

## SERVIZIO DI SUPPORTO TECNICO

Nell'intento di soddisfare al meglio le esigenze dei clienti, la Winjay S.r.l. offre un servizio di supporto tecnico e customer service attivo dal **Lunedì al Venerdì dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 19:00**, fruibile grazie ad una soluzione flessibile in grado di offrire servizi commisurati alle specifiche esigenze.

In alternativa alla classica formula "flat" basata su contratto annuale, si è preferito optare per una formula prepagata a pacchetti orari di intervento, in quanto tale sistema presenta l'indubbio vantaggio di offrire un servizio dal costo equo e commisurato all'effettivo utilizzo da parte del cliente.

Abbiamo previsto diversi pacchetti di ore, così che ciascun cliente sia libero di scegliere la soluzione più consona alle proprie esigenze, alla strutturazione della propria organizzazione ed alle necessità operative dei propri sistemi hardware/software.

Il servizio prepagato, pur di libera sottoscrizione, è consigliato al fine di beneficiare di un pronto intervento nella individuazione e risoluzione delle problematiche operative, con conseguente risparmio in termini di tempo e risorse umane. Poter accedere con tempestività ai servizi di supporto in caso di improvvisi malfunzionamenti o mancata operatività del sistema costituisce un valore aggiunto a garanzia della continua operatività dei sistemi installati.

In assenza di sottoscrizione, sarà possibile ricevere assistenza gratuita solo ed esclusivamente tramite e-mail, e con priorità minore rispetto alla formula prepagata.

Si tenga inoltre presente che l'attivazione di un pacchetto prepagato richiede fino a 24 ore lavorative per l'espletamento delle pratiche amministrative e l'attivazione dei servizi, prima delle quali non sarà possibile usufruire di nessun servizio.

L'acquisto è effettuabile tramite bonifico bancario oppure on-line con carta di credito direttamente dal nostro sito internet.

**Per tutti i nuovi clienti è compreso un pacchetto base di assistenza gratuita di start-up di 2 o 5 ore, in base al sistema acquistato (usufruibili in 3 mesi a partire dalla data di acquisto del sistema) o l'equivalente in servizi di assistenza annessi.**

## CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI SUPPORTO PREPAGATO

1. Servizio attivo **dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 19:00** per un totale di 8 ore giornaliere, dal Lunedì al Venerdì.
2. Accesso al download degli aggiornamenti software relativi alla versione del software acquistato, assistenza per le procedure di installazione, training sulle nuove funzionalità introdotte.
3. Consulenza estesa anche a generiche argomentazioni audio/video (settore broadcast) anche non necessariamente relativa a ns. prodotti (installazioni, configurazioni varie, editing audio/video ecc.).
4. Possibilità di usufruire o prenotare interventi straordinari di urgenza al di fuori dei normali orari di assistenza, es. giorni prefestivi e festivi, periodi di chiusura per ferie, salvo indisponibilità del personale addetto.
5. Possibilità di ricarica immediata, tramite carta di credito direttamente dal nostro sito internet [www.winjay.it](http://www.winjay.it), o bonifico bancario (previo espletamento delle pratiche amministrative).
6. Possibilità di utilizzare il credito a disposizione anche per servizi avanzati (es. teleassistenza via Internet, interventi di urgenza, etc.)

### Tabella riassuntiva

Sistemi software - >	LogjayVX	WinjayVX	LapsejayLP LapsejayVX	MoviejayLP	MoviejayVX
<b>Importo prepagato</b>					
<b>€ 50,00 + IVA (1 ora)</b>	✓				
<b>€ 90,00 + IVA (2 ore)</b>	✓	✓	✓		
<b>€ 180,00 + IVA (5 ore)</b>	✓	✓	✓	✓	✓
<b>€ 290,00 + IVA (10 ore) + servizio di urgenza in orari di ufficio + numero riservato</b>	✓	✓	✓	✓	✓
<b>€ 480,00 + IVA (20 ore) <u>pacchetto PLUS</u> + servizio di urgenza fuori orari di ufficio + numero mobile riservato</b>	✓	✓	✓	✓	✓

## Tabella riassuntiva (software in versioni non più supportate)

La seguente tabella è riferita agli importi minimi per il servizio di supporto tecnico relativo alle vecchie versioni software fuori commercio e non più supportate. Ricordiamo che per queste versioni è disponibile il solo servizio di supporto tecnico; non sono invece previsti il rilascio di aggiornamenti e/o patch, e i servizi di urgenza (punti 2 e 4 sopra elencati). Vi informiamo, inoltre, che per tali versioni in base alla gravità dell'intervento prospettato, potrà risultare necessario l'acquisto di un pacchetto prepagato di importo superiore al minimo indicato.

Sistemi software -> Importo prepagato	Logjay 2.0	Winjay 2.0 3.0	Lapsejay 2.0 3.0	Moviejay 1.0.10 1.0.11 1.0.14
€ 90,00 + IVA (2 ore)	✓			
€ 180,00 + IVA (5 ore)	✓	✓	✓	
€ 290,00 + IVA (10 ore)	✓	✓	✓	✓
€ 480,00 + IVA (20 ore)	✓	✓	✓	✓

A garanzia di massima trasparenza, al termine di ogni intervento una e-mail generata automaticamente dal nostro sistema di Customer Care vi indicherà:

- data e ora di inizio della telefonata di assistenza
- data e ora di fine della telefonata
- durata totale della telefonata
- minuti residui di assistenza

Quando il credito sarà inferiore a 15 minuti o il pacchetto prepagato sarà prossimo alla data di scadenza, una e-mail generata automaticamente dal nostro sistema vi informerà dell'imminente esaurimento del tempo a disposizione.

