

---

## HT S.r.l.

Sede legale e operativa: Via della Moscova, 13 – 20121 Milano – Tel: +39.02.29.06.06.03  
e-mail: [info@hackingteam.it](mailto:info@hackingteam.it) – web: <http://www.hackingteam.it> – Fax: +39.02.63118946  
P.IVA: 03924730967 – Capitale Sociale: € 223.572,00 i.v.  
N° Reg. Imprese / CF 03924730967 – N° R.E.A. 1712545

---

**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 ricevuto 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 richiesta 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

## HT S.r.l.

Sede legale e operativa: Via della Moscova, 13 – 20121 Milano – Tel: +39.02.29.06.06.03  
e-mail: [info@hackingteam.it](mailto:info@hackingteam.it) – web: <http://www.hackingteam.it> – Fax: +39.02.63118946  
P.IVA: 03924730967 – Capitale Sociale: € 223.572,00 i.v.  
N° Reg. Imprese / CF 03924730967 – N° R.E.A. 1712545

- 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 problemi 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'analogha 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 comunicazione, 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 affinché tali inefficienze possano essere risolte quanto prima, ringraziamo.

Cordialmente,

HT S.r.l.  
Accounting Department



## Simonetta Gallucci

---

**From:** Ghouri, Syed [syed.ghouri@rsa.com]  
**Sent:** mercoledì 16 luglio 2014 10:36  
**To:** Gelo, Francesco  
**Cc:** Mauro Romeo; Banfi, Fabrizio; Napoli, Giovanni; Casazza, Marco  
**Subject:** RE: CASE 00509027 Netwitness License and Update problem

Hi Francesco,

Mauro is still entitled to technical support. Except for the maintenance expired issue I am more than happy to help with an environment.

Regards,  
Syed.

---

**From:** Gelo, Francesco  
**Sent:** 16 July 2014 09:03  
**To:** Ghouri, Syed  
**Cc:** Mauro Romeo; Banfi, Fabrizio; Napoli, Giovanni; Casazza, Marco  
**Subject:** Re: CASE 00509027 Netwitness License and Update problem

Hi Syed,

In the meantime Fabrizio is coming back from his holidays (next week) to address this sales process issue, please Mauro to avoid then production impact?

Please let us know, thanks in advance.

Regards,  
Francesco

Inviato da iPhone

Il giorno 15/lug/2014, alle ore 16:39, "Ghouri, Syed" <[syed.ghouri@rsa.com](mailto:syed.ghouri@rsa.com)> ha scritto:

Hi Mauro,

This is what I received from the other team.

135500138 is a NFR license. We do not book maintenance for NFR kits as the Customer Support team will and will automatically provide support.

You will need to engage your local RSA sales representative for this.

Let me know if there are further questions

Regards,  
Syed.

---

**From:** Ghouri, Syed  
**Sent:** 15 July 2014 10:17  
**To:** 'Mauro Romeo'  
**Cc:** Gelo, Francesco; Banfi, Fabrizio  
**Subject:** RE: CASE 00509027 Netwitness License and Update problem



--

Mauro Romeo  
Senior Security Engineer

Hacking Team  
Milan Singapore Washington DC  
[www.hackingteam.com](http://www.hackingteam.com)

email: [m.romeo@hackingteam.com](mailto:m.romeo@hackingteam.com)

mobile: +39 3476079478

phone: +39 0229060603

On 10/07/2014 10:18, Mauro Romeo wrote:

Hi Syed,

I started the script without flags, the output is this:

Retrieving license information from device 192.168.200.122:50104  
Retrieving license information from device 192.168.200.123:50105  
FNE reservations are in sync

I have to use the "-d"?

Thanks

Mauro

--

Mauro Romeo  
Senior Security Engineer

Hacking Team  
Milan Singapore Washington DC  
[www.hackingteam.com](http://www.hackingteam.com)

email: [m.romeo@hackingteam.com](mailto:m.romeo@hackingteam.com)

mobile: +39 3476079478

phone: +39 0229060603

On 09/07/2014 10:54, Ghouri, Syed wrote:

Hi Mauro,

Any updates on this case?

Regards,  
Syed.

**From:** Ghouri, Syed  
**Sent:** 07 July 2014 10:32  
**To:** 'Mauro Romeo'  
**Cc:** Gelo, Francesco; Banfi, Fabrizio  
**Subject:** RE: CASE 00509027 Netwitness License and Update problem

Hi Mauro,

PFA a script that should reset the license information for you. Please run it on the SA server and let me know how you get on.

