

La tabella sottostante descrive tutti gli elementi dei servizi forniti da FOSS. Perché la seguente descrizione del servizio si applichi al vostro contratto specifico, la descrizione del servizio deve essere esplicitamente inserita nell'offerta di servizio e nella fattura. Questa descrizione dei servizi è valida a partire dal 15 aprile 2019.

Descrizione dei servizi versione 2.0

	Descrizione del servizio	Inclusi nel servizio	Cosa dovete fare o cosa dovete consentire a FOSS di fare per voi
Servizio			
Manutenzione in loco (incl. costi di trasferta)	<p>Il servizio di manutenzione in loco prevede che i tecnici addetti all'assistenza incaricati da FOSS eseguano la manutenzione presso la sede del Cliente in cui si trova lo strumento (se non diversamente specificato) seguendo il protocollo di manutenzione specifico dello strumento. La programmazione delle visite di manutenzione viene concordata alla firma del contratto.</p>	<p>Sono inclusi nel servizio gli interventi di manutenzione sul posto, eseguiti dal tecnico FOSS di assistenza, con sostituzione delle parti di ricambio previste dal protocollo di manutenzione e la verifica del regolare funzionamento dello strumento. Il tecnico FOSS, una volta sul posto, potrà fornire la formazione in loco degli operatori (salvo diversamente concordato). Il numero di interventi di manutenzione in loco per anno viene concordato alla sottoscrizione del contratto.</p>	<p>È necessario garantire al tecnico incaricato l'accesso ai locali dove lo strumento è installato e un ambiente di lavoro sicuro per tutta la durata della manutenzione di servizio dello strumento.</p>
LinkDiagnostic o FossManager	<p>L'assistenza remota è un servizio che prevede che il tecnico FOSS addetto all'assistenza sia disponibile per consulenze telefoniche, conversazione online, ecc. mentre un operatore (o simile) che rappresenta il titolare dello strumento, esegue l'assistenza sullo strumento secondo il protocollo di servizio per l'assistenza remota del rispettivo strumento. La programmazione dell'assistenza viene concordata alla sottoscrizione del contratto.</p> <p>LinkDiagnostic LinkDiagnostic è un servizio cloud che consente di verificare le performance dello strumento in modalità remota anche in caso di malfunzionamento dello strumento.</p> <p>FossManager FossManager è un servizio per la gestione dello strumento che consente di configurare da remoto gli strumenti collegati, garantire il backup e la protezione dei dati analitici e consentire all'utente di</p>	<p>Il tecnico dell'assistenza FOSS eseguirà gli interventi di assistenza remota fornendo le indicazioni al rappresentante del titolare dello strumento per la sostituzione delle parti di ricambio, la verifica del regolare funzionamento dello strumento e le regolazioni. Il numero di interventi di assistenza remota per anno viene concordato alla sottoscrizione del contratto di servizio.</p> <p>LinkDiagnostic</p> <ul style="list-style-type: none"> • Istruzioni per la connessione dello strumento al server di LinkDiagnostic • Supporto da remoto per collegare lo strumento, se richiesto • Upload automatico dei dati diagnostici dello strumento e dei dati specifici dello strumento sul server FossConnect • Capacità di salvataggio dei dati caricati sul server FossConnect limitata a: <ul style="list-style-type: none"> • un periodo di un anno 	<p>Garanzia di un accesso internet stabile al server FossConnect dall'unità che esegue il software operativo dello strumento. Configurazione del software per il collegamento e l'accesso ai servizi di LinkDiagnostic. Consentire/accettare l'upload di informazioni dello strumento per il servizio LinkDiagnostic. Consentire agli addetti all'assistenza di FOSS di creare un account LinkDiagnostic unico. Consentire a FOSS o a un distributore incaricato da FOSS di accedere alle informazioni caricate</p> <p>LinkDiagnostic</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garanzia di un accesso internet stabile al server LinkDiagnostic dall'unità che esegue il software operativo dello strumento. • Aggiornamento del software dello strumento all'ultima versione disponibile per garantire l'adeguata connessione al server di LinkDiagnostic. • Configurazione del per il collegamento e l'accesso ai servizi di LinkDiagnostic.

