TECNOSOFT
Software & System House

Servizi & Soluzioni Informatiche

Software, Hardware e Servizi
per l'automazione dei lavori d'ufficio

Software & System House
Information Technology Since 1983

CONTO SERVIZI 4.7

Tutte le soluzioni ideali per risolvere i vostri problemi di IT in Azienda.

Qualità ed esperienza.



Ci proponiamo come servizio nell'ambito professionale e culturale per le problematiche legate all'uso dell'elaboratore, costituendo un punto di riferimento alle necessità di personalizzazione dell'attività aziendale computerizzata e di formazione degli operatori addetti.

*Sappiamo che **l'imprevisto** nel settore informatico crea il blocco delle attività automatizzate e i **tempi di intervento** sono importantissimi; perciò, chi è coperto da contratto ha la **certezza del nostro intervento e la precedenza sulle altre chiamate** non in assistenza.*

La nostra politica non si ferma alla fornitura, ma punta alla consulenza e all'assistenza come servizi pre e post-vendita perché l'acquisto diventi un valido investimento.

La nostra garanzia:

- ***Semplificare la gestione degli incidenti informatici.***
- ***Aumentare la produttività per tornare operativi in tempi brevi.***
- ***Ottimizzare le manutenzioni in un'ottica di prevenzione.***

Facciamo presente che tutte le tipologie di contratto sono concordate direttamente con il Cliente in base alle effettive necessità di copertura oraria del servizio, della tempistica dello stesso e delle richieste aggiuntive per la garanzia della continuità operativa.



CONTO SERVIZI 4.7

"Paghi a consumo solo quando serve"

Le tipologie degli Accordi di assistenza tecnica si basano su un canone annuale personalizzato valutato assieme ai responsabili del sistema informatico, secondo le esigenze dell'azienda e la realtà hardware e software presente e installata al momento dell'accordo.

Principalmente le tipologie sono separate e si identificano con assistenza su Software Gestionale (Stargate, OmniConsole), Assistenza Sistemistica e Assistenza Complementare con delle eventuali estensioni.

Diversamente da altre società e organizzazioni, noi della Tecnosoft, applichiamo una logica di **"canone basso"** (**LOW FEE**) puntando sull'effettivo consumo successivo in base alle chiamate. Il canone, quindi, non è omnicomprensivo, ma dà diritto ad una serie di servizi e sconti per gli interventi e/o forniture richieste. I costi delle prestazioni e dei servizi nonché gli sconti o le maggiorazioni sono noti e presenti nel tariffario.

La logica che regola il rapporto tecnico amministrativo è messa in evidenza dallo slogan ***"paghi a consumo solo quando serve"***, una scelta che per la tipologia di aziende che stiamo servendo si conferma vincente.

Il nome **CONTO SERVIZI** è stato scelto a livello di associazione d'impresa **VENETO TECNOLOGIA** per uniformare servizi, soluzioni, tariffari e modalità operative. Un nuovo modo di presentarsi, professionale, per creare omogeneità e orientamento preciso partendo da scelte moderne, coerenti con i tempi.

Come funziona: Attivato l'accordo, il funzionamento è molto semplice, la richiesta può essere fatta telefonicamente o via e-mail. Ci si può concordare direttamente per l'appuntamento, oppure la data e l'ora vi può essere comunicata successivamente in base alla priorità. Discriminante è essere in ordine con i pagamenti.

