tt group

SERVIZI PROFESSIONALI

Assistenza - Manutenzione - Supporto

per Sistemi A/V

tt group srl
Sede legale: Via di Tor Cervara 297, 00155 Roma
Sede operativa: Via Pazzano 112, 00118 Roma
P.IVA/CF: 10515121001 +39 067919720
info@tt-group.it - tt-group@pec.it - www.tt-group.it
mod.Contratto Servizi - rev 260609

In tt group Visual Design® ci poniamo come obiettivo una piena soddisfazione del cliente cercando di andare oltre le aspettative. Perché questa soddisfazione possa essere costante nel tempo mettiamo a disposizione dei nostri clienti un programma di servizi di assistenza e manutenzione unico nel suo genere, con una speciale attenzione a:

- offrire soluzioni di assistenza altamente professionali , perché svolte da personale specializzato nel settore A/V ;
- effettuare interventi diagnostici approfonditi - in grado di risolvere ogni problema del cliente - perché svolto direttamente come produttore o in collaborazione diretta con i principali produttori del settore;
- erogare un range di servizi molto ampio, dalla semplice pulizia dei sistemi fino all'analisi termografica dei sistemi;
- creare servizi di assistenza "su misura " personalizzando i tempi di intervento (SLA) sulla base delle esigenze del cliente;
- aggiungere esclusive estensioni di garanzia per coprire fenomeni esclusi dalle condizioni di garanzia standard e condizioni d'uso più gravose di quelle previste nei manuali

Livelli di servizio

La formulazione dei tre livelli di servizio è il risultato dell'evidenza che ciascun cliente ha modelli differenti di utilizzo degli strumenti tecnologici per la comunicazione visiva, che siano essi videowall per sale conferenze, sale controllo, sale regia, hall di ingresso, ecc.
Esistono sale con funzioni operative complesse, e con personale specializzato che ne conosce a fondo la gestione, altre in cui è necessario prestare estrema attenzione alla semplicità operativa e alla cura della forma. Per esempio, in una sala operativa presidiata è importante avere a disposizione in modo costante una vasta mole di informazioni facendo interagire in modo affidabile sistemi complessi, invece nelle sedi meeting di una corporate, l'immediata operatività di ogni dispositivo è essenziale, e allo stesso modo negli ambienti di rappresentanza è essenziale la cura della forma sia nell'implementazione della soluzione che nell'erogazione di servizi.
Il programma si compone di tre livelli di servizio: Bronzo, Argento, Oro che sono poi ulteriormente personalizzabili sulla base delle esigenze di ciascun cliente.

Bronzo

La formula Bronzo è la formula ideale per i clienti che vogliono proteggere l'investimento. Include un programma di assistenza di base con manutenzione programmata e include altri servizi core come per esempio l'helpdesk telefonico e via email, il trouble ticketing on-line e gli interventi on-site preventivi.

Argento

La formula Argento aggiunge ai benefici del servizio Bronzo i vantaggi dell'estensione di garanzia, di una fascia oraria di assistenza più ampia, un intervento di manutenzione programmata con una completa analisi preventiva dei guasti, assistenza via help desk anche tramite collegamento da remoto, gli interventi on-site in caso di guasto, e la possibilità di avvalersi di una sessione di approfondimento tecnico, in modo che gli operatori siano costantemente aggiornati per poter utilizzare sempre al meglio i nostri sistemi.

Oro

La formula Oro è indicata per sale controllo di frequente utilizzo, e/o ad alta criticità, oppure sale di rappresentanza dove debbano essere sempre garantiti livelli di funzionamento ottimali e la massima disponibilità. Sono per questo raddoppiati gli interventi di manutenzione programmata, l'help desk è sempre a disposizione (formula h24/365), il ripristino è il più celere possibile, e nel servizio sono inclusi i consumabili e i prodotti che di solito non sono coperti da garanzia.

tt group

Quadro Sintetico dei livelli di servizio

Nella tabella seguente sono indicati servizi inclusi in ogni livello e i relativi tempi di intervento

