

TECHOTEL POSITIV SERVICE AVTALE

Tekniske systemfeil

- 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.
- 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.
- Feil av mindre alvorlig karakter, hvor systemet fremdeles kan brukes som helhet, skal innmeldes til Techotel innenfor vår normale kontortid via picassosupport@techotel.no.
- Nytt personale på hotellet skal alltid få gjennomgått Techotel Positiv Service Avtale.
- Før oppringing 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)
- Techotels personale er forpliktet til alltid å være høflige, positive og hjelpsomme.

Betjening av systemet

- Serviceavtalen dekker ikke hjelp til betjening av systemet.
- Hotellet er ansvarlig for at medarbeidere er grundig satt inn i systemet.
- Som en ekstra service tilbyr Techotel gratis telefonhjelp til betjening av systemet på alle ukedager mellom kl. 08.00-12.00 (09.00-12.00 fredag) 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.
- Techotel Hotline er kun beregnet for systemfeil. Oppringing vedr. betjening av systemet vil derfor bli fakturert med gjeldende timepris for Hotline.
- Andre oppringinger vil bli fakturert med gjeldende timepris for Hotline dersom henvendelsen ikke vedrører en teknisk feil i Picasso eller andre produkter levert av Techotel.
- 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 oppringing.