

Servizi & Soluzioni Informatiche

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

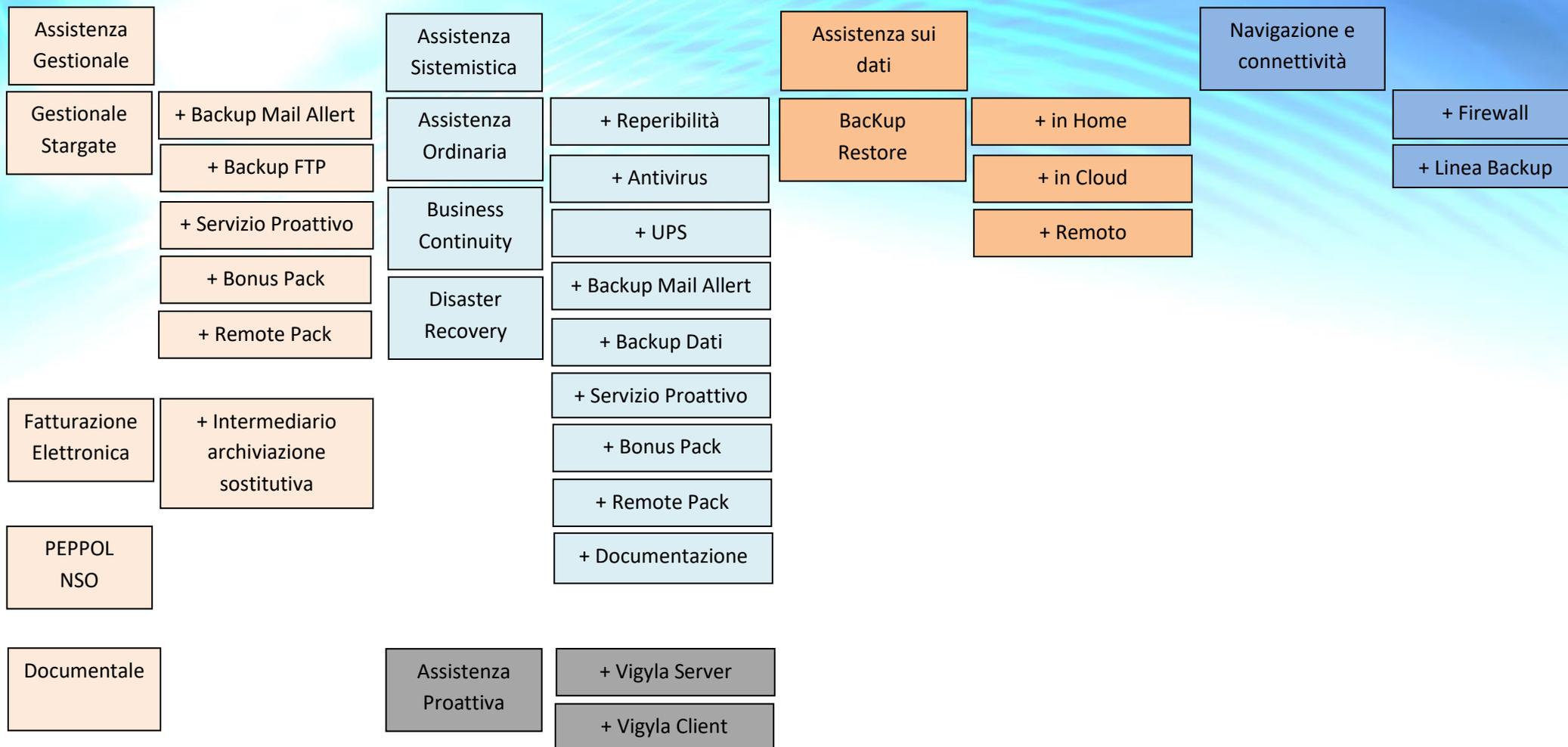
Software & System House  
Information Technology Since 1983