## CARATTERISTICHE E SPECIFICHE DEI SERVIZI

### **Interventi in assistenza telefonica**

L'intervento di assistenza telefonica verrà espletato chiamando il centralino telefonico aziendale. L'intervento di assistenza verrà conteggiato dall'operatore addetto ed alla fine del servizio verrà inviata una mail di notifica indicante il tempo di assistenza consumato ed il credito residuo in Euro ed in minuti.

### **Interventi in teleassistenza**

Il servizio di assistenza prepagato è utilizzabile anche per gli interventi in teleassistenza via Internet, con il nuovo piano tariffario il costo del servizio di supporto tecnico in teleassistenza è equiparato al normale servizio di assistenza telefonica, senza il diritto fisso di intervento di 20,00 Euro precedentemente in vigore.

### **Interventi in assistenza di urgenza (in orario di ufficio) (\*)**

In caso di impossibilità di intervento immediato a causa di altri interventi già in corso, sarà possibile, solo previa sottoscrizione del pacchetto prepagato di 10 ore, accedere al servizio di assistenza utilizzando un numero telefonico riservato. In questo caso sarà applicato il conteggio del doppio della tariffazione a minuti (es. un intervento di 10 minuti sarà conteggiato per 20 minuti) , senza il diritto fisso di intervento di 20,00 Euro (o 50,00 Euro per le teleassistenze) precedentemente in vigore.

### **Interventi di assistenza straordinaria fuori orario di ufficio (\*)**

Il servizio di assistenza prepagato è utilizzabile anche per gli interventi di assistenza straordinaria. Sono definiti interventi di assistenza straordinaria quegli interventi usufruibili al di fuori del normale orario di ufficio e cioè dalle 09:00 alle 21:00 di tutti i giorni dell'anno (compresi festivi, prefestivi, chiusura per ferie). Esempio: Sono da definirsi straordinari un intervento di assistenza richiesto alle 14:15 o alle 20:30 di una normale giornata lavorativa o un intervento richiesto di sabato o durante un giorno festivo o un periodo feriale.

E' possibile accedere ai servizi di assistenza straordinaria fuori orario di ufficio solo previa sottoscrizione del pacchetto prepagato di 20 ore, utilizzando un numero telefonico mobile riservato.

Nel caso la soluzione sia possibile telefonicamente al momento, sarà applicato un diritto fisso di intervento di 40,00 Euro (da scalare dal pacchetto prepagato) oltre al conteggio del doppio della tariffazione a minuti (es. un intervento di 10 minuti sarà conteggiato per 20 minuti).

Nel caso la tipologia di intervento richieda che l'operatore debba recarsi presso la sede della Winjay (ad esempio, per l'effettuazione di interventi in teleassistenza) l'intervento sarà gestito rigorosamente previa prenotazione tramite SMS e sarà soggetto a un diritto fisso di chiamata di 120,00 Euro (da scalare dal pacchetto prepagato) oltre al conteggio al doppio della tariffazione a minuti.

### Note, applicazioni e validità:

- La validità del pacchetto prepagato è di un anno (o fino ad esaurimento del credito) a partire dalla data di sottoscrizione o di ricarica. L'eventuale credito residuo è automaticamente annullato allo scadere del periodo di validità del prepagato, salvo che prima della scadenza non venga effettuata una nuova operazione di ricarica. In questo caso al credito residuo verrà accumulato il nuovo credito acquistato.
- Il credito accumulato nel corso degli anni potrà essere utilizzato per l'acquisto di un nuovo software o di un upgrade software di produzione Winjay, al netto dell'importo corrispondente al pacchetto di assistenza minimo relativo al software utilizzato.

Per esempio:

Se un cliente in possesso di un software Winjay o Lapsejay (pacchetto minimo € 90,00) ha accumulato nel corso degli anni un credito residuo totale di € 290,00 - e desidera acquistare un software o upgrade software - potrà utilizzare fino a:

€ 290,00 (credito residuo)  
- € 90,00 (soglia minima da conservare per i servizi di assistenza)  
= € 200,00 utilizzabili per l'acquisto

- Il pacchetto di **supporto PLUS** (€ 480,00 + IVA), garantisce l'accesso ai servizi di assistenza straordinaria per la durata di un anno dalla data di sottoscrizione (o fino ad esaurimento del credito). L'eventuale credito residuo e l'accesso ai servizi di assistenza straordinari sono automaticamente annullati allo scadere del periodo di validità, salvo che prima della scadenza non venga effettuata una nuova operazione di ricarica dello stesso importo. In questo caso al credito residuo verranno accumulate altre 20 ore di assistenza.

In caso di sottoscrizione di pacchetto inferiore, verrà comunque conservato il credito residuo (che andrà in accumulo con il nuovo), ma saranno persi i privilegi relativi all'usufruzione dei servizi di assistenza straordinari.

- Tutti i servizi sono fruibili salvo indisponibilità del personale addetto.