

AK Techotel Positiv Service aftale

Tekniske systemfejl

Alle fejl skal indberettes til Techotel via picassosupport@techotel.dk

Ved kritiske/akutte systemfejl udenfor kontortid, kan *Techotel Hotline* benyttes 24 timer uden beregning.

Techotel er forpligtiget til, at starte fejlretning senest 3 timer efter modtagelse af fejlmeddelelse. Hvis Techotel Hotline ikke svarer eller er optaget, så prøv da venligst igen. Du har ret til hjælp indenfor 3 timer.

Fejl af mindre alvorlig karakter, hvor systemet stadig kan anvendes som helhed, skal indberettes til Techotel indenfor vores normale kontortid via picassosupport@techotel.dk

Inden opkald til *Techotel Hotline*, skal følgende opfyldes af hotelpersonalet:

- Forsøg på genstart af Picasso Server
- Adgang til alle log-ins og passwords
- Adgang til Picasso server og Techotels router

Som en ekstra service i vores kontortid, yder vi gratis telefonhjælp ved installation af nye versioner.

Nyt personale på hotellet skal altid gennemgå denne *Techotel Positiv Service aftale*.

Techotel's personale er forpligtiget til altid at være høflige, positive og hjælpsomme.

Betjening af systemet

Serviceaftalen dækker ikke hjælp til betjening af systemet.

Hotellet er ansvarlig for, at medarbejdere er grundigt sat ind i systemet.

Som en ekstra service, tilbyder Techotel gratis telefonhjælp til betjening af systemet på alle arbejdsdage indenfor kontortid, forudsat der er en ledig konsulent tilstede.

Techotel Hotline er kun beregnet for systemfejl, så opkald vedr. betjening af systemet vil blive faktureret med kr. 1.320,-. Opkald til Hotlinen vil blive faktureret med kr. 1.320,- såfremt henvendelsen ikke vedrører en teknisk fejl i Picasso eller andre produkter leveret af Techotel.

Techotel er forpligtiget til nøje at gennemgå situationen, før vi fakturerer for hjælp til betjening på *Hotline*. Techotel fakturerer kun for at holde vores *Hotline* fri, således at vi kan yde en hurtig service ved kritiske systemfejl, da vi er forpligtiget til at starte fejlretning indenfor 3 timer efter modtagelse af opkald.

AK Techotel
Sandager 8
DK – 2605 Brøndby
Tlf. +45 36 46 11 55
Fax +45 36 44 20 26
info@techotel.dk
www.techotel.dk
CVR: 75456611

Åbningstider
8-16 og Fredag 9-15
Support tlf.:
3619 2130
Support email:
picassosupport@techotel.dk
Hotline:
2925 0101