



# Contratto di manutenzione

Produttività garantita degli impianti

Con contratti di manutenzione adattati in modo ottimale alle esigenze del cliente, è garantita la produttività dei vostri impianti. Manutenzione preventiva, ottimizzazione e modernizzazione diventano così più efficienti.

## Punti rilevanti

- Soluzioni per la valorizzazione degli impianti
- Offerta modulare, adattata al singolo impianto e alle necessità del gestore

## Vantaggi

- Manutenzione efficiente
- Costi sotto controllo
- Riduzione dei tempi morti
- Produttività garantita
- Disponibilità di esperti garantita

## Prestazioni modulari, esattamente adattate

Il modulo base per il contratto di manutenzione fornisce i presupposti più importanti per il funzionamento affidabile e l'elevata disponibilità degli impianti. Il contratto comprende anche il regolare update della protezione antivirus e la reperibilità di esperti Rittmeyer 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno. In tempi di reazione garantiti, i nostri tecnici forniscono supporto professionale telefonico o, se necessario, intervento sul posto.

### Tutto secondo la necessità

I contratti di manutenzione Rittmeyer sono strutturati in modo modulare a seconda delle esigenze individuali. Con questo è garantita sempre una soluzione ottimale nei costi e con la massima trasparenza.

Il gestore dell'impianto ha così la possibilità di scelta fra un'ampia gamma di prestazioni, che comprendono sia misure preventive per la valorizzazione, sia tutti i servizi di manutenzione, fornitura di ricambi e riparazioni.

Sul retro si mostrano i moduli al momento disponibili ed i contenuti dei servizi del contratto di manutenzione Rittmeyer.

# Contratto di manutenzione

## Sommario delle prestazioni dei moduli per il contratto di manutenzione

### Prestazioni

### Moduli

	Base *	Ispezione	Riparazioni	Materiale	Update	Cloud
Linea verde di supporto gratuita	■					
Forfait di base compreso	■					
Prolungamento della licenza antivirus	■					
Controllo tecnico dell'impianto		■				
Evidenziazione di pericoli e rischi		■				
Misure preventive per prevenire malfunzionamenti		■				
Aumento dell' affidabilita' dell'impianto			■			
Costi forfettari per riparazioni			■			
Costi forfettari per i ricambi nella riparazione di guasti				■		
Eliminazione di vulnerabilità nel campo della sicurezza					■	
Eliminazione di problemi del software					■	
Aggiornamento del software dell'impianto					■	
Perfezionamento dell'efficienza dell'hardware degli impianti					■	
Costi forfettari per RITOP in versione Cloud						■

\* Condizione per tutti i moduli



# Contratto di manutenzione Modulo base

Rapida reperibilità per un servizio perfetto

All'insorgere di problemi devono essere rapidamente disponibili partner di riferimento competenti. Per questo motivo gli specialisti Rittmeyer sono raggiungibili 24 ore su 24 a un numero verde e, in caso di emergenza, forniscono soluzioni conseguenti. Sono così garantiti brevi tempi d'intervento.

## Punti rilevanti

- Linea verde 24h compresa
- Tempi di reazione garantiti
- Update gratuiti della protezione antivirus

## Vantaggi

- Rapida reperibilità di specialisti competenti in caso di emergenza
- Soluzione mirata dei problemi

## Per ogni problema la giusta soluzione

Il modulo base comprende le misure più importanti per la rapida soluzione di problemi in sistemi Rittmeyer. Questo si adatta caso per caso alle esigenze dei gestori.

Interlocutori competenti sono reperibili tramite la linea verde 24h. Entro il tempo di reazione concordato, essi forniscono assistenza professionale e, se necessario, possono risolvere problemi mediante collegamento remoto.

Se è necessario un intervento in loco, è compreso il supplemento per un intervento fuori orario di lavoro (da lunedì a venerdì dalle ore 6:00 alle 20.00). È inoltre garantito il tempo di reazione di un giorno lavorativo. Con un sovrapprezzo si possono ottenere anche tempi di reazione ridotti di sole dodici o quattro ore.

Il modulo base comprende anche update della protezione antivirus. Ad intervalli regolari di tre anni, la licenza del software viene rinnovata automaticamente, con relativa informazione al cliente.

Nel quadro di un contratto di manutenzione, al modulo base possono essere aggiunti altri moduli supplementari:

- **Modulo ispezione:** Controllo tecnico dell'impianto e avviso di eventuali punti deboli
- **Modulo riparazioni:** certezza di costi in caso di interventi di assistenza in loco
- **Modulo materiali:** certezza di costi per ricambi
- **Modulo update:** massima sicurezza per il sistema



# Contratto di manutenzione

## Modulo ispezione

Le ampie prestazioni di manutenzione vanno oltre

L'accurata verifica periodica di un impianto fornisce chiare informazioni sul suo stato e sui possibili rischi. Da questo possono essere dedotte le necessarie prestazioni di servizio. Questo garantisce, come misura preventiva, la valorizzazione dell'impianto e la sua sicurezza operativa.

