



ASTOR

# POMOC TECHNICZNA ASTOR

## NAJCZĘŚCIEJ ZADAWANE PYTANIA

[platforma.astor.com.pl](https://platforma.astor.com.pl)

[www.astor.com.pl](https://www.astor.com.pl)

Ogólnopolska linia kontaktowa: 12 424 00 88

## Spis treści

PODSTAWOWE ZASADY DZIAŁANIA POMOCY TECHNICZNEJ ASTOR .....	3
ROZLICZANIE JEDNOSTEK POMOCY TECHNICZNEJ .....	4
ROZLICZANIE BONÓW PREMIOWYCH .....	5
KONTRAKTY POMOCY TECHNICZNEJ ASTOR .....	6

## Podstawowe zasady działania Pomocy Technicznej ASTOR

### 1. Czy Pomoc Techniczna ASTOR zastępuje system gwarancyjny, czy za obsługę gwarancyjną są pobierane JPT?

Nie, Pomoc Techniczna ASTOR nie zastępuje systemu gwarancyjnego, uzupełnia jedynie jego działanie w przypadku, gdy obsługiwane zgłoszenie serwisowe zostanie zakwalifikowane jako zgłoszenie gwarancyjne.

W takim przypadku, jeśli zgłoszenie gwarancyjne zostanie rozpatrzone pozytywnie (czyli uszkodzenie sprzętu wynikające z winy producenta) to za czas poświęcony na obsługę zgłoszenia nie zostaną zdjęte JPT z konta zgłaszającego. Dla zgłoszeń, które nie zostaną zakwalifikowane jako gwarancyjne (czyli uszkodzenie sprzętu wynika z winy klienta) JPT zostaną zdjęte z konta zgłaszającego lub zostanie pobrana opłata za wykonanie usługi serwisowej.

### 2. Gdzie mogę sprawdzić stan swojego konta JPT i Bonów Premiowych?

Stan konta można sprawdzić za pomocą Platformy Internetowej ASTOR po zalogowaniu się na indywidualne konto firmy – <http://platforma.astor.com.pl>.

### 3. Czy na Platformie Internetowej będę widział ilość Jednostek Pomocy Technicznej (JPT) rozliczonych po rozwiązaniu Zgłoszenia Serwisowego?

Tak, na Platformie Internetowej na liście Zgłoszeń Serwisowych będzie widoczna informacja o tym ile JPT zostało rozliczonych po zamknięciu Zgłoszenia.

### 4. Czy po uruchomieniu systemu Pomocy Technicznej ASTOR będę miał jakieś JPT/Bony Premiowe zanim coś kupię?

Tak, wraz ze startem systemu nastąpiło zasilenie startowe konta firmy na podstawie zakupów dokonanych w 2011r.

Przykład zasilenia startowego:

*Klient dokonał zakupów towarów oraz usług bezpośrednio w firmie ASTOR w 2011 roku w poszczególnych kwartałach za pewną kwotę, z której wynika wg zasad przyznawania Jednostek Pomocy Technicznej równowartość:*

- 84 JPT w pierwszym kwartale 2011 roku,
- 48 JPT w drugim kwartale 2011,
- 144 JPT w trzecim kwartale 2011 roku,
- 8 JPT w czwartym kwartale 2011 roku.

*Dnia 4 stycznia 2012 roku konto indywidualne klienta zostało zasilone startowo JPT odpowiednio:*

- Za zakupy w pierwszym kwartale 2011 roku – 42 JPT z terminem ważności 31 marzec 2012
- Za zakupy w drugim kwartale 2011 roku – 24 JPT z terminem ważności 30 czerwiec 2012
- Za zakupy w trzecim kwartale 2011 roku – 72 JPT z terminem ważności 30 wrzesień 2012
- Za zakupy w czwartym kwartale 2011 roku – 4 JPT z terminem ważności 31 grudzień 2012 (za towary zakupione w grudniu 2011 naliczone zostały JPT w ilości 100% wynikającej z wartości zamówienia).

