

il servizio di teleassistenza estesa da remoto **CONSYS**

&

i risparmiati nuovi **CARNET ORE PREDAGATI**

Con l'emergenza Covid si è diffuso lo smart working e sono aumentate anche le richieste di teleassistenza da remoto.

Il **servizio di teleassistenza estesa da remoto CONSYS** (in breve, **servizio CONSYS**)

è un servizio che viene incontro alle esigenze dei nostri clienti, con tempi di risposta tempestivi e con costi ridotti, il tutto ovviamente in regime di massima sicurezza.

Il **servizio CONSYS** è un servizio in abbonamento annuale (01/01-31/12) e comprende un **monte ore annuale di teleassistenza estesa da remoto gratuita** in funzione del piano sottoscritto; la tariffazione minima per ogni intervento da remoto è di 15 minuti, con successive frazioni minime di 15 minuti (in mancanza dell'abbonamento al servizio **CONSYS**, la tariffazione minima per ogni intervento da remoto è di 60 minuti, con successive frazioni minime di 30 minuti).

Per un elenco, non esaustivo, dei servizi che è possibile richiedere ed erogare da remoto vedere l'elenco in calce.

Il **servizio CONSYS** prevede l'applicazione di **tariffe orarie ridotte** (c.d. **tariffe CONSYS**) oltre che sugli interventi di teleassistenza da remoto, anche sull'**acquisto dei carnet ore** e sugli **interventi di assistenza in loco**.

I soli piani **CONSYS PLUS** prevedono anche un numero di uscite annuali in loco (sono interventi programmati per check e manutenzione, con durata massima di 4 ore ciascuno, compresa la trasferta).

Il **servizio CONSYS** viene erogato nel normale orario di lavoro (09:00-13:00 e 14:00-18:00 da lunedì a venerdì, esclusi festivi).

In caso di esaurimento nel corso dell'anno del monte ore previsto dal piano scelto è possibile richiedere a scelta:

- l'**upgrade a un piano superiore**, che verrà mantenuto anche per gli anni successivi,
- l'**upgrade di un pacchetto aggiuntivo** di sei ore per l'anno in corso.

In alternativa alle due precedenti opzioni, le ore eccedenti il monte ore verranno fatturate applicando la normale tariffa oraria ridotta **CONSYS**, ma con l'addebito minimo di 60 minuti e successive frazioni sempre di 30 minuti.

Ad esempio, il piano 06/24 comprende fino a 6 ore annuali di teleassistenza gratuita da remoto, per un massimo di 24 sessioni della durata massima di 15 minuti ciascuna; il piano 12/48 comprende fino a 12 ore annuali per un massimo di 48 sessioni; il piano 24/96 comprende fino a 24 ore annuali per un massimo di 96 sessioni.

Il canone è da intendersi per anno solare (01/01-31/12) e il pagamento è anticipato in unica soluzione.

RINNOVO: il canone viene rinnovato automaticamente all'inizio dell'anno successivo, salvo disdetta da inviare almeno 30 gg prima della scadenza (pec a hwa@pec.softea.it); il canone è soggetto ad adeguamento ISTAT annuale; il pagamento è in unica soluzione tramite bonifico bancario anticipato da effettuare entro il 31 gennaio (con valuta entro la stessa data).

Tra i tanti servizi da remoto che è possibile richiedere segnaliamo, ad esempio non esaustivo: installazione / setup iniziale di nuovi dispositivi hardware e software (pc, notebook e stampanti; per server, backup, firewall, antivirus e software sono previsti invece appositi servizi di setup con tariffe ridotte) e assistenza post vendita (ad esempio, per la modifica delle configurazioni iniziali e delle regole su backup, firewall e antivirus); assistenza post vendita sui più diffusi software come Microsoft Office, Exchange On Line, Windows Update, Java, ecc.; esecuzione di download e installazione di update / aggiornamenti; assistenza telefonica su software per i quali non è previsto un apposito canone di assistenza (ad esempio, Digital Hub e Conservazione Digitale di Zucchetti); interventi da remoto su archivi dei software gestionali da noi distribuiti (Gestionale 1 e Ad Hoc Revolution WEB di Zucchetti, G1cube e Actio Legis, quest'ultimo per la gestione degli studi legali).

Per informazioni sui servizi di assistenza e sul listino vedere al seguente link: www.softea.it/HWAinfo/HWArep71.pdf

HELPDESK **CONSYS** BASE 06/24

comprende fino a 6 ore annuali (01/01-31/12) di teleassistenza da remoto, per un massimo di 24 sessioni sino a un massimo di 15 minuti ciascuna.

HELPDESK **CONSYS** BASE 12/48

comprende fino a 12 ore annuali (01/01-31/12) di teleassistenza da remoto, per un massimo di 48 sessioni sino a un massimo di 15 minuti ciascuna.

