בס"ד

הצהרת רמת שירות תקציבית SLA™

תוכנת תקציבית מיועדת לתת פתרון תפעולי וניהולי לשכבות העבודה השונות בארגון, באופן ידידותי ונוח לכל איש צוות על פי תפקידו.

תמיכה:

שעות תמיכה טלפונית א'-ה' מ 08:30 עד 16:00

טלפון: 072-2508900, או במייל isupport@shaot.co.il.

ככלל תמיכה תתבצע מיידית, במקרה של עומס תועבר השיחה למוקד טלפוני לקבלת הודעה -

תמיכה טלפונית בנושא הדרכה / טכני: מתחייבים לחזור ללקוח תוך שלוש שעות לכל המאוחר ממועד הקריאה.

תקלה טלפונית בנושא תקלה משביתה (יש לציין זאת בקריאה): מתחייבים לחזור ללקוח תוך שעה וחצי לכל המאוחר ממועד הקריאה. ככלל תקלות משביתות יטופלו גם מחוץ לשעות התמיכה במידת האפשר.

מחוץ לשעות תמיכה טלפונית- ניתן לפנות למייל תמיכה isupport@shaot.co.il או להשאיר הודעה במוקד ההודעות.

יש לציין בהודעה איש קשר לחזרה, איש IT ארגוני על פי הצורך, ופרטי התקלה ככל האפשר.

הקמת חברות / שולחנות עבודה

הקמת שולחן עבודה / יוזר נוסף ו"חיבורו" לחברות: מתחייבים לפתוח תוך שני ימי עסקים לכל המאוחר, ממועד העברת בקשה באמצעות מייל תמיכה.

הקמת חברה נוספת במערכת: מתחייבים לפתוח חברה חדשה תוך שלושה ימי עסקים לכל המאוחר, ממועד העברת בקשה באמצעות מייל תמיכה.

** תקלה משביתה הינה תקלה שלא מאפשרת: כניסה למערכת, ביצוע תשלומים לספקים או גביית תשלומים מלקוחות.

בברכה,

אדורה מערכות מידע וניהול בע"מ