

אמנת שרות (Service Level Agreement) SLA

חברת ד"ר גוליק רואה עצמה כשותפה ללקוחותיה ומערך השירות והתמיכה מבוסס על תפיסה זו; אנו מקיימים סטנדרטים גבוהים של מקצועיות, זמינות, מהירות תגובה ותקשורת בינאישית כדי להעניק לכל לקוח פתרון מלא ואיכותי.

כל מהנדסי השירות ומומחי היישומים הם בעלי רקע, הכשרה מתאימה ומוסמכים על ידי היצרנים.

צוות התמיכה שלנו מספק פתרונות באיכות גבוהה עבור השירותים הבאים:

- התקנת מכשירים חדשים, אביזרים ותוכנה
- שירות טכני למכשירים ותחזוקה מונעת
- כיול ואימות IQ / OQ
- יישום, הדרכה ופיתוח שיטות

להלן תיאור של תהליך מתן שירות במקרה של תקלה כולל לוחות זמנים להגעת טכנאי וכן טיפול בבעיה הדורשת סיוע ממומחה מחו"ל. הטיפול בתקלה מתבצע בימי עבודה בלבד ימים א'-ה' ובין השעות 08:00-17:00.

זמן תגובה מקבלת קריאה	תיאור
מידי	קבלת קריאת שירות במרכז השירות של חברת ד"ר גוליק
עד 72 שעות	הגעה למתקן הלקוח
עד 10 ימי עבודה בכפוף לזמינות מלאי הספק	אספקת חלקי חילוף במידה ואינם במלאי של החברה
בתיאום עם הלקוח	פתיחת קריאת שירות לסיוע מומחה בינלאומי (טלפוני)
בתיאום עם הלקוח	הגעת מהנדס שירות מומחה מחו"ל לתמיכה טכנית ואפליקטיבית ייחודית
בהתאם לחוזה השירות במידה וקיים	טיפול בתקלה המוגדרת Major Issue (תקלה אשר משביתה את עבודת המכשיר כליל)

אחריות למכשיר - כיבואנים הרשמיים של הציוד אנו נספק אחריות ושירות למכשיר החדש שרכשת מאתנו. למכשיר תינתן אחריות בהתאם למדיניות היצרן וכמפורט בהצעת המחיר.

תמיכה, הדרכה והסמכה - התקנת המכשיר במעבדה תלווה בהדרכה להפעלת והרשאת המשתמשים לעבודה עם המכשיר. לד"ר גוליק פעילויות הדרכה ענפות הכוללות מגוון רחב ומקיף של קורסים מקצועיים לשיטות עבודה, מחקר במעבדות ותהליכים מתקדמים בתחומים שונים. ניתן יהיה לקבל תעודת הסמכה בהתאם לדרישת הלקוח.

פיתוח אפליקטיבי - לפי דרישת הלקוח ניתן יהיה לפתח התאמה אפליקטיבית לבדיקות ייחודיות הטמעות במערכת.

עבודה בהתאם לתקן ISO – חברת ד"ר גוליק עומדת בתו תקן האיכות ISO-9001:2015.

דרכי פניה לפתיחת קריאת שירות – על מנת לקבל מענה מהיר, תוכלו לפנות למייל: service@golik.co.il

או ליצור קשר באחת מהדרכים הבאות: הודעה לנייד 050-6880079 ; או התקשרו: 03-5187555 שלוחה 1.