|  |  |
| --- | --- |
| logoty | **ZGŁOSZENIE**  **SERWISOWE** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Miejscowość, data:** |  |
| **Nazwa jednostki zgłaszającej** |  |
| **Dokładny adres jednostki zgłaszającej** |  |
| **Imię i nazwisko Zgłaszającego:** |  |
| **Telefon kontaktowy:** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Rodzaj naprawy: (niepotrzebne skreślić)** | GWARANCYJNA / POGWARANCYJNA: |
| **Numer umowy, karty gwarancyjnej, dokumentu sprzedaży.** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nazwa i typ sprzętu:** |  |
| **Numer seryjny sprzętu:** |  |
| **Objawy uszkodzenia (szczegółowy opis):** |  |
| **Lokalizacja sprzętu**  **(jeśli inna niż jednostki zgłaszającej)** |  |
| **Imię i nazwisko Użytkownika, Telefon kontaktowy:** |  |

|  |  |
| --- | --- |
| **UWAGI:** |  |

W celu zgłoszenia urządzenia do naprawy należy dokładnie i czytelnie wypełnić niniejszy formularz,

a następnie przesłać go do ZSK mailem na adres [**serwis@zsk.pl**](mailto:serwis@zsk.pl) lub faxem na nr **12/ 269-27-20**.

## Gwarancja jakości

Dotyczy: UMOWA NR 2010/CPI/109/ZSK z dnia 20-10-2010

Dostawa urządzeń brzegowych dla potrzeb wdrożenia aplikacji informatycznych realizowanych w ramach projektów prowadzonych przez CPI, w tym aplikacji Zintegrowanego Modułu Obsługi Końcowego Użytkownika, wspierającej zadania z obszaru wydawania dowodów osobistych, ewidencji ludności i aktów stanu cywilnego.

**Zgłoszenie serwisowe:**

1. Kontakt telefoniczny z przedstawicielem pomocy technicznej:

• W przypadku zgłoszeń serwisowych należy zadzwonić pod numer wyznaczony dla klientów korzystających z pakietu usług +48 012 254-67-30. Dzwonić należy z miejsca zapewniającego dostęp do Produktu objętego wsparciem, którego dotyczy zgłoszenie, ponieważ w trakcie rozmowy konieczne może być przekazanie pracownikowi pomocy technicznej dodatkowych informacji.

• Wymagane jest podanie pracownikowi pomocy technicznej Numeru seryjnego i innych potrzebnych mu informacji. Pracownik pomocy technicznej sprawdzi dostępny poziom wsparcia technicznego oraz termin wygaśnięcia subskrypcji Usług.

• Konieczne może być podanie informacji o treści i czasie wyświetlenia komunikatów o błędach, a także poinformowanie pracownika pomocy technicznej o działaniach, które poprzedziły wyświetlenie danego komunikatu o błędzie oraz o podjętych do tej pory krokach.

• W celu umożliwienia skutecznego zdiagnozowania problemu rozmowę telefoniczną z pracownikiem pomocy technicznej podzielono na szereg etapów.

• W przypadku gdy konieczne będzie wykonanie Usługi na miejscu, konsultant przekaże klientowi dodatkowe instrukcje zgłoszenia urządzenia do naprawy.

1. W celu zgłoszenia urządzenia do naprawy należy dokładnie i czytelnie wypełnić formularz zgłoszenia awarii, a następnie przesłać go do ZSK:

- mailem: [serwis@zsk.pl](mailto:serwis@zsk.pl)

- fax: +48 012 269-27-20.