

ESAEDRO - CARTA DEI SERVIZI

PARTE PRIMA

1. PREMESSA

Esaedro **implementa e sviluppa soluzioni software proprietarie o di terze parti ed eroga servizi rivolti a piccole e medie aziende**, oltre che a professionisti.

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

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. Inoltre Esaedro mette a disposizione risorse esperte e qualificate in grado di garantire al cliente il miglior sviluppo progettuale.

Esaedro mantiene e rafforza quotidianamente le proprie caratteristiche che dal 1990 le hanno consentito di affermarsi come azienda di riferimento per il software e i servizi destinati al mercato delle piccole e medie imprese e dei professionisti, sul proprio territorio di riferimento.

Esaedro adotta questa Carta dei Servizi nell'ambito della strategia aziendale, che ha come obiettivo prioritario la soddisfazione delle esigenze e delle aspettative del Cliente in relazione alle soluzioni distribuite e di quelle realizzate direttamente da Esaedro stessa.

La Carta dei Servizi descrive le modalità di erogazione dei servizi ed i relativi indici adottati per esprimerne gli standard di prestazione. Esaedro si impegna ad 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.



Filiale di Parma
via G. P. Sardi, 14/b
43124 Alberi - Parma
info@esaedro.com

Filiale di Reggio Emilia
Via Ferruccio Ferrari, 2
42124 Reggio Emilia
reggio@esaedro.com

Filiale di Bologna
Via delle Querce, 2
40011 Anzola Emilia (BO)
bologna@esaedro.com

1.1. Eguaglianza

Esaedro ispira la propria attività a criteri di eguaglianza e trasparenza e, attraverso i Contratti di Assistenza e/o di Manutenzione, regola le condizioni per la fornitura dei servizi alla clientela.

- A. Esaedro 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.
- B. Esaedro 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

Esaedro 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 Esaedro garantisce l'accesso al servizio di Help Desk erogato 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

Esaedro 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

Esaedro riconosce che è un diritto dei suoi clienti avere un servizio di supporto ed assistenza fornito in modo corretto. Per questo Esaedro 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

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

1.6. Cortesia e trasparenza

Esaedro 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

Esaedro garantisce il rispetto del trattamento dei dati del cliente ai sensi del D. Lgs 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali". Esaedro 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 Esaedro durante lo svolgimento di tutti i servizi di supporto ed assistenza.



Filiale di Parma
via G. P. Sardi, 14/b
43124 Alberi - Parma
info@esaedro.com

Filiale di Reggio Emilia
Via Ferruccio Ferrari, 2
42124 Reggio Emilia
reggio@esaedro.com

Filiale di Bologna
Via delle Querce, 2
40011 Anzola Emilia (BO)
bologna@esaedro.com

PARTE SECONDA

2. STANDARD DI QUALITA'

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

2.1. Il settore assistenza

Il Settore Assistenza è costituito da Project Manager, Consulenti e Tecnici dell'ufficio di Help Desk. I tecnici dell'Help Desk 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 e delle protezioni hardware e software. Il servizio di supporto ed assistenza dell'Help Desk è organizzato per livelli.

L'Help Desk di primo livello classifica le richieste di assistenza e gestisce le prestazioni di livello base, coinvolgendo eventualmente l'Help Desk di secondo livello per le richieste che necessitano di competenze e conoscenze specifiche.

I Consulenti pianificano e svolgono attività di installazione dei prodotti e attività di formazione e assistenza presso le sedi dei clienti finalizzate all'utilizzo ottimale del prodotto in riferimento alle esigenze degli utilizzatori.

In particolare i Consulenti svolgono la propria attività presso i clienti non solo per quanto riguarda l'operatività del software ma anche per l'individuazione dei requisiti del sistema informativo del cliente, facendo emergere attraverso un'analisi preliminare delle problematiche e delle procedure utilizzate, i bisogni, anche non espressi, del cliente ed individuando soluzioni organizzative e strumentali (hardware, software e gestionali) adatte a raggiungere il risultato ottimale.

I Project Manager intervengono come costante riferimento del cliente secondo un approccio progettuale che mira ad ottenere i risultati attesi nel rispetto dei tempi e costi previsti.

