



Servizio di assistenza e aggiornamento prodotto

PROACTIVE offre ai propri clienti un contratto di assistenza che si modella sulle effettive e diversificate esigenze dei clienti ed a condizioni vantaggiose: **assistenza monte-ore a scalare**.

Si tratta di un contratto con il quale il cliente può usufruire di un monte-ore di assistenza tecnica. All'acquisto del prodotto il monte-ore a disposizione è calcolato in base al valore della configurazione del prodotto acquistata e **il costo è incluso nel prezzo di vendita del prodotto**.

Successivamente il cliente può acquistare pacchetti di 10 ore di assistenza tecnica ad un prezzo vantaggioso. Le ore a disposizione possono essere utilizzate sia per l'assistenza tecnica, per la formazione aggiuntiva, per le personalizzazioni delle reportistiche, in relazione alle esigenze del cliente.

I canoni fissi di assistenza sono costi che gravano sulle aziende, indipendentemente dall'utilizzo effettivo del servizio; il nostro contratto di assistenza rappresenta un investimento di importo contenuto e da ammortizzare nei periodi di necessità e senza fretta dal momento che le ore di assistenza che si acquistano hanno una scadenza temporale di ben 12 mesi.

MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

(a) **TELEASSISTENZA** (accesso remoto alla postazione del cliente che richiede assistenza), fornita tramite il software TeamViewer®, che garantisce la massima sicurezza in materia di accessi al sistema non autorizzati. Per maggiori informazioni in merito si visiti il sito internet www.teamviewer.com/it.

(b) ASSISTENZA A MEZZO E-MAIL

Il cliente può chiedere chiarimenti specifici sull'utilizzo del software a mezzo e-mail, all'indirizzo: assistenza.area1@proactive-info.it oppure assistenza.area2@proactive-info.it, in relazione al tipo di prodotto acquistato.

(c) ASSISTENZA TELEFONICA

Generalmente al contatto telefonico da parte del cliente farà seguito immediato il collegamento in tele-assistenza



Proactive s.a.s.

Sede Legale: Via Sacco e Vanzetti, 40 - 56025 PONTEDERA (PI) - Sede Operativa: L.go F.lli Cervi, 8 - 56021 CASCINA (PI)
C.F./P.IVA 01521150506 Tel. 050 5200490 - Fax. 02 30136077
e.mail : proactive@proactive-info.it siti internet: www.proactive-info.it www.informaticaperlasanita.com

SERVIZIO DI ASSISTENZA E AGGIORNAMENTO — Continua

PRINCIPALI CONDIZIONI DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA TECNICA

	12 mesi da acquisto	In vigenza contratto di noleggio	Successivamente
N° ore del pacchetto	In base alla configurazione acquistata	In base alla configurazione acquistata	10 ore
Costo	Incluso in prezzo vendita	Incluso in costo noleggio	€ 380,00 +IVA
Scadenza	12 mesi da installazione prodotto	Scadenza e rinnovo contemporaneo al contratto di noleggio	12 mesi dall'acquisto del pacchetto
Elementi scalabili da monte-ore:	Teleassistenza/e-mail o assistenza telefonica Aggiornamento prodotto Personalizzazione reportistiche Piccole personalizzazioni software (max 2 ore sviluppo - installazione) Analisi tecnico-funzionale per personalizzazioni oggetto di quotazione		
Minimo tariffabile tele-assistenza:	15 minuti		
Conteggio tele-assistenza	Per minuto effettivo di connessione		
Conteggio risposta quesiti e-mail	15 minuti per quesito		
Minimo tariffabile assistenza telefonica:	15 minuti		
Conteggio assistenza telefonica:	per scaglioni di 15 minuti		
Personalizzazione reportistiche	Minimo 2 ore per report Per addebiti > 2 ore in base a preventivo approvato dal cliente		
Analisi tecnico-funzionale per personalizzazioni oggetto di quotazione	1 ora forfetaria per personalizzazioni che eccedono le 2 ore di addebito		
Aggiornamento prodotto	Addebito forfetario di 5 ore + 1 ora per ogni postazione di lavoro fuori LAN (sedi secondarie)		
Elementi addebitati a parte:	Interventi presso cliente Personalizzazioni /modifiche del programma (ad eccezione delle reportistiche) Ogni altro servizio non previsto specificatamente dal contratto		

Proactive s.a.s.

Sede Legale: Via Sacco e Vanzetti ,40 - 56025 PONTEDERA (PI)- Sede Operativa: L.go F.lli Cervi, 8 - 56021 CASCINA (PI)
C.F./P.IVA 01521150506 Tel. 050 5200490 - Fax. 02 30136077
e.mail : proactive@proactive-info.it siti internet: www.proactive-info.it www.informaticaperlasanita.com