

שירות באתר הלקוח

"צג עליתה" מפעילה מערך טכנאים מיומן, העובר הכשרות מקיפות לכל ציוד החומרה לה נותנת החברה שירות, תמיכה ותיקון באתר הלקוח.

תנאי חוזה השירות:

- "צג עליתה" מתחייבת לאמנת שירות (SLA) ברמת NBD (next business day)
- אזור כיסויי גיאוגרפי לשירות:
 - גבול צפוני עד חיפה.
 - גבול דרומי עד באר שבע.
 - גבול מזרחי עד ירושלים.
 - לאזורים נרחבים יותר יינתן שירות בתוספת תשלום
 - השירות בתחומי הקו הירוק בלבד.
- שירות באתר המצריך סיווג ביטחוני ינתן בתוספת תשלום.

שעות פעילות המוקד:

- ימים א'-ה' בין השעות 08:00-17:00
- פתיחת תקלה עד השעה 15:00 תיחשב לאותו יום עסקים.

חומרה וטיפול בתקלות:

- "צג עליתה" מתחייבת להחזיק מלאי חלקי חילוף לכל דגם של שרת, המקבל שירות באתר הלקוח.
- החלפת דיסקים קשיחים תעשה על ידי שליח .
- כל תקלה שתדרש בשליחת טכנאי לאתר הלקוח תטופל לאחר איפיון טלפוני של תומך שירות מקצועי מוסמך מטעם "צג עליתה".
- לצורך פתיחת תקלה בטלפון יש לתת לנציג השירות את המספר הסיריאלי, המופיע על גבי מדבקת השירות המודבקת על השרת.
- פתיחת תקלה תעשה במספר טלפון **03-3735121** בשעות הפעילות.
- מספר הטלפון לפתיחת תקלה יצוין על גבי במדבקת שירות המוצמדת למוצר, יחד עם המספר הסיריאלי.