

תמיכה לקוחות פרויקט 720:

המטרה:

- צוות ההוראה המלמד עם המערכת (מורי מקצוע ומחנכים) חש אמון וביטחון במערכת הטכנולוגית ובשימוש בה, וסומך על מערכת התמיכה.
- התלמידים מרוצים מהשימוש במערכת, נתקלים במעט בעיות טכניות שנפתרות במהרה.

אחריות הספקים:

- תמיכת לקוחות זמינה על ידי שני אנשי תמיכה טכניים בימי השבוע א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 וביום ו' בין השעות 08:00-14:00.

מערך הצלחת לקוחות ספקים:

באחריות **הספק** שהמשתמשים יבינו איך להשתמש במערכת:

- חווית משתמש UX ברורה.
- מדריכי שימוש (tutorials) זמינים.
- מתן מענה מידי לפניות המשתמשים (פירוט בהמשך).
- הכנת חומרי הדרכה: סרטונים ומסמכים עם צילומי מסך (פירוט בהמשך).
- תיקון בעיות שימושיות חוזרות שעולות מפניות משתמשים.
- ניתוח נתוני שימוש ושיפור המערכת בהתאם.

סוגי מקרים - פניות משתמשים:

תקלות:

- מורים המשתמשים במערכות יקבלו מספר טלפון/מספר וואטסאפ/אתר תמיכה של הספק ייעודי לפרויקט לפניה מיידית בשעות התמיכה שצוינו תוך מתן עדיפות לפרויקט 720 במענה לתקלות.

- מענה אנושי או מענה של בוט שיודע לענות על שאלות נפוצות ומפנה למענה אנושי כאשר השאלה לא מוכרת.
- בעמוד הכניסה לאתר/אפליקציה עוד לפני login תהיה הצגה של דרכי קבלת תמיכה מהספק.
- קריאות התלמידים והמורים לתמיכה יתועדו.
- התקלות יתועדו כך שניתן יהיה להבין כמה תקלות יש, באיזה קצב הן נענות ונפתרות והיכן נמצאות התקלות העיקריות. נציגים מטעם המשרד יקבלו את המידע מצוות התמיכה של הספק ומהמטמיעים וידונו עם הספק על תקלות נפוצות.
- צוות תמיכה משרד החינוך (מוקד הזדהות אחידה) יקבל פרטים על הדרך בה ניתן לפנות לקבלת תמיכה מכל אחד מהספקים.
- עמידה במפרט גלגולה של פנייה ו-SLA (פירוט בהמשך המסמך).
- כאשר יש תקלה נרחבת ומשמעותית שנמשכת יותר מ-20 דקות יש לשים הודעה באתר עם צפי לסיום.
- תחזוקת מערכת תעשה בין השעות 20:00 בערב ל-07:00 בבוקר.

צורך בהסבר/הדרכה:

- מרכז ידע או פורטל תמיכה: הספק ידאג לאתר (מקום באתר או אפליקציה נגישים) שם ירוכזו שאלות נפוצות, מדריכים לפתרון בעיות (סרטוני הדרכה, מסמכים של הסברים וכד') על שימוש במערכת וטיפול בתקלות נפוצות.
- אם יש tutorial בתוך המערכת שניתן גם לחזור אליו אם לא זוכרים כיצד לבצע, אז אין צורך בהכנה של סרטונים מלבד סרטון כניסה למערכת.
- האתר יהיה נגיש מתוך המערכת ומחוצה לה.
- החומרים באתר יעודכנו כאשר המוצר מתעדכן.
- אם יהיו באתר יותר מ-10-15 חומרי הדרכה, יש צורך במיון/חיפוש.
- כאשר מתקבלות קריאות ממורים עם שאלת "איך עושים?":
- אם קיימים חומרי הדרכה, הפונים יקבלו מענה לשאלה ממוקד התמיכה של הספק וגם יופנו לחומרי ההדרכה כדי שלא יצטרכו לפנות שוב בהמשך אם שוכחים.

- אם לא קיימים חומרי הדרכה, הספק יתן מענה לשאלה ויכין מסמכי הדרכה מתאימים להמשך, תוך שבוע מעליית הצורך ויעדכן את השאלות הנפוצות בהתאם.

SLA - מערכות טכנולוגיות ללמידה מותאמת אישית ב-"720"

1. מבוא והגדרות

מסמך זה מגדיר את רמות השירות (SLA) ואת תהליך הפניות מלקוחות עבור מערכות טכנולוגיות ללמידה מותאמת אישית פרויקט 720. המסמך מפרט את זמני התגובה, זמני הפתרון, ורמות ההסלמה הנדרשות לכל סוג של פנייה.

