

הסכם שירות SLA

אחריות לציוד:

חברת צור יועצים ותקשורת בע"מ המלאה והתקינה של מרכזיית הטלפון במשך תקופת האחריות, האחריות כוללת תיקון מרכזיה, כולל החלפת כרטיסים במידת הצורך, טלפונים באתר הלקוח, לציוד שנרכש מחברתנו בלבד ע"פ מק"ט רשום בספרי החברה, האחריות כוללת שימוש בחלפים מקוריים של היצרן בלבד.

שרת SLA :

פעילות מוקד תמיכה טכנית בימים א-ה בין השעות 08:00-18:00 למעט מועדים, חגים וימי שבתון,
• זמן תגובה לתקלה רגילה: עד 24 שעות מבדיקה ופתיחת תקלה בחברתנו.
• זמן תגובה לתקלה משביתה לכלל המערכת: עד 4 שעות מבדיקה ופתיחת תקלה משביתה בחברתנו.

דרכי פנייה לקבלת שרות

בקשות לתמיכה ושינויי תוכנה יש לשלוח למייל support@tzur-com.co.il בצירוף שם חברה, איש קשר, טלפון ומהות הבקשה.
פתיחת קריאות שירות בטל: 03-6125511,

שירות כולל

- תמיכה טלפונית וטכנית ללקוח בבית הלקוח למשך תקופת האחריות .
- שינויי תוכנה מרחוק כולל: שינויי שמות ומספרי שלוחות במערכת, שינויי שעון קיץ/ חורף פעמיים בשנה.
- תמיכה טכנית וטלפונית בשעות פעילות החברה.
- השרות כולל התחייבות SLA - זמן תגובה לתקלות קריסת מערכת. האחריות כוללת שדרוג תוכנת המרכזייה ללא עלות נוספת , במידה ויהיו ובהתאם לשיקול דעתה של החברה.

הטבות ללקוחות בחוזה שרות:

צור יועצים ותקשורת בע"מ תעניק ללקוחות בשרות הנחה קבועה ממחירון החברה עבור רכישות ציודים ותוספות למרכזיית הטלפון.
צור יועצים ותקשורת בע"מ תצרך ללקוחות בשרות למועדון לקוחות החברה הכולל מבצעים, הטבות והנחות למוצרי החברה מעת לעת.

תוקף האחריות :

האחריות לציוד אינה תקפה במקרים הבאים:
נזק שנגרם בעקפיין כגון: פגיעת ברק, תקלות ברשת החשמל, שריפה, חבלה, שבר, קורזיה, פגיעה חיצונית ועוד.
ציוד מתכלה, כגון: סוללות, תיקון תשתית הלקוח ותוספות למרכזיית הטלפון, תיקון או תכנות ציוד שסופק ולא על ידי מי מטעמה של חברת צור יועצים.
במקרה של ביקור טכנאי עבור תקלה שמקורה אינו בציוד שנרכש ולא טיפול בתקלה שנגרמה ע"י צד ג' הביקור יהיה בתשלום.

תנאים והגבלות:

- ✓ מוסכם כי צור יועצים ותקשורת בע"מ או מי מטעמה תספק באופן בלעדי את השרות והאחריות, וכי הלקוח לא יזמין ציוד למרכזיית הטלפון או יקבל שירותים נשוא הסכם, וזה מצד ג' כלשהו, ללא קבלת אישור צור יועצים ותקשורת בע"מ מראש ובכתב, הפרת תנאי זה תסיר את האחריות מהמערכת. פתיחת תקלה בחברתנו הדורשת ביקור טכנאי באתר הלקוח תהיה כרוכה באישור הלקוח עבור חיוב במקרה של תקלה שאינה מכוסה בחוזה האחריות ושרות כגון פגיעת חשמל /תקלה בתשתיות הלקוח.
- ✓ חוזה השרות אינו כולל תוספות ציודים למרכזיית הטלפון שירכשו בתקופת השרות שלא דרך "צור יועצים".
- ✓ חוזה השרות אינו כולל התקנת תשתיות חדשות במידה ויידרש.
- ✓ חוזה השרות אינו כולל העתקת מרכזיית הטלפון במקרה של שיפוץ /מעבר מקום וכיוצא בזאת.
- ✓ שינוי \ שדרוג מערכת הפעלה ולאו החלפת USER בתחנות עבודה ,
- ✓ שינוי כתובות IP בתחנות עבודה ולאו בשרת.

