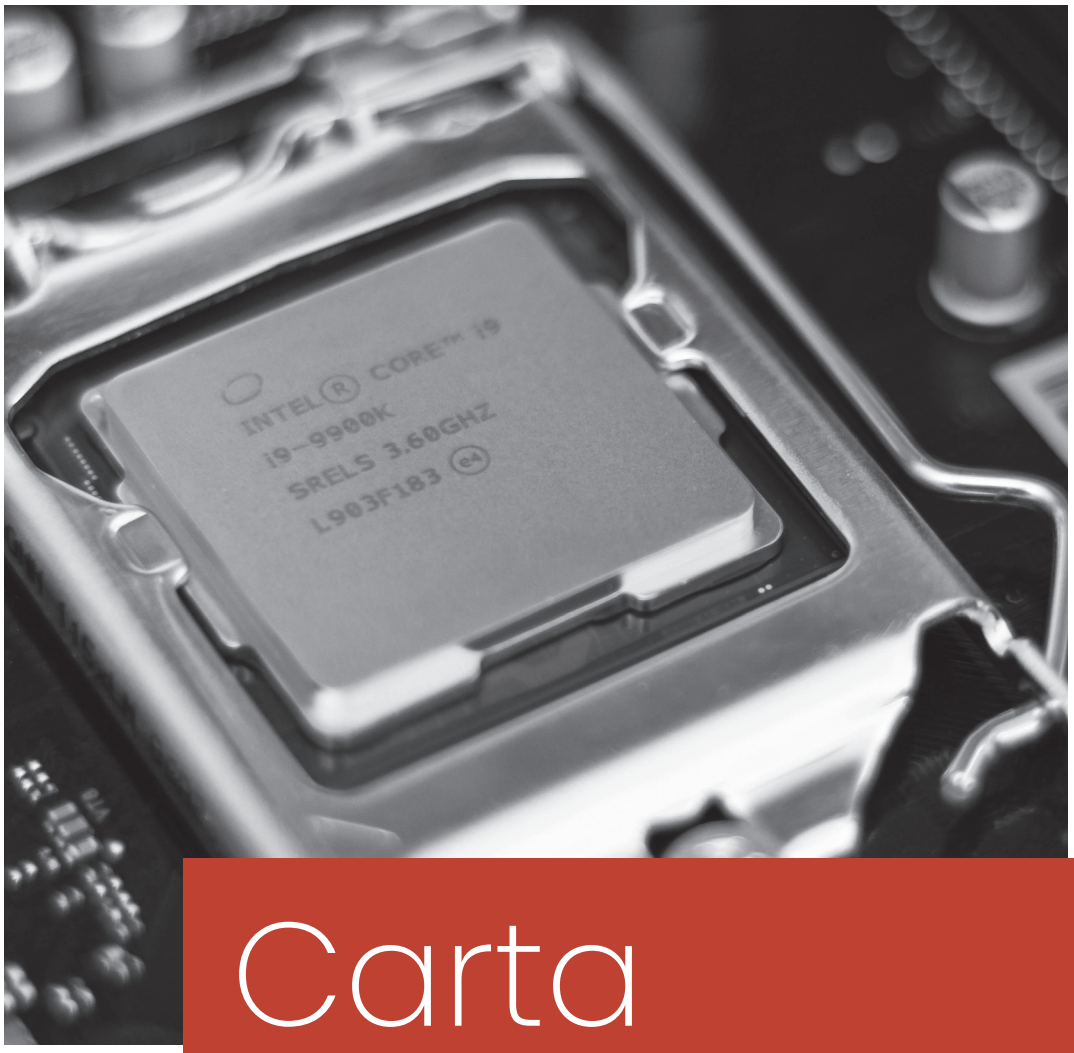
LEVIA
DINAMICA IT



Carta dei Servizi

Valida dal 01.10.2021

Indice

DINAMICA IT - LA NOSTRA STORIA 3
L'AZIENDA 4
LA CARTA DEI SERVIZI 5
CONDIZIONI E CONVENZIONI PER LA FORNITURA DEI SERVIZI 6
I NOSTRI SERVIZI 7
ASSISTENZA SISTEMISTICA & HARDWARE 9
ASSISTENZA SISTEMISTICA & HARDWARE ON SITE 11
ASSISTENZA DA REMOTO 12
SERVIZI CLOUD 14
ANTIVIRUS CLOUD 16
ANTISPAM CLOUD 18
CENTRALINO CLOUD 20
SERVIZI WEB E HOSTING 22
SERVIZI SECURITY & SERVICE 24
LISTINO SERVIZI 26
LISTINO SERVIZI ON SITE 27
LISTINO SERVIZI DA REMOTO 27
LISTINO SERVIZI SU CONTRATTO AV-H (VOISpeed) 29
LISTINO TRASFERTE 30

Dinamica IT
La nostra storia

Nel 2013 la Divisione Sistemistica e Hardware di Gruppo Levia si struttura in una vera e propria organizzazione aziendale e dà origine a **DINAMICA IT Srl.**

Dinamica IT si prende cura dell'infrastruttura informativa delle Aziende e degli Studi in ogni fase dello sviluppo tecnologico, con una consulenza mirata e specialistica e un'**offerta completa di Prodotti, Soluzioni e Servizi IT.**

Per garantire un servizio di alto livello, Dinamica IT ha stabilito importanti partnership con i migliori fornitori IT sul mercato. Ha conseguito la **certificazione Fujitsu Select Expert** su prodotti e soluzioni Primergy e la **specializzazione** nell'area Storage e Service.

Dinamica IT ha approcciato e diffuso da subito la **cultura del Cloud,** proponendo soluzioni innovative ed estremamente vantaggiose per Aziende e Studi. CloudIT, ad esempio, il servizio IAAS (Infrastructure As A Service) di Dinamica IT, che permette l'utilizzo di risorse hardware in remoto sotto forma di server virtuali, per abbattere i costi dell'hardware e offrire un **sistema flessibile ed estremamente scalabile.**

A pochi anni dalla sua nascita, Dinamica IT ha compiuto un notevole **percorso di crescita,** ponendosi con determinazione nel mercato dell'Information Technology grazie a **una visione innovativa e a un servizio di assistenza di qualità,** caratterizzato da personale specializzato e motivato.

