

Servizio Post Vendita

SOMMARIO

Servizio Post Vendita	1
Definizioni	2
Livelli di supporto	3
Livello 1 (L1)	3
Livello 2 (L2)	3
Livello 3 (L3)	3
Modalità di fruizione dei servizi	4
Assistenza OnCenter	4
Swap Service	4
Assistenza OnSite	4
Supporto Remoto	4
Service Level Agreement	5
NBD 8x5	5
NBD+1 7x24x365 – 4H	5
7x24x365 – 4H	5
Classificazione Service Level Agreement	5
Servizi di ingaggio disponibili	7
Gestione delle richieste di supporto	8
OnCenter	8
Swap Service / OnSite NBD 8x5 / Remote OnSite	8
OnSite NBD+1 7x24x365 – 4H	8
OnSite 7x24x365 – 4H	9
Contatti	10
CALL CENTER	10
MAIL	10
PORTALE WEB	10
Condizioni generali di assistenza	11
PRODOTTI OGGETTO DEL SERVIZIO:	11
TERZE PARTI:	11
GARANZIA APPARATI:	11
GARANZIA SOFTWARE:	11
OBBLIGHI A CARICO DEL CLIENTE:	11
LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ:	11
IL SERVIZIO DI ASSISTENZA NON COMPRENDE:	12
INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI:	12

SG44 rev. 1 del 01/03/2021



ISO 9001:2015



ISO 14001:2015



SA 8000

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

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.
ISR	Incident & Service Request, la gestione delle richieste di supporto
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.
SUBSCRIPTION	Contratto di supporto per Software applicativo o per Soluzioni E4 Tech Factory.

SG44 rev. 1 del 01/03/2021



ISO 9001:2015



ISO 14001:2015



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

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 è in grado di gestire il 70%-80% dei problemi degli utenti prima di ritenere necessario elevare il problema a un livello superiore.

Livello 2 (L2)

Il Livello 2 di supporto possiede competenze tecniche in grado di risolvere problematiche che non sono state risolte dal Livello 1. L2 analizza il problema, verifica le operazioni già svolte dal L1 ed applica le soluzioni necessarie per la risoluzione del problema stesso. Se al termine del suo intervento L2 non ha ripristinato il normale funzionamento del sistema, dell'infrastruttura o dei servizi è responsabile dell'ingaggio verso il L3 che possiede le competenze mirate ed approfondite sulle tecnologie supportate.

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.

MODALITÀ DI FRUIZIONE DEI SERVIZI

Assistenza OnCenter

Il servizio verrà attivato dall'utilizzatore, che richiederà l'intervento tecnico tramite Call Center, e-mail o portale Web. All'atto della chiamata l'utente dovrà dichiarare tutti i dati necessari per la verifica della garanzia e per il corretto intervento: nome e ragione sociale, indirizzo, telefono, data di acquisto, codice del prodotto e il relativo numero di serie.

Contestualmente o in una fase immediatamente successiva uno specialista dell'Help Desk fornirà le istruzioni per l'invio, a cura dell'utilizzatore, delle parti da riparare presso un centro assistenza E4.

Swap Service

Il servizio verrà attivato dall'utilizzatore, che richiederà l'intervento tecnico tramite Call Center, e-mail o portale Web. All'atto della chiamata l'utente dovrà dichiarare tutti i dati necessari per la verifica della garanzia e per il corretto intervento: nome e ragione sociale, indirizzo, telefono, data di acquisto, codice del prodotto e il relativo numero di serie.

In una fase immediatamente successiva uno specialista dell'Help Desk avvierà la procedura per l'invio delle parti necessarie presso l'indirizzo fornito dall'utilizzatore.

Assistenza OnSite

Il servizio verrà attivato dall'utilizzatore, che richiederà l'intervento tecnico tramite Call Center, e-mail o portale Web. All'atto della chiamata l'utente dovrà dichiarare tutti i dati necessari per la verifica della garanzia e per il corretto intervento: nome e ragione sociale, indirizzo, telefono, data di acquisto, codice del prodotto e il relativo numero di serie.