	<p>gestire, utilizzare, eseguire report ed esportare i dati analitici.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • un massimo di 30.000 campioni <p>I dati caricati sono cancellati automaticamente al raggiungimento del limite di memoria.</p> <p>FossManager</p> <ul style="list-style-type: none"> • Istruzioni per la connessione dello strumento al server di FossConnect • Supporto da remoto per collegare lo strumento, se richiesto • Upload automatico della configurazione dello strumento e dei dati analitici sul server FossConnect • Accesso come Network Manager alla propria rete di strumenti sul server FossConnect • Possibilità di creare utenti supplementari nella propria rete di strumenti sul server FossConnect per un massimo di cinque account per strumento collegato • Accesso al materiale di autoapprendimento online sotto forma di Guide, articoli, video tutorial e istruzioni • Capacità di salvataggio dei dati caricati sul server FossConnect limitata a: <ul style="list-style-type: none"> • un periodo di cinque anni • un massimo di 30.000 campioni <p>I dati caricati sono cancellati automaticamente al raggiungimento del limite di memoria. È disponibile una capacità di memoria aggiuntiva. La limitazione di memoria non si applica per i dati salvati su un server FossConnect OnPremise.</p> <p>Caratteristiche (esempi):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Configurazione degli strumenti collegati • Configurazione dei prodotti analitici e delle impostazioni da inserire nella propria rete di strumenti • Gestione, utilizzo, report ed esportazione dei dati analitici caricati dagli strumenti • Accesso web alle informazioni dello strumento tramite un FossAccount 	<ul style="list-style-type: none"> • Consentire/accettare l'upload di informazioni dello strumento per il servizio LinkDiagnostic. • Consentire a FOSS o a un distributore incaricato da FOSS di accedere alle informazioni caricate <p>Non inclusi nel servizio</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assistenza e/o formazione che eventualmente sono disponibili e fatturabili separatamente su richiesta. Per maggiori informazioni contattate il rappresentante FOSS di zona. • Backup della configurazione dello strumento • Accesso del cliente ai dati dello strumento sul server di LinkDiagnostic • Formazione sullo strumento o sul software <p>Risoluzione</p> <p>Alla risoluzione del contratto</p> <ul style="list-style-type: none"> • La connessione tra strumento e server sarà disattivata, non sarà quindi più possibile eseguire l'upload di dati al server di LinkDiagnostic • Su richiesta verrà inviata una copia di backup dei dati, qualora venga richiesta entro 2 mesi dalla risoluzione del contratto. • I dati caricati saranno conservati sul server per un minimo di 3 mesi. <p>FossManager</p> <ul style="list-style-type: none"> • Garanzia di un accesso internet stabile al server FossConnect dall'unità che esegue il software operativo dello strumento. • Aggiornamento del software dello strumento all'ultima versione disponibile per garantire l'adeguata connessione al server di FossConnect. • Configurazione del software per il collegamento e l'accesso ai servizi di FossConnect. • Fornire nome e indirizzo e-mail per la registrazione dell'account utente sul server FossConnect • Consentire/accettare l'upload di informazioni dello strumento per il servizio FossConnect. • Consentire a FOSS o a un distributore incaricato da FOSS di accedere alle informazioni caricate • Auto-registrazione di un FossAccount
--	--	---	---