L'azienda

Dinamica IT srl è l'azienda del Gruppo Levia appositamente dedicata alla progettazione, fornitura e assistenza in ambito hardware e sistemistico.

È Partner di Fujitsu, principale società giapponese di ICT (Information and Communication Technology) che propone un portafoglio completo di prodotti, soluzioni e servizi tecnologici innovativi.

L'organizzazione di Dinamica IT si contraddistingue per:
» dinamicità nell'anticipare e gestire le **continue evoluzioni tecnologiche;**
» consolidata e **pluri-decennale** esperienza del suo team;
» **competenze specialistiche,** sviluppate attraverso l'aggiornamento professionale continuo. Dinamica IT ritiene che lo stato di salute e di innovazione del sistema informativo aziendale sia l'elemento fondamentale a cui mirare, perché **deve supportare efficientemente e in piena sicurezza ogni attività di Imprese e Studi.**

1

COMPETENZA E SPECIALIZZAZIONE

Dinamica IT affianca il cliente in ogni evoluzione tecnologica, con una **consulenza personalizzata,** rivolta a sviluppare l'efficienza dell'infrastruttura informatica e migliorare i flussi informativi, nel rispetto della massima sicurezza prevista delle nuove normative in vigore.
L'offerta Dinamica IT comprende:
» tecnologie Cloud;
» infrastruttura Hardware e Consulenza Sistemistica.

2

CRESCITA COSTANTE

La nostra determinazione imprenditoriale nasce dalla convinzione che le esigenze del mercato sono profondamente mutate in questi ultimi anni: la nostra politica di investimento ci permette di **proporre soluzioni complete e servizi innovativi,** che solamente una realtà solida può offrire.

3

IL GRUPPO LEVIA

Dinamica IT fa parte del Gruppo Levia, nato negli anni 2000, ma che integra aziende con oltre 50 anni di esperienza nel mondo dell'Information Technology; ognuna di esse ha una propria storia e uno specifico know-how, che spazia dalle soluzioni sistemistiche ai software gestionali, dal Web alle soluzioni per la logistica a quelle per i trasporti.

