

Spett.le

**Cliente Hotel In Cloud**

## CIRCOLARE

**Oggetto: Servizio di assistenza software Hotel In Cloud “7x24”.**

Gentile Cliente,

nel ringraziarla per aver scelto Hotel In Cloud ed aver sottoscritto il contratto di assistenza software, Le riassumiamo brevemente le modalità di erogazione del servizio e provvediamo a comunicare i numeri telefonici per il servizio di reperibilità Hotel In Cloud “7x24”.

In calce a questa comunicazione, inoltre, troverà l’elenco dei principali quesiti (FAQ) relativi alle caratteristiche ed alle modalità di erogazione del servizio in oggetto, al fine di chiarirne gli aspetti salienti.

Si precisa che per poter usufruire del servizio è indispensabile attivare una connessione in desktop remoto tra il Vs. Server la ns. sede e abilitare la possibilità di collegarsi in teleassistenza dalle varie postazioni tramite software di teleassistenza.

## SUPPORTO 7x24

- 1) Tutte le richieste di supporto vanno effettuate dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30, dal lunedì al venerdì, nei giorni lavorativi tramite la mail [hotelincloud@teamsystem.com](mailto:hotelincloud@teamsystem.com). E' possibile altresì aprire il ticket attraverso la chat presente all'interno del software. Gli Operatori del Customer Service provvederanno a rispondere al Ticket inserito tramite gli strumenti più adeguati a gestire la richiesta (ricontattando la struttura telefonicamente, per email, chat o altri sistemi).
- 2) Qualora vengano richiesti interventi al di fuori di tale fascia oraria, l’assistenza telefonica è disponibile ventiquattro ore al giorno sette giorni su sette per le chiamate dovute a blocco totale del software con conseguente sistema inutilizzabile. Il servizio di reperibilità è assicurato in turnazione aiseguenti numeri mobili:

- 335 177 6858
- 335 177 6594

**Qualora vengano richiesti interventi di supporto operativo, chiarimenti funzionali o interventi sistemistici non legati al nostro servizio di hosting in cloud al di fuori delle fasce orarie indicate al punto 1, essi saranno fatturati alle tariffe in vigore per il tipo di intervento richiesto.**

Vi preghiamo di dare la massima diffusione della presente, compresa parte relativa alle FAQ, e, ove lo riteniate opportuno, ad impartire le opportune disposizioni al Vs. personale al fine di evitare spiacevoli disservizi.

Restando a Vs. completa disposizione per qualsiasi chiarimento dovesse rendersi necessario, porgiamo distinti saluti.

**Head of Customer Excellence  
B.U. Micro Vertical  
TeamSystem  
Gabriella Romeo**

**Modulo Richiesta Intervento:** Da adoperare per richieste di attività non rientranti nelle problematiche coperte dal servizio di assistenza (vedi FAQ n° 6).

## FAQ

### 1. Quale tipologia di problemi copre il servizio di supporto telefonico Hotel In Cloud “7x24”?

Il servizio di assistenza telefonica è inerente esclusivamente la risoluzione di errori operativi e dubbi di interpretazione sulle funzionalità del programma e presuppone la conoscenza del programma da parte dell'interlocutore. Precisiamo che le richieste di assistenza non possono avere come oggetto né funzioni di guida all'uso del programma né consulenza sulla organizzazione del proprio sistema informativo. Eventuali guasti all'hardware (es. rottura della stampante) o al software di base (es. presenza di virus informatici), anche se di riflesso possono impedire l'uso del programma, non sono di competenza dell'assistenza 7x24.

### 2. Quali fasce orarie sono coperte?

L'assistenza telefonica 7x24 è disponibile ventiquattro ore al giorno, sette giorni su sette per le chiamate dovute al **blocco totale del software** con conseguente **sistema inutilizzabile**. In tutti gli altri casi le richieste vanno effettuate dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30, dal lunedì al venerdì, nei giorni lavorativi.

### 3. Come si deve contattare il servizio?

Tutte le richieste di supporto possono essere inviate tramite la mail [hotelincloud@teamsystem.com](mailto:hotelincloud@teamsystem.com) e attraverso la chat presente all'interno del software.

### 4. Chi può contattare il servizio?

Le persone autorizzate a contattare il servizio di assistenza sono soltanto quelle che hanno usufruito del corso di formazione. Si sottolinea che qualora necessiti il riavvio del sistema o l'accesso come amministratore nel server o nelle singole postazioni, per ovvi motivi di sicurezza, i ns. tecnici non sono né tenuti né autorizzati a conoscere e comunque a divulgare qualsiasi informazione sui Vs. sistemi.

### 5. In caso di problemi operativi non relativi al blocco totale del software come ci si deve comportare?

Il servizio di assistenza telefonica - inerente esclusivamente la risoluzione di errori operativi ed a dubbi di interpretazione sulle funzionalità del programma e che presuppone la conoscenza del programma da parte dell'interlocutore - è raggiungibile con la modalità indicata al punto 3. Precisiamo che le richieste di assistenza non possono avere come oggetto né funzioni di guida all'uso del programma né consulenza sulla organizzazione del proprio sistema informativo.

6. Le attività non rientranti nelle problematiche coperte dal servizio di assistenza come devono esser richieste?

Premesso che è sempre consigliabile contattare preventivamente l'assistenza all'interno delle fasce orarie dei giorni feriali, le richieste di intervento a pagamento devono essere inoltrate in TeamSystem tramite l'apposito modulo al seguente link

<https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=CU82u88Hyk6bkh8mqS1fP6U2BhCDHz5KpXDUGj5ciZIUNINLVVHSDVRVFBjN0xVTEZKQzRVSjFFMy4u>

debitamente compilato, timbrato e sottoscritto negli appositi spazi. Il cliente sarà successivamente contattato dal responsabile o da uno dei tecnici per concordare data e ora dell'intervento.

7. È possibile comunque contattare il servizio al di fuori delle fasce orarie previste per problemi non relativi al blocco totale del software?

Sì è possibile, ma ciò comporterà il successivo addebito dell'intervento. Ciò si verifica ad esempio quando sono richiesti chiarimenti sull'uso del programma durante le ore notturne anziché all'interno delle fasce orarie previste. A tal proposito ricordiamo che si svolgono periodicamente appositi corsi sia di formazione iniziale sia di aggiornamento rivolti alle varie figure professionali (vecchie e nuove) presenti all'interno della Vs. struttura. Le sessioni sono tenute OnLine o all'interno di aule attrezzate con postazioni di lavoro operative in modo da dare ai corsisti la possibilità di verificare il reale apprendimento dei concetti esposti dai docenti.

E' possibile, inoltre, richiedere formazione aggiuntiva a tariffa oraria tramite il proprio commerciale o compilando il modulo di richiesta al seguente link

<https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=CU82u88Hyk6bkh8mqS1fP6U2BhCDHz5KpXDUGj5ciZIUNINLVVHSDVRVFBjN0xVTEZKQzRVSjFFMy4u>