



Servizi di assistenza tecnica fuori garanzia disponibili



Aggiornato al 22 Febbraio 2016

Polyservice è il dipartimento servizi di **VLV** Tecnologie e comunicazioni S.r.l.

Via Giuseppe Mazzini, 29 – 20032 – Cormano (Mi) Tel . +39(0)266301410

- Polyservice vi aiuta a scegliere il servizio di assistenza tecnica per i vostri apparati o impianti audiovisivi che meglio si adatta alle vostre esigenze di rapidità nella risoluzione del problema, con affidabilità e costi equilibrati.
- **Quando acquistare un servizio di assistenza tecnica?**
- *Quando* riconoscete necessario garantire al vostro personale la funzionalità degli strumenti per comunicare che hanno a disposizione nella azienda.
- *Quando* preferite dedicarvi al vostro business e non disponete delle risorse con sufficienti competenze da dedicare a tale servizio.
- *Quando* riconoscete che la mancanza degli strumenti audiovisivi può compromettere la rapidità nelle decisioni aziendali, oppure rimandare la chiusura di alcuni business, o allontanare l'acquisizione di quelli nuovi.
- *Quando* riconoscete che la disponibilità di apparati come la Video o Audioconferenza vi fa risparmiare nei viaggi e nei rischi del vostro personale a viaggiare.
- In tutti questi casi, per mantenere la funzionalità degli strumenti audiovisivi, è necessario che vi dotiate di un servizio di Assistenza tecnica o di estensione della garanzia che Polyservice può offrirvi.
- **Questi i Tempi di intervento considerati:**
 - **OD** (On Demand) Su domanda, attendendo la disponibilità dei tecnici.
 - **NBD** (Next Business Day) il primo giorno lavorativo dopo la vostra richiesta
 - **OP** (on program) con interventi programmati per la manutenzione preventiva, in genere va aggiunta ad una delle voci precedenti.
- Di seguito i dettagli dei servizi disponibili.

Come scegliere il tipo di servizio adatto a Voi

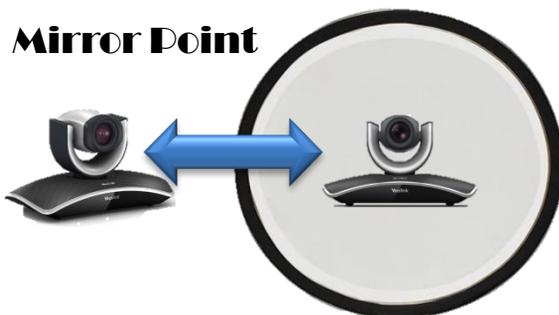
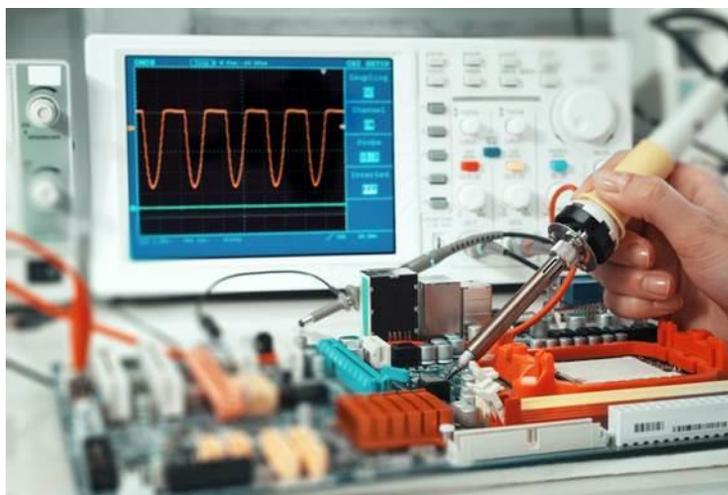
- Per la scelta di quale servizio attivare considerate queste opzioni:
- **Tipo di protezione:**
 - ❑ **Basic:** prevede un canone annuale per l'assistenza on-line durante gli orari di ufficio con accesso al nostro Service Center che include i test annuali. Mirror point in Video e Audio e su domanda **OD** per l'eventuale intervento on-site che sarà compensato a consuntivo per materiali e manodopera.
 - ❑ **Basic OP:** come la versione Basic con l'aggiunta della manutenzione programmata degli apparati da controllare. Gli eventuali interventi correttivi saranno segnalati ed eseguiti solo su conferma del cliente ed addebitati a consuntivo con tariffa agevolata.
 - ❑ **Premier:** prevede un canone annuale per l'assistenza on-line durante gli orari di ufficio con accesso al nostro Service Center e incluso l'eventuale intervento on-site. I tempi di intervento sono **NBD**. Sono esclusi i materiali e la manodopera per la riparazione che verranno compensati a consuntivo.
 - ❑ **Premier Extra:** Stesse condizioni come la versione Premier ma con l'aggiunta della fornitura di un apparato di Back-up minimale sino al ripristino funzionale dell'apparato guasto.
 - ❑ **Premier Plus:** prevede un canone annuale per l'assistenza on-line durante gli orari di ufficio con accesso al nostro Service Center e include l'eventuale intervento on-site. I tempi di intervento sono **NBD**. Comprendono i materiali e la manodopera per la riparazione e l'aggiornamento software, inclusa la fornitura di un apparato sostitutivo minimale in attesa della riparazione di quello guasto.