La carta dei servizi

La soddisfazione del Cliente attraverso la qualità dei Servizi offerti è il nostro principale obiettivo.

Dinamica IT, pertanto, vi affianca nell'implementazione della soluzione hardware, software e Web più adatta alle vostre esigenze: analizziamo il contesto, definiamo gli obiettivi raggiungibili, coordiniamo le attività per realizzare un intervento concretamente orientato ai risultati.

La qualità dei prodotti assieme a quella delle soluzioni e dei servizi offerti da Dinamica IT sono per noi imprescindibili.

L'efficienza del nostro servizio è garantita da un team di professionisti esperti, che grazie al continuo aggiornamento, mantengono uno standard di know-how elevato, che ci permette di riconoscere velocemente le criticità dell'infrastruttura hardware e prevenire eventuali danni.

Siamo convinti che il nostro affiancamento sia oggi ancora più importante per la nostra Clientela ed è per questo che abbiamo deciso di rafforzare il nostro servizio attraverso nuovi canali, descritti nelle pagine seguenti.

CON LA NUOVA CARTA DEI SERVIZI VOGLIAMO FARE SENTIRE I NOSTRI CLIENTI AL CENTRO DELLE NOSTRE ATTENZIONI.

Condizioni e convenzioni per la fornitura dei servizi

La presente "Carta dei Servizi" espone l'elenco aggiornato dei principali servizi offerti da Dinamica IT ai Clienti con regolare contratto di assistenza. I servizi qui non menzionati, ove richiesti e accolti da Dinamica IT, saranno oggetto di apposita offerta specifica.

Segue il dettaglio delle condizioni e delle convenzioni utilizzate nelle pagine successive.

MODALITÀ

Il servizio potrà essere erogato secondo le seguenti possibili modalità:
*» **ON SITE:** identifica che il servizio viene svolto dal nostro personale direttamente presso la sede del Cliente. Le attività oggetto del servizio sono soggette al rimborso delle spese di trasferta secondo il regime indicato nel contratto di assistenza e suoi allegati sottoscritti dal cliente.*
*» **DA REMOTO:** identifica che il servizio viene svolto dal nostro personale tramite collegamento da remoto (teleassistenza) con la sede del Cliente.*
*» **IN LABORATORIO:** identifica che il servizio viene svolto dal nostro personale presso i nostri laboratori.*

UNITÀ DI MISURA

Il servizio potrà essere offerto con una delle seguenti unità di misura:
*» **ORA:** identifica che l'addebito dell'attività oggetto del servizio avverrà moltiplicando il prezzo esposto per le ore e/o frazioni erogate (con esclusione del tempo di trasferimento che seguirà, invece, il regime di trasferta contrattualizzato con il Cliente).*

PER I SERVIZI IN MODALITÀ "ON SITE" la durata minima addebitata sarà di 1 ora con arrotondamento alla mezzora successiva quando risultino di durata superiore alla minima.
PER I SERVIZI IN MODALITÀ "DA REMOTO" la durata minima addebitata sarà di 15 minuti con arrotondamento al quarto d'ora successivo quando risultino di durata superiore alla minima.

*» **MEZZA GIORNATA:** identifica che l'addebito dell'attività oggetto del servizio avverrà per mezze giornate erogate presso la sede del Cliente (3-4 ore circa).*
*» **GIORNATA INTERA:** identifica che l'addebito dell'attività oggetto del servizio avverrà per giornate intere erogate presso la sede del Cliente (6-8 ore circa). Eventuali ore eccedenti le 8 ore massime previste saranno oggetto di separato addebito utilizzando la tariffa esposta per il medesimo servizio alla voce "ore eccedenti".*
*» **NUMERO:** identifica che l'addebito dell'attività oggetto del servizio avverrà a corpo. Se oltre a numero viene identificato l'oggetto quantità, il prezzo verrà moltiplicato per la quantità richiesta dal Cliente. Es. "Numero client" identifica che il prezzo verrà moltiplicato per il numero dei client.*
*» **KM:** identifica che l'addebito dell'attività oggetto del servizio avverrà moltiplicando il prezzo esposto per i chilometri percorsi andata e ritorno.*

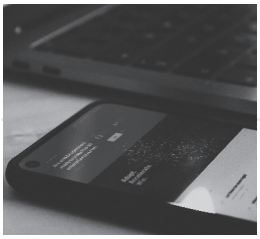
PREZZI

Tutti i prezzi esposti nel presente documento sono da intendersi imponibile da maggiorarsi dell'IVA se dovuta.

