



ZEBRA *OneCare* ESSENTIAL

Servizi di assistenza per prodotti enterprise

Documento descrittivo del servizio

V5.0 domenica 1 gennaio 2017

Introduzione

Il presente documento descrive i servizi forniti da Zebra Technologies ("Zebra") nell'ambito dei contratti di assistenza **Zebra OneCare Essential** e **Service Center Essential**. I contratti di assistenza **Zebra OneCare Essential** vengono acquistati con i prodotti oppure entro 30 giorni dall'acquisto dei prodotti. I contratti di assistenza **Service Center Essential** vengono acquistati dopo 30 giorni dall'acquisto dei prodotti. Ai sensi di questi Contratti di assistenza, Zebra fornisce servizi di assistenza tecnica, riparazione, logistica e altri servizi tecnici come specificato nel presente documento. Il documento descrive inoltre le responsabilità del Cliente ai sensi di tali Contratti di assistenza, le limitazioni e le restrizioni.

Zebra OneCare Essential è disponibile per un periodo di assistenza fisso della durata di tre (3) o cinque (5) anni. Per alcuni prodotti selezionati, Zebra OneCare Essential è disponibile anche per un periodo di sette (7) anni con "fatturazione annuale". Per informazioni sulla disponibilità, consultare il rappresentante regionale per i servizi Zebra.

Zebra fornisce il Documento descrittivo del servizio nell'ambito del Welcome Pack del contratto di assistenza, che comprende:

-) Lettera di benvenuto
-) Conferma dell'ordine e del servizio, compreso il numero del contratto di assistenza
-) Istruzioni per l'assistenza clienti

1. Descrizione dei servizi di assistenza tecnica

1.1 Assistenza tecnica: i clienti possono chiamare, inviare e-mail o navigare online per accedere all'intera gamma di risorse dell'assistenza tecnica Zebra. Le informazioni di contatto per l'assistenza tecnica si trovano nelle Istruzioni per l'assistenza clienti e sulla pagina [Contact Tech Support](#) del sito [zebra.com](#).

1.2 Disponibilità: Zebra fornirà il servizio di assistenza tecnica durante i seguenti orari lavorativi (tranne che nei giorni di vacanza previsti da Zebra):

- 1.2.1** Nord America (NA) e America Latina (LA): lunedì–venerdì dalle 8.00 alle 20.00 (orario EST Nord America)
- 1.2.2** Europa, Medio Oriente e Africa (EMEA): lunedì–venerdì dalle 8.00 alle 19.00 (orario CET Europa Centrale)
- 1.2.3** Asia-Pacifico (APAC): lunedì–venerdì dalle 9.00 alle 18.00 (orario locale)

Il tempo di risposta target di Zebra è di quattro (4) ore dal ricevimento della chiamata. Le chiamate telefoniche saranno registrate a scopo di controllo qualità e formazione, ove permesso dalla legislazione locale. Nota: qualora Zebra fornisca un servizio di assistenza tecnica già esistente o alternativo per prodotti specifici (ad esempio prodotti WLAN), i termini di tale servizio rimarranno validi per tali prodotti.

Le informazioni relative a design, aspetti tecnici e costi ("Informazioni") fornite nel presente documento sono informazioni proprietarie riservate di Zebra Technologies International, LLC e delle sue consociate a livello mondiale ("Zebra"). Tali Informazioni sono fornite a condizione che siano utilizzate unicamente a scopo di valutazione e non siano divulgate pubblicamente o in qualsiasi altra maniera a persone diverse da quelle a cui sono destinate, senza l'espresso consenso scritto di Zebra. Le Informazioni fornite nel presente documento hanno scopo puramente informativo e amministrativo e non costituiscono un'offerta per la vendita o la concessione in licenza di alcun prodotto o servizio. Questo documento non è vincolante per Zebra e Zebra non fornisce alcuna dichiarazione o garanzia né si assume qualsiasi impegno relativamente a prezzi, prodotti, condizioni di pagamento, credito o termini e condizioni.

ZEBRA e il disegno della testa di Zebra sono marchi commerciali di ZIH Corp., registrati in molte giurisdizioni del mondo. Tutti gli altri marchi sono di proprietà dei rispettivi titolari. ©2016 ZIH Corp. e/o affiliate. Tutti i diritti riservati.

