

ImagicleCare

Guida di riferimento per i piani di
supporto e manutenzione del software

rel 3.1 – valida dal 1 settembre 2015



Imagicle spa

Via Fondacci 272 - 55040 Massarosa (LU) Italy

capitale sociale € 250.000,00 i.v. - partita iva e codice fiscale 01715870463

Registro Imprese n. 01715870463 - R.E.A. n. LU-166075

www.imagicle.com e info@imagicle.com

T +39 0584.943232 - F +39 0584.943325

Sommario

Introduzione.....	4
Un piano per ogni cliente	4
Tabella di confronto tra i Piani ImagicleCare	5
Piani di supporto ImagicleCare Basic e Gold	6
Durata del servizio	6
Attivazione del servizio	6
Ticket - richiesta di supporto.....	6
Service Level Agreement.....	7
Livello di supporto	8
Periodo e orario di servizio	8
Canali di supporto	9
Manutenzione e aggiornamenti software	9
Garanzia e assistenza sui prodotti hardware	10
Come acquistare un programma ImagicleCare	11
Programmi ImagicleCare Basic e Gold	11
Upgrade fee per rinnovi in ritardo	11
Programmi ImagicleCare Basic PRO e Gold PRO.....	11
Responsabilità del Cliente	12
Ulteriori condizioni	12

Introduzione

Scegliendo un prodotto Imagicle, hai fatto un importante investimento per la tua azienda.

La capacità di ottimizzare tale investimento dipende però da come la tua applicazione viene gestita ogni giorno e rimane in efficienza per garantirti i suoi servizi al momento opportuno.

Per te, Imagicle ha sviluppato un programma di supporto tecnico completo di manutenzione del software, attento alle tue richieste ed in grado di assisterti in ogni situazione. Il nostro Team di supporto è pronto ad aiutarti per mantenere il corretto funzionamento della tua applicazione lasciandoti libero di dedicarti al tuo lavoro con tranquillità.

In ogni prodotto Imagicle è incluso infatti il nostro servizio di supporto tecnico ImagicleCare Basic per i primi 12 mesi che ti mette a disposizione un team di specialisti capace di risponderti in 7 lingue (italiano, inglese, tedesco, francese, spagnolo, portoghese e arabo), ma se desideri avere un servizio di assistenza ancora più avanzato, con tempi di risposta predeterminati e sicuri, hai la possibilità di sottoscrivere il programma ImagicleCare Gold.

I servizi di assistenza ImagicleCare non sono finalizzati a guidare il processo di installazione e configurazione del prodotto, né alla realizzazione di personalizzazioni delle soluzioni, ma per supportarvi nell'uso quotidiano delle nostre soluzioni. Per tutte le altre esigenze, saremo lieti di assisterti con i nostri Professional Services.

Un piano per ogni cliente

Imagicle ti mette a disposizione diversi programmi di supporto che si differenziano in relazione alla tipologia di servizi erogati e alla durata del contratto.


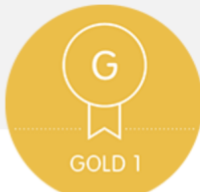

 BASIC	 GOLD 1	 GOLD 3	 GOLD 5
15%	20%	15%	13%
del valore del prodotto, per anno pagamento annuale in anticipo	del valore del prodotto, per anno pagamento annuale in anticipo	del valore del prodotto, per anno pagamento ogni 3 in anticipo	del valore del prodotto, per anno pagamento ogni 5 in anticipo
Presa in carico "Best Effort" (media 2 gg lavorativi)	Presa in carico "TopClass" (media 2 ore). Priorità rispetto agli utenti Basic.	Presa in carico "TopClass" (media 2 ore). Priorità rispetto agli utenti Basic.	Presa in carico "TopClass" (media 2 ore). Priorità rispetto agli utenti Basic.
Giorni lavorativi Orario continuato	Giorni lavorativi + Supporto completo festività nazionali e Sabato Orario continuato	Giorni lavorativi + Supporto completo festività nazionali e Sabato Orario continuato	Giorni lavorativi + Supporto completo festività nazionali e Sabato Orario continuato
Supporto 2° Livello (al rivenditore o all'amministratore di sistema del cliente)	1° livello (opzionale) Supporto di 2° livello (al rivenditore o all'amministratore di sistema del cliente) + supporto da remoto	1° livello (opzionale) Supporto di 2° livello (al rivenditore o all'amministratore di sistema del cliente) + supporto da remoto	1° livello (opzionale) Supporto di 2° livello (al rivenditore o all'amministratore di sistema del cliente) + supporto da remoto
bug fixing + release stagionali	bug fixing + release stagionali	bug fixing + release stagionali	bug fixing + release stagionali
3 numeri locali per accedere al supporto da diverse aree.	3 numeri locali per accedere al supporto da diverse aree.	3 numeri locali per accedere al supporto da diverse aree.	3 numeri locali per accedere al supporto da diverse aree.

