



**COMPUTER
ENGINEERING**

WHEN PERFORMANCE MATTERS

www.e4company.com

E4 Computer Engineering SpA
Via Martiri della Libertà, 66
42019 Scandiano . Reggio Emilia . Italy

Tel. + 39 0522 99 18 11
Fax + 39 0522 99 18 03
e-mail: info@e4company.com

Servizio Post Vendita

Definizioni

7x24x365:

Attività svolta tutti i giorni, festività nazionali o locali incluse, nell'arco dell'intera giornata.

H24:

Attività svolta tutti i giorni, festività nazionali o locali incluse, nell'arco dell'intera giornata.

NBD:

Next Business Day, il giorno lavorativo successivo.

NBH:

Normal Business Hours, dal lunedì al venerdì, festività nazionali o locali escluse nell'orario 9.00-13.00 e 14.30-18.30.

ONCENTER:

Attività svolta presso un Centro assistenza E4.

ONSITE:

Intervento eseguito direttamente presso la sede in cui è ubicato il sistema da personale fornito da E4.

REMOTE:

Intervento eseguito dalla sede E4 collegata direttamente con la sede in cui è ubicato il sistema.

SLA:

Service Level Agreement, il Livello del Servizio Concordato.

SWAP SERVICE:

Invio delle singole parti in anticipo al cliente che effettua la sostituzione con proprio personale.

Livelli di supporto

Livello 1 (L1)

È il livello di supporto iniziale, responsabile delle problematiche di base dei clienti.

Raccoglie dal cliente informazioni per determinare il problema analizzando i sintomi e capendo il problema di fondo. Le informazioni possono essere il numero di serie del sistema, l'errore o il messaggio di avviso visualizzati sullo schermo, i file di registro, le schermate, i dati utilizzati dall'utente finale o qualsiasi sequenza di passaggi utilizzati, ecc. Queste informazioni sono registrate nel sistema di tracciamento della chiamata.

Una volta stabilito il problema, lo specialista verifica le possibili soluzioni disponibili; in genere gestisce problemi semplici e diretti. Ciò include metodi di risoluzione dei problemi come la verifica dei problemi del livello fisico, la risoluzione dei problemi relativi a nome utente e password, disinstallazione / reinstallazione di applicazioni software di base, verifica della corretta configurazione dell'hardware e del software e assistenza nella navigazione nei menu delle applicazioni. Il personale ha l'obiettivo di gestire il 70%-80% dei problemi degli utenti prima di ritenere necessario elevare il problema a un livello superiore.

Livello 2 (L2)

È il livello di supporto tecnico più approfondito, sono responsabili dell'assistenza del personale L1 nella risoluzione di problemi tecnici di base e nell'indagine di problemi elevati, confermando la validità del problema e cercando soluzioni note relative a questi problemi più complessi.

Se un problema è nuovo e/o il personale di questo gruppo non è in grado di determinare una soluzione, è responsabile di sollevare questo problema al gruppo di supporto tecnico L3.

Livello 3 (L3)

È il livello più alto di supporto, responsabile della gestione dei problemi più difficili o avanzati. I tecnici sono esperti nel settore e sono responsabili, non solo dell'assistenza del personale L1 e L2, ma anche della ricerca e sviluppo di soluzioni a problemi nuovi o sconosciuti. Il personale tipico di questo livello sono sviluppatori o chi conosce il codice o il back-end del prodotto.

Questo gruppo è responsabile della progettazione, dello sviluppo e della valutazione della migliore soluzione al problema. Una volta verificata, la soluzione viene consegnata al cliente e resa disponibile per la risoluzione dei problemi e le analisi future.

Supporto Remoto

Tramite il supporto remoto è possibile:

- monitorare e applicare modifiche software per la risoluzione di problematiche sistemistiche,
- diagnosticare ed individuare un componente hardware difettoso, che deve essere comunque riparato o sostituito in loco.

Requisiti per l'erogazione del Supporto Remoto

Disponibilità di una connessione VPN sempre attiva tra la sede E4 e l'infrastruttura oggetto del servizio. In alternativa può essere utilizzata una VPN che richieda un'interazione o autorizzazione da parte di risorse del cliente ma in questo caso il conteggio delle SLA verrà sottratto dai tempi di attesa autorizzazione.

Disponibilità delle corrette credenziali di accesso ai sistemi oggetto del servizio.

SG44 rev.0 del 13/11/2019



P.I./C.F e Registro Imprese di R.E. 02005300351
Capitale Sociale Euro 150.000,00 i.v.
Registro Pile IT 09060P00000265
Registro A.E.E. IT0802 000 000 1117
Soggetta a direzione e coordinamento di Careca S.p.A.

