

## Assistenza tecnica Informatica e/o Telefonia

A partire dal 01/01/2017, entreranno in vigore I nuovi listini per I servizio di assistenza tecnica erogati dalla società Open Solution. Tutti I client sono invitati a prendere visione del seguente document.

Il rinnovo o la sottoscrizione di un pacchetto di Assistenza permette di usufruire di numerosi vantaggi:

- Accesso gratuito al sistema di ticketing on-line di Open Solution che ci permette di accorciare i tempi e le distanze;
- Prezzo scontato o gratuito per Assistenza on-site;
- Canale preferenziale di assistenza per tutti i clienti che sottoscrivono il contratto;

Qualora il cliente non intendesse sottoscrivere nessun contratto, nella seguente tabella sono riepilogati i costi standard dei servizi erogati. Tutte le richieste di assistenza dovranno pervenire comunque tramite sistema di ticketing raggiungibile all'indirizzo: <http://assistenza.opensolution.it> oppure inviando una mail a [supporto@opensolution.it](mailto:supporto@opensolution.it). Le richieste saranno gestite in base alla priorità e alla gravità della richiesta e questa classificazione sarà assegnata da un Tecnico incaricato Open Solution dopo un'analisi preventiva del problema. Le richieste pervenute tramite altri mezzi (cellulare, sms o whatsapp) non saranno garantite in quanto non tracciate dal sistema di ticketing, pertanto invitiamo tutti ad utilizzare le modalità sopra descritte. Tutte le richieste pervenute senza la sottoscrizione di un pacchetto di Assistenza saranno gestite con la priorità più bassa.

LISTINO INTERVENTI TECNICI FUORI ASSISTENZA	Imponibile (in €, IVA esclusa)
<b>Intervento Smart da remoto</b> Comprende la risoluzione da remoto di un intervento che sia incluso nella lista di "Interventi Smart"	35,00
<b>Assistenza tecnica da remoto</b> Tariffa oraria, orario lavorativo normale, previa apertura ticket	48,00
<b>Assistenza tecnica on-site</b> Tariffa oraria, orario lavorativo normale, previa apertura ticket	60,00
<b>Surplus intervento tecnico in alta priorità</b> Intervento entro le 4 ore lavorative su problematiche urgenti	+ 100,00
<b>Surplus intervento tecnico in orario lavorativo straordinario</b> Intervento al di fuori dell'orario lavorativo normale, esclusi notturni e festivi	+ 100,00
<b>Surplus intervento tecnico in orario lavorativo notturno o festivo</b> Intervento al di fuori dell'orario lavorativo normale, esclusi straordinari	+ 250,00
<b>Diritto di chiamata intervento da remoto</b> Valida per tutti gli interventi eseguiti da remoto.	30,00
<b>Diritto di chiamata urbana</b> Valida anche per ritiro o consegna a domicilio, area urbana di Viterbo, non applicato per clienti sotto contratto.	48,00
<b>Diritto di chiamata extraurbana (entro la provincia di Viterbo e Roma)</b> Valida anche per ritiro o consegna a domicilio	72,00
<b>Diritto di chiamata extraurbana (fuori provincia)</b> Calcolato in base all'effettiva distanza chilometrica	1,20/km

### Condizioni del servizio

- La tariffa oraria è da considerarsi per singola persona. Il servizio di assistenza minimo è di un'ora più il diritto di chiamata.
- È considerato orario lavorativo normale dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00. È considerata tariffa notturna tutti i giorni dalle 21:00 alle 06:00. Tutti gli altri orari sono da considerarsi straordinari o, nel caso, festivi.
- L'assistenza tecnica ordinaria viene prenotata su appuntamento secondo la disponibilità dell'agenda. L'assistenza in alta priorità viene eseguita entro 8 ore dalla chiamata.
- Nessun compenso è dovuto se il problema riscontrato è legato ad intervento in garanzia, eccezion fatta per il diritto di chiamata (escluse garanzie on-site).
- Tutte le tariffe non comprendono vitto e alloggio nei casi ove necessario.
- Open Solution S.r.l. non sarà in qualsiasi caso responsabile di eventuali perdite di dati, programmi, ed informazioni, né per danni derivanti dalla mancata o ridotta operatività/produzione ed è in generale escluso ogni altro danno indiretto e consequenziale. Si rimanda alle condizioni generali di fornitura per tutte le norme che regolano l'operatività di Open Solution.

**Open Solution S.r.l.**  
Str. Cassia Nord Km. 86,300  
01100 Viterbo (VT)  
Italy

**Tel.**  
+39 0761 30.96.83  
**Fax**  
+39 0761 25.36.41

**Web Site**  
<http://www.opensolution.it>  
<http://assistenza.opensolution.it>

**R.E.A.**  
n.136170  
**Cap. Soc. Int. vers.**  
€ 10.000,00

**Registro Imprese**  
**C.F./Partita IVA**

01885230563

## **NOVITA': Interventi Smart**

Al fine di agevolare gli interventi tecnici, sarà possibile accedere alla nuova modalità di "Interventi Smart". Questa categoria di interventi, include tutte quelle lavorazioni di routine eseguite dal personale Open Solution sugli apparati del cliente che richiedono un tempo di intervento breve. Gli interventi SMART non hanno nessun costo per diritto di chiamata e non sono fatturati ad ora, ma hanno un costo UNA TANTUM prestabilito.