*Dnia 1 marca 2012 roku konto indywidualne klienta zostało zasilone startowo Bonami Premiowymi odpowiednio:*

- Za zakupy w pierwszym kwartale 2011 roku – 21 Bonów Premiowych z terminem ważności 30 czerwiec 2012
- Za zakupy w drugim kwartale 2011 roku – 12 Bonów Premiowych z terminem ważności 30 czerwiec 2012

- Za zakupy w trzecim kwartale 2011 roku – 36 Bonów Premiowych z terminem ważności 30 wrzesień 2012
- Za zakupy w czwartym kwartale 2011 roku – 2 Bony Premiowe z terminem ważności 31 grudzień 2012

#### 5. W jaki sposób w systemie Pomocy Technicznej ASTOR traktowana jest dzierżawa oprogramowania?

Dzierżawa oprogramowania traktowana jest tak jak zakup produktu, więc od wartości zakupionej dzierżawy naliczone zostaną JPT.

## Rozliczanie Jednostek Pomocy Technicznej

#### 1. Co w przypadku, gdy okaże się, że zgłoszony przeze mnie problem, wynikał z winy producenta?

Jeżeli w trakcie obsługi zgłoszenia serwisowego inżynier wsparcia stwierdzi wadę produktu ujawnioną w okresie obowiązywania gwarancji, bez względu na czas poświęcony na zgłoszenie przy zamykaniu zgłoszenia nie zostaną odjęte JPT, a cały proces zostaje przeniesiony do procedur obsługi gwarancyjnej świadczonej przez producenta produktu.

#### 2. Co mogę zrobić jeżeli zabraknie mi JPT?

W takiej sytuacji, można się skontaktować z lokalnym oddziałem firmy ASTOR i ustalić indywidualne warunki współpracy.

Regulamin § 11 pkt 1.

Jeżeli firma nie posiada wystarczającej ilości Jednostek Pomocy Technicznej, ani ważnego Kontraktu Pomocy Technicznej ASTOR należy skontaktować się z najbliższym oddziałem firmy ASTOR i ustalić warunki dalszego prowadzenia pomocy technicznej. W takiej sytuacji firma ASTOR może warunkowo udzielić wsparcia do czasu wyjaśnienia zaistniałej sytuacji.

#### 3. W jaki sposób zobaczę wpis korekty JPT na Platformie Internetowej?

Korekta pojawi się jako kolejny wpis na Platformie Internetowej z odpowiednią adnotacją. Jeżeli przed wpisaniem korekty dotyczącej danego zgłoszenia pojawią się inne wpisy związane z obsługą serwisową to wpis korekty nie pojawi się bezpośrednio pod zgłoszeniem, którego dotyczy.

#### 4. Czy mnożniki JPT wynikające z posiadania statusu partnera firmy ASTOR i zakupu szkoleń lub konsultacji kumulują się?

Tak, partnerowi (x1,5 JPT), który zakupi szkolenie (x5 JPT) zostaną naliczone JPT od kwoty 7,5 razy większej niż faktyczne zamówienie. Przykładowo:

*Partner kupuje szkolenie za 2500 PLN. Za dokonany zakup zostają mu naliczone JPT wg wzoru:  $(2500 \times 1,5 \times 5) / 2500 = 8$  JPT.*

#### 5. Czy za zakup produktu w cenie poniżej 2500 zł zostaną mi przydzielone JPT?

Jeżeli wartość zakupionego produktu po uwzględnieniu ewentualnych mnożników dla partnerów (x1,5) lub za zakup szkoleń/konsultacji (x5) jest większa lub równa 1250 PLN to za zakup zostanie naliczony 1 JPT. Za zakupy poniżej tej wartości nie zostaną przyznane JPT. Przykład:

- Klient nie będący partnerem kupuje produkt za 1250 PLN – naliczony 1 JPT*
- Partner kupuje produkt za 834 PLN – wartość:  $1,5 \times 834 = 1251$  – naliczony 1 JPT*
- Partner kupuje szkolenie za 1000 PLN – wartość:  $1,5 \times 5 \times 1000 = 7500$  – naliczone 3 JPT*

#### **6. Czy możliwy jest zakup bezpośredni JPT?**

Nie można kupić sobie tylko JPT. Można natomiast zakupić konsultacje, szkolenia i Kontrakty pomocy Technicznej lub produkty, za które zostaną naliczone JPT.

