

Alaptámogatás (a vásárlástól számított 90 napig)

2016 áprilisától valamennyi Zebra adatgyűjtőre és nyomtatóra a vásárlástól számított 90 napos időtartamig biztosítunk ingyenes alaptámogatást. Az alaptámogatás keretében – amely a jótállási időtől függetlenül 90 nap - megválaszoljuk az alapszintű technikai kérdéseket, és biztosítjuk a berendezések szoftver frissítéseinek elérését. Az alaptámogatás célja, hogy az újonnan üzembe helyezett berendezések a legfrissebb firmware-rel a felhasználói elvárásoknak megfelelően működjenek. (Vonalkód olvasók esetén az alaptámogatás időszaka megegyezik a jótállási idővel.)

A 90 napos alaptámogatás nem tartalmazza az üzembe helyezést – ezt a GoLive! szolgáltatásunk keretében végezzük. Ugyancsak külön díjazás ellenében vállaljuk a felhasználó vagy harmadik fél által fejlesztett alkalmazói programok telepítését, azok installálását, továbbá azoknak az összetett kérdéseknek a megválaszolását, amelyek rendszermérnöki elemzést és kivitelezést, esetleg paraméterezést vagy fejlesztést kívánnak.

IBCS TSS PLUSZ – technikai és szoftver támogatás

A 90 napos alaptámogatáson túl vállaljuk az üzembe helyezett eszközökön futó programok magasabb szintű technikai és szoftver támogatását, az alapszolgáltatáshoz képest többlet szolgáltatások hozzáadásával, mégpedig egy a garancia idő alatt és azon túl is érvényes, és a vásárlástól számított 1, 3 vagy 5 év futamidejű szupport-csomag keretében. (A TSS csomagot úgy lehet tekinteni, mint egy IBCS Essential Plusz szerviz csomag a hardver javítása nélkül. Ennél fogva az IBCS Essential csomag magába foglalja a TSS-t is.)

Az **IBCS TSS PLUSZ** szupport-csomag keretében:

- ◆ Munkanapokon, 9-17 óra között, EMELT prioritással biztosítunk 4 órán belüli válaszidővel „Help Desk” szolgáltatást: ez magában foglalja a technikai támogatást az eszközön futó programok szoftver-firmware verzióival kapcsolatban, azok rátöltésével és alapbeállításával, esetleges hibajelenségekkel kapcsolatos kérdéseket, a teljes futamidő alatt
- ◆ Hozzáférhetővé tesszük a TSS-sel támogatott termékekre a gyártó által készített és kiadott szoftverek és firmware-ek legfrissebb verzióinak elérését, letöltését és használatát
- ◆ Biztosítjuk a gyártó által üzemeltetett szupport oldalak jelszóval történő elérését, valamint a direkt hozzáférést a Zebra által üzemeltetett angol, német és egyéb nyelven elérhető Help Desk vonalakhoz
- ◆ A gyártó a szoftver (firmware) termékekre vonatkozóan megtesz minden tőle telhetőt, hogy felderítse és kijavítsa a reprodukálható hibákat, beleértve azokat is, amelyek nehezen reprodukálhatók

Az **IBCS TSS PLUSZ** elnevezésű szupport-csomag megkötésére bármikor lehetőség van, amennyiben a gyártó hivatalosan támogatja az adott terméket. A futamidő 1, 3 vagy 5 éves lehet, és a támogatási díj előre fizetendő, később pedig meghosszabbítható. Külön megállapodás alapján van lehetőség az éves fizetésre.