



RITEL srl
via Edison 9/c 20875 Burago di Molgora – MB
tel / fax : 039-6085376 - web: www.ritel.it

Nuova modalità di erogazione del servizio di assistenza tecnico-sistemistica

RITEL comunica a tutti i suoi clienti / installatori che il servizio di assistenza tecnico-sistemistica, basato sulla piattaforma di messaggistica istantanea **Telegram** ed iniziato a gennaio 2018 in via sperimentale, è **ora attivo in via definitiva** e va a sostituire il medesimo servizio precedentemente erogato per via telefonica.

La migrazione del servizio su una piattaforma informatica si è resa necessaria essenzialmente per ragioni tecniche e organizzative. Poco cambia nella sostanza; si richiede solo un minimo adeguamento tecnologico da parte di clienti / installatori, in quanto per poter accedere al servizio è necessario disporre almeno di uno smartphone.

La celerità del servizio **non subirà peggioramenti**: tutti i moderni servizi di messaggistica sono **nativamente istantanei** ed inoltre dispongono di ulteriori utili funzionalità, ben oltre la semplice telefonata.

Purtroppo **non ci è più possibile mantenere la gratuità del servizio**; necessariamente un servizio più performante del precedente, comporta il pagamento di un canone (differenziato secondo il livello di servizio richiesto).



La diffusione capillare e la qualità di servizio della messaggistica istantanea sono cresciute enormemente, al punto che è praticamente impossibile ignorare questo fenomeno "social" e le potenzialità di cui dispone. Telegram è un clone (assai migliorato) di WhatsApp: per poter usufruirne è sufficiente installare la relativa app sul proprio smartphone, tablet o PC.

Scaricate la **app gratuita di Telegram** (sono supportate tutte le piattaforme), installatela e completate la registrazione del vostro account su Telegram.

Il nuovo servizio di consulenza tecnica è strutturato su tre livelli: **Basic, Standard e Premium**, tutti acquistabili con formule di abbonamento trimestrale prepagato.

I tre livelli – Basic, Standard e Premium – sono pensati per fornire un servizio via via crescente, scalabile ed il più possibile flessibile con le vostre esigenze.

Inoltre, il nuovo servizio, non è esclusivamente orientato ai prodotti Samsung ma coprirà tutte le problematiche sottostanti alle nuove tecnologie informatiche (vedi nei dettagli).



Un gruppo helpdesk di RITEL risponderà su Telegram alle richieste di assistenza provenienti da tutti gli iscritti al servizio; inoltre le richieste di assistenza arriveranno contemporaneamente a tutti i membri del gruppo helpdesk di RITEL, inclusi anche eventuali collaboratori esterni autorizzati.

Avrete la possibilità di interloquire con un intero staff e non più con un singolo tecnico alla volta: ogni richiesta di assistenza ricevuta verrà presa in carico dal tecnico più esperto, riguardo al problema esposto, ma ogni altro tecnico dello staff è comunque online e potrà inserirsi nella chat per darvi ulteriori informazioni e/o suggerimenti. Inoltre: le vostre richieste **possono essere inoltrate 24h/24 ogni giorno**: sono solo le nostre risposte che seguono gli orari di seguito specificati.

Perché Telegram ? Sostanzialmente perché è una piattaforma evoluta, in costante miglioramento e dispone di caratteristiche orientate ad applicazioni professionali; inoltre è disponibile per un qualsiasi sistema operativo fisso o mobile che sia (Android, iOS, macOS, Windows, Linux, ecc...).
Maggiori info su Telegram le trovate qui: www.telegram.org/faq/it



TELEGRAM
no limits



Con Telegram avrete la possibilità di inviarci messaggi testuali e multimediali (files - foto - video), circa il problema che vi assilla e – viceversa – **potrete ricevere** ogni genere di contenuto dal nostro archivio tecnico: documenti, tools, applicazioni, software, firmware, bollettini, note tecniche, manuali e quant'altro di cui abbiate bisogno.

Telegram supporta anche le chiamate telefoniche, inoltre si dispone di un limite di **1,5 Giga** al trasferimento di allegati: un limite elevatissimo che supera enormemente il limite attuale agli allegati di posta elettronica (di solito posto a **10 Mega**).

Il servizio è primariamente di natura tecnica ma è usufruibile anche per fini commerciali: ciò significa che – oltre alle informazioni tecniche – potrete anche richiedere ed eventualmente ricevere (serve il vostro consenso) informazioni di natura commerciale.

