

CONDIZIONI GENERALI (App. 6)

Il presente documento si compone di quattro pagine e contiene le condizioni generali relative a forniture di beni e servizi effettuati da Sinergica3 Srl.

1.0 Servizi di assistenza applicativa.

Sono quelli inerenti i pacchetti applicativi forniti e la cui erogazione è delegata a figure professionali che possiedono le conoscenze necessarie ad effettuare addestramento all'uso dei programmi e a gestire l'assistenza ordinaria e straordinaria sugli stessi. I prodotti programma per i quali è possibile fornire i servizi sono quelli forniti dalla Sinergica 3 s.r.l. e loro integrazioni e modifiche da realizzate dalla Sinergica 3 Srl. Questi servizi prescindono dalle problematiche hardware e di sistema operativo, le quali devono essere state già definite con il relativo fornitore prima di poter richiedere i servizi di assistenza applicativa.

2.0 Servizi di assistenza sistemistica.

Sono quelli inerenti la realizzazione di reti, la installazione delle macchine, dei sistemi operativi e di tutti gli accessori presenti presso l'utente. Si possono sintetizzare nelle seguenti voci: realizzazione e test della linea di segnale; installazione dei personal computer e delle stampanti; installazione delle eventuali parti accessorie; installazione sistemi operativi; collegamento dei vari posti lavoro; configurazione delle risorse di rete; indagini su malfunzionamenti di hardware e sul software applicativo quando questi ultimi non siano riconducibili a logica operativa.

3.0 Servizi di consulenza e analisi.

Sono quelli finalizzati alla individuazione di soluzioni migliorative nell'ambito della organizzazione dell'azienda utente; tali servizi possono determinare una proposta di nuove soluzioni per l'hardware e per il software.

4.0 Servizi di programmazione

Rappresentano quei servizi la cui necessità scaturisce da una analisi fornita dall'utente o da Sinergica3Srl su richiesta del cliente; si concretizzano nella produzione di nuove procedure o di integrazioni a procedure già esistenti.

5.0 Servizi di manutenzione programmi

Garantiscono all'utente l'aggiornamento e la conseguente conformità dei programmi alle normative vigenti nonché la loro continua evoluzione conseguente alle migliori tecnologiche.

I servizi descritti costituiscono l'oggetto della nostra attività. La erogazione di tali servizi è regolata da condizioni precise che ne stabiliscono tutti gli aspetti operativi ed economici.

6.0 Fornitura di hardware e accessori

Si tratta della attività di compravendita di prodotti informatici.

7.0 Modalità di erogazione dei servizi

I servizi di cui alle voci 1 e 2 vengono erogati nei seguenti modi:

Assistenza presso la sede dell'utente
Assistenza telefonica
Assistenza via telematica

Operativamente la richiesta di assistenza deve essere inoltrata dall'utente, nell'ordine, con una delle seguenti modalità:

- invio tramite l'utilizzo del servizio AOL, dall'interno del software applicativo, o per mezzo della sezione "Assistenza" dal sito www.sistemi.com/assistenza
- invio tramite e-mail all'indirizzo dell'assistenza prodotto (job@sinergica3.it, profis@sinergica3.it, etc...)
- invio tramite fax al numero 070/7731490.
- solo se impossibilitati temporaneamente ad utilizzare una delle tre modalità sopra descritte è possibile effettuare la chiamata telefonica ai ns. numeri 070/498968, 0704560568, 0783/298032

7.1

L'utente che inoltra la richiesta di assistenza via telefono dovrà tenere presente che le richieste verranno evase in ordine di arrivo considerando anche gli altri canali di inoltro. L'utente dovrà inoltre tenere in considerazione che, durante la telefonata, il ns. personale

applicativo dovrà inserire la richiesta sul portale AOL (assistenza on line) svolgendo di fatto una attività che dovrebbe essere eseguita dallo stesso utente e allungando così i tempi di evasione del caso. Per questo motivo si richiede la massima collaborazione con il fine di rendere più efficiente il servizio.

