Szanowni Państwo Dyrektorzy szkół,

Uprzejmie prosimy aby wszystkie zgłoszenia serwisowe były prowadzone zgodnie z wymogami przedstawionymi na naszej stronie 15 lutego br.
Wszystkie awarie muszą byc zgłaszane formularzu zgłoszenia wg. **opublikowanego wzoru .**
Zgloszenia nalezy wyslac na adres email: **polpak.infoTD@orange.com .** W polu DW prosimy pamiętać o dodawaniu adresu
serwis@wodip.opole.pl
(bądź
serwis@rcre.opolskie.pl
)
.
Zgłoszenia dotyczące różnych elementów, systemow, urządzeń, np. dwóch różnych notebookow, należy **opisać osobno na osobnych formularzach i wyslać jako osobne zgłoszenia** .
Powyższe pozwoli serwisowi Wykonawcy na sprawniejszą pracę, a RCRE na kontrolę właściwego przebiegu procedury serwisowej.

Proszę pamiętać, że różne awarie charakteryzują się innym czasem naprawy stąd opisanie kilku defektów na jednym formularzu może spowodować przydzielenie przez TP jednego numeru zgłoszenia do kilku awarii co wiązać się będzie z utrudnieniem w egzekwowaniu czasu naprawy.

Wszystkie awarie należy zgłaszać do całodobowego Call Center TP za pomocą wybranego kanału komunikacji:

telefonicznie:
0 - 801 120 810 (nr dostępny z telefonów stacjonarnych)
+48 22 503 93 03 (nr płatny dostępny z telefonów komórkowych)
faxem:
(22) 699 11 63 + potwierdzenie telefoniczne
e-mail'em:
polpak.infoTD@orange.com oraz do wiadomości serwis@wodip.opole.pl , bądź serwis@rcre.opolskie.pl

Wzór f ormularza zgłoszenia

Pełna treść procedury gwarancyjnej

Przy każdym zgłoszeniu Awarii Klient zobowiązany jest podać następujące informacje:

a) imię i nazwisko Osoby zgłaszającej oraz dane kontaktowe (telefon, e-mail, inne);;

b) imię i nazwisko Osoby kontaktowej (telefon, e-mail, inne);

c) godziny dostępu do lokalizacji w której nastąpiła awaria

d) identyfikator usługi serwisowej (numer łącza)

e) nazwę producenta, typ i model Sprzętu;

f) numer seryjny Sprzętu;

g) pełną nazwę i adres Lokalizacji zainstalowanego Sprzętu.

h) opis Awarii (czy zgłoszenie dotyczy urządzeń czy oprogramowania, historię Awarii, zarejestrowane objawy, komunikaty Oprogramowania Systemowego, itp.);

i) inne informacje istotne z punktu widzenia Klienta;

j) inne istotne informacje, które mogą być pomocne w usunięciu Awarii (np. Numer licencji nadany przez firmę VULCAN sp. z o.o., zrzuty z ekranu wady występującej w aplikacji, raporty z narzędzi diagnostycznych udostępnionych klientowi)

W trakcie trwania analizy i / lub usuwania usterki, zgłaszający lub użytkownik może zostać poproszony o dosłanie dodatkowych informacji / danych.