Tabella di confronto tra i Piani ImagicleCare

Dettagli dei servizi inclusi nei piani	BASIC	GOLD1	GOLD3	GOLD5
Durata	1 anno	1 anno	3 anni	5 anni
Attivazione alla registrazione	✓	✓	✓	✓
Tickets illimitati	✓	✓	✓	✓
Apertura ticket via web	✓	✓	✓	✓
Livello di servizio				
Priorità	✗	✓	✓	✓
Tempo di risposta predefinito	✗	✓	✓	✓
Livello di supporto				
1 - Utilizzatori finali	✗	Opzionale*	Opzionale*	Opzionale*
2 - Amministratore di sistema (cliente/reseller)	✓	✓	✓	✓
Orari e periodi di servizio				
Orario d'ufficio continuato	✓	✓	✓	✓
Periodo standard - Giorni lavorativi	✓	✓	✓	✓
Periodo esteso – Sabato	✗	✓	✓	✓
Festività nazionali	✗	✓	✓	✓
Canali di supporto				
Help Center web	✓	✓	✓	✓
Supporto via web-email	✓	✓	✓	✓
Supporto telefonico	✓	✓	✓	✓
Supporto remoto (es: Webex)	✗	✓	✓	✓
Manutenzione e aggiornamenti SW				
Rilasci stagionali - bug fixing	✓	✓	✓	✓
Rilasci stagionali - nuove funzionalità	✓	✓	✓	✓
Prezzi				
Prezzo per anno	15%	20%	15%	13%
	valore del prodotto	valore del prodotto	valore del prodotto	valore del prodotto
Importo minimo	250 EUR	700 EUR	2000 EUR	3000 EUR
Pagamento	annuale anticipato	annuale anticipato	3 anni anticipato	5 anni anticipato

La durata del contratto potrebbe essere inferiore in caso il prodotto vada in 'End of Support'. Controlla qui www.imagicle.com/go/EOL le date di 'End of Support' dei prodotti. Lingue supportate: Italiano, Inglese, Tedesco, Francese, Spagnolo e Portoghese.

* I servizi di supporto diretto agli utilizzatori, quali ad esempio gli operatori del customer service, sono offerti con valutazione a progetto, in accordo con il cliente, sulla base delle dimensioni e delle esigenze specifiche.

Priorità e tempi massimi di presa in carico	IMAGICLECARE BASIC Max tempo presa in carico	IMAGICLECARE GOLD Max tempo presa in carico
CRITICA – IMPATTO GRAVE l'applicazione/sistema è bloccata con una perdita consistente dei servizi	entro il giorno lavorativo successivo	< 60 minuti
ALTA – IMPATTO SIGNIFICATIVO l'applicazione/sistema funziona in modo discontinuo con una significativa riduzione dei servizi	entro 2 giorni lavorativi successivi	< 2 ore lavorative
MEDIA – IMPATTO MINORE l'applicazione/sistema funziona con una perdita moderata dei servizi, ma è possibile continuare, con i dovuti accorgimenti, il lavoro senza pregiudizio	al meglio di quanto possibile	< 4 ore lavorative
BASSA – IMPATTO MINIMO/NESSUNO l'applicazione/sistema funziona con nessuno o scarso impedimento dei servizi	al meglio di quanto possibile	< 8 ore lavorative

Piani di supporto ImagicleCare Basic e Gold

I piani ImagicleCare includono una serie di servizi che garantiscono un supporto completo dopo l'installazione del software.

