



Computer NEXT Solutions

Via Dante di Nanni 1/e - CAP 47822
Santarcangelo di Romagna (RN)
P.I. 03185220401 - C.F. PSNFBA77P12H294F
e-mail: info@computernext.it
tel. 0541-625450 / fax 0541-625450
www.computernext.it

CARATTERISTICHE CONTRATTO ANNUALE DI ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE

Gentile cliente con la presente siamo a presentarle le principali caratteristiche del contratto di assistenza informatica fornito dalla nostra azienda.

Di seguito troverà elencate le principali caratteristiche di assistenza tecnica e manutenzione previste ed incluse nel Suo contratto.

Le ricordiamo, inoltre, che per ogni chiarimento, dubbio o per qualsiasi informazione siamo sempre disponibili ad un incontro in cui esporre:

1. il punto del lavoro svolto, anche in base alle vigenti normative: DPS 2006
2. eventuali problematiche aziendali riscontrate
3. eventuali nuove implementazioni tecnologiche da attivare per semplificare il Vostro lavoro.

PRINCIPALI CARATTERISTICHE:

- E' prevista la sostituzione temporanea delle apparecchiature informatiche non funzionanti per il tempo necessario alla riparazione, in modo che l'utente possa poi continuare ad utilizzare il computer (ES: il monitor smette di funzionare? Noi interveniamo, preleviamo il monitor per la riparazione e ne lasciamo un altro in modo che l'utente possa continuare a lavorare senza interruzione nella sua operatività!)
- Assistenza telefonica continua (escluso festivi)
- Assistenza ed intervento sulla postazione lavorativa non funzionante.
- Assistenza alla risoluzione delle problematiche software riguardanti il sistema operativo Microsoft: file system (archiviazione dati), networking (utilizzo rete), software periferiche.
- Assistenza alla risoluzione delle problematiche software riguardanti applicazioni area Office (Word, Excel ecc.)
- Assistenza alla risoluzione delle problematiche software riguardanti: applicazioni grafiche, browser, posta elettronica, masterizzazione o similari.
- Assistenza diretta e continua anche tramite il collegamento remoto VPN/VNC
- Diritto a listini ridotti personalizzati per l'assistenza o acquisto di nuovi componenti.

- Intervento e risoluzione del problema entro 48 ore (grazie anche al metodo di lavoro tramite bipartizione ed immagini PQI).
- Installazione ed attivazione di tutti gli aggiornamenti di legge rilasciati dai vari software e sistemi installati presso la Vostra azienda.
- Assistenza problematiche internet, posta elettronica e VPN (collegamento remoto per poter lavorare da casa o da qualsiasi postazione collegata ad internet).

Si ricorda che la richiesta di intervento potrà essere effettuata: telefonicamente, via fax, o tramite posta elettronica, specificando il tipo di problema e le operazioni effettuate prima del malfunzionamento e degli eventuali tentativi per risolverlo. Nel caso in cui l'assistenza remota o telefonica non sia stata in grado di ripristinare la normale operatività, verrà effettuato, in accordo con le esigenze lavorative di entrambe le parti e comunque **non oltre le due giornate lavorative**, un intervento direttamente sulla postazione di lavoro.

Il contratto di assistenza annuale sarà sempre personalizzabile in base alle esigenze o alle richieste ritenute più opportune per la Vostra azienda (orari, tempo e modalità d'intervento, hardware sostitutivo ecc.). Rimane escluso solamente il diritto fisso di chiamata a domicilio.

TARIFFA SOHO

Per quanto riguarda il contratto SOHO le modalità sono le stesse di quello tutto incluso l'unica differenza è nel fatto che mentre nel ALL INCLUSE tutte le ore di assistenza sono tutte incluse, nel contratto ridotto vengono conteggiate a tariffa molto scontata.

Rimaniamo in attesa di un Vostro riscontro

Cordiali saluti



PARTNER E CERTIFICAZIONE:



PREZZI ESCLUSE IMPOSTE DEL 20%	ASSISTENZA TECNICA DIRETTA	PAGAMENTO DA ACCORDARSI
-----------------------------------	-------------------------------	----------------------------