

## Servizio assistenza telefonica per portali

L'assistenza tecnica telefonica per i cittadini/professionisti utilizzatori dei portali forniti dalla PALITALSOFT è disponibile nei seguiti orari di servizio:

dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9.30 alle ore 13.30 con esclusione delle festività e periodi di chiusura;

L'assistenza tramite sistema di ticketing per i cittadini/professionisti utilizzatori dei portali forniti dalla PALITALSOFT è disponibile nei seguiti orari di servizio:

dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9.30 alle ore 13.00 e dalle 15:00 alle 17:00 (dalle ore 9.30 alle 13.30 nel mese di agosto) con esclusione delle festività;

I suddetti servizi consistono nel mettere a disposizione del CLIENTE, personale qualificato in grado di:

- rilevare i problemi inerenti al funzionamento del PORTALE e individuarne la tipologia;
- individuare, ove possibile, la causa del non corretto funzionamento del PORTALE;
- fornire suggerimenti su come aggirare il malfunzionamento del PORTALE;
- fornire chiarimenti sul corretto uso delle funzionalità del PORTALE:

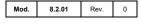
Sono esclusi dal servizio di assistenza tecnica telefonica:

- la formazione agli utilizzatori;
- supporto normativo;
- consulenza:
- il supporto alle attività di caricamento delle istanze;
- interventi dovuti a malfunzionamenti hardware e di sistema operativo;
- interventi dovuti a configurazioni errate del browser o impedimenti dovuti ad antivirus e firewall;

Il servizio di supporto hot-line è fornito nelle seguenti modalità:

| [  | ]   | PACCHETTO GOLD: 500 Ticket prepagati equivalenti ad un massimo di 250 chiamate da 15 min. e   |
|----|-----|---|
|    |     | 250 ticket da utilizzare entro 12 mesi dalla data di sottoscrizione.                          |
| [  | ]   | PACCHETTO SILVER: 250 Ticket prepagati equivalenti ad un massimo di 125 chiamate da 15 min. e |
|    |     | 125 ticket da utilizzare entro 12 mesi dalla data di sottoscrizione.                          |
| [  | ]   | PACCHETTO BASE: 100 Ticket prepagati equivalenti ad un massimo di 50 chiamate da 15 min. e 50 |
|    |     | ticket da utilizzare entro 12 mesi dalla data di sottoscrizione.                              |
| [  | ]   | PACCHETTO LIGHT: 50 Ticket prepagati equivalenti ad un massimo di 25 chiamate da 15 min. e 25 |
|    |     | ticket da utilizzare entro 12 mesi dalla data di sottoscrizione.                              |
| [  | ]   | PACCHETTO GOLD+ (Italiano/Inglese): 500 Ticket prepagati equivalenti ad un massimo di 250     |
|    |     | chiamate da 15 min. e 250 ticket da utilizzare entro 12 mesi dalla data di sottoscrizione.    |
| [  | ]   | PACCHETTO SILVER+ (Italiano/Inglese):: 250 Ticket prepagati equivalenti ad un massimo di 125  |
|    |     | chiamate da 15 min. e 125 ticket da utilizzare entro 12 mesi dalla data di sottoscrizione.    |
| [  | ]   | PACCHETTO BASE+ (Italiano/Inglese):: 100 Ticket prepagati equivalenti ad un massimo di 50     |
|    |     | chiamate da 15 min. e 50 ticket da utilizzare entro 12 mesi dalla data di sottoscrizione.     |
| [  | ]   | PACCHETTO LIGHT+ (Italiano/Inglese):: 50 Ticket prepagati equivalenti ad un massimo di 25     |
| ch | iar | nate da 15 min. e 25 ticket da utilizzare entro 12 mesi dalla data di sottoscrizione          |

PALITALSOFT risponderà alle richieste di assistenza tecnica sul SOFTWARE secondo l'ordine cronologico di arrivo.



2024/cont/24-004486

P.I./C.F. 00994810430

T. +39 081 5625276

Cap. Soc. euro 135.000,00 i.v.

Palitalsoft S.r.l. Via Brodolini, 12 60035, Jesi - AN altre sedi:

T. +39 0731 22911

T. +39 0731 22911 palitalsoft@pecraccomandata.it info@palitalsoft.it

Società soggetta a direzione e coordinamento di Apra S.p.a. Via Porzio, 4 - Centro Direzionale - Isola G/1 80143, Napoli – NA



