DRLAB – Assistenza Remota

Termini e Condizioni

Il servizio viene erogato, su esplicita richiesta dell'utente, con lo scopo di implementare le configurazioni necessarie o risolvere i problemi nell'utilizzo dei servizi (accesso web, posta elettronica, utilizzo di programmi ecc.)
Il servizio consiste nella connessione remota di un operatore direttamente sul personal computer dell'utente attraverso la normale connessione internet.
La sessione di connessione sarà unica e le attività di assistenza saranno effettuate con la massima perizia ed attenzione, nel rispetto della normativa di riferimento e delle regole tecniche che presidiano ad una corretta gestione del servizio.
Allo scopo l'utente dovrà scaricare il software necessario cliccando sul link presente sul nostro sito, www.drlab.mo.it

Il software deve solo essere eseguito: non si installa sul PC dell'utente e non ne modifica in alcun modo le configurazioni.
Una volta eseguito si aprirà una finestra sul PC dell'utente che dovrà comunicare a voce o tramite un canale sicuro **User ID e password** per cedere il controllo del proprio computer:

Durante la sessione sarà possibile cedere temporaneamente al personale tecnico remoto il controllo delle attività sul proprio PC e potrà eventualmente terminare la sessione in qualsiasi momento mediante apposita funzione.

- L'utente comunicando "USER ID e PASSWORD" consente l'ingresso sul proprio PC e ne autorizza "liberamente" l'accesso alla propria postazione per la risoluzione del problema in oggetto.
- L'utente è pregato, prima di fruire del servizio, di chiudere tutti i files, i programmi e le applicazioni che mostrino informazioni personali o riservate sullo schermo del PC nel quale avverrà la connessione remota, in modo che non sia possibile per il tecnico addetto poter visualizzare quelle informazioni durante la sessione desktop.

Davide Rinaldi *Consulenza IT per la PMI*
Viale Vittorio Veneto, 1500 – 41058 – Vignola (MO)
*P.IVA 04134400367 – **info@drlab.mo.it***

- È responsabilità degli utenti mantenere un backup di tutti i dati e delle applicazioni prima della sessione.
- L'utente è consapevole che alcuni problemi potrebbero non essere risolti neanche mediante il collegamento remoto.
- Il cliente richiede ed accetta che sia effettuato accesso da remoto sul proprio personal computer da parte di un tecnico addetto (in caso di non accettazione il cliente potrà comunque ricevere assistenza tecnica telefonica).

Si declina ogni responsabilità per qualsivoglia costo, spesa, perdita o danno derivante dall'intervento e si precisa che il trattamento dei dati acquisiti è relativo solo alla erogazione del servizio e conforme a quanto previsto dalla normativa in materia di protezione dei dati personali, ai sensi dell'informativa che si fornisce di seguito (GDPR Regolamento 679/2016).

Davide Rinaldi *Consulenza IT per la PMI*
Viale Vittorio Veneto, 1500 – 41058 – Vignola (MO)
*P.IVA 04134400367 – **info@drlab.mo.it***