

TELOS
PREMIUM
PODPORA



TELOS
POVEZUJEMO
SVETOVE

WWW.TELOS.SI

TELOS PREMIUM PODPORA

V podjetju Telos d.o.o. v okviru naših dejavnosti poleg osnovne podpore uporabnikom nudimo tudi storitev Premium podpore. Ta je oblikovana kot nadstandardna storitev, ki kupcem nekaterih naprav in sistemov iz našega prodajnega programa, prinaša prednostno obravnavo in osebno asistenco v primeru težav in okvar. Seznam produktov in sistemov na katere se Telos Premium podpora navezuje se nahaja v ceniku oziroma prilogi cenika za Telos Premium podporo.

Komu je Premium podpora namenjena?

Telos Premium podpora je namenjena končnim strankam podjetja Telos d.o.o., ter sistemskim integratorjem in preprodajalcem opreme iz prodajnega programa podjetja Telos. Ti jo v okviru svojih prodajnih aktivnosti kot dodatno napredno opcijo ponudijo svojim strankam - končnim uporabnikom opreme.

ELEMENTI IN POGOJI TELOS PREMIUM PODPORE

Osnovni elementi Telos Premium podpore so: **ažurna in prednostna tehnična pomoč** s strani Telosove tehnične ekipe po telefonu, elektronski pošti in prek aplikacije za oddaljeno dostop in podporo Zoho Assist (v nadaljevanju Zoho), ter **vnaprejšnja zamenjava strojne opreme** v primeru okvare.

KAJ	KDAJ
1. Podpora po telefonu	delavniki med rednim delovnim časom (8-16 ure)
2. Podpora po elektronski pošti	delavniki med rednim delovnim časom (8-16 ure)
3. Podpora preko aplikacije Zoho Assist	delavniki med rednim delovnim časom (8-16 ure)
4. Vnaprejšnja nadomestna oprema	poslana najkasneje naslednji delovni dan

Telos Premium podpora se sklene za obdobje 12, 24 ali 36 mesecev.

1. IN 2. TELEFONSKA TER E-MAIL PODPORA

Premium tehnična podpora je na voljo po telefonu in elektronski pošti. Izvajajo jo za to usposobljeni tehniki podjetja Telos d.o.o.. Podpora se izvaja v okviru rednega delovnega časa, med delovnikih od 8. do 16. ure. **Telefonska podpora je na voljo na številki: 01 600 45 00.** Izven rednega delovnega časa je klic preusmerjen na telefonski odzivnik, kjer lahko uporabnik pušti svoje kontaktne podatke in kratek opis primera. Podpora prek **elektronske pošte** se izvaja prek naslova: **premium-podpora@telos.si**. Na telefonski klic oz. elektronsko pošto odgovori tehnik, ko zbere osnovne informacije, oceni nujnost situacije ter predvidi potek in način reševanja prijavljenega primera. **Odzivni čas ob prijavi napake je 30 minut.** Primer prijavljen izven rednega delovnega časa, bo obravnavan najkasneje do 8 30 ure naslednjega delovnega dne.

3. ODDALJENA PODPORA PREK APLIKACIJE ZHO ASSIST

V okviru Telos Premium podpore za poenostavitev odpravljanja težav uporabljamo tudi aplikacijo za oddaljen dostop in podporo Zoho Assist. Uporabnik dobi s strani Telosovega tehnika vsa potrebna navodila za zagon aplikacije. Prek nje dobi tehnik možnost za oddaljeno diagnostiko in odpravljanje težav na uporabnikovi napravi. Tudi v primeru uporabe aplikacije Zoho, je potrebno prijavo napake izvršiti prek elektronske pošte ali po telefonu, tako kot je opisano v predhodnjem odstavku. Vsak uporabnik je mesečno upravičen do ene ure podpore prek aplikacije Zoho Assist.

4. VNAPREJŠNJA ZAMENJAVA STROJNE OPREME (ADVANCED HARDWARE REPLACEMENT)

V primeru težav, ki so posledica okvare strojne opreme, so kupci Premium podpore upravičeni do prejema začasne nadomestne opreme, ki se pošlje vnaprej, torej pred prejmem okvarjene opreme v servis. Nadomestna oprema bo iz našega centralnega skladišča v Ljubljani odposlana najkasneje naslednji delovni dan. S tem je končnim kupcem pri težavah s strojno opremo zagotovljeno nemoteno nadaljno poslovanje. Vsa vračila opreme in pošiljanje nadomestne opreme, morajo biti predhodno odobrena s strani tehnika podjetja Telos. Storitev je na voljo za celotno obdobje veljavnosti sklenjene pogodbe o izvajanju Premium podpore za določeno napravo ali sistem. AHR storitev ni vezana na garancijo za določeno napravo in garancije za to napravo ne podaljšuje ali kako drugače spreminja pogoje, ki so navedene v garancijskem listu. Storitev se lahko sklene tudi za opremo, ki ni več v garanciji.



