



Aggiornamenti software E-3G e relativa Tele-assistenza

La fornitura del Servizio “Aggiornamenti software E-3G e di relativa Tele-assistenza” prevede:

- Il diritto a ricevere l'ultima versione di Software E3G disponibile, tramite gli aggiornamenti software standard (legati alla licenza d'uso).
- All'utente che acquista il servizio viene rilasciato un codice alfanumerico - tale codice viene reso disponibile sul risponditore automatico al numero 011 19836836 (opzione 9), l'utente deve inserire questo codice nel programma E3G prima di procedere con installazione degli aggiornamenti
- Gli aggiornamenti Software E3G sono disponibili sul sito intranet.spintec.com.
- Supporto tecnico fornito direttamente da personale altamente specializzato alla risoluzione dei problemi, come ad esempio: configurazione del programma (se non descritti in maniera sufficiente nel manuale), problemi legati al database, problemi legati all'installazione di aggiornamenti o all'installazione dell'ultima versione su Hard Disk nuovo e simili.

Il supporto tecnico è operativo negli orari di ufficio e si può accedere:

- Tramite e-mail all'indirizzo assistenza@spintec.com senza limiti.
- Tramite telefono al numero 011 19836836, occorre indicare il numero seriale della licenza E3G, il servizio potrebbe avere una limitazione pre-impostata pari a N minuti (vedi Note).
- Tramite internet – con linea ADSL (Alice o Fastweb, serve router con funzione DHCP). Questa modalità consente al personale tecnico di accedere direttamente all'unità centrale con SW E3G (a partire dalla versione 9.01). Questo tipo di servizio deve essere richiesto anticipatamente tramite e-mail o telefono. Il funzionamento del servizio è soggetto alla disponibilità del collegamento internet.
- Il servizio d'installazione degli aggiornamenti software o installazione di ultima versione su Hard Disk nuovo del cliente presso in nostri uffici.

Nota 1: La licenza d'uso viene legata al numero seriale della chiave P.P. fornita insieme con il software.

Nota 2: Il canone annuo per gli aggiornamenti e la tele-assistenza viene determinato dall'insieme dei moduli facenti parte di una singola installazione.

Nota 3: Se il servizio è rinnovato alla scadenza si ha il diritto al **50%** di sconto sui prezzi di listino

Nota 4: Il servizio di Tele-assistenza viene fornito nei giorni feriali dal Lunedì al Venerdì nell'orario dell'ufficio (dalle ore 9:30 alle 12:30 e dalle ore 14:00 alle 19:00). Il servizio può essere limitato nel periodo delle importanti festività (Esempio: Natale, Pasqua) e nel periodo Estivo. Per ulteriori informazioni si consiglia di inviare una richiesta via e-mail a assistenza@spintec.com

Nota 5: L'assistenza telefonica all'utente finale potrebbe essere limitata ad un numero N di minuti. Tale numero è direttamente corrispondente al canone annuo corrisposto per il servizio di aggiornamenti e tele-assistenza. Si raccomanda di utilizzare il supporto telefonico solo per problemi importanti e/o molto urgenti e non per i problemi che possono essere risolti tramite la semplice lettura del manuale d'uso..

Nota 6: Vi ricordiamo inoltre che il servizio di tele-assistenza non prevede assistenza a domicilio. Nel caso di richiesta di tale assistenza rimangono a carico Vs. i costi di “chiamata”. Per avere maggiori informazioni sui costi di chiamata si prega d'inviare una richiesta via e-mail a assistenza@spintec.com