2.2. I contratti e i servizi

Stipulando un contratto di assistenza e/o manutenzione 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 **Contratti** proposti da Esaedro sono di tue tipologie, complementari fra loro:

- Contratto di Manutenzione: si suddivide in BS Hot Line, PSM, PPM, ecc. in base al tipo di applicativo a cui si rivolge e garantisce in ogni caso sia il rilascio degli aggiornamenti di programma sia l'assistenza telefonica di base sull'applicativo in uso (v. oltre punti 2.3 e 2.4).
- Contratto di Assistenza: si affianca al precedente e determina modalità e costi di erogazione dei servizi professionali in base alle varie tipologie di tecnico ingaggiato

I **Servizi** erogati sono i seguenti:

- Informazioni sulle funzionalità e sull'utilizzo degli applicativi
- Gestione delle anomalie
- Controllo archivi
- Teleassistenza
- Formazione presso le sedi dei clienti
- Consulenza e Assistenza On Site
- Project Management



Filiale di Parma
via G. P. Sardi, 14/b
43124 Alberi - Parma
info@esaedro.com

Filiale di Reggio Emilia
Via Ferruccio Ferrari, 2
42124 Reggio Emilia
reggio@esaedro.com

Filiale di Bologna
Via delle Querce, 2
40011 Anzola Emilia (BO)
bologna@esaedro.com

2.3. 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 dell'Help Desk da lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.00.

E' possibile accedere al servizio nei seguenti modi:

Telefono: 800 631 433

E-mail: helpdesk@esaedro.com

Web: my.esaedro.com

La richiesta così inoltrata viene processata dal centralino tecnico di Esaedro il quale provvede ad indirizzare la chiamata al personale di Help Desk. Qualora i tecnici siano impegnati nell'evasione di altre chiamate di assistenza, l'operatore provvederà a fissare un richiamo.

Al momento del richiamo, se il Cliente non risulta raggiungibile, il tecnico genera un appuntamento e ne dà comunicazione al cliente (eventualmente 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 effettuare una nuova richiesta di assistenza.

Con le stesse modalità potete prenotare un appuntamento con un tecnico per essere contattati dall'Help Desk via telefono in data e ora prestabiliti. **L'appuntamento telefonico è ideale, soprattutto nel caso di problematiche complesse.**

L'attivazione di tale servizio si effettua indicando le seguenti informazioni: ragione sociale, tipo di servizio richiesto (spiegazione procedura, anomalia rilevata, ...), data e ora in cui si desidera avere assistenza, nome del referente da contattare e numero telefonico. Il servizio assistenza provvederà a confermare la prenotazione comunicando la data e l'ora dell'appuntamento.

Il servizio non è da considerarsi sostitutivo alle sessioni di formazione

Descrizione del servizio	Modalità di attivazione del servizio	Modalità di erogazione	Orario di erogazione	Tempi di erogazione
Informazioni sulle funzionalità e sull'utilizzo degli applicativi Appuntamento telefonico	Chiamata telefonica al Supporto Help Desk 800 631433	Contatto con il tecnico dell'Help Desk	Tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì 08.30 - 13.00 14.30 - 18.00	Contatto immediato se il tecnico è disponibile. In ogni caso richiamo entro 4 ore lavorative dalla chiamata
	Messaggio di posta elettronica all'indirizzo helpdesk@esaedro.com			Contatto del tecnico entro 4 ore lavorative dall'invio della mail
	Inserimento ticket sul portale https://my.esaedro.com			Contatto del tecnico entro 4 ore lavorative dall'apertura del ticket



Filiale di Parma
 via G. P. Sardi, 14/b
 43124 Alberi - Parma
info@esaedro.com

Filiale di Reggio Emilia
 Via Ferruccio Ferrari, 2
 42124 Reggio Emilia
reggio@esaedro.com

Filiale di Bologna
 Via delle Querce, 2
 40011 Anzola Emilia (BO)
bologna@esaedro.com

2.4. Gestione delle anomalie

Esaedro garantisce ai clienti la pronta attivazione dell'Help Desk per la corretta gestione delle eventuali anomalie riscontrate. E' possibile accedere al servizio nei seguenti modi:

