

TICKETING & ASSISTENZA REMOTA

Interventi programmati, rapidi, sicuri e convenienti

AL SERVIZIO DEL VOSTRO LAVORO E DEL VOSTRO TEMPO

Termini e Condizioni del servizio di Ticketing e Assistenza Remota

- ✓ L'utilizzo del servizio di Ticketing e di Assistenza Remota è possibile previa adesione da parte del Cliente tramite modulo online disponibile sul nostro sito <https://digitalmicro.it> alla sezione "**Assistenza**". L'adesione ai servizi è totalmente gratuita così come l'apertura dei ticket e l'installazione del software per l'accesso remoto. Al termine della registrazione saranno rilasciate le credenziali per poter aprire le richieste di assistenza. Il servizio sarà attivo entro le 48 ore successive.
- ✓ Al ricevimento di un ticket sarà cura del supporto tecnico contattare il Cliente tramite helpdesk, telefonicamente o via e-mail entro 2 giorni lavorativi per programmare l'intervento presso la sede del Cliente o, se possibile, da remoto.
- ✓ L'assistenza remota è possibile solo su dispositivi accesi e collegati ad Internet.
- ✓ L'intervento da remoto sarà possibile solo ed esclusivamente con il consenso del Cliente, avviando manualmente il software. Al primo accesso il Cliente dovrà comunicare ID e Password. Per gli accessi successivi sarà possibile accedere direttamente alla postazione senza la comunicazione delle credenziali solo se il cliente ha scelto la modalità "accesso rapido" nel modulo di adesione. Terminata la sessione di assistenza remota, sarà compito del Cliente chiudere il software e accertarsi che non sia rimasto in esecuzione. Il software non dovrà mai essere impostato con "Avvio Automatico".
- ✓ Il Cliente ha sempre la facoltà di non autorizzare o interrompere il collegamento.
- ✓ Il costo dell'intervento effettuato da remoto in seguito all'apertura di un ticket sarà di € 30,00/ora (IVA esclusa) se non diversamente specificato da contratti di assistenza precedentemente stipulati. L'assistenza sarà effettuata nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00.
- ✓ Gli interventi di assistenza effettuati in remoto non sono esenti da rischi pur adottando la massima cautela. La copia di sicurezza dei dati deve essere effettuata dal Cliente prima di richiedere qualsiasi intervento sul sistema. In caso di interventi su postazioni non dotati di unità di backup, non è possibile garantire la salvaguardia dei dati eventualmente memorizzati sui dischi fissi locali se questi non sono stati preventivamente salvati.
- ✓ Digital Micro Snc garantisce la massima diligenza nell'attività che si renderà necessaria e al contempo garantisce, ai fini delle normative vigenti, di non acquisire e/o memorizzare sulle proprie apparecchiature dati sensibili presenti negli archivi del Cliente.
- ✓ Digital Micro Snc si riserva la possibilità di cambiare senza preavviso ed in qualunque momento le modalità e le condizioni di erogazione dell'assistenza remota, compreso il software da utilizzare per il collegamento remoto.