

Condizioni Generali Fornitura Assistenza alla soluzione di telefonia IP "VOIspeed"

1. NATURA SERVIZI INCLUSI NELL'ASSISTENZA - PARTE SOFTWARE

1.1 AGGIORNAMENTO GRATUITO al software "VOIspeed" fornito dalla MACRO, relativamente a migliorie operative o all'aggiunta di nuove funzionalità previste dall'azienda produttrice, riferite alla configurazione già in possesso del CLIENTE e, nel caso non fosse previsto il canone annuale "PLUS" (vedi punto 3), se questi risultino compatibili con la struttura hardware /sistemistica utilizzata.

1.2 ACCESSO GRATUITO al SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICO e di TELEASSISTENZA esclusivamente riservato alla soluzione di problemi o dubbi o suggerimenti riguardanti l'utilizzo della soluzione "VOIspeed", nella configurazione in uso e acquistata presso MACRO.

1.3 INTERVENTI GRATUITI presso la sede del Cliente, nel caso di problemi e anomalie di funzionamento direttamente imputabili al software "VOIspeed" e/o personalizzazioni eseguite da MACRO, non risolvibili telefonicamente e solamente quando il collegamento remoto in teleassistenza non sia utilizzabile; in quest'ultimo caso MACRO si impegna ad intervenire entro 24 ore per la zona di Bologna e provincia, entro 48 ore fuori provincia ma in ambito regionale, entro 72 ore in regioni limitrofe, nei giorni e orari regolamentati di seguito nell'apposito paragrafo, con il solo addebito delle spese di trasferta nelle modalità di cui al paragrafo 1.5.

1.4 NON SONO COMPRESI nel servizio gratuito di TELEASSISTENZA e quindi addebitati alle tariffe orarie di cui al punto successivo, i tempi dei collegamenti remoti impiegati per eseguire modifiche e/o implementazioni alla configurazione (ad esempio IVR), o per risolvere problemi non dovuti ad errori della parte software "VOIspeed".

1.5 Qualsiasi tipo di intervento soggetto ad addebito seguirà quotazioni e modalità riportate sul listino in vigore al momento, comunque sempre presente sul sito internet www.macrosrl.it nell'area "Servizi Assistenza".

1.6 MACRO non si assume alcuna responsabilità diretta o indiretta per qualsiasi conseguenza dovuta ad errori nel software fornito (standard e/o applicativi collegati e/o personalizzazioni), ad eventuali suoi aggiornamenti e/o implementazioni, o al non corretto uso dello stesso. L'uso della soluzione "VOIspeed" è a totale rischio del CLIENTE.

2. NATURA SERVIZI INCLUSI NELL'ASSISTENZA – PARTE HARDWARE (SE PREVISTA NEL CANONE ANNUALE)

2.1 AGGIORNAMENTO GRATUITO, con frequenza annuale, del sistema operativo installato sul Centralino, relativamente a service pack e patch rilasciate dall'azienda produttrice riferite alla versione di sistema operativo installata al momento dell'acquisto, a patto che queste risultino necessarie per il funzionamento della versione del software "VOIspeed" installata.

2.2 SOSTITUZIONE GRATUITA di qualsiasi parte dell'unità centrale (escluso telefoni o similari e adattatori), anche e di seguito chiamata Centralino, relativamente a guasti e/o malfunzionamenti non riconducibili a sbalzi /interruzioni di corrente o rotture causa interventi esterni da parte di cose e/o persone e/o eventi (esempio: allagamenti, terremoti, incendi, sommosse, furto, etc..). Vengono esclusi gli addebiti della trasferta, i tempi impiegati per la sostituzione delle parti e dell'eventuale riconfigurazione dell'apparato "VOIspeed".

3. NATURA SERVIZI INCLUSI NELL'ASSISTENZA "PLUS" HARDWARE (SE PREVISTA NEL CANONE ANNUALE)

3.1 AGGIORNAMENTO GRATUITO del software Antivirus installato sul Centralino.

3.2 UTILIZZO IN COMODATO D'USO GRATUITO di un Centralino-muletto in caso di guasti e/o malfunzionamenti non riconducibili a sbalzi /interruzioni di corrente o causa interventi esterni da parte di cose e/o persone e/o eventi (esempio: allagamenti, terremoti, incendi, sommosse, furto, etc..), che richiedessero il prelevamento della macchina per l'esecuzione della riparazione presso la sede della MACRO.

