**C.A. ARROW ECS SPA**

**Ufficio Amministrativo**

**VIA LANCIA 6/A**

**39100 BOLZANO**

**Anticipata via mail**

Milano, 18 Luglio 2014

**OGGETTO: 2 Sollecito pagamento fattura n. FV1403127**

Gentili Signori,

non avendo rucevuto alcuna risposta a nostra comunicazione inviata in data 15 c.m., con la presente si vuole sottoporre nuovamente alla vostra attenzione l’incresciosa situazione creatasi, invitandovi al contempo ad assumere un atteggiamento proattivo nella risoluzione delle problematiche già precedentemente esplicate.

Al fine di rendere estremamente chiaro l’excursus della vicenda, qui di seguito verrà proposto un breve riepilogo delle sue tappe salienti:

a.      Nel settembre 2013 la ns. società ha inoltrato la prima richiesta di informazioni relativa alla suite Netwitness

b.      In risposta a nostra richiesta siamo stati invitati a dotarci di certificazioni NFR, necessarie ad acquisire lo status di partner per quindi procedere con l’acquisto del prodotto

c.       Formale ordine è stato inoltrato da parte del ns. accounting department al referente commerciale Computerlinks in data 14/02

d.      In data 20/02 l’ordine è stato preso in carico

e.       A circa un mese di distanza, esattamente il 12/03, è partita ns. prima richeista di aggiornamenti, in quanto il prodotto non era stato ancora erogato

f.        In data 17/03 ci è stata fornita licenza demo

g.      A seguito consegna, benchè non si trattasse di licenza definitiva, è stata inviata fattura n. FV1403127 datata 28/03/2014

h.      In data 18/04, non avendo ancora ottenuto riscontro il Sig. Romeo,  ns. referente tecnico, ha inviato un primo sollecito per poter ottenere la licenza definitiva

i.         Un seconda richiesta è partita in data 22/05

j.        Il 27/05, ad un mese di distanza dalla fatturazione del prodotto, siamo stati costretti a rinnovare per l’ennesima volta una richiesta di risposta, al fine di ricevere licenza definitiva

k.       Sebbene tale riscontro non sia stato fornito, la vs. amministrazione ha inviato il 6/06 un sollecito di pagamento della fattura sopra menzionata

l.         In data 09/06 Computerlinks ci ha informati che la licenza risultava essere in stand-by

m.    La licenza definitiva è stata finalmente inviata il 13/06, ma soltanto una settimana dopo è stato possibile utilizzarla

n.      Sin da subito si sono evidenziati dei malfunzionamenti, tanto che il 25/06 un tecnico RSA, dopo aver verificato con collegamento da remoto, ha suggerito di aprire un ticket per chiedere supporto

o.      In data 03/07 il Sig. Romeo ha messo a conoscenza di tutte le problematiche riscontrate, sottolineando nello specifico tre disservizi

p.      Il giorno successivo uno dei tre poblemi evidenziati è stato risolto

q.      In data 14/07 abbiamo ricevuto un secondo sollecito di pagamento

Quanto sopra esposto dimostra come alla prontezza nell’invio di reminder non corrisponda un’analoga tempestività nella gestione delle criticità del prodotto che ad oggi, a distanza di ben quattro mesi dall’erogazione, non è pienamente funzionante e di conseguenza solo parzialmente utilizzabile.

A supporto di quanto detto si invia in allegato traccia di tutte le comunicazioni intercorse tra il nostro reparto tecnico ed i diversi interlocutori commerciali e tecnici di RSA S.p.A.  e Computelinks S.p.A.

L’intenzione della ns. società, già espressa nella precedente comunciazione, resta dunque quella di sospendere il pagamento fino al ripristino di tutte le funzionalità Netwitness. Altresì, in mancanza di una pronta soluzione, saremo costretti ad annullare l'ordine e valutare soluzioni alternative 

In attesa di riscontro affinchè tali inefficienze possano essere risolte quanto prima, ringraziamo.

Cordialmente,

HT S.r.l.

Accounting Department