Durata del servizio

I piani ImagicleCare prevedono una durata minima annuale e possono essere acquistati per periodi multipli. La sottoscrizione immediata di più annualità del servizio ImagicleCare Gold offre inoltre risparmi rilevanti.

Piano	BASIC	GOLD1	GOLD3	GOLD5
Durata	1 anno	1 anno	3 anni	5 anni

Ogni soluzione Imagicle include i servizi Basic per 1 anno che possono essere migliorati con il servizio ImagicleCare Gold.

Rinnovi

E' necessario rinnovare il contratto prima della scadenza contrattuale per avere continuità di servizio. Il periodo di copertura dei servizi di supporto ImagicleCare sarà esteso a partire dalla data di scadenza del precedente contratto, qualora attivo o scaduto da meno di 120 giorni. Per i contratti scaduti da oltre 120 giorni il periodo di copertura decorrerà dalla data dell'ordine di rinnovo e sarà applicata l'Upgrade Fee (vedi sezione Upgrade Fee per rinnovi in ritardo).

Prodotti in End Of Support – End Of Life

La durata del contratto potrebbe essere inferiore in caso il prodotto vada in 'End of Support'. Imagicle non sarà più in grado di fornire supporto per qualsiasi prodotto in stato di End Of Life (EOL). E' possibile verificare su www.imagicle.com/go/EOL le date di 'End of Support' dei prodotti.

Attivazione del servizio

I servizi ImagicleCare si attivano automaticamente alla registrazione dei prodotti attraverso il sito web www.imagicle.com/go/activation ed il periodo previsto dal piano decorre da tale data.

Ticket - richiesta di supporto

Ticket	BASIC	GOLD1	GOLD3	GOLD5
Tickets illimitati	✓	✓	✓	✓
Apertura ticket via web	✓	✓	✓	✓

Per richiesta di supporto, denominata anche "ticket", si intende una domanda inoltrata per ottenere assistenza relativa a una singola problematica e definita dall'intervento che è ragionevole effettuare al fine di risolverla. Per singola problematica si intende un problema che non può essere ulteriormente suddiviso in problemi secondari. In caso contrario, ciascun problema secondario sarà considerato oggetto di una richiesta di supporto separata che verrà trattata con la relativa priorità.

Sia con il piano Basic che con i piani Gold il numero di ticket è illimitato.

Apertura di un ticket

Il miglior modo per aprire un ticket è dal sito web support.imagicle.com, che garantisce l'instradamento più rapido al team di supporto che prenderà in carico con la massima efficienza la richiesta. Qualora non sia possibile utilizzare il sito, sarà possibile aprire una richiesta di intervento telefonicamente.

Service Level Agreement

I servizi inclusi in ImagicleCare prevedono definizioni di priorità di intervento basate su criteri di severità dei problemi riscontrati ed il tempo di risposta dipende dalla priorità della richiesta e dal carico di lavoro del reparto *Help Desk*.

Il piano Imagicle Care Gold ha tempi di risposta e di presa in carico ristretti e migliori del piano Imagicle Care Basic, in grado di garantire il massimo supporto in qualsiasi condizione.

Livello di servizio	BASIC	GOLD1	GOLD3	GOLD5
Priorità	✘	✔	✔	✔
Tempo di risposta predefinito	✘	✔	✔	✔

Processamento delle richieste ed apertura del caso.

Imagicle processerà le richieste di supporto per determinare la priorità e via email, notificherà al cliente quando la richiesta verrà trattata in accordo con la tabella che segue.

All'apertura del caso di supporto sarà assegnato un numero di ticket con cui sarà possibile tracciare il servizio fino alla risoluzione del problema.

