

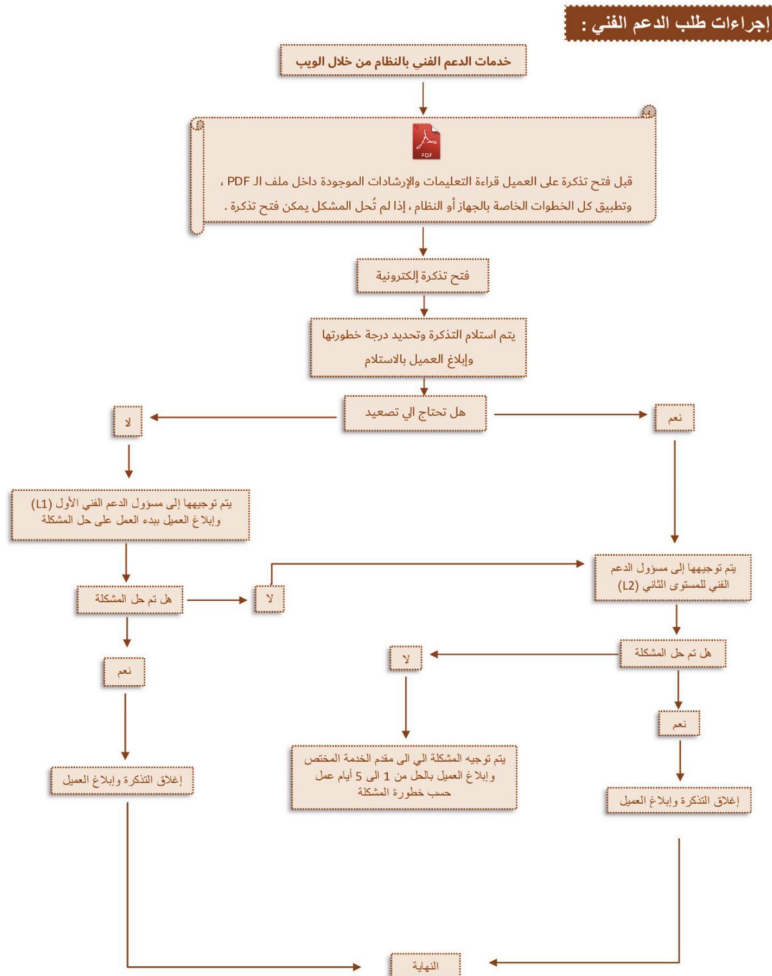
(5) الدعم الفني والصيانة والضمان

(5/1) الدعم الفني

تهتم البرمجيات السريعة بتقديم الدعم الفني لعملائها بأعلى قدر من السرعة والكفاءة، وحتى يتم تحقيق ذلك تم تخصيص أيقونة في نظام دوامي في صفحة العميل، يمكنه من خلالها طلب الدعم الفني حيث يتم تقديم الطلب في نظامنا كما هو مبين أدناه:

- دعم فني
- مكان المشكلة (الجهاز أو النظام).
- أرفاق صورة من المشكلة
- كتابة تفاصيل المشكلة
- إرسال
- ويتم استقبال الطلبات من العملاء والتعامل معها كما هو مبين أدناه:
- الجهاز
- حل المشكلة من نظام التحكم
- استبدال الجهاز (تفاصيل الإرسالية)
- وصف الحل
- النظام
- حل المشكلة لدى فريق الدعم رقم (1) او تصديرها لدى فريق رقم (2)
- وصف الحل
- وتحديد موعد الحل

يبين الشكل أدناه إجراءات تنفيذ طلب دعم فني من خلال الإبلاغ عن عطل أو مشكلة في أحد أجهزة دوامي أو أنظمة دوامي.



(5/2) الصيانة

- تخرج فرق الصيانة من الشركة متوجهة للعميل:
- استجابة لطلب صيانة من عميل في حال تعثر تقديم الخدمة عن بعد، وتكون زيارة الصيانة بمقابل مادي متفق عليه مع العميل.
 - إجراء الصيانات الدورية وفق جدول الصيانة.
- وتكون فرق الصيانة مجهزة بالأجهزة والمعدات التي تمكنها من أداء عملها بكفاءة وفي أقل وقت ممكن.

حقيبة أدوات إلكترونية متكاملة



(5/3) الضمان

- **ضمان الاستبدال للأجهزة**
تضمن البرمجيات السريعة أجهزة البصمة دوامي ضد عيوب التصنيع لمدة عام واحد من تاريخ التركيب.
- **ضمان الأنظمة**
أنظمة دوامي مصممة ومطورة بالكامل في البرمجيات السريعة، وهي مضمونة طوال فترة التعاقد مع العميل.