If a webex is possible, let me know and we can do it over the webex.

Regards,

--

Mauro Romeo  
Senior Security Engineer

Hacking Team  
Milan Singapore Washington DC  
[www.hackingteam.com](http://www.hackingteam.com)

email: [m.romeo@hackingteam.com](mailto:m.romeo@hackingteam.com)

mobile:+39 3476079478

phone: +39 0229060603

On 07/07/2014 11:09, Ghouri, Syed wrote:

Hi,

Can you check for 2 now? With the live account configured the updates should now be available.

for the server ID you provided I see you have an AIO, but in the screenshot I see 2 differer 1 for concentrator and 1 for decoder.

Can you please confirm if this is an AIO?

Regards,

Syed.

---

**From:** Mauro Romeo [<mailto:m.romeo@hackingteam.com>]

**Sent:** 04 July 2014 16:29

**To:** Ghouri, Syed

**Cc:** Gelo, Francesco; Banfi, Fabrizio

**Subject:** Re: CASE 00509027 Netwitness License and Update problem

Ok, test connection succesfull!

Problem number 3 solved.

Thanks

Mauro

--

Mauro Romeo  
Senior Security Engineer

Hacking Team  
Milan Singapore Washington DC  
[www.hackingteam.com](http://www.hackingteam.com)

email: [m.romeo@hackingteam.com](mailto:m.romeo@hackingteam.com)

mobile:+39 3476079478

phone: +39 0229060603

On 04/07/2014 17:24, Ghouri, Syed wrote:

Hi Mauro,

Below are details of live account:

Mauro

--

Mauro Romeo  
Senior Security Engineer

Hacking Team  
Milan Singapore Washington DC  
[www.hackingteam.com](http://www.hackingteam.com)

email: [m.romeo@hackingteam.com](mailto:m.romeo@hackingteam.com)

mobile:+39 3476079478

phone: +39 0229060603

On 04/07/2014 12:03, Ghouri, Syed wrote:

Hi Mauro,

I have ownership of this case.

Please let me know what is the version of SA you are running?  
What username and password would you like to have for the  
live account?

Once the live account is set up we can work on 1 and 2

Regards,  
Syed.

---

**From:** Mauro Romeo [<mailto:m.romeo@hackingteam.com>]  
**Sent:** 03 July 2014 13:45  
**To:** RSA Customer Support; Gelo, Francesco; Banfi, Fabrizio  
**Subject:** Netwitness License and Update problem

Dear Support,

in reference of my recent activation of Netwitness All-in-One product:

*License Server ID: 000C2971C580*

*SA License Serial Number*  
-----

*Product ID : SA-AIOP-SWNER*

*Product Description : All-in-One for Pkts S/W 2  
Users, 2TB NFR*

*License Number : 135500138*

I have some usage problem:

1) License

The license seems to be ok, but something is wrong, and  
result expired.

Mauro Romeo  
Senior Security Engineer

Hacking Team  
Milan Singapore Washington DC  
[www.hackingteam.com](http://www.hackingteam.com)

email: [m.romeo@hackingteam.com](mailto:m.romeo@hackingteam.com)

mobile: +39 3476079478  
phone: +39 0229060603

## Simonetta Gallucci

---

**From:** Mauro Romeo [m.romeo@hackingteam.com]  
**Sent:** martedì 15 luglio 2014 14:52  
**To:** Simonetta Gallucci  
**Subject:** Fwd: Re: RSA Customer Support Case Number 00500141 Opened regarding LSR: Re-trigger info@hackingteam.it ref:\_00D70IwPy.\_50070dNKuR:ref

----- Original Message -----

**Subject:** Re: RSA Customer Support Case Number 00500141 Opened regarding LSR: Re-trigger to [m.romeo@hackingteam.it](mailto:m.romeo@hackingteam.it) ref:\_00D70IwPy.\_50070dNKuR:ref

**Date:** Thu, 19 Jun 2014 11:59:54 +0200

**From:** Mauro Romeo <[m.romeo@hackingteam.com](mailto:m.romeo@hackingteam.com)>

**To:** Banfi, Fabrizio <[fabrizio.banfi@rsa.com](mailto:fabrizio.banfi@rsa.com)>, Gelo, Francesco <[francesco.gelo@rsa.com](mailto:francesco.gelo@rsa.com)>, Mauro Romeo <[m.romeo@hackingteam.it](mailto:m.romeo@hackingteam.it)>

