CONDIZIONI ASSISTENZA REMOTA EXEL SRL

Con la Teleassistenza (Assistenza Remota) il Cliente, può consentire alla EXEL S.r.l. di assumere il controllo ***temporaneo*** del Suo pc per verificare una procedura o risolvere un qualsiasi problema legato a Progetto INTEGRA, tutto questo intervenendo ***rapidamente*** e ***direttamente*** sul Suo pc dalla postazione remota, indipendentemente dalle distanze che separano le macchine.
Sarà la stessa EXEL a valutare volta per volta se è necessario intervenire tramite Teleassistenza. Tutte le operazioni che il tecnico effettuerà saranno visibili al Cliente sul Suo schermo, dunque **non si corre nessun rischio**. Evidenziamo che EXEL potrà collegarsi al Suo pc soltanto se autorizzato esplicitamente (tramite un pulsante o una password). Il programma di Controllo Remoto genera un ID sul PC del cliente che dovrà essere comunicato ad EXEL in occasione del collegamento.
L'accesso al Suo computer è quindi possibile solo quando è in esecuzione il software di Controllo Remoto (AnyDesk o simili); inoltre tutti i dati, compresi i movimenti del cursore, i comandi della tastiera e le immagini sullo schermo, vengono sempre criptati. **Una volta terminato l'intervento di Teleassistenza,** il programma di Controllo Remoto può essere rimosso dal computer. NB: Il software di Controllo Remoto rientra nel Risk Assessment redatto da EXEL Srl, come previsto dal GDPR 2016/679.

PROGRAMMA PER ASSISTENZA REMOTA

Per ricevere la Teleassistenza, è necessario collegarsi al seguente link https://www.exel.it/teleassistenza.html ed effettuare il download del programma di Controllo Remoto cliccando sull'apposito bottone.
Terminato il download, è necessario mandare in esecuzione il programma di Controllo Remoto e, all'orario stabilito*, CONTATTARE TELEFONICAMENTE il tecnico Exel per fornire l'ID generato dal programma.

***Negli orari di assistenza (dalle 10,00 alle 12,00 e dalle 14,00 alle 16,00) è possibile contattare la EXEL per la teleassistenza, senza concordare precedentemente data e orario; al di fuori degli orari è necessario prendere appuntamento col tecnico.**

RICHIESTA ASSISTENZA REMOTA

Da compilare e trasmettere a EXEL S.r.l. via Ticket di assistenza (direttamente da Progetto INTEGRA oppure tramite sito ns. area clienti)

Con la presente si richiede un intervento di Assistenza Remota da parte di un tecnico EXEL sul software Progetto INTEGRA.

Codice licenza:	**Telefono:**
Ragione Sociale:	**Email:**
Nome Cognome:	**Progetto INTEGRA Versione utilizzata:**
Versione del S.O. Windows utilizzata:	**Data/ora (SOLO se fuori dagli orari di assistenza*)**

Il Cliente conviene ed accetta quanto segue:
1) EXEL S.r.l. non assume nessuna obbligazione e non garantisce che qualsiasi errore o malfunzionamento possa essere eliminato.
2) EXEL S.r.l. non sarà responsabile per la perdita o danneggiamento di dati contenuti negli archivi o sul disco fisso, del computer per il quale si autorizza l'intervento in remoto.
3) È cura del cliente chiudere la sessione del programma di Controllo Remoto, una volta terminato l'intervento di Teleassistenza.
4) L'intervento di teleassistenza NON comporta alcuna spesa aggiuntiva da parte del cliente.
5) La presente Autorizzazione vale sia per il primo intervento di teleassistenza (nella data indicata nel Modulo) che per eventuali prossimi interventi, concordati coi tecnici EXEL.

Per specifica approvazione, delle clausole n. 1, 2, 3, 4, 5

Data / / (Timbro e Firma del Cliente) _____