

Carta dei servizi prodotti a marchio TeamSystem Construction

PARTE PRIMA

1 PREMESSA

TEAMSYSTEM sviluppa software e servizi rivolti a professionisti, aziende e pubblica amministrazione.

Offre soluzioni di alta qualità, modulari e scalabili, aggiornate sul piano normativo, affidabili e sicure sul piano tecnologico. L'ampia gamma dei software disponibili comprende anche soluzioni web based e applicazioni Cloud, compatibili in hosting e in housing.

Alle soluzioni si affiancano servizi specialistici e progetti di integrazione con sistemi già esistenti, per soddisfare le esigenze gestionali e applicative dei clienti già strutturati. Non solo: TEAMSYSTEM mette a disposizione risorse esperte e qualificate in grado di garantire al cliente il miglior sviluppo progettuale.

In TEAMSYSTEM, il brand TeamSystem Construction mantiene e rafforza le caratteristiche che dal 1979 gli hanno consentito di affermarsi come brand di riferimento per il software e i servizi destinati al mercato delle costruzioni.

Il brand TeamSystem Construction offre le soluzioni migliori per supportare efficacemente i processi delle Imprese, dei Committenti pubblici e privati, e degli Studi professionali: dalla redazione del computo metrico e del preventivo alla conduzione dei lavori nel cantiere, dalla contabilità analitica e generale al controllo di gestione aziendale, dalla sicurezza alla gestione dell'iter dell'appalto.

TEAMSYSTEM adotta questa Carta dei servizi nell'ambito della strategia aziendale basata sul sistema di gestione per la qualità, che ha come obiettivo prioritario la soddisfazione delle esigenze e delle aspettative del cliente in relazione alle soluzioni a marchio TeamSystem Construction.

La Carta dei servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi ed i relativi indici adottati da TEAMSYSTEM per esprimerne gli standard di prestazione. TEAMSYSTEM si impegna a osservare gli indicatori di seguito descritti eseguendo periodiche rilevazioni sul loro rispetto.

Di seguito vengono indicati i parametri di qualità che l'azienda si impegna a raggiungere e mantenere, aggiornando periodicamente i principi elencati sulla base delle evoluzioni tecnologiche, dell'organizzazione aziendale, e delle indicazioni fornite dai clienti.

1.1 EGUAGLIANZA

TEAMSYSTEM ispira la propria attività a criteri di eguaglianza e trasparenza, e attraverso il Contratto di Assistenza regola le condizioni per la fornitura dei servizi alla clientela.

1. TEAMSYSTEM fornisce il servizio di supporto e assistenza in egual modo a tutti i clienti che usufruiscono del Contratto di Assistenza e delle garanzie previste nel contratto di licenza d'uso.
2. TEAMSYSTEM potrà offrire i propri servizi a condizioni particolari a determinate categorie di clienti, assicurando comunque il mantenimento del livello di qualità del servizio erogato al resto della clientela.

1.2. CONTINUITÀ

TEAMSYSTEM eroga i servizi di supporto e assistenza nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì a tutti i clienti che usufruiscono del Contratto di Assistenza e delle garanzie previste nel contratto di licenza d'uso. In particolare, TEAMSYSTEM garantisce l'accesso al servizio di Customer Service, erogato dalla sede di Pegognaga (MN), tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.00, tranne i casi di interruzione o di funzionamento irregolare per cause indipendenti dalla propria volontà. In tali casi si impegna a garantire ai clienti il minor disagio e a informarli, quando possibile, dell'inizio e della fine della situazione di interruzione o di funzionamento irregolare.

1.3. DIRITTO DI INFORMAZIONE

TEAMSYSTEM mette in condizione i clienti di scegliere tra i diversi servizi offerti, informando i clienti circa le proprie offerte e le condizioni economiche e tecniche del servizio che può fornire, impegnandosi ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

1.4. PARTECIPAZIONE

TEAMSYSTEM riconosce che è un diritto dei suoi clienti avere un servizio di supporto ed assistenza fornito in modo corretto. Per questo TEAMSYSTEM favorisce l'informazione più ampia presso la propria clientela circa il controllo e la verifica della funzionalità e dell'efficienza dei servizi forniti.

1.5. EFFICIENZA ED EFFICACIA

TEAMSYSTEM fornisce il servizio di supporto ed assistenza in modo efficiente ed efficace. TEAMSYSTEM farà il necessario per mantenere e migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio.

1.6. CORTESIA E TRASPARENZA

TEAMSYSTEM garantisce un trattamento cortese e rispettoso dei clienti, che avranno a disposizione personale pronto ad assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi

offerti.

