

Supporto tecnico e Contratti di manutenzione

Procedure e politiche applicate

Documento descrittivo delle politiche e procedure di supporto tecnico

Supporto Tecnico e Contratti di manutenzione

Procedure e politiche applicate

1- Scopo del documento

Per fornire ai nostri clienti un supporto tecnico di sempre maggior qualità ed ottimizzare l'uso delle risorse interne, Es-Tek sta approntando alcune modifiche alle procedure e alle politiche di somministrazione dei servizi.

Il presente documento vuole descrivere le nuove procedure di accesso al supporto tecnico fornito da Es-Tek a clienti finali e/o rivenditori e i contenuti dei contratti di manutenzione.

Verranno inoltre definiti i termini utilizzati nel documento e descritte le varie politiche e procedure di accesso al supporto.

Prodotti:

↪ InspectionXpert

↪ QualityXpert

↪ CE-Creator

↪ KeyCreator

↪ KeyView

↪ Validation Tool

2- Definizioni

2.1- Assistenza a mezzo posta elettronica o tramite portale di supporto

Richieste inviate a indirizzi di posta elettronica predefiniti o tramite il portale di supporto.

La soluzione a tali problematiche è fornita semplicemente inviando al cliente una procedura descritta passo-passo per risolvere il problema (salvo richiesta di informazioni mancanti).

Non fanno parte dell'assistenza a mezzo posta elettronica o portale di supporto lavori fatti per il cliente. Se la soluzione del problema implica l'invio di un file specifico da parte del cliente con richiesta di ritorno dello stesso, modificato dal supporto tecnico, questa procedura sarà considerata come assistenza remota e verrà addebitato il tempo impiegato.

L'assistenza a mezzo posta elettronica o portale di supporto implica il solo invio di una procedura da operare da parte del cliente.

Esempio:

“Devo applicare un Raggio 5 al file allegato (descrizione nel file), mi potete fornire la procedura da seguire?”

Questa è una richiesta a mezzo posta elettronica e se il cliente ha il contratto di manutenzione attivo la risposta sarà inviata senza costi aggiuntivi.

“Potete applicare un Raggio 5 al file allegato (descrizione nel file) e inviarmi il risultato?”

Questa è una richiesta di assistenza remota e sarà quindi addebitata.

2.2- Assistenza Remota

Qualsiasi attività di supporto o formazione che non ricada nell'assistenza a mezzo posta elettronica, ma che non richieda la presenza fisica di un tecnico presso il cliente.

Rientrano nell'assistenza remota anche corsi online con accesso tramite internet.

2.3- Assistenza On Site

Qualsiasi attività di assistenza che richieda la presenza fisica di un tecnico presso la sede del cliente.

3- Stato del cliente

I clienti possono trovarsi essenzialmente in due situazioni:

- con un contratto di manutenzione o di sottoscrizione attivo per il prodotto di cui chiedono assistenza.
- senza contratto di manutenzione per il prodotto di cui chiedono assistenza.

I clienti con un contratto di manutenzione attivo possono accedere al servizio di assistenza gratuita a mezzo posta elettronica. Avranno inoltre la possibilità di usufruire di tariffe agevolate.

I clienti senza contratto di manutenzione possono accedere soltanto all'assistenza remota o On Site.

Le assistenze su prodotti non forniti da Es-Tek o gli interventi sistemistici saranno considerati come interventi fuori contratto.

4- Contratti di supporto tecnico

4.1- Sottoscrizione annuale

Canone di abbonamento annuale per l'uso di un programma. La sottoscrizione garantisce il ricevimento degli aggiornamenti del software.

Tale contratto dà anche diritto al supporto tecnico a mezzo e-mail senza costi aggiuntivi.

4.2- Contratto di manutenzione software

Questo contratto prevede la fornitura a mezzo download delle versioni aggiornate dei prodotti coperti dal contratto per tutta la sua durata.

Tale contratto dà anche diritto al supporto tecnico a mezzo e-mail senza costi aggiuntivi.

4.3- Contratti per interventi

I clienti hanno la possibilità di chiedere interventi (da remoto o On Site) in due modalità:

- On Demand: fatturato di volta in volta alle tariffe prestabilite.
- Acquistando un pacchetto ore. Il pacchetto ore prevede la possibilità di acquistare anticipatamente per i successivi 12 mesi un ammontare di ore da utilizzare per interventi remoti o On Site. Le ore saranno scalate dal monte ore a multipli di mezz'ora. Per interventi On Site viene stabilita la quantità di ore scalate per il diritto di uscita.

5- Prodotti e versioni supportati

Il supporto viene garantito per le versioni dei prodotti correnti o massimo per le due versioni precedenti.

Versioni antecedenti saranno considerate come prodotti non forniti da Es-Tek.

6- Tariffe supporto qualità

6.1 Prodotti di riferimento: *InspectionXpert, QualityXpert, CE Creator*

Tutte le tariffe sono da considerarsi IVA esclusa:

- Assistenza remota: costo orario (multipli di mezz'ora)
- Con contratto di manutenzione: € 170,00
- Senza contratto di manutenzione: € 200,00

Assistenza On Site: come assistenza remota + diritto di uscita (in base alle distanze).

Pacchetti ore per clienti con contratto di manutenzione:

- 10 ore: € ~~1700,00~~ → € 1600,00
- 20 ore: € ~~3400,00~~ → € 3200,00
- 30 ore: € ~~5100,00~~ → € 4800,00

Pacchetti ore per clienti senza contratto di manutenzione:

- 10 ore: € ~~2000,00~~ → € 1900,00
- 20 ore: € ~~4000,00~~ → € 3800,00
- 30 ore: € ~~6000,00~~ → € 5700,00

Interventi sistemistici (sistemazione/configurazione rete, sistema operativo o relativi a prodotti non forniti da Es-Tek): € 200,00/ora.

Per richieste di assistenza senza contratto sarà computato un minimo di € 100,00 anche nel caso il problema non abbia soluzione.

7- Tariffe supporto CAD

7.1 Prodotti di riferimento: KeyCreator, KeyView, Validation Tool

Tutte le tariffe sono da considerarsi IVA esclusa:

- Assistenza remota: costo orario (multipli di mezz'ora)
- Con contratto di manutenzione: € 70,00
- Senza contratto di manutenzione: € 110,00

Assistenza On Site: come assistenza remota + diritto di uscita (in base alle distanze).

Pacchetti ore per clienti con contratto di manutenzione:

- 10 ore: € ~~700,00~~ → € 600,00
- 20 ore: € ~~1400,00~~ → € 1200,00
- 30 ore: € ~~2100,00~~ → € 1800,00

Pacchetti ore per clienti senza contratto di manutenzione:

- 10 ore: € ~~1100,00~~ → € 990,00
- 20 ore: € ~~2200,00~~ → € 1950,00
- 30 ore: € ~~3300,00~~ → € 2900,00

Interventi sistemistici (sistemazione/configurazione rete, sistema operativo o relativi a prodotti non forniti da Es-Tek): € 200,00/ora.

Per richieste di assistenza senza contratto sarà computato un minimo di € 70,00 anche nel caso il problema non abbia soluzione.

8- Metodi di accesso al supporto

- E-mail: supporto@es-tek.it
- Portale web: <https://supporto.es-tek.it>
- Telefono: 0444 1496981

Per ulteriori dettagli sull'uso del portale di supporto [cliccare qui](#) o scaricare il documento al seguente link:

- https://www.es-tek.it/images/pdf/Supporto/ES-TEK_nuove_procedure_di_accesso_al_supporto_tecnico.pdf