Banca d'appoggio: Credem
IBAN: IT 11 U 03032 66510 0100 0001 2746
Numero REA: RE-242641
Codice LEI: 8156008188B22769B021

Servizi di ingaggio disponibili

	OnCenter	Swap Service	OnSite NBD	Remote OnSite NBD	OnSite NBD + 1 7x24x365	OnSite 7x24x365
Durata della Garanzia (anni)	2-3	3-5	3-5	1-5	3-5	3-5
Supporto Telefonico	✓	✓	✓	-	-	-
Supporto Telefonico dedicato	-	-	-	✓	✓	✓
Supporto Mail	✓	✓	✓	-	-	-
Supporto Mail dedicata	-	-	-	✓	✓	✓
Portale Web	✓	✓	✓	-	-	-
Portale Web Dedicato	-	-	-	✓	✓	✓
Sostituzione Anticipata delle parti	-	✓	✓	-	✓	✓
Invio Personale Tecnico sul posto per la sostituzione	-	-	✓	-	✓	✓
Reperibilità NBH	✓	✓	✓	✓	-	-
Reperibilità H24	-	-	-	-	✓	✓
Spare Parts E4 Factory	-	✓	✓	-	-	-
Spare Parts Dedicata	-	-	-	-	✓	✓

SLA

Alla ricezione di una richiesta di escalation questa verrà classificata in Priorità secondo lo schema seguente e verrà gestita secondo i seguenti livelli di servizio:

Priorità	IMPATTO				
	Esteso	Ampio	Limitato	Locale	
Urgenza	Critica	CRITICA	CRITICA	ALTA	ALTA
	Alta	CRITICA	ALTA	ALTA	MEDIA
	Media	ALTA	MEDIA	MEDIA	MEDIA
	Bassa	BASSA	BASSA	BASSA	BASSA

Priorità	SLA presa in carico			
	OnCenter	(Remote) OnSite NBD	OnSite NBD + 1 7x24x365	OnSite 7x24x365
Critica	NBD	4 ore	4 ore	4 ore
Alta	NBD + 1	NBD	4 ore	4 ore
Media	NBD + 1	NBD	NBD	4 ore
Bassa	NBD + 1	NBD + 1	NBD	NBD

SG44 rev.0 del 13/11/2019



P.I./C.F. e Registro Imprese di R.E. 02005300351
Capitale Sociale Euro 150.000,00 i.v.
Registro Pile IT 09060P00000265
Registro A.E.E. IT0802 000 000 1117
Soggetta a direzione e coordinamento di Careca S.p.A.

Banca d'appoggio: Credem
IBAN: IT 11 U 03032 66510 0100 0001 2746
Numero REA: RE-242641
Codice LEI: 8156008188B22769B021



**COMPUTER
ENGINEERING**

WHEN PERFORMANCE MATTERS

www.e4company.com

E4 Computer Engineering SpA
Via Martiri della Libertà, 66
42019 Scandiano . Reggio Emilia . Italy

Tel. + 39 0522 99 18 11
Fax + 39 0522 99 18 03
e-mail: info@e4company.com

Contatti

CALL CENTER

- Standard: dal lunedì al venerdì, festività nazionali o locali escluse nell'orario: 9.00-13.00 e 14.30-18:30
- Dedicato H24: Call center di E4 tutti i giorni, festività nazionali o locali comprese, disponibile H24

MAIL

- Standard: dal lunedì al venerdì, festività nazionali o locali escluse nell'orario: 9.00-13.00 e 14.30-18.30
- Dedicato H24: tutti i giorni, festività nazionali o locali comprese, disponibile H24

PORTALE WEB

- Portale Web Pubblico per la gestione delle richieste di supporto.
- Portale Web Dedicato per la gestione delle richieste di supporto.
- Portale Web Dedicato per la gestione delle richieste di supporto 7x24x365

Condizioni generali di assistenza

Quanto descritto in questo capitolo rappresenta le condizioni generali e la descrizione dei servizi offerti da E4 Computer Engineering S.p.A., di seguito E4, al Cliente salvo diversamente specificato e concordato.