Questo perché le due esigenze (tecnica e commerciale) sono spesso correlate e disporre di uno strumento che le **contempra entrambe** è oggettivamente molto utile.

Potrete quindi formulare richieste commerciali ma anche ricevere tempestivamente informazioni di eventuali promozioni e/o di disponibilità di materiali.





Qualunque sia il livello di servizio che sceglierete, occorrerà necessariamente compilare il **modulo di registrazione** (vedi qui in seguito), per accettare i termini e le condizioni generali di servizio. Le registrazioni al servizio sono tutte da intendersi a **titolo personale** e non aziendale. Per **registrazioni multiple**, che coinvolgono più tecnici di una medesima azienda, si veda nei dettagli a piè pagina. A seguire troverete i dettagli dei servizi erogati per ogni singolo piano Basic, Standard e Premium; i prezzi indicati sono già comprensivi di IVA.

Basic support: a € 50,00 (canone trimestrale), IVA inclusa

Usufruibile, previa registrazione al servizio, in **orario continuato nei giorni feriali, dalle 9:00 alle 18:00**, fino ad un massimo di **10 richieste di consulenza tecnica** non cumulabili nel trimestre di abbonamento, mentre le eventuali richieste di natura commerciale sono illimitate. Le risposte alle vostre richieste potranno essere differite nel tempo (vale il criterio di priorità per i livelli più alti).

A questo livello non è previsto il servizio di trasferimento di documentazione dal nostro archivio tecnico.



Standard support: a € 100,00 (canone trimestrale), IVA inclusa.

Usufruibile, previa registrazione al servizio, in **orario continuato nei giorni feriali, dalle 9:00 alle 18:00**, fino ad un massimo di **25 richieste di consulenza tecnica** non cumulabili nel trimestre di abbonamento, mentre le eventuali richieste di natura commerciale sono illimitate.

Le richieste saranno sempre prese in carico con priorità ed è **disponibile il servizio di trasferimento file** dal nostro archivio tecnico, **fino a 10 trasferimenti** non cumulabili nel trimestre di abbonamento. Inoltre si aggiunge anche la possibilità di essere **richiamati telefonicamente** sulla vostra utenza Telegram (che supporta anche le chiamate in fonia).

cheap
...but good! ✓

Premium support: a € 150,00 (canone trimestrale), IVA inclusa.

Usufruibile, previa registrazione al servizio, in **orario continuato nei giorni feriali, il sabato ed i festivi dalle 9:00 alle 18:00**, senza alcun limite alle richieste di consulenza tecnica e/o commerciale, nel trimestre di abbonamento.

Le richieste saranno sempre prese in carico con **la massima priorità** ed il servizio di trasferimento file dal nostro archivio tecnico è **illimitato**.

Anche qui si aggiunge la possibilità di essere **richiamati telefonicamente** sulla vostra utenza Telegram.



- La registrazione è obbligatoria per poter usufruire del servizio – indipendentemente dal piano prescelto – e si effettua, a tantum, a titolo di accettazione dei termini di servizio. Inoltre, la registrazione, è sempre a titolo personale (in quanto legata ad un account Telegram personale del cliente / installatore).
- È possibile (su richiesta) sottoscrivere piani aziendali personalizzati che consentono l'accesso al servizio a più tecnici di una medesima azienda. Durata, tariffazione e pagamenti di detti piani aziendali sono soggetti ad accordi specifici in quanto concordati con le esigenze di ogni singola azienda.
- I sistemi e le problematiche assistite sono: Samsung DCS (tutti) - Samsung iDCS (tutti) - Samsung OfficeServ (tutti) - Terminali telefonici digitali Samsung (tutti) - Terminali telefonici IP Samsung (tutti) - Apparat vari e schede particolari (DECT, MGI, SVMi, ecc...) - Problematiche su installazioni telefoniche analogiche, ISDN e IP - Problematiche sulle programmazioni avanzate (VoIP, Voicemail, ecc..) - Supporto alla ricerca guasti - Suggestimenti di diagnostica - Reti e configurazioni IP e VoIP - Supporto alla configurazione di router e gateway (porte e servizi IP) - Problematiche sulle reti LAN e WIFI - Settaggi e configurazioni particolari di Windows e Java su PC e notebook - Supporto all'installazione di tool e applicativi software su PC - Supporto a sistemi obsoleti (IXOS – T60/120 – IWATSU – SKP – NX).
- Tramite il servizio si evadono anche eventuali richieste commerciali formulate dai sottoscrittori; invece per ricevere informazioni commerciali, da parte di RITEL, è necessario un consenso preventivo.
- Molti contenuti dell'archivio documentale di RITEL sono soggetti a diritti di copyright, proprietà intellettuale e divulgazione confidenziale, secondo le regole di colui che ne detiene i diritti. In tal senso il cliente / installatore si obbliga a non divulgare a terzi tali contenuti ricevuti tramite il servizio, ed a rispettarne i diritti di copyright e di proprietà intellettuale.
- La vecchia assistenza tecnica telefonica **cesserà in via definitiva**, le nostre utenze telefoniche rimarranno comunque attive unicamente per esigenze amministrative e commerciali.