7.1a – Inoltro richiesta a portale AOL e e-mail

Per garantire la migliore gestione del caso ogni richiesta di assistenza deve essere inoltrata tramite il portale AOL (dal sito www.sistemi.com/assistenza oppure dall'interno delle procedure Sistemi – Menu Servizi e Supporti – Richiesta di assistenza); in caso di impossibilità ad utilizzare AOL è possibile inviare una e-mail; è fondamentale fornire sempre :

- descrizione precisa del problema
- allegati e stampe, se utili alla illustrazione dello stesso,
- nominativo della persona di riferimento presso l'utente
- altre notizie dell'utente (sono stati installati programmi nuovi, firewall, stampanti, etc...)

7.1b - Inoltro richiesta a mezzo fax

Richiesta a mezzo fax ai numeri 070.7731490 o 0783.299082. Il fax può essere inviato in qualsiasi momento ai numeri di fax della Sinergica 3 s.r.l. L'utente sarà ricontattato durante l'orario di lavoro della Sinergica 3 s.r.l. e, se possibile, nell'orario di lavoro indicato dall'utente nella richiesta.

7.1c - Inoltro richiesta a mezzo telefono

Richiesta telefonica: l'utente può chiamare i numeri telefonici della Sinergica 3 s.r.l. dal lunedì al venerdì lavorativi durante i seguenti orari: 9:30 -12:30 e 15:30:18:00. Quando possibile l'operatore, dopo aver chiesto informazioni sulla natura del problema, aprirà un caso AOL che sarà successivamente preso in carico e gestito dal servizio assistenza.

7.2 Scelta delle modalità di erogazione del servizio

La scelta del tipo di assistenza da fornire (presso l'utente, telefonica o via collegamento telematico) avviene, a insindacabile giudizio del personale applicativo, a seguito delle seguenti considerazioni tecniche:

- precisione nella descrizione/diagnosi del problema da parte del cliente
- complessità/gravità del problema
- livello di difficoltà della soluzione
- livello di conoscenze di base presso l'utente

Analizzando questi elementi, i nostri addetti cercheranno comunque di valutare prima di tutto la possibilità di una assistenza telefonica, quindi telematica e, in ultima analisi, l'intervento presso l'utente.

8.0 Addebito dei servizi

Nel caso di intervento presso l'utente il tempo di esecuzione indicato nel rapportino di lavoro stabilirà l'addebito in relazione alla tariffa oraria in vigore al momento della esecuzione; sono sempre a carico dell'utente tutte le spese relative alla trasferta e al soggiorno.

Nel caso di intervento telefonico o telematico, il tempo di intervento è conteggiato dal sistema dedicato a questo servizio. Il sistema di monitoraggio dell'attività di assistenza, per ogni contatto avvenuto, consentirà all'operatore e all'utente di prendere visione delle comunicazioni intercorse e dello stato di avanzamento della richiesta. **In presenza di contratto per servizi di aggiornamento/assistenza applicativa e/o di adesione alla formula di servizi prepagati non saranno effettuati addebiti se non al superamento delle ore/minuti eventualmente stabilite dal contratto stesso.**

9.0 Addebito per prestazioni parziali o per esecuzione di prestazioni senza l'ottenimento della soluzione.

Nella esecuzione dei lavori di assistenza può capitare che la soluzione definitiva a un problema possa articolarsi in più interventi. Questo può accadere conseguentemente alla elevata complessità del problema stesso, o alla necessità di interventi di terzi o di interventi da eseguirsi a cura dello stesso utente che deve successivamente comunicarne l'esito al personale applicativo di Sinergica3.

