



Come funziona l'Assistenza Tecnica

Il nostro punto di forza è l'assistenza tecnica, attiva in tempi minimi, con un di team tecnici assegnati al singolo cliente, seguendolo nel tempo e adeguando l'infrastruttura di hosting alle sue esigenze specifiche.

Abbiamo sviluppato un pannello di controllo da cui potrete aprire facilmente un ticket d'assistenza che sarà immediatamente notificato al tecnico di turno che vi segue per l'intervento tempestivo. Attraverso tale pannello avrete la visualizzazione dello stato di lavorazione e un contatto costante con il tecnico.

Il tecnico analizzerà la richiesta e se necessario vi contatterà per cercare di ricreare il problema o di ottenere maggiori informazioni. Al suo completamento, il ticket viene chiuso e riceverete una notifica tramite e-mail o SMS con ogni spiegazione.

Come posso aprire una richiesta di assistenza?

Le richieste di assistenza vengono gestite tramite **ticket**. Ogni richiesta viene memorizzata nel Pannello di Controllo e viene assegnato un numero progressivo unico, che ci e vi aiuta a richiamare una specifica richiesta (riceviamo un alto numero di richieste giornaliere e identificarle tramite il numero consente di velocizzare le comunicazioni).

Per aprire un ticket basta accedere nel Pannello di Controllo all'indirizzo

<https://pdc.lightage.it>

e cliccare nel menu laterale sinistro sulla voce "Assistenze -> Apri un ticket".

Il modulo di richiesta è semplice ed intuitivo e richiede solo pochi secondi di compilazione.

Il ticket sarà immediatamente notificato al tecnico di turno che vi segue per l'intervento tempestivo.

Attraverso tale pannello avrete la visualizzazione dello stato di lavorazione e un **contatto costante con il tecnico.**

Il tecnico analizzerà la richiesta e se necessario vi contatterà per cercare di ricreare il problema o di ottenere maggiori informazioni. Al suo completamento, il ticket viene chiuso e **riceverete una notifica** tramite e-mail o SMS con ogni spiegazione.

HO UNA RICHIESTA MOLTO URGENTE, COME POSSO FARE?

Se avete una necessità urgente, il modo migliore è quello di aprire un ticket.

Gestiamo anche le richieste pervenute tramite e-mail (non PEC) all'indirizzo e-mail assistenza@lightage.it.

Diamo però la priorità ai ticket. Non gestiamo invece richieste di assistenza inviate tramite fax, telefono, WhatsApp, PEC o altri metodi.

Tipologie di Assistenza tecnica

Assistenza Base

Con ogni piano di hosting Lightage viene attivato un piano di assistenza tecnica attivo 24 ore al giorno 365 giorni l'anno con un servizio di reperibilità diurna e notturna. Questo tipo di assistenza comprende esclusivamente richieste legate al piano di hosting (cambio password, creazione nuove caselle e-mail, inoltri e autorisponditore, impossibilità nel raggiungere il proprio sito). Questo servizio è incluso nel canone annuale dell'hosting e non comporta costi aggiuntivi.

Assistenza Premium

Se abbiamo sviluppato un sito web o un applicativo, potete richiedere correzioni di bug o malfunzionamenti successivi alla pubblicazione, implementazioni di nuove funzionalità, aggiunte, modifiche o cancellazioni di contenuti, installazione di plug-in o temi (nel caso di un sito WordPress) al nostro reparto tecnico. Questo tipo di servizio è attivo dal Lunedì al Venerdì durante l'orario d'ufficio, e **richiede l'acquisto di minuti di assistenza Premium prepagati**, che verranno utilizzati per realizzare le vostre richieste.

Le tariffe per l'Assistenza Premium partono da 150,00 euro e il servizio comprende delle ore di lavorazione che possono essere utilizzate quando se ne ha bisogno.

Le ore di assistenza prepagate sono **frazionabili**, il che vuol dire che viene scalato solo l'effettivo tempo utilizzato dai tecnici per la risoluzione del vostro problema o per l'implementazione di nuove funzioni. Le ore di assistenza Premium non hanno scadenza annuale.

Le tariffe per i piani di Assistenza Premium sono:

- 4 ore frazionabili – 150,00 € + IVA
- 15 ore frazionabili – 500,00 € + IVA
- 30 ore frazionabili – 900,00 € + IVA

Assistenza Remota sui vostri Computer

Hai bisogno di aiuto per configurare Outlook o risolvere rapidamente problemi tecnici? Grazie alla collaborazione con **Informando**, azienda che da oltre 30 anni fornisce assistenza tecnica e supporto informatico, è possibile ricevere assistenza da remoto immediata.

Utilizzando strumenti di connessione remota, i tecnici di Informando accederanno in modo sicuro al vostro computer da remoto per diagnosticare e risolvere problemi, effettuare aggiornamenti e fornire formazione direttamente sulla vostra macchina. Per richiedere questo tipo di assistenza è necessario accedere su

<https://assistenzaremota.informando.info>

scegliere la prima data disponibile, inserire i propri dati di contatto, effettuare il pagamento con carta di credito e verrà immediatamente fornito il link per la chiamata da remoto per l'intervento di assistenza tecnica.

