

ASSISTENZA EMC: LIVELLO ENHANCED

La seguente tabella elenca i servizi di assistenza previsti dai termini del contratto di garanzia e/o manutenzione EMC di tipo Enhanced.

L'assistenza Enhanced è disponibile per:

1. Apparecchiature EMC (compreso il software principale) indicate nella [Tabella relativa alla garanzia e alla manutenzione dei prodotti EMC](#) che
 - includono l'assistenza Enhanced durante il periodo di validità della garanzia; ovvero
 - hanno i requisiti per passare all'assistenza Enhanced durante il periodo di validità della garanzia; ovvero
 - hanno i requisiti per l'assistenza Enhanced durante un periodo di manutenzione successivo.
2. Software EMC (diverso dal software principale) che nella tabella relativa alla garanzia e alla manutenzione dei prodotti EMC è indicato come software idoneo per l'assistenza Enhanced durante un periodo di manutenzione.

Tipo di assistenza	Descrizione	Assistenza Enhanced – Dettagli sulla copertura
Assistenza tecnica remota	Il Cliente può contattare EMC via telefono o web su base 7x24 (7 giorni su 7, 24 ore al giorno) per segnalare un problema relativo alle apparecchiature, al software principale o ad altri software e fornisce indicazioni per una valutazione iniziale del livello di gravità*. EMC è tenuta a intervenire (i) fornendo una risposta tecnica da remoto in base alla gravità del problema; ovvero, (ii) quando ritenuto necessario da EMC, con un supporto on site come descritto di seguito.	<p>Inclusa.</p> <p>I tempi di risposta variano in base alla gravità del problema; rispetto al momento della ricezione del contatto da parte del Cliente, si applicano le seguenti tempistiche:</p> <p>Livello di gravità 1: 1 ora; 7 giorni su 7, 24 ore su 24</p> <p>Livello di gravità 2: 3 ore; 7 giorni su 7, 24 ore su 24</p> <p>Livello di gravità 3: 4 ore lavorative</p> <p>Livello di gravità 4: 10 ore lavorative</p>
Assistenza on site	EMC invia personale autorizzato presso il luogo di installazione, al fine di risolvere il problema dopo averlo isolato e aver ritenuto necessaria un'assistenza on site.	<p>Inclusa esclusivamente per le apparecchiature e il software principale.</p> <p>L'assistenza on site viene erogata il giorno lavorativo successivo (9 ore al giorno per 5 giorni alla settimana) rispetto alla determinazione, da parte di EMC, della necessità di supporto on site.</p> <p>L'arrivo del personale di assistenza on site sul posto dipende dall'arrivo dei componenti di ricambio necessari.</p> <p>L'assistenza on site non viene applicata al software, ma può essere acquistata separatamente.</p>
Componenti di ricambio e installazione	EMC fornisce i componenti di ricambio, di cui ritenga necessaria la sostituzione.	<p>Inclusa.</p> <p>L'installazione dei componenti CRU (Customer Replaceable Unit) è a carico del Cliente. Vedere la Tabella relativa alla manutenzione dei prodotti per l'elenco dei componenti considerati CRU.</p> <p>L'installazione di tutti gli altri componenti non CRU è a carico di EMC.</p> <p>I componenti di ricambio vengono spediti al Cliente in modo tale da arrivare entro il giorno lavorativo successivo. EMC non è responsabile di eventuali problemi di spedizione, che potrebbero avere impatto sull'intervento on site.</p> <p>Nel caso in cui sia EMC ad installare i componenti di ricambio, EMC stessa si occuperà anche di organizzare la restituzione dei componenti sostituiti a una sede EMC. Nel caso in cui sia il Cliente ad installare le CRU, il Cliente stesso si occuperà anche di restituire quelle sostituite a una sede indicata da EMC.</p>

Tipo di assistenza	Descrizione	Assistenza Enhanced – Dettagli sulla copertura
Versioni del software principale (sistema operativo) e installazione	EMC fornisce nuove versioni del software principale, nel caso siano disponibili.	Inclusa. L'installazione di nuove versioni del software principale è a cura del Cliente, se non ritenuto altrimenti necessario da EMC.
Versioni del software EMC (applicazioni aziendali o software con funzioni avanzate, software principale escluso) e installazione	EMC fornisce nuove versioni, in base alla disponibilità.	Inclusa. Installazione a cura del Cliente, se non ritenuto altrimenti necessario da EMC.
Assistenza remota sicura (Secure Remote Support "Connect home")	Alcuni prodotti EMC inviano automaticamente e autonomamente degli input a EMC per agevolare l'individuazione del problema. Nel caso lo ritenga necessario o utile, EMC potrà accedere, su autorizzazione del cliente e sotto il suo controllo, ai sistemi per effettuare ulteriori controlli diagnostici e per fornire assistenza tecnica da remoto.	Inclusa per soluzioni con sistemi di monitoraggio remoto e tecnologia EMC. A fronte di notifica del problema ricevuta da EMC, i tempi e le modalità di risposta per l'assistenza tecnica, in remoto e on site, sono le stesse applicabili a fronte di segnalazione da parte del Cliente.
Accesso agli strumenti di supporto via web	I Clienti che si sono correttamente registrati hanno accesso alle funzionalità del sito web EMC Powerlink su base 7x24.	Inclusa.

*Livelli di gravità:

- **Gravità 1 – Critica:** problema grave che impedisce all'utente o al gruppo di lavoro di eseguire funzioni aziendali critiche.
- **Gravità 2 – Elevata:** l'utente o il gruppo di lavoro è in grado di eseguire funzioni professionali; tuttavia queste funzioni risultano compromesse e vengono eseguite in modo significativamente limitato.
- **Gravità 3 – Media:** l'esecuzione del lavoro da parte dell'utente o del gruppo di lavoro risulta compromessa.
- **Gravità 4 – Richiesta:** impatto minimo; include le richieste di funzionalità e altre richieste non critiche.

I periodi di garanzia e le opzioni di supporto ("Informazioni sull'assistenza EMC") in questo sito web sono validi (i) solo tra EMC e le organizzazioni che acquistano i prodotti interessati e/o servizi di manutenzione sottoscrivendo un contratto direttamente con EMC ("Cliente EMC"); e (ii) solo per i prodotti o le opzioni di supporto ordinati dal Cliente EMC nel momento in cui le informazioni sull'assistenza EMC sono correnti. EMC può modificare tali informazioni in qualsiasi momento. Al Cliente EMC verranno notificate le modifiche a tali informazioni nei modi previsti dal contratto di ordine e/o manutenzione dei prodotti tra EMC e il Cliente EMC. Tali modifiche non si applicano ai prodotti ovvero alle opzioni di assistenza ordinati dal Cliente EMC prima della data delle modifiche stesse.

Per i prodotti o i servizi acquistati presso un rivenditore EMC valgono esclusivamente gli accordi tra acquirente e rivenditore. Tali accordi possono contenere condizioni uguali a quelle delle informazioni sull'assistenza EMC disponibili in questo sito web. Il rivenditore può concordare con EMC la fornitura di servizi di garanzia e/o manutenzione per l'acquirente per conto del rivenditore stesso. Per ulteriori informazioni sulla garanzia e i servizi di manutenzione EMC sui prodotti acquistati presso un rivenditore, contattare il rivenditore o il referente locale EMC.

EMC², EMC e "where information lives" sono marchi registrati di EMC Corporation. Tutti gli altri marchi citati nel presente documento appartengono ai rispettivi proprietari. © Copyright 2009. EMC Corporation. Tutti i diritti riservati.