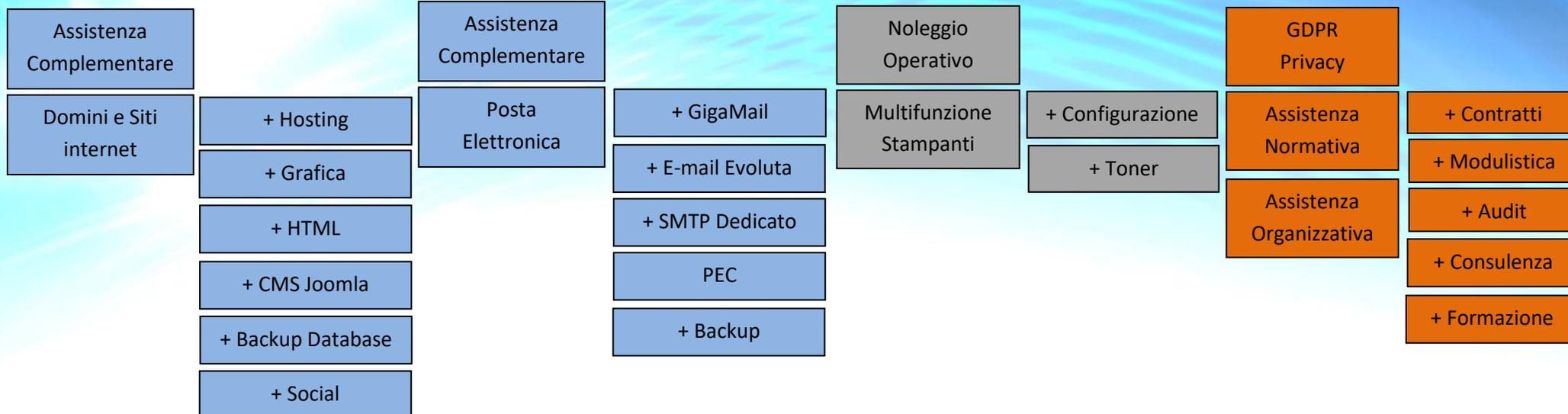
# **CONTO SERVIZI 3.21**

*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.*





# CONTO SERVIZI 3.21

## "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, 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 onnicomprensivo, 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 lascerà al cliente una copia del "Rapportino di intervento" in cui sono indicati tutti i dettagli dell'operazione eseguita.



  
veneto tecnologia

sempre un passo avanti...

# 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 dal lunedì al venerdì; il mattino 9.00-12.00 e il pomeriggio 15.00-18.00 telefonicamente, a mezzo fax, o via internet.
- d) Le richieste di intervento URGENTE vengono gestite esclusivamente via fax 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' 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) 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.
- i) La formula proposta è da considerarsi ON SITE standard, dove per intervento si intende tempo di risposta e non di ripristino o di soluzione del problema.
- j) Nessuna penale potrà essere applicata alla formula proposta in caso di inadempienza.
- k) Tutti i componenti sostituiti e/o riparazioni vengono conteggiati a parte.
- l) L'attivazione dei servizi è subordinata alla firma dell'accordo di assistenza tecnica

**Facciamo presente che tutte le tipologie di contratto diverse dalla tipologia "ORDINARIO" qui illustrata, 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.**

# TARIFFARIO INTERVENTI

	Prezzo	Sconti in contratto	Sconti fuori contratto
Tariffa oraria per Intervento	80,00 € / ora	Dal -20% al -50%	Nessuno
Diritto di chiamata ORDINARIO	30,00 € / intervento	-100%	Nessuno
Diritto di chiamata URGENTE	50,00 € / intervento	Nessuno	Nessuno
Supplemento oltre le quattro ore	15,00 € / intervento	Nessuno	Nessuno
Rimborso orario viaggio	0,48 € / minuto	Nessuno	Nessuno
Tariffa chilometrica (*)	0,87 € / km	Nessuno	Nessuno
Pernottamento e spese aggiuntive	Rimborso spese documentate	Nessuno	Nessuno

Gli sconti sulla tariffa oraria sono concordati fra le parti.

(\*) Valore soggetto a variazione senza necessità di comunicazione preventiva, poiché legato al prezzo del carburante

## Sconti e Maggiorazioni al TARIFFARIO

	Accordo ordinario Attivo
Diritto di Chiamata ORDINARIO	Non dovuto
Diritto di Chiamata URGENTE	Intero
Intervento in giorni Feriali: 09.00-12.30 / 14.30-18.00	Secondo accordo contrattuale
Intervento in giorni Feriali Extraorario: concordato	Secondo accordo contrattuale +30%
Interventi al Sabato, Domenica e Festivi, extraorario, oltre orari sopra riportati.	Tariffa oraria piena +50%

