

Modalità di erogazione Assistenza Tecnica CariGest

Il presente documento descrive le modalità di erogazione del servizio di assistenza tecnica relativo al software CariGest, specificando canali di contatto, tempi di risposta, livelli di priorità e ambiti di intervento.

1. Canali di Assistenza

L'assistenza tecnica per il software CariGest viene fornita principalmente tramite il numero WhatsApp dedicato 3201560246, gestito da postazione computerizzata.

- Il canale WhatsApp accetta esclusivamente messaggi testuali e vocali
- Non sono previste chiamate vocali o video
- Le richieste vengono prese in carico da personale tecnico dedicato all'assistenza

In alternativa, è possibile inviare una richiesta telefonicamente al numero 087240106 oppure tramite email all'indirizzo assistenza@carigest.it.

Le richieste inoltrate telefonicamente o via email possono avere tempi di risposta e di intervento più lunghi rispetto al canale WhatsApp.

2. Gestione delle Richieste

Una volta ricevuta la segnalazione:

1. Il team tecnico prende in carico la richiesta
2. Viene fornito un riscontro iniziale di presa in carico
3. La richiesta viene analizzata e valutata
4. Se possibile, l'intervento viene effettuato immediatamente
5. In alternativa, viene comunicata una stima dei tempi necessari per la risoluzione e/o le modalità di richiesta di un preventivo qualora si tratti di un intervento non incluso nell'assistenza

La gestione interna della richiesta può avvenire:

- direttamente dal team di assistenza
- con l'intervento di tecnici coinvolti nello sviluppo del software, qualora la problematica richieda un intervento più approfondito o strutturale

Contatti:

Sito web: multimediahermes.it

Tel.: +39 02.30314434

Email: info@mmhermes.it

Tel.: +39 0872.40106

3. Orari e Giorni di Supporto

Il servizio di assistenza è attivo nei seguenti giorni e orari:

- dal lunedì al venerdì
- dalle ore 9:30 alle ore 17:30
- esclusi festivi nazionali

Le tempistiche indicate si intendono sempre in orario lavorativo.

4. Tempi di Risposta

I tempi di risposta variano in base al canale utilizzato.

- Richieste inoltrate tramite Whatsapp: risposta entro 2 ore lavorative
- Richieste inoltrate tramite email o telefono: risposta entro 4 ore lavorative

5. Interventi inclusi

L'assistenza tecnica CariGest include:

- correzione di bug
- correzione di errori causati da un errato utilizzo
- correzione di errori causati da un errato inserimento di dati
- piccoli interventi correttivi
- modifiche non strutturali

Eventuali nuove implementazioni o funzionalità aggiuntive possono essere incluse solo se espressamente concordate, in base al piano sottoscritto o ad accordi specifici.

6. Durata del Servizio

I pacchetti di assistenza hanno validità annuale, con decorrenza dalla data di attivazione. Non è possibile attivare pacchetti di assistenza per periodi inferiori a 12 mesi, è possibile invece concordare l'attivazione del servizio di assistenza tecnica per più anni.

Al termine di eventuali periodi di assistenza tecnica inclusi nel costo dell'attivazione di CariGest, qualora si scelga di rinnovare il servizio, il rinnovo non potrà essere inferiore a 12 mesi con fatturazione annuale anticipata.

Contatti:

Sito web: multimediahermes.it

Tel.: +39 02.30314434

Email: info@mmhermes.it

Tel.: +39 0872.40106

7. Limitazioni del Servizio

Il servizio di assistenza non comprende:

- interventi su infrastrutture o sistemi non gestiti direttamente
- attività di formazione non concordate
- modifiche strutturali o sviluppi complessi, salvo accordi specifici
- import/export di dati non concordati

Il presente documento è stato aggiornato il 01 Settembre 2023 ed è valido fino a nuovo aggiornamento.

Eventuali aggiornamenti di questo documento saranno volti a migliorare il servizio o ad adeguarlo a nuove esigenze operative.

Contatti:

Sito web: multimediahermes.it

Tel.: +39 02.30314434

Email: info@mmhermes.it

Tel.: +39 0872.40106