Il servizio ha un costo di 35,00 euro IVA inclusa e comprende fino a 30 minuti di assistenza tecnica da remoto.

Assistenza telefonica o con video call

I clienti che dispongono di un piano di **Assistenza Premium** possono usufruire di supporto tecnico tramite telefono o videchiamata.

E' possibile prenotare un appuntamento con uno dei nostri tecnici tramite questo indirizzo:

<https://lightage.it/assistenza-tecnica/assistenza-telefonica-o-tramite-call/>

Domande?

Non esitate a contattarci, il nostro staff è a vostra disposizione 365 giorni l'anno. Inoltre, nel nostro blog

<https://blog.lightage.it>

troverete una serie di guide sempre aggiornate per utilizzare al meglio i nostri servizi.

Alcuni termini di utilizzo comune e link alle nostre guide

Dominio

Il vostro piano di hosting comprende la registrazione (nuova o, se il dominio esisteva precedentemente, di un trasferimento) di un nome a dominio, ossia `www.vostronome.ext` (dove al posto di "vostronome" va il nome del vostro dominio e al posto di "ext" l'estensione, ossia .it, .com, .net, .org, .biz, ecc.).

E' possibile acquistare più di un nome a dominio da associare al piano di hosting, in modo da proteggere il vostro nome dalla possibilità che terzi acquistino un dominio simile al vostro (brand protection). Ogni dominio aggiuntivo punterà al dominio principale, in modo che i motori di ricerca indicizzino solo un dominio (altrimenti Google penalizzerà il fatto di avere più domini che hanno lo stesso contenuto).

<https://blog.lightage.it/informazioni-utili-sui-nomi-a-dominio/>

Backup

Ogni piano di hosting Lightage comprende il backup settimanale dei dati, con uno storico fino a 30 giorni. Il che vuol dire che sarà possibile ripristinare un determinato file (o l'intero sito, o l'elenco dei messaggi di una casella di posta elettronica) andato perduto per sbaglio a meno che questo non sia stato eliminato più di 30 giorni fa.

E' ovviamente possibile configurare il backup per essere eseguito anche più volte al giorno; sarà necessario configurare uno spazio web (in locale sul server o delocalizzato, su uno spazio Google Drive o Dropbox) dove ospitare le copie di backup e il tipo di contenuto (intero sito, posta elettronica, database, ecc.).

<https://blog.lightage.it/limportanza-del-backup-personalizzato/>

PHP

I server Lightage consentono la scelta della versione di PHP, dalla 5.6 all'ultima versione disponibile, attualmente la 8.5.

<https://blog.lightage.it/quale-versione-di-php-usare-per-il-tuo-sito/>

Statistiche

Viene installato un sistema di statistiche (AwStats) che vi consente di visualizzare ogni giorno informazioni sul numero dei visitatori, la provenienza, la durata media di ogni visita nel vostro sito. La pagina è consultabile all'indirizzo `www.vostronome.ext/webstat-ssl` e su richiesta può essere protetta da password.

FTP

FTP, ossia File Transfer Protocol, può essere usato per trasferire dei file (o l'intero sito web) dal Personal Computer al server ed essere richiamato tramite il vostro dominio.

<https://blog.lightage.it/domande-sul-protocollo-ftp/>

Antivirus, Antispam

Ogni piano di hosting viene fornito di antivirus e antispam configurati autonomamente per consentirvi di bloccare la maggior parte di messaggi indesiderati. Qualora riceviate un messaggio di spam, è possibile segnalarlo al nostro istema di antispam seguendo le istruzioni presenti in questo indirizzo:

<https://blog.lightage.it/ricevi-e-mail-di-spam-ecco-come-fare/>

E-Mail

Ogni piano di hosting Lightage comprende delle caselle di posta elettronica che possono essere configurate per inoltrare i messaggi in arrivo verso ulteriori caselle e-mail, per inviare un messaggio di risposta automatica (es. Chiusura per ferie) ai mittenti dei messaggi. Ogni casella e-mail può essere personalizzata nella gestione e nell'utilizzo.

<https://blog.lightage.it/gestione-avanzata-della-posta-elettronica-hosting-professionale-lightage/>

<https://blog.lightage.it/configurare-la-posta-elettronica-su-personal-computer-tablet-e-smartphone/>

<https://blog.lightage.it/come-cambiare-la-password-della-propria-casella-di-posta-elettronica/>

Protezione da Blacklist, Ban, ecc.

Come per il Bancomat, dopo 5 tentativi d'accesso consecutivi errati (a qualsiasi servizio, dalla mail all'ftp), il vostro indirizzo IP verrà bloccato per 24 ore. E' possibile sbloccare il vostro indirizzo IP seguendo le istruzioni presenti in questa pagina:

<https://blog.lightage.it/navigazione-bloccata-come-mai/>

Configurazione del piano di hosting

E' possibile configurare in autonomia il vostro piano di hosting configurando ogni parametro tramite il comodo pannello Plesk in italiano, raggiungibile da www.lightage.it e cliccando su Assistenza -> Gestisci il tuo piano di web hosting.

<https://blog.lightage.it/come-gestire-in-autonomia-le-caselle-di-posta-elettronica/>