

MAINTENANCE

CARATTERISTICHE	BASIC	ADVANCED	PREMIUM
Fix e Patch	si	si	Si
Minor e Major Release	si	si	Si
Help Desk Telefonico 2 livello (1)	Lu-Ve 08:30-13:00 ITA 14:00-17:30 ITA	Lu-Ve 08:30-13:00 ITA 14:00-17:30 ITA	Lu-Ve 08:30-13:00 ITA 14:00-17:30 ITA
Tempo massimo di presa in carico	4h	1h	1h
Help Desk Mail 2 livello (1) Instant Message 2 livello (1)	Lu-Ve 08:30-13:00 ITA 14:00-17:30 ITA	Lu-Ve 08:30-13:00 ITA 14:00-17:30 ITA	Lu-Ve 08:30-13:00 ITA 14:00-17:30 ITA 17:30-23:30 USA
Tempo massimo di presa in carico	4h	1h	1h
Help Desk Telefonico 1 livello (2)	no	no	Lu-Ve 08:30-13:00 ITA 14:00-17:30 ITA
Tempo massimo di presa in carico			1h
Help Desk Mail 1 livello (2) Instant Message 1 livello (2)	no	no	08:30-13:00 ITA 14:00-17:30 ITA 17:30-23:30 USA
Tempo massimo di presa in carico			1h
Advanced HW replacement (sostituzione preventiva dell'apparecchiatura guasta per tutta la durata della riparazione)	no	no	si
HW replacement entro 2 NBD (Next Business Day) (sostituzione con nuovo sistema entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento dell'apparecchiatura difettosa presso la nostra sede)	no	si	si
Estensione di garanzia HW (valida solo per i sistemi non coperti dalla garanzia di fabbrica)	no	si	si
Parametrizzazione da remoto	Lu-Ve 08:30-13:00 ITA 14:00-17:30 ITA	Lu-Ve 08:30-13:00 ITA 14:00-17:30 ITA	08:30-13:00 ITA 14:00-17:30 ITA 17:30-23:30 USA
Tempo massimo di presa in carico	4h	1h	1h
Giorni di assistenza On Site	Sconto 15%	Sconto 30%	Sconto 50%
Valore pacchetto maintenance (3)	9%	15%	18%

- (1) Supporto di 2° livello: rapporto diretto tra il produttore e l'acquirente del sistema oggetto dell'assistenza.
 (2) Supporto di 1° livello: rapporto diretto tra il produttore e il cliente finale sul quale il sistema è installato.
 (3) Il valore del pacchetto di MAINTENANCE sarà da calcolarsi sulla base del prezzo del sistema acquistato, in vigore alla data della sottoscrizione del contratto di manutenzione.

Clausole esplicative:

- Il pacchetto di MAINTENANCE avrà la durata di 12 mesi a partire dal 1° giorno lavorativo del mese successivo alla data dell'acquisto.
- Il pacchetto PREMIUM prevede un'estensione temporale degli orari di supporto tecnico che, a partire dalle ore 17:30 italiane, saranno erogati in lingua inglese dalla nostra azienda affiliata in USA.
- L'acronimo ITA significa che il supporto verrà erogato in lingua italiana, USA in lingua inglese.