1.7. RISERVATEZZA

TEAMSYSTEM garantisce il rispetto del trattamento dei dati del cliente ai sensi del D.Lgs 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” e successivi.

TEAMSYSTEM inoltre garantisce a tutti i clienti il diritto alla riservatezza relativamente a tutti i dati e informazioni riguardanti i processi aziendali dei clienti che possono venire a conoscenza degli addetti TEAMSYSTEM durante lo svolgimento di tutti i servizi di supporto ed assistenza.

PARTE SECONDA

2 STANDARD DI QUALITÀ

Di seguito vengono descritti i servizi, le modalità di erogazione e gli indici di qualità adottati da TEAMSYSTEM per determinare lo standard. Gli standard di qualità elencati si riferiscono alla singola prestazione; il Cliente può quindi direttamente verificare che vengano rispettati.

2.0 Il settore assistenza

Il Settore Assistenza è costituito dai Tecnici dell'ufficio di Customer Service. I tecnici del Customer Service svolgono il servizio di supporto tecnico di post vendita rivolto ai clienti e rispondono alle richieste di assistenza riguardanti le funzionalità e l'utilizzo degli applicativi, le eventuali anomalie riscontrate sul software e le modalità d'installazione dei programmi.

2.1 I servizi

Stipulando un contratto di assistenza ogni cliente si assicura un'ampia gamma di strumenti operativi in grado di offrire un supporto costante alla corretta gestione del pacchetto software o per risolvere questioni ordinarie e straordinarie che si possono incontrare nell'utilizzo dei programmi.

I servizi erogati sono i seguenti:

- Accesso al portale MySupport
- Informazioni sulle funzionalità e sull'utilizzo degli applicativi
- Appuntamento telefonico
- Gestione delle anomalie
- Controllo archivi
- Importazione archivi da vari formati
- Teleassistenza
- Installazione On Line

2.1.a Accesso al portale MySupport

E' possibile accedere al servizio registrandosi al portale MySupport su

<https://mysupport.teamssystem.com>. Il portale è stato studiato per essere l'unico punto di accesso per

tutti gli Utenti Teamsystem.

Con le credenziali, ricevute al rinnovo del canone, si accede a tutti i servizi messi a disposizione. In prima pagina ci sono i video tutorial che insegnano ad utilizzare il portale

MySupport.

Appena si effettua l'accesso compare la finestra degli AVVISI URGENTI che è necessario conoscere immediatamente.

Chiusa questa maschera si entra nella HOME PAGE dove le informazioni sono divise in aree:

- Le NEWS che sono comunicazioni importanti che, come gli avvisi urgenti, vengono pubblicate dai responsabili di prodotto.
- I PRODOTTI per i quali esiste un contratto attivo: che consentono di filtrare le comunicazioni per linea e di accedere all'area in cui richiede assistenza per quel prodotto. Richiedendo assistenza si entra nella KNOWLEDGE BASE, una nuova funzionalità che, attraverso un motore semantico, interpreta la domanda inserita e fornisce le risposte già presenti nel database: mini guide operative, pillole, video. Vengono evidenziati anche i rilasci e gli aggiornamenti del prodotto scelto. In questo modo è possibile trovare risposte in autonomia 24 ore al giorno, 7 gg su 7. Se le risposte non sono sufficienti, è possibile, sempre da questa area, aprire un nuovo ticket.
- Tutti i TICKETS che sono stati aperti, con lo stato e la risposta.
- Le ANOMALIE e le RICHIESTE DI IMPLEMENTAZIONE, con lo stato.
- Gli AGGIORNAMENTI rilasciati, da scaricare direttamente.
- I LIVELLI DI SERVIZIO, per vedere il numero di tickets inseriti per stato e i tempi medi di risposta.
- La FORMAZIONE, per consultare il calendario degli eventi formativi o chiedere formazione.

Il portale è accessibile da PC, da tablet e da Smartphone.

2.1.b Informazioni sulle funzionalità e sull'utilizzo degli applicativi

Per ricevere informazioni sulle funzionalità e sull'utilizzo degli applicativi, sulle modalità di applicazione delle procedure, ma anche suggerimenti e indicazioni generali, è possibile contattare i tecnici di Customer Service, che sono operativi nei giorni feriali, dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.00.

E' possibile accedere al servizio accedendo al portale MySupport su <https://mysupport.teamssystem.com> (vedi punto 2.1.a) ed inserendo un ticket.

