

Descrizione del servizio

**OGGETTO: DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA 2021**

**Funzionario commerciale:** Fabio Ghioldi

**☎** 031-701728

**Cell.** 347-1539930

**Fax** 031-7073755

**E-Mail** fabio.ghioldi@uniweb.it

**REGISTRAZIONE MODIFICHE DOCUMENTO**

| VERSIONE | DATA       | DESCRIZIONE MODIFICA | REDAZIONE | VERIFICA E APPROVAZIONE |
|----------|------------|----------------------|-----------|-------------------------|
| 1        | 25/11/2016 | Prima emissione      | DSP       | FGH                     |
| 2        | 10/12/2017 | Revisione            | DSP       | FGH                     |
| 3        | 07/12/2018 | Revisione            | DSP       | FGH                     |
| 4        | 12/12/2019 | Revisione            | MNA       | FGH                     |
| 5        | 13/12/2020 | Revisione            | MNA       | FGH                     |

*Il presente documento è stato redatto in coerenza con il Codice Etico e di Condotta di Uniweb Communications e delle aziende di cui ne fanno parte.*



ANNO 2021

## 1 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO TECNICO E DI CONSULENZA

Uniweb Communications propone diverse modalità di servizio e supporto ad integrazione di quelle prestate direttamente dai costruttori alle proprie condizioni durante il periodo di garanzia.

### 1.1 Garanzia "Software" in vendita

A carico del produttore e con le modalità previste dal servizio dello stesso se non diversamente specificato. Uniweb Communications non ha nessun obbligo durante il periodo di garanzia per quanto concerne tutti i prodotti non di sua produzione e su questi non fornisce, incluso nel prezzo di acquisto, alcun servizio. Il servizio di correzione/sostituzione del prodotto non conforme verrà accettato ed effettuato alle condizioni e con le modalità previste dal produttore e franco la sede di Uniweb Communications. Tutti i servizi aggiuntivi richiesti dal cliente vengono addebitati alle tariffe e condizioni riportate in offerta.

### 1.2 Garanzia "Hardware" in vendita

Garanzia del produttore. Questo servizio è espletato, con le modalità previste, dal produttore stesso. Uniweb Communications non ha nessun onere, fatta eccezione della eventuale delega del costruttore. Il servizio in garanzia può essere prestato "On Site" presso il cliente, con ritiro della macchina tramite corriere, c/o laboratorio del costruttore o c/o Uniweb Communications, al netto di tutte le spese logistiche e di trasporto che il costruttore non sostiene.

Fatta eccezione della delega su garanzia "On Site", tutte le spese e i costi di interventi dei tecnici di Uniweb Communications verranno addebitate alle tariffe e condizioni riportate in offerta.

Ricordiamo che alcuni produttori forniscono la possibilità di estendere il proprio servizio oltre i termini e le condizioni previste di base. Il servizio commerciale di Uniweb Communications è a Vs disposizione per dare informazioni in merito.

### 1.3 Supporto "Assistenza Tecnica"

Il servizio comprenderà la diagnosi e la riparazione dei guasti, disfunzioni e inconvenienti delle apparecchiature e del software mediante interventi in collegamento remoto o a domicilio dietro richiesta del cliente e il ripristino delle normali condizioni di funzionamento delle apparecchiature e del software.

Gli interventi verranno effettuati durante l'orario di lavoro normale in vigore per il personale tecnico di Uniweb Srl entro il giorno lavorativo successivo dalla chiamata dell'Utente, salvo forza maggiore o fatti impeditivi.

Il servizio comprenderà le operazioni di verifica, controllo e test di funzionamento.

È prevista la sostituzione gratuita di tutte le parti trovate guaste o difettose se coperte dal supporto di garanzia "hardware" durante operazioni di riparazioni o assistenza preventiva, con altre aventi le medesime caratteristiche (simili o equivalenti).

Le parti sostituite verranno asportate a cura di Uniweb Srl e diverranno di proprietà di quest'ultima.

Per ulteriori dettagli su Prestazioni e Servizi non inclusi vedere le "Condizioni generali".