Contestualmente o in una fase immediatamente successiva uno specialista dell'Help Desk appurerà la natura del guasto e concorderà l'eventuale data e orario di intervento. Gli interventi a domicilio vengono effettuati di norma durante il normale orario lavorativo dal lunedì al venerdì, festività nazionali o locali escluse.

Supporto Remoto

Tramite il supporto remoto è possibile:

- monitorare e applicare modifiche software per la risoluzione di problematiche sistemiche,
- 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.

SERVICE LEVEL AGREEMENT

I Livelli di Servizio Concordati possono essere, a seconda della garanzia acquistata:

NBD 8x5

l'intervento viene eseguito in orario di ufficio; intervento garantito il giorno lavorativo successivo;

NBD+1 7x24x365 – 4H

Presenza in carico della chiamata garantita entro le 4 ore; intervento garantito in orario di ufficio entro i 2 giorni lavorativi successivi;

7x24x365 – 4H

Presenza in carico della chiamata garantita entro le 4 ore; intervento entro le 4 ore successive, tutti i giorni, festivi compresi.

Eccezioni

In caso di assistenza NBD 8x5 i livelli di servizio sopra indicati sono validi esclusivamente quando la chiamata è effettuata entro le ore 15.00 del giorno lavorativo, le chiamate al Call Center effettuate dopo le ore 15.00 posticipano il livello di servizio di un giorno.

E4 seleziona i migliori corrieri espressi cui affida le parti di ricambio necessarie alla riparazione. In alcune zone geografiche ed in casi eccezionali il livello di servizio potrebbe richiedere una maggiorazione di 1 o 2 giorni

Classificazione Service Level Agreement

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

Incident	Un evento che non fa parte del funzionamento standard di un servizio e che causa o può causare interruzioni o una riduzione della qualità dei servizi e della produttività del cliente
Service Request	Una richiesta da parte di un Utente di informazioni, o consulenza, di una Modifica Standard o di Accesso a un Servizio IT.

Le Service Request rivolte ad interventi su applicativi, che non siano direttamente collegate ad una componente Hardware, richiedono una specifica Subscription annuale, normalmente esclusa dalle condizioni di garanzia.

Priorità

Definizione	Descrizione
Priorità	La Priorità è basata su una scala da 1 a 4. La priorità è il risultato di una valutazione qualitativa sia dell'impatto che dell'urgenza, secondo le definizioni seguenti. La priorità può essere suggerita dal richiedente quando un ticket è aperto, ma è sotto la responsabilità del team di Help Desk.
Impatto	L'impatto si basa sul numero di utenti interessati del servizio nell'ambito. L'impatto può essere da "basso" a "critico".
Urgenza	L'urgenza si basa sulle prove fornite dagli utenti interessati della necessità di ricevere assistenza immediata. Per impostazione predefinita, l'urgenza è "bassa" senza prove e "critica" quando si verifica un'escalation dal Board.

Sulla base della descrizione sopra, possiamo riassumere la priorità come:

Definizione	Descrizione
Priorità 1, Critica	Interruzione completa del servizio, del sistema, della rete, dell'applicazione o dell'elemento di configurazione identificato come critico che influisce sull'infrastruttura.
Priorità 2, Alta	Si applica quando il servizio, il sistema, la rete, l'applicazione o l'elemento di configurazione possono funzionare ma con una significativa riduzione delle prestazioni e / o con funzionalità limitate.
Priorità 3, Normale	Un evento che causa la minima perdita di servizio. È disponibile una soluzione o una soluzione alternativa per ripristinare la funzionalità.
Priorità 4, Bassa	Un evento che è un inconveniente per l'utente e non impedisce all'utente di lavorare.

