

MANUTENZIONE ORDINARIA E ASSISTENZA TECNICA

Che cosa è previsto da tali servizi?

MANUTENZIONE ORDINARIA

- Si tratta dell'evoluzione "ordinaria" del software gestionale e può riguardare aspetti meramente tecnici o funzionali, nuove funzionalità, ottimizzazioni, risoluzione di anomalie (i cosiddetti "bug");
- Escludendo i casi di "errore bloccante", procederemo al rilascio degli aggiornamenti con cadenza periodica, sulla base delle richieste di modifiche e/o di implementazioni che riceviamo costantemente; queste ultime vengono raccolte, ne viene definita la priorità ed inserite in un piano di lavorazione;
- Vi ricordiamo che GSP è un "software standard", che tutti i nostri utenti utilizzano nella medesima versione;
- Le priorità vengono assegnate a nostra discrezione, sulla base del numero di utenti che ha richiesto ogni singola nuova funzionalità/modifica;
- Inoltre, noi cerchiamo di garantire uno sviluppo equilibrato e coerente di tutte le componenti del software, intervenendo a rotazione sulle funzionalità che interessano i vari comparti aziendali (commerciale, marketing, aspetti amministrativi, controllo accessi, sviluppi tecnologici, analisi dei dati e statistiche direzionali, etc.).

ASSISTENZA TECNICA E ATTIVITA' SPECIFICHE AGGIUNTIVE

- Prima di tutto, vi ricordiamo che l'assistenza è disponibile dal lunedì al venerdì, dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 18,00;
- L'assistenza risponde principalmente a tre tipologie di richieste:
 - o Installazione e configurazione di postazioni di lavoro, lettori, tornelli, etc.;
 - o Risoluzione di malfunzionamenti e anomalie;
 - o Spiegazione di base delle funzionalità esistenti;
- L'assistenza tecnica **NON** prende in carico eventuali richieste di modifiche e/o nuove funzionalità del software, che vanno descritte e segnalate per email a fitness@edilab.it;
- Tutta l'attività di assistenza per problematiche non riferibili a GSP sarà rilevata sulla base di un compenso orario pari a **€ 60,00 + IVA**, a frazioni di 30' e fatturata con cadenza mensile;
- Per chiarezza, riportiamo qui di seguito le più frequenti casistiche che NON sono di nostra competenza:
 - i problemi derivanti da un cattivo funzionamento del computer e/o del sistema operativo (1);
 - la configurazione della rete locale e dell'accesso a Internet;
 - in particolare, la configurazione e l'utilizzo di reti wireless, da noi SEMPRE ED ESPLICITAMENTE SCONSIGLIATE per l'utilizzo di GSP;
 - la configurazione e l'utilizzo di stampanti e periferiche varie (hard disk esterni, webcam, etc.);
 - le verifiche di funzionamento del tornello (se non fornito da EDILAB) a prescindere da GSP, per quanto connesso alle anomalie di tipo meccanico, elettrico o elettronico;
 - la risoluzione di problematiche derivanti dall'installazione di software o di apparati, avvenuta in un momento successivo all'installazione di GSP; per fare un esempio, se GSP smette di funzionare a seguito dell'installazione/aggiornamento di un antivirus e/o di un firewall (o alla riconfigurazione della rete locale o al cambio del provider/router per l'accesso a Internet), è chi effettua tale operazione - e non noi di EDILAB - a doversi preoccupare di verificarne, in anticipo, la compatibilità con la

situazione esistente e di reimpostare correttamente le regole di funzionamento, a seguito del proprio intervento;

