

SOFTWARE SUPPORT

Servizio post vendita



software support service

Servizio di
assistenza
on-site e
da remoto

Il servizio di **Software Support** ideato da Alya consiste in un valido punto di riferimento nel servizio post vendita.

Software Support Service è disponibile per le seguenti soluzioni:

- Microsoft Sharepoint 2007 e 2010
- Microsoft Dynamics CRM
- Sviluppo C# e .Net
- Sviluppo SQL Server

Il servizio prevede la possibilità di effettuare interventi on-site presso la sede del cliente, oppure interventi di help desk da remoto.

Come funziona

Il cliente che sottoscrive il servizio può aprire una richiesta di assistenza al call center Alya, nelle modalità e orari specificati dall'apposito contratto. Alya si impegnerà a prendere in carico la segnalazione secondo gli SLA (Services Level Agreement) previsti, o se necessario ad avviare la raccolta di informazioni presso i produttori Software e Hardware.

Gli SLA previsti dal servizio, prevedono la presa in carico della chiamata entro 8 ore lavorative nel caso in cui il problema segnalato sia BLOCCANTE, e di 24 ore lavorative per problemi non bloccanti.



software support service

Servizio di assistenza
on-site e da remoto

I costi

Il servizio prevede l'acquisto a preventivo di un monte ore/gettoni pari a 40, che il cliente potrà utilizzare per assistenza on-site o assistenza di help-desk da remoto.

Le attività di help-desk da remoto avranno un addebito minimo di 30 minuti.

Gli interventi on-site, intesi come tempo utilizzato per la risoluzione della problematica presso la sede del committente, saranno erogati a mezza giornata.

Le ore viaggio necessarie per gli interventi presso la sede del committente saranno contabilizzate in tempo da scalare sul monte ore acquistato.

Alya fornirà al cliente un estratto conto mensile delle ore/gettoni consumate.

In concomitanza con la fine dell'utilizzo del monte ore/gettoni disponibile da parte del committente nel corso dell'anno, ALYA comunicherà per iscritto, ovvero per posta elettronica, il prossimo esaurimento.

Il costo del servizio è pari a € 2.800,00.

Modalità per accesso al servizio e condizioni generali sono esplicitate nell'apposito contratto.