- 1.3 Ambito:** gli addetti all'assistenza tecnica rispondono alle richieste di supporto tecnico successive all'installazione e all'implementazione dei prodotti e del software Zebra. Gli addetti provvedono a identificare e diagnosticare i problemi e gli errori generici delle applicazioni, fornendo le analisi del caso e, ove possibile, risolvendo il problema. Zebra si impegnerà in ogni modo ragionevole da un punto di vista commerciale per correggere gli errori riproducibili e aiutare a individuare le cause che sono alla base dei problemi non facilmente riproducibili. Sono previste procedure chiaramente definite per la riassegnazione dei casi al fine di gestire nel modo più efficace possibile anche i problemi più complessi.
- 1.4 Responsabilità:** un addetto all'assistenza tecnica provvederà a:
- 1.4.1** aiutare il cliente nella compilazione di una richiesta di assistenza;
 - 1.4.2** valutare la natura del problema;
 - 1.4.3** identificare i problemi di configurazione (rinvio al cliente per la risoluzione);
 - 1.4.4** verificare se i problemi potrebbero essere causati da altri aspetti quali reti, sistemi o applicazioni correlati, associati o connessi (rinvio al cliente per la risoluzione);
 - 1.4.5** invitare il cliente ad attivare lo strumento di diagnostica dispositivo (Device Diagnostic Tool), se disponibile/richiesto (vedere punto 1.8);
 - 1.4.6** facilitare/effettuare la determinazione del problema;
 - 1.4.7** tentare di risolvere il problema, eventualmente consigliando di scaricare e utilizzare le versioni software disponibili.
 - 1.4.8** Qualora non fosse possibile trovare una soluzione, Zebra potrebbe creare una RMA per conto del cliente al fine di programmare una riparazione, qualora si sospetti che la causa del problema sia un guasto hardware (Sezione 2).
- 1.5 Servizio di diagnostica dispositivo:** Zebra fornisce l'accesso a Device Diagnostic Tool ("tool"), un'applicazione eseguibile sui mobile computer Zebra supportati. Ove necessario, l'assistenza tecnica Zebra utilizzerà il tool per le operazioni di risoluzione dei problemi relativi ai dispositivi. Il cliente può scaricare il tool dal portale dell'assistenza aziendale di Zebra Technologies ("portale dell'assistenza") alla pagina www.zebra.com > Support and Downloads > Product Support and Software Downloads oppure <https://www.zebra.com/us/en/support-downloads.html> (descritto al paragrafo 3.1). Accedere utilizzando il numero del contratto o altre credenziali fornite nelle Istruzioni per l'assistenza clienti, quindi andare alla pagina relativa al proprio modello di mobile computer. Grazie al tool è possibile accedere a materiali aggiornati quali codici a barre di staging, file di installazione applicazioni e manuali utente. Il tool può essere scaricato nei mobile computer coperti da un Contratto di assistenza siglato con Zebra. Il cliente deve accettare il Contratto di licenza per l'utente finale Zebra prima di avviare il download. L'assistenza tecnica Zebra utilizza attivamente il tool per risolvere i problemi in modo tempestivo e potrebbe richiedere al cliente di scaricare l'ultima versione disponibile per giungere a un'efficace risoluzione del problema.
- 1.6 Accesso al software aggiornato.** il cliente ha diritto a scaricare le ultime versioni del software dal portale dell'assistenza. L'assistenza tecnica potrebbe richiedere al cliente di scaricare l'ultima versione del software disponibile, in base alle condizioni specificate al paragrafo 5.13 e successivi. Il software viene fornito in formato leggibile da macchina con la documentazione appropriata e deve essere utilizzato in conformità con il Contratto di licenza per l'utente finale (EULA).
- 1.7 Software supportato:**
- 1.7.1** Sistema operativo per mobile computer ("Software"): Zebra fornisce assistenza tecnica per il "Software", definito come qualsiasi istruzione in formato leggibile da macchina fornita da Zebra e installata nel Prodotto consegnato al Cliente.
 - 1.7.2** Supporto per le release software legacy del sistema operativo (OS) Android: Zebra fornisce assistenza tecnica per la release corrente e fino a due (2) release precedenti convalidate e rese disponibili da Zebra.
 - 1.7.3** Supporto per le release software legacy dei sistemi operativi (OS) Windows Mobile e WinCE: Zebra fornisce assistenza tecnica per tutte le release rese disponibili da Zebra tramite i prodotti di aggiornamento software.
 - 1.7.4** Prodotti software Zebra precaricati con licenza: Zebra fornisce assistenza tecnica per tutti gli strumenti e i programmi di utilità inclusi nella nostra linea di mobile computer nonché per i kit SDK e Mobility Extensions (MX) resi disponibili da Zebra.

2. Descrizione dei servizi di riparazione

- 2.1 Copertura completa (Comprehensive Coverage) nell'ambito dei contratti di assistenza Zebra OneCare Essential:** nell'ambito del servizio di assistenza **Zebra OneCare Essential** (acquistato entro 30 giorni dall'acquisto del prodotto), Zebra provvederà, a propria esclusiva discrezione, a riparare, ripristinare o sostituire i prodotti che, a una verifica condotta da Zebra, presentano problemi funzionali, usura dovuta al normale utilizzo o danni accidentali, ovvero danni dovuti a singoli incidenti imprevedibili e involontari oppure ad azione esterna non intenzionale ("danni accidentali"). Tali servizi vengono effettuati nell'ambito di centri di assistenza gestiti o

supervisionati da Zebra che impiegano gli stessi processi di test e le stesse attrezzature utilizzate nella fabbricazione dei prodotti. I prodotti vengono sottoposti a diagnostica e riportati alle normali specifiche di funzionalità tramite operazioni di riparazione, allineamento, regolazione e ripristino, ove appropriato, di qualsiasi prodotto coperto da garanzia che presenti un malfunzionamento mentre viene utilizzato nel rispetto dei parametri operativi e funzionali prescritti da Zebra. I prodotti vengono sottoposti a diagnostica e riportati alle normali specifiche di funzionalità tramite operazioni di riparazione, allineamento, regolazione e ripristino, ove appropriato, di qualsiasi prodotto coperto da garanzia che presenti un malfunzionamento mentre viene utilizzato nel rispetto dei parametri operativi e funzionali prescritti da Zebra. Esempi specifici di interventi previsti dalla copertura completa sono il ripristino, la riparazione o la sostituzione di prodotti che presentano danni accidentali:

2.1.1 elementi crepati o rotti quali telai, parti in plastica, display, touch screen/digitalizzatori, tastiere/tastierini;

2.1.2 parti rotte o mancanti quali grilletti di scansione, finestre di uscita e accessori che includono pennini, maniglie, proteggi-schermo, sportelli di accesso alle batterie, a seconda dei casi.

Nota: le batterie non sono incluse nella copertura completa a meno che non sia stata acquistata un'opzione specifica per le batterie (Battery Option). Vedere i paragrafi 4.1 e 4.2.

2.2 Copertura nell'ambito dei contratti di assistenza Service Center Essential: i contratti **Service Center Essential** (acquistati in qualsiasi momento dopo 30 giorni dall'acquisto dei prodotti) **non** includono la copertura completa (Comprehensive Coverage). Nell'ambito del servizio di assistenza **Service Center Essential**, Zebra provvederà a riparare, ripristinare o sostituire un prodotto che presenta un problema funzionale o usura dovuta al normale utilizzo. Non sono incluse le riparazioni dei prodotti che presentano danni accidentali. Il cliente può effettuare l'upgrade al contratto Service Center Essential al fine di includere anche la copertura completa (Comprehensive Coverage). Tali servizi vengono effettuati nell'ambito di centri di assistenza gestiti o supervisionati da Zebra che impiegano gli stessi processi di test e le stesse attrezzature utilizzate nella fabbricazione dei prodotti. I prodotti vengono sottoposti a diagnostica e riportati alle normali specifiche di funzionalità tramite operazioni di riparazione, allineamento, regolazione e ripristino, ove appropriato, di qualsiasi prodotto coperto da garanzia che presenti un malfunzionamento mentre viene utilizzato nel rispetto dei parametri operativi e funzionali prescritti da Zebra. Per le limitazioni e restrizioni di questa caratteristica, consultare il paragrafo 6.7. **Nota:** le batterie non sono incluse nella copertura a meno che non sia stata acquistata un'opzione specifica per le batterie (Battery Option). Vedere i paragrafi 4.1 e 4.2.

