

پلانه‌های قابل انتخاب خدمات پشتیبانی شرکت سپاکو



2022

پلاتین	طلایی	نقره ای	برنز	شرح خدمات
THS4	THS3	THS2	THS1	پشتیبانی
مدت قرارداد	مدت قرارداد	مدت قرارداد	مدت قرارداد	مدت قرارداد
تعداد اعزام کارشناس	تعداد اعزام کارشناس	تعداد اعزام کارشناس	تعداد اعزام کارشناس	تعداد اعزام کارشناس
پشتیبانی تلفنی در ساعات اداری ۸x۵	پشتیبانی تلفنی در ساعات اداری ۸x۵	پشتیبانی تلفنی در ساعات اداری ۸x۵	پشتیبانی تلفنی در ساعات اداری ۸x۵	پشتیبانی تلفنی در ساعات اداری ۸x۵
پشتیبانی تلفنی در ساعات اداری ایام تعطیل ۲۴x۷	پشتیبانی تلفنی در ساعات اداری ایام تعطیل ۲۴x۷	پشتیبانی تلفنی در ساعات اداری ایام تعطیل ۲۴x۷	پشتیبانی تلفنی در ساعات اداری ایام تعطیل ۲۴x۷	پشتیبانی تلفنی در ساعات اداری ایام تعطیل ۲۴x۷
خدمات آنلاین (ریموت و...)	خدمات آنلاین (ریموت و...)	خدمات آنلاین (ریموت و...)	خدمات آنلاین (ریموت و...)	خدمات آنلاین (ریموت و...)
بروز رسانی نرم افزارهای واسط	بروز رسانی نرم افزارهای واسط	بروز رسانی نرم افزارهای واسط	بروز رسانی نرم افزارهای واسط	بروز رسانی نرم افزارهای واسط
مدت زمان اعزام کارشناس از زمان تماس	مدت زمان اعزام کارشناس از زمان تماس	مدت زمان اعزام کارشناس از زمان تماس	مدت زمان اعزام کارشناس از زمان تماس	مدت زمان اعزام کارشناس از زمان تماس
خدمات مشاوره ای	خدمات مشاوره ای	خدمات مشاوره ای	خدمات مشاوره ای	خدمات مشاوره ای
اولویت زمانی جهت تعمیر دستگاه های ارسالی به واحد تعمیر	اولویت زمانی جهت تعمیر دستگاه های ارسالی به واحد تعمیر	اولویت زمانی جهت تعمیر دستگاه های ارسالی به واحد تعمیر	اولویت زمانی جهت تعمیر دستگاه های ارسالی به واحد تعمیر	اولویت زمانی جهت تعمیر دستگاه های ارسالی به واحد تعمیر
آپدیت SDK و firmware و...	آپدیت SDK و firmware و...	آپدیت SDK و firmware و...	آپدیت SDK و firmware و...	آپدیت SDK و firmware و...
۱۰٪ تخفیف خرید محصولات تا یک ماه پس از عقد قرارداد	۱۰٪ تخفیف خرید محصولات تا یک ماه پس از عقد قرارداد	۱۰٪ تخفیف خرید محصولات تا یک ماه پس از عقد قرارداد	۱۰٪ تخفیف خرید محصولات تا یک ماه پس از عقد قرارداد	۱۰٪ تخفیف خرید محصولات تا یک ماه پس از عقد قرارداد
۱۰٪ تخفیف خرید قطعات یدکی تا یک ماه پس از عقد قرارداد	۱۰٪ تخفیف خرید قطعات یدکی تا یک ماه پس از عقد قرارداد	۱۰٪ تخفیف خرید قطعات یدکی تا یک ماه پس از عقد قرارداد	۱۰٪ تخفیف خرید قطعات یدکی تا یک ماه پس از عقد قرارداد	۱۰٪ تخفیف خرید قطعات یدکی تا یک ماه پس از عقد قرارداد

تامین قطعات دستگاه	دارد	دارد	دارد	دارد
تامین لوازم جانبی دستگاه	دارد	دارد	دارد	دارد
اختصاص یک دستگاه جایگزین	ندارد	ندارد	ندارد	دارد
درصد تخفیف تمدید قرارداد	ندارد	ندارد	10%	15%
داشبورد مدیریتی جهت ارسال تیکت و دسترسی به نرم افزارهای موجود	ندارد	ندارد	دارد	دارد

این خدمات شامل خدمات سخت افزاری پایه می باشد که دارندگان این نوع از قرارداد برای دستگاه های خود در صورتیکه نیاز به تعمیرات دستگاه پیدا کنند تنها هزینه قطعات یدکی را پرداخت مینمایند و از پرداخت هزینه اجرت خدمات سخت افزاری معاف هستند.

در خصوص قرارداد های خدمات توجه به نکات زیر لازم می باشد.

• پاسخگویی تلفنی و خدمات آنلاین از طریق دفتر مرکزی واقع در تهران انجام می گردد و مختص مشتریانی می باشد که دارای قرارداد خدمات پس از فروش می باشند.

• مدت زمان حضور هر کارشناس اعزامی ۶۰ دقیقه می باشد و بیش از آن از دفعات اعزام کسر می گردد و در غیر این صورت به ازای هر ساعت اضافه، مبلغی به هزینه اعزام کارشناس اضافه می گردد.

• بابت ایاب و ذهاب در محدوده تهران هیچ هزینه بعنوان اعزام کارشناس دریافت نمی گردد؛ بدیهی است خارج از این محدوده طبق تعرفه آژانس مربوطه هزینه ایاب و ذهاب دریافت خواهد شد.

• محدوده اعزام کارشناس: شهر محل نماینده ارائه دهنده خدمات است.

• قطعات مصرفی شامل: آداپتور، کابل ها، باتری و... شامل گارانتی نمی باشد.

• خرابی های نامتعارف (ضربه، آب زدگی، نوسان برق، مجاورت با مواد شیمیایی، رطوبت، نور مستقیم آفتاب و...) شامل گارانتی نمی باشد.

• دفتر مرکزی و نماینده خدمات تنها موظف به ارائه خدمات به راهبر آموزش داده شده توسط دفتر مرکزی/نماینده خدمات می باشد؛ در همین راستا هرگونه تغییر راهبر سیستم باید کتباً به دفتر مرکزی/نماینده خدمات اعلان گردد.

با احترام
واحد فنی و پشتیبانی
شرکت فن آوران سپاگو