#### **7. Czy czas poświęcony na wpisanie mojego zgłoszenia serwisowego przez pracownika ASTOR zostanie uwzględniony w rozliczeniu JPT po zamknięciu zgłoszenia?**

Jeżeli zgłoszenie zostanie wprowadzone poprzez Platformę Internetową to całkowity czas rozwiązywania problemu NIE będzie uwzględniał czasu wprowadzania zgłoszenia. Jeżeli Zgłoszenie Serwisowe wprowadza do systemu inżynier wsparcia to czas poświęcony na wprowadzenie zgłoszenia do systemu zostanie doliczony do czasu obsługi.

#### **8. Moja firma posiada status Złotego Partnera firmy ASTOR w zakresie Robotów Przemysłowych. Czy oznacza to, że specjalne naliczenie JPT wynikające z partnerstwa dostaną tylko na zakupy z oferty robotów?**

Nie. Przykładowo jeżeli firma posiada status partnerstwa w zakresie Robotów Przemysłowych, zakupy systemów sterowania lub oprogramowania przemysłowego także będą naliczane według kryteriów partnerstwa.

#### **9. Czy Integrator może wykorzystywać JPT Użytkownika Końcowego, u którego wdraża system?**

Nie, w ramach danej instalacji Integrator i Użytkownik Końcowy otrzymują odrębne pule JPT i nie ma możliwości przenoszenia JPT pomiędzy różnymi firmami. Natomiast Użytkownik Końcowy ma możliwość zakupu Platynowego Kontraktu Pomocy Technicznej, który umożliwia wskazanie Integratora (firmy wdrażającej) uprawnionego do rejestrowania Zgłoszeń Serwisowych za 0 JPT do instalacji objętej Kontraktem Platynowym.

## **Rozliczanie Bonów Premiowych (od 1 marca 2012)**

#### **1. Jak mogę zrealizować Bony Premiowe?**

Przysługujące Bony Premiowe są domyślnie dołączane do kolejnego zakupu w maksymalnej możliwej ilości (nie więcej niż 5% dodatkowego rabatu dla zamówionych produktów i Kontraktów Pomocy Technicznej, oraz nie więcej niż 50% skumulowanego rabatu na szkolenia i konsultacje), ale istnieje możliwość niewykorzystania Bonów Premiowych w ramach danego zamówienia przez ustalenie tego ze sprzedawcą i deklarację na zamówieniu.

#### **2. Czy po złożeniu zamówienia, odpowiednia ilość Bonów Premiowych zostanie zarezerwowana z dostępnej puli?**

Tak, po złożeniu zamówienia wybrana ilość Bonów Premiowych zostanie zarezerwowana co wykluczy możliwość wielokrotnego przypisania tych samych Bonów Premiowych do zamówień złożonych w zbliżonym czasie.

#### **3. Co w przypadku, gdy na koniec kwartału składam zamówienie i wykorzystuję Bony Premiowe, a realizacja zamówienia opóźnia się?**

Bony Premiowe są rezerwowane na poczet zamówienia. W przypadku rezygnacji z zamówienia zarezerwowane Bony Premiowe, których termin ważności upłynął wygasają.

## Kontrakty Pomocy Technicznej ASTOR

### 1. Skąd mam wiedzieć jaki numer Kontraktu Pomocy Technicznej ASTOR powinienem podać przy tworzeniu zgłoszenia serwisowego?

