

**الدعم الفني للأشتراك بالتطبيقات**

نظرا للتطورات المتلاحقة والسريعة في مجال تكنولوجيا نظم المعلومات ولمواكبة المستجدات في هذا المجال ولرغبة تيباس في توفير افضل مستوى من الخدمة لعملائها الموقرين فلهذا يسعدنا أن نتقدم لكم بالدعم الفني التالي:

يتضمن الأشتراك الخدمات الآتية:

ن الاستفادة من الإصدارات الجديدة للتطبيقات والتي تصدر كل ستة شهور من كل عام والإستفادة من التقارير والتحسينات والتطويرات والإضافات الجديدة التي تضاف على التطبيقات في كل اصدار والتي تشمل في كل اصدار جديد عن الاصدار السابق بـ ١٠% من شاشات وتقارير التطبيقات وستقوم تيباس بتوفير الأصدارات الجديدة والتحسينات وتعديلات للتطبيقات بهدف تحسين وتطوير أداء التطبيقات والوثائق بما تراه مناسب وستخطر تيباس عملاءها بالتعديلات مسبقا مع توضيح إجراءات تشغيلها أو عند طريق العاملين بتيباس وممثلين عنها ويتم إتاحتها في موقع تيباس على شبكة الأنترنت على العنوان التالي: www.e-tebas.com.

ن تحمل تكلفة حجز مساحة على الأنترنت وسعة الأنصال Bandwidth لتشغيل البرامج علي: www.e-tebas.info.

ن تقديم المشورة الفنية في مجال تطبيق دورة العمل باستخدام التطبيقات وذلك للتأكد من الاستفادة المثلي منها ولمواكبة أي تغيرات قد تظهر في ظروف العمل والقواعد والقوانين المعمول بها وتقديم المشورة الفنية لتفويك التطبيقات مع التغييرات.

ن عمل متابعة دورية للتطبيقات:

§ لصيانة وضبط وتنسيق (Verify) قاعدة البيانات لضمان أنتظام سير العمل وسرعة استخراج التقارير ومنع حدوث أي توقف مفاجئ لقاعدة البيانات أو التطبيقات.

§ لمراجعة سجلات التطبيقات (System Log report) وإلغاء الغير مستخدم منها كلما لزم الامر وذلك لزيادة سرعة طباعة التقارير وسرعة تشغيل التطبيقات.

§ للتأكد من أن النسخة الاحتياطية من البيانات تتم بطريقة سليمة وأنه عند الاحتياج لها تكون جاهزة وصالحة للعمل.
§ متابعة اداء التطبيقات والتأكد من أنها تعمل بالكفاءة والسرعة المتوقعة ومعالجة اي معوقات للعمل قد تظهر نتيجة للطبيعة الخاصة لبيانات كل شركة.

§ مراجعة سجلات استخدام التطبيقات بصفة دورية بغرض الوقوف على الاستخدام الأمثل للتطبيقات الذي يتوافق مع طبيعة عمل كل شركة بما يحقق القيمة المضافة لدورة العمل مستفيدا بكافة إمكانيات التطبيقات الأمر الذي سيعود بفائدة قصوي على المستوي التنفيذي والادارة العليا في أقصر وقت محققا أعلي عائد على الأستثمار للتطبيقات.

ن تدريب وإعادة تدريب العاملين على استخدام التطبيقات واستخراج النتائج وذلك لرفع مستوى كفاءة العاملين لتوفير الوقت والجهد وللاستفادة القصوى من كل الامكانيات المتاحة في التطبيقات.

ن نقل المعرفة والخبرات والاستفادة من خبرات الشركات الأخرى والتي تستخدم نفس التطبيقات وتقديم المشورة الفنية وأنسب الحلول الممكنة وذلك نظرا لنشابه طبيعة العمل بين الشركات وبعضها وتدارك أي معوقات للعمل قد تحدث وتجنب الوقوع فيها نتيجة للطبيعة الخاصة لكل شركة.

ن إمكانية طلب معونة فنية عن طريق التليفون أو الأنترنت وذلك من الساعة التاسعة صباحا للخامسة مساء يوميا وذلك لسرعة تلبية الاستفسارات في أسرع وقت وذلك بحد أقصى عدد ساعات المحددة بترخيص أشتراك التطبيقات.

ن تغطية أي أخطاء قد تظهر عند تشغيل التطبيقات (بسبب عيوب فنية في التطبيقات) وتقوم تيباس بالرد في الحال على أن تقدم ما في وسعها لحل المشكلة في خلال (١٢) ساعة من ساعة طلب الدعم الفني.

ن إمكانية طلب زيارة لمقر العميل بتكلفة إضافية وذلك خلال مواعيد العمل الرسمية من الأحد للخميس ومن الساعة التاسعة صباحا للخامسة مساء ما عدا الأجازات الأسبوعية والعطلات الرسمية.

تضمن تيباس أن أي خدمة تقدمها من نوعية مهنية تتفق مع تطبيقات صناعة تطبيقات الحاسب الآلي والبرمجيات.

لمزيد من المعلومات عن الدعم الفني برجاء الأتصال:

TeBAS - TECHNICAL BUSINESS APPLICATION SYSTEMS تيباس - نظم التطبيقات التجارية الفنية

١٠٦ ش جامعة الدول العربية - المهندسين - الجيزة

تليفون: +20 (2) 3336-8311 / +20 (2) 3336-7200 / +20 (2) 3337-0817 / فاكس: +20 (2) 3336-3532