

Termini e condizioni SmartCare Plus

Servizio di manutenzione per device iOS e macOS

Ottobre 2025, versione 2025-01

Premessa

Questo documento descrive i *termini e le condizioni* che si applicano al *Servizio di manutenzione per device iOS e macOS*.

MMN ha l'obiettivo di fornire un servizio caratterizzato dalla qualità di tutte le sue componenti e da un elevato valore aggiunto in termini di *progettualità e flessibilità*. MMN mette a disposizione del cliente un supporto in grado di mantenere elevato nel tempo il livello di soddisfazione attraverso:

- il rispetto degli SLA;
- l'adattamento all'evoluzione delle necessità;
- un approccio proattivo nella proposta di possibili miglioramenti.

Caratteristiche del servizio

Flusso logistico/amministrativo

Il servizio prevede le seguenti attività:

- MMN mette a disposizione un indirizzo email dedicato al servizio (enterprise-support@mmn.it) al quale il service-desk del cliente invia le richieste per il ritiro dei device da riparare.
- MMN organizza il ritiro dei device da riparare presso la sede concordata.
- I device devono essere consegnati nelle condizioni descritte in *Istruzioni per la gestione dei device*.
- MMN verifica il danno attraverso i tool di diagnostica di Apple presenti presso il proprio Service e provvede alla sostituzione o alla riparazione dei device.
- I device riparati sono riconsegnati presso la sede di provenienza.
- Per ogni intervento effettuato, MMN invia un rapporto di chiusura assistenza all'indirizzo indicato dal cliente, con i dettagli della riparazione.

Termini e condizioni

Il paragrafo riassume i termini e le condizioni applicabili al *Servizio di manutenzione*.

Per l'effettiva applicazione di ogni singolo elemento si fa riferimento a quanto concordato e sottoscritto nel contratto oppure nell'offerta economica. Se uno dei seguenti non è incluso all'interno del contratto o dell'offerta economica significa che non è da considerare.

- Estensione della garanzia del produttore per la durata del *Servizio di manutenzione*.
- Riparazione o sostituzione device a seguito di danni accidentali: Il numero massimo di ticket/anno compresi è definito nell'offerta.
- L'inserimento nella console MDM/ABM del device sostitutivo in questo caso è a carico del cliente.
- Pick&return. L'elenco delle sedi presso le quali è fornito il servizio di pick&return è definito nell'offerta.

Condizioni particolari ed esclusioni

Dal *Servizio di manutenzione* sono escluse tutte le attività non direttamente riconducibili a malfunzionamenti di tipo hardware. A titolo esemplificativo e non esaustivo queste attività sono escluse:

- Attività riconducibili a problematiche software e agli applicativi installati sui device oggetto del servizio;
- Attività relative ad eventuali incompatibilità o aggiornamenti software necessari al corretto funzionamento dei device.
- Prodotti manomessi o incompleti di alcune parti
- Danni estetici, quali graffi, tagli e ammaccature che non compromettano la funzionalità dei Beni
- Danni dovuti al deperimento o logoramento, che siano conseguenza naturale dell'uso o del funzionamento o causati dagli effetti gradualmente degli agenti atmosferici, causati da ruggine, corrosione, incrostazione, limitatamente alla sola parte direttamente colpita, nonché di natura estetica che non compromettano la funzionalità dei Beni
- Danni causati dall'uso del prodotto con accessori non certificati Apple
- Danni causati con dolo del Cliente o delle persone cui debba rispondere a norma di legge
- Danni verificatisi in occasione di maremoto o eruzione vulcanica
- Danni avvenuti in occasione di o anche solo indirettamente connessi con: atto di guerra, occupazione militare, invasione, rappresaglie e/o adozioni di misure da parte di potenze straniere, ostilità (con o senza dichiarazione di guerra), guerra civile, insurrezione, assunzioni o usurpazioni di poteri militari, esercizio del diritto di guerra, confische e/o requisizioni e/o sequestro e/o altro provvedimento di un governo o di altra autorità anche locale di diritto o di fatto; eventi atomici, esplosioni o emanazioni di calore o radiazioni provenienti da trasmutazioni del nucleo dell'atomo e provenienti inoltre da fatti accaduti in occasioni di radiazioni provocate dall'accelerazione artificiale di particelle atomiche. Per le garanzie terrorismo e sabotaggio organizzato danni direttamente o indirettamente originati da contaminazione biologica e/o chimica a meno che il Cliente provi che i danni non ebbero alcun rapporto con i suddetti eventi.
- Danni a Beni non protetti da una custodia protettiva rigida che copra ogni parte del bene e per i Tablet includa anche una protezione dello schermo. Le "smart cover" rimovibili o le custodie senza la protezione dello schermo non sono sufficienti a garantire la richiesta di protezione necessaria per godere del servizio offerto.
- Danni che si verificano al prodotto durante l'intervento di riparazione come conseguenza di modifiche non autorizzate o riparazioni/sostituzioni non effettuate da Apple o da un fornitore di servizi autorizzato Apple (AASP).
- Usura
- Perdita di capacità della batteria, a meno che il danno del prodotto non si è verificato a causa di un difetto nei materiali o nella produzione. Con "Perdita di Capacità della Batteria" s'intende l'impossibilità per la

