

מסגרת השירות בטרופל סי

טרופל סי, על כלל עובדיה ומנהליה, מאמינה באיכות השירות ופועלת להעלאת רמת השירות, תוך שאיפה למצוינות ולמתן שירות מקצועי מיטבי באיכות גבוהה. בהתאם לזאת, אנו מבקשים להביא לידיעת לקוחותינו את תכולת השירות. תכולת השירות מגדירה את מחויבות החברה לטיפול בתקלות הלקוחות ותוחמת את מסגרת הנושאים בהם מטפלים נציגי השירות של החברה, במסגרת השירות הניתן ללקוחות – כחלק ממחיר השירות ללקוח. כמו כן, תכולת השירות מגדירה את תחום אחריותנו ואת תחום וטיפול באחריות הלקוח. נבקש לציין כי באפשרותנו לספק שירות אשר בתחום ואחריות הלקוח על פי דרישה.

להלן חלוקת תחומי האחריות

תחומי האחריות והטיפול של טרופל סי



ממשק ניהול השירות

ממשק ניהול (טיפול בתקלות ותמיכה בסיסית בהפעלה).



קישוריות השירות

גישה לשירות, קישוריות ותקשורת לשירות.



תשתיות השירות

תשתיות המתקן, תשתית פיזית של מערכי המחשוב (השרתים ומערכות אחסון), תשתית וירטואלית (תוכנות וירטואליזציה) ותוכנות תשתית השירות (תשתית SaaS).

תחומי האחריות והטיפול של הלקוח



תפעול השירות

הפעלת השירות, הפעלת ממשקים לתפעול השירותים השונים, הגדרת משתמשים וניהול סיסמאות, ניהול הגיבוי והשחזור (בשירותי גיבוי).



טיפול בהתקני קצה

תחנות עבודה, ציוד תקשורת וכל ציוד נוסף בחצרי הלקוח, טלפונים חכמים (גם ובעיקר לשירות דואר אלקטרוני).



תוכן השירות

המידע המאוחסן בשירות, יישומים ואפליקציות, מערכות ההפעלה, הגיבוי ומדיניות הגיבוי (בשירותי גיבוי), טיפול בתיבה עצמה (בשירות דוא"ל).

אנו בשיפור תמידי של השירות והתמיכה, כאשר עם כל שינוי אנו שמים את הלקוח בראש מעיינינו. שיפור זה בא לידי ביטוי בכל מחלקות השירות: במוקד העסקי, במחלקות הסיסטם, המתקן וההנדסה, הן בכמות כוח האדם והן ברמת הידע והמומחיות, כאשר אנו מבקשים למקד את כל המחלקות ברמת השירות לה אנו מחויבים.

מסגרת השירות כפופה לתנאים הכלליים של החברה. לבירורים נוספים והרחבות השירות, יש ליצור קשר במספר 6440* אנו ממליצים לפתוח קריאה באתר החברה לטיפול יעיל יותר. לפתיחת קריאה מהירה – לחצו כאן.