Di seguito la lista degli interventi per cui è possibile usufruire della tariffa agevolata smart:

### **Interventi su router/firewall**

- ✓ Aperture/chiusura porte, DMZ, Port forwarding e Nat;
- ✓ Riavvio apparato per blocco;
- ✓ Modifica servizio dhcp;
- ✓ Verifica consumo di banda;
- ✓ Modifica nome e password wifi;

### **Interventi su centralino OpenVOICE® Pbx e 3CX Phone System**

- ✓ Configurazione interno su nuovo telefono
- ✓ Registrazione nuova linea voip (solo se di altro provider)
- ✓ Modifica Gruppo di squillo
- ✓ Configurazione tasti rapidi su telefono 'BLF'
- ✓ Modifica musiche attesa
- ✓ Registrazione messaggio di chiusura
- ✓ Modifica orari aperture chiusura
- ✓ Creazione o modifica interno (max 3 interni)
- ✓ Riavvio per blocco
- ✓ Creazione utente cti
- ✓ Installazione cti (singolo utente)
- ✓ Ripristino credenziali utente

**COSTO UNA TANTUM PER INTERVENTO SMART: € 35,00 + iva**

## PACCHETTI DI ASSISTENZA

Per tutti quei clienti che desiderano un costo fisso per il servizio di assistenza tecnica, sarà possibile acquistare uno dei seguenti pacchetti di assistenza e che comprendo:

Small	Medium	Large
<b>€ 400,00 + iva</b>	<b>€ 750,00 + iva</b>	<b>€ 1.600,00 + iva</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 4 Interventi Smart</li> <li>✓ 4 ore di assistenza da Remoto</li> <li>✓ 2 ore di assistenza ON-SITE</li> <li>✓ SLA Standard</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 6 Interventi Smart</li> <li>✓ 8 ore di assistenza da Remoto</li> <li>✓ 4 ore di assistenza ON-SITE</li> <li>✓ SLA Standard</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 10 Interventi Smart</li> <li>✓ 20 ore di assistenza da Remoto</li> <li>✓ 10 ore di assistenza ON-SITE</li> <li>✓ SLA Standard</li> </ul>

Tutti I pacchetti di assistenza hanno una validità di 12 mesi a partire dalla data di acquisto e non potranno essere consumati oltre tale data.

La sottoscrizione di un pacchetto di Assistenza permette di usufruire di un numero indicato di interventi tecnici senza nessun addebito per diritto di chiamata (ad eccezione degli interventi fuori provincial dove sarà sempre applicato il costo chilometrico). Tutte le richieste di assistenza saranno processate entro I termini definiti nello SLA Standard, anzichè nello SLA Base.

Per I clienti che necessitano di un pacchetto di assistenza diverso sarà nostra premura preparare un'offerta personalizzata.

## SLA BASE E TEMPI DI INTERVENTO

Tutte le richieste di assistenza verranno elaborate seguendo uno SLA (Service Layer Agreement) di base che prevede le seguenti tempistiche:

SLA - Base	
Assistenza ordinaria (guasto o richiesta non bloccante)	Assistenza Straordinaria (blocco totale dell'impianto)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervento entro 24 ore lavorative</li> <li>- Dal Lunedì al Venerdì</li> <li>- Dalle ore 9:00 alle ore 13:00</li> <li>- E dalle ore 14:30 alle ore 18:00</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervento entro 12 ore lavorative</li> <li>- Dal Lunedì al Venerdì</li> <li>- Dalle ore 9:00 alle ore 13:00</li> <li>- E dalle ore 14:30 alle ore 18:00</li> </ul>

## SLA E TEMPI IN REGIME DI ASSISTENZA TECNICA

Per tutti i clienti che avranno sottoscritto un Pacchetto di assistenza, sarà possibile accedere alle seguenti modalità di intervento, andando ad intervenire sui tempi e le modalità di assistenza:

SLA - Standard	
Assistenza ordinaria (guasto non bloccante)	Assistenza Straordinaria (blocco totale dell'impianto)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervento entro 8 ore lavorative dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:00 e dalle ore 14:30 alle ore 18:00</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervento entro 4 ore lavorative dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:00 e dalle ore 14:30 alle ore 18:00</li> </ul>
<b>NESSUN COSTO AGGIUNTIVO</b>	

SLA - Premium	
Assistenza ordinaria (guasto non bloccante)	Assistenza Straordinaria (blocco totale dell'impianto)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervento entro 4 ore lavorative dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:00 e dalle ore 14:30 alle ore 18:00</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervento entro 2 ore lavorative dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:00 e dalle ore 14:30 alle ore 18:00</li> </ul>
<b>+ € 100,00 / mensile (max 10 postazioni)</b>	

SLA - Top	
Assistenza ordinaria (guasto non bloccante)	Assistenza Straordinaria (blocco totale dell'impianto)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Intervento entro 4 ore lavorative</li> <li>- Dal Lunedì al Venerdì</li> <li>- Dalle ore 8:30 alle ore 13:00</li> <li>- E dalle ore 14:30 alle ore 18:00</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servizio di reperibilità H24 per gli interventi fuori orario Solo per interventi urgenti che Causano un blocco totale Dell'attività lavorativa</li> </ul>
<b>Quotazione Personalizzata</b>	