מסמכים משפטיים

תמיכה ויעדי מענה

עודכן לאחרונה: 18 באוקטובר 2026

דף זה מפרט את שעות התמיכה של וויזבי בינה מלאכותית בע״מ (״WizBI״), את ערוצי הפנייה ואת יעדי המענה לפי חומרת התקלה, כפי שמוזכר ב<u>תנאי השירות</u> (סעיף 13.5).

היעדים שבדף זה הם יעדי מאמץ, ולא SLA. הם אינם התחייבות לזמינות, לזמן תיקון או לתוצאה. אי-עמידה ביעד אינה מזכה בזיכוי, בפיצוי או בזכות סיום, אלא אם נקבע אחרת בטופס הזמנה חתום.

שעות התמיכה | ערוצי פנייה | יעדי מענה | מה לכלול בפנייה

שעות התמיכה

ימים א׳–ה׳, 09:00–18:00 שעון ישראל, למעט חגים ומועדים בישראל.

״שעות עבודה״ ו״ימי עסקים״ בדף זה נמדדים בתוך שעות התמיכה בלבד. פנייה שמתקבלת מחוץ לשעות התמיכה נחשבת כאילו התקבלה בתחילת יום התמיכה הבא.

ערוצי פנייה

- **דוא״ל:** <u>contact@wizbi.ai</u>
- **טלפון ו-WhatsApp:** <u>055-989-2317</u>

לתקלה קריטית, או לחשד לאירוע אבטחת מידע, מומלץ לפנות גם בטלפון ולציין בכותרת הפנייה ״קריטי״.

יעדי מענה לפי חומרה

יעד המענה הוא הזמן עד תגובה ראשונה של צוות WizBI שמאשרת את קבלת הפנייה ומתחילה בטיפול. הוא אינו הזמן עד לפתרון התקלה. WizBI קובעת את רמת החומרה הסופית בהתאם לתיאור שבפנייה ולהשפעה בפועל.

חומרה	מה זה אומר	יעד מענה ראשון
🔴 **קריטית**	השירות אינו זמין לכלל משתמשי הלקוח, או שיש חשד לאירוע אבטחת מידע או לחשיפת מידע	**שעה אחת**
🟠 **גבוהה**	יכולת מרכזית אינה פועלת עבור חלק מהמשתמשים, ואין דרך עקיפה סבירה	**4 שעות עבודה**
● **בינונית**	תקלה חלקית שיש לה דרך עקיפה, או ירידה בביצועים	**יום עסקים אחד**
⚫ **נמוכה**	שאלה, בקשת שיפור, או תקלה קוסמטית שאינה פוגעת בשימוש	**3 ימי עסקים**

בתקלה קריטית שמתקבלת מחוץ לשעות התמיכה, WizBI תעשה מאמץ סביר להגיב מוקדם ככל האפשר, ללא התחייבות.

מה היעדים אינם

- הם יעדי מאמץ. אינם הסכם רמת שירות (SLA) ואינם התחייבות לזמינות, לזמן תיקון או לתוצאה.
- אי-עמידה ביעד אינה מזכה בזיכוי, בהחזר, בפיצוי או בזכות סיום.
- התחייבות שונה תחול רק אם נקבעה במפורש בטופס הזמנה חתום.

מה לכלול בפנייה

- שם הארגון ושם המשתמש שנתקל בבעיה.
- המוצר והערוץ (למשל: אתר, WhatsApp, Teams, Slack).
- מה קרה, מתי, ומה היה צפוי לקרות.
- צילום מסך או הודעת שגיאה, אם יש.
- רמת החומרה לפי הערכתכם.

אנא אל תשלחו סיסמאות, מפתחות גישה או פרטי תשלום בפנייה. ראו גם את רשימת ספקי המשנה ואת מדיניות הפרטיות.