### Punti rilevanti

- Controllo accurato conforme alle direttive specifiche del cliente
- Consulenza competente relativa ai provvedimenti da adottare
- Stesura rapporto de'ispezione
- Esecuzione di attività di routine

### Vantaggi

- Aumento dell'affidabilità dell'impianto
- Controllo tecnico dell'impianto e avviso di eventuali punti deboli
- Indicazione delle possibilità di miglioramento per la valorizzazione dell'impianto
- Processo di pianificazione semplificato

### Diagnosi attenta e prevenzione dei guasti

Il modulo ispezione è disponibile come integrazione del modulo base, nel quadro di un contratto di manutenzione. Attraverso un'ispezione accurata, si rilevano tempestivamente i punti deboli, si incrementa la disponibilità dell'impianto e si mostrano le possibilità di perfezionamento per la sua valorizzazione. I risultati vengono registrati per il cliente in un rapporto d'ispezione.

### Insieme per il risultato

In questa prima ispezione si definiscono, insieme al cliente, i lavori da eseguire e il loro ciclo. Oltre all'esame delle funzioni di base del sistema e di controllo, si esaminano anche la trasmissione dei dati e le apparecchiature di sistemi installati.

Durante un ispezione si puliscono e tarano sensori e attuatori, si controllano accumulatori, si sostituiscono i deumidificatori, si cambiano le cartucce delle stampanti e si eseguono regolazioni.

I risultati del controllo vengono documentati in un rapporto e discussi con il gestore. Oltre ai difetti constatati esso contiene anche i possibili provvedimenti.

Nel quadro di un contratto di manutenzione sono disponibili ulteriori moduli:

- **Modulo riparazioni:** certezza di costi in caso di interventi di assistenza in loco
- **Modulo materiali:** certezza di costi per i ricambi
- **Modulo update:** massima sicurezza per il sistema



# Contratto di manutenzione Modulo riparazioni

Reazione rapida sempre

I tempi morti riducono la produttività di un impianto. Una reazione immediata in caso di emergenza è perciò irrinunciabile. Circa 30 tecnici del servizio assistenza della Rittmeyer, organizzati in una rete regionale, forniscono supporto entro un tempo contrattualmente stabilito, contribuendo così a mantenere attivo il servizio.

## Aiuto veloce in caso di guasti

### Punti rilevanti

- Linea verde 24/7 con interlocutori competenti
- Circa 30 tecnici di servizio regionali, che in caso di emergenza intervengono velocemente
- Certezza dei costi nel quadro di un contratto di manutenzione

### Vantaggi

- Massima produttività mediante la veloce eliminazione di malfunzionamenti in caso di guasto
- Chiara pianificazione del budget attraverso la compensazione forfettaria degli interventi di assistenza e del materiale sostitutivo

24 ore al giorno per sette giorni nella settimana, competenti interlocutori sono raggiungibili tramite la linea verde Rittmeyer. Essi forniscono supporto professionale per sistemi e prodotti della Rittmeyer.

L'offerta si completa con tecnici di servizio regionali, che in caso di emergenza forniscono assistenza immediata tramite collegamento remoto o con intervento sul posto.

Nel modulo «Riparazioni» di un contratto di manutenzione sono compresi forfettariamente i costi per degli interventi di assistenza, che possono essere anche pianificati in modo semplice.

Nel quadro di un contratto di manutenzione sono disponibili i seguenti altri moduli:

- **Modulo ispezione:** Controllo tecnico dell' impianto e avviso di eventuali punti deboli
- **Modulo materiali:** prezzo a corpo per i ricambi
- **Modulo update:** massima sicurezza per il sistema



# Contratto di manutenzione Modulo materiali

Costi forfettari per i ricambi

Con il modulo materiali, i costi per i ricambi sono certamente sotto controllo. Infatti se per la riparazione di un sistema Rittmeyer sono necessari ricambi, per questi non vi sono costi supplementari.

## Punti rilevanti

- Costi forfettarizzati per i ricambi
- Consulenza in caso di migrazione necessaria o richiesta

## Vantaggi

- Risoluzione dei problemi entro il tempo di reazione concordato
- Costi calcolabili per i ricambi
- Aumento della disponibilità operativa dell'impianto

## Materiale sostituito in caso di guasti

Con il modulo materiali sono compresi forfettariamente tutti i costi per i ricambi di fornitura Rittmeyer relativi alla riparazione di guasti.

Se nel quadro di una sostituzione di componenti si rende necessaria una migrazione, oppure se questa viene richiesta dal cliente, Rittmeyer fornisce la relativa consulenza.

Non sono coperti dalle prestazioni del modulo materiali i danni a componenti, che sono stati causati da terzi o da forze della natura ed inoltre le riparazioni a sistemi di cavi.