PRODOTTI OGGETTO DEL SERVIZIO:

La garanzia viene prestata alle sole apparecchiature E4 per le quali sia stata acquistata la relativa garanzia. Il servizio in garanzia coprirà esclusivamente il prodotto originale E4, composto da una unità di sistema, completa dei dispositivi interni assemblati in fabbrica. Viene considerata standard, ai fini della copertura in garanzia, la configurazione dell'unità all'uscita dalla fabbrica, come indicato sulla etichetta di identificazione applicata al prodotto e riportata sull'imballo e sulla cartolina di garanzia. Sono escluse dal servizio le periferiche di qualsiasi natura ed ogni altra parte non inserita nella configurazione originale.

DEFINIZIONE DI PRIORITÀ, URGENZA ED IMPATTO NEI SERVIZI FORNITI:

Il livello di Priorità viene ricavato attraverso la matrice che combina il livello di Impatto e di Urgenza dell'Incident in corso. A loro volta Impatto ed Urgenza sono definiti con le seguenti classificazioni:

Impatto	Descrizione
Esteso	Un incident che impatta l'intero perimetro del servizio.
Ampio	Un incident che impatta una parte significativa del perimetro del servizio.
Limitato	Un incident che impatta un'area o una parte limitata del servizio.
Locale	Un Incident che impatta una parte localizzata o minore del servizio.

Urgenza	Descrizione
Critica	Disservizio completo
Alta	Disservizio che blocca completamente un utente normale o parzialmente un utente VIP
Media	Disservizio che blocca parzialmente un utente
Bassa	Disservizio che non genera problemi al lavoro di nessun utente

SERVICE LEVEL AGREEMENTS:

Tutti i livelli di servizio definiti sono da considerarsi conteggiabili al netto di tempi di attesa, escalation esterne o generici impedimenti indipendenti dalla volontà di E4. La Presa in Carico è da intendersi come momento di inizio delle attività di analisi dell'Incident segnalato. La risoluzione o workaround è da intendersi come momento in cui la causa scatenante l'Incident sia stata rimossa o venga applicato un artificio che consenta di eliminarne temporaneamente gli effetti. Le tempistiche necessarie all'esecuzione delle verifiche lato partner e/o cliente sono da considerarsi escluse dalla misurazione della risoluzione o workaround. Il conteggio dei tempi dei livelli di servizio va considerato in relazione alla copertura oraria associata.

TERZE PARTI:

Per la realizzazione dei servizi proposti, E4 può avvalersi, a proprio giudizio, dell'uso di prodotti o servizi offerti, gratuitamente o meno, da altre parti, considerati utili a migliorare le prestazioni del servizio, nel rispetto delle leggi vigenti. Sempre agendo nell'ottica di fornire il miglior servizio possibile, E4 non può altresì essere considerata responsabile di malfunzionamenti o danni causati da prodotti, servizi o professionisti di società terze. Durante tutta la realizzazione dei servizi concordati E4 fungerà da punto di contatto e coordinamento tra i referenti del Cliente e le terze parti eventualmente ingaggiate.

SG44 rev.0 del 13/11/2019



P.I./C.F e Registro Imprese di R.E. 02005300351
Capitale Sociale Euro 150.000,00 i.v.
Registro Pile IT 09060P00000265
Registro A.E.E. IT0802 000 000 1117
Soggetta a direzione e coordinamento di Careca S.p.A.

Banca d'appoggio: Credem
IBAN: IT 11 U 03032 66510 0100 0001 2746
Numero REA: RE-242641
Codice LEI: 8156008188B22769B021

GARANZIA APPARATI:

E4 dichiara che le apparecchiature sono coperte da garanzia quanto al buon funzionamento e all'assenza di vizi. È garantito pertanto, a scelta del produttore, la sostituzione o la riparazione del prodotto o del componente non funzionante o difettoso. La Garanzia non opera per guasti causati da scariche elettriche, sbalzi di tensione, non corretto uso dell'apparato. La garanzia prevede il reintegro della sola parte hardware difettosa, mentre le prestazioni di manodopera, i servizi aggiuntivi necessari e le eventuali spese di trasferta sostenute verranno fatturate a consuntivo alle normali tariffe di E4, salvo diversamente indicato.

E4 non risponde in alcuna maniera del raggiungimento dei risultati che il Cliente si era prefisso con l'acquisto, né assume alcuna obbligazione o presta alcuna garanzia che non sia espressamente prevista nel presente scritto. I prodotti sono stati proposti da E4 in base alle informazioni fornite dall'acquirente, il quale resta l'unico responsabile della correttezza delle informazioni e della scelta finale. In nessun caso il committente avrà diritto a risarcimento di danni di qualsiasi genere derivanti da inadeguatezza del sistema scelto all'attività e alle funzioni cui sono destinati dal Cliente o da fermo dell'impianto per guasti, perdita di dati, perdita di produzione, nemmeno durante il periodo di garanzia. L'assistenza tecnica e la manutenzione delle macchine oggetto del presente scritto saranno fornite da E4 alle condizioni e con le modalità di cui al separato ed apposito contratto di manutenzione. Le prestazioni disciplinate in detto contratto assolvono a tutti gli effetti ad ogni obbligo della venditrice per garanzia contro vizi e difetti.