			<p>Non inclusi nel servizio</p> <ul style="list-style-type: none"> Assistenza e/o formazione sono disponibili e fatturabili separatamente su richiesta. Per maggiori informazioni contattate il rappresentante FOSS di zona. Migrazione della configurazione o di dati esistenti dal software in uso sullo strumento a FossManager Ottimizzazione della configurazione attuale dello strumento Formazione sullo strumento o sul software (ad eccezione dell'accesso al materiale online elencato sotto "Incluso nel servizio") <p>Risoluzione</p> <p>Alla risoluzione del contratto</p> <ul style="list-style-type: none"> La connessione tra strumento e server sarà disattivata, non vi sarà quindi un ulteriore scambio di dati tra lo strumento e il server FossConnect Il gestore di rete e gli altri utenti che accedono alla rete dello strumento potranno accedere ai dati e alle informazioni inserite per un periodo minimo di 2 mesi in modo da consentire all'utente di esportare i dati dei campioni, creare e raccogliere report, esportare le configurazioni dello strumento, esportare i dati di auto-test, esportare i file di log (se caricati sul server prima della risoluzione del contratto) I dati e le informazioni saranno conservati sul server per un minimo di 6 mesi dalla risoluzione del contratto. Trascorsi 6 mesi i dati saranno automaticamente cancellati dal server. Il cliente può richiedere la cancellazione dei propri dati salvati su server in qualsiasi momento durante e successivamente al periodo contrattuale. <p>Per maggiori informazioni contattare il rappresentante FOSS di zona.</p>
--	--	--	---

Manutenzione presso un centro riparazioni FOSS	<p>La manutenzione presso un centro FOSS è un servizio che prevede l'invio dello strumento ad un centro FOSS dove un tecnico addetto all'assistenza esegue la manutenzione dello strumento secondo il protocollo di manutenzione dello strumento. La programmazione del servizio viene concordata alla firma del contratto.</p>	<p>Sono inclusi nel servizio gli interventi di manutenzione con sostituzione delle parti di ricambio previste dal protocollo di manutenzione e la verifica del regolare funzionamento dello strumento. Non sono compresi i costi per la spedizione dello strumento al centro FOSS e da questo alla sede del cliente (salvo diversamente concordato). Il numero di interventi di manutenzione in loco per anno viene concordato alla sottoscrizione del contratto.</p>	<p>Provvedere all'invio dello strumento nei tempi concordati con FOSS</p>
Kit per la manutenzione - in base al protocollo di manutenzione	<p>Il Kit di Manutenzione Preventiva comprende una selezione di parti di ricambio definite usurabili che devono essere sostituite regolarmente per mantenere gli standard di funzionamento.</p>	<p>Nel prezzo del contratto sono incluse le spese di spedizione del kit e la fornitura nei tempi concordati.</p> <p>Il kit per la manutenzione di servizio sarà spedito al cliente in tempo per la manutenzione remota o in loco.</p>	<p>Fornire l'indirizzo corretto per la spedizione del kit di manutenzione nel luogo in cui tale manutenzione verrà eseguita. Accertarsi che il kit di manutenzione sia disponibile nei tempi concordati per l'esecuzione della manutenzione da remoto o locale.</p>
Servizio di assistenza tecnica da remoto personalizzata	<p>Questo servizio consente a un tecnico FOSS di fornire assistenza e servizi da remoto in caso di malfunzionamento di uno strumento.</p>	<p>Un tecnico FOSS è a disposizione negli orari concordati nel contratto. Le ore di assistenza da remoto per lo strumento saranno fatturate secondo il listino corrente e con gli sconti concordati nel contratto.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garanzia di un accesso internet stabile • Configurazione del software per il collegamento e l'accesso ai servizi di LinkDiagnostic o altri servizi digitali • Consentire/accettare l'upload di informazioni dello strumento per il servizio LinkDiagnostic o altri servizi digitali • Consentire agli addetti all'assistenza di FOSS di creare un account LinkDiagnostic o di altri servizi digitali unico • Consentire a FOSS o a un distributore incaricato da FOSS di accedere alle informazioni caricate
Aggiornamenti raccomandati dal costruttore	<p>Questo servizio fornisce gli aggiornamenti e/o le correzioni consigliate per software o hardware che non rappresentano un rischio di sicurezza e in cui FOSS accetta la responsabilità di farsi carico dell'aggiornamento o delle modifiche correttive sullo strumento.</p>	<p>Il tecnico eseguirà l'aggiornamento e/o la correzione in loco o da remoto, secondo necessità.</p>	<p>Vedasi quanto riportato nel servizio di manutenzione in loco o nel servizio da remoto.</p>
Orari di apertura per l'assistenza telefonica	<p>Orari nei quali FOSS garantisce la raggiungibilità telefonica di un rappresentante FOSS e nei quali è disponibile l'assistenza telefonica da parte di un tecnico del servizio assistenza o uno specialista delle applicazioni.</p>		