Modulo di registrazione al servizio di consulenza tecnico-commerciale via messaggistica istantanea Telegram

RITEL srl
via Edison 9/c 20875 Burago di Molgora – MB
tel / fax : 039-6085376 P.I. 10653020155
web: www.ritel.it
mailto: service@ritel.it

Da rendere per accettazione compilato e firmato a :

mailto: service@ritel.it fax: 039-6085376 via Telegram a: [ritel_info](https://t.me/ritel_info)

Termini e condizioni d'uso del servizio di consulenza tecnico-commerciale via messaggistica istantanea

RITEL mette a disposizione di tutti i suoi clienti e installatori, un servizio di consulenza tecnico-commerciale basato sulla piattaforma di messaggistica istantanea Telegram.

L'utilizzo di questo servizio è subordinato all'accettazione del seguente regolamento:

1. Il servizio è usufruibile per tutti coloro che hanno un account dell'applicazione Telegram e che accettano di essere iscritti in una lista di contatti autorizzata a comunicare con un gruppo helpdesk di RITEL srl appositamente predisposto. Sono previsti tre differenti piani di servizio: BASIC, STANDARD e PREMIUM a canone trimestrale.
2. La registrazione al servizio è obbligatoria e si effettua a titolo di accettazione dei termini di servizio. In quanto vincolata ad un account Telegram, ogni registrazione è strettamente personale, intesa come "pro capite" e non "pro azienda", essa decade automaticamente trascorso un anno dall'ultimo utilizzo del servizio.
3. I versamenti per le sottoscrizioni, così come i versamenti per i rinnovi, si possono effettuare esclusivamente tramite bonifico bancario anticipato a RITEL srl, mentre la fatturazione effettiva avverrà entro la fine del mese in cui è avvenuto il pagamento. L'erogazione effettiva del servizio, decorre per tre mesi dalla data di effettuazione del relativo pagamento; trascorso tale termine ed in assenza di rinnovo, il servizio continuerà ad essere erogato per un'ulteriore settimana ma solamente nella formula BASIC.
4. Il servizio è garantito tutti i giorni feriali in orario continuato dalle 9:00 alle 18:00 (ed anche il sabato ed i festivi per il piano PREMIUM), ma sempre secondo quanto previsto dal piano di servizio sottoscritto. Restano tuttavia sempre esclusi dal servizio i giorni di Natale, Santo Stefano, Capodanno, Pasqua, Pasquetta e Ferragosto. Per ovvie ragioni il servizio non potrà essere effettuato in caso di blocco del servizio Telegram o delle infrastrutture di telecomunicazione; in tali circostanze RITEL non potrà mai essere imputata come causa di disservizio. Gli orari sopra indicati sono riferiti esclusivamente all'attività del servizio nel formulare risposte alle richieste che sono state ricevute: vale a dire che le vostre richieste possono essere inoltrate senza alcun limite di orario 24h/24 e tutti i giorni.
5. Piani di servizio e tariffe:

Basic support: € 50,00 trimestrali IVA inclusa, usufruibile, previa registrazione al servizio, nei giorni feriali dalle 9:00 alle 18:00, fino ad un massimo di 10 richieste di assistenza tecnica, non cumulabili, mentre le richieste di natura commerciale sono illimitate.

Le nostre risposte alle vostre richieste di assistenza potranno essere differite (vale il criterio di priorità per i livelli superiori) e non è previsto il trasferimento file dal nostro archivio tecnico.

Standard support: € 100,00 trimestrali IVA inclusa, usufruibile, previa registrazione al servizio, nei giorni feriali, dalle 9:00 alle 18:00, fino ad un massimo di 25 richieste di assistenza tecnica non cumulabili. Le richieste di natura commerciale sono illimitate.