batteria dell'Apparecchiatura coperta di raggiungere una carica uguale o superiore all'ottanta per cento (80%), a differenza di quanto riportato nelle specifiche originali.

- Assistenza software sul sistema iOS e sulle applicazioni
- Backup/ripristino dei dati contenuti sui dispositivi in riparazione
- Interventi di riparazione on-site
- Recupero dati dal device
- Cancellazione dati dal device

Su richiesta del cliente MMN sottoporrà un preventivo per la riparazione o sostituzione dei device per guasti o malfunzionamenti non coperti dal presente servizio.

Istruzioni per la gestione dei device (Mac e iOS)

Al fine di poter gestire correttamente le riparazioni dei dispositivi, è necessario eseguire le seguenti operazioni.

Disattivare la funzione “Dov'è”

Questa operazione è necessaria al fine di poter prendere in carico il dispositivo: la mancata disattivazione della funzione comporterà la restituzione dello stesso al Cliente, senza possibilità di deroga. Per eseguire l'operazione, è necessario accedere al menu Impostazioni -> iCloud -> Trova il mio iPhone.

Se il dispositivo guasto non si accendesse, sarà necessario eseguire l'operazione via web in questo modo:

- accedere al sito <http://www.icloud.com/>, inserire l'Apple ID dell'utente (se l'utente avesse attivato l'autenticazione a 2 fattori, sarà necessario inserire la SIM del dispositivo guasto in un device funzionante e attendere l'invio dell'SMS da Apple per l'autenticazione);
- nel menu, selezionare l'icona “Dov'è”;
- dal menu “Tutti i dispositivi”, selezionare il dispositivo oggetto di assistenza;
- selezionare la voce “Rimuovi dall'account”.

Dis-assegnazione dalla console DEP (se presente)

Questa operazione è necessaria al fine di poter prendere in carico il dispositivo: la mancata disattivazione della funzione comporterà la restituzione dello stesso al Cliente, senza possibilità di deroga. Per eseguire l'operazione, è necessario:

- accedere alla console DEP nell'ambiente ABM, all'indirizzo business.apple.com, oppure dentro Apple School Manager, all'indirizzo school.apple.com.
Entrare nella sezione “Assegnazioni dispositivi” (“Device Assignments”);
- inserire il seriale del dispositivo da inviare in assistenza;
- usare il comando “Annulla Assegnazione dei Dispositivi” (“Unassign Devices”);

Cosa fare quando un dispositivo rientra dalla riparazione:

- Dispositivo riparato (stesso seriale) o dispositivo sostituito (seriale diverso): accedere alla console DEP come da precedenti indicazioni.

Nella sezione “Assegnazioni dispositivi” (“Device Assignments”) inserire il numero di serie usando il comando “Assegna al Server” (“Assign to Server”) e selezionando il sistema MDM di riferimento.

Riservatezza

MMN si impegna a non diffondere informazioni né all'interno né all'esterno ed opera affinché il proprio personale mantenga l'assoluta riservatezza sui dati, architetture, servizi e organizzazione del cliente alle quali abbia avuto accesso per l'erogazione del servizio.

Sezione Economica e fatturazione

Per la valorizzazione del servizio e per le condizioni di pagamento si rimanda all'offerta.

Nuovi servizi e relativi prezzi

Nel caso in cui si verificasse la necessità di dover effettuare servizi per i quali nella presente offerta non fossero stati previsti i relativi prezzi, prima di procedere all'inizio degli stessi, si dovranno concordare le nuove quotazioni, che risulteranno in linea sia con i prezzi unitari dei servizi in essere, sia con le condizioni generali del mercato.

In ogni caso sarà facoltà *del cliente* far eseguire detti servizi aggiuntivi ad altri fornitori o a personale proprio, senza che ciò costituisca per *MMN* in ogni caso ed a qualunque titolo motivo di rivalsa nei confronti *del cliente*.

Luogo e Data

Firma e timbro per accettazione