2.3 Richiesta RMA (autorizzazione di reso materiale): una richiesta RMA è necessaria per autorizzare il cliente a restituire un prodotto malfunzionante a un centro di assistenza Zebra per la riparazione. Il cliente richiede una RMA utilizzando i dettagli di contatto riportati nelle Istruzioni per l'assistenza cliente e nel Portale RMA all'indirizzo <https://www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair.html>. Fare clic [qui](#) per accedervi. In assenza di un modulo RMA valido, Zebra provvederà alla restituzione o allo smaltimento dei prodotti ricevuti.

2.4 Tempi di riparazione e riconsegna: Zebra fa sempre tutto il possibile per riparare qualsiasi prodotto entro tre (3) giorni di assistenza ("tempi di riconsegna") dal ricevimento del prodotto presso il centro di assistenza. I tempi di riconsegna possono variare in alcune aree geografiche; contattare il proprio rappresentante dell'assistenza Zebra per verificare i tempi nella propria area. Il servizio sarà erogato adottando la massima cura e professionalità. Poiché i problemi relativi ai prodotti possono variare in termini di gravità, i tempi di riconsegna sono da considerarsi un obiettivo e non una garanzia. I servizi di riparazione vengono effettuati e i tempi di riconsegna vengono misurati durante il processo di assistenza. Zebra si riserva il diritto di sostituire il prodotto con lo stesso modello e la stessa configurazione, ma non con il medesimo numero di serie del prodotto originale inviato in riparazione.

2.5 Ripristino delle condizioni originali di fabbrica dei dispositivi: i prodotti riparati saranno consegnati nella condizione originale di fabbrica. I mobile computer saranno restituiti nella condizione originale di fabbrica, con la versione più recente del software caricata. Se è stata scelta anche l'opzione Commissioning (avviamento), Zebra restituirà i mobile computer con le specifiche di configurazione richieste dal cliente (vedere paragrafi 4.3 e 5.5).

2.6 Trasporto: Zebra provvederà alla spedizione via terra di tutti i prodotti riparati fino all'indirizzo di consegna specificato dal cliente e si farà carico di tutti i costi e i rischi associati a tale trasporto. In Nord America, il cliente può scegliere l'opzione Express per la consegna il giorno successivo (vedere paragrafo 4.7).

3. Descrizione di altri servizi inclusi nel contratto di assistenza Essential:

3.1 Dashboard dei servizi di riparazione: Zebra fornisce un tool configurabile basato su web che consente di produrre una serie di rapporti di analisi della riparazione, della sostituzione e dello stato dell'assistenza tecnica per i prodotti coperti dal contratto. La disponibilità è soggetta alla fornitura di tutte le informazioni necessarie per la configurazione. È possibile configurare nomi di login e password per consentire a persone indicate dal cliente di accedere a questi rapporti. I moduli di on-boarding sono disponibili nella pagina Zebra OneCare del portale dell'assistenza www.zebra.com > Support and Downloads > Product Support and Software Downloads oppure <https://www.zebra.com/us/en/support-downloads.html>. Nota: il processo di caricamento di tutti i dati richiesti per

l'attivazione del dashboard può richiedere fino a dieci (10) giorni di assistenza dal ricevimento di tutte le informazioni necessarie. I dashboard dei servizi di riparazione potrebbero non essere disponibili in tutte le aree geografiche. Contattare il proprio rappresentante dell'assistenza Zebra per verificare la disponibilità nella propria area.

- 3.2 Supporto web:** il portale dell'assistenza, all'indirizzo www.zebra.com > Support and Downloads > Product Support and Software Downloads o <https://www.zebra.com/us/en/support-downloads.html>, fornisce informazioni pubblicate regolarmente in relazione a errori noti e soluzioni, organizzate per linea di prodotti. Il sito potrebbe anche fornire informazioni sugli aggiornamenti futuri del software (vedere paragrafi 1.6, 1.7 e 5.13 e successivi) e sui prodotti correlati, nonché sull'accesso alla documentazione del software, alle specifiche, alla documentazione tecnica e altro. Zebra si riserva il diritto di modificare o chiudere, in tutto o in parte, il portale dell'assistenza in qualsiasi momento.
- 3.3 Calibrazione MP6xxx post-riparazione:** relativamente alle bilance, il centro di assistenza Zebra eseguirà la riparazione e il successivo test per verificarne la conformità alle tolleranze di produzione applicabili. È responsabilità del cliente osservare i requisiti legislativi locali applicabili per la calibrazione e verifica delle bilance prima della messa in commercio. L'installazione deve essere eseguita da personale approvato e adeguatamente formato sul prodotto, nonché in presenza delle approvazioni di metrologia previste dalla legislazione locale. La verifica delle bilance e i metodi di registrazione devono essere eseguiti nel rispetto della specifica legislazione nazionale o locale prima della messa in commercio.
- 3.4 Licenze "port key" per switch wireless:** se richiesto, Zebra implementerà le licenze "port key" di un cliente e la versione corrente del software sul prodotto riparato prima della restituzione.
- 3.5 Valutazione dell'utente:** il cliente può compilare una serie di questionari web a scelta multipla sul portale dell'assistenza. I questionari sono personalizzati in base alla linea di prodotti, per verificare la conoscenza e la comprensione dei prodotti, tecnologie e soluzioni Zebra. Dopo la compilazione del questionario online, Zebra fornirà un rapporto nel quale saranno indicate eventuali lacune informative e forniti consigli sulle opzioni di formazione che potrebbero stimolare l'adozione e la produttività degli utenti. Per accedere alla Valutazione utente, visitare la pagina www.zebra.com > Support and Downloads > Product Support and Software Downloads oppure <https://www.zebra.com/us/en/support-downloads.html>.
- 3.6 Ritiro:** in alcuni paesi del Medio Oriente, il cliente può usare il servizio di ritiro prepagato di Zebra per restituire un prodotto malfunzionante. Dopo l'approvazione dell'RMA, il cliente può richiedere il ritiro al vettore partner di Zebra locale. Zebra copre tutti i costi di trasporto, importazione ed esportazione. Il servizio di ritiro è disponibile negli Emirati Arabi Uniti, in Bahrein, Giordania, Kuwait, Libano, Oman, Qatar, Arabia Saudita ed Egitto. NON è invece disponibile in Iraq, Libia, Palestina, Pakistan e Yemen.

