



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

### Teleassistenza da remoto dei sistemi Samsung tramite l'app Chrome Remote Desktop



RITEL comunica a tutti i suoi clienti / installatori che è attivo il servizio di teleassistenza da remoto (teleprogrammazione e telediagnostica) per tutti i sistemi Samsung. Il servizio si appoggia sull'applicazione **Chrome Remote Desktop** che permette un efficace accesso da remoto ad un qualsiasi PC e/o notebook predisposto. Per poter usufruire di tale servizio il notebook del cliente / installatore deve necessariamente disporre di:

- 1) **Windows 7 (o versioni superiori) e Java 8.**
- 2) **Avere il browser Chrome con l'estensione Chrome Remote Desktop.**
- 3) **Avere un account Google attivo (il medesimo di Gmail).**

Con **Chrome Remote Desktop** è possibile stabilire delle sessioni di assistenza remota al fine di eseguire programmazioni, configurazioni e diagnostica su qualsiasi centralino Samsung tramite il vostro notebook connesso in rete via internet.

Sul vostro PC verrà installata una **cartella "Ritel Service Tool"** contenente tutti i tool software necessari per assistere i sistemi Samsung supportati. Tutte le operazioni di assistenza e/o manutenzione verranno poi eseguite da remoto da un tecnico RITEL.

**Solo voi** avrete il controllo sulle sessioni da remoto operate con Chrome Remote Desktop e **mai** RITEL potrà accedere al vostro PC senza il vostro consenso.



Chrome Remote Desktop è una recente app di Google facilmente installabile su un qualsiasi PC come estensione del noto browser Chrome; di fatto è la versione di Google di molte applicazioni per il desktop remoto, come - ad esempio - il noto Teamviewer.

Essa fornisce un servizio di desktop remoto di facile e immediata implementazione, **senza la necessità di dover disporre di connessioni con IP statico e senza la necessità di dover metter mano a noiose programmazioni sui router.**

Chrome Remote Desktop è multiplatforma (Windows, Linux e macOS), tuttavia è vincolante il sistema operativo **Windows 7 (o versioni superiori)** per poter operare congiuntamente ai tool software di Samsung.

Download e info su Chrome Remote Desktop le trovate al link qui sotto:

<https://chrome.google.com/webstore/detail/chrome-remote-desktop/gbchcmhahfdphkxmpfmihenigjpp?hl=it>

La maggior parte delle teleassistenze si effettuano via connessione LAN, ma considerato che purtroppo molti sistemi Samsung **si connettono al PC solamente tramite porta seriale**, è necessario disporre di un adattatore USB - RS232, che è comunque di facile reperibilità ed a costi irrisori.

Ciò vale - anche e soprattutto - per tutte le schede voicemail della serie SVMi (4-8-20-400) oltre naturalmente ai voicemail integrati nelle CPU più recenti dei sistemi Samsung serie 7xxx.



Stante la recente normativa, introdotta in materia di privacy e sicurezza informatica, si pongono non pochi problemi connessi con l'accesso da remoto a PC e sistemi di terze parti.

In tal senso il servizio di teleassistenza, che viene fornito da RITEL, è necessariamente **subordinato ad alcune clausole di accettazione** che il cliente / installatore deve accettare.

Inoltre gli interventi in teleassistenza da remoto **non potranno mai essere effettuati immediatamente** ad una vostra richiesta ma è necessario concordare le tempistiche tra installatore, utente finale e RITEL, al fine di coordinare tutte le fasi dell'intervento.

Le sessioni di teleassistenza sono possibili anche di sabato ed i festivi secondo le tariffe sotto riportate.

Il costo del servizio di teleassistenza da remoto è strutturato sia per fasce orarie che per livelli:

Dal lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 18:00:

Per programmazioni standard (**database telefonico**), € 80,00 + iva all'ora, con la prima ora per intero e le successive frazionabili in mezzora.

Per programmazioni avanzate (**configurazioni VoIP, auto attendant e voicemail**), € 100,00 + iva all'ora, con la prima ora per intero e le successive frazionabili in mezzora.

Per programmazioni miste (**standard + avanzate**), € 90,00 + iva all'ora, con la prima ora per intero e le successive frazionabili in mezzora.

