



בזק עסקים

אמנת שירות למגזר הלקוחות העסקיים

Service Level Agreement (SLA)

1. כללי

בזק, חברת התקשורת הגדולה בישראל, מספקת פתרונות תקשורת מבוססי תשתיות טכנולוגיות מתקדמות ואמינות. תמהיל השירותים המסופק על ידיה מתאפשר הודות לשימוש ברשתות הנדסיות מובילות, התחדשות טכנולוגית מתמדת והון אנושי בעל ידע, ותק וניסיון מצטברים. כל אלה, מאפשרים ללקוחותיה של בזק ליהנות מקידמה טכנולוגית ומעושר של מוצרים ושירותים בסטנדרטים הגבוהים ביותר של אמינות, תפעול ושירות.

בזק עומדת בסטנדרטים המחמירים של ת"י ISO 9001:2000 בשיווק, במכירות ובאספקת שירותים ופתרונות תקשורת למגזר הלקוחות הפרטיים, העסקיים וספקי התקשורת בישראל. בזק מפוקחת בשוטף על ידי מכון התקנים הישראלי באמצעות מבדקים חיצוניים.

בזק, הנמצאת בהתחדשות טכנולוגית מתמדת, וכיום אחת מחברות התקשורת המובילות ובעלת רשת תקשורת מהדור הבא והמתקדם מסוגו בעולם, רשת ה-NGN (Next Generation Network). הרשת, מבוססת על פתרון IP אותו הובילה בזק בשנים האחרונות כפרוטוקול סטנדרטי ונפוץ. לקוחות בזק העסקיים נהנים משדרוג משמעותי של תשתיות התקשורת הקיימות במחירים אטרקטיביים ובקצבים אולטרה מהירים. הרשת מאפשרת ליהנות מרוחבי פס של 10G ומהווה פלטפורמה לשירותים וטכנולוגיות חדשניות ומתקדמות, תוך מענה לכל צרכי הלקוחות בשירותים קיימים, לרבות שירותי הטלפוניה על רשת ה-PSTN.

בזק היא חברת התקשורת הגדולה בישראל המשקיעה ברשת זו לטובת לקוחותיה ובכך בזק ממשיכה להוביל את שוק התקשורת בישראל ולהגדיר סטנדרטים חדשים – הפער השירותי, הטכנולוגי והמוצרי מול המתחרים מתעצם.

מסמך זה סוקר בפניך, הלקוח העסקי, את רמות השירות הנהוגות בבזק בתחום שירותי ה-Voice וה-Data. עוד מפורטים במסמך זה יעדי החברה (Targets) למתן שירות, תמיכה וטיפול בתקלות.

תיאורי הרשת וכל תיאור אחר במסמך זה תקפים ומעודכנים נכון למועד המסמך ויתכנו בהם שינויים – לאור התחדשות טכנולוגית מתמדת.

2. החטיבה העסקית

2.1 מבנה החטיבה

החטיבה העסקית של בזק הינה חטיבת מכירות, שירות ותמיכה ייעודיים למגזר הלקוחות העסקיים.

2.2 מערך ניהול הלקוחות והמכירות

2.2.1 מנהלי מכירות

בזק מעמידה לרשות לקוחותיה מנהלי לקוחות ומכירות מיומנים ובעלי הכשרות מתאימות למכירת שירותי DATA, VOICE, CLOUD ו-IOT לעסקים. הנציגים זמינים לרשותך במגוון אמצעים – טלפון, פקס, דוא"ל, WhatsApp, אתר האינטרנט של בזק עסקים, וכן בדף הפייסבוק.

2.2.2 יועצי תקשורת (Pre-sale)

יועצי התקשורת עומדים לרשות הלקוח בייעוץ והכוונה טכנית במתן פתרונות התקשורת המתאימים ביותר לצרכי הלקוח ולדרישות שהלקוח מציג. בחברת בזק, קיימים יועצי תקשורת המוגדרים כ-Champions-ברמת יצרן. מומחים טכניים בעלי מחויבות לקידום ושיתוף ידע בתחום הטכנולוגי של היצרן הנבחר. ה-Champions ממלאים תפקיד מרכזי בהובלת טכנולוגיות מתקדמות וחדשניות, שיתוף והנגשת ידע, קידום פרויקטים מורכבים.

2.2.3. מנהלי פרויקטים (Post-sale)

אנו בבזק עסקים מבינים, כי לכל מכירת פתרון דרוש גם ליווי, הכוונה ויכולת הטמעה. בעסקאות המשלבות מספר שירותים או פתרון מורכב יוקצה מנהל פרויקט, החל משלב הייזום, דרך הניהול והתכנון ועד הביצוע והבקרה של הפתרון שהוזמן.

2.2.4. מערכי השירות והתמיכה הטכנית

בזק עסקים מעמידה לרשותך מוקדי שירות ותמיכה טכנית, שיספקו לך מענה איכותי ומקצועי בזמן אמת. להלן פרטים כלליים על המוקדים לשימושך:

נושא	מוקד שירות	מוקד תמיכה טכנית
תיאור פעילות מרכזית	שירות, הזמנות, מכירות	תמיכה טכנית, טיפול ותיקון תקלות, שדרוגים והעתקות
מועד פעילות	א' -ה' וחזה"מ 08:00-17:00 ימי שישי, שבת, ערבי חג וחג – אין מענה	24/7 מענה ובדיקות, למעט יום כיפור
פורטל עסקי	ממשק לשירותי בזק השונים. נדרש להצטרף בנפרד לשירות הזה ולהסכים לתנאיו.	
אתר אינטרנט	http://www.bezeq.co.il/business/home/	
פייסבוק	הקליקו: בזק עסקים Bezeq Business	
מס' טלפון	1800-800-800	
WhatsApp	0506771800	

2.2.5. מערך טכנאים

החטיבה העסקית כוללת מערך טכנאים רחב בפריסה ארצית רחבה.