### 1.4 Supporto "in Noleggio"

Garanzia di Uniweb Communications. Fatta eccezione di eventuali contratti di assistenza specifica associata ai vari servizi offerti, il noleggio prevede **la sostituzione in garanzia dell'apparato** in caso di guasto e riconfigurazione c/o Uniweb Communications.

Rimane esclusa la consegna dell'apparato o l'eventuale intervento del tecnico presso il Cliente per la sostituzione.

L'orario in cui viene fornito il servizio è dalle 9,00 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 18,30 dei giorni feriali, sabato escluso, e la modalità è per telefono su numero 031/701728 scelta 2.

**L'eventuale intervento del tecnico c/o la Vostra sede e le spese relative sono escluse dal contratto di noleggio.**

### 1.5 Supporto "Su Richiesta"

Qualora non sottoscritto uno specifico servizio di supporto tecnico, previa accettazione di Uniweb Communications, l'accesso alle diverse prestazioni tecniche sopra descritte, incluso il supporto "Assistenza Tecnica" e tutte le altre forme di spesa, darà luogo all'addebito al cliente del servizio richiesto alle tariffe e condizioni riportate in offerta in funzione delle specifiche figure professionali di seguito richieste.

## 2 IL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA IN OUTSOURCING

La gestione dei servizi informatici in outsourcing è una delle opportunità che le aziende utilizzano con sempre maggiore frequenza. Poter disporre di una struttura esterna qualificata che organizzi e realizzi tutto il lavoro di Information Technology è un vantaggio notevole, in termini di convenienza economica ed efficienza.

La soluzione di affidare la gestione del proprio sistema informatico in outsourcing a Uniweb Communications è per l'azienda una scelta strategica che le consente di avere al proprio servizio un team di esperti a un costo sicuramente inferiore a quello di una sola di queste figure.

Uniweb Communications, con il suo team di professionisti, ha raggiunto un alto grado di competenza in questa attività e oggi può fornire un servizio completo di grande qualità, ponendosi nei confronti dell'azienda Cliente come autentico IT Manager.

L'attività di outsourcing di Uniweb Communications consiste, innanzitutto, nel pianificare insieme all'azienda, gli obiettivi da raggiungere, le risorse da impiegare e l'entità degli investimenti; in altre parole, **Uniweb Communications realizza un piano IT con il Cliente e lo implementa con l'intervento e la competenza dei suoi professionisti specializzati.**

Outsourcing, per Uniweb Communications, significa lavorare con l'azienda, comprendere le sue necessità e gestire al meglio il suo sistema informatico, di qualunque dimensione esso sia, impegnandosi costantemente affinché il raggiungimento degli obiettivi e il rispetto degli investimenti costituiscano una reale opportunità, per il Cliente, di maggiore produttività, efficienza e competitività.

### 2.1 ASSISTENZA TECNICA NETWORKING codice "ASS-Z001"

La sempre maggior complessità presente nel mondo delle telecomunicazioni, rischia di trasformare un potente strumento (Internet) che dovrebbe semplificare e velocizzare i processi aziendali in un boomerang che produce effetti negativi e complica la vita agli utenti finali.

I tecnici del servizio di assistenza "tecnica networking" di Uniweb Communications si occupano dell'installazione e mantenimento di prodotti di networking necessari ad una azienda per il collegamento ad Internet, della gestione della sicurezza perimetrale e della risoluzione di problemi che potrebbero portare ad un rallentamento dei processi aziendali.

Tutti i tecnici hanno comprovata esperienza nel settore e si mantengono aggiornati frequentando corsi e facendo esercizi in laboratorio.

### 2.2 ASSISTENZA TECNICA SISTEMISTICA codice "ASS-Z002"

I tecnici del servizio di assistenza "tecnica sistemistica" di Uniweb Communications oltre a installare e configurare i personal computer, i sistemi server, sistemi virtuali, ne garantiscono la funzionalità e l'efficienza con un servizio accurato di assistenza e di supporto specifici.

Implementano le soluzioni operative per garantire l'integrità degli archivi, fornendo supporto e consulenza con la propria presenza fisica o a distanza con strumenti telematici.