Jeżeli zgłoszenie serwisowe dotyczy instalacji, dla której wykupiony został Kontrakt Pomocy Technicznej ASTOR to przy tworzeniu zgłoszenia należy podać unikalny numer identyfikacyjny dotyczący tego Kontraktu. Na Platformie Internetowej przy zakładaniu zgłoszenia dostępna jest lista ważnych Kontraktów dla Państwa firmy. W przypadku, gdy zgłoszenie zostało związane z niewłaściwym Kontraktem (produkty nie dotyczą wybranego Kontraktu), to Kontrakt zostanie odłączony od zgłoszenia (zostaną zdjęte JPT za rozwiązanie zgłoszenia).

### 2. Czy po wykupieniu Kontraktu PTA otrzymam wsparcie na wszystkie instalacje?

Regulamin § 6 pkt 3.

Kontrakt Pomocy Technicznej ASTOR obejmuje produkty z oferty ASTOR dostarczone do konkretnej Instalacji u Użytkownika Końcowego, a jego cena wyliczana jest na podstawie wartości dostarczonych produktów.

### 3. Czym jest „Kontrakt Migracyjny”?

4 stycznia 2012 wszystkie aktywne karty ASTOR SWT zostały przekształcone w Migracyjny Kontrakt Pomocy Technicznej ASTOR o terminie ważności zgodnym z ważnością przekształcanej karty ASTOR SWT. Wsparcie techniczne udzielane w ramach produktów objętych Migracyjnym Kontraktem Pomocy Technicznej ASTOR realizowane będzie dla firm, które zarejestrowały instalację, w której użyto produktów ASTOR, na zasadach ogólnych rozliczania JPT opisanych w Regulaminie Pomocy Technicznej ASTOR. W momencie osiągnięcia zerowego stanu JPT dodanych przy uruchomieniu systemu lub dodanych już po uruchomieniu, pomoc techniczna nadal będzie udzielana w ramach towarów objętych Migracyjnym Kontraktem Pomocy Technicznej ASTOR do upływu daty terminu jego ważności.

### 4. Czy zakupiony Kontrakt Pomocy Technicznej ASTOR będę musiał w jakiś sposób zarejestrować?

Wszystkie Kontrakty Pomocy Technicznej ASTOR są w sposób automatyczny rejestrowane w systemie zaraz po zakupie.

### 5. Czy mogę przejść z Kontraktu Srebrnego na Kontrakt Złoty?

Tak, istnieje taka możliwość. W takim przypadku ASTOR zwraca odpowiednik wartości posiadanego Kontraktu Srebrnego do końca jego terminu ważności i oferuje Kontrakt Złoty na okres minimum 12 miesięcy.

### 6. Ilu integratorów obsługujących daną instalację może wskazać użytkownik końcowy do korzystania z bezpłatnej pomocy technicznej, po wykupieniu Kontraktu Platynowego?

W ramach Kontraktu Platynowego użytkownik końcowy może wskazać 1 integratora, który będzie korzystał z bezpłatnej Pomocy Technicznej dla zagadnień związanych z instalacją, którą obsługuje.

### 7. Czy mogę wykupić Kontrakt Pomocy Technicznej ASTOR do instalacji, która już istnieje?

Tak.

**8. Czy przy zakupie Kontraktu Pomocy technicznej ASTOR mogę wykorzystać Bony Premiowe?**

Tak, Kontrakty są rabatowane tak jak produkty z oferty ASTOR (czyli możliwe jest uzyskanie maksymalnie 5% dodatkowego rabatu przy zakupie).

**9. Mam ważną Kartę SWT na rok 2012 ale jeszcze nie zdążyłem jej zarejestrować. Czy będę mógł zarejestrować kartę w roku 2012?**

Jeżeli termin ważności Karty jeszcze nie upłynął to można ją zarejestrować na Platformie Internetowej ASTOR w 2012r. Zostanie ona automatycznie przekształcona w Kontrakt Migracyjny.

**10. Jaki mnożnik JPT mają Kontrakty Pomocy Technicznej ASTOR?**

Kontrakty Pomocy Technicznej ASTOR mają standardowy mnożnik JPT (x1).