Telefono: 800 631 433

E-mail: helpdesk@esaedro.com

Web: my.esaedro.com

In seguito all'attivazione, l'Help Desk 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 risoluzione richieda approfondimenti ulteriori il tecnico comunica al cliente il numero del ticket (numero identificativo della chiamata aperta con l'assistenza). Qualora l'anomalia sia ricondotta a un bug del software il tecnico procede alla compilazione della scheda di segnalazione di errore e comunica al cliente numero di segnalazione. L'Help Desk, successivamente, invia al cliente la scheda contenente la validazione della segnalazione, la classificazione del livello di priorità di soluzione, i tempi previsti per la correzione ed il nome del tecnico responsabile della gestione che può essere contattato per avere informazioni ulteriori.

2.5. Controllo archivi

Nel caso fosse necessario l'invio di archivi per l'analisi delle anomalie riscontrate, Esaedro mette a disposizione una apposita casella di posta elettronica alla quale inviare la richiesta. E' possibile accedere al servizio nei seguenti modi:

Telefono: 800 631 433

E-mail: helpdesk@esaedro.com

Web: my.esaedro.com

L'attivazione di tale servizio si effettua inviando una e-mail con la sola richiesta di analisi contenente le seguenti informazioni: codice cliente e ragione sociale, descrizione del problema riscontrato, nome del referente da contattare e numero telefonico. L'archivio da analizzare (es. backup del database o altro archivio dati) deve invece essere conferito separatamente previa esplicita autorizzazione al trattamento dei dati da parte del cliente attraverso le seguenti modalità:

- Consegnando fisicamente l'archivio al personale Esaedro che rilascerà apposito modulo firmato di presa in carico;
- Spedendo fisicamente l'archivio presso una delle sedi Esaedro unitamente alla nomina ad incaricato al trattamento dati ai sensi della normativa sulla privacy (D. lgs. 196/2003) firmata dal responsabile del trattamento del cliente.

Il cliente verrà contattato dall'Help Desk per avere eventualmente ulteriori indicazioni, per fornire le informazioni richieste o per indicare i tempi previsti per la soluzione.

Descrizione del servizio	Modalità di attivazione del servizio	Modalità di erogazione	Orario di erogazione	Tempi di erogazione
Controllo Archivi	Messaggio di posta elettronica all'indirizzo helpdesk@esaedro.com Inserimento ticket sul portale https://my.esaedro.com	Contatto con il tecnico dell'Help Desk	Tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì 08.30 - 13.00 14.30 - 18.00	Contatto del tecnico entro 4 ore lavorative dall'invio della mail



Filiale di Parma
 via G. P. Sardi, 14/b
 43124 Alberi - Parma
info@esaedro.com

Filiale di Reggio Emilia
 Via Ferruccio Ferrari, 2
 42124 Reggio Emilia
reggio@esaedro.com

Filiale di Bologna
 Via delle Querce, 2
 40011 Anzola Emilia (BO)
bologna@esaedro.com

2.6. Teleassistenza

Esaedro mette a disposizione, ai clienti che dispongono di un collegamento Internet ed in regola con il canone di manutenzione e/o assistenza, il servizio di Teleassistenza. Mediante la Teleassistenza, l'Help Desk Esaedro ha la possibilità di connettersi al PC / Server del cliente allo scopo di effettuare verifiche sui dati, installazioni, piccoli interventi o attività di formazione. E' possibile accedere al servizio nei seguenti modi:

Telefono: 800 631 433

E-mail: helpdesk@esaedro.com

Web: my.esaedro.com – www.esaedro.com

L'applicativo di Teleassistenza utilizzato da Esaedro permette la connessione solo previa esplicita autorizzazione da parte del cliente (garanzia di accesso nel rispetto della privacy) e consente la visibilità di tutte le operazioni effettuate dal tecnico Esaedro. La Teleassistenza è un **servizio a pagamento** e quindi l'erogazione del servizio è subordinata all'accettazione dell'apposita proposta che può avvenire anche direttamente con l'accesso al servizio stesso.

