

TRUSTMEDIS

Services Level Agreement

Dukungan Pelanggan

Dukungan Pelanggan dari Trustmedis tersedia melalui 3 (tiga) media:

1. Pesan Singkat (*Chat*)

- Hari Senin hingga Jumat
 - Pukul 08:00 s.d. 12:00 WIB
 - Pukul 13:00 s.d. 17:00 WIB
 - Pukul 18:00 s.d. 21:00 WIB
- Hari Sabtu
 - Pukul 08:00 s.d. 12:00 WIB
 - Pukul 13:00 s.d. 17:00 WIB
- Hari Minggu
 - Pukul 08:00 s.d. 12:00 WIB

Pesan singkat (*chat*) yang diterima di luar jam-jam tersebut di atas akan menjadi *support ticket* dan akan segera ditindaklanjuti pada jam-jam yang sudah disebutkan di atas.

2. Telfon (*fix live*)

Hari Senin hingga Jumat, Pukul 08:00 s.d. 17:00 WIB

Nomor Telepon untuk Product Support adalah 0811-34-1212

3. Surat Elektronik (*Email*)

Hari Senin hingga Jumat, Pukul 08:00 s.d. 17:00 WIB

Alamat email untuk Product Support adalah support@ts.co.id

Surat Elektronik (*Email*) yang diterima di luar jam-jam tersebut di atas akan menjadi *support ticket* dan akan segera ditindaklanjuti pada jam-jam yang sudah disebutkan di atas.

Tanggal Merah dan Hari Besar

Untuk hari-hari besar keagamaan, cuti bersama, atau hari libur lainnya yang menyebabkan tidak tersedianya Dukungan Pelanggan, maka akan diinformasikan maksimal 5 (lima) hari kerja sebelum tanggal tidak tersedianya layanan Dukungan Pelanggan.

Surabaya, 09 September 2021
PT Inovasi Teknologi Solusindo



Prabu Ananta A.K

Head Of Customer Success