



Techotel Norge AS Positiv Service avtale

Tekniske systemfeil

Alle feil må rapporteres til Techotel via 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

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 1 325,- 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. 2 650,- 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
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
Hotline:
+45 29 25 01 01