LEGENDA

A seguire la legenda di alcuni termini utilizzati e convenzione adottata:
*» per **server** si intendono sia i dispositivi nativi server che gli eventuali PC destinati a funzionalità da server;*
*» per **client** si intendono sia i PC in rete che eventuali dispositivi che accedono a installazioni software (es. tablet, ecc.);*
*» per **installazione** si intendono tutte le attività necessarie all'installazione o reinstallazione degli applicativi da noi forniti, siano essi su client o server nuovi o oggetto di reinstallazione sistemistica o laddove il software già precedentemente installato risulti per qualche motivo (non imputabile al fornitore) corrotto o non correttamente funzionante.*

I nostri servizi



ASSISTENZA SISTEMISTICA & HARDWARE

ASSISTENZA SISTEMISTICA E HARDWARE ON SITE

ASSISTENZA DA REMOTO

SERVIZI CLOUD

ANTIVIRUS CLOUD

ANTISPAM CLOUD

CENTRALINO CLOUD

SERVIZI WEB E HOSTING

SERVIZI SECURITY E SERVICE

Assistenza sistemistica e hardware

Assistenza sistemistica e hardware

DI COSA SI TRATTA?

È il servizio relativo alle prestazioni di assistenza tecnica hardware e sistemistica su tutte le attrezzature informatiche e i prodotti software installati presso il Cliente. Con il servizio di assistenza helpdesk, il Cliente ha a disposizione il nostro team di operatori preparati per risolvere tutte le sue problematiche.
In particolare il Cliente può:

- chiedere chiarimenti sul funzionamento di alcuni prodotti;
- chiedere spiegazioni su eventuali anomalie o risultati inattesi;
- chiedere approfondimenti su alcune particolarità dell'applicativo;
- chiedere supporto su eventuali blocchi dell'applicazione.

Il servizio di assistenza, di norma, viene erogato durante i normali giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì) nelle ore di ufficio. Ad esclusione dei giorni festivi e dei periodi di chiusura per ferie.

COME ACCEDERE AL SERVIZIO?

Il servizio di assistenza può essere richiesto tramite:

- telefono;
- portale aziendale.

Il Cliente, quindi, può accedere al servizio di assistenza helpdesk sia telefonando ai nostri centralini, sia accedendo all'Area Riservata del sito web di Gruppo Levia.
Nell'Area Riservata è possibile inserire direttamente le richieste per l'assistenza helpdesk ricevendo le risposte ai quesiti posti di volta in volta in modalità differita. Nell'Area Riservata, inoltre, sarà possibile visionare tutte le richieste precedentemente inserite e le risposte ricevute.

LE NOSTRE PAROLE CHIAVE

Consulenti specializzati e con grande ***esperienza***

Affiancamento *del cliente nelle fasi necessarie all'avviamento*

Consulenza *per migliorare i propri processi organizzativi*

Assistenza prioritaria *nelle prime fasi*

Assistenza sistemistica e hardware on site

Assistenza sistemistica e hardware on site

DI COSA SI TRATTA?
È il servizio di assistenza erogata a domicilio, presso la sede del Cliente: il tecnico incaricato si reca presso il Cliente e svolge in quella sede tutti gli interventi necessari, occupandosi, ove necessario, del trasporto presso il nostro laboratorio e della riconsegna presso il Cliente del prodotto oggetto dell'assistenza.
Il servizio di assistenza tecnica su chiamata presso la sede del Cliente (on site) per problematiche hardware e sistemistiche sono svolti dal personale di Dinamica IT durante tutto il periodo di validità del rapporto contrattuale, sul parco macchine installato presso il Cliente.
Il servizio di assistenza on site, di norma, viene erogato durante i normali giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì) nelle ore di ufficio. Ad esclusione dei giorni festivi e dei periodi di chiusura per ferie.