GARANZIA SOFTWARE:

Il software commercializzato da E4 è concesso in uso alle condizioni, con le garanzie, i limiti di cui alla documentazione del produttore come parte integrante, giacché non è prerogativa di E4 modificare in alcun modo quanto previsto dal produttore. Il software viene consegnato nello stato in cui il produttore l'ha commercializzato. E4 non è a nessun titolo responsabile di insufficienze, deficienze, difetti dello stesso, né sarà tenuta ad informare il Cliente di eventuali problematiche correlate al prodotto successivamente alla data del contratto, né di malfunzionamenti che si rivelino successivamente al collaudo, da qualunque causa dipendenti e, in particolare, senza che l'elenco abbia carattere esaustivo, ma meramente semplificato, derivanti da ulteriori installazioni, manomissioni, aggiunte, etc. di programmi, sistemi/ambienti operativi, etc.

OBBLIGHI A CARICO DEL CLIENTE:

Il personale tecnico dovrà avere pieno e libero accesso alle apparecchiature che saranno messe a disposizione senza onere alcuno. Inoltre, dovrà essere fornito lo spazio lavorativo necessario, l'assistenza del personale operativo e la disponibilità di macchinari, allacciamenti e dispositivi che si rendano necessari per la fornitura del servizio di assistenza.

L'impianto elettrico deve essere a norma e in situazioni di particolare disagio l'apparecchiatura deve essere protetta da adeguato gruppo di continuità. Il backup e restore dei dati è in ogni caso a carico del cliente e deve essere effettuato prima dell'intervento del tecnico.

LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ:

- a) Il Cliente mantiene la piena titolarità dei materiali da lui forniti (con "materiali" s'intende, a titolo d'esempio non esaustivo: testi, loghi, marchi, immagini, audiovisivi, documenti, grafici, schemi, progetti, ecc.), siano essi anche sensibili o personali, assumendo ogni responsabilità in ordine al loro contenuto e alla loro gestione, con espresso esonero di E4 da ogni responsabilità e onere di accertamento e/o controllo al riguardo.
- b) E4 perciò, pur adoperandosi affinché ciò non avvenga, non può essere ritenuto responsabile in alcun caso per l'uso di dati, consegnati e/o richiesti dal Cliente, che fossero, all'insaputa di E4 stesso, coperti da diritto d'autore.
- c) Il Cliente utilizza i servizi a proprio rischio, E4 non è responsabile nei confronti di alcuna parte per controversie legali/civili o amministrative, danni indiretti, specifici, incidentali, punitivi, cauzionali o consequenziali (a titolo esemplificativo ma non esclusivo: danni in caso d'impossibilità di utilizzo o accesso ai servizi, perdita o corruzione di dati, di profitti, di clientela, danni d'immagine, interruzioni dell'attività o simili), causati dall'utilizzo o dall'impossibilità di utilizzare i servizi e basati su qualsiasi ipotesi di responsabilità inclusa la violazione di contratto, la negligenza, o altro, anche nel caso il cui E4 sia stata avvisato della possibilità di tali danni e nel caso in cui una clausola prevista non vi abbia posto rimedio.
- d) E4 non può essere ritenuta responsabile per malfunzionamenti dei servizi, causati da problemi tecnici su macchinari, server, router, linee telefoniche, reti telematiche, ecc. di sua proprietà o di società selezionate per offrire i servizi.
- e) Non sono attribuibili a E4 malfunzionamenti dei servizi, perdite di dati, diffusione accidentale di dati personali o sensibili, e qualsiasi altro tipo di danno verificatosi a seguito di attacchi da parte di pirati informatici, ladri, hacker, cracker, virus, ecc.
- f) E4 non può essere ritenuta responsabile per disservizi, interruzioni dei servizi e/o danni imputabili a causa di forza maggiore quali incidenti, incendi, esplosioni, scioperi, serratte, terremoti, disastri, alluvioni, sommosse, e altri eventi di difficile o impossibile previsione che impedissero, in tutto o in parte, di adempiere nei tempi o nei modi concordati ai termini di contratto.
- g) E4 non può essere ritenuta responsabile per il malfunzionamento dei servizi a causa di non conformità e/o obsolescenza degli apparecchi dei quali il Cliente o terze parti sono dotati.
- h) E4 non può garantire al Cliente introiti sicuri derivanti dallo sfruttamento dei servizi.
- i) Nel caso in cui il Cliente operasse modifiche o alterazioni di qualsiasi tipo ai servizi offerti (a titolo indicativo non esaustivo: modifiche ai codici, alla disposizione di cartelle e/o file, ai loro nomi, ecc.), E4 non può essere ritenuta responsabile per eventuali danni arrecati o malfunzionamenti. Se il Cliente richiederà assistenza per risolvere danni da lui o da terzi causati, saranno applicate le tariffe in uso da E4 nel periodo in corso.
- j) Qualora una limitazione, esclusione, restrizione o altra disposizione contenuta in questo documento sia giudicata nulla per un qualsivoglia motivo da parte di un Foro competente e E4 diventi di conseguenza responsabile per perdita o danno, tale responsabilità, in sede contrattuale, civile o altro, non potrà eccedere il prezzo di listino applicato dal Fornitore per il tipo di servizio venduto.

