



# Techotel Norge AS Positiv Service avtale

## Tekniske systemfeil

Alle feil må rapporteres til Techotel via [picassosupport@techotel.no](mailto:picassosupport@techotel.no).

Ved kritiske/hastende systemfeil, utenom kontortid, er *Techotel Hotline* tilgjengelig 24 timer i døgnet uten betaling.

Techotel er forpliktet til å starte feilsøking innen 4 timer etter å ha mottatt en feilmelding. Hvis *Techotel Hotline* ikke svarer, eller er opptatt, så vennligst prøv igjen. Du har rett til hjelp innen 4 timer

Feil av mindre alvorlig karakter, der systemet fortsatt kan brukes i sin helhet, skal rapporteres til Techotel innenfor vår vanlige kontortid via [picassosupport@techotel.no](mailto:picassosupport@techotel.no)

Før oppringing til Techotel Hotline skal følgende oppfylles av hotellpersonalet:

- Forsøk på gjenstart av Picasso Server
- Tilgang til alle innlogginger og passord
- Tilgang til Picasso server og Techotels router

Som ekstraservice i vår kontortid yter vi gratis telefonhjelp ved installasjon av nye versjoner.

Nytt personale på hotellet skal alltid gjennomgå *Techotel Positiv Service* avtale.

Techotels personale er forpliktet til å alltid være høflige, positive og hjelpsomme.

## Betjening av systemet

Serviceavtalen dekker ikke hjelp til betjening av systemet. Hjelp til betjening av systemet er 1 295,- timen.

Hotellet er ansvarlig for at medarbeidere er grundig satt inn i systemet.

Som ekstra service tilbyr Techotel gratis telefonhjelp til betjening av systemet på alle arbeidsdager, frem til klokken 12.00, forutsatt at det er en ledig konsulent.

*Techotel Hotline* er kun beregnet for systemfeil. Oppringing til Hotlinen vil bli fakturert med kr. 2 590,- såfremt henvendelsen ikke vedrører en teknisk feil i Picasso eller andre produkter levert av Techotel.

Techotel er forpliktet til å nøye gjennomgå situasjonen før vi fakturerer for hjelp til betjening av Hotline. Techotel fakturerer kun for å holde vår Hotline ledig slik at vi kan yte en rask service ved kritiske systemfeil, da vi er forpliktet til å starte feilretting innenfor 4 timer etter mottatt oppringing.

**Techotel Norge AS**  
Stasjonsveien 18  
N – 1396 Billingstad

Tlf: +47 66 77 69 00  
[techotel@techotel.no](mailto:techotel@techotel.no)  
[www.techotel.no](http://www.techotel.no)

Org: 971589566

**Åpningstider**  
man-tor 8-16 fre 9-15

**Support:**  
+47 66 77 69 00  
**Support e-post:**  
[picassosupport@techotel.no](mailto:picassosupport@techotel.no)  
**Hotline:**  
+45 29 25 01 01