COME ACCEDERE AL SERVIZIO?
Il servizio di assistenza può essere richiesto tramite:
» telefono;
» portale aziendale.
Il Cliente, quindi, può accedere al servizio di assistenza helpdesk sia telefonando ai nostri centralini, sia accedendo all'Area Riservata del sito web di Gruppo Levia.
Nell'Area Riservata è possibile inserire direttamente le richieste per l'assistenza helpdesk ricevendo le risposte ai quesiti posti di volta in volta in modalità differita. Nell'Area Riservata, inoltre, sarà possibile visionare tutte le richieste precedentemente inserite e le risposte ricevute.

ULTERIORI SPECIFICHE: il Cliente è espressamente tenuto ad eseguire le copie di tutti i suoi archivi, preventivamente all'intervento del personale del Fornitore.

Assistenza da remoto

Assistenza da remoto

DI COSA SI TRATTA?

Ove possibile, il nostro personale potrà utilizzare gli strumenti di collegamento in **teleassistenza** per connettersi alla postazione del Cliente e assisterlo più efficacemente.
A fronte della stipula del Contratto di Assistenza Tecnica Sistemistica e Hardware, Dinamica IT si impegna a svolgere, durante tutto il periodo di validità del rapporto contrattuale, gli interventi di assistenza tecnica telefonica di natura hardware e sistemistica e gli interventi di assistenza tecnica telematica con accesso da remoto sul parco macchine installato presso il Cliente.
Il servizio di assistenza on site, di norma, viene erogato durante i normali giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì) nelle ore di ufficio. Ad esclusione dei giorni festivi e dei periodi di chiusura per ferie.
IMPORTANTE
Per evitare di intasare il servizio nei momenti di picco sono, in ogni caso, **escluse le attività di formazione** da parte del reparto helpdesk. Eventuali esigenze in tal senso andranno richieste preventivamente e saranno quindi oggetto di apposito appuntamento formativo.

COME ACCEDERE AL SERVIZIO?

Il servizio di assistenza può essere richiesto tramite:
» telefono;
» portale aziendale.

Il Cliente, quindi, può accedere al servizio di assistenza helpdesk sia telefonando ai nostri centralini, sia accedendo all'Area Riservata del sito web di Gruppo Levia.
Nell'Area Riservata è possibile inserire direttamente le richieste per l'assistenza helpdesk.

COSA POSSO OTTENERE?

Attraverso i corsi on-line il Cliente potrà ottenere:

- ✓ Maggiore conoscenza delle potenzialità del prodotto
- ✓ Riduzione dei tempi derivata dal maggiore sfruttamento degli strumenti disponibili
- ✓ Maggiore efficientamento del reparto
- ✓ Riduzione dei costi operativi

Servizi cloud

Servizi cloud

DI COSA SI TRATTA?

CloudIT è il **servizio IAAS** (Infrastructure As A Service) di Dinamica IT, termine che indica una tipologia di Cloud computing che consiste nell'utilizzo di risorse hardware in remoto sotto forma di server virtuali.

Con il Cloud, infatti, non compri il prodotto (cioè il server fisico), ma uno spazio (il tuo Virtual Data Center) accessibile in rete, dove allocare i tuoi dati e le tue applicazioni, **migliorando le performance** e mantenendo il **controllo totale sulle tue risorse.**

Scegliere di utilizzare i Virtual Data Center i **CloudIT** significa poter contare sulla tecnologia dei migliori marchi oggi presenti sul mercato, su **standard di sicurezza estremamente elevati** e godere di numerosi e considerevoli vantaggi, sia economici che operativi.