Dopo la registrazione al portale è possibile aprire un ticket anche chiamando il numero 0516967001 ed utilizzando il Codice Utente ed il Codice PIN assegnato durante la registrazione a MySupport

La richiesta così inoltrata viene processata dal Customer Service che richiamerà il cliente ai recapiti indicati durante l'apertura del ticket.

Al momento del richiamo, se il cliente non risulta raggiungibile, il tecnico genera un appuntamento e ne dà comunicazione al cliente via e-mail: se il cliente risulta non raggiungibile al secondo richiamo, il tecnico comunica al cliente via e-mail i tentativi effettuati e invita il cliente ad aprire un nuovo ticket.

Il servizio non è da considerarsi sostitutivo alle sessioni di formazione.

Descrizione servizio	Modalità di attivazione del servizio	Modalità di erogazione	Orario di erogazione	Tempi di erogazione
Informazioni sulle funzionalità e sull'utilizzo degli applicativi	Portale MySupport https://mysupport.teamsystem.com	Contatto con il tecnico del Customer Service	Tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.00	Richiamo entro 4 ore lavorative dall'apertura del ticket

2.1.c Appuntamento telefonico

Potete prenotare un appuntamento con un tecnico per essere contattati dal Customer Service via telefono in data e ora prestabiliti. L'appuntamento telefonico è ideale, soprattutto nel caso di problematiche complesse e deve esser richiesto con almeno due giorni lavorativi di anticipo.

E' possibile accedere al servizio accendendo al portale MySupport su <https://mysupport.teamsystem.com> (vedi punto 2.1.a) e inserendo un ticket.

L'attivazione di tale servizio si effettua indicando nel ticket la data e l'ora in cui si desidera avere assistenza, nome del referente da contattare e numero telefonico.

Il servizio assistenza provvederà a valutare l'erogabilità dell'appuntamento e, in caso negativo, a concordare una nuova data e ora per l'appuntamento.

Descrizione servizio	Modalità di attivazione del servizio	Modalità di erogazione	Orario di erogazione	Tempi di erogazione
Appuntamento telefonico	Portale MySupport https://mysupport.teamsystem.com	Contatto con il tecnico del Customer Service	Tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.00	Nella data e ora richieste

2.1.d Gestione delle anomalie

TEAMSYSYSTEM garantisce ai clienti la pronta attivazione del Customer Service per la corretta gestione delle eventuali anomalie riscontrate.

E' possibile accedere al servizio accendendo al portale MySupport su <https://mysupport.teamsystem.com> (vedi punto 2.1.a) e inserendo un ticket.

In seguito all'attivazione il Customer Service procede ad un approfondimento al fine di identificare le esatte condizioni di generazione dell'anomalia ed indica al cliente le modalità di soluzione.

Qualora la segnalazione sia ricondotta ad un'anomalia del software, il tecnico procede alla compilazione della scheda di segnalazione e ne comunica al cliente il numero, in modo da poterne consultare lo stato sul portale MySupport.

Descrizione servizio	Modalità di attivazione del servizio	Modalità di erogazione	Orario di erogazione	Tempi di erogazione
Risposta a segnalazioni e di anomalia	Portale MySupport https://mysupport.teamsystem.com	Contatto con il tecnico del Customer Service	Tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.00	Richiamo entro 4 ore lavorative dalla richiesta

Validazione della segnalazione e	Automatica in seguito a identificazione dell'anomalia	Comunicazione del Customer Service		Entro 5 giorni lavorativi dall'identificazione dell'anomalia
Fornitura software corretto	Automatica in seguito a validazione della segnalazione	Comunicazione del Customer Service		Comunicati su portale MySupport https://mysupport.teamsystem.com

2.1.e Controllo archivi

Per analizzare meglio le segnalazioni può essere necessario inviare gli archivi sui quali si riscontra l'anomalia. per l'analisi delle anomalie riscontrate,

E' possibile accedere al servizio accendendo al portale MySupport su <https://mysupport.teamsystem.com> (vedi punto 2.1.a) ed inserendo un ticket.

Nel ticket va inserita la richiesta di analisi contenente la descrizione del problema riscontrato, nome del referente da contattare e numero telefonico.

Descrizione servizio	Modalità di attivazione del servizio	Modalità di erogazione	Orario di erogazione	Tempi di erogazione
Risposta a controllo archivi	Portale MySupport https://mysupport.teamsystem.com	Contatto con il tecnico del Customer Service	Tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.00	Richiamo entro 4 ore lavorative dalla richiesta

Il cliente verrà contattato dal Customer Service per avere eventualmente ulteriori indicazioni, per fornire le informazioni richieste o per comunicare i tempi previsti per la soluzione.