4. Opzioni di assistenza

Oltre ai servizi descritti nelle Sezioni 1-3, i contratti di assistenza **Zebra OneCare Essential** e **Service Center Essential** includono i seguenti servizi opzionali. Questi servizi non sono disponibili per tutti i prodotti Zebra. Il cliente può accedere al portale dell'assistenza per individuare i prodotti idonei. Non è possibile acquistare le opzioni senza un contratto di assistenza **Zebra OneCare Essential** o **Service Center Essential**. Il cliente può scegliere di aggiungere uno o più servizi opzionali nel momento in cui effettua un ordine. Nella conferma dell'ordine, Zebra indicherà quali servizi sono inclusi nel contratto.

- 4.1 Opzione di manutenzione batterie:** se viene scelta, estende la copertura completa (paragrafo 2.1) alle batterie Zebra del cliente. Il cliente restituirà il mobile computer con le batterie oppure solo le batterie nell'ambito di una RMA, seguendo il processo standard (par. 5.2). Zebra eseguirà il test di tutte le batterie e fornirà dei prodotti sostitutivi per tutte le batterie che non saranno in grado di raggiungere un livello di carica minimo dell'80% durante il test.
- 4.1.1** L'opzione di manutenzione batterie è disponibile in due livelli. Per ciascun livello, Zebra fornisce un pool batterie di riserva e provvede alla conservazione, sicurezza e monitoraggio delle batterie che ne fanno parte.
- 4.1.1.1** L'opzione Premium copre un numero illimitato di nuove batterie. Zebra rifornirà il pool di riserva, secondo necessità, per tutta la durata del contratto.
- 4.1.1.2** L'opzione Standard prevede una singola batteria nuova per ogni mobile computer incluso nel contratto. Il numero di batterie del pool di riserva corrisponderà al numero di mobile computer inclusi nel contratto. Zebra continuerà a occuparsi del test delle batterie per il cliente anche dopo l'esaurimento del pool di riserva, per tutta la durata rimanente del contratto di assistenza.
- 4.1.2** Qualora il cliente, nell'ambito dell'opzione Premium, facesse richiesta di un numero di batterie sostitutive giudicato eccessivo da Zebra, a propria esclusiva discrezione, Zebra avrà la facoltà di verificare le procedure di gestione delle batterie del cliente. Se necessario, Zebra aiuterà il cliente a implementare processi di gestione delle batterie adeguati. Qualora l'utilizzo delle batterie da parte del cliente venga comunque

giudicato eccessivo, Zebra si riserva il diritto di fatturare eventuali costi di assistenza richiesti, sospendere l'assistenza o intraprendere altre azioni giudicate appropriate.

- 4.1.3 Batterie difettose:** Zebra considera come difettose le batterie che non raggiungono l'80% della capacità prevista e procede allo smaltimento di tali batterie secondo la propria politica di tutela dell'ambiente.

Nota: le batterie a durata estesa non sono disponibili per tutti i modelli di mobile computer.

- 4.2 Opzione di aggiornamento batterie:** prevede una singola spedizione unificata di batterie sostitutive, del tipo corrispondente al codice identificativo ordinato per ciascun prodotto, da effettuarsi presso un'unica sede specificata dal cliente.

- 4.2.1** Il cliente ha diritto a ricevere, per ciascun prodotto coperto dal contratto:

- 4.2.1.1** Una batteria nuova nel diciottesimo mese (18°) di un contratto di 3 anni

- 4.2.1.2** Una batteria nuova nel diciottesimo (18°) mese e una seconda batteria nuova nel trentaseiesimo (36°) mese di un contratto di 5 anni

- 4.2.1.3** Una batteria nuova entro sedici (16) settimane dalla data di inizio del contratto di un rinnovo di due (2) anni di un contratto di assistenza **Zebra OneCare**. **Nota:** a causa dei tempi di fabbricazione, in determinati casi la spedizione delle batterie potrebbe richiedere un tempo più lungo delle sedici (16) settimane previste.

- 4.2.2** Qualora il cliente abbia necessità di ricevere delle batterie sostitutive prima delle scadenze indicate sopra, Zebra avrà bisogno di ricevere un preavviso di almeno 16 settimane per poter effettuare la consegna in tempo. Occorre tenere presente che i tempi di produzione possono variare e, sebbene Zebra faccia tutto il possibile per soddisfare le richieste di consegna anticipata, le date di consegna effettive saranno confermate da Zebra dopo il ricevimento di un'istruzione di consegna anticipata dal cliente.

- 4.3 Servizio di avviamento (Commissioning) (disponibile in Nord America, alcuni paesi EMEA e**

Australia/Nuova Zelanda): se viene scelto, Zebra provvede al caricamento delle applicazioni e alla gestione della configurazione dei mobile computer nel modo seguente:

- 4.3.1 Caricamento delle applicazioni:** Zebra archivia e ricarica sui prodotti, al momento della riparazione, le applicazioni possedute o ottenute in licenza dal cliente e fornite da questi a Zebra in linea con le condizioni definite alla sezione 5.5.

- 4.3.2 Gestione della configurazione:** Zebra carica sui prodotti, al momento della riparazione, le informazioni specifiche dell'ambiente di lavoro, ad esempio gli indirizzi IP.

Nota: il servizio di avviamento richiede un minimo di 20 prodotti con la stessa configurazione coperti dal contratto. Se è richiesta una licenza software di una parte terza (non Zebra) per completare il processo di riparazione e tale licenza deve essere acquistata da tale parte terza, l'obiettivo previsto per i tempi di riconsegna (vedere paragrafo 2.4) sarà soggetto a modifiche.

