

נספח תמיכה טכנית - Problem Resolution

כלקוח תוכנת ה **Office Light** מובטחת לכם תמיכה טכנית טלפונית בדרגות עדיפות שונות, בהתאם לחומרת האירוע. אירועי תמיכה בדרגת חומרה A יטופלו במהירות האפשרית. ניתן לפנות אל שרות התמיכה באמצעות הטלפון או במקרים מסוימים באמצעות דואר אלקטרוני והאינטרנט. כל שאלות התמיכה עוברות מסלול הסלמה מוגדר, הנקבע על-פי רמת החומרה של האירוע. אירועים של השבתת מערכת (Server Down) מטופלים מיידית.

זמן תגובה	הגדרה	חומרת אירוע
עד שעה	השבתת מערכת (System Down) - הארגון הפסיק לעבוד בגלל תקלה זו.	A Critical
עד שעתיים	הארגון ממשיך לעבוד, אך תקלה זו מגבילה את פעילותו באופן חמור.	B Urgent
עד 4 שעות	נושא חשוב אך לא משפיע על פעילות הארגון.	C Important
עד 4 שעות	בקרה על תהליכים בלבד.	D Monitor

- תמיכה מעבר לשעות הפעילות ניתנת ברמות חומרה A בלבד.
- קריאה שניתנת עד השעה 13:00 תטופל באותו יום ואחרי השעה 13:00 עד הבוקר שלמחרת.
- קריאה שניתנת בימי חמישי עד השעה 12:00 תטופל באותו יום ואחרי השעה 12:00 עד הבוקר של יום א' שאחריו.

מוקד תמיכה טכנית - שעות פעילות:

ימים א'-ה' (למעט חגים ומועדים), בין השעות 09:00-17:00
טלפון: 09-9510405

ניתן לפנות גם באמצעות הדואר האלקטרוני: support@mpl-way.com

או באמצעות טופס תמיכה באתר החברה: www.mpl-way.com