2.1.f Importazione archivi da vari formati

TEAMSYSTEM garantisce ai clienti la possibilità di accedere al servizio di importazione di archivi (listini, prezziari, computi, libretti misure) da file di vari formati o su supporto cartaceo.

E' possibile accedere al servizio accendendo al portale MySupport su <https://mysupport.teamssystem.com> (vedi punto 2.1.a) ed inserendo un ticket.

Il Customer Service acquisisce la documentazione relativa ai dati da importare ed effettua l'analisi di fattibilità, comunicando l'esito al cliente. L'importazione archivi è un servizio a pagamento e quindi l'erogazione del servizio è subordinata all'accettazione dell'apposita proposta d'ordine.

Descrizione servizio	Modalità di attivazione del servizio	Modalità di erogazione	Orario di erogazione	Tempi di erogazione
Risposta a richiesta di valutazione di fattibilità	Portale MySupport https://mysupport.teamssystem.com	Contatto con il tecnico del Customer Service	Tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.00	Entro 15 giorni lavorativi dall'invio dei dati

2.1.g Teleassistenza

TEAMSYSTEM mette a disposizione, ai clienti che dispongono di un collegamento Internet ed in regola con il canone di assistenza, il servizio di Teleassistenza. Mediante la Teleassistenza, Il Customer Service TEAMSYSTEM ha la possibilità di connettersi al PC del cliente allo scopo di effettuare verifiche sui dati, installazioni, piccoli interventi o attività di formazione.

E' possibile accedere al servizio accendendo al portale MySupport su (vedi punto 2.1.a) ed inserendo un ticket.

In seguito all'attivazione, Il Customer Service effettuerà la telefonata di richiamo di un tecnico esperto per verificare che esistano tutti i requisiti necessari al collegamento e per effettuare un test di connessione. L'applicativo di Teleassistenza utilizzato da TEAMSYSTEM permette la connessione solo previa esplicita autorizzazione da parte del cliente (garanzia di accesso nel rispetto della privacy) e consente al cliente la visibilità di tutte le operazioni effettuate dal tecnico TEAMSYSTEM.

La Teleassistenza è un servizio a pagamento e quindi l'erogazione del servizio è subordinata all'accettazione dell'apposita proposta d'ordine. Quando la proposta d'ordine viene accettata, un tecnico contatterà il cliente per concordare la data e l'ora di erogazione del servizio.

TEAMSYSTEM evidenzia che la Teleassistenza non sostituisce il servizio di Controllo archivi descritto nella Carta dei Servizi. In caso di anomalie o malfunzionamenti rilevanti, TEAMSYSTEM può infatti richiedere l'invio degli archivi, poiché preferisce preservare l'integrità dei dati del cliente, operando off-line su una copia dell'archivio.

Descrizione servizio	Modalità di attivazione del servizio	Modalità di Erogazione	Orario di erogazione	Tempi di erogazione
Risposta a richiesta di teleassistenza	Portale MySupport https://mysupport.teamsystem.com	Contatto con il tecnico dell'Help Desk	Tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.00	Richiamo entro 4 ore lavorative dalla richiesta
Fornitura servizio	Automatico	Contatto con il tecnico del Customer Service		Nella data e ora concordata con il tecnico

2.1.h Installazione On Line

Per effettuare l'installazione dei prodotti con il supporto di un tecnico è possibile accedere al servizio "Installazione On line".

E' possibile accedere al servizio accendendo al portale MySupport su <https://mysupport.teamsystem.com> (vedi punto 2.1.a) ed inserendo un ticket.

L'attivazione di tale servizio si effettua indicando le seguenti informazioni: richiesta servizio "installazione on line" precisando anche il nome del prodotto da installare, il nome del referente da contattare e numero telefonico.

Il servizio assistenza provvederà a confermare la prenotazione comunicando la data e l'ora dell'appuntamento. Ad installazione conclusa Il Customer Service invierà per e-mail la notifica dell'avvenuta installazione e la durata della stessa.

Descrizione servizio	Modalità di attivazione del servizio	Modalità di erogazione	Orario di erogazione	Tempi di erogazione
Risposta a richiesta “Installazione On Line”	Portale MySupport https://mysupport.teamsystem.com	Contatto con il tecnico del Customer Service	Tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì 11ale 08.30 alle 13.00 e 11ale 14.30 alle 18.00	Richiamo entro 4 ore lavorative dalla richiesta
Fornitura servizio	Automatica in caso di accettazione proposta d'ordine	Contatto con il tecnico del Customer Service		Nella data e ora concordata

L'Installazione On Line è un servizio a pagamento e quindi l'erogazione del servizio è subordinata all'accettazione dell'apposita proposta d'ordine.