



Gentile Cliente,

consapevoli dell'importanza che il servizio di **assistenza tecnica** post-vendita rappresenta nel mondo dell' Information Technology e forti di più di 25 anni di esperienza nel settore della distribuzione e del supporto, vogliamo continuare ad offrire un servizio puntuale e competente ai nostri clienti. La professionalità che da sempre contraddistingue il supporto tecnico REweb, viene ulteriormente elevata con il servizio di supporto tecnico accessibile tramite la sottoscrizione del contratto di assistenza i cui estremi vengono di seguito riportati.

Contenuto del contratto “REweb assistenza tecnica”

E' possibile stipulare un contratto di assistenza per tutti i prodotti hardware e software della distribuzione REweb.

Le modalità di assistenza sono le seguenti:

1. le problematiche riguardano malfunzionamenti o comportamenti non coerenti con la manualistica fornita in dotazione al prodotto
2. le segnalazioni sono riportate via **internet** (compilando l'apposito form presente sul sito web REweb > Servizi > Supporto – <http://www.reweb.it/servizi/supporto/>). La prima segnalazione (apertura) di ogni problematica dovrà essere necessariamente eseguita attraverso il form e la presa in carico avviene normalmente entro le 8 ore lavorative; l'eventuale discussione del problema potrà avvenire e proseguire via email o telefonicamente
3. il contratto prevede un massimo di 3 nuovi problemi aperti al mese
4. se l'infrastruttura informatica del cliente lo permette, il personale tecnico REweb potrà intervenire direttamente in “teleassistenza” sui sistemi oggetto del malfunzionamento
5. per servizi di consulenza a progetto come sviluppo di programmi o scripts, test di software, realizzazione di impianti pilota, installazioni e qualsiasi attività che esula da quanto indicato al punto 1) esiste un apposito servizio REweb “C.I.P” i cui dettagli sono disponibili presso i nostri uffici commerciali
6. la sottoscrizione del presente contratto da diritto ad uno sconto del **25%** su una singola attività consulenziale “C.I.P.” per la durata di una giornata (spese di trasferta escluse) e **35%** sulle attività di formazione previste da REweb nel corso dell'anno



REweb S.r.l. - www.reweb.it

Sede: via Ferrari, 6 - 42124 Reggio Emilia
Tel: 0522 420786 - 0522 1712940 - Mail: cuse@reweb.it
CF. RI. PIVA 02026760351

7. il supporto tecnico REweb non potrà direttamente intervenire per correggere bugs o problemi del prodotto, in quanto non in possesso dei sorgenti dello stesso (di proprietà esclusiva del produttore). A fronte di problemi di questa natura, possono essere consigliate fixes o patches, oppure si suggerirà l'upgrade (dove possibile) ad una versione aggiornata del prodotto
8. i prodotti coperti dal contratto di assistenza debbono essere aggiornati all'ultima versione disponibile e con manutenzione attiva, o comunque rientrare nella lista dei prodotti ancora supportati dal fornitore e da REweb. Per informazioni su questi prodotti si può verificare direttamente sul sito web del fornitore, contattare il proprio riferimento commerciale, oppure gli uffici tecnici REweb
9. il presente contratto non copre i guasti o le sostituzioni di componenti hardware, per i quali occorre piuttosto fare riferimento alla eventuale garanzia offerta dal fornitore del prodotto stesso
10. il contratto di assistenza **annuale** dà accesso al servizio di supporto tecnico REweb per un periodo di dodici mesi dalla data di accettazione del contratto ed è rinnovabile di anno in anno previo accordo tra le parti

La fatturazione e la comunicazione degli estremi per la segnalazione di problemi avverranno alla ricezione del modulo di sottoscrizione allegato, debitamente compilato dal cliente in ogni sua parte.

Il pagamento del contratto avverrà tramite bonifico bancario anticipato.

Per eventuali chiarimenti ed ulteriori informazioni, è possibile contattare il supporto tecnico REweb presso gli uffici di Reggio Emilia (0522 1712600)

L'occasione ci è gradita per porgere i nostri più cordiali saluti.

REweb S.r.l.