Descrizione del servizio	Modalità di attivazione del servizio	Modalità di erogazione	Orario di erogazione	Tempi di erogazione
Teleassistenza	Chiamata telefonica al Supporto Help Desk 800 6314 33 Messaggio di posta elettronica all'indirizzo helpdesk@esaedro.com Inserimento ticket sul portale https://my.esaedro.com	Contatto con il tecnico dell'Help Desk	Tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì 08.30 - 13.00 14.30 - 18.00	Contatto del tecnico entro 4 ore lavorative dall'invio della mail o dalla richiesta telefonica/apertura del ticket

2.7. Formazione presso le sedi dei Clienti o presso le sedi Esaedro

Esaedro garantisce la possibilità ad accedere a corsi formativi presso le sedi dei clienti mirati a familiarizzare con i software proposti, in base alle diverse necessità e alle differenti linee di prodotti utilizzati. Struttura e obiettivi dei corsi vengono decisi in collaborazione con i clienti.

Il **servizio di formazione è a pagamento** e quindi l'effettuazione è subordinata all'accettazione dell'apposita proposta d'ordine, che può anche consistere nel semplice accordo verbale con il tecnico.

Esaedro propone anche un servizio di consulenza nelle realtà più complesse. In questa sede, i consulenti approfondiscono problematiche e necessità del cliente, tracciando con lui il percorso formativo più adatto, in termini di apprendimento, soluzioni, costi e tempi.



Filiale di Parma
 via G. P. Sardi, 14/b
 43124 Alberi - Parma
info@esaedro.com

Filiale di Reggio Emilia
 Via Ferruccio Ferrari, 2
 42124 Reggio Emilia
reggio@esaedro.com

Filiale di Bologna
 Via delle Querce, 2
 40011 Anzola Emilia (BO)
bologna@esaedro.com

2.8. Project Management

Per le realtà più complesse che richiedono elevate garanzie di raggiungimento del risultato nel rispetto dei costi, tempi e qualità previste, Esaedro propone anche un servizio di Gestione Progetto (Project Management).

La gestione dei progetti Cliente è realizzata attraverso una specifica unità operativa coordinata dal Capo Progetto (Project Manager) che ha la responsabilità di seguire tutte le fasi di implementazione, dalla fase di prevendita a quella di realizzazione e collaudo, utilizzando allo scopo tutte le risorse aziendali necessarie.

L'approccio di tipo progettuale alle richieste del cliente si sviluppa secondo linee guida ormai ampiamente collaudate, articolate in quattro fasi. Le prime due sono necessarie per la corretta "definizione" delle necessità del cliente rispetto alle funzionalità del prodotto, e portano alla realizzazione del documento "Project Plan" di Esaedro. Queste prime due fasi permettono di mappare: i processi e quindi la modellazione dei prodotti proposti, le funzioni necessarie che si traducono in moduli applicativi, le eventuali personalizzazioni software, le integrazioni tra altri sistemi aziendali, il recupero dei dati storici, il delivery. L'attività prosegue con le fasi di realizzazione del progetto e del suo successivo mantenimento nel tempo.

Ideazione	Definizione	Realizzazione	Chiusura Progetto
<ol style="list-style-type: none"> 1. Analisi esigenze del Cliente 2. Intervista e raccolta requisiti 3. Definizione obiettivi fondamentali del progetto 4. Analisi ed eventuale riorganizzazione dei processi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Definizione del progetto architettuale 2. Definizione del team di progetto 3. Analisi dell'impegno 4. Definizione del piano di lavoro 5. Formalizzazione del Project Plan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sviluppo del software 2. Scrittura della documentazione 3. Controllo costante dell'avanzamento del progetto presso Cliente e presso Esaedro 4. Formazione keyusers 5. Installazione, collaudi e formazione utenti 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Collaudo finale 2. Affiancamento operativo 3. Passaggio competenze al Help Desk Esaedro

Il servizio di Project Management è a pagamento e quindi l'effettuazione è subordinata all'accettazione dell'apposita proposta d'ordine.



Filiale di Parma
 via G. P. Sardi, 14/b
 43124 Alberi - Parma
 info@esaedro.com

Filiale di Reggio Emilia
 Via Ferruccio Ferrari, 2
 42124 Reggio Emilia
 reggio@esaedro.com

Filiale di Bologna
 Via delle Querce, 2
 40011 Anzola Emilia (BO)
 bologna@esaedro.com