3. יעדי השירות

נושא	SLA	הערות
מוקד שרות מסחרי	א'-ה' ובחזה"מ בשעות 08:00-17:00	ימי שישי, שבת, ערבי חג וחג – אין מענה
מוקד תמיכה טכנית	24/7 מענה ובדיקות	למעט יום כיפור
אחוזי מענה	60% תוך 30 שניות	
הגעת טכנאי לחצר לקוח בעת תקלה בשירות עסקי	עד 6 שעות פעילות ב 95% מהקריאות	במקרים שנדרש הוצאת טכנאי
טיפול בתקלות שהתקבלו עד השעה 14:00 בשירות עסקי	יטופלו באותו יום ב 95% השאר עד לשעה 10:00 של יום הפעילות הבא	יום ו, ערבי חג וחול המועד, תקלות שהתקבלו עד 12:00
טיפול בתקלות בשירותי DATA שהתקבלו עד השעה 17:00	יטופלו באותו יום ב 95% מהקריאות, השאר עד לשעה 10:00 של יום הפעילות הבא	השירותים הנכללים: SDH, METRO, IPVPN, Bretail
תקלות בקווי DATA בקצבים של M 200 ומעלה שהתקבלו עד השעה 19:00	יטופלו באותו יום	SDH, METRO, IPVPN

ניתן להרחיב את שעות הטיפול בתקלות על ידי הצטרפות לשירות SLA Premium בתוספת תשלום. לפרטים נוספים ניתן לפנות למנהל הלקוח או למוקד השירות.

4. זמינות רשת התקשורת

בזק עסקים מעמידה לרשותך מגוון רשתות DATA וטלפוניה ברמת זמינות רשתית של עד 99.999% .

5. מדיניות קריאות סרק

קריאת סרק הינה תקלה המדווחת על ידי הלקוח במרכז השירות ו/או התמיכה טכנית של בזק, כתקלה המצריכה שליחת טכנאי לחצר הלקוח, בעוד שנמצא כי התקלה נובעת מצידוד או ממערכות הלקוח או ממערכות צד' ג' מטעם הלקוח ולמעשה אינה קשורה ו/או תלויה בבזק. במקרה של קריאת סרק כאמור יחויב הלקוח על פי תעריף קריאת סרק. התעריף נכון למועד כתיבת מסמך זה הינו 250 ₪ לא כולל מע"מ, בשעות הפעילות הרגילות של המוקדים (08:00 – 17:00) .

6. מדיניות קריאות פתע

קריאת פתע הינה תקלה המדווחת על ידי הלקוח במרכז השירות ו/או התמיכה טכנית של בזק, כתקלה המצריכה שליחת טכנאי לחצר הלקוח, במקרה בו אין מענה במסגרת שירות ה-SLA הקיים ללקוח או במקרה שנדרש מענה מעבר לשעות הפעילות (17:00 אחה"צ ועד 08:00 בבוקר למחרת, וכן בשבתות וחגים). טיפול בקריאת פתע יתבצע בכפוף לזמינות המשאבים בחברה ובאישור מנהל תורן. עלות קריאת פתע הינה 3,000 שקלים לא כולל מע"מ . החיוב לקריאת פתע יתבצע באמצעות חשבון הטלפון ו/או בכל דרך אחרת בהתאם לשיקול דעתה של בזק. בזק רשאית לעדכן סכום זה מעת לעת ובהתאם למדד המחירים לצרכן.

7. הוראות כלליות לאמנה

7.1. באמנה זו יהיה למונח הבא הפירוש שבציטוד –

לקוח עסקי – לקוח בזק המוגדר במערכות בזק כלקוח עסקי.

7.2. הוראות אמנה זו הינן בכפוף לתנאי השירותים עליהם מנוי הלקוח העסקי.

7.3. הוראות אמנה זו אינן גורעות מכל חסינות ו/או פטור ו/או הגבלת אחריות המוקנים ו/או שיוקנו לבזק על פי כל דין.

7.4. בזק שומרת לעצמה את הזכות לשנות או לבטל את האמנה, כולה או חלקה, בכל עת ומכל סיבה שהיא, ללא הודעה מראש.

7.5. הוראות האמנה לא תחולנה אם ביצוען, כולן או חלקן, יימנע כתוצאה מקורות אירוע כוח עליון, שפירוש – כל אירוע שאינו בשליטתה הסבירה ו/או הבלעדית של בזק, לרבות אך מבלי לפגוע מכלליות האמור, אסון טבע, פגעי טבע, תנאי מזג אוויר חריגים, דליקה, התפוצצות, פעולת טרור, מעשי איבה, מצב חירום, גיוס מילואים, מלחמה, סכסוך עבודה, עיצומים, שביתה, חוק, תקנה, צו או הוראה של רשות מוסמכת המונעים ביצוע האמנה.

7.6. הוראות האמנה לעניין תיקון תקלות לא תחולנה במקרים המוגדרים על ידי בזק כשברון (תקלה מערכתית).

7.7. מסמך זה הינו קניינה של בזק ומועבר ללקוח העסקי לצורך שימוש כלקוח בזק, תוך שמירה על סודיותו ואין לעשות במידע כל שימוש שאינו לצורך מטרה זו.