		BRONZO	ARGENTO	ORO
1	**Manutenzione programmata**	1 Intervento/anno	1 Intervento/anno con analisi dettagliata	2 interventi/anno con analisi dettagliata
2	**Orario Assistenza Help Desk**	Lun-Ven 9:00-13:00 festivi esclusi	Lun-Ven 9:00-17:00 festivi esclusi	H24/365
3	**Apertura ticket**	online H24/365 max 3 ticket/anno	online H24/365 max 10 ticket/anno	online H24/365 ticket illimitati
4	**Ricontatto help desk:**	SI	SI	SI
4.1	**- email**	entro 12 ore (orario assistenza)	entro 8 ore (orario assistenza)	entro 4 ore lavorative
4.2	**- telefono**	entro 24 ore (orario assistenza)	entro 12 ore (orario assistenza)	entro 4 ore lavorative
4.3	**- collegamento remoto**	NO	entro 12 ore (orario assistenza)	entro 4 ore lavorative
5	**Intervento on-site su guasto non bloccante**	NO	entro 5 giorni lavorativi	entro 2 giorni lavorativi
6	**Intervento on-site su guasto bloccante**	NO	entro 2 giorni lavorativi	entro 1 giorno lavorativo (NBD)
7	**Ripristino**	best effort / on-center	best effort / on-site, entro 30 gg dall'intervento	on-site, entro 1 giorno lavorativo (NBD) dall'intervento
8	**Prodotto sostitutivo temporaneo**	NO	NO	SI
9	**Estensione garanzia**	NO	SI	SI
10	**Copertura extra garanzia**	NO	NO	Ad Hoc
11	**Consumabili**	NO	NO	SI
12	**Focus tecnico (Q&A)**	NO	SI	SI

Tabella 1: Quadro Sintetico dei livelli di Servizio

tt group

Glossario

1 - Manutenzione programmata

È un insieme di attività svolte on-site con l'obiettivo di mantenere il sistema di visualizzazione nelle migliori condizioni operative possibili, per ottimizzare la durata dei componenti e proteggere l'investimento.
Tutti gli apparati di controllo e visualizzazione vengono ispezionati accuratamente , dai display ai server grafici, analizzando i parametri di funzionamento più significativi in modo da poter valutare lo stato di salute del sistema nel suo complesso e agire preventivamente alla risoluzione di potenziali guasti.

Inoltre vengono svolte tutte le attività necessarie affinché il sistema lavori sempre in modo efficiente , viene svolta una attenta pulizia delle componenti interne del sistema, comprese le parti ottiche, vengono verificati e corretti gli allineamenti meccanici e colorimetrici, eseguiti i backup di sistema e delle configurazioni software, le patch di sicurezza, gli aggiornamenti dei firmware e le minor release dei software principali.
Nei livelli di servizio Argento ed Oro viene eseguito un rilievo fotografico, termografico di colore e luminosità dell'intero sistema di visualizzazione ed in particolare delle aree ritenute a maggiore criticità.

L' analisi del colore e della luminosità viene effettuata con misuratori professionali che rappresentano il riferimento di mercato. Vengono rilevati i valori di luminosità (luminanza), temperatura colore, coordinate dello spazio colore secondo il riferimento internazionale CIE1931, viene quindi effettuata una regolazione accurata che permette di rendere omogenea la visualizzazione tra i differenti moduli di un videowall o di un ledwall.

L'analisi termografica permette l'identificazione preventiva di situazioni di allarme o l'insorgere di eventuali problemi in modo non invasivo e senza il fermo delle attività, permettendo la verifica in modo accurato delle temperature di esercizio dei vari prodotti (ambito normativo non ISO 9712).

L'intervento di manutenzione programmata viene concordato con almeno due settimane di anticipo e viene svolto presso il sito di installazione dal nostro personale specializzato. Al termine dell'intervento viene consegnato un completo report al cliente.

2 - Orario assistenza help desk

Il nostro help desk in italiano eroga assistenza nelle fasce orarie dedicate a ciascun livello di servizio. Le persone che rispondono sono tecnici altamente specializzati, gli stessi che svolgono gli interventi di assistenza e manutenzione anche on-site.

3 - Apertura ticket

I nostri clienti con contratto di servizio possono richiedere assistenza inviando un'email all'indirizzo supporto@tt-group.it. La richiesta genera automaticamente un ticket nei nostri sistemi e il cliente riceve un ID identificativo univoco che conferma la corretta presa in carico del ticket da parte del nostro centro di assistenza.

tt group

4 - Ricontatto help desk

Una volta aperto un ticket di assistenza, il cliente verrà ricontattato dal nostro personale per eventuali approfondimenti in merito alla richiesta, per eseguire dei primi test funzionali e/o per guidare il cliente ad una risoluzione immediata del problema. Il ricontatto avviene entro i tempi specificati dal proprio contratto di servizio, e può essere effettuato, sulla base della disponibilità del supporto tecnico e delle preferenze del cliente, via email o via telefono. Nei livelli di servizio Argento ed Oro successivamente al ricontatto telefonico il personale tecnico può effettuare ulteriori diagnosi tramite accesso remoto con connessione diretta agli apparati di controllo del sistema di visualizzazione (con software dedicati come Anydesk, Windows Desktop Remoto, VNC, ed altri) al fine di predisporre una assistenza ancora più efficace. Qualora le policy del cliente lo richiedano con questo livello di servizio vengono gestite anche modalità custom di connessione e la gestione di token, OTP e altri dispositivi di sicurezza forniti dal cliente.

