

GOLD SERVICE

Il Servizio Globale di Assistenza e Consulenza Tecnica

GOLD SERVICE è l'insieme di tre servizi progressivi con validità 12 mesi offerto da Brm Artedas Italia:

GOLD-LINE: Assistenza e Consulenza tecnica ON-LINE

GOLD-REMOTE: Installazione, Assistenza e Consulenza tecnica ON_SITE remota mediante tecnologia Internet, con garanzia di risposta entro 24 ore.

GOLD-SITE: Assistenza e supporto tecnico ON-SITE diretta presso la sede del cliente (escluse spese di trasferimento)

Tipologia e condizioni di fornitura del servizio BRM GOLD SERVICE

GOLD-LINE è il servizio a cui si rivolge il cliente ogni qualvolta necessita di assistenza tecnica o consulenza dei prodotti o servizi OrCAD o CADENCE. Il servizio è disponibile 8 ore al giorno dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00

GOLD-REMOTE è un servizio che utilizza la tecnologia Internet e tramite il quale i tecnici della BRM Italiana accedono al sistema del cliente su cui sono installati i programmi e analizzano direttamente il problema come se fossero nella sede dell'utente. L'utilizzo di GOLD-REMOTE in alternativa a GOLD-LINE è ad esclusiva discrezione dei tecnici della Brm Artedas Italia. Si usa normalmente quando GOLD-LINE richiede troppo tempo per la soluzione del problema oppure quando con GOLD-LINE non è possibile capire la natura del problema e quindi arrivare ad una sua soluzione in tempi rapidi.

Per l'utilizzo del servizio GOLD-REMOTE da parte della Brm Artedas Italia l'utente deve disporre di:
a) un collegamento Internet a banda larga (ADSL) o velocità superiori, b) Un Firewall (se esiste) che permetta l'accesso al computer.

Il servizio è disponibile 8 ore al giorno dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00. L'orario di collegamento viene concordato con l'utente.

GOLD-SITE è il servizio che la Brm Artedas Italia fornisce quando non è possibile risolvere il problema col servizio GOLD-REMOTE. L'utilizzo di tale servizio è ad esclusiva discrezione dei tecnici di BRM Italiana. La data dell'intervento presso l'utente viene concordata tra le parti. La mancanza di uno o entrambi i servizi di cui ai punti a) e b) del paragrafo precedente, oppure nel caso in cui per qualsiasi ragione i tecnici Brm Artedas Italia non possano accedere al computer dell'utente o l'accesso sia malfunzionante, il diritto al servizio GOLD-SITE decade.

Il servizio GOLD-SITE, inoltre, NON è applicabile qualora i tecnici della Brm Artedas Italia riscontrassero che il problema è dovuto a difetto congenito del software e che quindi può essere risolto soltanto dai progettisti dello stesso.

Il Servizio Globale di Assistenza e Consulenza Tecnica BRM GOLD SERVICE è applicabile a tutti gli utenti che sono in regola con il Contratto di Manutenzione (ESO). Per i prodotti il cui ESO è scaduto e non rinnovato per più di 2 mesi il servizio è automaticamente sospeso. Training e corsi di formazione non sono inclusi nel servizio BRM GOLD SERVICE e verranno quotati a parte.