I VANTAGGI DI CloudIT

» **Continuità di servizio garantita 24/7/365**, eliminando ogni problematica di manutenzione e alimentazione elettrica;
» **gestione automatica del back-up** (copie di sicurezza) senza necessità di controllo (30 gg precedenti garantiti);
» **scalabilità illimitata**: all'aumentare delle esigenze è possibile aumentare la disponibilità di risorse senza necessità di interventi tecnici;
» **costi certi** (canone mensile fatturato bimestralmente);
» **prestazioni omogenee** (indipendentemente dal numero di utenti e dalla qualità di transazioni richieste);
» **tempi rapidi** di start-up;
» raggiungibilità **da remoto**;
» **nessun investimento hardware** (server, sistema operativo del server, sistemi di back-up, firewall server, antivirus server, VPN, etc.);
» **nessun costo di energia elettrica e condizionamento**;
» **nessun problema di banda limitata** (upload);
» per gli Studi che hanno gestionali TeamSystem: **aggiornamento degli applicativi TeamSystem tramita Teamupdate.**

LE NOSTRE PAROLE CHIVE

- ***Continuità** di servizio*
- ***Costi certi***
- ***Raggiungibilità da remoto***
- ***Nessun investimento hardware***
- ***Riduzione dei costi di gestione (elettricità, condizionamento...)***

Antivirus Cloud

Antivirus Cloud

QUANTO TI COSTA PERDERE DATI?

I tuoi dati hanno un valore incalcolabile, sono i tuoi progetti, le tue attività, le tue operazioni commerciali ed economiche. Sono il tuo patrimonio aziendale.
La perdita, o semplicemente l'inaccessibilità temporanea di tali dati, può minacciare il futuro della tua organizzazione.

La professionalità e l'esperienza dei tecnici di Dinamica IT garantiscono livelli di sicurezza di ultima generazione e protezione dalle minacce in ogni server, dispositivo e applicazione.

PERCHÉ SCEGLIERE L'ANTIVIRUS CLOUD

» **Non è richiesto alcun server interno** per la gestione del programma Antivirus, degli aggiornamenti e dei relativi client. Più spazio a disposizione degli altri programmi;
» **non è necessario aggiornare** il programma con interventi tecnici, in genere annuali e costosi, per avere a disposizione l'ultima release rilasciata dal produttore. L'unico intervento necessario è quello di installazione;
» **non ci sono ulteriori costi** da sostenere per gli aggiornamenti, anche delle singole postazioni per distribuire una nuova release;
» qualsiasi **aggiornamento**, critico per la risoluzione di eventuali bug o problematiche, oppure migliorativo per introdurre nuove funzionalità e caratteristiche, sarà rilasciato in automatico e il Cliente ne beneficerà immediatamente;
» **supporto** per sistemi operativi **MAC** e dispositivi mobili **Android**;
» **controllo centralizzato delle postazioni** installate, anche in eventuali sedi remote (abitazione o utenti in mobilità), senza necessità di configurazioni Vpn o interconnessione tra le stesse;
» garanzia di una **distribuzione rapida e unica dei blocchi per le nuove minacce virus**; firme e impronte virali sono a disposizione direttamente dai server del produttore stesso (dislocati in tutto il mondo);
» **protezione antivirus** che evita rallentamenti ai client installati: il servizio si connette a "Smart Protection Network" e l'elaborazione avviene a livello data center nel Cloud (server del produttore in internet dedicati a fare solo questo);
» possibilità di **integrare singole postazioni**, senza l'acquisto di pacchetti multipli (es. da 5 postazioni) imposto invece da molti prodotti concorrenti;
» estrema **immediatezza** di installazione e configurazione e garanzia di una protezione "senza pensieri".

Antispam Cloud

Antispam Cloud

PREMESSA

La posta elettronica è lo strumento più utilizzato in tutto il mondo per la trasmissione di informazioni e documenti. Un fattore noto anche ai cyber criminali, che cercano sempre più di sfruttare il canale email per diffondere le minacce: il 90% delle infezioni derivano dalla posta elettronica.
Prestare la massima attenzione alle mail che si ricevono non basta, occorrono nuove soluzioni di sicurezza in grado di evolversi in relazione all'evoluzione dei virus.