Processamento delle richieste	IMAGICLECARE BASIC Notifica priorità	IMAGICLECARE GOLD notifica priorità
DEFINIZIONE DELLA PRIORITÀ E NOTIFICA	Entro 4 ore	Entro 30 minuti

Criteri e tempi massimi di presa incarico

Le richieste dei clienti che hanno sottoscritto un programma ImagicleCare Gold hanno sempre priorità sulle richieste di supporto di Basic.

Imagicle attribuirà la priorità ai casi sulla base della seguente tabella:

Priorità e tempi massimi di presa in carico	IMAGICLECARE BASIC Max tempo presa in carico	IMAGICLECARE GOLD Max tempo presa in carico
CRITICA – IMPATTO GRAVE l'applicazione/sistema è bloccata con una perdita consistente dei servizi	entro il giorno lavorativo successivo	< 60 minuti
ALTA – IMPATTO SIGNIFICATIVO l'applicazione/sistema funziona in modo discontinuo con una significativa riduzione dei servizi	entro 2 giorni lavorativi successivi	< 2 ore lavorative
MEDIA – IMPATTO MINORE l'applicazione/sistema funziona con una perdita moderata dei servizi, ma è possibile continuare, con i dovuti accorgimenti, il lavoro senza pregiudizio	al meglio di quanto possibile	< 4 ore lavorative
BASSA – IMPATTO MINIMO/NESSUNO l'applicazione/sistema funziona con nessuno o scarso impedimento dei servizi	al meglio di quanto possibile	< 8 ore lavorative

Il tempo massimo di risposta viene calcolato in base all'orario lavorativo Imagicle.

Imagicle ha facoltà di ridurre il livello di priorità qualora il Cliente non sia in grado di fornire le risorse o le risposte adeguate che consentano di procedere alla risoluzione del problema.

Imagicle potrebbe richiedere al Cliente collaborazione per determinare il problema ed effettuare attività di risoluzione. La determinazione del problema e le attività di risoluzione possono includere l'esecuzione di analisi di rete, la registrazione di messaggi di errore, la raccolta di informazioni relative alla configurazione, la modifica delle configurazioni del prodotto, l'installazione di nuove versioni software o di nuovi componenti oppure la modifica di processi.

Il Cliente è responsabile dell'implementazione delle procedure necessarie per la salvaguardia dell'integrità e della sicurezza del software e dei dati da un eventuale accesso non autorizzato, nonché per il ripristino di file danneggiati o perduti a causa di errori irreversibili.

Livello di supporto

Le soluzioni Imagicle sono soluzioni complesse che interoperano con diversi sistemi dei clienti, quali ad esempio la piattaforma di comunicazione, sistemi di autenticazione come Active Directory, server di posta elettronica, ma anche con le reti di comunicazione dei service provider. Per l'analisi e la risoluzione di molte richieste di supporto sono pertanto necessarie specifiche competenze sistemiche e talvolta la possibilità di intervenire sulle configurazioni anche dei sistemi di comunicazione, IP-PBX, cosa che soltanto partner/rivenditori Imagicle e amministratori di sistema esperti dei reparti IT/TLC dei clienti, sono in grado di operare.

Per questo Imagicle distingue due livelli di supporto:

Livello di supporto	BASIC	GOLD1	GOLD3	GOLD5
1 livello - Utilizzatori finali	✘	Opzionale*	Opzionale*	Opzionale*
2 livello - Amministratore di sistema (cliente/reseller)	✔	✔	✔	✔

Supporto li 1° livello agli utilizzatori finali:

E' il supporto erogato agli utenti del prodotto, per richieste relative a problematiche comuni, riguardanti performance, malfunzionamenti e utilizzo del prodotto non ancora analizzate da esperti del settore. Questo tipo di richieste non è incluso nei piani di assistenza ImagicleCare che prevedono sempre un'analisi iniziale da parte del partner/rivenditore Imagicle o dell'amministratore del sistema Imagicle del cliente.

Su base progetto Imagicle può offrire tale supporto diretto, ad esempio per gli operatori del customer service, ai clienti che hanno sottoscritto un piano ImagicleCare Gold.

