

Servizio assistenza tecnica telefonica e/o online standard

L'assistenza tecnica telefonica e/o online, disponibile nei seguenti orari di servizio: dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00 (dalle ore 9.00 alle 13.00 nel mese di agosto) con esclusione delle festività e periodi di chiusura; consiste nel mettere a disposizione del CLIENTE o dell'operatore che inoltra la richiesta per conto del CLIENTE, personale qualificato in grado di:

- rilevare i problemi inerenti al funzionamento del SOFTWARE e individuarne la tipologia;
- individuare, ove possibile, la causa del non corretto funzionamento del SOFTWARE;
- fornire suggerimenti su come aggirare il malfunzionamento del SOFTWARE;
- fornire chiarimenti sul corretto uso del SOFTWARE;
- fornire chiarimenti sulla corretta installazione degli aggiornamenti del SOFTWARE.

Sono esclusi dal servizio di assistenza tecnica telefonica:

- la formazione;
- il caricamento dei dati;
- la consulenza;
- il supporto alle attività;
- la modifica dei testi base, verbali, modelli, autorizzazioni, certificati, fatture ovvero qualsiasi testo;

Il servizio di assistenza tecnica sul SOFTWARE è fornito senza alcuna limitazione nel numero di richieste che il CLIENTE può inoltrare, purché siano soddisfatti i seguenti prerequisiti:

- il rispetto da parte del CLIENTE dei prerequisiti tecnici riferiti all'ambiente operativo impiegato;
- conoscenza adeguata da parte dell'operatore del CLIENTE delle problematiche trattate dal SOFTWARE;
- l'operatore del CLIENTE abbia eseguito la formazione all'uso del SOFTWARE.
- **Sono compresi interventi sino a un massimo di 15 minuti**

PALITALSOFT risponderà alle richieste di assistenza tecnica sul SOFTWARE secondo l'ordine cronologico di arrivo, in base all'urgenza ed alla gravità del problema descritto dal CLIENTE e indicativamente entro la giornata lavorativa successiva a quella della richiesta, secondo la seguente tabella:

Criticità	Descrizione	Tempi di presa in carico	Tempi di risposta (*)
Bloccante	L'intera applicazione è indisponibile agli utenti	Entro 8 ore lavorative	Entro 12 ore lavorative
Grave	Funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	Entro 8 ore lavorative	Entro 12 ore lavorative
Media	Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	Entro 12 ore lavorative dalla richiesta	Entro 24 ore lavorative dalla richiesta
Lieve	Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti	Entro 12 ore lavorative dalla richiesta	Entro 24 ore lavorative dalla richiesta
Generica	Richiesta di assistenza generica/chiarimenti	Entro 24 ore lavorative dalla richiesta	Non applicabile

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