5/6 - Intervento on-site guasto non bloccante/bloccante

Per intervento on site si intende l'intervento del nostro personale tecnico direttamente presso il sito dove è stato rilevato il malfunzionamento. L'intervento è finalizzato a diagnosticare la causa del problema e ad avviare le attività necessarie per il ripristino delle normali funzionalità operative. Classifichiamo i nostri interventi on-site sulla base della gravità del guasto e reagendo con tempi di intervento differenti che dipendono dal livello di servizio.

Guasto non bloccante : rientrano in questa categoria tutti i guasti che pur riducendo le prestazioni o l'affidabilità del sistema non ne precludono completamente l'operatività. Ad esempio sono considerati non bloccanti i seguenti guasti:
- malfunzionamento/spegnimento di uno o più display/moduli che compongono un videowall/ledwall (non oltre la metà dei display del videowall/ledwall);
- guasto di uno degli alimentatori di un controller grafico (tt-wbc,tt-ldc,tt-man) nel caso di alimentazione ridondata
- guasto o disconnessione di un cavo o di un extender di segnale
- guasto di uno o più nodi sdvoe (TT-SDVOE-HTRA)
- guasto di uno dei controller grafici nel caso di configurazione con controller grafici in hot-backup/teaming
- interruzione del collegamento con il server del software di gestione, blocco del software di gestione, impossibilità del cambio di configurazioni sul videowall o ledwall
- guasto al sistema di regolazione di luminosità o del colore
- calibrazioni geometriche e/o colorimetriche non idonee
- guasto scheda touch tavolo TT-TABLE-T5 e TT-TABLE-T3
- guasto console (TT-FUR-CNS)

Guasto bloccante : rientrano in questa categoria tutti i guasti che precludono completamente l'operatività del sistema di visualizzazione nelle sue funzionalità primarie e per questo necessitano tempi di intervento più rapidi. Ad esempio sono considerati guasti bloccanti:
- impossibilità di accendere il controller grafico (TT-WBC), TT-LDC, TT-MAN
- impossibilità di utilizzare i nodi SDVoE (TT-SDVOE-HTRA) oltre il 50%
- blocco del sistema operativo del controller grafico (TT-WBC), TT-MAN
- spegnimento simultaneo di oltre il 50% dei display/moduli che compongono un videowall/ledwall (3 su 4, 4 su 6, ecc)
- spegnimento e impossibilità di utilizzare TT-TABLE-T5 e TT-TABLE-T3

tt group

7 - Ripristino

Alla voce “Ripristino”nel Quadro Generale dei Servizi sono indicati dei riferimenti temporali entro il quale il problema sarà risolto.

Nel livello Bronzo , il tempo di ripristino si intende come “best effort/on-center”. Il nostro personale non interviene on-site nella problematica del guasto. Scegliendo questo livello, Il cliente si fa carico ed è responsabile della diagnostica del problema, della disinstallazione, adeguato imballaggio e spedizione del prodotto danneggiato al nostro magazzino, una volta che il prodotto è riparato o sostituito si fa carico ed è responsabile della spedizione e della relativa re-installazione e configurazione. Una volta arrivato presso il nostro magazzino il tempo necessario per la riparazione del guasto non viene garantito, sarà dipendente dalla coda di lavoro presente in quel momento e dal subentro di eventuali altre riparazioni che avessero un livello di servizio a più alta priorità, inoltre non c’è garanzia che i componenti necessari alla riparazione siano presenti in fabbrica, quindi oltre a quelli per la lavorazione vera e propria potrebbero essere necessari ulteriori tempi di per l’approvvigionamento dei componenti dai subfornitori. Fatte queste premesse la diagnosi e la riparazione/sostituzione del componente guasto verrà effettuata nel minor tempo possibile.

Differente è il concetto di ripristino per il livello Argento : la modalità è sempre “best effort”, ovvero nel minor tempo possibile, ma questa volta è il nostro personale a prendere direttamente in carico il problema on-site. È inclusa la disistallazione, trasporto, riparazione/sostituzione, re-installazione e ri-configurazione. Si ha inoltre la garanzia che entro il tempo limite di 30 giorni il problema sarà risolto.

Nel livello Oro , non solo ci facciamo completamente carico della gestione del problema ma garantiamo il ripristino del normale funzionamento entro un solo giorno lavorativo (NBD, Next Business Day) dall’intervento on-site.