3.3 SOSTITUZIONE GRATUITA di qualsiasi parte del Centralino nel caso non risultasse compatibile con gli aggiornamenti della parte software di "VOIspeed". Nell'eventualità non bastasse la sostituzione di alcuni componenti interni, il servizio contempla anche la sostituzione dell'intera macchina Centralino. E' escluso dal servizio la sostituzione del Gruppo di Continuità a causa dell'esaurimento delle batterie.

3.4 Tutti i servizi previsti in questo punto 3 non includono gli addebiti della trasferta, i tempi impiegati per la sostituzione delle parti e quelli eventuali per la riconfigurazione dell'apparato.

3.5 E' possibile attivare i servizi "PLUS" solamente se sottoscritta anche la parte Hardware relativa al punto 2.

4. INTERVENTI DI ASSISTENZA "FUORI" CONTRATTO

Qualsiasi tipologia intervento effettuato sull'impianto "VOIspeed", relativamente ad aree e servizi di cui non si è regolarmente pagato il canone annuale, verranno considerati "FUORI CONTRATTO" e addebitati nelle modalità riportate al precedente 1.5, comunque alle tariffe riportate nei listini in vigore al momento.

5. REGOLAMENTO DEL SERVIZIO

5.1 Il servizio è assicurato tutti i giorni lavorativi, tranne i periodi di chiusura per ferie della MACRO, che provvederà a comunicarlo 30 giorni prima dell'inizio degli stessi, dal Lunedì al Venerdì nelle attuali fasce orarie:

9.00 - 13.00 e 14.00 - 18.00

esclusivamente ai CLIENTI che hanno diritto all'assistenza

5.2 L'erogazione del servizio in fasce orarie e giorni al di fuori da quelli specificati nel presente documento è da ritenersi completamente a discrezione della MACRO. La MACRO potrà comunque variare tali fasce orarie, previa comunicazione al CLIENTE con un preavviso di almeno 7 giorni.

5.3 Il CLIENTE deve installare in tutti i computer, compreso sull'apparato "Centralino", il software specifico per la teleassistenza indicato da MACRO, rendendo possibile l'accesso remoto tra MACRO e CLIENTE su ogni postazione di lavoro.

5.4 E' obbligo da parte del CLIENTE ripristinare nel più breve tempo possibile le condizioni per il collegamento remoto in teleassistenza, nel caso problemi tecnici al proprio sistema ne impedissero il normale funzionamento.

6. COSTO DEL SERVIZIO

In base al tipo di centralino, alle schede facenti parte dello stesso, al numero di interni telefonici e alle eventuali applicazioni standard o personalizzate acquistate e fornite da MACRO. Nell'anno di prima fornitura e comunque ogni volta vengano implementati nuovi moduli e/o utenze aggiuntive e/o applicazioni e/o personalizzazioni, verranno addebitati immediatamente i dodicesimi relativi al valore del servizio di assistenza fino al 31/12 dello stesso esercizio.

7. CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Scadenza unica con R.B. 30gg Data Fattura - Fine Mese.

Il mancato pagamento del servizio nei termini e nelle modalità stabilite, comporterà la SOSPENSIONE immediata dei SERVIZI DI ASSISTENZA ALL'INTERA SOLUZIONE DI TELEFONIA IP SOFTWARE "VOIspeed", l'impossibilità di eseguire qualsiasi tipologia di aggiornamento software all'apparato centralino e ai collegati client, e la disattivazione dei codici collegati alla licenza d'uso della parte software.

8. DECORRENZA E DURATA DEI SERVIZI

Nell'esercizio di prima fatturazione, la durata si intende dalla data di installazione fino al 31/12 dello stesso esercizio. Negli esercizi successivi la durata è di 12 mesi e la fatturazione avviene entro Gennaio dell'esercizio di competenza.

9. RINNOVO E ADEGUAMENTI

Al termine di ogni esercizio solare, il servizio si riterrà tacitamente rinnovato salvo disdetta di una delle parti da comunicarsi a mezzo raccomandata a.r. entro il 31/10. Il 1° Gennaio di ogni anno, indipendentemente da quando è avvenuta la fornitura, i singoli valori delle voci che compongono il totale del servizio verranno aggiornati in base alla media delle variazioni percentuali agli indici ISTAT mensili rispetto agli stessi mesi dell'anno precedente, relativamente agli ultimi 12 mesi pubblicati sul sito ufficiale www.istat.it, maggiorati di un punto percentuale, quindi arrotondati all'Euro superiore.

10. FORO COMPETENTE

In caso di qualsiasi controversia, il foro competente sarà quello di Bologna.