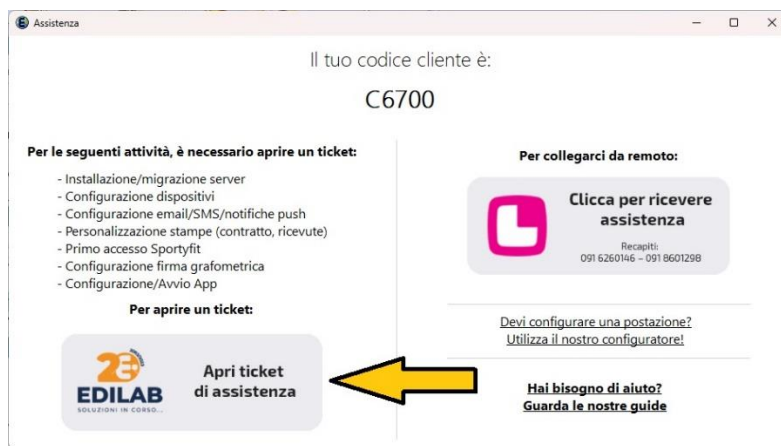


GSP – Assistenza tecnica in assenza di un contratto in corso di validità

In assenza di un contratto per le attività di assistenza e manutenzione in corso di validità, per richiedere un nostro intervento Vi invitiamo a seguire la procedura indicata qui di seguito.

1) Se GSP è in esecuzione, utilizzate il tasto funzione F11 per visualizzare la finestra ASSISTENZA; quindi, aprite un TICKET, cliccando sul tasto indicato.



Solo se GSP non si avvia in alcun modo, inviate la richiesta di intervento per email a fitness@edilab.it, specificando quanto segue:

AZIENDA _____

NOMINATIVO DA CONTATTARE _____

TELEFONO FISSO _____

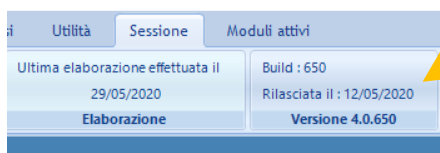
CELLULARE _____

(1) VERSIONE DI GSP _____ **Rilasciata il** _____

DESCRIZIONE DEL PROBLEMA _____

La richiesta NON può essere effettuata telefonicamente.

(1) La trovate indicata qui



2) Valutazione del problema e predisposizione dell'offerta

Se necessario, verrete ricontattati per approfondimenti in merito al problema segnalato. Verrà, quindi, predisposta un'offerta e vi verrà inviata per email.

3) Accettazione dell'offerta e pagamento dell'importo richiesto

L'offerta è da restituire per email (a ordini@edilab.it) timbrata e firmata per accettazione, unitamente alla contabile relativa al bonifico effettuato.

4) Intervento di assistenza

Vi verrà comunicato il giorno e l'orario dell'intervento e verrete contattati ai recapiti che avete indicato per la risoluzione dell'anomalia segnalata.

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 la procedura sopra descritta.

Note aggiuntive

I nostri uffici sono aperti dal lunedì al venerdì, dalle 09,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 18,00. Eventuali giorni di chiusura durante l'anno verranno segnalati in anticipo, tramite i nostri canali social. Vi ricordiamo che la nostra sede è a Palermo e che, di conseguenza, qui il 15 luglio è festa!

Qui di seguito vi forniamo alcune indicazioni di massima in merito ai costi di intervento, rinviando alla specifica offerta per la quantificazione effettiva:

- Le attività di assistenza, gli interventi effettuati direttamente sul database, la personalizzazione dei report, la consulenza e la formazione verranno fatturati sulla base di un compenso orario pari a **€ 90,00 + IVA**, a frazioni di 30';
- Il costo per la reinstallazione ex novo di GSP è pari a **€ 150,00 + IVA**; 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 operative per procedere;
- Qualsiasi problematica risolta da un aggiornamento di GSP successivo alla release in uso comporta l'attivazione di un contratto di assistenza e manutenzione, alle condizioni previste dal listino prezzi in vigore al momento della richiesta di supporto.

Ulteriori indicazioni

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.

(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, mentre quello per Windows 8 il 10/01/2023.**

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).