4.4 Asset Visibility Service

- 4.4.1** Asset Visibility Service (AVS) è un servizio di visibilità entry-level disponibile per i clienti Zebra, che fornisce visibilità immediata e approfondita sulle prestazioni e l'utilizzo dei dispositivi nell'ambiente operativo del cliente. AVS può essere proposto e venduto a clienti con un parco dispositivi da limitato a estremamente ampio, indipendentemente dal fatto che dispongano di una soluzione MDM (Mobile Device Management) per la gestione di tali dispositivi. AVS è disponibile per tutti i clienti Zebra OneCare. Per ordinare AVS, utilizzate i codici prodotto riportati di seguito sullo stesso Ordine d'acquisto e con le stesse date di inizio e fine contratto del contratto Zebra OneCare del cliente.

- 4.4.2** AVS offre dati di analisi predittivi e fruibili sui dispositivi, che permettono ai clienti di identificare e gestire potenziali problemi. Il dashboard AVS è accessibile da piattaforme mobili iOS e Android nonché da browser per dispositivi mobili e browser web. Poiché AVS non include un tool MDM, i clienti non devono effettuare procedure di configurazione e manutenzione potenzialmente complesse. Inoltre, ove possibile AVS prevede funzionalità basate su automazione e self-service, per facilitare e accelerare la configurazione e la distribuzione.

- 4.4.3** AVS supporta versioni specifiche dei sistemi operativi Android e Windows Mobile, Embedded, CE e Embedded Compact su modelli di prodotti selezionati. L'elenco dei prodotti Zebra pienamente supportati in AVS è disponibile al seguente indirizzo: <https://www.zebra.com/us/en/products/mobile-computers.html>. Il supporto dei sistemi operativi e dispositivi mobili rilasciati in futuro sarà testato e successivamente comunicato da Zebra. Per ulteriori informazioni, consultate il Documento descrittivo del servizio AVS.

- 4.4.4** Codici prodotto:

MS-AVS-30 – Contratto di 36 mesi per il servizio AVS

MS-AVS-50 – Contratto di 60 mesi per il servizio AVS

MS-AVS -10-R – RINNOVO di 1 anno per il servizio AVS

MS-AVS -20-R – RINNOVO di 2 anni per il servizio AVS

- 4.5 Opzione di ritiro per i mobile computer industriali (precedentemente a marchio Psion) (disponibile solo in Nord America e in alcuni paesi UE):** prevede il ritiro di prodotti malfunzionanti e la consegna al centro di assistenza Zebra. Il cliente richiede una RMA tramite il portale RMA e organizza un ritiro da parte del corriere. Quando una richiesta RMA viene aperta prima dell'orario di chiusura previsto della sede del cliente, il prodotto verrà ritirato in giornata oppure nel giorno lavorativo locale successivo. Zebra provvede al trasporto e si fa carico di costi di spedizione e rischi. Contattare il rappresentante dell'assistenza Zebra per verificare la disponibilità del servizio di ritiro.
- 4.6 Spedizione Express (solo in Nord America):** Zebra spedisce i prodotti riparati con servizio di consegna il giorno lavorativo successivo presso la sede specificata dal cliente. Tutti i costi di trasporto e i rischi associati alla restituzione dei prodotti al cliente saranno a carico di Zebra.

5. Responsabilità del cliente

- 5.1 Processo di prenotazione del contratto di assistenza:** Zebra richiede le informazioni seguenti per completare il processo di prenotazione del contratto di assistenza e/o erogare i servizi.
- 5.1.1** Elenco completo, in formato elettronico, dei numeri di serie di tutti i prodotti da includere nel contratto di assistenza.
 - 5.1.2** Elenco completo, in formato elettronico, dei numeri di serie di tutti gli alloggiamenti e gli accessori da includere nel contratto di assistenza.
 - 5.1.3** Nome e indirizzo e-mail della persona di contatto per le notifiche di rinnovo del contratto.
 - 5.1.4** Se viene scelta l'opzione Dashboard dei servizi di riparazione: compilazione e invio del modulo di onboarding, disponibile nel sito Zebra OneCare sul portale dell'assistenza. Visitare la pagina www.zebra.com > Support and Downloads > Product Support and Software Downloads oppure <https://www.zebra.com/us/en/support-downloads.html>.
 - 5.1.5** Nome e indirizzo e-mail della persona di contatto che riceverà i rapporti periodici di attività e unità mancanti (solo in Nord America).
 - 5.1.6** Se viene scelto il servizio di avviamento (Commissioning), i relativi dettagli (par. 5.5).
- 5.2 Richiesta di riparazione (RMA).** Prima di inviare i prodotti in riparazione, il cliente richiede una RMA utilizzando le informazioni di contatto riportate nelle Istruzioni per l'assistenza cliente e nel Portale RMA disponibile [qui](http://www.zebra.com) oppure alla pagina <https://www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair.html>. In assenza di un modulo RMA valido, Zebra provvederà alla restituzione o allo smaltimento dei prodotti ricevuti.
- 5.3 Imballaggio.** il cliente deve imballare tutti gli articoli secondo le normali pratiche commerciali. Inoltre, deve riportare chiaramente il numero di RMA all'esterno dell'imballo. Qualora il prodotto subisca dei danni durante il transito a causa di un imballo inadeguato, i costi di riparazione potrebbero essere addebitati al cliente.
- 5.4 Trasporto:** se i prodotti vengono spediti con un vettore e un metodo scelti dal cliente, tutti i costi e i rischi associati al trasporto saranno a carico del cliente.
- 5.5 Servizio di avviamento (Commissioning) (disponibile in Nord America, alcuni paesi EMEA e Australia/Nuova Zelanda):** se viene scelta l'opzione di avviamento:
- 5.5.1 Caricamento delle applicazioni:** il cliente deve fornire a Zebra le applicazioni software (di sua proprietà o di cui detiene la licenza) e tutti i componenti necessari per caricare e configurare il prodotto, comprese le istruzioni di installazione, almeno dieci (10) giorni lavorativi prima della prima implementazione.
 - 5.5.2 Gestione della configurazione:** il cliente deve fornire tutte le informazioni specifiche dell'ambiente di installazione (indirizzi IP, configurazioni software e licenze "port key") almeno dieci (10) giorni lavorativi prima dell'implementazione iniziale.
 - 5.5.3 Convalida delle applicazioni e della configurazione:** Zebra ha il diritto di controllare e approvare tutte le informazioni fornite dal cliente per verificare il rispetto degli standard di qualità. Il cliente può fornire fino a due (2) aggiornamenti e/o revisioni per qualsiasi periodo di 12 mesi nell'arco della durata del presente servizio. In caso di mancata approvazione, Zebra comunicherà la circostanza al cliente, che collaborerà con Zebra per correggere il problema. A discrezione di Zebra, il servizio potrà essere sospeso fino all'avvenuta risoluzione del problema.
 - 5.5.4 Processo di configurazione dell'avviamento:** il cliente richiede tramite il supporto tecnico Zebra l'apertura di una richiesta di assistenza. Il cliente fornisce i file delle applicazioni, che Zebra sottopone a test e quindi approva, e attiva l'idoneità all'avviamento.
- 5.6 Processo di richiesta RMA per l'opzione di aggiornamento batterie:** se viene scelta l'opzione di aggiornamento batterie, il cliente può, nell'ambito di una richiesta RMA, inviare batterie malfunzionanti al centro di assistenza Zebra senza i corrispondenti mobile computer. In questi casi, il cliente richiede una RMA e fornisce i numeri di serie dei mobile computer associati alle batterie che vengono restituite.