Le richieste di assistenza saranno sempre prese in carico con priorità ed è disponibile il servizio di trasferimento file dal nostro archivio tecnico fino a 25 trasferimenti non cumulabili nel trimestre di abbonamento.

Possibilità di essere richiamati telefonicamente sulla vostra utenza Telegram.

Premium support: € 150,00 trimestrali IVA inclusa, usufruibile, previa registrazione al servizio, nei giorni feriali il sabato ed i festivi, dalle 9:00 alle 18:00, senza alcun limite alle richieste di assistenza tecnica e/o commerciale, nel trimestre di abbonamento.

Le richieste di assistenza saranno sempre prese in carico con la massima priorità ed il servizio di trasferimento file dal nostro archivio tecnico è illimitato.

Possibilità di essere richiamati telefonicamente sulla vostra utenza Telegram.

6. Con questo servizio RITEL eroga una consulenza tecnica su problematiche di installazione, manutenzione e configurazione, per tutti i sistemi storicamente assistiti da oltre un ventennio oltre a fornire un supporto efficace su tutte le tecnologie telefoniche e informatiche. In appendice l'elenco completo dei sistemi e delle problematiche assistite, è sottinteso che tale elenco è da ritenersi sempre in costante aggiornamento. Tramite il servizio si evadono anche eventuali richieste commerciali formulate dai sottoscrittori; viceversa per ricevere informazioni commerciali da parte di RITEL è necessario un consenso preventivo.

7. Con questo servizio, RITEL non si propone di garantire la totale risoluzione dei problemi lamentati dal cliente / installatore e non è possibile, per il cliente / installatore, pretendere che tramite questo servizio si effettuino delle vere e proprie teleassistenze. In tal senso, il cliente / installatore si dichiara consapevole che il servizio di consulenza tecnica non è necessariamente risolutivo e si dichiara edotto che determinate problematiche dovranno essere risolte con altre forme di assistenza (teleassistenza da remoto, intervento in loco, ecc..) e con i relativi costi extra.
8. RITEL mantiene il proprio archivio tecnico in formato digitale su sistemi adeguatamente protetti da virus e/o malware informatici. Tuttavia non ci è possibile garantire che eventuali file e/o applicativi di terze parti, eventualmente scambiati via internet siano esenti da virus e/o da malware informatici.
Ciò premesso, il cliente / installatore solleva fin da ora RITEL circa presunte o pretese responsabilità riguardo diffusioni di virus informatici e/o qualsivoglia violazione della sicurezza informatica, nei sistemi di proprietà del cliente e/o di terzi da questo assistiti e non potrà mai essere ritenuta responsabile per danni, diretti o indiretti (crash di sistemi, perdita di dati, perdita di produzione, ecc.), eventualmente lamentati.
9. I contenuti dell'archivio tecnico RITEL sono proprietà sia di RITEL che di terze parti, inoltre, gran parte di questi contenuti sono soggetti a diritti di copyright, proprietà intellettuale e divulgazione confidenziale, secondo le regole di colui che ne detiene i diritti. Pertanto il cliente / installatore si obbliga a non divulgare a terzi tali contenuti ricevuti tramite il servizio, ed a rispettarne i diritti di copyright e di proprietà intellettuale; in tal senso, la ricezione di documentazione dall'archivio RITEL è soggetta a obbligo di riservatezza con consenso.
10. RITEL gestisce il servizio sia tramite il proprio personale e sia tramite collaboratori di terze parti autorizzati. In ogni caso il servizio sarà sempre gestito esclusivamente tramite personale qualificato e competente in materia.
11. Questo servizio erogato da RITEL, tramite messaggistica istantanea, è del tutto assimilabile ad un blog / forum su Internet, pertanto tutti i partecipanti, si obbligano ad attenersi alle basilari regole di netiquette della rete. In particolare non saranno tollerati messaggi con testi e/o contenuti inappropriati, volgari, oltraggiosi e offensivi, pena la possibile esclusione dal servizio senza alcun obbligo di risarcimento da parte di RITEL.
12. RITEL si riserva la facoltà di poter modificare in tutto o in parte il presente regolamento, i piani di servizio e le tariffe applicate, senza alcun obbligo di preavviso.
13. Con l'accettazione del presente regolamento, il sottoscrittore autorizza RITEL anche per il trattamento dei suoi dati personali (legge 196/2003 e successive modifiche) ed accetta tutti i termini e le condizioni d'uso del servizio.