<b>Assistenza Gestionale</b>	Copre l'assistenza telefonica, gli aggiornamenti e la documentazione, garanzia di intervento di personale esperto anche presso la vostra sede per il buon funzionamento del programma gestionale in oggetto.
<b>Stargate</b>	Come produttori del software Gestionale Stargate forniamo l'assistenza sulla versione, moduli ed estensioni acquistate. Stargate e i servizi collegati rappresentano una soluzione innovativa perché il vostro acquisto diventi un investimento soprattutto per la continuità dei contatti e l'assistenza post vendita.
<b>+ Fatturazione Elettronica</b>	Servizio che permette la creazione delle fatture in formato XML (specifiche dell'A.d.E.) con eventualmente la possibilità di inviare direttamente dal gestionale le fatture tramite l'integrazione con un intermediario. L'integrazione è possibile anche per la ricezione direttamente sul gestionale delle fatture passive, con l'aiuto nella registrazione contabile.
<b>+ Backup Mail Allert</b>	Avvisa quotidianamente, a mezzo e-mail, sia il responsabile aziendale che il responsabile della Tecnosoft sul buon fine dell'operazione di backup del Gestionale Stargate. In caso di errore si attivano le procedure di avvertimento.
<b>+ Backup FTP</b>	Prevede il salvataggio (backup) quotidiano a mezzo internet su un server remoto gestito dalla Tecnosoft. E' una soluzione modulare efficace e in conformità agli aspetti burocratico/legislativi (privacy) e gestionali richiesti, completi di servizi per il supporto e l'assistenza tecnica con verifica semestrale della consistenza dei dati.
<b>+ Servizio Proattivo</b>	Copre tutte quelle attività ordinarie, a carattere periodico, sui dati, le registrazioni, l'aggiornamento e il salvataggio del lavoro svolto nonché la formazione del personale e l'assistenza all'imputazione dei dati. Il servizio prevede un intervento pianificato ciclico presso la vostra azienda. (Es. 1 intervento di 4 ore al mese)
<b>+ Bonus Pack</b>	Servizio aggiuntivo OnSite per tutte le aziende che sanno già che durante il corso dell'anno avranno la necessità di interventi formativi o di assistenza tecnica e vogliono la tranquillità e l'economicità garantite dall'acquisto di pacchetti ore prepagati a scalare. Formula a chiamata, prepagata a consumo.
<b>+ Remote Pack</b>	Servizio aggiuntivo per la teleassistenza per tutte le aziende che sanno già che durante il corso dell'anno avranno la necessità di interventi di controllo, o di assistenza tecnica e vogliono la tranquillità e l'economicità garantite dall'acquisto di pacchetti minuti prepagati a scalare. Formula a chiamata, prepagata a consumo.
<b>Assistenza Sistemistica</b>	Copre l'assistenza telefonica su problematiche generali del sistema informatico hardware su server, personal computer, apparati e periferiche, dove, per quanto possibile e disponibile, con sostituzione momentanea del PC o periferica guasta in contratto di noleggio. Assistenza telefonica su problematiche relative al sistema operativo e procedure Office nonché problematiche relative al collegamento ad internet e posta elettronica. Garanzia di intervento di personale esperto presso la vostra sede (OnSite) per il buon funzionamento del sistema informatico.
<b>Assistenza Ordinaria</b>	L'accordo di assistenza base è di tipo ordinario e garantisce il nostro intervento per l'analisi e/o la eliminazione, se possibile, degli inconvenienti che hanno determinato la richiesta di intervento, in tempi utili a non creare disservizi nella gestione dell'attività con controllo e ripristino delle normali condizioni di funzionamento. Tutte le urgenze e la garanzia sui tempi di intervento sono personalizzabili con il responsabile aziendale.

