

MODULO SEGNALAZIONE ERRORE / RICHIESTA ASSISTENZA TECNICA

Al fine di poter rispondere con celerità ed efficacia alla vostra richiesta è indispensabile compilare il presente modulo in tutte le sue parti.

Se siete in difficoltà a reperire le informazioni riguardanti il sistema operativo in uso vi consigliamo di rivolgervi al vostro sistemista o chi si è occupato della configurazione del vostro computer.

N.B. La mancata o errata fornitura dei dati richiesti potrebbe rendere impossibile fornirvi una risposta.

1. NUMERO DI PROTEZIONE: (Si trova normalmente stampato sulla chiave di protezione stessa oppure si può leggere avviando il programma e andando sul menù “?” -> “Informazioni Su” -> “Numero di protezione”: nnnnn)

.....

2. TIPO DI PROTEZIONE: (Può essere: nera/parallela, blu/usb, verde/usb, nera/usb. Se la protezione hardware non corrisponde a nessuna di quelle indicate sopra non si tratta di un programma di nostra competenza)

nera/parallela

blu/usb

verde/usb

nera/usb

3. LICENZA FLOTTANTE: (E' sufficiente indicare SI nel caso in cui si disponga di un server di licenza che fornisce l'accesso simultaneo da più computer collegati in rete ad un'unica chiave di protezione).

SI

NO

4. VERSIONE DEI PROGRAMMI: (Avviando qualunque programma è il numero che compare di fianco al nome del programma stesso nel titolo della finestra principale)

VERSIONE N°:.....

5. NUMERO DI BUILD DEL PROGRAMMA: (Nel caso in cui la segnalazione riguarda un problema di un programma specifico è necessario riportare il numero di BUILD che si può leggere avviando il programma e andando sul menù "?" -> "Informazioni Su" -> [NOME PROGRAMMA] – [BUILD nnnn])

BUILD N°:.....

6. VERSIONE DEL SISTEMA OPERATIVO: (È importante indicare non soltanto la versione del sistema operativo in uso ma bisogna anche indicare eventuali Service Pack installati e se il sistema operativo è a 32bit o 64bit)

SIST OPERATIVO:..... S.P.:.....32/64bit:.....

7. PRIVILEGI DELL'UTENTE CON CUI SI ACCEDE AL SISTEMA OPERATIVO: (È sufficiente indicare se l'utente ha privilegi amministrativi o se ha un accesso limitato)

.....

8. INFORMAZIONE RICHIESTA / DESCRIZIONE DEL PROBLEMA: (indicare dettagliatamente i passi che dovete fare per riprodurre il problema: quale programma viene lanciato, la sequenza esatta dei comandi ed eventuali codici dei messaggi di errore che vengono visualizzati. Se il problema si verifica con un file in particolare è indispensabile inviare il file (o i file) che generano il problema per poter ricostruire da noi la stessa situazione)

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....