

Servizio assistenza telefonica per portali

L'assistenza tecnica telefonica per i cittadini/professionisti utilizzatori dei portali forniti dalla PALITALSOFT è disponibile nei seguenti 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 seguenti 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 chiamate 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.

Mod.	8.2.01	Rev.	0
------	--------	------	---

 2024/cont/**24-004486**

Palitalsoft S.r.l.
Via Brodolini, 12
60035, Jesi – AN

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

P.I./C.F. 00994810430
Cap. Soc. euro 135.000,00 i.v.
Società soggetta a direzione e coordinamento di Apra S.p.a.

altre sedi:
Via Paganini, 57
62018, Potenza Picena – MC
T. +39 0731 22911

Viale Virgilio, 58/C
41123, Modena – MO
T. +39 0731 22911

Via Porzio, 4 – Centro Direzionale – Isola G/1
80143, Napoli – NA
T. +39 081 5625276

