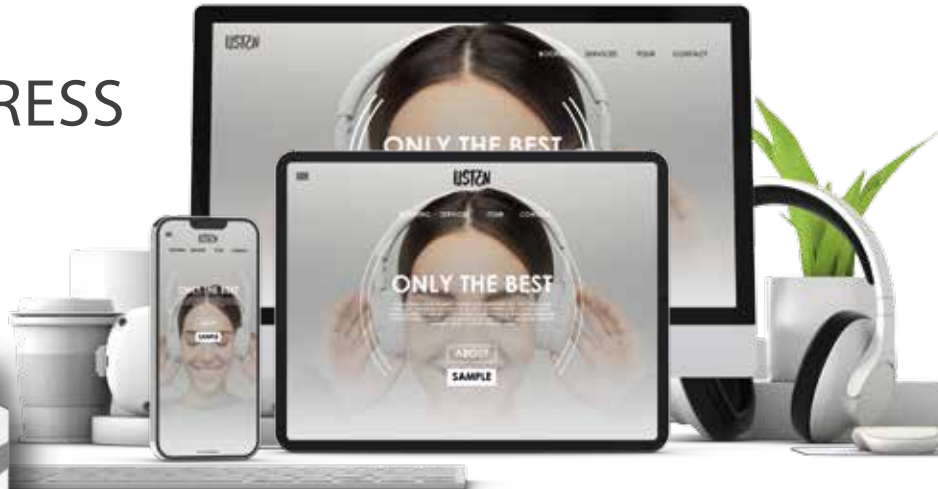




ASSISTENZA SITO WORDPRESS



ASSISTENZA BASE

Assistenza dedicata
WordPress WooCommerce

Gestione richieste
controllata

Apertura ticket assistenza
gratuita

-
-

Sconto del **5%** sul listino orario

Garanzia sulle implementazioni
di nostra installazione

-
-

50

€/mese

ASSISTENZA PRO

Assistenza dedicata
WordPress WooCommerce

Gestione richieste
controllata

Apertura ticket assistenza
gratuita

Supporto telefonico

Formazione **base**

Sconto del **13%** sul listino orario

Garanzia sulle implementazioni
di nostra installazione

Assistenza prioritaria
(SLA NBD)

Attività di mantenimento
ordinaria

150

€/mese

ASSISTENZA BUSINESS

Assistenza dedicata
WordPress WooCommerce

Gestione richieste
controllata

Apertura ticket assistenza
gratuita

Supporto telefonico

Formazione **avanzata**

Sconto del **20%** sul listino orario

Garanzia sulle implementazioni
di nostra installazione

Assistenza **pronto intervento**
(SLA 5h) **Emergenza: oggi!**

Attività di mantenimento
ordinaria

500

€/mese

Prezzi al netto dell'Iva.



www.qsidea.it

gestione
Integrata
brand

QSidea - Roberto Micheletti
Via Martinella 20
24020 Gorle BERGAMO
posta@qsidea.it