Dalle 18:00 alle 22:00 dei giorni feriali, il sabato ed i festivi dalle 9:00 alle 22:00 **si applicherà un sovrapprezzo del 20% rispetto le tariffe sopra indicate.**





## Modulo di sottoscrizione al servizio di teleassistenza da remoto

RITEL srl

via Edison 9/c 20875 Burago di Molgora – MB

tel / fax : 039-6085376

web: [www.ritel.it](http://www.ritel.it)

P.I. 10653020155

mailto: [service@ritel.it](mailto:service@ritel.it)

da rendere per accettazione compilato e firmato a :

mailto: [service@ritel.it](mailto:service@ritel.it)

### Termini e condizioni d'uso del servizio di teleassistenza - teleprogrammazione da remoto

RITEL mette a disposizione di tutti i suoi clienti / installatori un servizio di teleassistenza remota via internet, basato sull'accesso desktop da remoto.

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

1. Il servizio è usufruibile per coloro che hanno un PC e/o un notebook Windows 7 (o superiore) con Java8, il browser Chrome e l'estensione Chrome Remote Desktop installati.  
Ciò premesso, il cliente / installatore accetta anche di installare sul proprio PC ogni eventuale software o tool necessario per la teleassistenza / teleprogrammazione dei sistemi interessati.
2. La sottoscrizione al servizio è obbligatoria, per fini di accettazione dei termini di servizio, e – di per sé – non è soggetta a tariffazione. Essa ha validità annuale e decade automaticamente se non rinnovata entro i 10 giorni successivi alla sua naturale scadenza che è sempre di 365 giorni dalla data di sottoscrizione.
3. Il servizio di teleassistenza da remoto può essere richiesto dalle 9:00 alle 22:00 tutti i giorni feriali, sabati e festivi, ovviamente con tariffe variabili secondo il livello, il giorno e l'orario.  
Restano tuttavia sempre esclusi dal servizio i giorni di: Natale, Santo Stefano, Capodanno, Pasqua, Pasquetta e Ferragosto.  
Gli orari esatti per le sessioni di teleassistenze da remoto saranno sempre concordate a priori con il cliente / installatore.  
Per ovvie ragioni il servizio non potrà essere effettuato in caso di blocco del servizio Chrome Remote Desktop o anche in caso di blocco delle infrastrutture di telecomunicazione; in tali circostanze RITEL non potrà mai essere imputata come causa di disservizio.
4. Tariffe:  
Dal lunedì al Venerdì dalle 9:00 alle 18:00.  
Per programmazioni standard (database telefonico), € 80,00 + iva all'ora, con la prima ora per intero e le successive frazionabili in mezzora.  
Per programmazioni avanzate (configurazioni VoIP, auto attendant e voicemail), € 100,00 + iva all'ora, con la prima ora per intero e le successive frazionabili in mezzora.  
Per programmazioni miste (standard + avanzate), € 90,00 + iva all'ora, con la prima ora per intero e le successive frazionabili in mezzora.  
Dalle 18:00 alle 22:00 dei giorni feriali, il sabato ed i festivi dalle 9:00 alle 22:00 si applicherà un sovrapprezzo del 20% rispetto alle tariffe sopra indicate.  
La configurazione del vostro notebook eseguita qua nel nostro laboratorio (installazione di Java8, Chrome Remote Desktop, Samsung Tool, ecc...) € 50,00 + iva.
5. Con questo servizio RITEL assicura un'assistenza tecnica su problematiche di installazione, programmazione, configurazione e diagnostica, per tutti i sistemi di telecomunicazioni storicamente assistiti da oltre un ventennio.  
In appendice l'elenco completo dei sistemi e delle problematiche assistite; è sottinteso che tale elenco è da ritenersi sempre in costante aggiornamento.
6. Con questo servizio RITEL non può garantire a priori la totale risoluzione dei problemi lamentati dal cliente (specie in presenza di guasti hardware), pertanto non è possibile, per il cliente medesimo, pretendere che tramite questo servizio si effettuino interventi sempre e comunque risolutivi. In tal senso, il cliente si dichiara consapevole che il servizio non è necessariamente risolutivo e si dichiara edotto che determinate problematiche dovranno necessariamente essere risolte con altre forme di assistenza (intervento in loco, sostituzione di parti guaste, ecc..) e con i relativi costi extra.
7. RITEL mantiene il proprio archivio digitale di documenti e applicazioni su sistemi adeguatamente protetti da virus e/o malware informatici; tuttavia non ci è possibile garantire al cliente che eventuali file e/o programmi applicativi di terze parti, eventualmente scambiati via internet siano esenti da virus e/o da malware informatici; ciò premesso il cliente 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 non potrà mai essere ritenuta responsabile per danni, diretti o indiretti (crash di sistemi, perdita di dati, fermo macchina, ecc.), eventualmente lamentati.  
Il materiale dell'archivio digitale di RITEL è di proprietà sia di RITEL che di terze parti e può essere soggetto a diritti di copyright e/o a divulgazione confidenziale secondo le regole di colui che ne detiene i diritti; in tal senso il cliente si obbliga a non divulgare a terzi i contenuti ricevuti tramite il servizio ed a rispettarne i diritti intellettuali.
8. RITEL gestisce il servizio di teleassistenza sia tramite il proprio personale e sia tramite collaboratori esterni autorizzati. In ogni caso il servizio sarà sempre gestito esclusivamente tramite personale qualificato e competente in materia.