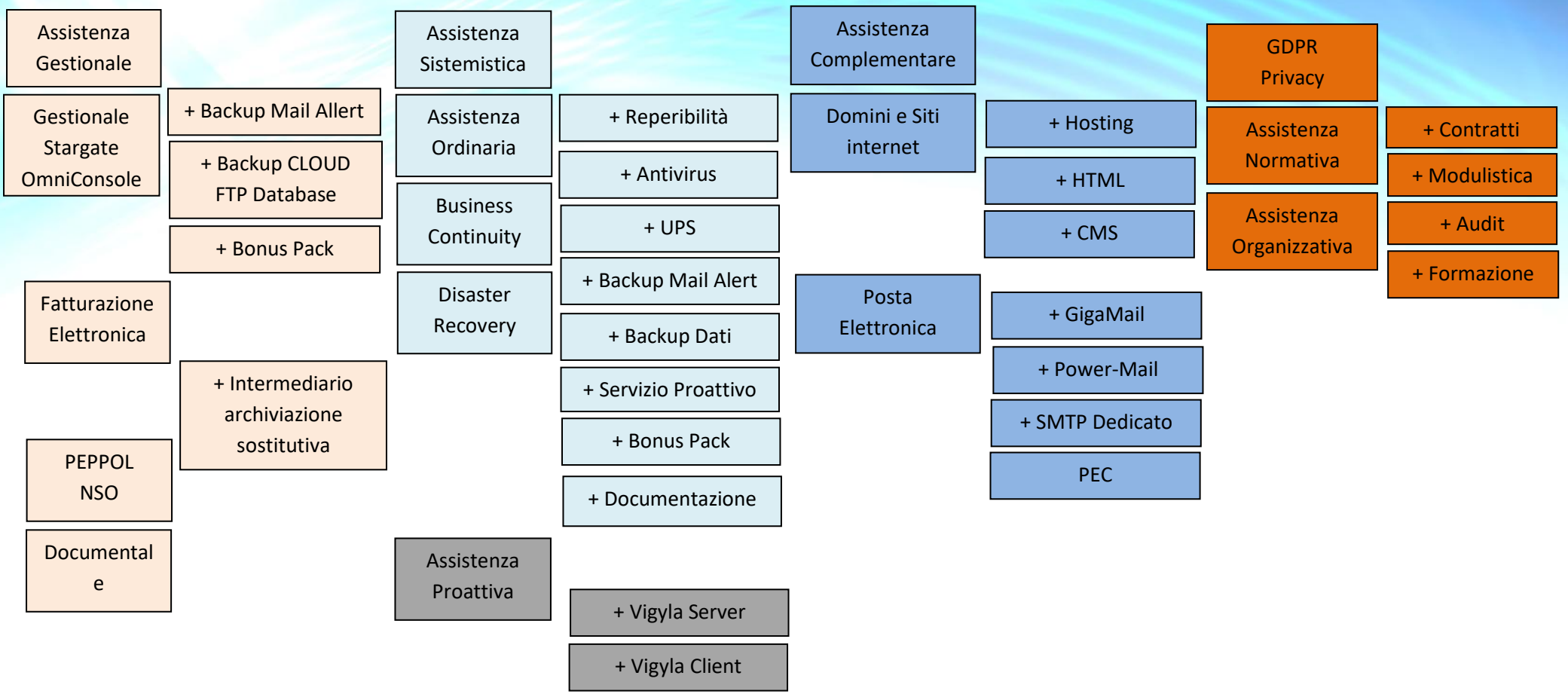
Come viene erogato: L'assistenza, oltre a quella telefonica compresa nel canone, può essere erogata in due modalità:

1. **OnSite** che prevede l'invio di un tecnico qualificato presso la vostra sede. Normalmente questo tipo d'intervento è richiesto nei casi in cui il tecnico debba operare fisicamente sul posto.

2. In **Teleassistenza** che prevede l'intervento da remoto per via telematica, da parte di un tecnico qualificato. L'intervento viene eseguito collegandosi alla rete del cliente via internet. I tempi di risposta per una richiesta d'intervento di questo tipo sono tipicamente molto rapidi, il tecnico designato per la risoluzione del problema può entrare in azione immediatamente per risolvere nel più breve tempo possibile il problema. Nei casi in cui l'intervento da remoto non sia risolutivo, la richiesta d'assistenza può essere scalata e la tipologia d'intervento può diventare OnSite.

Termine dell'intervento: Al termine dell'intervento, il tecnico, fornirà al cliente una spiegazione dettagliata dell'intervento effettuato e produrrà un "Rapportino di intervento" in cui sono indicati tutti i dettagli dell'operazione eseguita.

Principali Servizi



SINTESI DEL SERVIZIO

a) In caso di adesione alle formule proposte verranno attivati i servizi e applicato lo sconto come riportato in tabella "Sconti/Maggiorazioni", altrimenti sarà praticata la normale tariffa oraria. La formula proposta può essere accettata sul singolo servizio, o a integrazione parziale o completa.

b) Per i Clienti in assistenza, la tariffa oraria viene unificata per qualsiasi tipo di intervento, nel calcolo dell'importo da fatturare, verrà scontata la percentuale concordata corrispondente e successivamente; per interventi urgenti e/o fuori orario ufficio, applicate le maggiorazioni del caso.

c) Le richieste di intervento ORDINARIO vengono gestite in orario ufficio, in maniera diretta, dal lunedì al giovedì; il mattino 9.00-12.00 e il pomeriggio 14.00-17.00 telefonicamente o via posta elettronica.

d) Le richieste di intervento URGENTE vengono gestite esclusivamente con esplicita richiesta "URGENTE".

e) Il servizio di assistenza è ridotto e/o sospeso, previo avviso, 20 giorni all'anno.

f) Per ogni singolo intervento, l'importo minimo fatturabile è di 1 ora (la prima) anche se l'intervento ha una durata inferiore, con scatti di 30 minuti per il periodo successivo.

