

הגדרת עדיפות קריאה

- **קריטי** - רמה 1: שירות הייצור של הלקוח מושבת ומשפיע על שירות הייצור הכולל.
- **רציני** - רמה 2: רכיב ייצור של לקוח מושבת ומשפיע חלקית על שירות הייצור.
- **בינוני** - רמה 3: בעיה או תקרית של לקוח שאינם משפיעים על מערכת הייצור או רק על רכיב מינורי.
- **בקשת שינוי** - רמה 4: לקוח מבקש הגדרה חדשה או שינוי קיימות.

מתודת עבודה

שעות תמיכה

אואזיס תגיב לבעיות שדווחו על ידי לקוח בהתאם להגדרות החומרה הללו:

- 24 שעות ביממה, שבעה ימים בשבוע, 364 ימים בשנה עבור תקלות ברמה "קריטי" ו"רציני" (רמות 1 ו-2).
- אואזיס תספק תמיכה טכנית של 9 שעות ביום (09:00-18:00), שישה ימים בשבוע, לכל שאר התקלות (דרגות חומרה 3 ו-4).

יצירת קשר

ניתן ליצור קשר עם התמיכה הטכנית של אואזיס באמצעות:

- טלפון: +972-3-7212101
- דואר אלקטרוני: Tac@oasis-tech.net
- אינטרנט: <http://tac.oasis-tech.net/index.php>

מעקב אחר תקלות

כל התקלות המדווחות מתועדות ונוקבות במערכת מעקב השיחות של אואזיס. מספר אסמכתא לשיחה מוקצה עם הגשת הבעיה. מספר סימוכין זה מאפשר מעקב אחר הבעיה. כל נושא מוקצה לאנליסט תמיכה טכנית של אואזיס אנליסטים של תמיכה הוכשרו במיוחד לבצע פעולות פתרון בעיות מעמיקות בטלפון או בדוא"ל.

תמיכה טכנית

הלקוח רשאי לייעד עד חמישה אנשי קשר טכניים בתוך הארגון שלו כדי ליצור קשר עם התמיכה הטכנית של אואזיס. אואזיס מנפיקה לכל איש קשר טכני ייעודי מזהה מיוחד שמאשר לאיש הקשר הטכני של הלקוח לגשת לתמיכה הטכנית. על הלקוח ליידע את התמיכה הטכנית של אואזיס באמצעות בקשת שינוי (טיקט תמיכה ברמה 4) במידה ואנשי קשר טכניים עוזבים את הארגון או אם הלקוח רוצה לייעד צוות חלופי או אנשי גיבוי במהלך תקופות מחלה או חופשה.

זמני תגובה מורחבים

אואזיס תשתמש בכל המאמצים הסבירים מבחינה מסחרית כדי לגבש תוכנית פתרון עם הלקוח בזמני היעד המוצגים בטבלת רמת השירות להלן.

רמות שירות

רמת חומרה	תגובת מהנדס	עדכון	שליחת מהנדס לשטח
1 - קריטי	1 שעה	כל 2 שעות	4 שעות
2 - חמור	2 שעות	כל 4 שעות	8 שעות
3 - בינוני	4 שעות	כל יום עסקים	ביום העסקים הבא
4 – בקשת שינוי	2 ימי עסקים		בהתאמה