

CONTRATTO DI ASSISTENZA

Tipo di contratto

- Il contratto di assistenza di Primenet SA a validità annuale e viene pagato anticipatamente dal cliente.
- Le visite previste dal contratto sono evase durante l'anno con periodicità e cadenza mensile/bimensile/trimestrale a dipendenza del monte ore a disposizione del cliente.
- Viene previsto un pacchetto ore con sconti progressivi (10,20,30%) sulla tariffa standard oraria attualmente in vigore.
- Normalmente il contratto di assistenza si giustifica con la presenza di almeno 2/3 utenti e un Server con minimo 20 ore/anno, fino ad un massimo di 40/50 ore/anno.

Modalità operative

- Gli interventi d'urgenza sono evasi nelle 4/8 ore successive alla chiamata.
- Il Server viene monitorato in connessione REMOTA con garanzia di sicurezza VPN.
- Il cliente che sottoscrive il contratto di assistenza viene costantemente aggiornato su novità software e aggiornamenti disponibili su WEB.
- Il sistema informatico viene controllato e verificato tecnicamente per quanto riguarda performance e tempi di risposta di tutto il sistema IT.
- Controlli su BACKUP e integrità dati, verifica database.
- Progettazione e sviluppi continui vengono presi in considerazione con il cliente e sono analizzati costantemente durante la durata del contratto.
- Aggiornamenti software periodici e ottimizzazione risorse IT.

Analisi e proposte

- Il contratto viene personalizzato su misura del cliente e viene fatta una proposta in base alle esigenze della sua struttura.
- Il contratto si rinnova tacitamente con cadenza annuale ed è rescindibile con 2 mesi di anticipo.
- Adeguamenti e correzioni sono possibili durante la fase operativa del contratto.