



## **Aggiornamenti software E-3G e relativa Tele-assistenza**

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

- Diritto all'ultima versione di Software E3G, 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 01119836836 opzione 9, questo codice deve essere inserito nel programma E3G prima di procedere con l'installazione degli aggiornamenti.
  - Gli aggiornamenti Software E3G sono disponibili sul sito “intranet.spintec.com”.
- Supporto tecnico fornito direttamente da personale altamente specializzato per risolvere vari problemi, come ad esempio: configurazione del programma (se non descritti in maniera sufficiente nel manuale), problemi legati al database, problemi legati all'installazione dell'aggiornamento o all'installazione dell'ultima versione su nuovo Hard Disk e simili. Il supporto tecnico è disponibile negli orari di ufficio e si può accedere:
  - Tramite e-mail all'indirizzo [assistenza@spintec.com](mailto:assistenza@spintec.com) senza limiti.
  - Tramite telefono chiamando il rivenditore dal quale è stata acquistata la licenza E3G oppure se la licenza o gli aggiornamenti sono stati acquistati direttamente dalla SpinTec - telefonando al numero 011-19836836; occorre sempre indicare il numero seriale della licenza E3G.
  - Tramite internet - linea ADSL, Fibra o WiFi (TIM, Alice o Fastweb, serve router con la funzione DHCP) - permette al nostro personale tecnico di accedere direttamente al Vs. punto cassa con SW E3G (dalla versione 9.01). L'Intervento deve essere prima concordato tramite e-mail o telefonicamente. Il funzionamento del servizio è soggetto alla disponibilità di collegamento internet.
- Servizio d'installazione di aggiornamenti software in remoto o installazione dell'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 Spinkey fornita insieme con il software.

Nota 2: Il canone annuo per aggiornamenti e 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](mailto:assistenza@spintec.com)

Nota 5: Si raccomanda di utilizzare il supporto telefonico solo per i problemi importanti e/o molto urgenti e non per i problemi che possono essere risolti tramite una semplice lettura del manuale d'uso.

Nota 6: Vi ricordiamo inoltre che il servizio di tele-assistenza non prevede l'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](mailto:assistenza@spintec.com)