Per fornire un servizio ancora migliore ed efficiente, questi tecnici hanno frequentato e superato corsi di certificazione altamente specializzati sulle tecnologie software e hardware dei produttori con cui Uniweb Communications lavora.

### 2.3 ASSISTENZA TECNICA TELEFONIA codice "ASS-Z003"

I tecnici del servizio di assistenza "tecnica telefonia" di Uniweb Communications oltre a installare e configurare i centralini telefonici digitali e IP, ne garantiscono la funzionalità e l'efficienza con un servizio accurato di assistenza e di supporto specifici.

Hanno competenze su apparati Voip e su gateway di interfacciamento di centrali telefoniche.

Per fornire un servizio ancora migliore ed efficiente, questi tecnici hanno frequentato e superato corsi di certificazione altamente specializzati sulle tecnologie software e hardware dei produttori con cui Uniweb Communications lavora.

### 2.4 SVILUPPO SOFTWARE E APPLICAZIONI WEB codice "ASS-Z004"

I "programmatori di applicazioni" di Uniweb Communications sono programmatori software che sviluppano applicazioni digitali, soluzioni e-commerce dedicate, utilizzando codice dei principali linguaggi di programmazione.

I "programmatori web" di Uniweb Communications rispondono alle necessità di tante piccole e medie imprese, e coprono tre distinte competenze: **commerciale, grafica e tecnica.** La perfetta integrazione di queste diverse competenze consente di raggiungere un risultato non solo funzionale e ben organizzato, ma modellato sull'azienda, sulle sue specifiche esigenze e sui suoi obiettivi strategici.

### 2.5 CONSULENTE WEB MARKETING codice "ASS-Z005"

Sono consulenti esperti nel settore Web Marketing e Social Advertising e vi permettono di trovare soluzioni per utilizzare al meglio le potenzialità offerte da Internet e dalla pubblicità su Web per promuovere la propria immagine.

I nostri consulenti lavorano nel settore della comunicazione dal 1998, e possono vantare competenze sia teoriche, grazie a numerosi corsi in web marketing, che l'indispensabile esperienza sul campo, avendo realizzato numerosi progetti di web marketing sia per grandi che per PMI (posizionamento siti internet sui motori di ricerca, gestione pagine Facebook e LinkedIn, campagne di web marketing sia attraverso newsletter e DEM, che Google AdWords e Facebook Ads).

## 2.6 CONSULENTE PRIVACY codice "ASS-Z006"

I nostri consulenti esperti nel settore Privacy, forte di una ventennale esperienza nella consulenza Privacy in Italia ed Europa e su normative ISO 9001 e 27001, affiancano Titolari e Responsabili del trattamento nell'adempimento delle prescrizioni normative derivanti dal Regolamento Privacy UE 675/2016 e Legge 101/2018.

La consulenza del nostro team specializzato riguarda tutti gli aspetti connessi alle leggi sulla protezione dei dati, siano esse europee che Italiane.

- Informative a dipendenti, clienti o consumatori
- Contrattualistica nei confronti di soggetti che trattano dati in nome e per conto della società
- Definizione di ruoli e responsabilità
- Registri dei trattamenti
- Rispetto della protezione dei dati ed analisi misure di sicurezza adeguate
- Sicurezza dei dati e notifiche e comunicazione di violazione dei dati (Data Breach)
- Valutazione di impatto sulla protezione dei dati (DPIA)
- Trasferimenti di dati extra UE | contrattualistica
- Siti web e cookies policy
- Regolamentazione degli strumenti idonei al controllo dei dipendenti
- Predisposizione accordi sindacali
- Verifica contratti di cloud computing
- Governance delle informazioni
- Politica di conservazione dati
- Redazione di procedure idonee al trattamento dati
- Predisposizioni di flussi informativi fra Titolare | Responsabile e DPO
- Corsi di formazione, anche e-learning, sul corretto trattamento dati personali
- Coordinamento delle informazioni e rapporti con il servizio di Data Protection Officer (DPO)