

Cosa comprende

Nelle ore acquistate è possibile ricevere assistenza tecnica qualificata sia nella configurazione che nell'uso del programma.

E' possibile risolvere problemi legati alla configurazione del programma, analizzare e verificare i dati, avere un tutor che risponda a qualsiasi domanda legata al programma acquistato.

TeamViewer



Listino Prezzi

Contratto di teleassistenza in modalità STANDARD

I contratti di teleassistenza in modalità standard vengono gestiti dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00, festivi e periodi di chiusura aziendale esclusi.

L'intervento è garantito nelle 24 ore lavorative (massimo 3 giorni solari dalla richiesta di assistenza), anche se la media di risoluzione statistica è nelle 9 ore lavorative.

- | | |
|------------------------------------|-----------------------|
| • Pacchetto tele assistenza 3 ore | €. 90,00 iva esclusa |
| • Pacchetto tele assistenza 6 ore | €. 180,00 iva esclusa |
| • Pacchetto tele assistenza 10 ore | €. 270,00 iva esclusa |
| • Pacchetto tele assistenza 20 ore | €. 510,00 iva esclusa |

Contratto di teleassistenza in modalità PRIORITARIA

I contratti di teleassistenza in modalità standard vengono gestiti dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00, festivi e periodi di chiusura aziendale esclusi. L'intervento è garantito nelle 6 ore lavorative, anche se la media di risoluzione è nelle 3 ore lavorative.

- | | |
|------------------------------------|-----------------------|
| • Pacchetto tele assistenza 3 ore | €. 135,00 iva esclusa |
| • Pacchetto tele assistenza 6 ore | €. 270,00 iva esclusa |
| • Pacchetto tele assistenza 10 ore | €. 405,00 iva esclusa |
| • Pacchetto tele assistenza 20 ore | €. 765,00 iva esclusa |

Contratto di teleassistenza in modalità NON STOP

I contratti di teleassistenza in modalità prioritaria H24 vengono gestiti sempre, in ogni giorno dell'anno a qualsiasi ora. L'intervento è garantito nelle 6 ore lavorative, anche se la media di risoluzione è nelle 2 ore lavorative. L'accesso al servizio nei giorni / ore extra lavorative è garantito tramite numero telefonico dedicato.

I costi orari di questo contratto sono identici ai costi del contratto PRIORITARIO. Nel canone del contratto di teleassistenza è previsto un contributo pari a € 55,00 iva esclusa mensile per l'accesso al servizio nei giorni/ore extra lavorativi.

- | | |
|--|-------------------------|
| • Pacchetto Formazione / Configurazione 3 ore | €. 795,00 iva esclusa |
| • Pacchetto Formazione / Configurazione 6 ore | €. 930,00 iva esclusa |
| • Pacchetto Formazione / Configurazione 10 ore | €. 1.065,00 iva esclusa |
| • Pacchetto Formazione / Configurazione 20 ore | €. 1.425,00 iva esclusa |

Senza Contratto

Gli interventi senza contratto di teleassistenza vengono eseguiti tutti in modalità standard dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 17.00, festivi e periodi di chiusura aziendale esclusi.

L'intervento è garantito nelle 6 ore lavorative, anche se la media di risoluzione è nelle 3 ore lavorative.

L'intervento ha un importo pari a €. 50,00 iva inclusa per ogni ora o frazione di ora. Per poter ricevere assistenza tecnica è necessario acquistare almeno 1 ora di intervento tecnico.

Come richiedere le formazioni e gli strumenti di controllo

Per richiedere un'assistenza è necessario aprire un ticket dal programma stesso indicando l'oggetto della formazione, anche molto sintetico. Un tecnico specializzato contatterà telefonicamente l'utente e avvierà una sessione telematica attraverso il servizio Team Viewer. In questo modo verranno fornite tutte le informazioni richieste.

Terminata la sessione, il tecnico aggiornerà il ticket indicando le problematiche affrontate e l'utente e il partner di riferimento verranno notificati, tramite email, della teleassistenza ricevuta. Nell'email di notifica, verrà specificato anche il saldo delle ore utilizzate e il saldo delle ore disponibile.

Condizioni (Riservate ai contratti di assistenza)

- I pacchetti di assistenza sono relativi ad una singola installazione del software, vincolati al seriale della chiave hardware dello stesso. Il seriale del software utilizzato viene specificato nel contratto di assistenza.
- Il monte ore acquistato deve essere esaurito entro i 365 giorni successivi alla data del contratto.
- Il frazionamento minimo di ogni teleassistenza è pari a 15 minuti, arrotondato per eccesso. Ad esempio, ad una assistenza di 15 minuti vengono scalati 15 minuti mentre per una assistenza di 25 minuti vengono scalati 30 minuti.
- Per estendere un contratto di assistenza è sufficiente provvedere all'acquisto del nuovo pacchetto desiderato. Per i contratti H24, il rinnovo si effettua acquistando un pacchetto PRIORITARIO.

