

SERVIZI DI ASSISTENZA

Delta System srl mette a disposizione dei suoi clienti i seguenti servizi:

- **ASSISTENZA SOFTWARE GESTIONALE**

Il servizio permette di ricevere assistenza, consulenza e supporto attivo sul gestionale aziendale.

- **ASSISTENZA SISTEMISTICA E SUPPORTO AVANZATO SICUREZZA**

Il servizio permette di impostare una strategia di controllo standard e gestione della sicurezza aziendale. Lo strumento consigliato è il “Servizio Amministrazione + RMT Remote Management e Telecontrollo” esposto al seguente [link](#) , ma rispondiamo anche a richieste di assistenza sistemistica dirette.

MODALITA' DI ACCESSO ALL'ASSISTENZA

Per i clienti a contratto, Delta System si impegna a prendere in carico la richiesta del Cliente nel più breve tempo possibile e rispondere entro 48 ore per le mail arrivate entro le ore 12.00 dal lunedì al venerdì, escluse ferie e festività:

- A. Si accede al servizio inviando una mail a: assistenza@delta-system.it per attivare il Ticket di Assistenza. **La mail deve contenere:** oggetto, referente interno con recapito telefonico diretto, esposizione del problema, eventuali schermate e file di esempio (*specificando l'operazione che si stava eseguendo*).
- B. Le mail “SENZA OGGETTO” sono scartate dal sistema CRM e le mail generiche o non chiare obbligano chi smista i Ticket di assistenza ad una risposta generica con richiesta di ulteriori chiarimenti, generando ritardi. Vi preghiamo di attenervi a quanto richiesto al Punto A e di inviare richieste argomentate.
- C. I commercialisti con SAD “Servizio Assistenza Diretta” utilizzano il servizio EASYPASS, attivabile direttamente dal gestionale PASSCOM. Su tale servizio risponde lo staff Delta System per la parte gestionale e lo staff Passepartout per tutto quanto riguarda Dichiarazione dei Redditi, Bilanci e richieste Fiscali in genere.
- D. Alla vostra richiesta mail su assistenza@delta-system.it o supporto web EASYPASS verrà assegnato un Ticket di prenotazione per il ns. Tecnico che vi risponderà via mail o web, oppure vi richiamerà quanto prima.
- E. Sono escluse dal servizio le personalizzazioni, la gestione della produzione, il controllo di gestione, i moduli avanzati, gli aggiornamenti e l'assistenza sulle Dichiarazioni dei Redditi (*fornita da supporto-web Passepartout*).

I Ticket di Assistenza vengono evasi in ordine di arrivo, attraverso risposta via mail o supporto web EASYPASS.

Se l'utente ha lasciato un recapito telefonico diretto il nostro Tecnico potrà chiamare l'utente in difficoltà, per attivare una sessione di Teleassistenza.

Delta System si riserva la facoltà di pianificare sessioni di formazione/analisi in Teleassistenza a pagamento nei casi di richieste che necessitano di chiarimenti particolari o nel caso di piccole modifiche al gestionale.

Le sessioni di Teleassistenza/Teleformazione sono attivabili “al volo” anche durante la telefonata di assistenza.
Le sessioni di Telefoniche e/o Teleassistenza superiori a 5 minuti verranno fatturate con rapportino.

URGENZE

Il numero diretto 0445 580912 è dedicato al servizio di chiamata telefonica diretta per urgenze o problemi bloccanti.

Da questo numero si risponde a brevi chiarimenti sull'utilizzo del software (*max. 5 minuti*) oppure si attiva ad una sessione di Teleassistenza o si prenota una sessione di supporto e formazione programmata.

Il servizio è attivo nei gg lavorativi: Lunedì-Venerdì ore 8.30 – 12.30 e ore 14.00 – 17.00

Per facilitare il lavoro dei nostri operatori vi preghiamo di chiamare al telefono sempre dopo aver aperto un **TICKET DI ASSISTENZA** inviando una mail a assistenza@delta-system.it

Per urgenze bloccanti fuori orario sono disponibili i recapiti cellulari 348 8090091 e 348 8090090

I costi del Servizio Assistenza web o mail sono definiti nell'offerta di inizio rapporto e in genere corrispondono al 20% del canone annuale delle Licenze software installate o del Costo Servizi SAP, SAAS.

Nel canone sono comprese unicamente le risposte via mail o sul servizio web EASYPASS e brevi telefonate (max. 5 minuti) per chiarimenti relativi a blocchi o dimenticanze del cliente sulle funzionalità del gestionale.

Il canone forfettario NON comprende sessioni di Teleassistenza per diagnosi, formazione del cliente, modifiche di setup, sviluppo, etc. Tali servizi saranno erogati a consuntivo su Rapportino orario e scalati dal carnet o fatturati a fine mese.