

הסכם תנאי שירות SLA – מוצרים פרטיים

המוטו שלנו הוא "אנשים עם פתרונות" ומערך השירות והתמיכה מבוסס על תפיסה זו: אנו מקיימים סטנדרטים גבוהים של מקצוענות, זמינות, מהירות תגובה ותקשורת ידידותית ואנושית במתן השירות כדי שהלקוח יקבל פתרון מלא.


- התמיכה הטכנית ניתנת בחנם לכל לקוחות ESET כחלק בלתי נפרד מהרשיון.
- אנו שואפים לספק מוצר חף מתקלות, אך במקרה של תקלה אנו מתחייבים לספק לכם כלים ומדריכים לפתרון עצמאי של התקלה (ללא תלות בנציג שירות). בשעת הצורך תוכלו להיעזר בנציג שירות שיסייע באדיבות רבה ובמהירות גבוהה.
- אנו מתחייבים לענות לכל פנייה בתוך שעתיים במסגרת זמני הפעילות שלנו: ימים ראשון עד חמישי בין 9 בבוקר ל 18 אחר הצהריים.

1. שלבי השירות:

- **שלב I** – תפעול עצמאי באמצעות מדריכים, סרטונים או כלים שימושיים שמסופקים לכם בפורטל התמיכה שלנו www.eset.co.il/support
- **שלב II** – סיוע על ידי נציגי השירות של ESET לפתרון כל תקלה שלא נפתרה עצמאית או על ידי הטכנאי. **בשלב זה חשוב לפנות אלינו עם (א) רקע לבעיה כולל (ב) נתונים לגבי מה ניסיתם לבצע ומה הייתה התוצאה. פנייה ראשונית לשירות יש לבצע על ידי פתיחת קריאת שירות www.eset.co.il/ticket. תקלה שלא תפתר באמצעות הטיפול הכתוב של נציג השירות, תעבור להמשך טיפול טלפוני (שיחה יוצאת מצוות השירות).** 
- **רמה III** – טיפול על ידי ESET העולמית – ינוהל ישירות על ידי נציגי השירות של קומסקיור מול ESET העולמית.

2. תחומי אחריות בהם אנו מטפלים:

- כל נושא תפעולי הקשור למוצרים שלנו (התקנה, הגדרות, שגיאות)
- כל נושא הקשור לטיפול בנוזקות/ וירוסים.
- כל נושא הקשור בענייני רישוי או רכישה של המוצרים.

במקרי קצה בהן התקלה מורכבת - כלומר: (א) לא ניתן לפתור את התקלה בהתחברות מרחוק, או (ב) שהיא נובעת מהתקנה לא תקינה של מערכת ההפעלה או (ג) מהתנגשות עם תוכנת צד שלישי או (ד) כל תקלה אחרת שלא קשורה ישירות למוצר אך משפיעה על תפקודו - **פתרון התקלה עלול לחייב ביקור טכנאי בתשלום בבית הלקוח.** 

מאחר ואין ברשות קומסקיור שירות טכנאים המבצע ביקורי בית, אנו נמליץ לפנות לטכנאי ממנו נרכש הרשיון או שנמליץ על טכנאי הקרוב לבית הלקוח, אך בכל מקרה לא נוכל להתחייב לטיב או עלות השירות שיינתנו על ידו.

1. קבלת סיוע ללא תלות בנציג שירות:

- פורטל תמיכה עם פתרונות כתובים, מדריכים וכלים: www.eset.co.il/support
- מאגר סרטוני תמיכה בעברית - www.youtube.com/user/ESETisr

2. פניה לנציג השירות – באמצעות פתיחת קריאת שירות www.eset.co.il/ticket . זמני פעילות של צוות השירות בימים א' עד ה' בין 9:00 בבוקר עד 18:00 אחרי הצהריים (למעט בחגים ובאירועי חברה)

בכל פנייה לשירות יש לפתוח קריאת שירות או להגיב באמצעות מייל לפנייה קיימת. מעבר לטיפול טלפוני תלוי בהחלטת התומך בהתאם למורכבות ולמשך הטיפול בתקלה ויבוצע על ידי שיחה יוצאת מהמוקד ללקוח.

3. זמני תגובה לפי סוג תקלה

זמן מענה ראשוני מרגע קבלת הפנייה	פירוט	סוג התקלה
עד שעתיים	- האנטי וירוס מושבת (אין הגנה) - מסך כחול, מחשב קופא, אתחולים בלתי פוסקים, התנגשות עם מוצר צד שלישי וכו	השבתה של המחשב או ההגנה
	-שגיאה בהתקנה - שדרוג גרסה לא עובד	תקלה או סיוע בהתקנה
	- בעיות גלישה באינטרנט - סינון דואר זבל - התראות בתוכנה	תקלות במוצר או שאלות בנוגע לתפעול
	-סיוע במציאת פתרון הקשור להתנגשות המוצר עם תוכנה צד ג'	התנגשות עם תוכנה צד שלישי
	- התראות על וירוס שנמצא במערכת הממשיכות לאחר סריקת מערכת	חשש לוירוס במחשב או טיפול בוירוס קיים
	- תקלה בהפעלת המוצר (אקטיבציה) - איתור או שחזור פרטי רישיון - קיבלתי הודעה "רישיון פג תוקף" למרות שחידשתי - בירור לגבי הגדלת רישיון / רכישת רישיון / חידוש רישיון	עזרה בנושאי רישוי
	- הגדרת סריקה יזומה באופן קבוע - תפעול הגדרות חומת אש - תפעול הגדרות סינון דואר זבל - עזרה בהגדרת מודול "אנטי-גניבה" או בקרת הורים ועוד	שינוי הגדרות בתוכנה או בשירותים הנילווים (my.eset.com)
	-נעילת המכשיר - שחזור סיסמת הנעילה של המכשיר	סיוע בתפעול או בתקלות אפליקציית האנטי וירוס לסמארטפון/ טאבלט
	-נושאי רישוי הקשורים למוצרים/שירותים שנרכשו ישירות מול חנות האפליקציות של גוגל	עזרה בנושאי רישוי עבור שירותים שנרכשו ב Google Play

נשמח לעמוד לשירותכם,
צוות קומסקיור

