הסכם רמת שירות (SLA)

למסלול Critical

בקצרה

- זמינות של **99.5%** בחודש לפחות, למסלול Critical.
- תקלה קריטית: תגובה **תוך 4 שעות**, **24/7**, כולל שבתות וחגים.
- לא עמדנו בזמינות? **זיכוי של 10% עד 50%** מהתשלום החודשי.
- תקלות של וואטסאפ, תחזוקה מתוכננת ושינויים בצד הלקוח לא נספרים.

מסמך זה מגדיר את רמת השירות שמפעיל InSync ("**אנחנו**") מתחייב לה כלפי לקוחות מסלול Critical ("**הלקוח**"). הוא חלק מתנאי השימוש. אם נחתם בין הצדדים הסכם ארגוני, ההסכם החתום גובר על מסמך זה בכל מקום שבו יש ביניהם סתירה.

1. על מה חל ההסכם

- ההסכם חל רק על לקוחות במסלול Critical בתשלום. במסלולים Essential ו-Professional אנחנו פועלים במאמץ סביר לזמינות גבוהה, בלי התחייבות לזמינות ובלי זיכויים.
- **השירות** לעניין ההסכם: קליטת הודעות מערוצי המקור שהוגדרו, והפצתן לקבוצות היעד שהוגדרו, כולל סנכרון עריכה ומחיקה והתרעות צבע אדום, אם הן חלק מההתקשרות.

2. הגדרות

- **חודש:** חודש קלנדרי, לפי שעון ישראל.
- **השבתה:** פרק זמן שבו השירות לא מפיץ הודעות לקבוצות היעד בגלל תקלה במערכות שבאחריותנו. ההשבתה נמדדת מהמוקדם מבין: הרגע שבו הניטור שלנו זיהה את התקלה, או הרגע שבו הלקוח דיווח עליה, ועד שההפצה חוזרת לפעול.
- **זמינות חודשית:** (סך הדקות בחודש פחות דקות ההשבתה) חלקי סך הדקות בחודש, באחוזים.
- **זמן תגובה:** הזמן עד שאדם מטעמנו מאשר את הפנייה ומתחיל לטפל בה. זמן תגובה אינו זמן פתרון.

3. התחייבות לזמינות

אנחנו מתחייבים לזמינות חודשית של **99.5%** לפחות. במונחים מעשיים: עד 3 שעות ו-36 דקות של השבתה בחודש בן 30 יום.

4. מה לא נחשב השבתה

- **תחזוקה מתוכננת**, בהודעה מראש של 48 שעות לפחות, עד 4 שעות בחודש, ככל האפשר בין 00:00 ל-06:00.
- **תקלות בשירותים חיצוניים** שאינם בשליטתנו: וואטסאפ, טלגרם, ספקי הממשק לוואטסאפ, ספקי אינטרנט ותשתית, ושירות ההתרעות שממנו מגיעות התרעות צבע אדום.
- **התרעות צבע אדום**: הן ערוץ נוסף בלבד ולא תחליף להתרעות הרשמיות של פיקוד העורף. איננו מתחייבים שכל התרעה תגיע או תגיע בזמן, ואיננו אחראים לנזק שנגרם מאי-הגעה או מעיכוב של התרעה.

- **חסימה, הגבלה או ניתוק של המספר המפיץ** בידי וואטסאפ. במקרה כזה נפעל מיד לחיבור מחדש או להחלפת המספר, ונעדכן את הלקוח לאורך הטיפול.
- **פעולות או שינויים בצד הלקוח**, למשל הוצאת המספר המפיץ מקבוצה, הסרת הרשאת מנהל, שינוי הגדרות הקבוצה או מחיקת ערוץ המקור.
- **מגבלות של וואטסאפ עצמה**, כמו חלון הזמן לעריכה ולמחיקה של הודעה, ותקרת המשתתפים בקבוצה.
- **כוח עליון**, ובכלל זה מלחמה, אסון טבע, הפסקת חשמל או תקשורת רחבה, ומתקפת סייבר שאינה בשליטתנו הסבירה.
- **השעיית השירות** בגלל הפרה של תנאי השימוש או חוב שלא שולם.

