



Prodotti & Servizi Informatici

ATC Service S.r.l.

Via Turati, 28 - 27028 San Martino Sic. (PV)

Tel. 0382 496811 - Fax 0382 496888

www.atcservice.it

e-mail: commerciale@atcservice.it



Servizio "MONTEORE"

Il **Servizio "MONTEORE"** è un "Carnet ORE di Assistenza prepagata" di tipo NetWorking, Sistemistica e Software che i Clienti di ATC Service possono acquistare ed utilizzare nell'arco di dodici mesi dall'attivazione. Il servizio offerto prevede prestazioni da parte del personale tecnico specializzato che mette a disposizione il suo Know-how su prodotti hardware e software distribuiti da ATC Service. Il servizio non comprende parti di ricambio, materiali di consumo e prodotti di altro genere impiegati nel corso delle assistenze che verranno fatturati a parte.

Vantaggi

I Clienti che acquistano il **Servizio "MONTEORE"** godono di un consistente risparmio economico sul costo orario delle prestazioni e del diritto di priorità di intervento rispetto ai tempi normalmente impiegati.

Modalità

Le chiamate possono essere aperte dal Cliente a mezzo telefonico, fax, E-mail durante il normale orario di lavoro ATC Service (dalle ore 8:30-13:00 e dalle ore 14:00-17:30) e concordemente con il Cliente vengono definiti i tipi di intervento e fissati eventuali appuntamenti.

I servizi vengono erogati come da tabella orari e sono sospesi in occasione delle festività infrasettimanali di calendario, di due settimane nel mese di Agosto e di eventuali date preventivamente comunicate.

Tipo di intervento

Uscita

Il tecnico competente effettua l'intervento presso la Sede indicata dal Cliente e rilascia un rapporto tecnico con una breve relazione sul lavoro svolto ed il tempo impiegato da detrarre dal monte ore disponibile.

E-Mail/Fax

Il tecnico competente analizza la richiesta del Cliente, elabora la risposta, inoltra al Cliente un documento contenente una breve relazione sui contenuti ed il tempo impiegato da detrarre dal monte ore disponibile.

Hot-Line Telefonica

Il tecnico competente analizza telefonicamente con il Cliente le problematiche e risponde ai quesiti formulati. Il servizio viene fornito in tempo reale al momento della chiamata quando possibile o successivamente in funzione della disponibilità del tecnico competente e delle informazioni richieste.

Il canone annuale del servizio Hot Line è forfettario e non dipende dal numero di interventi.

Teleassistenza

Questo servizio è assimilato al servizio prestato con uscita e viene fornito ai Clienti che sono raggiungibili tramite collegamento remoto o dotati dello specifico kit di collegamento. In accordo con il Cliente, il tecnico competente ATC Service definisce un orario di collegamento via modem ed invia il segnale al PC del Cliente attivando così il servizio. Il tecnico competente invia al Cliente un rapporto tecnico con una breve relazione sul lavoro svolto ed il tempo impiegato che in alcuni casi sarà detratto dal monte ore disponibile.