Priorità Incident

La priorità predefinita degli incidenti verrà assegnata come segue:

SG44 rev. 1 del 01/03/2021

Priorità		Impatto			
		Critico	Alto	Normale	Basso
Urgenza	Critica	1	1	2	2
	Alta	1	2	2	3
	Normale	2	3	3	3
	Bassa	4	4	4	4

Priorità Service Request

La priorità predefinita dei Service Request verrà assegnata come segue:

Priorità		Impatto		
		Alto	Normale	Basso
Urgenza	Alta	3	3	4
	Normale	3	4	4
	Bassa	4	4	4

SERVIZI DI INGAGGIO DISPONIBILI

Modalità	OnCenter	Swap Service	OnSite	Remote OnSite	OnSite	OnSite
SLA		NBD 8x5	NBD 8x5	NBD 8x5	NBD+1 7x24x365 – 4H	7x24x365 – 4H
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 Dedicare	-	-	-	-	✓	✓

GESTIONE DELLE RICHIESTE DI SUPPORTO

La richiesta di supporto (ISR) è "Preso in carico", "Ripristinata" e "Risolta" secondo gli standard definiti di seguito.

" Presa in carico " significa:

- Ricezione e valutazione attiva dell'ISR.
- Raccogliere quante più informazioni possibile durante il periodo di osservazione.
- Assegnare l'ISR a un operatore umano.
- Contrassegnare l'ISR come "In carico".

"Ripristinata" significa:

- Avere un operatore umano che lavora attivamente alla risoluzione.
- Fornire una soluzione o una soluzione alternativa al richiedente.
- Raccogliere il feedback dal richiedente per confermare l'accettazione della risoluzione ISR.
- Contrassegnare l'ISR come risolto.

Il "Tempo di ripristino" inizia non appena il processo di "Preso in carico" dell'ISR è completo.

"Risolto" significa:

- sia il processo di "presa in carico" che quello di "ripristino" sono stati completati.

I tempi dell'ISR sono definiti secondo lo standard definito nelle tabelle sottostanti:

OnCenter

Tipo ISR - Priorità	Periodo di Osservazione	Preso in Carico	Ripristino
Incident-1	NBH	8h	8h
Incident-2	NBH	8h	16h
Incident-3	NBH	16h	16h
Incident-4	NBH	16h	24h

Swap Service / OnSite NBD 8x5 / Remote OnSite

Tipo ISR - Priorità	Periodo di Osservazione	Preso in Carico	Ripristino
Incident-1	NBH	4h	8h
Incident-2	NBH	8h	8h
Incident-3	NBH	8h	16h
Incident-4	NBH	8h	24h
Request-2	NBH	8h	8h
Request-3	NBH	8h	16h
Request-4	NBH	8h	24h

OnSite NBD+1 7x24x365 – 4H

Tipo ISR - Priorità	Periodo di Osservazione	Preso in Carico	Ripristino
Incident-1	NBH	4h	8h
Incident-2	NBH	4h	8h
Incident-3	NBH	4h	16h
Incident-4	NBH	8h	24h
Request-2	NBH	4h	8h
Request-3	NBH	4h	16h
Request-4	NBH	8h	24h

SG44 rev. 1 del 01/03/2021

OnSite 7x24x365 – 4H

Tipo ISR - Priorità	Periodo di Osservazione	Presa in Carico	Ripristino
Incident-1	H24	4h	2h
Incident-2	H24	4h	4h
Incident-3	H24	4h	8h
Incident-4	H24	8h	16h
Request-2	NBH	4h	4h
Request-3	NBH	4h	8h
Request-4	NBH	8h	16h

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. Le tempistiche necessarie all'esecuzione delle verifiche lato partner e/o cliente sono da considerarsi escluse dalla misurazione.



**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

SG44 rev. 1 del 01/03/2021



ISO 9001:2015



ISO 14001:2015



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

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.

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.

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 semplificativo, 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:

- 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.
- 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.
- 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

SG44 rev. 1 del 01/03/2021

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.