DI COSA SI TRATTA

Dinamica IT offre il Servizio MAIL PROTECT, studiato per filtrare le mail in arrivo.
Una soluzione ottima di Antispam, che garantisce protezione contro ogni tipologia di attacco informatico, bloccando il 99,99% delle mail "spazzatura".

Inoltre, la soluzione è in grado di analizzare, con un tempo inferiore ad un secondo, la pericolosità dei link contenuti nei messaggi che vengono ricevuti, affinché siano sicuri prima ancora di giungere al sito di destinazione.

PERCHÉ ACCEDERE AL SERVIZIO?

Una gran percentuale delle mail che riceviamo sono indesiderate e pericolose. Nel migliore dei casi, cancellare queste e-mail richiede tempo; nel peggiore dei casi, lo spam e le varie minacce presenti **possono esporre il nostro PC a malware e altri potenziali attacchi,** a volte anche senza aprire effettivamente la mail.
Essendo in cloud, **Mail protect blocca lo spam prima ancora che raggiunga il mail server aziendale**, risparmiando così oltre l'80% del traffico internet derivante dalla ricezione dei messaggi inutili.

DIFENDI LA TUA AZIENDA E IL TUO BUSINESS

I responsabili IT italiano sono sotto attacco come mai prima d'ora. Tuttavia, oggi possono prevedere da dove arriveranno le sfide e le minacce del prossimo futuro e sanno come contrastarle attraverso **un approccio alla sicurezza multi-livello.**

Centralino Cloud

Centralino Cloud

VOIspeed UCLOUD

Si basa su un'architettura appositamente realizzata per il funzionamento del servizio telefonico sulla nuvola: una soluzione unica e integrata, pensata non come un semplice centralino monolitico ma come un sistema distribuito di servizi e processi.

VOIspeed UCloud è il risultato di una profonda trasformazione del sistema telefonico: la sua struttura permette a tutti gli elementi del servizio telefonico di dialogare fra loro tramite servizi progettati per lavorare in maniera indipendente e, allo stesso tempo, mantenere coerente l'intero sistema e tutti i suoi stati. Il risultato è un impianto estremamente funzionale, dove ogni elemento è un ingranaggio di una macchina complessiva robusta ed efficiente.

PERCHÉ IL CENTRALINO CLOUD?

VOIspeed UCloud è l'unica soluzione di telefonia in cloud che permette di usare qualunque tipo di linea o di telefono con servizi esclusivi per la comunicazione e la mobilità.

Qualunque sia il tipo di attività svolta dalla tua azienda, il centralino software VOIspeed mette a disposizione del Cliente un'ampia rosa di funzionalità, adatte ad ogni tipo di esigenza:

» **MOBILITÀ**, per lavorare ovunque usando tablet, smartphone, PC e MAC;

» **CONTROLLO**, grazie ai report che mettono a disposizione i dati fondamentali per migliorare le attività commerciali, di assistenza, amministrative, ecc.;

» **RISPARMIO**, per monitorare le attività telefoniche, ottimizzare i costi delle risorse e tagliare il superfluo;

» **EFFICIENZA E CUSTOMER CARE**, per cambiare gli orari d'apertura, gestire la coda delle chiamate, scegliere chi risponde anche in base a chi chiama e molto altro.

ULTERIORI VANTAGGI: Grazie alla perfetta integrazione con i gestionali TeamSystem, VOIspeed UCloud permette all'operatore aziendale di reperire facilmente e in maniera immediata le informazioni utili nel corso della telefonata, con un risparmio notevole di tempo e costi telefonici.

Inoltre, integrando UCloud con gli strumenti software di CRM è facile ottenere una piattaforma per call-center e telemarketing completa, affidabile e conveniente.

Servizi web hosting

Servizi web hosting

DI COSA SI TRATTA?
A fronte del Contratto WEB-H, il Fornitore si impegna, per tutto il periodo di validità, a fornire al Cliente i seguenti servizi:

» L'accesso amministrativo per la gestione dei servizi web oggetto della fornitura del Contratto WEB-H;
» L'accesso come utilizzatore su tutti i protocolli standard relativi ai servizi sottoscritti;
» L'assistenza telefonica o in teleassistenza per eventuali malfunzionamenti dei servizi oggetto della fornitura del Contratto WEB-H.