Supporto di 2° livello agli amministratori di sistema

E' il supporto specialistico erogato per richieste già sottoposte ad un processo di troubleshooting da parte del partner/rivenditore Imagicle o dell'amministratore del sistema Imagicle del cliente che abbiano già posto in essere ogni sforzo per risolverle. In caso in cui i tecnici non siano in grado di risolvere il problema o abbiano individuato un'anomalia nel prodotto può anche essere coinvolto direttamente il reparto R&D.

Imagicle offre questo livello di supporto agli amministratori del sistema Imagicle sia dei propri partner/rivenditori sia del cliente finale, che dovrà essere nelle condizioni di effettuare il troubleshooting ed eventuali modifiche di configurazione sulla suite Imagicle e sul sistema UC. L'intervento del partner/rivenditore potrà talvolta rendersi comunque necessario.

Periodo e orario di servizio

Il servizio di supporto è disponibile per tutti i clienti nei giorni lavorativi, nei seguenti orari di ufficio:

Lunedì al Venerdì con orario continuato dalle 9:00 alle 18.00 (CET/CEST).

Per i clienti che hanno sottoscritto un piano ImagicleCare Gold, il servizio è inoltre esteso, con gli stessi orari lavorativi, durante il sabato e le festività nazionali italiane (1 Gennaio, 6 Gennaio, Lunedì dopo Pasqua, 25 Aprile, 1 Maggio, 2 Giugno, 15 Agosto, 1 Novembre, 8 Dicembre, 25 Dicembre, 26 Dicembre).

Orari e periodi di servizio	BASIC	GOLD1	GOLD3	GOLD5
Orario d'ufficio continuato	✔	✔	✔	✔
Periodo standard - Giorni lavorativi	✔	✔	✔	✔
Periodo esteso – Sabato	✘	✔	✔	✔
Festività nazionali	✘	✔	✔	✔

Canali di supporto

I servizi ImagicleCare mettono a disposizione diversi canali di supporto per ogni esigenza.

In primo luogo è disponibile l'**Imagicle Help Center** - support.imagicle.com - un portale self-service 24X7X365, che offre numerose risorse on-line, tra cui guide videoguide utente, manuali di amministrazione, una vasta knowledge base, che permettono di trovare una risposta alle domande più comuni.

Sempre dal portale è possibile aprire le richieste di supporto, ed è la modalità più efficiente, ma in caso non sia possibile, i nostri operatori sono pronti ad accogliervi telefonicamente al numero [+39.0584.943232](tel:+39.0584.943232).

Per i paesi del Middle East, del Canada, Nord e Sud America, sono disponibili numerazioni specifiche ed il supporto è operativo durante l'orario lavorativo locale. I clienti di altri paesi e fusi orari, potranno scegliere la numerazione e l'orario operativo più vicino al proprio fuso orario.

Il supporto viene poi operato attraverso l'email ed il telefono e, per il clienti che hanno sottoscritto il contratto Imagicle CareGold, attraverso strumenti di supporto remoto, con cui gli specialisti Imagicle potranno intervenire direttamente sui server dove sono installate le applicazioni.

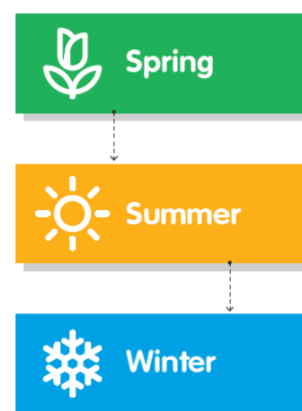
Canali di supporto	BASIC	GOLD1	GOLD3	GOLD5
Help Center web	✓	✓	✓	✓
Supporto via web-email	✓	✓	✓	✓
Supporto telefonico	✓	✓	✓	✓
Supporto remoto (es: Webex)	✗	✓	✓	✓

Manutenzione e aggiornamenti software

Imagicle ha scelto di offrire ai propri clienti le migliori soluzioni attraverso una politica innovativa di aggiornamenti software costanti in ottica di servizio.