ASSISTENZA SITO WORDPRESS



SERVIZIO DI ASSISTENZA WORDPRESS

	ASSISTENZA BASE	ASSISTENZA PRO	ASSISTENZA BUSINESS
Assistenza dedicata WordPress/WooCommerce Tutte le fasi dell'assistenza sono tenute da specialisti che si affiancano al Cliente	X	X	X
Gestione delle richieste Una volta segnalato, da parte del Cliente, il caso di assistenza, la gestione viene processata e gestita in modo da seguire le fasi di intervento	X	X	X
Apertura ticket assistenza gratuita L'apertura di una richiesta da parte di un cliente abbonato, è totalmente gratuita! Una volta aperta la procedura il tecnico schedula l'intervento. In funzione dell'abbonamento il ticket segue la procedura di analisi, intervento e chiusura.	X	X	X
Supporto telefonico Diamo assistenza tramite telefono, skype o teleconferenza zoom	-	X	X
Formazione di base Supporto dedicato agli utenti per conoscere il CMS (include fino ad 1 ora mensile)	-	X	-
Formazione avanzata Supporto dedicato agli utenti per conoscere il CMS (include fino a 3 ore mensili)	-	-	X
Sconto del 5% sul listino orario Sottoscrivendo il servizio di assistenza il cliente riceve uno sconto sul listino orario.	X	-	-
Sconto del 13% sul listino orario Sottoscrivendo il servizio di assistenza il cliente riceve uno sconto sul listino orario.	-	X	-
Sconto del 20% sul listino orario Sottoscrivendo il servizio di assistenza il cliente riceve uno sconto sul listino orario.	-	-	X
Garanzia sulle implementazioni di nostra installazione Durante il periodo di sottoscrizione dell'assistenza è presente una garanzia valida contro le anomalie ed i bug che potrebbero colpire le personalizzazioni effettuate dal nostro personale.	X	X	X
Assistenza prioritaria (Dalla presa in carico: il giorno lavorativo successivo)	-	X	-
Assistenza pronto intervento (Dalla presa in carico: 4h) Emergenza: oggi! Assistenza significa non essere mai soli! I tecnici professionisti sono pronti per risolvere i problemi a fronte dell'esigenza del Cliente. Dove previsto, viene fornita una reperibilità garantita: «il giorno lavorativo seguente, NBD» o «entro le 4 ore, Emergenza: oggi! »	-	-	X
Attività di mantenimento ordinaria Il servizio di mantenimento comprende il supporto su eventuali anomalie derivanti dal provider ed un controllo ordinario del CMS con verifiche periodiche di log ed implementazioni per la sicurezza dei dati sotto forma di upgrade e/o patch.	-	X	X
Canone mensile (escluse le ore di analisi e/o sviluppo che vengono conteggiate a consuntivo a fine mese)	50 €	150 €	500 €

LISTINO ORARIO

	LISTINO ORARIO	CONTRATTO BASIC -5%	CONTRATTO PROFESSIONAL -13%	CONTRATTO BUSINESS -20%
APERTURA TICKET	€ 69,00	incluso	incluso	incluso
ANALISI e/o SVILUPPO /h	€ 69,00	€ 65,00	€ 60,00	€ 55,00
FORMAZIONE /h	€ 69,00	€ 65,00	€ 60,00	€ 55,00
INTERVENTI URGENTI /h	€ 138,00	€ 130,00	€ 120,00	€ 110,00

- Analisi e/o Sviluppo: serve sempre autorizzazione del Cliente a partire da un minimo di 30 minuti.
- Interventi ordinari per correzione di un bug: **"MANUTENZIONE ORDINARIA"**
 - sempre inclusi sulle nostre customizzazioni;
 - su difetti del CMS utilizzato o difetti di moduli aggiuntivi si segnala la problematica al produttore o in alternativa viene chiesta autorizzazione al Cliente per nostro intervento di analisi e/o sviluppo: a partire da un minimo di 30 minuti.
- Interventi urgenti in caso di blocco: **"INTERVENTO STRAORDINARIO"**
 - imputabili a nostre customizzazioni, sempre inclusi e risolti per mezzo;
 - imputabili a cause terze (provider, amministratori, utenti, altri): vengono risolti per mezzo indicando al termine le ore necessarie a partire da un minimo di 1 ora.
- Formazione di base o avanzata:
 - formazione di base (per i profili professional) include fino ad un'ora di supporto all'uso del prodotto, mensile e non cumulabile;
 - formazione avanzata (per i profili business) include fino a tre ore di supporto all'uso del prodotto, mensili e non cumulabili.

Prezzi al netto dell'Iva.



www.qsidea.it

gestione
integrata
brand

QSidea - Roberto Micheletti
Via Martinella 20
24020 Gorle BERGAMO
posta@qsidea.it