

4 – Contratto di Hot-Line e Teleassistenza *Descrizione del Servizio*

Come tutte le nostre proposte Contrattuali , Il contratto di Hot Line e di Teleassistenza può essere sottoscritto come un contratto a parte , oppure integrarlo ad altri contratti di Assistenza ampliando e rafforzando la gamma dei servizi offerti da Blue Hat.

Hot Line

Questo tipo di supporto consente al Cliente di accedere a vari livelli di assistenza in modo diretto attraverso una semplice telefonata, per sottoporre i propri quesiti, o per avere qualsiasi tipo di informazione riguardante i prodotti utilizzati in Azienda.
Il servizio prevede una risposta immediata o differita ed il Cliente potrà accedere ai livelli tecnici più qualificati all'interno di Blue Hat per garantire sempre la massima qualità dell'informazione fornita.

Teleassistenza

- Colloquiare direttamente con il sistema dell'utente
- Diagnosticare con maggiore precisione e tempestività le cause dei problemi incontrati dall'utente per stabilire la strategia e le modalità di intervento
- Intervenire immediatamente sul sistema per la risoluzione delle anomalie
- Ricevere direttamente sul proprio indirizzo email comunicazioni, messaggi specifici e analogamente inviare messaggi direttamente al centro di assistenza

I vantaggi per l'utente

L'assistenza remota evita, nella maggior parte dei casi, la programmazione di uscite presso l'utente limitando quindi i costi legati agli interventi on-site (diritto fisso d'intervento, ecc.)

Erogazione del Servizio

Il servizio verrà erogato dal centro di assistenza Hot Line secondo le fasce orarie di assistenza dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 12.30 e dalle ore 14.30 alle ore 18.00

Programmi supportati

Se non concordato diversamente tra le parti,
I prodotti Software Assistiti sono:
- Piattaforme Windows
- Sistemi Linux
- Applicativi Office
- Software Gestionale EasyGe'
- In generale , tutti i Prodotti Software certificati da Blue Hat

Software per la Teleassistenza

Il servizio viene erogato tramite Prodotti Software e Hardware consigliati e certificati da Blue Hat.

Esclusioni

Software e corrispondenti Versioni che non sono più presenti nei listini dei produttori o di Blue Hat.
Prodotti non certificati da Blue Hat.

Abbonamento Annuale

Sono previsti vari moduli in relazione al numero di ore di assistenza che il Cliente vuole acquistare.
Il Cliente sceglie fra i seguenti moduli:

| | | |
|-----|--------|----------|
| [] | 2 ore | 30,00 € |
| [] | 4 ore | 50,00 € |
| [] | 8 ore | 90,00 € |
| [] | 10 ore | 100,00 € |

Alla fine delle ore indicate nell'abbonamento, il Cliente ha la possibilità di ordinare un successivo modulo di assistenza per continuare ad usufruire del Servizio.

Note - Eccezioni : _____

