



ClassX s.r.l.

Via del Tiglio, 91 I-56012 Calcinaia (PI) – ITALY

Tel. +39 0587 488128 Email: sales@classx.it Web: www.classxcg.com

Contratto di Manutenzione Annuale di ClassX: CMA

1. Chi ha bisogno del CMA:

Il CMA (ClassX Maintenance Agreement) di ClassX è ideale per i professionisti che desiderano garantire il successo continuo delle loro iniziative e attività. Offre accesso a supporto tecnico immediato da parte di esperti qualificati e regolari download di aggiornamenti del software ClassX per ottenere i migliori risultati possibili. Questo servizio è particolarmente vantaggioso per i progetti prioritari con scadenze rigorose, in quanto offre un'assistenza tecnica tempestiva per risolvere dubbi e problemi operativi e garantisce un software sempre aggiornato con le ultime novità del settore.

2. Perché acquistare un contratto di manutenzione ClassX?

Il ClassX Maintenance Agreement è progettato per ridurre il tempo e gli sforzi necessari per mantenere aggiornato il software e, grazie al supporto tecnico illimitato disponibile per tutta la durata del CMA, gli utenti otterranno una rapida risoluzione dei loro problemi relativi al software.

In breve:

- Riduzione dei tempi nella ricerca di informazioni sugli aggiornamenti
- Aggiornamenti, driver e informazioni tecniche sulle migliori configurazioni hardware/software
- Supporto su tutti i software ClassX Broadcast in possesso
- Riduzione dei costi di aggiornamento del software
- Accesso diretto al supporto tecnico per 8 ore al giorno, 5 giorni alla settimana dal lunedì al venerdì con orario: **9:00 – 17:00** (escluse le festività nazionali in Italia e la settimana che include il 15 agosto).

3. Quanto costa il contratto di manutenzione ClassX?

Il rinnovo del CMA corrisponde al 15% del valore di listino delle licenze possedute e richiede una durata minima di un anno. Questo costo include l'attivazione del CMA per tutti i software ClassX detenuti regolarmente dal cliente.

Il CMA e la garanzia hardware per le soluzioni "chiavi in mano" di ClassX sono due elementi distinti. La garanzia hardware ha una durata di un anno dalla data di fatturazione, ma copre solo la parte hardware del sistema.

Nel caso in cui il CMA non venisse rinnovato per un anno, sarà applicata la tariffa "EX-NOVO" del 35%, anziché la tariffa di rinnovo del 15%.

4. Tutti i vantaggi del CMA

- Aggiornamenti per fix e rilasci intermedi: tutti i clienti con il CMA attivo, riceveranno gratuitamente tutti gli aggiornamenti per bug-fix e rilasci intermedi per tutto il periodo di validità;
- Gli aggiornamenti tra le versioni sono inclusi: ad es. per l'aggiornamento da v.6 a v.8 ecc;
- I clienti verranno avvisati tramite newsletter o tramite il canale "ClassX News Channel" di Telegram oppure potranno controllare il profilo ClassX Dashboard personale, nella sezione "Download", per la disponibilità di nuove versioni da scaricare in modo da poter immediatamente sfruttare le nuove funzionalità e/o i miglioramenti;
- Supporto tecnico illimitato via:
 - **SKYPE:** ClassX Support
 - **Email:** support@classx.it
 - **Telefono:** +39 0587 488128
 - **Software di Assistenza Remota:** Supremo Control by Nanosystems.

Il **Team di Supporto Tecnico** è altamente qualificato per rispondere alle domande comuni e risolvere i problemi legati all'utilizzo dei software professionali ClassX e garantisce tempi di risposta rapidi entro un giorno lavorativo. È possibile inviare file di progetto, screenshot o qualsiasi altra informazione necessaria per risolvere il problema.

L'assistenza remota consente di gestire le impostazioni e le installazioni direttamente dalla sede ClassX, senza costi di trasferta. È come avere un tecnico ClassX direttamente in ufficio.

Il Team di Supporto è inoltre in contatto diretto con gli sviluppatori, così da poter riportare problemi tecnici tra cui anche la segnalazione di eventuali bug riscontrati durante l'utilizzo.

La segnalazione di errori nel software è molto importante e la risoluzione dell'errore sarà prioritaria in base alla gravità dello stesso.