

Podmienky poskytovania služieb AllegroCare pre obchodných zástupcov Allianz – Slovenská poisťovňa, a.s.

Všetkým užívateľom služieb AllegroCare, ktoré zastrešujú komplexnú metodicko-technickú starostlivosť a podporu určenú pre obchodných zástupcov, poskytovanú spoločne spoločnosťami Allianz – Slovenská poisťovňa a.s. a PosAm spol. s r.o.

Služba AllegroCare sa skladá z dvoch centier podpory:

I. Dohľadového centra Allianz – Slovenská poisťovňa a.s. a pracovníkov oddelenia podpory obchodu – jedná sa o komplexné hotline centrum pre nahlasovanie všetkých problémov ohľadom hardvéru, softvéru a metodických aplikácií služby Allegra II.

Uvedení pracovníci sú Vašími prvými kontaktnými osobami. Budú riešiť akékoľvek Vaše problémy s poisťnou aplikáciou Allegro II. a problémy s technikou patriacou pod AllegroCare.

Dohľadové centrum ASP

Jaroslav Marko - Hot Line pre Západné Slovensko

02/5963 3277 (pondelok - piatok 09:00 - 17:00)

0903/768 110 (non-stop)

fax 02/59632699

Email: jaroslav.marko@allianzsp.sk

BA, Dostojevského rad č.4, Kancelária č.: 835 (8. poschodie)

Peter Slačka - Hot Line pre Stredne Slovensko (pondelok - piatok 09:00 - 17:00)

02/5963 3222 (pondelok - piatok 09:00 - 17:00)

0902/926413 (pondelok - piatok 09:00 - 17:00)

fax 02/59632699

Email: peter.slacka@allianzsp.sk

BA, Dostojevského rad č.4, Kancelária č.: 835 (8. poschodie)

Robert Ristvey - Hot Line pre Východné Slovensko (pondelok - piatok 09:00 - 17:00) (dohovorí sa aj v maďarskom jazyku)

055/6825604 (pondelok - piatok 09:00 - 17:00)

0902/923574 (non-stop)

0908/940517 (non-stop)

fax 055/6221314

Email: robert.ristvey@allianzsp.sk

KE, Štúrova 7, 042 70 Kancelária č.: 20 (prízemie)

Ďalšie telef. čísla nášho oddelenia:

Martin Vrabec - administrátorská podpora a tvorba licencií a prístupov na LN

02/5963 3231 (pondelok - piatok 07:30 - 15:30)

0902/926413 (pondelok - piatok 07:30 - 15:30)

fax 02/59632699

Email: martin.vrabec@allianzsp.sk

BA, Dostojevského rad č.4, Kancelária č.: 835 (8. poschodie)

II. Dohľadové centrum PosAm spol. s r.o. - vykonáva zásah dohodnutým spôsobom **na základe požiadavky Dohľadového centra Allianz – Slovenská poisťovňa a.s.** Obchodný reprezentant v prípade potreby využitia služieb podpory systému Allegro II postupuje nasledovne:

- Kontaktuje Dohľadové centrum Allianz – Slovenská poisťovňa, a.s.
- Pracovník Dohľadového centra Allianz – Slovenská poisťovňa a.s. identifikuje povahu problému a vyžiada zásah Dohľadového Centra PosAm spol. s r.o.
- Pracovník Dohľadového Centra PosAm spol. s r.o. zvyčajne bezprostredne, najneskôr však do 3 hodín od nahlásenia kontaktuje obchodného zástupcu a začnú sa práce na odstránení poruchy. PosAm spol. s r.o. nezodpovedá za zdržanie, ktoré nemôže ovplyvniť, resp. za zdržanie zapríčinené treťou stranou.
- Pri zásahu Dohľadového Centra PosAm spol. s r.o. dostane obchodný reprezentant k dispozícii kontakt na pracovníka Dohľadového Centra pre potrebu opakovanej komunikácie počas zásahu resp. pre riešenie eventuálnych reklamácií.

Pravidlá poskytovania služby AllegroCare

Základný balík služieb AllegroCare obsahuje:

I. Užívateľskú službu AllegroCare, ktorá obsahuje inštaláciu operačného systému Windows XP HE alebo PRO vo forme DualBoot režimu:

- Inštaláciu poisťnej služby Web Allegro v prostredí Lotus Notes
- Ochranu antivírusovým systémom NOD 32 štandard
- Inštaláciu kancelárskeho balíku OpenOffice.org v Slovenskej verzii 2.0 a vyššie
- Ostatné softvérové vybavenie potrebné pre prácu v aplikáciách programu Web Allegro.