Tempo di risposta - Servizio tecnico via telefono (target time)	Numero di ore entro cui FOSS si impegna a mettere a disposizione un tecnico o uno specialista delle applicazioni per rispondere alle richieste da parte del cliente tramite il servizio di supporto da remoto qualora previsto dal contratto sottoscritto. La tempistica indicata è da intendersi come target time che FOSS avrà come obiettivo da rispettare.	L'assistenza sarà fatturata secondo il listino in vigore e verranno applicati gli sconti previsti dal contratto.	
Tempo di risposta - Assistenza tecnica in loco (target time)	Numero di ore entro cui FOSS si impegna a mettere a disposizione un tecnico o uno specialista delle applicazioni per rispondere alle richieste da parte del cliente tramite il servizio di assistenza in loco qualora previsto dal contratto sottoscritto. La tempistica indicata è da intendersi come target time che FOSS avrà come obiettivo da rispettare.	L'assistenza sarà fatturata secondo il listino in vigore e verranno applicati gli sconti previsti dal contratto.	
Servizi di monitoraggio e validazione			
Report sulle prestazioni dello strumento (FossAssure)	FossAssure è un servizio di reporting per il monitoraggio delle prestazioni e l'ottimizzazione della soluzione analitica	<ul style="list-style-type: none"> • Report di sorveglianza mensile dello strumento con suggerimenti/commenti e stato dello strumento • Accesso al portale FossAssure Portal per una panoramica unificata di tutti gli strumenti collegati e registrati, con report cronologici e informazioni aggiuntive sullo strumento • Notifica mensile via e-mail con link al report completo sul portale FossAssure <p>L'assistenza sarà fatturata secondo il listino in vigore e verranno applicati gli sconti previsti dal contratto.</p>	FossAssure richiede l'installazione del servizio LinkDiagnostic™ o FossManager™ per lo strumento in questione. <ul style="list-style-type: none"> - Garanzia di un accesso internet stabile al server FossConnect, basato su Microsoft Azure, dall'unità che esegue il software operativo dello strumento. - Configurazione del software per il collegamento e l'accesso ai servizi di FossConnect. - Fornire nome e indirizzo e-mail per la registrazione dell'account utente per il servizio FossConnect e/o per la condivisione dell'accesso allo strumento tramite il portale FossAssure - Consentire/accettare l'upload di informazioni dello strumento per il servizio FossConnect. - Auto-registrazione sul portale FossAssure <p>I servizi, ad es. formazione, servizi per strumenti e software da remoto, consulenza, saranno fatturati secondo i prezzi di listino in vigore. Per maggiori informazioni contattare il rappresentante FOSS di zona.</p>