HELPDESK **CONSYS** BASE 12/48/2

comprende fino a 12 ore annuali (01/01-31/12) di teleassistenza da remoto, per un massimo di 48 sessioni sino a un massimo di 15 minuti ciascuna, e fino a due uscite annuali in loco (interventi programmati per check e manutenzione, con durata massima di 4 ore ciascuno compresa la trasferta; il tempo che verrà scalato per ogni uscita è di 4 ore).

HELPDESK **CONSYS** BASE 12/48/4

comprende fino a 12 ore annuali (01/01-31/12) di teleassistenza da remoto, per un massimo di 48 sessioni sino a un massimo di 15 minuti ciascuna, e fino a quattro uscite annuali in loco (interventi programmati per check e manutenzione, con durata massima di 4 ore ciascuno compresa la trasferta; il tempo che verrà scalato per ogni uscita è di 4 ore).



HELPDESK CONSYS BASE 24/96

comprende fino a 24 ore annuali (01/01-31/12) di teleassistenza da remoto, per un massimo di 96 sessioni sino a un massimo di 15 minuti ciascuna.

HELPDESK CONSYS BASE 24/96/2

comprende fino a 24 ore annuali (01/01-31/12) di teleassistenza da remoto, per un massimo di 96 sessioni sino a un massimo di 15 minuti ciascuna, e fino a due uscite annuali in loco (interventi programmati per check e manutenzione, con durata massima di 4 ore ciascuno compresa la trasferta; il tempo che verrà scalato per ogni uscita è di 4 ore).

HELPDESK CONSYS BASE 24/96/3

comprende fino a 24 ore annuali (01/01-31/12) di teleassistenza da remoto, per un massimo di 96 sessioni sino a un massimo di 15 minuti ciascuna, e fino a tre uscite annuali in loco (interventi programmati per check e manutenzione, con durata massima di 4 ore ciascuno compresa la trasferta; il tempo che verrà scalato per ogni uscita è di 4 ore).

HELPDESK CONSYS BASE 24/96/4

comprende fino a 24 ore annuali (01/01-31/12) di teleassistenza da remoto, per un massimo di 96 sessioni sino a un massimo di 15 minuti ciascuna, e fino a quattro uscite annuali in loco (interventi programmati per check e manutenzione, con durata massima di 4 ore ciascuno compresa la trasferta; il tempo che verrà scalato per ogni uscita è di 4 ore).

È possibile acquistare uno o più **CARNET ORE PREPAGATI**, con **tariffa oraria ridotta** in funzione del monte ore del carnet, da utilizzare per qualsiasi tipo di intervento (da remoto, in loco e presso la nostra sede); la tariffa oraria è **ulteriormente ridotta nel caso di sottoscrizione** di uno qualsiasi dei servizi di **teleassistenza estesa da remoto CONSYS**.

Per gli interventi On Site (c/o Cliente) il tempo minimo che verrà scalato dal carnet è di due ore (compreso il tempo di trasferta) con successive frazioni di trenta minuti, per ogni singolo intervento; per gli interventi da remoto e/o c/o ns. laboratorio il tempo minimo è di 60 minuti con successive frazioni di 30 minuti. In caso di esaurimento del monte ore previsto dal carnet le eventuali ore eccedenti verranno fatturate applicando la normale tariffa oraria (ridotta in caso di sottoscrizione di un servizio **CONSYS**) con l'addebito minimo di sessanta minuti e successive frazioni di trenta minuti; in alternativa è possibile acquistare un nuovo carnet ore. In caso di prestazioni eseguite al di fuori del normale orario di lavoro (09:00-13:00 e 14:00-18:00 da lunedì a venerdì, esclusi festivi) alle ore, o frazioni di ore, fuori orario verrà applicata una maggiorazione (+50% se 08:00-09:00 e 18:00-20:00, +150% se 20:00-08:00, +100% se sabato e prefestivo, +200% se festivo). Per maggiori informazioni vedere al seguente link www.softea.it/HWAinfo/HWArep71.pdf

**CARNET PREPAGATO 5 ORE ~ "SPECIAL PRICE"**

il carnet "special price" è acquistabile solo e contemporaneamente con prodotti acquistati on line sul ns. sito di e-commerce oppure direttamente in seguito a ns. offerte; la validità di questo carnet ore è di 6 mesi dall'attivazione

CARNET PREPAGATO 12, 15, 20, 30, 40 e 50 ORE

la validità di questi carnet ore prepagati è di 2 anni dall'attivazione

CARNET PREPAGATO 80 ORE

la validità di questo carnet ore prepagato è di 3 anni dall'attivazione

Cedola d'ordine di un **Carnet Ore** o di un **Servizio di teleassistenza da remoto CONSYS** vedere anche al link:

www.softea.it/HWAinfo/HWArep71cedola.pdf

modinfo CONSYSnote (HWAinfo) – pag. 2/2



inviare entrambe le pagine, timbrate e firmate per presa visione e accettazione a assistenza@softea.it

luogo e data

timbro e firma del cliente