

TECHHOTEL POSITIV SERVICE AVTALE

Tekniske systemfeil:

- 1) Alle feil skal først innrapporteres til Techotel via picassosupport@techotel.no
Ved kritiske/akutte systemfeil utenfor kontortid, kan Techotel Hotline benyttes 24 timer i døgnet uten ekstra kostnad.
- 2) Techotel er forpliktet til å starte feilretting senest 4 timer etter mottakelse av feilmelding.
Hvis Techotel Hotline ikke svarer eller er opptatt, vennligst prøv igjen. Du har rett til påbegynt hjelp innen 4 timer.
- 3) Feil av mindre alvorlig karakter hvor systemet fremdeles kan brukes som helhet, skal innmeldes til Techotel innenfor vår normale kontortid via picassosupport@techotel.no.
- 4) Nytt personale på hotellet skal alltid få gjennomgått Techotel Positiv Service Avtale.
- 5) Før oppkall til Techotel Hotline skal følgende oppfylles av hotellpersonalet:
 - Tilgang til alle log-in og passord
 - Tilgang til Picasso Servers plassering (dersom hotellet ikke er hosted av Techotel)
 - Tilgang til Techotel routers plassering
 - Tilgang til å gjenstarte Picasso Server (dersom hotellet ikke er hosted av Techotel)
- 6) Techotels personale er forpliktet til alltid å være høflige, positive og hjelpsomme.

Betjening av systemet

- 1) Serviceavtalen dekker ikke hjelp til betjening av systemet.
- 2) Hotellet er ansvarlig for at medarbeidere er grundig satt inn i systemet.
- 3) Som en ekstra service tilbyr Techotel gratis telefonhjelp til betjening av systemet på alle arbeidsdager mellom kl. 9.00-12.00 forutsatt at det er en ledig konsulent tilstede.
Etter kl. 12.00 vil assistanse til betjening av systemet bli fakturert med gjeldende timepris pr. påbegynte time.
- 4) Techotel Hotline er kun beregnet for systemfeil. Oppkall vedr betjening av systemet vil derfor bli fakturert med gjeldende timepris for Hotline.
Andre oppkall vil bli fakturert med gjeldende timepris for Hotline dersom henvendelsen ikke vedrører en teknisk feil i Picasso eller andre produkter levert av Techotel.
- 5) Techotel er forpliktet til nøye å gjennomgå situasjonen før vi fakturerer for hjelp til betjening på Hotline. Techotel fakturerer kun for å holde Hotline fri slik at vi kan yte rask service ved kritiske systemfeil, da vi er forpliktet til å starte feilretting innenfor 4 timer etter oppkall.