Confermo di aver letto ed accettato le condizioni d'uso del servizio di consulenza tecnica, via messaggistica istantanea e vi trasmetto i miei riferimenti :

Nome _____, Cognome _____, Azienda _____

Numero di cellulare _____, Account Telegram _____

al fine di essere inserito nella lista di contatti autorizzata a comunicare con il gruppo helpdesk RITEL sulla piattaforma Telegram

Desidero inoltre aderire al piano di servizio _____ (segnare se Basic Standard o Premium) e allego copia della contabile di avvenuto pagamento per la relativa quota trimestrale. Si prega di fatturare a: _____

Do il consenso all'obbligo di riservatezza al fine di poter ricevere documentazione tecnica dall'archivio RITEL srl SI NO

Do il consenso al fine ricevere informazioni commerciali da parte di RITEL srl SI NO

Do il consenso al trattamento dei miei dati personali (legge 196/2003 e successive modifiche) da parte di RITEL srl SI NO

il Cliente / Installatore _____
timbro e firma per accettazione

Data: _____

Appendice 1)

Sistemi e problematiche assistite tramite il servizio di consulenza tecnica

Samsung DCS (tutta la serie)
Samsung iDCS (tutta la serie)
Samsung OfficeServ 12
Samsung OfficeServ 100
Samsung OfficeServ 500
Samsung OfficeServ 7030
Samsung OfficeServ 7100
Samsung OfficeServ 7200
Samsung OfficeServ 7400
Terminali telefonici KTS Samsung (tutte le serie)
Terminali telefonici IP Samsung (tutte le serie)
Apparati vari e schede particolari (DECT, MGI, SVMi, ecc...)
Problematiche su installazioni telefoniche analogiche, ISDN e IP
Problematiche sulle programmazioni avanzate (VoIP, Voicemail, ecc..)
Supporto alla ricerca guasti – suggerimenti di diagnostica
Reti e configurazioni IP e VoIP
Supporto alla configurazione di router e gateway (porte e servizi IP)
Problematiche sulle reti LAN e WIFI
Settaggi e configurazioni particolari di Windows e Java su PC e notebook
Supporto all'installazione di tool e applicativi software su PC.
Supporto a sistemi obsoleti (IXOS – T60/120 – IWATSU – SKP – NX)

Appendice 2)

Istruzioni per l'installazione di Telegram su smartphone / tablet / PC e avvio del servizio di assistenza.

1. Scaricate sul vostro smartphone e/o PC la app di Telegram che è gratuita e disponibile per **tutte le piattaforme** ad oggi esistenti (Android, iOS, macOS, Windows e Linux).
2. Completate la registrazione a Telegram: dovrete fornire il numero di telefono dello smartphone e **riceverete via SMS un codice** di attivazione da inserire.
3. Una volta che ci avrete comunicato i vostri dati di registrazione, tramite il modulo di sottoscrizione, riceverete direttamente su Telegram un **“codice di invito”** tramite il quale potrete comunicare con il gruppo di helpdesk appositamente predisposto (il gruppo di helpdesk sarà denominato **“srv+nome cliente”**).
4. **Attenzione !** Di default un account Telegram si autodistrugge dopo 3 mesi di inattività. Per evitare ciò andate nelle impostazioni di account di Telegram alla voce “impostazioni autodistruzione account” e prolungate il tempo **ad 1 anno**.
5. RITEL è direttamente contattabile via Telegram anche al contatto **ritel_info**. Questo contatto ha la stessa valenza della email **info@ritel.it** ed è un sistema aggiuntivo per comunicazioni con RITEL. Non è il contatto per ricevere assistenza tecnica !

Appendice 3)

Estremi di pagamento: Bonificare a RITEL srl con causale **“Consulenza tecnica trimestrale _____ (segnare se Basic, Standard o Premium) a partire dal _____”**

IBAN: **IT18U031043392000000070555** c/o DEUTSCHE BANK filiale di Trezzo sull'Adda

Importi già ivati: **€ 50,00 (quota Basic)** oppure **€ 100,00 (quota Standard)** oppure **€ 150,00 (quota Premium)**

Maggiori informazioni e delucidazioni in merito, potranno essere richieste contattando RITEL a:

tel: **039-6085376**

mailto: **service@ritel.it**

via Telegram a: **[ritel_info](https://t.me/ritel_info)**