**CC:** [rbr@computerlinks.it](mailto:rbr@computerlinks.it) <[rbr@computerlinks.it](mailto:rbr@computerlinks.it)>, Giorgia Vanzo <[gv@computerlinks.it](mailto:gv@computerlinks.it)>

E io avrei voluto smarcarla diversi mesi fa... ma non ho avuto molto supporto pur chiedendoti diverse volte di ver  
Appena ho un attimo scrivo l'email per le licenze.

Roberto e Giorgia, io sto tenendo in sospeso il pagamento fino a quando non avrò le licenze installate e funzionar

Mauro

--

Mauro Romeo  
Senior Security Engineer

Hacking Team  
Milan Singapore Washington DC  
[www.hackingteam.com](http://www.hackingteam.com)

email: [m.romeo@hackingteam.com](mailto:m.romeo@hackingteam.com)

mobile: +39 3476079478

phone: +39 0229060603

On 19/06/2014 11:39, Banfi, Fabrizio wrote:

Mauro,

mi tieni aggiornato?

Voglio smarcare questa cosa al più tardi domani!

Ciao

Fabrizio Banfi

---

**From:** Gelo, Francesco

**Sent:** giovedì 19 giugno 2014 10:51

**To:** Mauro Romeo ([m.romeo@hackingteam.com](mailto:m.romeo@hackingteam.com))

**Cc:** [rbr@computerlinks.it](mailto:rbr@computerlinks.it); Banfi, Fabrizio

**Subject:** RE: RSA Customer Support Case Number 00500141 Opened regarding LSR: Re-trigger to [m.romeo@hackingteam.it](mailto:m.romeo@hackingteam.it) ref:\_00D70IwPy.\_50070dNKuR:ref



Francesco

Inviato da iPhone

Il giorno 18/giu/2014, alle ore 19:14, "Banfi, Fabrizio" <[fabrizio.banfi@rsa.com](mailto:fabrizio.banfi@rsa.com)> ha scritto:

Francesco,

Mauro non riesce a scaricare le licenze.

Prima di far rimettere il tutto forse tu riesci a dargli una mano?

Ciao

Fabrizio Banfi

**From:** Roberto Branz [<mailto:Roberto.Branz@arrowecs.it>]

**Sent:** mercoledì 18 giugno 2014 17:46

**To:** Banfi, Fabrizio

**Subject:** I: Re: RSA Customer Support Case Number 00500141 Opened regarding LSR: Re-trigger to [m.romeo@hackingteam.com](mailto:m.romeo@hackingteam.com) / [info@hackingteam.it](mailto:info@hackingteam.it) ref:\_00D70IwPy.\_50070dNKuR:ref

Fyi

Inviato da Samsung Mobile

----- Messaggio originale -----

Da: Mauro Romeo <[m.romeo@hackingteam.it](mailto:m.romeo@hackingteam.it)>

Data:

A: Roberto Branz <[Roberto.Branz@arrowecs.it](mailto:Roberto.Branz@arrowecs.it)>, Mauro Romeo <[m.romeo@hackingteam.it](mailto:m.romeo@hackingteam.it)>

Cc: Giorgia Vanzo <[Giorgia.Vanzo@arrowecs.it](mailto:Giorgia.Vanzo@arrowecs.it)>

Oggetto: Re: RSA Customer Support Case Number 00500141 Opened regarding LSR: Re-trigger to [m.romeo@hackingteam.com](mailto:m.romeo@hackingteam.com) / [info@hackingteam.it](mailto:info@hackingteam.it) ref:\_00D70IwPy.\_50070dNKuR:ref

Ciao Roberto,

scusa ma sono stato fuori ufficio, oggi ho provato a scaricare le licenze col mio account [m.romeo@hackingteam.com](mailto:m.romeo@hackingteam.com) ma non me le da disponibili.

Posso riscaricare il software ma non i file di licenza.

Ti allego due screenshot che evidenziano il problema. Devo per caso prima riscaricare il prodotto?