II. Predplatená služba je výhradne poskytovaná reprezentantom pracujúcim v systéme Web Allegro, ktorí majú:

- Nainštalovanú štandardnú inštaláciu DualBoot na zariadení od firmy PosAm spol. s r.o. alebo vlastnom zariadení spĺňajúcom podmienky bezpečnostného protokolu
- Inštalovanú a zaplatenú licenciu na antivírusový program NOD32
- Funkčné pripojenie do internetu alebo sa nachádza a je pripojený na sieť internet v klubovni alebo pobočke Allianz – Slovenská poisťovňa, a.s.
- Zaplatenú službu Dohľadového centra PosAm spol. s r.o. za daný hospodársky rok

III. Služba druhej úrovne technickej podpory reprezentantov Dohľadového centra PosAm spol. s r.o. je určená na riešenie systémových porúch na zariadeniach reprezentantov Allianz – Slovenská poisťovňa, a.s.

IV. Obsahom služieb, ktoré sú zahrnuté v paušálnej platbe, sú nasledujúce úkony nad Web Allegro časťou koncového zariadenia:

- konzultácie systémových problémov cez telefón
 - riešenie systémových problémov prevzatím obrazovky
 - poruchy nastavenia operačného systému MS Windows XP HE
 - problémy s funkčnosťou klienta pre poisťnú aplikáciu Lotus Notes
 - reinstalácie systému DualBoot po chybách **katalógového** (HP a Lenovo) hardvéru koncových zariadení
 - extra platenú službu reinstalácie systému DualBoot po chybách **nekatalógového** hardvéru všetkých koncových zariadení
 - aktualizácie antivírusového softvéru NOD32 a zadávanie mien a hesiel
 - asistencie pri inštaláciách tlačiarní do počtu 4 ks / hospodársky rok
-

- riešenie problémov s poistnými databázami Web Allegro.
- záručný HW a SW servis koncových zariadení značky Lenovo

V. Obsahom služieb, ktoré nie sú obsahom paušálnej platby (vykonávame ich na priamej technickej linke AllegroCare, alebo je možné si ich osobne doobjednať – e-mail, fax, telefonicky) sú nasledovné:

- aplikačná podpora k poistnej aplikácií Allegro II. - poskytuje Hotline Centrum Web Allegro. spoločnosti Allianz-SP
- metodická podpora k poistnej aplikácií Allegro II. - poskytuje Hotline Centrum Web Allegro. spoločnosti Allianz-SP
- záručné opravy (HW servis) koncových zariadení – v prípade nezakúpenia v PosAm si ich riešite v zmysle záručných podmienok daných vaším predajcom, ktoré dostávate obchodný reprezentant spolu so zariadením pri kúpe
- pozáručné opravy koncových zariadení - dajú sa osobitne objednať v pobočkách PosAm
- pripojenie na internet a jeho poruchy – rieši poskytovateľ pripojenia na internet. V paušálnej platbe je zahrnutá identifikácia chyby a v prípade potreby telefonická konzultácia s poskytovateľom pripojenia na internet
- riešenie systémových problémov **nad súkromnou časťou systému** – dajú sa osobitne objednať a fakturácia prebieha osobitne na základe skutočne vykonaných úkonov

VI. Priama linka technickej podpory AllegroCare - Expresná podpora 0900 211 533

je doplnková služba k vyššie uvedeným službám AllegroCare. Expresná telefonická podpora a vzdialený prístup na plochu užívateľom služby na základe dostupných inštalovaných technológií a SW vybavenia konkrétneho užívateľa. Rieši a pomáha pri všetkých nahlásených problémoch.

Čas prevádzky služby:

pracovné dni: od 8:00 hod do 20:00 hod.

Tarifikácia a číslo platenej linky:

- formát linky: platená linka
- číslo linky: 0900 211 533
- poplatok účtovaný za minútu hovoru je 0,36 centov

VII. Aktuálny cenník jednotlivých služieb je zverejnený na eShope AllegroCare na adrese <http://www.AllegroCare.sk>. Paušálne služby ako aj služby na vyžiadanie sú aktívované vždy 1 pracovný deň po termíne prijatia úhrady za objednané tovary a služby na účet firmy PosAm spol.s.r.o. Platby za záväzne objednané a uhradené služby AllegroCare nie je možné vrátiť ako celku ani ich alikvotnú časť. Do prijatia úhrady na účet spoločnosti PosAm spol s.r.o. sú tovary a služby majetkom firmy PosAm.