- 5.7 Processo di richiesta RMA per la sostituzione di accessori:** nell'ambito dei contratti **Zebra OneCare Essential**, il cliente può richiedere la sostituzione di accessori smarriti o danneggiati. Quando richiede una RMA, il cliente deve indicare i codici prodotto e/o la descrizione degli accessori richiesti. Se la richiesta RMA viene aperta nel portale RMA (vedere par. 5.2), il cliente deve includere queste informazioni nel campo dei commenti a testo libero. Non è possibile richiedere degli accessori sostitutivi separatamente, bensì solo insieme al prodotto malfunzionante associato alla RMA. Consultare l'elenco degli accessori idonei per ciascun prodotto nella matrice di idoneità (Applicability Matrix) disponibile nel portale dell'assistenza.
- 5.8 Processo di richiesta RMA per la sostituzione dello sportello della batteria:** il cliente deve indicare se lo sportello richiesto è per una batteria di durata standard (1X) o estesa (2X) quando richiede uno sportello batteria sostitutivo per i prodotti idonei (MC30XX, MC70XX). Se non viene specificato, Zebra spedisce uno sportello batteria corrispondente al componente sostitutivo predefinito specificato nella distinta materiali della configurazione del modello di prodotto.
- 5.9 Attivazione WAN (Wide Area Network):** il cliente è tenuto ad attivare i dispositivi WAN con il proprio provider di connettività WAN.
- 5.10 Segnalazione di errori:** il cliente deve segnalare tempestivamente e dettagliatamente all'assistenza tecnica Zebra tutti gli errori rilevati. Il cliente dovrà collaborare con l'assistenza tecnica Zebra per riprodurre e diagnosticare ogni errore.
- 5.11 Accesso remoto:** se necessario, per eseguire una diagnosi approfondita o individuare un rimedio adeguato, il cliente concederà un accesso remoto ai propri sistemi.
- 5.12 Registrazione:** il cliente dovrà registrarsi nel portale dell'assistenza per ottenere le proprie informazioni di login e poter successivamente richiedere il download di software da Zebra. Per richiedere le ultime versioni del software, è necessario inviare il modulo di richiesta download (Request Download) dal portale dell'assistenza.
- 5.13 Installazione del software aggiornato:** il cliente deve scaricare e installare le ultime versioni dei software richiesti dal portale dell'assistenza, in modo tempestivo ed efficace per tutti i propri prodotti.
- 5.14 Aggiornamento dell'hardware:** le nuove versioni del software potrebbero richiedere un aggiornamento dell'hardware del prodotto da parte del cliente.
- 5.15 Supervisione del software:** il cliente provvede alla supervisione, distribuzione e gestione dell'utilizzo del software nei propri prodotti. Il cliente deve implementare adeguate procedure per proteggere da accessi non autorizzati le proprie informazioni personali e aziendali e le attrezzature di backup.
- 5.16 Conformità con i termini contrattuali:** il cliente accetta di scaricare, copiare o installare, ottenendole dal portale dell'assistenza, solo le versioni software per le quali ha ricevuto un'approvazione esplicita da Zebra. Questa facoltà viene concessa esclusivamente per i numeri di serie specifici dei prodotti inclusi nel contratto, e non comprende il diritto di copiare, trasferire o altrimenti distribuire qualsiasi versione del software a qualunque altro prodotto o parte terza. Qualora il cliente non rispettasse tale condizione, Zebra si riserva il diritto di fatturare eventuali costi di assistenza necessari per garantire la conformità, sospendere l'assistenza o intraprendere altre azioni giudicate appropriate. Zebra si riserva il diritto di verificare i dati del cliente mediante un auditor indipendente esterno per controllarne la conformità.
- 5.17 Conformità con i termini della licenza:** il cliente è tenuto a garantire la propria conformità e di assicurare la conformità dei propri utenti finali (a seconda dei casi) con i termini di tutti i contratti di licenza per l'utente finale (EULA) applicabili relativi al software. Zebra si riserva il diritto di sospendere il servizio o intraprendere ulteriori azioni qualora venisse rilevata una violazione di tali contratti da parte del cliente o di un suo utente finale.