L'addebito è sostanzialmente sempre determinato sulla base del tempo occorso al ns. personale impiegato nella soluzione del problema; caso per caso, dopo una prima analisi, il nostro personale potrà consigliare soluzioni alternative percorribili secondo il più vantaggioso rapporto costi/benefici; se, ad esempio si dovesse danneggiare gravemente un archivio dati di dimensioni ridotte e non si disponesse di un salvataggio recente sarà certamente più conveniente che l'utente dedichi sue risorse per caricare nuovamente i dati piuttosto che richiedere una ricostruzione o il recupero dell'archivio stesso, operazione che potrebbe essere più dispendiosa se non addirittura impossibile. In questi casi e negli altri in cui la soluzione del problema non venga fornita anche a seguito di intervento o venga fornita solo parzialmente, il cliente è comunque obbligato al pagamento del corrispettivo calcolato sulla base delle tariffe in vigore.

10.0 Mancato esonero dal pagamento in assenza di richiesta di preventivo da parte del cliente.

Qualora richiesto dal cliente potrà essere formulato un preventivo di massima da sottoscrivere prima della esecuzione della prestazione; la mancata richiesta del preventivo di spesa non esonera il cliente dal pagamento per prestazioni parzialmente eseguite o che non abbiano sortito l'effetto atteso dallo stesso cliente; è

compito del cliente fornire in forma scritta e chiara tutti i dettagli tecnici che consentano una diagnosi precisa del problema e del risultato atteso a seguito dell'intervento richiesto; la carenza o la imprecisione nelle informazioni fornite può costituire causa di una più lunga procedura di evasione della assistenza.

11.0 Consulenza e analisi

I servizi di cui alle voci 3 e 4 sono erogati a fronte di una specifica richiesta da parte del cliente. Questo tipo di servizio è normalmente richiesto dall'utente aziendale, mentre raramente viene richiesto dal cliente professionista che opera su problematiche e programmi standardizzati.

La richiesta di questi servizi avviene normalmente su utenti che utilizzano prodotti gestiti da Sinergica3 srl e a seguito di motivazioni quali modificazioni del mercato di appartenenza, scelte strategiche, innovazioni organizzative etc..

La richiesta di programmazione richiede normalmente una analisi dettagliata. Qualora l'utente non possa fornirla ed incaricasse la Sinergica3 srl di realizzarla, si intendono a carico del richiedente tutti costi derivanti dall'incarico medesimo; pertanto, oltre alla prestazione, saranno addebitate anche tutte le spese sostenute per le eventuali trasferte finalizzate a incontri con l'utente per la definizione della analisi stessa.

E' fondamentale, quando si realizza una modifica o una procedura integrativa, che gli obiettivi e le funzionalità del programma siano state ben chiarite nell'analisi preliminare; questa ultima costituisce le fondamenta del lavoro successivo che potrebbe anche non permettere, in tutto o in parte, modificazioni sostanziali sul lavoro finale. E' indispensabile fornire le informazioni richieste dal nostro personale in modo chiaro e preciso, non celare allo stesso qualsiasi elemento la cui mancata conoscenza potrebbe successivamente rivelarsi importante per il buon funzionamento del prodotto finito.

Di tali aspetti si richiede all'utente piena consapevolezza affinché possa trarne per primo benefici sia in termini economici che di consegna più celere.

12.0 Manutenzione programmi

I servizi di cui alla voce 5 sono regolati **sempre** da apposita convenzione che stabilisce le modalità, la natura, i tempi e i costi per il servizio di aggiornamento. Il contratto, normalmente, ha per oggetto la fornitura degli aggiornamenti per i programmi in forma standard (non personalizzati); quando l'utente richieda l'aggiornamento per le versioni modificate o per programmi realizzati su richiesta, il canone annuo evidenziato nel contratto prevederà una quota aggiuntiva a fronte dell'ulteriore servizio.

In linea di principio l'entità del canone dipende dai programmi installati oggetto del servizio, dal numero di posti lavoro e dall'ambiente operativo.