- la creazione e la modifica dei report personalizzati (stampe di contratti e ricevute di pagamento), in un momento successivo al loro rilascio;
- eventuali interventi effettuati direttamente sul database (modifiche massive dei dati esistenti, interrogazioni degli archivi che non corrispondono a funzionalità esistenti in GSP, etc.), se non riconducibili a malfunzionamenti del software (2);
- le sessioni di formazione sull'utilizzo del software, non rientranti nella semplice spiegazione delle funzionalità (2);
- le sessioni di consulenza (analisi dei dati, impostazione di nuovi processi operativi, definizione articolata dei profili utente, etc.) (2);
- l'installazione ex-novo del database Microsoft SQL e di GSP sul computer principale (2);

- a tal proposito, continueremo ad utilizzare la prassi fin qui adottata, cioè a far rientrare nel contratto di assistenza una reinstallazione per ogni anno di validità del contratto stesso;

- eventuali ulteriori richieste pervenute nel medesimo periodo verranno fatturate a parte, ad **€ 120,00 + IVA cad.**;

- questa regola operativa nasce dalla constatazione che, con una certa frequenza, il ricercare piccole economie gestionali - quali, ad esempio, l'assenza di un antivirus o l'utilizzo di una versione gratuita, l'assenza di un gruppo di continuità a protezione del computer principale, l'errata licenza del sistema operativo, etc. - comporta per noi un carico di lavoro aggiuntivo e non dovuto;

- tale attività, della durata di circa tre ore, non può essere svolta in modo estemporaneo, ma **va pianificata opportunamente**; vi invitiamo, quindi, a contattarci **preventivamente** (se necessario, fateci contattare direttamente dal vostro tecnico informatico), al fine di concordare i tempi e le corrette modalità per procedere.

(1) EDILAB non garantisce il funzionamento di GSP con versioni del sistema operativo Windows non più supportate ufficialmente da Microsoft. Ad esempio, come già saprete, **il supporto per Windows 7 è terminato il 14/01/2020.**

(2) Attività che si effettuano solo su appuntamento.

Vi invitiamo, quindi, a identificare preventivamente la natura del problema rilevato, prima di contattare l'assistenza tecnica. Da parte nostra, quando possibile vi suggeriremo semplici procedure da utilizzare per definire la casistica riscontrata, in modo che possiate decidere se contattare noi (per il mero funzionamento di GSP) o il vostro **tecnico informatico di fiducia** (per tutte le altre problematiche); in ogni caso, i colleghi vi segnaleranno preventivamente se l'intervento richiesto esula o meno dalle attività contrattualmente concordate.

Per aiutarvi a distinguere le tipologie di supporto che potete richiederci, vi rinviamo a questo [post](#).

Come avviene per tutti i software gestionali, lo svolgimento delle attività di assistenza e manutenzione viene effettuato a fronte del pagamento anticipato di un canone annuale. Per la prima annualità, l'importo è ricompreso nella fornitura iniziale, mentre, per gli anni successivi, viene fatturato nel mese di decorrenza della nuova annualità.

Il canone è obbligatorio solo per il primo anno, dato che rappresenta il periodo durante il quale, più probabilmente, avrete bisogno di supporto e assistenza in maniera continuativa. Trascorso il primo anno, avrete la possibilità di rinunciare a tali servizi, inviando una comunicazione di disdetta per posta elettronica certificata (posta@pec.edilab.it) almeno tre mesi prima della scadenza dell'annualità. In assenza di vostre comunicazioni in tal senso, considereremo rinnovato il contratto in essere per un'altra annualità e provvederemo ad emettere la relativa fattura.

Vi invitiamo, comunque, a riflettere sul fatto che, in assenza di un contratto attivo, perderete l'opportunità di ricevere gli aggiornamenti del software e, soprattutto, non avrete alcuna certezza sui tempi che saranno necessari per la risoluzione di eventuali problematiche, dato che verranno trattate al momento, tramite apposita procedura:

- 1) richiesta di intervento per email (edilab@edilab.it), utilizzando l'apposito modulo;
- 2) valutazione del problema e predisposizione dell'offerta;
- 3) accettazione dell'offerta e pagamento dell'importo richiesto;
- 4) intervento di assistenza.