Sono esclusi anche i costi per soluzioni provvisorie, apparecchi noleggiati e il materiale di consumo.

Nel quadro di un contratto di manutenzione sono disponibili i seguenti altri moduli:

- **Modulo ispezione:** Diagnosi del impianto e comunicazione di eventuali punti deboli
- **Modulo riparazioni:** Vantaggio di costi a corpo
- **Modulo update:** massima sicurezza per il sistema



# Contratto di manutenzione Modulo update

Software sempre aggiornato

Per garantire e ottenere la massima sicurezza nell'approvvigionamento, le vulnerabilità della sicurezza che si manifestano nel software devono essere eliminate al più presto possibile. A tal fine è necessario applicare regolarmente gli aggiornamenti disponibili. Di questo compito s'incarica il team di esperti Rittmeyer.

## Punti rilevanti

- Controllo preventivo di tutti gli aggiornamenti del software su un sistema di test RITOP
- Caricamento degli aggiornamenti eseguito da un gruppo di esperti

## Vantaggi

- Sistema operativo sempre aggiornato
- Massima sicurezza operativa e sicurezza dei dati
- Utilizzo efficiente dell'hardware
- Eliminazione di vulnerabilità nel campo della sicurezza

## Più sicurezza, più efficienza

Un software disponibile richiede una manutenzione continua. Solo così è garantita la sicurezza del sistema e l'hardware disponibile può essere utilizzato con efficienza. Per questo Rittmeyer si affida alla competenza di un amministratore di update. Egli esegue aggiornamenti del software update. L'esperto elimina se necessario velocemente anche i problemi di software che si presentano.

### Ingegnoso processo per maggiore sicurezza

I Windows Security Update e Service Pack, Office Update e RITOP Patch vengono esaminati ogni mese dall'amministratore di update. A tal fine egli li installa su un sistema di test RITOP. Se il controllo si svolge con successo, gli update vengono trasmessi mediante accesso remoto al computer del cliente o al cloud server. In caso di assenza di una connessione del sistema a Internet, un tecnico dell'assistenza installa gli update sul sistema del cliente direttamente in loco da un supporto dati.

Se necessario, viene aggiornato anche il software dei driver dei componenti di rete impiegati.

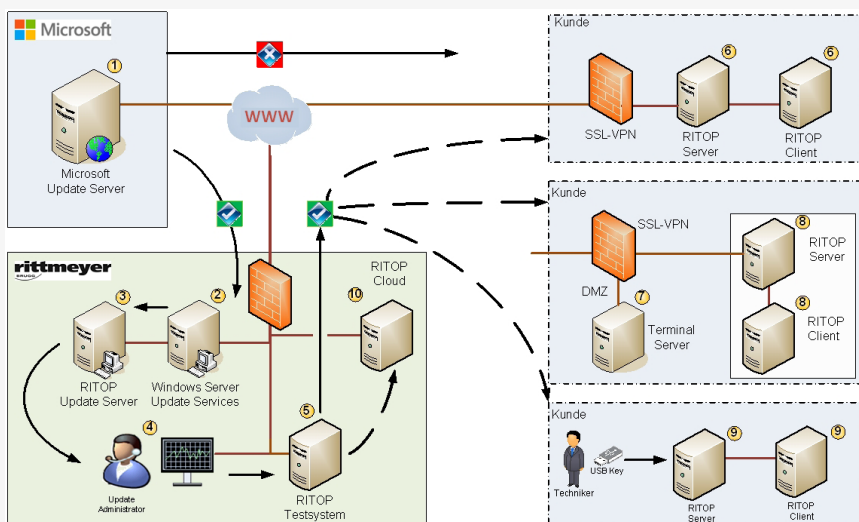
Il software antivirus viene inoltre aggiornato ogni ora direttamente attraverso il collegamento Internet. Perché solo così è garantita la massima protezione del sistema. Se non è disponibile un accesso a Internet, gli aggiornamenti possono essere installati ad intervalli prestabiliti da un nostro tecnico.

Nel quadro di un contratto di manutenzione sono disponibili ulteriori moduli:

- **Modulo ispezione:** Controllo tecnico dell'impianto e avviso di eventuali punti deboli
- **Modulo riparazioni:** certezza di costi in caso di interventi di assistenza in loco
- **Modulo materiali:** certezza di costi per i ricambi

# Contratto di manutenzione Modulo update

## Ingegnoso processo di update per maggiore sicurezza



Ad intervalli regolari viene verificata la disponibilità di Windows Security Update, Service Pack, Office Update e di RITOP Patch.

La compatibilità di tutti gli update con le applicazioni installate viene preventivamente verificata su un sistema di test RITOP e solo successivamente essi vengono installati sui sistemi del cliente.

L'aggiornamento delle installazioni del cliente viene eseguito mediante accesso remoto tramite connessioni Internet protette oppure in loco da uno specialista.