

Πρόγραμμα Τεχνικής Υποστήριξης LIVE U

Το πρόγραμμα παρέχεται για περίοδο 1 έτους από την ημερομηνία αγοράς του. Με το πρόγραμμα αυτό παρέχεται ένα ολοκληρωμένο πακέτο υπηρεσιών, ώστε να καλύπτονται σε ικανοποιητικό βαθμό οι επιχειρησιακές ανάγκες του πελάτη, προβλέποντας επισκευή οποιασδήποτε βλάβης εξοπλισμού, ή διάθεση προσωρινού εξοπλισμού σε περίπτωση επιδιόρθωσης, καθώς επίσης ενημερώσεις λογισμικού, τεχνικές συμβουλές, εκπαίδευση, σε καθορισμένα χρονικά πλαίσια κάλυψης και ανταπόκρισης της υπηρεσίας. Το πρόγραμμα Τεχνικής Υποστήριξης μπορεί να ανανεώνεται σε ετήσια βάση, μετά την λήξη της αρχικής περιόδου ισχύος του.

Χαρακτηριστικά

Τεχνική Υποστήριξη :

- **Παροχή υποστήριξης (Support Hours):** Το Πρόγραμμα παρέχεται κατά τις εργάσιμες ημέρες και ώρες (Δευ-Παρ 09:00-17:00), υποστηρίζοντας την διαχείριση κρίσιμων τεχνικών προβλημάτων, είτε μέσω τηλεφωνικής υποστήριξης, e-mail, remote access κ.α. Η τεχνική υποστήριξη μπορεί να εκτείνεται κατά τις αργίες και μη εργάσιμες ώρες, κατά την διάρκεια εκτάκτων γεγονότων. Τηλ. Επικοινωνίας 210 6836750.
- **Χρόνος ανταπόκρισης (response time):** Διαχείριση της κλήσης για παροχή τεχνικής υποστήριξης και ανταπόκριση, μέσα σε μια εργάσιμη ημέρα από την αναγγελία της κλήσης
- **Αριθμός κλήσεων-βλαβών (number of cases):** απεριόριστος .

Εξοπλισμός (Hardware):

- **Αντικατάσταση Εξοπλισμού (HW replacement):** σε περίπτωση βλάβης κάθε μονάδα εξοπλισμού που υποστηρίζεται με συμβόλαιο Τεχνικής Υποστήριξης, μπορεί να επισκευαστεί ή αντικατασταθεί (μερικώς ή ολικώς). Σε περίπτωση αντικατάστασης η νέα μονάδα μπορεί να είναι είτε καινούργια είτε επισκευασμένη.
- Για την περίοδο που διαρκεί η επισκευή, η PTS επιδιώκει με κάθε πρόσφορο μέσο να διαθέσει (χωρίς επιπλέον χρέωση) στον πελάτη, προσωρινή μονάδα, έτοιμη προς λειτουργία.

Λογισμικό (Software):

- **Ενημέρωση - Αναβάθμιση Λογισμικού (SW Updates & Upgrades):** Το πρόγραμμα Τεχνικής Υποστήριξης LIVE-U, περιλαμβάνει χωρίς χρέωση, αντίστοιχα με το πρόγραμμα της LIVE U, ενημερώσεις λογισμικού ή και διόρθωση σφαλμάτων (bug fixes), καθώς και νέες εκδόσεις (Upgrades new Features), όταν αυτές είναι εμπορικά διαθέσιμες.

Σημείωση:

- Σε περίπτωση βλάβης του εξοπλισμού η οποία οφείλεται: σε επέμβαση ή τροποποίηση του εξοπλισμού από το χρήστη, σε αμέλεια, ατύχημα ή κακομεταχείριση, ο πελάτης θα πρέπει να καλύψει με δικά του έξοδα το κόστος επισκευής ή αντικατάστασης.
- Το πρόγραμμα Τεχνικής Υποστήριξης δεν καλύπτει αξεσουάρ (πχ. smart, Grip, batteries etc.) παρά μόνο τον βασικό εξοπλισμό.
- Ο πελάτης θα επιτρέπει στην ομάδα υποστήριξης της PTS και της Live-U να αποκτά απομακρυσμένη πρόσβαση στον εξοπλισμό ή στο λογισμικό, όταν χρειάζεται για την παροχή των υπηρεσιών τεχνικής υποστήριξης.
- Στην περίπτωση που χρειαστούν ειδικές ενσωματώσεις στις εγκαταστάσεις του πελάτη ή σε περιπτώσεις ασυμβατότητας λογισμικού τρίτου ή υλικού του πελάτη και εφόσον η PTS και η Live-U αποφασίζουν να συμμετέχουν, η PTS θα αποστέλλει οικονομική προσφορά για τις υπηρεσίες αυτές στην Εταιρεία. Οι εν λόγω υπηρεσίες θα παρέχονται μόνο κατόπιν της αποδοχής της προσφοράς από την εταιρεία.
- Η PTS δεν εγγυάται την αδιάκοπη ή απρόσκοπη λειτουργία του προϊόντος ή των υπηρεσιών που παρέχονται από την PTS. Η PTS εγγυάται, εντός λογικών πλαισίων, να παρέχει υποστήριξη στα προϊόντα που καλύπτονται στο παρόν συμφωνητικό, στοχεύοντας την βελτιστοποίηση του προϊόντος για το συμφέρον του Πελάτη.