g) Il calcolo del tempo di intervento è presso la sede del Cliente, mentre il conteggio del viaggio è da suddividersi in spese chilometriche, rimborso ore viaggio e rimborso spese accessorie relative allo spostamento. Le spese del viaggio sono fisse, l'unica variabile è l'adeguamento al costo del carburante.

h) Per ogni intervento gestito in teleassistenza (remoto) il minimo fatturabile è 10 minuti con scatti di 5 per le attività svolte con l'eventuale addebito dello scatto alla risposta.

i) Tutti gli interventi, sia in fase di installazione o a regime, relativi ad attività non contemplate dall'accordo di assistenza o nei preventivi verranno attivati utilizzando la tabella "TARIFFARIO TECNOSOFT" senza gli sconti.

j) La formula proposta è da considerarsi standard, dove per "tempo di intervento" si intende tempo di risposta e non di ripristino o di soluzione del problema.

k) Nessuna penale potrà essere applicata alla formula proposta in caso di inadempienza.

l) Tutti i componenti sostituiti e/o riparazioni vengono conteggiati a parte.

m) L'attivazione dei sevizi è subordinata alla firma dell'accordo di assistenza tecnica



TARIFFARIO INTERVENTI

	Prezzo	Sconti in contratto	Fuori contratto
Tariffa oraria Intervento	85,00 € / ora	Dal -20% -40%	Nessuno
Tariffa giornaliera Intervento	600,00 € / giorno	Dal -20% -40%	Nessuno
Tariffa teleassistenza	1,5 € / minuto	Nessuno	Nessuno
Scatto alla risposta per teleassistenza	25,00 €	Nessuno	Nessuno
Diritto di chiamata ORDINARIO	30,00 €	-100%	Nessuno
Diritto di chiamata URGENTE	50,00 €	Nessuno	Nessuno
Rimborso viaggio (*)	1,50 € / Km	Nessuno	Nessuno
Spese aggiuntive	documentate	Nessuno	Nessuno

Gli sconti sulla tariffa oraria sono concordati fra le parti.

(*) Valore soggetto a variazione senza necessità di comunicazione poiché legato al prezzo del carburante, mentre i chilometri percorsi sono calcolati e verificabili con GOOGLE MAPS dalla nostra sede.

SCONTI E MAGGIORAZIONI	Accordo ordinario Attivo
Diritto di Chiamata ORDINARIO	Non dovuto
Diritto di Chiamata URGENTE	Intero
Intervento in giorni Feriali: 09.00-12.30 / 14.00-17.00	Secondo accordo contrattuale
Interventi di sabato, domenica e festivi, extraorario, oltre orari sopra riportati.	Tariffa concordata +50%



CONTO SERVIZI 4.7

"La tranquillità e l'economicità dei pacchetti prepagati"

A chi è dedicata: L'assistenza a pacchetto è riservata a tutte quelle aziende, coperte da canone di Assistenza, che hanno bisogno di poter usufruire di un certo numero di ore d'assistenza tecnica pianificate.

Come funziona: Il funzionamento è molto semplice, chi è coperto da canone di Assistenza può acquistare un pacchetto e il tempo impiegato per la risoluzione del problema o la formazione del personale verrà scalato dal monte ore acquistato. I pacchetti sono di tre tipi a seconda della tipologia d'intervento:

1. ***BONUS PACK:*** prevede un pacchetto di ore per l'assistenza On Site con l'invio di un tecnico qualificato presso la sede del cliente. Normalmente questo tipo d'intervento è richiesto nei casi in cui il tecnico debba operare fisicamente sul server, PC, apparati e periferiche o formare il personale sul posto.

Validità e rinnovo: I pacchetti non hanno una scadenza.

Termine dell'intervento: Al termine dell'intervento, il tecnico, fornirà al cliente una spiegazione dettagliata dell'intervento effettuato e lascerà o invierà a mezzo e-mail al cliente una copia del "**Rapportino di intervento**" in cui sono indicati tutti i dettagli dell'intervento eseguito.

Report degli interventi: Per la rendicontazione**,** se è attivo un contratto di assistenza tecnica, oltre al documento **Rapportino di intervento,** inviato, viene predisposta un'area cloud, denominata **"Scheda Cliente"** con la contrattualistica attiva e l'elenco degli interventi eseguiti, le ore consumate e quelle residue, questo consente al cliente di tenere la situazione sotto controllo.