5. תמיכה וזמני תגובה

חומרה	דוגמאות	זמן תגובה	עדכונים
קריטית	ההפצה לא פועלת לכל הקבוצות, או שהתרעות צבע אדום לא נשלחות	**עד 4 שעות, 24/7**, כולל שבתות וחגים	לפחות כל שעתיים, עד הפתרון
גבוהה	חלק מהקבוצות לא מקבלות, עיכובים מהותיים, סנכרון עריכה או מחיקה לא פועל	עד 4 שעות, בכל ימות השבוע	פעם ביום לפחות, עד הפתרון
רגילה	שאלות, שינוי קבוצות או הגדרות, בקשות	עד יום עסקים אחד	לפי הצורך

- **ניטור:** המערכת מנוטרת 24/7. תקלה שהניטור מזהה נפתחת לטיפול גם אם הלקוח עוד לא דיווח עליה.
- **דיווח על תקלה:** בערוץ הדיווח שנקבע עם הלקוח בהקמה או בהסכם הארגוני. דיווח על תקלה קריטית צריך לכלול את הקבוצות שנפגעו ואת שעת ההודעה האחרונה שהגיעה.
- הלקוח מגדיר עד שלושה אנשי קשר מורשים לדיווח על תקלות ולבקשת שינויים.

6. זיכוי כשההתחייבות לא עמדה

זמינות חודשית	זיכוי מהתשלום החודשי על מסלול Critical
99.5% ומעלה	אין זיכוי. ההתחייבות עמדה
99.0% עד פחות מ-99.5%	10%
95.0% עד פחות מ-99.0%	25%
פחות מ-95.0%	50%

- את הזיכוי מבקשים בכתב עד 30 יום מסוף החודש שבו הייתה ההשבתה. נבדוק את הבקשה מול נתוני הניטור, והזיכוי יקוזז מהחשבונית הבאה.
- הזיכוי מחושב על מחיר המסלול בלבד, לפני מע"מ, ואינו חל על תוספות ועל תשלומים חד-פעמיים. הוא אינו ניתן לפדיון במזומן.
- הזיכוי המרבי לחודש הוא 50% מהתשלום החודשי על המסלול.
- בכפוף לכל דין, הזיכוי הוא הסעד היחיד בשל אי-עמידה בהתחייבות לזמינות. אין בכך כדי לגרוע מזכותו של הלקוח לסיים את ההתקשרות לפי תנאי השימוש.

7. שקיפות ודיווח

- לבקשת הלקוח, נשלח דוח זמינות חודשי שמבוסס על נתוני הניטור.

- אחרי תקלה קריטית, נשלח סיכום בכתב תוך 5 ימי עסקים: מה קרה, כמה זמן זה נמשך, מה תוקן, ומה נעשה כדי שזה לא יחזור.

8. גיבויים

ההגדרות של הלקוח, כלומר ערוצי המקור, קבוצות היעד, כללי ההפצה והחתימה, מגובות פעם ביום. במקרה של תקלה שגורמת לאובדן הגדרות, נשחזר אותן מהגיבוי האחרון. פרטים על המידע שנשמר ועל משך השמירה נמצאים במדיניות הפרטיות.

9. מה נדרש מהלקוח

- להשאיר את המספר המפיץ חבר בכל קבוצות היעד, עם הרשאה לכתוב בהן (בקבוצה שרק מנהלים כותבים בה: הרשאת מנהל).
- לעדכן אותנו מראש על שינויים בקבוצות, בערוצי המקור או באנשי הקשר.
- לדווח על תקלה בערוץ שנקבע, עם הפרטים שמפורטים בסעיף 5.

10. שינויים ותוקף

ההסכם בתוקף מ-28 בנובמבר 2026. נודיע על שינויים בו 30 יום מראש לפחות. שינוי שמרע את רמת השירות לא יחול על תקופה שכבר שולמה מראש.

מסמך זה הוא מסמך כללי ואינו מהווה ייעוץ משפטי. מומלץ להתאים אותו לפעילות העסק בליווי עורך או עורכת דין.

בשם הלקוח: שם, תפקיד, חתימה ותאריך	בשם InSync: שם, חתימה ותאריך