

1. מטרה

מטרת המסמך לפרט את רמות השירות על פי קריטריונים ברורים וזמני תגובה באשר לרמת השירות הניתנת על ידי עובדי אופאל.

2. הגדרות

- 2.1. "קרנות" – קרנות הפנסיה שבהסדר.
- 2.2. "משתמש" – עובד של אחת הקרנות או מי מטעמה.
- 2.3. "קבוצת משתמשים" – 5 משתמשים או יותר.
- 2.4. "פעילות עיקרית" – פעילות משתמש שבלעדיה אין באפשרותו לבצע את עיקר תפקידו.
- 2.5. "תקלה משביתה גורפת" – תקלה המשפיעה על קבוצת משתמשים וגורמת למניעת פעילותם המלאה או העיקרית.
- 2.6. "תקלה משביתה נקודתית" – תקלה המשפיעה על משתמש יחיד וגורמת למניעת פעילותו המלאה או העיקרית.
- 2.7. "תקלה רגילה" – תקלה המשפיעה על משתמש יחיד או קבוצת משתמשים שאינה מונעת את פעילותם העיקרית.
- 2.8. "תקלה חוזרת" – פניה מאותו משתמש, באותה עמדה, על אותה תקלה, תוך 48 שעות מזמן סגירת הפניה הראשונה.
- 2.9. "בקשת שירות" – בקשה לביצוע פעולות חדשות (כגון התקנת מדפסת, פתיחת חשבון חדש וכד').
- 2.10. "ציוד חליפתי" – ציוד תקין, המוחזק באתר המשתמש, המשמש למטרת החלפת ציוד פגום באופן מיידי.
- 2.11. "איזור המרכז" – מרחבים הנמצאים במרחק של עד שעת נסיעה מאתר אופאל.
- 2.12. "מרחבים מרוחקים" – מרחבים הנמצאים במרחק נסיעה של יותר מ 20 ק"מ מאתר אופאל.

3. שיטה

פניה לקבלת שירות טכני מחברת אופאל באחד האמצעים המפורטים להלן.

3.1. טלפונית בחיוב לשלוחה 09-9620100

3.2. בדוא"ל לתיבת " שרות לקוחות "

- 3.3. שעות פעילות מוקד השירות: בימים א-ה בין השעות 7:30 – 18:00
- 3.4. פניות טלפוניות למוקד השירות בנושאים הבאים יטופלו עד 30 דקות ממועד הפנייה במידה והושארה הודעה בתא הקולי או נשלחה הודעה בדוא"ל:
- 3.4.1. רשת - איפוס סיסמאות, הדרכת משתמש בהחלפת סיסמא.
- 3.4.2. מדפסות – שיתוף, ניקוי תור והדרכת משתמש.
- 3.4.3. סורקים – הדרכות משתמש.
- 3.4.4. ADA – שחרור משתמשים, שחזור תבניות.
- 3.4.5. אינטרנט – הגדרות, הדרכות משתמש.
- 3.4.6. OFFICE ותוכנות WIN – הדרכות משתמש, שינוי הגדרות.
- 3.4.7. מז"ח – איפוס סיסמא.
- 3.4.8. הצלבת נתוני קרנות – איפוס סיסמא.
- 3.4.9. MF – (אריקום+אפלינקס) – שחרור מסכים, שחרור מדפסות, שחזור דוחות, איפוס סיסמאות.
- 3.4.10. CM – איפוס משתמש.
- 3.5. תקלה משביתה גורפת - הטיפול יחל מיד עם דיווח התקלה וינוהל על פי המנגנון הבא:
עם קבלת הדיווח במוקד השירות תועבר הודעה במיידית למחלקה המטפלת ובמקביל למנהלת שירות לקוחות, במידה ותוך חצי שעה לא נפתרה התקלה יצא דיווח למנהלי האגפים הרלוונטיים ולמנכ"ל החברה.
- 3.6. תקלה משביתה נקודתית - תטופל תוך 15 דקות מזמן הפניה.
- 3.7. תקלה רגילה - תטופל תוך 4 שעות מזמן הפניה.
- 3.8. תקלה חוזרת - תטופל על פי אותם מדדים המפורטים בסעיפים 3.4-3.6 ועדכון המנהל הישיר באופאל.
- 3.9. בקשת שירות - תטופל תוך שני ימי עבודה מזמן קבלת הפניה או הגעת הציוד במידה ונדרש רכש של ציוד חדש.
- 3.10. תקלות הדורשות התערבות גורם חיצוני יטופלו על פי תנאי הסכם השירות שנחתם עם הגורם החיצוני.

3.11. תקלות הדורשות יציאה לשטח :

3.11.1. תקלה משביתה נקודתית :

3.11.1.1. איזור המרכז - תקלה שדווחה עד 12:00 תטופל באותו היום. תקלה שתדווח לאחר 12:00 תטופל בבוקר למחרת.

3.11.1.2. מרחבים מרוחקים - במידה וקיים ציוד חליפי (כלומר פתרון חליפי מיידי למשתמש) טכנאי יגיע תוך שני ימי עבודה, במידה ולא קיים ציוד חליפי יטופל ביום למחרת.

3.11.2. תקלה רגילה :

3.11.2.1. איזור המרכז תוך 1 ימי עבודה מזמן הפניה.

3.11.2.2. מרחבים מרוחקים תוך שני ימי עבודה מזמן הפניה.

3.11.3. בקשת שירות :

3.11.3.1. איזור המרכז תוך שני ימי עבודה מזמן הפניה או הגעת הציוד במידה ומעורב ציוד חדש.

3.11.3.2. מרחבים מרוחקים תוך שלושה ימי עבודה מזמן הפניה או הגעת הציוד במידה ומעורב ציוד חדש.

3.11.4. סניפים מרוחקים - לפי תאום מוקדם עם הסניף על פי שעות הפתיחה שלו.

3.12. כל הפניות יתועדו במערכת ניהול קריאות.

3.13. מדידת זמני ביצוע Online תחל לאחר הכנסת מערכת ממחושבת כל חריגה תדווח אוטומטית מתוך המערכת .

3.14. דוחות חודשיים יופקו ויוצגו להנהלת חברת אופאל ויכילו את הנתונים על פי הקריטריונים כפי שהוגדרו בנוהל זה.

4. אחריות

4.1. אחריות כוללת – מר אברהם גור – מנהל אגף תפעול

4.2. אחריות על מרכז השירות, מדידה ודוחות – גב' רונית לוי - מנהלת שירות לקוחות