

SERVER E WORKSTATION SHARE

CONDIZIONI GENERALI DELL'ASSISTENZA ON-SITE FORNITA DA SHARE DISTRIBUZIONE SRL

Applicabilità: A tutte le macchine prodotte e/o commercializzate da Share Distribuzione ove previsto (vedere la scheda del configuratore della specifica macchina sul WEB e/o quanto riportato sul documento di vendita).

Disponibilità del servizio: Solo sul territorio italiano - dal lunedì al venerdì con orario d'ufficio dalle ore 08.00 alle 13.00 al mattino e dalle 14.30 alle 17.30 il pomeriggio, escluso il venerdì pomeriggio giorno in cui il servizio è disponibile fino alle 16.30. Il servizio non è attivo nei giorni festivi e durante la chiusura estiva (due settimane centrali di agosto).

Per il periodo previsto di applicabilità del servizio Share Distribuzione S.r.l. si impegna a gestire l'assistenza nelle modalità descritte qui di seguito:

In caso di fault e/o di anomalia il cliente è tenuto a chiamare il centralino di Share Distribuzione al n. 045 8751535 specificando che si tratta di chiamata per guasto su apparecchiatura Share citando:

- Numero di serie del prodotto
- Riferimenti del documento di acquisto (numero e data di emissione)

Al cliente verrà passato il responsabile di turno dell'assistenza tecnica il quale, verificato che la macchina sia effettivamente coperta dal servizio, procede nell'identificazione della problematica. In questa fase può essere richiesto al cliente di effettuare un collegamento remoto sia per verificare la problematica stessa sia per effettuare dei test.

Qualora la macchina non risulti più coperta dal servizio è facoltà del cliente chiedere comunque l'intervento che verrà poi fatturato a consuntivo.

Identificato il componente difettoso il centro di assistenza tecnica (d'ora in avanti denominato CAT) provvede ad effettuare, ove possibile e disponibile, un invio di un componente nuovo (in anticipo sostituzione – vedi **"Nota"** in calce) direttamente al cliente finale per la sostituzione. In questa fase è compito del cliente fornire al CAT tutti gli estremi del cliente finali quali: intestazione e indirizzo di spedizione, eventuali orari di accesso alla macchina, nome di un responsabile di riferimento e recapito telefonico di quest'ultimo. Nel contempo il CAT attiva la centrale operativa per l'invio di un tecnico per la riparazione/sostituzione del componente difettoso. Sarà il tecnico stesso a contattare direttamente il responsabile di riferimento per accordarsi sui tempi dell'intervento. Tale contatto è necessario in quanto è ovvio che l'intervento del tecnico ha un senso solo se la parte da sostituire sia già pervenuta al cliente finale. Qualora sia impossibile definire telefonicamente e/o tramite collegamento remoto la causa del guasto, sarà compito del tecnico esaminare la macchina e individuare il guasto e/o l'anomalia intervenuta. Effettuata la riparazione/sostituzione sarà cura del tecnico inviato trattenere il componente difettoso e ritornarlo al centro di assistenza tecnico per il suo esame. E' facoltà del cliente richiedere la sola sostituzione anticipata del componente ed effettuare, sotto la propria responsabilità, la riparazione sulla macchina. In questo caso sarà suo compito, e sotto la propria responsabilità, effettuare il reso del componente guasto che dovrà pervenire a Share Distribuzione Srl in porto franco e con un imballo adeguato.

Nota: Il servizio di anticipo sostituzione NON COPRE eventuali GPU presenti nella macchina. Questi componenti sono coperti dalla sola garanzia standard del produttore la cui durata è limitata a 3 anni, indipendentemente dalla durata del servizio acquistato dal cliente

L'assistenza tecnica è fornita nelle modalità e nei limiti sopra esposti. In nessun caso potrà essere richiesto a Share Distribuzione di prestare assistenza di qualsiasi natura presso il compratore o l'eventuale suo utente finale né potrà essere richiesto alcun risarcimento e a nessun titolo per danni derivanti dal fermo macchina.

Per ogni altra informazione relativa alle garanzie sui prodotti offerte da Share Distribuzione fare riferimento al documento relativo ad esse pubblicato sul sito WEB di Share Distribuzione S.r.l. www.shared.it alla voce "condizioni di utilizzo" in calce alla Home Page.

N.B.

Per "cliente" si intende l'intestatario della fattura di vendita emessa da Share Distribuzione S.r.l. e non il Suo eventuale cliente (Utente e/o Utilizzatore finale).

Questa SLA si applica esclusivamente ai servizi forniti direttamente da Share Distribuzione S.r.l.. Per i servizi forniti direttamente dai Vendor (Supermicro, Gigabyte o altri) fare riferimento alle SLA del Vendor.