<b>+ Reperibilità</b>	L'accordo prevede la reperibilità telefonica al di fuori degli orari d'ufficio ordinari, estendendosi anche alle festività e periodo di chiusura per ferie, ad un numero di cellulare riservato. La chiamata può anche non essere risolutiva ma attiva una attenzione particolare nelle attività e nel coordinamento oggetto della chiamata.
<b>+ Antivirus</b>	Oltre alla installazione e configurazione, prevede l'avviso proattivo prima della scadenza o per il rinnovo, o per l'installazione di un prodotto nuovo, o per la fornitura di uno più idoneo alla realtà sistemistica presente nella vostra azienda. Il servizio può essere erogato in modalità remota piuttosto che con l'intervento sul posto (OnSite) che prevede anche la verifica di eventuali infezioni.
<b>+ UPS</b>	Servizio di fornitura a noleggio di gruppi di continuità (UPS). Si tratta di un servizio comprensivo di fornitura e installazione con la sostituzione annuale degli UPS su PC, apparati e server. Il tecnico coordina l'appuntamento presso la vostra sede comprensivo dello smaltimento delle batterie esauste. Per l'attivazione del servizio ci occupiamo del ritiro degli attuali UPS e la sostituzione degli stessi a garanzia di un corretto funzionamento. Il servizio è rispettoso delle misure minime di sicurezza (m.m.s.) del Documento Programmatico Sulla Sicurezza (DPSS) richiesto dal garante della privacy.
<b>+ Backup Mail alert</b>	Avvisa quotidianamente, a mezzo e-mail, sia il responsabile aziendale che il responsabile della Tecnosoft sul buon fine dell'operazione di backup. In caso di errore si attivano le procedure di avvertimento.
<b>+ Backup FTP</b>	Prevede il salvataggio (backup) quotidiano a mezzo internet su un server remoto gestito dalla Tecnosoft. E' una soluzione modulare efficace e in conformità agli aspetti burocratico/legislativi (privacy) e gestionali richiesti, completi di servizi per il supporto e l'assistenza tecnica. La verifica della consistenza dei dati è di responsabilità del cliente.
<b>+ Servizio Proattivo</b>	Copre tutte quelle attività ordinarie, a carattere periodico, sulla rete, sulle stazioni di lavoro, sulle periferiche e sui sistemi server finalizzate alla corretta gestione ed alla relativa messa in sicurezza del Sistema Informativo. Il servizio è da considerarsi comprensivo di monitoraggio. Servizio che cerca di eliminare o minimizzare le preoccupazioni dei Titolari d'Azienda e dei Responsabili del Sistema Informatico aziendale, relativamente soprattutto alle problematiche legate alla continuità operativa, stabilità, accessibilità dei dati, privacy, sicurezza, ottimizzazione delle funzionalità e aggiornamento del sistema informatico. Consiste nella manutenzione preventiva dei server, client (postazioni lavoro) e di tutte le componenti e apparati che costituiscono il sistema controllabili da remoto. La manutenzione preventiva atta a mantenere le componenti hardware più a lungo in esercizio e ad evitare blocchi e fermo lavori.
<b>+ Bonus Pack</b>	Servizio aggiuntivo per tutte le aziende che sanno già che durante il corso dell'anno avranno la necessità di interventi formativi o di assistenza tecnica e vogliono la tranquillità e l'economicità garantite dall'acquisto di pacchetti ore prepagati a scalare. Formula a chiamata, prepagata a consumo con tariffa certa. Pacchetto a tacito rinnovo.
<b>+ Remote Pack</b>	Servizio aggiuntivo per la teleassistenza per tutte le aziende che sanno già che durante il corso dell'anno avranno la necessità di interventi di controllo, o di assistenza tecnica e vogliono la tranquillità e l'economicità garantite dall'acquisto di pacchetti minuti prepagati a scalare. Formula a chiamata, prepagata a consumo.
<b>+ Documentazione</b>	Servizio di produzione e aggiornamento della Documentazione tecnica. Si occupa di produrre tutta la documentazione tecnica a supporto di tutte le attività richieste per la corretta gestione ed utilizzo delle componenti hardware e software del Sistema Informatico. Inventario Hardware e software, manuale utente (istruzioni rapide), manuale di manutenzione, procedure di gestione generale.

<b>Assistenza Complementare</b>	Si occupa di aspetti gestionali complementari in maniera ricorrente non legati strettamente alla produttività.
<b>Privacy GDPR - soluzioni</b>	Servizio che si occupa dell'applicazione dell'aspetto burocratico normativo dell'argomento privacy. Verifica annuale della sussistenza delle condizioni dichiarate per il trattamento dei dati personali con visita personale. Aggiornamento dei titolari e responsabili su aspetti generali e normativi con le novità del settore. Aggiornamento del personale addetto su aspetti generali e normativi con le novità del settore. Aggiornamento del personale addetto su metodologie di applicazione. Aggiornamento della documentazione.
<b>+ normativa</b>	Include l'aggiornamento del personale referente sulla normativa relativa alla Privacy
<b>+ contrattualistica</b>	Include la produzione dei contratti relativi ai rapporti commerciali e professionale fra imprese e dipendenti a tutela del "titolare" sul trattamento dei dati e a difesa del "know how"
<b>+ consulenza</b>	Include la consulenza su problematiche particolari sulla privacy e sul trattamento dei dati e degli strumenti.
<b>Assistenza Complementare</b>	Si occupa di aspetti gestionali complementari in maniera ricorrente legati al web e alla posta elettronica
<b>Domini WEB e posta elettronica</b>	Servizio di registrazione e mantenimento dei domini Web. Gestione posta elettronica (e-mail, giga-mail, e-mail-evoluta)
<b>+ Hosting / Housing</b>	Servizio di domiciliazione dei domini e relative pagine grafiche con attivazione delle caselle di posta, alias ed eventuali regole di smistamento.
<b>+ Backup database</b>	Servizio di backup sito internet
<b>+ CMS Joomla</b>	Servizio per la sicurezza di Joomla (Content Management System) Open Source per la gestione di siti web. Si tratta un software gratuito scritto in php che richiede un database mySQL per la gestione dei dati. Gli aggiornamenti e il mantenimento nel tempo del CMS e dei moduli installati è fondamentale per ragioni di sicurezza, di prestazioni e compatibilità con i browser più conosciuti. La ciclicità impegna gli operatori web ad attività ricorsive per non compromettere la stabilità dell'investimento effettuato.
<b>+ SMTP Dedicato</b>	Servizio di SMTP (Simple Mail Transfer Protocol) per l'invio di posta elettronica via Internet. Supporto SMTP utilizzabile da tutte le caselle e-mail del vostro dominio per la gestione, il controllo e lo smistamento delle e-mail in uscita. Maggiore sicurezza e velocità del recapito del messaggio.
<b>PEC</b>	Servizio di attivazione di caselle o domini certificati. Eventualmente coperti di archiviazione sostitutiva.