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA NON COMPRENDE:

- a) la fornitura di materiali di consumo o di accessori, quali ad esempio nastri, dischi, vernici, ecc. nonché le rifiniture dell'apparecchiatura e le dotazioni di materiali destinati alle stesse;
- b) gli impianti elettrici esterni alla apparecchiatura come pure la manutenzione di accessori, modifiche, collegamenti od altri dispositivi non forniti da E4 a meno che non siano specificati nell'elenco dei componenti facenti parte dell'apparecchiatura al momento dell'acquisto;
- c) la installazione e la manutenzione del software di base e/o applicativo, se non esplicitamente concordato;
- d) le parti soggette a consumo.
- a) E4 non sarà tenuta a prestare servizio in assistenza nel caso in cui:
 - e) le apparecchiature o relativi componenti presentino numeri di serie o etichette rimosse, alterate o rese illeggibili;
 - f) il guasto sia causato da incidenti, negligenze, incuria o dolo, uso o programmazione impropria, alimentazione elettrica impropria, sollecitazioni fisiche eccessive, guasti o difetti nell'impianto di condizionamento o nei controlli ambientali;
 - g) il malfunzionamento sia riconducibile ad altre apparecchiature esterne all'apparecchiatura E4 e ad essa collegate;
 - h) l'apparecchiatura sia stata assistita o riparata, ovvero sia stata oggetto di tentate assistenze o riparazioni ad opera di personale non incaricato da E4, vale a dire senza averne prima ottenuto autorizzazione scritta da E4;
 - i) l'apparecchiatura non possa essere riportata ad una condizione ambientale e di accesso che permetta l'intervento di assistenza;
 - i) l'apparecchiatura abbia subito danni a causa di virus informatici, calamità naturali, eventi atmosferici, fatti imputabili a terzi, incendi, atti di vandalismo, ecc.
 - j) il cliente risulti inadempiente all'obbligazione di pagamento del prezzo del prodotto.
 - k) il cliente non abbia rispettato in qualsiasi modo le clausole presenti nelle condizioni di vendita precedentemente approvate e sottoscritte.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI:

I dati personali richiesti e raccolti durante le comunicazioni tra le parti, in rispetto della Legge sulla Privacy n. 675 del 1996 e del Dlgs n.196 del 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali": a) sono raccolti e trattati elettronicamente e/o meccanicamente con lo scopo di: 1. attivare e mantenere nei confronti del Cliente le procedure per l'esecuzione dei servizi richiesti; 2. mantenere un privato archivio clienti; 3. mantenere un pubblico archivio lavori (che potrà mostrare: immagini delle opere, ragione sociale del Cliente, indirizzo web del Cliente); b) sono obbligatori per fornire al meglio i servizi richiesti; c) se non forniti non permetteranno l'espletamento dei servizi richiesti; d) saranno trattati da incaricati del Fornitore circa l'espletamento dei servizi richiesti e di quanto indicato alla lettera a); e) potranno essere comunicati a soggetti terzi delegati all'espletamento delle attività necessarie solo per l'esecuzione del contratto stipulato, ma in nessun altro caso ceduti, venduti o barattati. Titolare al trattamento dei dati personali è E4. Il Cliente gode di tutti i diritti in base alle Leggi e al Dlgs citati, e alle normative in vigore all'atto della firma.

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 C.C. firmando questa e le altre pagine di contratto ci si dichiara edotti d'ogni sua parte, a conoscenza dei propri diritti, e le si accetta e sottoscrive.