9. RITEL si riserva la facoltà di poter modificare in tutto o in parte il presente regolamento e le tariffe applicate, senza alcun obbligo di preavviso.
10. Accettando i suddetti termini di servizio, il cliente autorizza anche il trattamento dei suoi dati personali ai sensi della legge 196/2003 ed accetta i termini e le condizioni d'uso.

Confermo di aver letto e di accettare le condizioni d'uso del servizio di teleassistenza da remoto e vi trasmetto i miei riferimenti:

Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_ Numero di cellulare \_\_\_\_\_

Azienda \_\_\_\_\_

Do il consenso all'obbligo di riservatezza al fine di poter ricevere documentazione e tool dall'archivio 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 \_\_\_\_\_  
( timbro e firma per accettazione )

Data: \_\_\_\_\_

#### Appendice 1)

Sistemi supportati e servizi

1. Centralini Samsung serie DCS (tutti)
2. Centralini Samsung serie iDCS (tutti)
3. Centralini Samsung serie OfficeServ (tutti)
4. Sistemi voicemail Samsung serie SVMi (tutti)
5. Terminali telefonici digitali Samsung (tutte le serie)
6. Terminali telefonici IP Samsung (tutte le serie)
7. Apparati rari e/o sistemi particolari (DECT, schede MGI, ecc...)
8. Diagnosi su linee analogiche, ISDN e IP
9. Diagnosi sulle programmazioni avanzate (VoIP, Voicemail, ecc..)
10. Diagnosi sulle reti LAN e WIFI
11. Supporto alla ricerca guasti hardware
12. Configurazioni IP e VoIP
13. Configurazioni di router e gateway (porte e servizi IP)

#### Appendice 2)

Istruzioni per l'installazione / avvio di Chrome Remote Desktop (per Windows 7 o superiore, Linux e macOS)

1. Aprite il browser Chrome e cercate **Chrome Remote Desktop**, (assicuratevi che il sito sia <https://chrome.google>) quindi cliccate su **aggiungi** e seguite le istruzioni per l'installazione.
2. Se già non l'avete, vi sarà richiesto di **creare un account di Google** (se avete Gmail è il medesimo account).
3. Andate quindi in **Programmi>Applicazioni Chrome>Chrome Remote Desktop** e avviate l'applicazione; quindi cliccate su: **Condividi questo computer per consentire la visione ed il controllo ad un altro utente**. Accettate e salvate il download quindi eseguite l'applicazione.
4. Ora, ogni qualvolta abbiate bisogno di stabilire una sessione di accesso remoto al vostro PC, dovrete solamente avviare Chrome Remote Desktop e cliccare su **Condividi questo computer per consentire la visione ed il controllo ad un altro utente**: verrà generato un **codice password a 12 cifre** (es. 2568 2694 7548) che ci dovrete comunicare. Solo con questo codice e solo per questa sessione noi possiamo accedere al vostro PC.

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

tel: [039-6085376](tel:039-6085376)  
mailto: [service@ritel.it](mailto:service@ritel.it)