## CONTO SERVIZI 3.21:

# "La tranquillità e l'economicità dei pacchetti prepagati"

In un momento professionale di analisi, assestamento e ottimizzazione assieme a molte aziende abbiamo attivato dei servizi adatti a contenere i costi e mantenere alto il livello di qualità. Ora gli stessi servizi sono consolidati e diventati una soluzione che riproponiamo in maniera generale.

L'assistenza a pacchetto è pensata per tutte le aziende che sanno già che durante il corso dell'anno avranno la necessità di interventi d'assistenza e vogliono la tranquillità e l'economicità garantite dall'acquisto di pacchetti ore/minuti prepagati a scalare.

**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 o minuti d'assistenza tecnica a prezzi agevolati.

**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 OnSite 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.
2. **REMOTE PACK:** prevede un pacchetto di minuti per interventi in teleassistenza da parte di un tecnico qualificato. L'intervento viene eseguito collegandosi in via telematica alla rete del cliente. I tempi di risposta e soluzione sono tipicamente molto rapidi, il tecnico designato può entrare in azione immediatamente dopo la chiamata 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.

**Validità e rinnovo:** I pacchetti hanno una validità di 1 anno. Quando un pacchetto è stato esaurito ne viene automaticamente riattivato uno simile, anche se è comunque possibile disattivarlo o acquistarne uno nuovo con una tipologia differente dalla precedente.

**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:** Alla fine di ogni quadrimestre viene inviato a tutti i clienti un rapporto con l'elenco degli interventi fatti, le ore consumate e quelle residue, questo consente al cliente di tenere la situazione sotto controllo.

**Monitoraggio proattivo:** Si tratta un servizio innovativo che stravolge completamente 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:** Il funzionamento è molto semplice, viene installato un agente software che comunica con i nostri server ogni 30 sec 24H x 365 GG inviando una serie di parametri sul funzionamento della macchina. Attraverso questo client possono essere monitorate le risorse della macchina, i servizi, i componenti hardware e software. 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:** E' dedicato a tutte quelle aziende che non vogliono più essere prese alla sprovvista dai problemi legati ad una gestione passiva dell'infrastruttura, che vogliono avere a disposizione la tecnologia più avanzata in fatto di monitoraggio dell'infrastruttura.

**Cosa include:**

- *il monitoraggio proattivo 24H x 365GG delle macchine (client, server, apparati di rete ecc...) presenti all'interno dell'azienda;*
- *l'aggiornamento dei principali software installati;*
- *le attività di manutenzione ordinaria (verifica integrità dischi, deframmentazione, pulizia file temporanei ecc...);*
- *inventario hardware e inventario software;*
- *monitoraggio dell'utilizzo delle risorse;*
- *distribuzione centralizzata di applicativi ed aggiornamenti;*
- *blocco di applicazioni indesiderate.*

**Report dell'attività svolta:** Per il cliente sarà facile verificare il valore di questo tipo di servizio, non saranno più i problemi a cogliervi di sorpresa ma saremo noi ad andare a caccia per scovarli ed eliminarli prima che insorgano. Se questo non fosse sufficiente potrà verificare l'attività svolta da noi leggendo i report mensili sullo stato di salute della rete, sugli aggiornamenti installati per ogni macchina e molto altro ancora.