

SLA מיחשוב

סיווג תקלה	זמני טיפול	אופן קבלת טיפול
תקלה קריטית, תקלה המשביתה באופן מלא פרויקט	הגעה מיידית לשטח, במידה והתקלה באחריות המחשוב - (לא תקלת תשתית/ספק) זמן הטיפול מידי	לאחר פתיחת התקלה המשתמשת מקבל מייל שנפתחה התקלה, צוות המחשוב יוצר קשר טלפוני
תקלה משביתה, תקלה המשביתה חלק מהעמדות בפרויקט	זמן תגובה עד 8 שעות מרגע פתיחת הקריאה בהתאם לדחיפות	לאחר פתיחת התקלה המשתמשת מקבל מייל שנפתחה התקלה, צוות המחשוב יוצר קשר טלפוני/וואטסאפ עסקי
תקלה רגילה, כל תקלה שאינה משביתה	זמן תגובה עד 4 שעות מרגע פתיחת הקריאה	לאחר פתיחת התקלה המשתמשת מקבל מייל שנפתחה התקלה, צוות המחשוב יוצר קשר טלפוני/וואטסאפ עסקי
הכנת מחשב נייד/נייד וציוד קצה	הכנת מחשב עד 24 שעות מסירה למנהל פרויקט/הגעה בהתאם ללוח	לאחר פתיחת התקלה המשתמשת מקבל מייל שנפתחה התקלה, צוות המחשוב יוצר קשר טלפוני/וואטסאפ עסקי
איפוס סיסמא	זמן תגובה מידי	יוצר קשר עם המשתמש ומוודא שהסיסמא החדשה עובדת.
תקלת תשתית	זמן תגובה 24-48 שעות	ריקודו מטפל בתקלה בהתאם לדחיפות, מול הלקוח
תקלות בזק	זמן תגובה 24 שעות מרגע פתיחת התקלה	בזק יוצרים קשר איתי ואני מפנה את השיחה ללקוח להמשך טיפול
תקלות במעורבות קקדו/קרן רש"י	זמן תגובה באותו יום ולא יאוחר מ-48 שעות	תקלות שרתים, 365 וכו' בטיפול קקדו/הקרן- יוצרים קשר איתי או ישירות עם הלקוח.

*במידה ויש יציאה לתקלות בפרויקטים זמן התגובה עשוי להתארך