1.1 הגדרות מרכזיות

- **זמן תגובה:** הזמן מרגע פתיחת הפנייה ועד למענה ראשוני מהתמיכה.
- **זמן פתרון:** הזמן מרגע פתיחת הפנייה ועד לפתרון מלא של הבעיה.
- **שעות עבודה:** ימים א'-ה' בין השעות 08:00-20:00 (לא כולל חגים) ו' 8:00-14:00
- **זמינות מערכת:** אחוז הזמן שבו המערכת פעילה ונגישה למשתמשים

2. רמות חומרה ועדיפויות פניות

2.1 סיווג פניות

- שאלות ופניות שאינן תקלות - שאלות הדרכה (למשל כיצד להשתמש בפיצ'ר): הסבר מיידי על ידי צוות תמיכה ו/או הפנייה לחומרי הדרכה, וידוא שהבעיה נפתרה
- תקלות:

רמת חומרה	הגדרה ודוגמאות
קריטי	● תקלה המשביתה את המערכת לחלוטין או מונעת גישה לתכנים לימודיים למספר משתמשים רב, למשל: ○ שרת המערכת לא מגיב. ○ אובדן נתונים קריטי. ○ כשל במערכת אימות משתמשים. ● בעיה בכניסה למערכת של משתמש (מורה/ תלמיד) אחד או יותר.

גבוה	תקלה המשפיעה על פונקציונליות מרכזית של המערכת או משפיעה על קבוצת משתמשים <u>ולא ניתן לעקוף את הבעיה</u>, למשל: - כשל במנוע ההתאמה האישית. - בעיות בטעינת תכני לימוד. - תקלה בהצגת נתוני תלמידים (זמן אמת ותובנות/דוחות) למורים.
בינוני	תקלה המשפיעה על חוויית המשתמש אך <u>ניתן לעקוף</u> באמצעות פתרון חלופי למשל: - בעיות בממשק המשתמש שאינן חוסמות התקדמות או שימוש. - תקלות בפיצ'רים משניים. - בעיות ביצוא דוחות. - תקלה בהתראות ואימיילים אוטומטיים.
נמוך	- בעיות קוסמטיות, שאלות כלליות: - בעיות קוסמטיות בממשק - שאלות כלליות

3. תקני שירות (SLA) - זמני תגובה ופתרון

3.1. זמני תגובה וטיפול בשאלות (שאינן תקלות):

רמת חומרה	זמן תגובה בשעות הלימודים	זמן פתרון יעד	זמן פתרון מקסימלי
שאלת הדרכה פשוטה או דחופה	עד 5 דקות	5 דקות	10 דקות
שאלת הדרכה מורכבת או שאיננה דחופה	עד 5 דקות	20 דקות	45 דקות

3.2. זמני תגובה וטיפול בתקלות:

רמת חומרה	זמן תגובה בשעות הלימודים	זמן פתרון יעד	זמן פתרון חריג
קריטי	עד 5 דקות	10 דקות	שעתיים
גבוה	עד 5 דקות	40 דקות	1 יום עבודה
בינוני	15 דקות	2 ימי עבודה	4 ימי עבודה
נמוך	4 שעות	10 ימי עבודה	15 ימי עבודה

- על כל תקלה קריטית או גבוהה יעודכנו מנהלי המוצר של משרד החינוך עם פתיחתה, יעודכנו כשהתקלה נפתרת ואם לוקח יותר מזמן פתרון יעד ישלח עדכון נוסף על צפי לפתרון.
- תקלה נחשבת סגורה כאשר המשתמש שפתח אותה מאשר שהתקלה נסגרה.

3.3 יעדי זמינות מערכת

יעד זמינות	רכיב
99% בתקופת הפיילוט	פלטפורמת הלמידה (24/7)

4. תהליך הסלמה

4.1 רמות תמיכה

רמה	סוג בעיות	אחריות
Level 1	- שאלות כלליות - בעיות סיסמה - הדרכה בסיסית - בעיות גישה - פשוטות	מוקד תמיכה ראשוני - Help Desk
Level 2	- תקלות - פונקציונליות - בעיות - אינטגרציה	תמיכה טכנית מתקדמת ספק

	• בעיות מורכבות במערכת • תקלות שלא נפתרו על ידי Level1	
מומחי מוצר ומפתחים ספק	• באגים קריטיים • בעיות תשתית • שינויים • ארכיטקטוניים • בעיות אבטחה	Level 3

4.2. קריטריונים להסלמה:

פנייה תועלה לרמה גבוהה יותר במקרים הבאים:

- **הסלמה טכנית:** הבעיה מורכבת מכדי להיפתר ברמה הנוכחית.
- **הסלמת זמן:** הפנייה לא נפתרה בזמן ה-SLA המוגדר.
- **הסלמת מנהל/ת מוצר משרד החינוך:** מבקשים הסלמה או לא מרוצה מהטיפול.
- **הסלמת חומרה:** חומרת הבעיה גברה במהלך הטיפול.