PRIJAVA NAPAKE

Zaradi lažje obravnave in sledenja, morajo biti vsi primeri posredovani oziroma prijavljeni na naslov elektronske pošte premium-podpora@telos.si. Odzivni čas za povratno sporočilo o prevzemu prijave iz katere je razvidno tudi ime tehnika, ki se s primerom ukvarja, je 30 minut. Vsa nadaljna korespondenca v kateri se dogovori o reševanju primera, nadomesti opremi itd., se izvaja izključno prek elektronske pošte in telefona.

PODATKI POTREBNI ZA PRIJAVO NAPAKE NA STROJNI OPREMI:

- Kontaktni podatki: ime podjetja, kontaktna oseba, e-mail in telefon
- Naziv produkta ter njegovo serijsko številko
- Oznaka oziroma različico nameščene strojne programske opreme (firmware)
- Opis okolja oziroma sistema v katerem je oprema v uporabi
- Natančen opis napake
- Kdaj se je napaka prvič pojavila in kako pogosta je
- Opis postopkov, ki so morebiti že bili izvršeni pri poskusu odprave napake

VRAČILO NEDELUJOČE IN POŠILJANJE NADOMESTNE OPREME

Nadomestna strojna oprema, vezana na Premium podporo, bo po odobritvi tehnika iz Telosovega centralnega skladišča v Ljubljani na uporabnikov naslov poslana najkasneje naslednji delovni dan. Če ni dogovorjeno drugače, je uporabnik dolžan neposredno po prejemu nadomestne enote, oziroma najkasneje v roku 3 delovnih dni, napravo, ki je predmet tega postopka, poslati v centralno skladišče podjetja Telos d.o.o., na naslov: Parmova 14, 1000 Ljubljana. Telos si pridržuje pravico, da v primeru, ko okvarjena enota ni poslana nazaj v dogovorjenem roku, nadomestno enoto zaračuna po rednem ceniku. Dobavljena nadomestna oprema je lahko nova, testna ali obnovljena.

ZAKLJUČEK POSTOPKA

Po končanem servisnem pregledu uporabnikove opreme, se oprema, **ki je v garanciji**, po presoji servisa v povezavi s proizvajalcem opreme, najkasneje v zakonsko predvidenem roku 45 dni:

- popravljena oz. obnovljena vrne uporabniku,
- zamenja z novo opremo ali
- uporabnik obdrži nadomestno opremo kot ustrezno zamenjavo za okvarjeno opremo.

V prvem in drugem primeru mora uporabnik v roku 3 delovnih dni po vračilu svoje opreme, nadomestno opremo vrniti podjetju Telos. Telos si pridržuje pravico, da v primeru, da nadomestna oprema ni poslana nazaj v dogovorjenem roku, le-to zaračuna po rednem ceniku. V tretjem primeru uporabnik obdrži poslano nadomestno opremo, Telos pa poskrbi za zamenjavo serijskih številok v svojem sistemu.

V primeru, da uporabnikova oprema **ni več pod tovarniško garancijo** se servisni postopek vrši v skladu s prakso servisiranja opreme s pretečenim garancijskim rokom. V tem primeru se uporabniku takoj po pregledu naprave sporoči okvirni strošek popravila naprave. Uporabnik se sam odloči ali je strošek popravila naprave stroškovno upravičen ali ne. Uporabniku je zagotovljen 10% popust na opravljeno storitev popravila in/ali 15 % popust na nakup nove enake ali primerljive opreme. Uporabnik je dolžan vrniti nadomestno opremo najkasneje v 3 dneh po prejemu popravljene ali nove kupljene opreme pod zgoraj opisanimi pogoji!

Vse stroške pošiljanja opreme, vezane na Premium podporo, krije podjetje Telos. **Vse pošiljke so tako za naročnike Premium podpore brezplačne.** Za pošiljanje se uporablja storitev Pošte Slovenije - Poslovni paket.



TELOS
PREMIUM
PODPORA



PREMIUM-PODPORA@TELOS.SI



01 600 45 00



TELOS
POVEZUJEMO
SVETOVE