8 - Prodotto sostitutivo temporaneo

Se previsto nel livello di servizio scelto, viene garantita la disponibilità di un prodotto sostitutivo temporaneo in caso di guasto. Ciò assicura la continuità di servizio, nell’intervallo di tempo che occorre per riparare o sostituire il prodotto malfunzionante.

9 - Estensione garanzia

Durante il periodo di copertura dei livelli di servizi Argento e Oro è possibile estendere la garanzia standard di fabbrica dei prodotti (limitatamente alla durata del servizio sottoscritto) anche oltre la scadenza di legge che decorre a partire della consegna del prodotto.

tt group

10 - Copertura extra garanzia

Il materiale fornito è coperto da garanzia standard pari a 24 mesi a partire dalla consegna dei prodotti, le limitazioni di copertura della garanzia e le condizioni operative di ogni prodotto sono riportate nei manuali d'uso.

In alcuni prodotti sono esclusi dalla garanzia alcuni fenomeni di degrado della qualità delle performance ritenuti intrinseci alla tecnologia o che si verifichino per obsolescenza (come ad esempio effetto Mura/Image Retention negli LCD, oppure il progressivo degrado degli hard-disk, lo spegnimento di alcuni pixel nei Ledwall, l'utilizzo H24 di alcuni tavoli multitouch, ecc.) e tutti i danni causati di un uso al di fuori dei parametri previsti dai manuali di d'uso.

Nel livello di servizio Oro è opzionalmente possibile estendere l'ambito della garanzia a condizioni di utilizzo più gravose di quelle specificate nei manuali o a fenomeni normalmente non rientranti nell'ambito della garanzia.

Ogni ambito di estensione della garanzia dovrà essere esplicitamente menzionato nel contratto di servizio sia in termini qualitativi (tipo di fenomeno o condizione d'uso coperta) sia in ambito quantitativo, ovvero l'estensività del fenomeno in un prodotto o in un sistema (standard fino a max il 25% dei componenti del sistema, arrotondati per difetto all'unità inferiore).

Ad esempio si potrà decidere di far rientrare in garanzia:

- display LCD che vengano utilizzati in modalità H24;
- sistemi che lavorino in condizioni di temperatura gravose (esempio da 0°C a 50°C) per 16 ore/giorno
- display LCD con effetto Mura/Image Retention su oltre il 5% della matrice e fino al 25% dei display del sistema
- guasto di più di 1 pixel/led su 1.000.000 di pixel/led nei sistemi Ledwall

11 - Consumabili

Per consumabili si intendono tutti quei componenti destinati all'usura durante l'utilizzo. Rientrano in questa categoria : filtri aria per controller e display LCD, bag disseccanti per componenti elettronici, set di guarnizioni per sistemi protetti IP, ecc. Non sono incluse le sorgenti LED o Laser dei retroproiettori.

12 - Focus Tecnico (sessione Q&A)

In concomitanza di ciascun attività di manutenzione on-site, il nostro personale tecnico sarà a disposizione di utilizzatori e amministratori di sistema per erogare una sessione formativa ad hoc, o rispondere a richieste d'uso specifiche, per semplici chiarimenti e per erogare sessioni informative sul sistema a nuovo personale. Il numero massimo di partecipanti alle sessioni Q&A è pari a 4 persone, e avrà durata massima di 2 ore. Gli argomenti delle sessioni potranno essere anticipatamente concordati tra le parti.

tt group

Guida alla scelta del livello di servizio

Il servizio migliore deve essere scelto in base alle modalità di utilizzo dei sistemi di visualizzazione e alle esigenze operative della sala.
Nella tabella sottostante può essere visualizzato un riepilogo tra esigenze specifiche e livello di servizio.

Esigenze	Bronzo	Argento	Oro
Protezione investimento	✅	✅	
Riduzione dei disservizi	✅	✅	✅
Sala presentazioni ad utilizzo frequente	✅	✅	
Sala operativa non h24		✅	✅
Sala operativa h24 ridondata		✅	✅
Sala operativa h24 non ridondata			✅
Funzione di alta rappresentanza		✅	✅
Boardroom		✅	✅
Sale crisi mission critical			✅

Tabella 2: Guida alla scelta del livello di Servizio

tt group

Contatti

Per ricevere ulteriori chiarimenti in merito ai nostri servizi, vi invitiamo a rivolgervi al vostro consulente commerciale.
Di seguito i principali contatti dell’ help desk:
Email: supporto@tt-group.it
Numero telefonico: +39 06 7919720