Tutti i rilasci, che includono sia correzioni che nuove feature e nuovi prodotti, sono concentrati in 3 rilasci stagionali: in primavera, estate ed in inverno di ogni anno. Grazie alla cadenza stagionale fissa è più facile pianificare gli aggiornamenti dei propri sistemi, ma anche sapere quando e quali novità arriveranno.

Oltre a questo, un'opera costante al fianco dei costruttori e dei partner garantisce l'interoperabilità delle soluzioni Imagicle con le nuove piattaforme di comunicazione. Così quando sarà il momento di aggiornare il sistema UC – IPPBX in uso, sarà possibile farlo con la tranquillità di sapere che sarà sempre possibile utilizzare le applicazioni Imagicle preferite.



Sia i clienti che hanno sottoscritto un piano ImagicleCare Basic che quelli che hanno scritto un piano ImagicleCare Gold hanno diritto ad accedere a:

- **Rilasci stagionali – bug fixing:** Bug fixes e Patches saranno rilasciate solo con l'ultima release del prodotto, in periodi prefissati ogni anno con 3 rilasci stagionali. Le nuove release sono normalmente retro compatibili, ma in alcuni casi la totale retro compatibilità potrebbe non essere possibile;
- **Rilasci stagionali – nuove funzionalità:** 3 nuove releases in periodo prefissati per ogni anno per i tuoi upgrade e conoscere in anticipo le novità.

Manutenzione e aggiornamenti SW	BASIC	GOLD1	GOLD3	GOLD5
Rilasci stagionali - bug fixing	✓	✓	✓	✓
Rilasci stagionali - nuove funzionalità	✓	✓	✓	✓

Garanzia e assistenza sui prodotti hardware

Per tutti i prodotti hardware rivenduti da Imagicle, viene applicata la garanzia del produttore.

In caso di guasto, sarà cura del reparto tecnico mettere il cliente in contatto con il fornitore del prodotto per la sostituzione in garanzia ovvero per quantificare i costi della riparazione una volta decorsi i termini della stessa.

Come acquistare un programma ImagicleCare

E' possibile acquistare un programma di manutenzione e supporto Imagicle Care Gold od estendere la propria manutenzione ImagicleCare Basic in qualsiasi momento scegliendo il piano che meglio si adatta alle proprie esigenze, richiedendolo al proprio Partner/rivenditore Imagicle, oppure attraverso il portale Imagicle www.imagicle.com/contacts o chiamando il numero +39.584.943232.

Programmi ImagicleCare Basic e Gold

Il prezzo dei programmi ImagicleCare è quello riportato nella tabella seguente ed Il pagamento è anticipato rispetto al periodo di validità del programma scelto.

Dettagli del programma	BASIC	GOLD1	GOLD3	GOLD5
Prezzo per anno	15% valore del prodotto	20% valore del prodotto	15% valore del prodotto	13% valore del prodotto
Importo minimo	250 EUR	700 EUR	2000 EUR	3000 EUR
Pagamento	annuale anticipato	annuale anticipato	3 anni anticipato	5 anni anticipato

Gli importi indicati sono da intendersi IVA esclusa.

Valore minimo in caso di contratti sottoscritti per più prodotti

Nel caso di sottoscrizione di contratti ImagicleCare su più prodotti contemporaneamente, il valore minimo previsto dal piano sarà eventualmente applicato solo qualora la somma degli importi di tutti i contratti per ogni prodotto non raggiunga il minimo.

I bundle di più prodotti, identificati da un solo codice di listino, vengono considerati come un solo prodotto.

Upgrade fee per rinnovi in ritardo

Per i contratti rinnovati dopo la data di scadenza è previsto un costo pari al **5%** del valore del prodotto quale Upgrade fee per ogni anno di ritardo (con un minimo di 250,00 EUR complessivo per tutti gli anni di ritardo).

L'upgrade fee, obbligatorio, copre gli aggiornamenti software disponibili ogni anno con i 3 rilasci stagionali, i quali includono bug fixing, nuove features, compatibilità con i nuovi sistemi.