I prodotti da noi forniti presuppongono di norma la attivazione di tale servizio. Nella maggior parte dei casi il servizio di aggiornamento è fornito dal produttore dei programmi. Gli utenti privi della convenzione di aggiornamento non hanno diritto all'accesso ai servizi di assistenza e questa, qualora erogata, prevede l'utilizzo di un tariffario maggiorato del 35% a causa del fatto che tutto il personale tecnico segue lo sviluppo dei programmi; pertanto, a distanza anche di pochi mesi, può essere difficoltoso e oneroso prestare assistenza su versioni precedenti del prodotto.

13.0 Fornitura di hardware e accessori

La vendita di prodotti informatici è subordinata alla richiesta di preventivo da parte del cliente ed alla sua successiva sottoscrizione per accettazione.

13.1 Pagamento forniture di hardware e accessori

La fornitura di hardware prevede sempre il pagamento anticipato dei prodotti stessi.

13.2 Interventi per servizi nel periodo di garanzia dei prodotti forniti

Sinergica 3 srl non esegue servizi di riparazione in garanzia per conto dei produttori; questo tipo di richieste dovranno essere inoltrate direttamente ai produttori secondo le modalità ed i canali da questi ultimi attivati e normalmente disponibili sui siti ufficiali. Se richiesto dal cliente, Sinergica3 potrà prestare i propri servizi di assistenza e consulenza per problemi di hardware ancora in garanzia; anche in tale circostanza saranno sempre addebitati i tempi di intervento per i necessari lavori di ripristino delle funzionalità quali trasferimento di dati e programmi, collegamenti e configurazione della rete, etc..

13.3 Licenze d'uso ed esclusione di responsabilità

Il cliente è responsabile del rispetto delle norme sulle licenze d'uso per sistemi operativi e per il software in generale, nonché del corretto utilizzo dei sistemi da parte del suo personale; in caso di imperizia, negligenza, improprio o cattivo uso da parte del cliente o del suo personale nessuna responsabilità potrà essere imputata a Sinergica3.

14.0 Tariffario orario per prestazioni e unità di fatturazione

Il tariffario contenuto nell'allegato "A" (http://www.sinergica3.com/public/imgs/tariffario_allegato_nf2f.pdf), espone gli importi orari in Euro al netto dell'iva per le prestazioni offerte agli utenti aderenti al presente programma di erogazione servizi.

L'intervento di assistenza telefonica/telematica sarà addebitato per l'unità di fatturazione indicata nel tariffario; ove si renda necessario effettuare dei test e/o verifiche presso i ns. uffici, l'incaricato al servizio di

assistenza, su richiesta, potrà informare l'utente del tempo impiegato a compiere le operazioni necessarie. Quando richiesto, l'utente potrà ottenere informazioni in merito allo stato di avanzamento per prestazioni di assistenza telefonica e telematica.

L'intervento presso la sede del cliente prevede un minimo fatturabile di un'ora.

L'addebito delle prestazioni presso la sede dell'utente, se ubicate in località entro i dieci chilometri dalla sede di appartenenza dell'assistente incaricato, prevede inoltre un "diritto di intervento" di € 30,00 + iva. Oltre i venti chilometri di distanza il "diritto di intervento" sarà quantificato sulla base del tempo impiegato per il raggiungimento della sede dell'utente e moltiplicato per due (per tenere conto anche del rientro in sede); tale valore sarà determinato di volta in volta sulla base dei minuti di percorrenza moltiplicati per la tariffa oraria per interventi presso l'utente. Gli interventi effettuati al di fuori del Comune di appartenenza della sede di lavoro del ns. personale tecnico (Cagliari o Oristano) prevedono inoltre l'addebito delle eventuali spese di soggiorno.

15.0 Foro competente

Il foro di Cagliari sarà quello competente per qualsiasi controversia

Cagliari 2 gennaio 2018