



Hardware - Software - Assistenza tecnica

Global Multimedia SNC

Via Faleriense Ovest, 25
63833 Montegiorgio (FM)

P.Iva: **01611210442**

Tel. e Fax: 0734964087

Email: **info@globalmultimedia.it**

SERVIZIO DI TELEASSISTENZA

A tutti i clienti di Global Multimedia

La Global Multimedia informa tutta la sua clientela che a partire dal 16 Maggio 2016 sarà in funzione il Nuovo Servizio di Assistenza Remota, denominato TELEASSISTENZA, utilizzando un apposito programma SUPREMO attraverso il quale sarà possibile risolvere numerosi problemi software e sistemistici (sono esclusi interventi Hardware).

Semplicità ed efficacia

Facile da implementare e semplice da utilizzare, per gli Operatori dell' Help Desk, **SUPREMO** consente di attivare via Internet la funzionalità di teleassistenza su una qualunque applicazione. **SUPREMO** richiede la preinstallazione di software sulla postazione interessata (scaricabile dal nostro sito internet www.globalmultimedia.it sezione "Teleassistenza") e non prevede limitazioni relative alla banda disponibile o alla configurazione di rete che il Cliente utilizza (Firewall, Proxy server, NAT etc.).

Il cliente accede alla teleassistenza via Internet dopo previa accettazione delle "**Condizioni d'uso del servizio di Teleassistenza**" e successivo Download del programma che attiva la connessione con l'operatore; lo schermo del cliente si apre in una finestra dell'operatore con la quale ha pieno controllo delle applicazioni e del sistema operativo installato.

Il servizio garantisce che l'intervento avvenga nel pieno rispetto delle esigenze di sicurezza e di protezione della privacy dei dati del cliente; attivata la teleassistenza il cliente può in qualunque momento dell'intervento premendo un tasto, riprendere il controllo del proprio PC, mettendo in pausa l'operatore, e interrompere la sessione di teleassistenza.

Il servizio è compatibile con tutti gli applicativi software che girano su sistema operativo Windows™ (XP - Vista - 7 - 8 - 8.1 - 10 - 2003/R2 - 2008/R2 - 2012/R2 , 32 e 64 bit).

Quali saranno i vantaggi?

- Tempestività di intervento: il servizio permetterà di eseguire interventi tecnici, che, in caso di "normale" situazione, richiederebbero la presenza del tecnico presso la vostra azienda.
- Risparmio: sostanziale riduzione dei costi di uscita per l'intervento tecnico presso la vostra sede

Tariffa del servizio

Il servizio fornito da Global Multimedia prevede un importo minimo fatturabile di €. 10,00= (euro dieci) per interventi minori o pari a 10 minuti. Oltre i 10 minuti il tempo per l'intervento verrà fatturato alla tariffa di €. 1,00= (euro uno) al minuto.

Non garantendo la certezza della risoluzione dei problemi per i quali fosse stata attivata la teleassistenza, sarà, comunque, fatturato l'importo minimo di €. 10,00= (euro dieci) e verrà concordato, con il cliente, l'eventuale intervento dei nostri tecnici presso la sede dello stesso cliente per la sistemazione del problema.



Hardware - Software - Assistenza tecnica

Global Multimedia SNC

Via Faleriense Ovest, 25
63833 Montegiorgio (FM)

P.Iva: 01611210442

Tel. e Fax: 0734964087

Email: info@globalmultimedia.it

NB: Nel caso l'intervento non fosse risolutivo i minuti eccedenti i primi 10 non verranno in alcun caso fatturati.

Il tempo dell'intervento fornito dal nostro operatore sarà conteggiato a partire dall'avvenuta connessione sino al termine della stessa e, sarà, certificato da un report che vi verrà inviato tramite e-mail oppure fax. La conferma di ricezione del report e la sua accettazione daranno a Global Multimedia il diritto alla regolare fatturazione del servizio prestato.

Condizioni D'uso della Teleassistenza

Global Multimedia ha attivato un servizio di teleassistenza basato su una piattaforma tecnologica per l'assistenza online dei clienti che consente di effettuare interventi tecnici da parte del suo personale direttamente sui sistemi di coloro che desiderano usufruirne e risolvere a distanza numerosi problemi software e sistemistici (esclusi quindi problemi Hardware). Il software utilizzato è web based, il tutto senza l'obbligo di modificare le configurazioni di accesso di firewall e router. Il servizio, per essere erogato, necessita di semplici requisiti tecnici quali una connessione ad Internet con accesso a 64K o superiore.

Global Multimedia si impegna a non comunicare o diffondere eventuali dati personali rilevati in fase di teleassistenza, se non per quanto strettamente indispensabile per espletare il servizio.

Global Multimedia si farà carico di adoperare il massimo sforzo per giungere ad una soluzione; il Cliente accetta che l'intervento non garantisce sempre e comunque la soluzione al problema e pertanto accetta che esso possa essere risolto con metodi tradizionali.

L'addebito minimo del servizio di €. 10,00=(euro dieci) prescinde in ogni caso dall'esito dell'intervento tecnico.

Global Multimedia non garantisce che qualsiasi errore o malfunzionamento possa essere eliminato e non potrà essere ritenuta responsabile, se non in caso di dolo, per danni diretti o indiretti (perdita di dati, perdita di produzione, ecc.).

Global Multimedia non si ritiene responsabile per ritardi o disservizi dovuti a causa di forza maggiore (ivi compresi scioperi aziendali o del personale addetto all'assistenza).

In ogni caso, Global Multimedia non potrà essere tenuta al risarcimento del danno in misura superiore all'ammontare del prezzo pattuito per il servizio.

Global Multimedia si assume l'obbligazione di mettere a disposizione personale adeguatamente qualificato che si adoperi con la diligenza dovuta. Accedendo al servizio, il cliente autorizza il trattamento dei dati personali ai sensi della legge 196/2003, accetta le condizioni generali di fornitura ed accetta le condizioni economiche previste per questo servizio.

Per maggiori informazioni contattare il numero di tel. **0734 964087**.

Per aderire al servizio è necessario firmare e timbrare la presente nell'apposito spazio e spedire tramite fax al numero di **0734 964087** o email a info@globalmultimedia.it.

PER ACCETTAZIONE

Timbro e Firma