Servizio di assistenza BASIC

- **Servizi offerti ed inclusi**
- Assistenza on-line attiva in orari di ufficio (09-18)
- Accesso via Webcourtesy
- Accesso al Service Center ed al ns Mirror Point per la verifica funzionale degli apparati di Video ed Audioconferenza.
- **Servizi accessori non inclusi**
- Intervento on-site su domanda OD attendendo la disponibilità del primo tecnico disponibile.
- Il servizio verrà compensato a consuntivo con tariffa agevolata (-10%).
- Intervento per la correzione del guasto eventualmente necessaria, da compensare a consuntivo dopo l'approvazione da parte del cliente del preventivo che andremo a presentare.
- Disponibilità di un apparato sostitutivo su domanda ed inserito con apposita voce di dettaglio nel preventivo per la correzione del guasto.

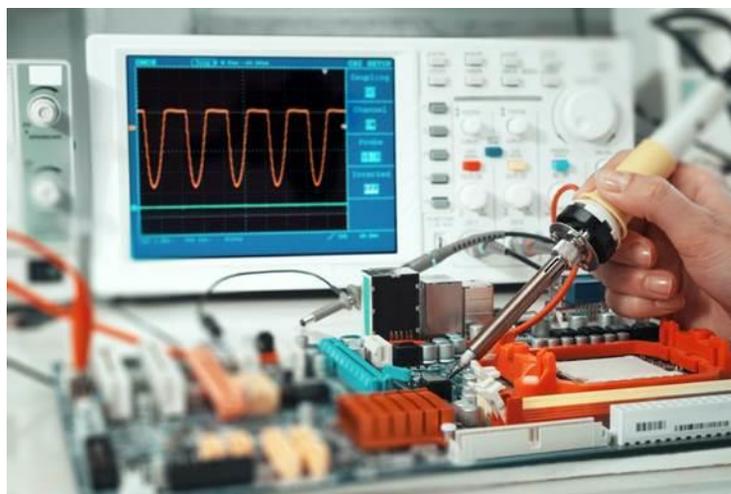
webcourtesy



Servizio di assistenza BASIC OP (manutenzione programmata)

