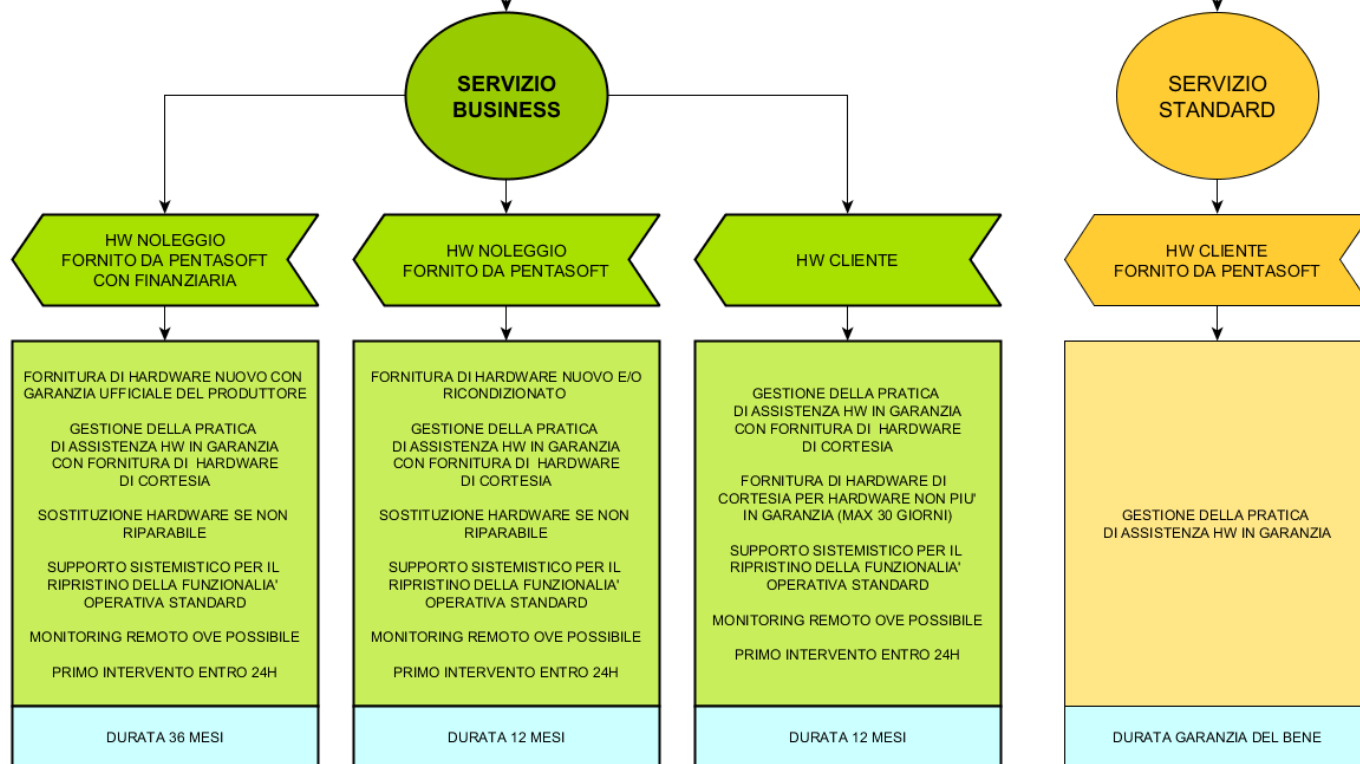


Pentasoft Care Pack



• Caratteristiche principali

- o Vasta scelta di opzioni disponibili (1)
- o Contratto flessibile a partire da 12 mesi

• Supporto hardware & software

- o Diagnosi ed assistenza sistemistica telefonica e telematica o c/o la sede del cliente quando necessario.
- o Primo intervento entro le 24H dalla chiamata (2)
- o Tutte le attività sistemistiche necessarie per garantire o ripristinare il funzionamento standard.
- o Monitoring remoto ove possibile delle apparecchiature.

• Smaltimento dei Materiali

- o Qualora l'hardware fosse di proprietà del cliente resta a quest'ultimo il dovere di smaltire le apparecchiature dismesse.
- o Nelle formule a noleggio il corretto smaltimento dei materiali sostituiti e' sempre a nostro carico.

• Come funziona il contratto ?

- o Il contratto di base si rinnova tacitamente. Alla scadenza il cliente ha 60gg di tempo per comunicare via raccomandata o PEC la volontà di disattivare il servizio.
- o Alla scadenza e' possibile rinegoziare il servizio con hardware diverso sottoscrivendo un nuovo contratto..

Panoramica del servizio.

L'obiettivo del Pentasoft Care Pack e' quello di fornire supporto sistemistico per le apparecchiature informatiche utilizzate dai clienti al fine di ottimizzare la disponibilità dell'infrastruttura IT ed il ripristino funzionale standard dei prodotti in caso di guasti.

Cosa succede in caso di guasto ?

Contattando il nostro supporto tecnico (2) ci attiveremo per diagnosticare il problema che cercheremo di risolvere nel piu' breve tempo possibile. Per quanto concerne le tempistiche di risoluzione e' impossibile dare tempi ben precisi in quanto bisogna tener conto dell'esistenza di tempi tecnici che non possono essere ignorati e possono essere estremamente variabili.

- In caso di problema hardware ripareremo o sostituiremo a nostra discrezione le apparecchiature oggetto di contratto con modelli di caratteristiche analoghe o superiori. Qualora l'hardware di proprietà o a noleggio avesse ancora una garanzia valida del produttore ci occuperemo di gestire tutto l'iter della pratica fornendo apparecchiature temporanee fin quando non si conclude l'iter del produttore. Diversamente, se l'hardware fosse di proprietà del cliente e non avesse diritti di garanzia del produttore forniremo comunque hardware temporaneo per un massimo di 30 giorni entro i quali il cliente puo' sostituire l'apparecchiatura difettosa.
- In caso di problematiche software ci attiveremo per la risoluzione delle stesse. Se dovesse rendersi necessario reinstallare il sistema operativo sara' nostra cura ripristinare le apparecchiature allo stato iniziale e riconsegnare il bene funzionale al cliente.



E' importante chiarire il concetto di funzionamento di fabbrica: **il servizio Pentasoft Care Pack che include o meno la fornitura di hardware nasce per la manutenzione ed il ripristino delle apparecchiature oggetto del contratto al normale funzionamento standard**, tutto il resto e' escluso. Le attività sistemistiche come per esempio configurazione della posta elettronica, l'installazione di un antivirus, di altri software o di ulteriori dispositivi di proprietà sono escluse dal contratto e quindi saranno oggetto di intervento tecnico a pagamento. Qualora, dopo un ripristino di sistema resosi necessario a fronte di un grave incidente hardware e/o software ci fosse la necessità di riconfigurare le applicazioni o gli archivi necessari per ripristinare l'operatività pre esistente, tali attività saranno considerate comunque a pagamento.

1 Vedi lo schema

2 Il servizio di assistenza e' attivo dalle 09.00-13.00 / 15.00-19.00 dal LUNEDI al VENERDI escluso i giorni festivi.