Il Cliente prende atto ed accetta che, con la richiesta di registrazione di un nome a dominio, egli dichiara di avere titolo all'uso e/o disponibilità giuridica del nome a dominio richiesto e di non ledere, con tale richiesta di registrazione e/o con il nome del dominio scelto, diritti e/o interessi di terzi, assumendosene in via esclusiva ogni conseguente responsabilità, nonché ogni altra responsabilità che derivi dalla titolarità, dall'utilizzo, dalla gestione e dai contenuti del predetto dominio.

Servizi security e service

Servizi security e service

DI COSA SI TRATTA?
Il Contratto relativo ai Servizi di Security & Service prevede la concessione in uso di prodotti inerenti la sicurezza informatica (Es. dispositivi Firewall) e la fornitura dei servizi ad essi connessi.

Tale contratto offre al Cliente importanti servizi:
» ricevere in modo puntuale gli aggiornamenti software relativi agli apparati del firewall improntati ad un miglioramento delle funzionalità, se previsti dal produttore;
» la garanzia sui prodotti hardware presenti a contratto;
» l'assistenza telefonica o in teleassistenza per eventuali malfunzionamenti dei prodotti oggetto del Contratto.

Listino servizi

Listino servizi

ASSISTENZA ON SITE

Tipo servizio	Modalità erogazione	Unità di misura				
		1/2 giornata *(3-4 ore)*	1 giornata *(6-8 ore)*	ore eccedenti	ora	num ro
Interventi assistenza on-site	On site	-	-	-	65	-

ASSISTENZA DA REMOTO

Tipo servizio	Modalità erogazione / addebito	Unità di misura				
		1/2 giornata *(3-4 ore)*	1 giornata *(6-8 ore)*	ore eccedenti	ora	num ro
Interventi di assistenza da remoto	Da remoto	-	-	-	65	-
Installazione/Reinstallazione antivirus	A postazione	-	-	-	-	45
Installazione/ Manutenzione casella di posta *(SENZA ANTISPAM – solo su Exchange/Kerio)*	A casella	-	-	-	-	70
Installazione/Manutenzione casella di posta *(CON ANTISPAM – solo su Exchange/Kerio)*	A casella	-	-	-	-	85
Archiviazione storico posta elettronica (.pst)	A casella	-	-	-	-	80

Listino servizi

CONTRATTO AV-H (VoiSpeed)

Tipo servizio	Modalità erogazione / addebito	Unità di misura				
		1/2 gioma a *(3-4 ore)*	1 giornata *(6-8 ore)*	ore eccedenti	ora	num ro
Crea ione utente e configurazione telefono	Utente	-	-	-	-	50
Modifica utente e riconfigurazione telefono	Utente	-	-	-	-	50
Reinstallazione client VOISpeed	Client	-	-	-	-	30
Modifica gruppo di risposta	Gruppo	-	-	-	-	30
Modifica orari di apertura	Numero	-	-	-	-	30
Modifica instradamento chiamata in ingresso	Numero	-	-	-	-	80
Riconfigurazione per variazione linea telefonica	Linea	-	-	-	-	80
Modifica IVR	Numero	-	-	-	-	80
Caricamento o sostituzione messaggio *(esclusa registrazione messaggio vocale)*	Messaggio	-	-	-	-	50
Configurazione chiusura aziendale	Numero	-	-	-	-	50
Registraz. Messaggi con voce profess. *(fino a max 550 caratteri)*	Messaggio	-	-	-	-	70
Registraz. Messaggi con voce profess. e musica *(fino a max 550 caratteri – SIAE esclusa)*	Messaggio	-	-	-	-	90
Assistenza su problemat. con gestore telefonia	Numero	-	-	-	-	80
Aggiornamento firmware del dispositivo	Numero	-	-	-	-	50

Listino servizi

TRASFERTE – REGIME “RIMBORSO TRASFERTA”

Tipo servizio	Modalità	ra	km
Indennità chilometrica	On site	-	0,40
Tempo di viaggio	On site	35	-

LEVIA

DINAMICA IT

www.dinamicait.it