



## AK Techotel Positive Service

### Tekniska systemfel

Alla fel måste rapporteras till Techotel via [support@techotel.se](mailto:support@techotel.se)

Vid kritiska/brådskande systemfel utanför kontorstid kan Techotel Hotline användas 24 timmar om dygnet utan kostnad.

Techotel är skyldigt att påbörja felsökning senast 3 timmar efter att ha mottagit felmeddelandet. Om Techotel Hotline inte svarar eller är upptagen, försök igen. Du har rätt att få hjälp inom 3 timmar.

Fel av mindre allvarlig karaktär, där systemet fortfarande kan användas som helhet, ska rapporteras till Techotel inom vår normala kontorstid via [support@techotel.se](mailto:support@techotel.se)

Innan du ringer Techotel Hotline måste följande uppfyllas av hotellets personal:

- Försök att starta om Picasso-servern
- Tillgång till alla inloggningar och lösenord
- Tillgång till Picasso-servern och Techotels router

Som en tilläggstjänst under vår kontorstid tillhandahåller vi gratis telefonhjälp vid installation av nya versioner.

Ny personal på hotellet måste alltid gå igenom detta Techotel Positiv Serviceavtal.

Techotels personal är skyldig att alltid vara artig, positiv och hjälpsam.

### Drift av systemet

Serviceavtalet omfattar inte hjälp för drift av systemet. Hotellet ansvarar för att medarbetarna blir ordentligt introducerade till systemet.

Som en tilläggstjänst erbjuder Techotel gratis telefonassistent för drift av systemet alla vardagar under kontorstid, förutsatt att det finns en kostnadsfri konsult närvarande.

Techotel Hotline är endast avsedd för systemfel, så samtal ang. driften av systemet kommer att faktureras för SEK 1 900:-/timme. Samtal till Hotline kommer att faktureras med SEK 1 900:-/timme om förfrågan inte avser ett tekniskt fel i Picasso eller andra produkter som tillhandahålls av Techotel.

Techotel är skyldig att noggrant se över situationen innan vi fakturerar för hjälp med service på Hotline. Techotel fakturerar endast för att hålla vår Hotline gratis, så att vi kan ge en snabb service vid kritiska systemfel, då vi är skyldiga att påbörja felsökningen inom 3 timmar efter att vi fått samtal.

#### AK Techotel AB

Bergkällavägen 31C  
S-192 79 Sollentuna

Tlf. +46 8 506 614 00  
Fax: +46 8 506 614 50

[Info@techotel.se](mailto:Info@techotel.se)  
[www.techotel.se](http://www.techotel.se)  
Org. nr. 556304-0624

#### Öppningstider

8-16 och fredagar 8-15

#### Support tlf.

+46 8 506 614 00

#### Support email:

[support@techotel.se](mailto:support@techotel.se)

#### Hotline:

0705189297