



2023

SERVIZI **ServiTecno**

ST-ESSENTIAL

ST-COACHING

ST-SOLUTION PROVIDER LIMITED

ST-SOLUTION PROVIDER STANDARD

ST-MAINTENANCE (varie tecnologie)



ST-ESSENTIAL

Il Servizio ST-Essential fornisce un monte ore per l'affiancamento diretto orientato allo sviluppo dell'applicazione. E' dedicato a clienti che stanno sviluppando un progetto non critico (dopo aver partecipato ad un corso standard di prodotto) e non siano necessarie risposte urgenti.

Il servizio non può essere utilizzato durante le fasi di messa in servizio del progetto.

Nel caso si verificassero anomalie o malfunzionamenti di prodotto non sono garantiti né i tempi di risoluzione né la soluzione del problema senza un contratto di ST- Maintenance attivo sulle specifiche licenze.

Il Servizio si attiva acquistando una qualunque licenza di prodotto.

2 ore di affiancamento incluso:

- Ore di supporto diretto telefonico o on-line (solo in caso di avvenuta partecipazione ad un corso standard)
- Ore di supporto via e-mail
- Ore di lavoro in background comunicate a consuntivo

Incluso in tutte le licenze

Tipologia di Servizio

- Assistenza attivabile solo via email (supporto@servitecno.it)
- Prima risposta entro le 24 ore lavorative (9.00-18.00) successive all'invio della e-mail



ST-COACHING

Il Servizio ST- Coaching fornisce un monte ore per l'affiancamento diretto orientato allo sviluppo dell'applicazione. E' dedicato a clienti che stanno sviluppando un progetto di media complessità (dopo aver partecipato ad un corso standard) e siano necessarie risposte in tempi non particolarmente urgenti.

Il servizio non può essere utilizzato durante le fasi di messa in servizio del progetto.

Nel caso si verificassero anomalie o malfunzionamenti di prodotto non sono garantiti né i tempi di risoluzione né la soluzione del problema senza un contratto di ST- Maintenance attivo sulle specifiche licenze.

15 ore di affiancamento incluso (Pacchetto BASE):

- Ore di supporto diretto on-line
- Ore di lavoro in background comunicate a consuntivo

Tipologia di Servizio

- Assistenza via email (supporto@servitecno.it)
- Hot line telefonica in italiano con codice di accesso dedicato
- Prima risposta entro le 8 ore lavorative (9.00-18.00) successive dall'invio della e-mail o dalla registrazione di un messaggio in casella vocale (in caso di mancanza di risposta diretta).



ST-SOLUTION PROVIDER LIMITED

Il servizio ST-Solution Provider Limited dà diritto a licenze di sviluppo, con aggiornamento delle versioni per la durata del servizio.

Per attivare tale servizio, è necessario partecipare ad un corso standard di prodotto.

Realizza un canale privilegiato di allineamento informativo tra GE Digital ed i System Integrator attraverso comunicazioni regolari come eventi, webinar o attraverso piattaforme online che permettono di accedere al portale tecnico di GE Digital dove trovare suggerimenti, documentazione, librerie e scaricare il software GE Digital.

L'elenco dei Solution Provider è riportato sul sito ServiTecno, accessibile da chiunque.

Il servizio **dà diritto** ad accedere al **supporto tecnico ServiTecno e GE Digital**, solamente per le licenze del pacchetto ST-Solution Provider, **ovvero per tutto il tempo di sviluppo dell'applicazione.**

Il servizio decade dalla messa in servizio del progetto on-site.

Per poter continuare ad accedere al supporto tecnico ST e GE Digital, le **licenze del progetto** devono avere il servizio **Acceleration Plans attivo.**

Limited (Include 2 licenze di sviluppo)

Tipologia di Servizio

- Assistenza via email (supporto@servitecno.it)
- Hotline telefonica in italiano con codice di accesso dedicato
- Prima risposta entro le 8 ore lavorative (9.00-18.00) successive dall'invio della e-mail o dalla registrazione di un messaggio in casella vocale (in caso di mancanza di risposta diretta)



ST-SOLUTION PROVIDER STANDARD

Il servizio ST-Solution Provider Standard dà diritto a licenze di sviluppo, con aggiornamento delle versioni per la durata del servizio.

Per attivare tale servizio, è necessario partecipare ad un corso standard di prodotto.

Realizza un canale privilegiato di allineamento informativo tra GE Digital ed i System Integrator attraverso comunicazioni regolari come eventi, webinar o attraverso piattaforme online che permettono di accedere al portale tecnico di GE Digital dove trovare suggerimenti, documentazione, librerie e scaricare il software GE Digital.

L'elenco dei Solution Provider è riportato sul sito ServiTecno, accessibile da chiunque.

Il servizio **dà diritto** ad accedere al **supporto tecnico ServiTecno e GE Digital**, solamente per le licenze del pacchetto ST-Solution Provider, **ovvero per tutto il tempo di sviluppo dell'applicazione.**

Il servizio decade dalla messa in servizio del progetto on-site.

Per poter continuare ad accedere al supporto tecnico ST e GE Digital, le **licenze del progetto** devono avere il servizio **Acceleration Plans attivo.**

Standard (Include 10 licenze di sviluppo)

Tipologia di Servizio

- Assistenza via email (supporto@servitecno.it)
- Hotline telefonica in italiano con codice di accesso dedicato
- Prima risposta entro le 8 ore lavorative (9.00-18.00) successive dall'invio della e-mail o dalla registrazione di un messaggio in casella vocale (in caso di mancanza di risposta diretta)



ST-SOLUTION PROVIDER LICENSE OPTIONS

ST Solution Provider Limited	ST Solution Provider Standard	
X	X	HMI/SCADA: iFIX Unlimited tags I/O + Product Options
X	X	HMI/SCADA: CIMPLICITY Unlimited Points I/O + Product Options
X	X	Webspace
X	X	Operations Hub Unlimited Clients
X	X	Historian + Product Options
	X	Batch Execution
	X	Workflow
	X	CSense



ST-MAINTENANCE (VARIE TECNOLOGIE)

Il Servizio di Assistenza ST-Maintenance è la forma di assistenza completa dedicata ai clienti che operano su applicazioni critiche, che necessitano di rapporto diretto con il Customer Service e di risposte in tempi brevi.

Il Servizio include il supporto e la manutenzione del fornitore e Hot line telefonico di ServiTecno.

Il Servizio è collegato alla licenza di prodotto.

13%-20% del valore delle licenze installate

Tipologia di Servizio

- Assistenza via email (supporto@servitecno.it)
- Hot line telefonica in italiano con codice di accesso dedicato (con priorità nella risposta)
- Attivazione chiamate verso il fornitore ed eventuale gestione escalation verso il produttore del software
- Prima risposta al massimo entro le 8 ore lavorative (9.00-18.00) successive dall'invio della e-mail o dalla registrazione di un messaggio in casella vocale (in caso di mancanza di risposta diretta)