Grazie

Mauro

--

Mauro Romeo  
Senior Security Engineer

Hacking Team

Via Lancia 6/a  
39100 Bolzano  
Italy

P +39 0471 099 133  
M +39 331 645 3193

[Roberto.Branz@arrowecs.it](mailto:Roberto.Branz@arrowecs.it)  
[www.arrowecs.it](http://www.arrowecs.it)

<image0ddfab.PNG>

<image9e8ae3.JPG>

**From:** Mauro Romeo [<mailto:m.romeo@hackingteam.it>]

**Sent:** Tuesday, June 10, 2014 1:05 PM

**To:** Roberto Branz

**Subject:** Fwd: RSA Customer Support Case Number 00500141 Opened regarding LSR: Re-trigger  
[m.romeo@hackingteam.com](mailto:m.romeo@hackingteam.com) / [info@hackingteam.it](mailto:info@hackingteam.it) ref:\_00D70IwPy.\_50070dNKuR:ref

Ciao Roberto,

se non ti è arrivato nulla ti giro l'email di RSA.  
Gli rispondi tu?

Grazie

Mauro

**Roberto Branz**  
Product Manager

**Arrow ECS SPA**  
Via Lancia 6/a  
39100 Bolzano  
Italy

P +39 0471 099 133  
M +39 331 645 3193

[Roberto.Branz@arrowecs.it](mailto:Roberto.Branz@arrowecs.it)  
[www.arrowecs.it](http://www.arrowecs.it)

<image0ddfab.PNG>

<image9e8ae3.JPG>

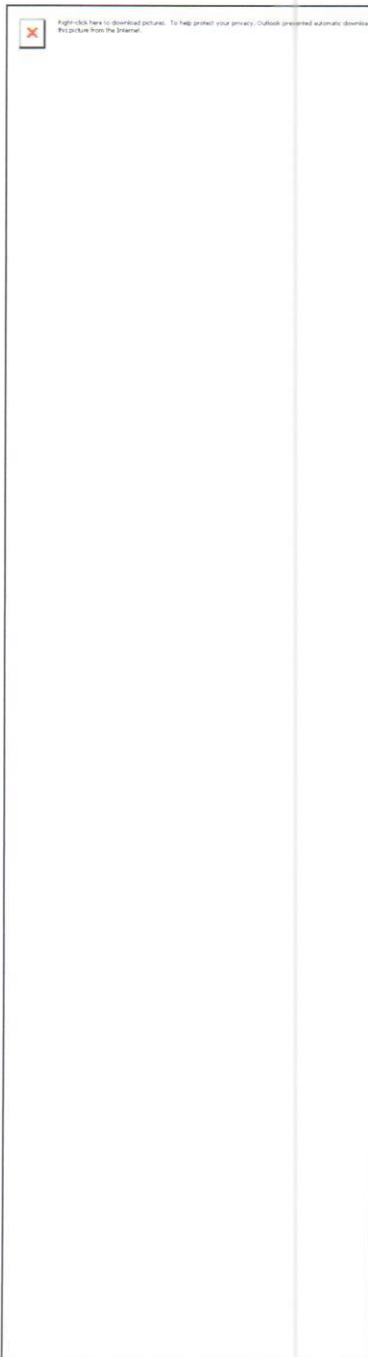
----- Original Message -----

**Subject:** RSA Customer Support Case Number 00500141 Opened regarding LSR: Re-trigg  
ref:\_00D70IwPy.\_50070dNKuR:ref

**Date:** Tue, 10 Jun 2014 10:59:44 +0000

**From:** Tara Corrigan <[caseupdate@rsa.com](mailto:caseupdate@rsa.com)>

**To:** [m.romeo@hackingteam.com](mailto:m.romeo@hackingteam.com) <[m.romeo@hackingteam.it](mailto:m.romeo@hackingteam.it)>



RSA Customer Support has created a case

Case Number: 00500141  
Case Title: LSR: Re-trigger to [m.rinfo@hackingteam.it](mailto:m.rinfo@hackingteam.it)  
Case Severity: S3

You may add additional information to this case by going to Case Management online via Security Center portal:  
<https://knowledge.rsasecurity.com/scolcms/>

If you have any questions please call the RSA Support area.  
Phone: US 800-995-5095 | EMEA: 00800 700000  
Global Phone numbers can be found at <https://www.rsasecurity.com/contact>

ref:\_00D70lwPy.\_50070dNKuR:ref



<RSA1.JPG>

<RSA2.JPG>