



## ערוצי פניה - 082025/ Technical Support Strategic GW

כחלק מהמחויבות שלנו לרמת שירות גבוהה ולשקיפות מלאה, להלן מסמך המרכז את אפשרויות השירות השונות שאנו מספקים ואת ערוצי הפניה למחלקת Technical Support Strategic GW.

1. Hyp מעמידה צוות תמיכה ושירות מקצועי לצורך טיפול בתקלות וצרכים טכניים שונים של לקוחותיה. שעות הפעילות הן:

| שירות Standard   | ימים א' - ה'                 | 08:30 – 17:00 |
|------------------|------------------------------|---------------|
| שירות מורחב 24*7 | 7 ימים בשבוע, למעט יום כיפור | 24 שעות ביממה |

\*שירות מורחב 24/7 כרוך בתשלום חודשי של 2,000 ש"ח ובחתימה על הסכם שרות מורחב.

2. ערוצי הפניה:

התמיכה הטכנית תינתן לאחר הזדהות הכוללת את שם הלקוח ושם איש הקשר הפונה. רצוי לכלול מידע מדויק ומפורט ככל הניתן בתיאור הפניה. מידע זה צריך לכלול: מספר מסוף, תאריך ושעה בה אירעה התקלה, פירוט התקלה ומידע רלוונטי אחר כגון: צילומי מסך, לוג, מקטע קוד רלבנטי וכדומה.

### 2.1. מוקד תמיכה טכנית:

מוקד זה הינו קו ראשון לטיפול בתקלות, הסבר ומידע על המערכת.  
ניתן לפנות למוקד בשעות הפעילות באמצעות הטלפון \*6488 (ספרה 2 בנתב)  
ובדוא"ל cg-support@hyp.co.il

### 2.2. אסקלציה:

צוות התמיכה עושה את מירב המאמצים לתת מענה ללקוח בהקדם האפשרי, אך במקרה שפנייתכם לא נענתה תוך 24 שעות או לא קיבלתם את רמת השירות לה ציפיתם, ניתן לפנות למנהל התמיכה הטכנית.

| מנהל התמיכה | דימה אברבך | 050-7326193 | dimaav@hyp.co.il |
|-------------|------------|-------------|------------------|
|-------------|------------|-------------|------------------|

### 2.3. צורך עסקי חדש:

בכל צורך עסקי חדש, יש לפנות ישירות למנהל הפרויקט לצורך אפיון צרכים, תפיסת פתרון ותמחור.

3. תקלות מערכתיות במערכת הסליקה:

3.1. בכל מקרה של תקלה מערכתית משביתה, Hyp תדווח על התקלה לרשימת תפוצה באמצעות דואר אלקטרוני בהקדם האפשרי.

3.2. על מנת שתוכלו לקבל עדכון מיידי ושוטף מאיתנו, אנא תדאגו להקים רשימת תפוצה ייעודית במייל הארגוני שלכם ולעדכן אותנו בהקדם.

**שימו לב:** אין לשלוח מיילים פרטניים של עובדים, אלא רשימת תפוצה בלבד.

4. רמות שירות SLA:

4.1. תקלות יטופלו תוך 3 ימי עסקים.

4.2. תקלות הדורשות התערבות של מחלקת הפיתוח יועברו למנהל הפרויקט לצורך תיעודן והגדרת לוחות זמנים לטיפול בתקלה בהתאם לדחיפותה.

**שמחים לעמוד לשירותכם בכל עניין ובכל עת,**

**צוות Hyp**