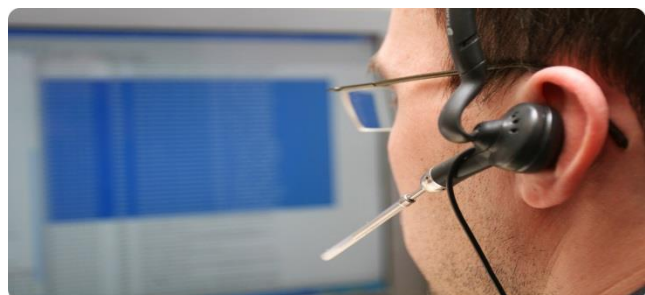


**Descrizione generale**



La teleassistenza è un servizio remoto, di supporto tecnico, fornito da Sodi Scientifica per i seguenti strumenti:

**Autovelox 105/SE<sup>1</sup> - Autostop HD - Autovelox 106 - Assivelox**

I clienti abbonati ricevono assistenza attraverso un collegamento telematico che permette ai tecnici Sodi Scientifica di accedere da remoto allo strumento.

Il servizio è riferito ad un singolo strumento e legato al suo numero di matricola, nel caso il servizio voglia essere esteso a tutto il parco strumenti del cliente questo è possibile tramite accordi specifici da concordare con l'ufficio commerciale.

Il servizio consente di svolgere una serie di operazioni che in alternativa richiederebbero una trasferta di un nostro tecnico o la spedizione dello strumento presso la nostra sede, con evidente risparmio economico e di tempi.

**Le principali operazioni che possono essere svolte sono:**

- Verifica dei messaggi di errore e dei log di sistema;
- Verifica e ripristino del database<sup>2</sup>;
- Verifica del processo di masterizzazione;
- Guida all'uso dello strumento;
- Aggiornamento di alcuni moduli software per risoluzione di problemi software

**Esclusioni:**

- Interventi di sostituzione/riparazione dell'hardware.
- Costi delle parti di ricambio.
- Eventuali interventi presso il cliente dei tecnici Sodi Scientifica, che si rendessero necessari a seguito dell'analisi da remoto.
- Costi di spedizione per rientro strumenti da riparare presso i nostri uffici.

Il servizio è offerto in abbonamento annuale oppure a pacchetti ore<sup>3</sup> e può essere acquistato e/o rinnovato in base alle proprie esigenze. L'opzione annuale ha validità dalla data di attivazione del servizio per 365 giorni, l'opzione a pacchetto ha validità dalla data di attivazione fino ad esaurimento delle ore acquistate, e comunque non oltre 6 mesi dall'attivazione.

Nell'opzione a pacchetto le ore vengono contabilizzate direttamente da Sodi Scientifica che in caso di richiesta di assistenza verificherà le ore residue disponibili tramite apposito software di gestione, le ore si considerano esaurite con l'ultima ora o frazione disponibile, salvo rinnovo.

Il servizio è attivo in orario di apertura dell'ufficio assistenza tecnica Sodi Scientifica, per le modalità di accesso al servizio e gli orari fare riferimento all'apposita sezione sul sito internet Sodi Scientifica.

Il servizio richiede che lo strumento sia collegato ad Internet<sup>4</sup>. In alcuni casi è possibile che sia richiesta la presenza di un operatore in prossimità dello strumento con disponibilità di connessione telefonica per interloquire con il personale Sodi Scientifica. Qualora sia possibile accedere allo strumento tramite una connessione internet, l'attivazione del servizio può avvenire da remoto, senza oneri aggiuntivi. In caso contrario, sarà necessario inviare lo strumento presso la nostra sede o inviare un nostro tecnico sul posto (costi non inclusi nel servizio in oggetto).

Su strumenti già in possesso del cliente, in precedenza alla disponibilità del servizio di Teleassistenza, per la configurazione del servizio stesso potrebbe essere necessario il loro invio presso i nostri laboratori o l'intervento in loco di un nostro tecnico (costi non inclusi nel servizio in oggetto), in fase di offerta economica da parte del commerciale verrà valutato il caso specifico.

Nel contratto di teleassistenza **non sono compresi** interventi su PC/apparecchiature/software non forniti direttamente da Sodi Scientifica e/o su software ad uso dimostrativo (DEMO) come il DecryptAHD.

Codice	IDENTIFICAZIONE
3022013	Servizio teleassistenza informatica a pacchetto (tariffa oraria)
3018702	Canone annuale teleassistenza informatica

<sup>1</sup> Disponibile solo su alcune versioni. Chiedere informazioni al commerciale.

<sup>2</sup> Questo tipo di operazione può richiedere diverso tempo e non sempre è possibile il recupero dei dati. Richiede una valutazione preliminare del problema.

<sup>3</sup> La velocità della connessione dati può influenzare i tempi di intervento.

<sup>4</sup> La configurazione della rete è a carico del cliente che vuole usufruire del servizio di teleassistenza in base al tipo di apparecchio acquistato. Nel caso sia necessario impostare un indirizzo IP specifico sullo strumento diverso da quello previsto in fabbrica dovrà essere comunicato in fase d'ordine. Le informazioni necessarie per la configurazione della rete sono riportate nei manuali d'uso dei singoli strumenti e/o sono disponibili contattando l'assistenza tecnica Sodi Scientifica.