6. Limitazioni e restrizioni

- 6.1** Non tutte le caratteristiche o opzioni disponibili nell'ambito di **Zebra OneCare Essential** sono applicabili a tutti i prodotti e in tutte le regioni geografiche. Accedere al portale dell'assistenza per consultare le matrici di idoneità dei prodotti e delle regioni geografiche.
- 6.2** Il servizio non copre le imperfezioni estetiche sugli elementi esterni in plastica che non influiscono sulla funzionalità del prodotto.
- 6.3** Quando un prodotto viene dichiarato fuori produzione da Zebra ("EOL", End Of Life), ciò potrebbe avere un impatto sul servizio. Zebra farà tutto il possibile per ridurre la portata di tale impatto e tenere debitamente informato il cliente.
- 6.4** Solo i prodotti funzionanti possono essere aggiunti a un contratto di assistenza.
- 6.5** Il numero di batterie coperte in base all'opzione di manutenzione batterie (Battery Maintenance) o di aggiornamento batterie (Battery Refresh) deve corrispondere al numero di mobile computer coperti dal contratto di assistenza. Il cliente non può acquistare una copertura parziale; ad esempio, non è possibile includere 100 mobile computer in un contratto di assistenza e includere solo 50 di tali dispositivi nell'opzione di manutenzione batterie.
- 6.6** Zebra non è tenuta a fornire assistenza per un prodotto nei seguenti casi:

- 6.6.1 Il prodotto è stato riparato, manomesso, alterato o modificato (compresa l'installazione non autorizzata di qualsiasi software) da persone diverse dal personale di assistenza autorizzato da Zebra.
- 6.6.2 Il prodotto è stato soggetto a condizioni inusuali quali sollecitazioni fisiche o elettriche, uso non corretto oppure forza o esposizione al di fuori dei parametri operativi e ambientali descritti nelle specifiche del prodotto.
- 6.6.3 Il cliente non rispetta le obbligazioni contenute nel Contratto e/o nel Contratto di licenza con l'utente finale applicabile.
- 6.7 Eventuali costi potrebbero originare dalle seguenti attività:
 - 6.7.1 Sostituzione di materiali di consumo o accessori, a seconda del tipo di prodotto.
 - 6.7.2 Riparazione di guasti causati da disastri naturali o procurati dall'uomo, inclusi, a titolo puramente esemplificativo, incendi, furti e inondazioni che causino danni interni o esterni o distruzione dei componenti.
 - 6.7.3 Riparazione di guasti causati da accessori o periferiche di terzi non approvati per iscritto da Zebra per l'utilizzo con il prodotto; se un guasto è stato causato da un accessorio di terzi (ad esempio una batteria, un alloggiamento di ricarica o uno stilo), la riparazione non è coperta dal contratto e verrà contabilizzata in base alle tariffe orarie e dei materiali di Zebra.
 - 6.7.4 Riparazione di guasti causati da modifiche o tentativi di riparazione non autorizzati.
 - 6.7.5 Operazioni non di riparazione, incluso, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, procedure di amministrazione e operative, riprogrammazione e formazione degli operatori o degli utenti.
 - 6.7.6 Determinazione dei problemi e/o lavoro svolto per riparare o risolvere problemi di prodotti non coperti dal contratto, ad esempio prodotti hardware o software non specificamente elencati nel modulo d'ordine del servizio.
 - 6.7.7 Esecuzione di processi di backup o ripristino di file al di fuori di quelli compresi nel servizio di avviamento (se previsto).
 - 6.7.8 Completamento e test di attività incomplete di programmazione delle applicazioni o integrazione dei sistemi, se non eseguite da Zebra e non specificamente incluse nel contratto.
 - 6.7.9 Uso di versioni software diverse da quelle indicate nel Documento descrittivo del servizio.
- 6.8 I contratti **Service Center Essential** non includono la copertura completa (Comprehensive Coverage). Ai sensi del presente contratto di assistenza, Zebra si riserva il diritto di fatturare eventuali costi di assistenza richiesti per la sostituzione o la riparazione di prodotti che presentano danni accidentali, di sospendere l'assistenza e di intraprendere ulteriori azioni giudicate appropriate.
- 6.9 **Periodo di attesa:** ai sensi dei contratti di assistenza Service Center: I prodotti più vecchi di un anno, quando vengono accettati per la prima volta da Zebra ai sensi di un contratto Service Center, sono soggetti a un periodo di attesa di 30 giorni. Se un prodotto viene inviato in riparazione entro 30 giorni dalla conferma dell'ordine da parte di Zebra, sarà soggetto a un controllo standard da parte dell'assistenza. I costi della manodopera e dei componenti necessari per riportare il prodotto allo stato originale di fabbrica saranno contabilizzati in base alle tariffe orarie e dei materiali di Zebra valide in quel momento.
- 6.10 Se i prodotti hanno meno di un anno quando vengono accettati da Zebra ai sensi di un contratto Service Center, oppure in caso di rinnovo del contratto Service Center, il paragrafo 6.8 non si applicherà.
- 6.11 **NTF (No Trouble Found, nessun problema rilevato).** Zebra Technologies si riserva il diritto di monitorare i resi NTF del cliente.
 - 6.11.1 Se il tasso di NTF è maggiore del 10% del totale dei resi di un cliente per trimestre di calendario e rispetto a tutti i prodotti installati presso il cliente, Zebra collaborerà con il cliente al fine di individuare le cause di un tasso così elevato e definirà un piano d'azione finalizzato alla riduzione del tasso NTF a un valore inferiore al 10% ("soglia NTF").
 - 6.11.2 Qualora il cliente omettesse di implementare il piano d'azione e/o di ridurre il tasso NTF fino alla soglia NTF, Zebra si riserva il diritto di addebitare al cliente i costi della manutenzione dei prodotti corrispondenti o superiori alla soglia NTF, in base all'orario prevalente e ai costi dei materiali di Zebra, di interrompere il servizio di assistenza o di intraprendere altre azioni giudicate appropriate. Zebra esaminerà il tasso di unità NTF restituite dal cliente al momento della scadenza del contratto. Qualora venisse riscontrato un tasso superiore alla soglia NTF, ciò influirà sul prezzo di rinnovo del servizio.
- 6.12 **Danni accidentali:** ai sensi del contratto **Zebra OneCare Essential**, Zebra si riserva il diritto di monitorare il tasso dei prodotti inviati in riparazione che presentano danni accidentali (come indicato al par. 2.3).
 - 6.12.1 Se il tasso è maggiore del 20% del totale dei resi di un cliente per trimestre di calendario e rispetto a tutti i prodotti installati presso il cliente, Zebra collaborerà con il cliente al fine di individuare le cause di un tasso di danni accidentali così elevato e definirà un piano d'azione finalizzato alla riduzione del tasso a un valore inferiore al 20% ("soglia di danno eccessivo").
 - 6.12.2 Qualora il cliente omettesse di implementare il piano d'azione e/o di ridurre il tasso di danni accidentali fino alla soglia di danno eccessivo entro il trimestre di calendario successivo, Zebra si riserva il diritto di addebitare al cliente eventuali costi di assistenza, in base alle tariffe prevalenti di Zebra, di interrompere il

servizio di assistenza o di intraprendere altre azioni giudicate appropriate. Zebra esaminerà il tasso di prodotti con danni accidentali restituiti dal cliente al momento della scadenza del contratto. Qualora venisse riscontrato un tasso superiore alla soglia di danno eccessivo, ciò influirà sul prezzo di rinnovo del servizio.