- **Scheda Cliente:** abbiamo predisposto un accesso web a voi riservato, nel nostro portale OmniConsole, per la consultazione della componente contrattuale, amministrativa e documentale relativa agli accordi commerciali attivi e di rendicontazione delle attività svolte.
  In pratica potete accedere con le credenziali che abbiamo predisposto e fornito.
  Le informazioni visualizzate nella pagina di atterraggio sono standard; è possibile richiedere al servizio di assistenza accounts diversi per visualizzazioni personalizzate per i vostri operatori. Tutti gli accounts richiesti sono gratuiti.

  Si tratta di uno strumento che arricchisce il rapporto fidelizzato e trasparente che abbiamo con voi rispettoso dell'etica professionale che ci contraddistingue.

  Facciamo presente che la soluzione software attivata può essere adottata anche da voi per i vostri clienti sempre nella prospettiva di fornire strumenti nuovi e soluzioni attuali. La consultazione, ovvero le pagine, le tabelle e i grafici predisposti sono nel web in un sistema cloud visibili da qualsiasi dispositivo (responsive) predisposto e connesso alla rete internet. Non necessita di nessuna installazione.

https://omni.tecnosoft.it/

CONTO SERVIZI 4.7

Monitoraggio proattivo.
“Prevenire invece di reagire”

Prevenire, anticipare invece di reagire, questo è il significato del monitoraggio proattivo: agire prima che la situazione diventi un problema con l’obiettivo di evitare tempi di inattività, fermo lavori e perdite di produttività. Rischi, criticità, guasti, problemi di performance vengono prevenuti grazie al monitoraggio costante di apparati strategici come NAS, SERVER, applicazioni e dispositivi di rete.

La fase di monitoraggio avviene per mezzo di un agent software, non invasivo, installato sui dispositivi, e i dati raccolti vengono comunicati in maniera sicura ad una dashboard presidiata nella nostra control room. Gli alert, relativi alle criticità rilevate, possono venire segnalati anche via posta elettronica.

Grazie a questo sistema si possono pianificare le attività di manutenzione sia on-site che da remoto.

Monitoraggio proattivo: Si tratta un servizio innovativo che migliora notevolmente il concetto di assistenza. Si passa da una situazione di passività in cui si rimane in attesa di un evento/problema ad una gestione attiva e proattiva andando a mettere in atto tutte quelle misure che permettono ai sistemi IT di non avere problemi, raddoppiare il tempo di vita delle macchine e prevedere le rotture di componenti come i dischi. Dai test fatti e dall'esperienza acquisita sul campo possiamo affermare che un apparato gestito in maniera proattiva ha un tempo di vita doppio rispetto a ad un apparato su cui si effettuano interventi solo in caso di necessità.

Come funziona: Viene installato un agente software che comunica con i nostri server 24H x 365 GG inviando una serie di parametri sul funzionamento. Tramite l'agente è possibile erogare la teleassistenza in qualunque momento, installare aggiornamenti, installare o disinstallare software in modo centralizzato, effettuare inventari hardware e software, ripristinare file dall’ultimo backup e attivare policy di sicurezza per l’accesso ai dati.

A chi è dedicato: Si tratta di un servizio dedicato a tutte quelle aziende che non vogliono più essere prese alla sprovvista dai problemi legati ad una gestione passiva dell'infrastruttura.

	Prezzo	Sconti in contratto	Fuori contratto
Singolo servizio proattivo e-mail alert	49,00 € / anno	Nessuno	Non previsto



CONTO SERVIZI 4.7

Contratto di reperibilità tecnica.

Come funziona: L'accordo prevede la reperibilità telefonica al di fuori degli orari d'ufficio ordinari, estendendosi eventualmente anche alle festività e periodo di chiusura per ferie, ad un numero telefonico riservato. La chiamata può anche non essere risolutiva ma attiva una attenzione particolare nelle attività e nel coordinamento oggetto della chiamata.

A chi è dedicato: Si tratta di un servizio rivolto a tutte quelle aziende che necessitano di avere un supporto extraorario per la parte tecnica. La piena operatività dei sistemi IT è una condizione necessaria per il business attuale. Le imprese, sia per settore che per stagionalità, sono operative in maniera differenziata negli orari e nei giorni. Per questo motivo mettiamo a disposizione dei clienti un servizio di supporto aggiuntivo al canone ordinario, personalizzato, con l'obiettivo di raccogliere la problematica, eventualmente diagnosticare e risolvere malfunzionamenti da remoto, oppure prendere in carico l'esigenza e pianificare un intervento prima che questo provochi un danno alla produttività.

CONTRATTO REPERIBILITA'	**Prezzo**
Reperibilità 365: tutti i giorni dalle 5.00 alle 23.00	365,00 € / anno
Reperibilità CUSTOM: da concordare	preventivo