<p>Report sulle prestazioni di calibrazione (FossAssure Pro)</p>	<p>FossAssure Pro è un servizio di reporting per la validazione e l'ottimizzazione delle calibrazioni e delle prestazioni analitiche.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Report di sorveglianza mensile dello strumento con suggerimenti/commenti e stato dello strumento • Verifica mensile della calibrazione con suggerimenti/commenti • Accesso al portale FossAssure Portal per una panoramica di tutti gli strumenti collegati e registrati, con report cronologici e informazioni aggiuntive sullo strumento • Notifica mensile via e-mail con link al report completo sul portale FossAssure <p>L'assistenza sarà fatturata secondo il listino in vigore e verranno applicati gli sconti previsti dal contratto.</p>	<p>FossAssure™ Pro richiede l'installazione del servizio FossManager™ per lo strumento in oggetto.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Garanzia di un accesso internet stabile al server FossConnect, basato su Microsoft Azure, dall'unità che esegue il software operativo dello strumento. - Configurazione del software per il collegamento e l'accesso al server di FossConnect. - Fornire nome e indirizzo e-mail per la registrazione dell'account utente per il server FossConnect e/o per la condivisione dell'accesso allo strumento tramite il portale FossAssure - Consentire/accettare l'upload di informazioni e dati dei risultati dello strumento per il servizio FossConnect. - Auto-registrazione sul portale FossAssure - Analisi di riferimento: Sarà cura del cliente fornire le analisi di riferimento per i prodotti da monitorare ed eseguire l'upload dei suddetti dati sul server FossConnect; il cliente deve assicurarsi che la qualità delle analisi di riferimento sia sufficiente per la validazione dei propri prodotti. <p>I servizi, ad es. formazione, servizi per strumenti e software da remoto, consulenza, saranno fatturati secondo i prezzi di listino in vigore. Per maggiori informazioni contattare il rappresentante FOSS di zona.</p>
<p>Aggiornamenti del software dello strumento su richiesta</p>	<p>Questo servizio consente di avere un software aggiornato per il proprio strumento, garantendo una gestione ottimale e la sicurezza dei dati dello strumento</p>	<p>FOSS aggiornerà, previa richiesta, lo strumento installando l'ultima versione del software operativo, quando disponibile.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Garanzia di un accesso internet stabile al server FossConnect dall'unità che esegue il software operativo dello strumento. • Configurazione del software per il collegamento a l'accesso ai servizi di LinkDiagnostic o altri servizi digitali • Consentire/accettare l'upload di informazioni dello strumento. per il servizio LinkDiagnostic o altri servizi digitali • Consentire agli addetti all'assistenza di FOSS di creare un account LinkDiagnostic o di altri servizi digitali unico • Consentire a FOSS o a un distributore incaricato da FOSS di accedere alle informazioni caricate
<p>Diritti del cliente - Sconti</p>			

Tariffa oraria per l'assistenza tecnica locale o da remoto	I clienti titolari di un contratto di servizio hanno diritto a uno sconto sulla tariffa oraria per l'assistenza tecnica personalizzata, sia da remoto che in loco.		
Tariffa oraria per l'assistenza di uno specialista della calibrazione	I clienti titolari di un contratto di manutenzione hanno diritto a uno sconto sulla tariffa oraria per l'assistenza di uno specialista applicativo, sia da remoto che in loco.		
Ricambi	I clienti titolari di un contratto di manutenzione hanno diritto ad acquistare i ricambi FOSS a prezzo scontato.		
Reagenti e consumabili	I clienti titolari di un contratto di manutenzione hanno diritto ad acquistare i reagenti ed i consumabili FOSS a prezzo scontato.		
Training	I clienti titolari di un contratto di manutenzione hanno diritto ad accedere alla formazione FOSS a prezzo scontato.		
Strumenti sostitutivi con opzione trade-in (se applicabile)	FOSS offre ai propri clienti che sottoscrivono un contratto di manutenzione la possibilità di ritirare uno strumento entro un periodo di tempo predefinito e fornire uno strumento sostitutivo a prezzo scontato.		
Garanzia e garanzia estesa			
Garanzia	La garanzia dello strumento è estesa da 1 a 2 anni a condizione che sia stato sottoscritto un contratto di manutenzione al massimo 90 giorni dopo la messa in opera dello strumento		
Garanzia estesa su componenti selezionati (riferimento Positive List per strumento)	Nel caso in cui lo strumento sia coperto da un contratto di manutenzione, le parti indicate nella Positive List vengono coperte da una garanzia aggiuntiva	I costi di ricambi e manodopera necessari per lo strumento sono coperti dalla garanzia. Le spese di trasferta non sono incluse nella copertura in garanzia e saranno fatturate in base a zone o spese di trasferta	

Per maggiori informazioni contattare la filiale FOSS di zona.

Web www.fossanalytics.com