



## KAIROS

Incredible Productivity

### PLAN POMOCY TECHNICZNEJ

Panasonic ma przyjemność zaoferować umowę na czynności serwisowe i naprawcze w celu zapewnienia stałej, wysokiej jakości pomocy technicznej dla KAIROS - platformy IT/IP do przetwarzania materiałów wideo.

Panasonic cieszy się powszechną opinią producenta trwałych i niezawodnych produktów. Zdajemy sobie jednak sprawę z tego, że nawet najlepsze produkty czasami ulegają awariom.

Nasze standardowe usługi serwisowe wykraczają poza oczekiwania większości klientów, ale rozumiemy, że czasem wymagania są jeszcze większe. Właśnie dlatego opracowaliśmy PROGRAM POMOCY TECHNICZNEJ KAIROS, który zapewnia rozszerzony poziom wsparcia i gwarantuje całkowitą ochronę.

## KORZYSTAJ Z POMOCY TECHNICZNEJ WTEDY, GDY JEJ POTRZEBUJESZ.

PLAN POMOCY TECHNICZNEJ KAIROS oferuje priorytetowy dostęp do naszego zespołu specjalistów oraz dodatkowe korzyści. Oto najważniejsze elementy planu pomocy technicznej:



Priorytetowy dostęp do specjalistów ds. technicznych (szacowany czas kontaktu zwrotnego: 1 godzina); pomoc obejmuje aktualizację oprogramowania i zdalne rozwiązywanie problemów.



Pomoc techniczna w wielu językach: EN, ES, FR, DE, PL, IT, SE i NL. W przypadku innych języków pomoc jest realizowana w języku angielskim (od 09:00 do 18:00 czasu CET).



Gwarancja w przypadku awarii produktu obejmująca części, robociznę i logistykę.



Możliwość pobierania oprogramowania sprzętowego i oprogramowania Firmware.



Zastępczy serwer (w przypadku dłuższej naprawy).



Coroczna zdalna kontrola stanu serwera.



Pakiet powitalny i wsparcie w zakresie wdrażania.



5-dniowy docelowy czas realizacji zgłoszenia w przypadku napraw warsztatowych (od odbioru do zwrotu).

PLAN POMOCY TECHNICZNEJ KAIROS należy zakupić wraz z systemem Kairos Core. Plan jest ważny przez 1 rok i może być odnawiany co roku (do maksimum 5 lat). Po 5. latach zostaną udostępnione opcjonalne plany pomocy technicznej.

## WARUNKI UMOWY

Pełną treść warunków umów na czynności serwisowe oraz warunków standardowej gwarancji można znaleźć pod następującym [kliknij tutaj](#).