

Allegato: Termini di servizio

Il servizio Include la manutenzione software: accesso all'area riservata del sito web per scaricare aggiornamenti software per il software concesso in licenza o gli archivi di dati, il supporto tecnico: risposta a domande sull'utilizzo del software via e-mail, telefono o supporto remoto. Manutenzione software e supporto tecnico non sono fornibili separatamente.

Manutenzione software

Gli aggiornamenti saranno sviluppati e rilasciati a discrezione di FST in base alle esigenze di avanzamento tecnico, sviluppo di nuove funzionalità o correzione dei bug.

Per scaricare gli aggiornamenti per il software concesso in licenza il cliente riceverà le informazioni di accesso (ID utente e password) per accedere all'area riservata del sito Web FST (www.fomsoftware.com) e alla sezione download presente in quest'area. Le informazioni di accesso saranno valide per tutta la durata del contratto di supporto e possono essere utilizzate solo dal cliente. Le informazioni verranno inviate all'indirizzo e-mail specificato durante la registrazione.

Supporto tecnico

Il supporto tecnico può essere fornito solo in italiano, inglese e spagnolo.

Le informazioni di contatto per il supporto tecnico sono:

Telefono: +39 0541832777, solo durante l'orario del servizio di supporto: da venerdì a venerdì 9-13 e 14-18 CET.

Variazioni programmate dell'orario o interruzione del servizio di supporto per ferie, chiusura aziendale, manutenzione pianificata, ecc. saranno pubblicati in anticipo sul sito web dell'FST.

e-mail: techsupport@fomsoftware.com.

Supporto remoto: Viene fornito utilizzando TeamViewer. Il cliente avvia la connessione con il collegamento "Supporto FST", installato dall'installazione del programma FST.

Disclaimer

Il servizio di supporto tecnico FST cercherà di fornire una risposta rapida al cliente durante l'orario di lavoro o genererà un ticket di supporto se non è possibile fornire una risposta rapida. I ticket di supporto verranno utilizzati per tenere traccia dello stato della richiesta durante la ricerca di una risposta, ma non garantiscono che una risposta o una soluzione possa essere fornita.

Il cliente accetta che l'operatore di assistenza accederà al computer da remoto per fornire i servizi ed eventualmente modificare i parametri e la configurazione del software o del sistema operativo, trasferire file e dati da e verso il computer del cliente direttamente o fornendo istruzioni all'utente.

FST può aggiornare le informazioni di contatto per il servizio, qualsiasi aggiornamento alle informazioni di contatto per il servizio sarà pubblicato sul sito Web FST. Non è possibile contattare il servizio al di fuori dei canali specificati e qualsiasi altro canale non sarà monitorato dal servizio di supporto.

Tutti i servizi non specificati sono esclusi. È escluso, a titolo di esempio ma non limitato a: sviluppo o cambiamenti di funzionalità software su richiesta, servizi di immissione dati, formazione generale sull'uso del software, supporto on premise, supporto per prodotti e strumenti non forniti da FST come MS Office, MS Windows, ecc.