

## Assistenza Prodotti Micro-Vertical

Le definizioni di cui alle condizioni generali cloud disponibili al link <https://tc.teamsystem.com/CloudSaas.pdf> dovranno intendersi qui integralmente richiamate per quanto applicabili.

ASSISTENZA			
Prodotti	Orario di assistenza	Apertura ticket	Tipo di richiesta
1) TS Wellness - software	LUN - VEN: 8:30 - 18:00	In-software / e-mail / chat	Qualsiasi*
2) TS Wellness - hardware	LUN - VEN: 8:30 - 18:00	In-software / e-mail / chat	Qualsiasi*
3) Sportivi in Cloud Terzo Settore in Cloud	LUN - VEN: 8:30 - 18:30	In-software / e-mail	Qualsiasi*
4) Nuovo TS Hospitality	LUN - VEN: 8:30 - 17:30	In-software / e-mail / chat	Qualsiasi*
	SAB – DOM: 8:30-17:30	In-software / e-mail / chat	Solo per richieste urgenti e bloccanti**

\*È incluso esclusivamente il servizio di supporto tecnico volto a suggerire al Cliente, su richiesta di quest'ultimo e laddove possibile, soluzioni tecniche per assicurare la corretta fruizione dei Servizi Cloud. In ogni caso, non rientrano nel servizio di Assistenza, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la risoluzione di problemi di connessione internet che compromettano l'accesso ai Servizi Cloud, guasti all'hardware, al sistema operativo, nonché a eventuali software di terze parti (es. incompatibilità con i Servizi Cloud), attività di configurazione e/o installazione, formazione all'uso dei Servizi Cloud, funzione di guida all'utilizzo dei Servizi Cloud.

\*\* Per "Richieste Urgenti e Bloccanti" si intendono segnalazioni dovute a blocco totale del software, ovvero di impossibilità di utilizzo del sistema che impattano sulla funzionalità base del software, e in relazione alle quali non sia possibile procedere tramite funzionalità alternative, anche se temporanee, o comunque relative a situazioni di comprovata urgenza. Qualora vengano richiesti interventi non considerati da TeamSystem Richieste Urgenti e Bloccanti, tali interventi verranno rimandati al primo giorno lavorativo utile e gestiti secondo le tempistiche e le modalità dell'Assistenza applicabili di cui alla tabella sopra.

\*\*\*

In aggiunta a quanto sopra previsto, per i prodotti TS Wellness – hardware e Nuovo TS Hospitality, su richiesta del Cliente e ai termini e alle condizioni del relativo Contratto, è disponibile un servizio di assistenza extra che prevede l'assistenza per Richieste Urgenti e Bloccanti 7 giorni su 7, 24 ore su 24. È possibile richiedere un preventivo e informazioni sui termini e condizioni dell'assistenza extra al contatto commerciale di riferimento.