

ALLEGATO A - RELAZIONE TECNICA

SERVIZIO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA DEI SISTEMI DI ACCOGLIENZA E GESTIONE ATTESE

1. OGGETTO MANUTENZIONE PROGRAMMATA

Servizio di manutenzione dei Sistemi di accoglienza e gestione attese presso i seguenti Punti Prelievo:

- Armonia - Porto Mantovano (MN)
- Avis Park - Borgo Virgilio (MN)

Il sistema di "Gestione dell'accoglienza" installato presso la struttura del Cliente è un prodotto a marchio Artex coperto da copyright; per tanto dichiara che il servizio di assistenza tecnica dovrà essere erogato esclusivamente da personale autorizzato e formato da Artex stessa. In nessun caso il suddetto servizio potrà essere affidato ad altri soggetti non autorizzati.

Per servizio di manutenzione e assistenza si intende:

Il servizio di Assistenza tecnica per i sistemi di accoglienza e gestione attese assicura un iter strutturato per la diagnostica e la risoluzione di problemi tecnici relativi a tutte le componenti del sistema. Più in dettaglio il processo di assistenza tecnica è così gestito:

- a) Supporto telefonico ed on line per raccogliere la segnalazione del guasto.
Chiamata feriale 07.30-17.30, 4h per presa in carico dalla creazione del ticket.
- b) Controllo da remoto dei parametri di funzionamento, presa in carico del ticket, diagnostica della problematica segnalata ed eventuale risoluzione del problema da remoto, se possibile.
- c) In caso d'impossibilità di risoluzione della problematica da remoto, l'assistenza tecnica provvederà a schedulare e concordare con il cliente l'uscita del tecnico per la risoluzione del problema tipicamente entro 24 ore.
- d) Risolto il guasto, l'attività verrà chiusa con la redazione di un rapporto d'intervento che sancirà anche la chiusura del ticket (qualora fosse necessario anche con la fatturazione delle parti di ricambio sostituite).
- e) Le attività sul software come: l'applicazione di patch correttive ed il bug-fix fanno parte del processo di assistenza tecnica sopra descritto.