Anche i clienti che rinnoveranno con ritardo potranno aggiornare le loro soluzioni sempre all'ultima versione disponibile, senza acquistare un codice specifico di upgrade, ma corrispondendo semplicemente l'upgrade fee.

Se il rinnovo avviene entro i primi 120 giorni dalla scadenza, l'upgrade fee non viene applicata.

Programmi ImagicleCare Basic PRO e Gold PRO

Per Imagicle Hotel e per Telcen Blue's Professional, il prezzo dei programmi ImagicleCare è il seguente:

Dettagli del programma	BASIC PRO	GOLD PRO
Durata	3 anni	3 anni
Prezzo	250 EUR	500 EUR
Pagamento	3 anni anticipato	3 anni anticipato

Gli importi indicati sono da intendersi IVA esclusa.

Responsabilità del Cliente

- Il Cliente garantisce che i sistemi Imagicle sono utilizzati e mantenuti in conformità alla documentazione allegata al prodotto
- Imagicle non è responsabile per il supporto di prodotti di terze parti non forniti da Imagicle.
Se il problema è identificato come relativo a prodotti di terze parti, il Team di supporto di Imagicle ha il diritto di continuare la risoluzione dei problemi, una volta che il problema specifico di terza parte è risolto. Il Cliente è responsabile di mantenere un accordo con il supporto di terze parti per tali prodotti
- Il Cliente deve porre in essere tutti gli sforzi ragionevoli per mantenere i software Imagicle aggiornati alla release più attuale
- Il Cliente deve compilare il modulo di richiesta supporto e aggiungere le informazioni richieste quando apre un ticket
- Il Cliente dovrà fornire la connettività al prodotto, al fine di permettere a Imagicle di stabilire un collegamento dati per effettuare il Remote support e la manutenzione. Il Cliente e Imagicle concorderanno le opportune misure di sicurezza per prevenire l'accesso non autorizzato, ma la responsabilità finale per la sicurezza della rete è attribuita al Cliente
- Imagicle non si conatterà alla rete del Cliente senza autorizzazione preventiva e tale connessione sarà finalizzata esclusivamente a fornire il supporto tecnico
- Il Cliente deve essere disponibile, come richiesto da Imagicle, per aiutare nella diagnosi del problema e fornire un accesso elettronico al prodotto aiutando nell'indagine e nella risoluzione. Qualora sia il Cliente a non fornire o a causare ritardi nella fornitura della connettività, Imagicle non sarà ritenuta responsabile di questa riduzione delle prestazioni per un periodo pari a tale omissione o ritardo
- Il Cliente è tenuto a pagare il prezzo pattuito entro le date di scadenza previste
- Imagicle non è obbligata a fornire supporto fino a che i corrispettivi pattuiti non stati liquidati

Ulteriori condizioni

Imagicle non avrà alcun obbligo di fornire supporto tecnico:

- In caso il Cliente finale alteri, danneggi o modifichi il prodotto o parte di esso, in particolare se il Cliente utilizza qualsiasi software o hardware che non è certificato per essere pienamente compatibile con i prodotti Imagicle senza il permesso esplicito dell'assistenza tecnica di Imagicle
- Per qualsiasi prodotto che ha raggiunto lo stato di End Of Life (EOL) e non è quindi più supportato. E' possibile controllare qui www.imagicle.com/go/EOL le date di 'End of Support' dei prodotti
- Per qualsiasi prodotto che non è coperto da un regolare contratto di servizio di assistenza
- Per qualsiasi problema causato da: incidente, trasporto, negligenza o uso improprio; alterazione; modifica del prodotto; la mancata di un adeguato ambiente di installazione; l'uso di forniture o materiali che non soddisfano le specifiche, l'utilizzo del prodotto per un uso diverso da quello delle specifiche finalità per le quali il prodotto è stato progettato, per eventuali problemi causati da negligenza, abuso o distrazione da parte del Cliente
- Per l'uso del prodotto su tutti i sistemi diversi da quelli specificati per il prodotto. Imagicle non avrà alcuna responsabilità per eventuali modifiche da parte del Cliente che si potranno rendere necessarie per utilizzare il prodotto