- 6.12.3** Anche nel caso in cui il cliente non abbia raggiunto la soglia di danno eccessivo, qualora Zebra ritenga che la frequenza di danni accidentali sia eccessiva, sistematica o conseguente a un uso non corretto dei prodotti, il cliente potrebbe essere soggetto a una verifica. Il cliente incorrerà in un costo di riparazione, a discrezione di Zebra e in base alle tariffe prevalenti di Zebra, per i prodotti che Zebra riterrà abbiano subito danni a seguito di utilizzo non corretto, disattenzione o uso sconsiderato.
- 6.13** Qualora Zebra ritenesse che le richieste di sostituzione di accessori (par. 2.3) da parte del cliente siano eccessive, sistematiche o conseguenti a un uso non corretto dei prodotti, il cliente potrebbe essere soggetto a una verifica. Il cliente incorrerà in un costo di riparazione, a discrezione di Zebra e in base alle tariffe prevalenti di Zebra, per gli accessori che Zebra riterrà abbiano subito danni a seguito di utilizzo non corretto, disattenzione o uso sconsiderato.
- 6.14** Il cliente deve provvedere a rimuovere pennini, custodie, SIM card, schede SD e batterie (a meno che non siano coperte dalle opzioni di assistenza specifiche per le batterie) prima di spedire a Zebra dei prodotti da riparare.
- 6.15** Zebra non garantisce la protezione delle SIM card del cliente e delle sue informazioni quali indirizzi IP, indirizzi MAC, configurazioni software, licenze port key, chiavi WEP, configurazioni speciali, codici di sicurezza e dati di altro genere, incluse informazioni aziendali o personali (indicate nel presente documento con il termine "informazioni riservate del cliente"). Zebra declina pertanto qualsivoglia responsabilità in caso di mancata tutela delle informazioni riservate del cliente.
- 6.16** Il presente servizio non include l'attivazione del dispositivo WAN sulla rete del provider WAN del cliente. Qualora la riparazione di un dispositivo WAN richieda la sostituzione della radio WAN, il cliente dovrà attivare il dispositivo sulla rete del proprio provider WAN.
- 6.17** Il cliente ha la facoltà di recedere da un contratto a fatturazione annuale fornendo a Zebra un preavviso di recesso scritto di almeno novanta giorni rispetto alla fine del terzo anno e di ogni anno successivo. I contratti a fatturazione annuale possono essere annullati da Zebra fornendo al cliente un preavviso scritto di almeno novanta (90) giorni.

7. Definizioni generali

Le seguenti definizioni di termini regolano l'ambito del servizio illustrato nel presente Documento descrittivo del servizio:

"Contratti a fatturazione annuale": contratti di assistenza che vengono fatturati in occasione o in prossimità della ricorrenza della data di inizio del periodo complessivo del contratto.

Configurazione: parametri specifici che definiscono la struttura operativa specifica del cliente utente finale, che dipende dalla funzionalità specifica dei prodotti configurati. La configurazione dei prodotti è variabile e dipende da svariati fattori, tra i quali, a titolo puramente esemplificativo, i dati specifici dell'ambiente di lavoro del cliente utente finale e i parametri WLAN o WWAN.

Contratto: il contratto specifico, assegnato a un numero di identificazione specifico, che comprende la conferma dell'ordine, il presente Documento descrittivo del servizio e i Termini e condizioni.

Cliente: l'entità che acquista il servizio da Zebra Technologies.

EOL: acronimo di "End of Life", ovvero la data dopo la quale un prodotto esce di produzione.

Cliente utente finale: il cliente oppure l'utente finale del servizio (se non coincide con il cliente) i cui prodotti sono l'oggetto del servizio.

Mobile computer: computer palmare multifunzione di livello enterprise.

Prodotto: il prodotto hardware fisico e tangibile che il cliente ha acquistato, comprensivo del software.

Tempo di risposta: il tempo intercorso tra la richiesta iniziale e la prima risposta dell'operatore dell'assistenza tecnica Zebra, misurato durante il periodo dei giorni di assistenza.

RMA: Return Material Authorization (autorizzazione di reso materiale); il processo da seguire e il relativo modulo da compilare per ottenere un numero di identificazione da associare al prodotto inviato in riparazione.

Portale RMA: il portale a cui accedere per inviare le richieste RMA, all'indirizzo <https://www.zebra.com/us/en/support-downloads/request-repair.html> e disponibile **qui**.

Servizio: il servizio **Zebra OneCare Select** o **Service Center Select** illustrato nel presente Documento descrittivo del servizio.

Software: qualsiasi istruzione in formato leggibile da macchina fornita da Zebra e installata nel prodotto consegnato al cliente.



Giorni di assistenza: i giorni della settimana durante i quali Zebra fornisce servizi di assistenza tecnica, riparazione, logistica e altri servizi tecnici nelle diverse aree geografiche così come specificato nel presente documento (par. 1.1).

Portale dell'assistenza: il portale dell'assistenza aziendale di Zebra Technologies. Visitare la pagina

www.zebra.com > Support and Downloads > Product Support and Software Downloads oppure

<https://www.zebra.com/us/en/support-downloads.html>. È necessario essere registrati ed effettuare l'accesso.

Termini e condizioni: l'accordo in vigore tra Zebra (o una sua affiliata) e il cliente in relazione all'acquisto del servizio oppure, in assenza di tale accordo, i termini e le condizioni di vendita standard locali di Zebra inclusi o menzionati nella conferma dell'ordine di Zebra.
