



CARTA DEI SERVIZI
A VALORE AGGIUNTO (VAS)
E PROGETTI

Versione 1.0 – Ottobre 2002



1. PREMESSA e OBIETTIVI

La carta dei servizi “a valore aggiunto” di AMTEL S.p.A. si propone di dare un’ informativa al cliente per quanto riguarda la gestione dei servizi/prodotti acquistati, al fine di aumentare l’efficienza, velocizzare e migliorare qualitativamente il servizio di progettazione, di supporto post-vendita e gestione futura dei clienti.

Tale documento mette il cliente nelle condizione di **predisporre i propri riferimenti interni per una efficiente gestione dei processi di utilizzo e per aver un immediato riscontro di quali siano e di come vengano erogati i servizi di post-vendita AMTEL SPA** rispetto ai prodotti/servizi acquistati o sottoscritti.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

- **Obiettività, giustizia ed imparzialità :**

AMTEL SPA si ispira a principi di obiettività, giustizia ed imparzialità garantendo parità di trattamento dei clienti a parità di servizio prestato.

- **Continuità del servizio :**

AMTEL SPA mette a disposizione del Cliente il servizio in modo continuo per tutta la durata del contratto, fatte salve le attività di manutenzione ciclica per le quali è comunque previsto un periodo di preavviso come da contratto stipulato o per le componenti di servizi “a valore aggiunto” VAS/Progetti che coinvolgono terze parti/partners/system integrator ai quali e’ stata demandata l’attività di post-vendita ove previsto da contratto; si impegna a porre in atto tutte le azioni per contenere discontinuità o interruzioni entro i limiti minimi compatibili con le esigenze tecniche di sicurezza.

- **Partecipazione :**

Il Cliente ha diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano, in possesso di AMTEL SPA e può attraverso il ns. portale www.amtel.it produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Nei rapporti con i Clienti, i dipendenti AMTEL SPA sono tenuti ad identificarsi con nome e cognome e funzione di appartenenza.

- **Cortesia :**

AMTEL SPA si impegna ad usare la massima cortesia nei confronti del Cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni.

- **Efficienza ed efficacia :**

Nell’adempiere alle proprie obbligazioni contrattuali, AMTEL SPA impiega le capacità e le competenze di un diligente operatore nel settore delle telecomunicazioni.



AMTEL SPA persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

3. ELENCO DEI SERVIZI AMTEL "STANDARD"

Elenco	Descriz. Tecnica contratto	Link sito www.amtel.it
Amtel Parla e naviga BUSINESS		http://www.amtel.it/content.asp?L=1&IdMen=113
Amtel Powered (ISDN/ADSL) BUSINESS		http://www.amtel.it/content.asp?L=1&IdMen=128
Amtel Unica BUSINESS		http://www.amtel.it/content.asp?L=1&IdMen=114
Amtel Parla e naviga casa		http://www.amtel.it/content.asp?L=1&IdMen=127
Amtel Unica casa		http://www.amtel.it/content.asp?L=1&IdMen=131
Amtel Voice & Voice 800		http://www.amtel.it/content.asp?L=1&IdMen=132
Servizio Voce su Rete Privata Virtuale		http://www.amtel.it/content.asp?L=1&IdMen=138
Net ADSL		http://www.amtel.it/content.asp?L=1&IdMen=130

4. ELENCO DEI SERVIZI AMTEL A "VALORE AGGIUNTO"(VAS) E/O PROGETTI.

Elenco	Descriz. Tecnica contratto	Link sito www.amtel.it
Amtel CityNet MAN F.O.		
Amtel HOUSING		
Amtel "PBX/Communicator server"		
Amtel "PC/SERVER"		
Amtel "WIRELESS SOLUTION"		
Amtel "VIDEOCOMUNICATION"		
Amtel VAS "Sicurezza Business"		
Amtel VAS "Cablaggio strutturato"		
Amtel VAS "LAN/WAN"		
Amtel VAS "WEBPORTAL/WEBSITE/EXTRANET"		
Amtel VAS " WEB SERVICES/INTRANET/SFA		
Amtel VAS "MANAGED IP-VPN"		

Nome progetto	Cliente	Documento Progetto