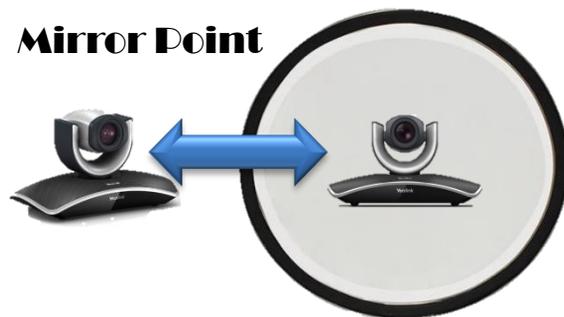


- **Servizi offerti ed inclusi**
- Assistenza on-line attiva in orari di ufficio (09-18)
- Accesso via Webcourtesy
- Accesso al Service Center ed al ns Mirror Point per la verifica funzionale degli apparati di Video ed Audioconferenza.
- Interventi di manutenzione programmata on-site
- **Servizi accessori non inclusi**
- Intervento on-site su domanda OD per guasti attendendo la disponibilità del primo tecnico disponibile.
- Il servizio verrà compensato a consuntivo con tariffa agevolata (-10%).
- Intervento per la correzione del guasto eventualmente necessaria, da compensare a consuntivo dopo l'approvazione da parte del cliente del preventivo che andremo a presentare.
- Disponibilità di un apparato sostitutivo su domanda ed inserito con apposita voce di dettaglio nel preventivo per la correzione del guasto.



webcourtesy

Mirror Point



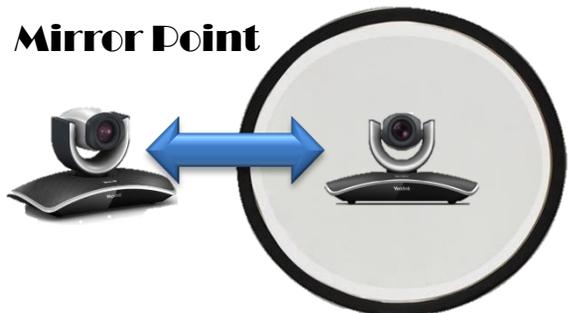


Servizio di assistenza Premium

- **Servizi offerti ed inclusi**
- Assistenza on-line attiva in orari di ufficio (09-18)
- Accesso via Webcourtesy
- Accesso al Service Center ed al ns Mirror Point per la verifica funzionale degli apparati di Video ed Audioconferenza.
- Intervento on-site NBD (Next Business Day).
- **Servizi accessori non inclusi**
- Intervento per la correzione del guasto eventualmente necessaria, da compensare a consuntivo a tariffa agevolata, dopo l'approvazione da parte del cliente del preventivo che andremo a presentare.



webcourtesy

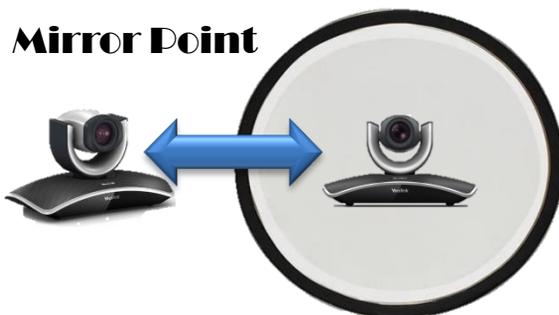




Servizio di assistenza Premium Extra

- **Servizi offerti ed inclusi**
- Assistenza on-line attiva in orari di ufficio (09-18)
- Accesso via Webcourtesy
- Accesso al Service Center ed al ns Mirror Point per la verifica funzionale degli apparati di Video ed Audioconferenza.
- Intervento on-site NBD (Next Business Day).
- Messa a disposizione di un apparato sostitutivo minimale sino alla risoluzione del guasto da parte nostra.
- Intervento per la correzione del guasto eventualmente necessaria, da compensare a consuntivo a tariffa agevolata, dopo l'approvazione da parte del cliente del preventivo che andremo a presentare.

webcourtesy





Servizio di assistenza Premium PLUS

- **Servizi offerti ed inclusi**
- Assistenza on-line attiva in orari di ufficio (09-18)
- Accesso via Webcourtesy
- Accesso al Service Center ed al ns Mirror Point per la verifica funzionale degli apparati di Video ed Audioconferenza.
- Intervento on-site NBD (Next Business Day).
- Aggiornamento software disponibile dal costruttore
- Intervento per la correzione del guasto eventualmente necessario
- Messa a disposizione di un apparato sostitutivo minimale se l'intervento correttivo dovesse richiedere più di 24H Lavorative.



webcourtesy

Mirror Point

