



C o n d i z i o n i G e n e r a l i

per Clienti senza specifico contratto di assistenza tecnica

Rev. 2009.01

Annulla e sostituisce tutti i precedenti

I prodotti e servizi VideoVox sono distribuiti da INFOSERV srl
VideoVox è un marchio INFOSERV srl
<http://www.videovox.biz>

Le Condizioni Generali di seguito riportate, si applicano a tutti i Clienti che non abbiano sottoscritto uno specifico contratto di assistenza tecnica con INFOSERV, ma che usufruiscono dell'assistenza nei due seguenti casi:

- assistenza tecnica gratuita offerta da INFOSERV ad un Cliente quale omaggio per un acquisto di quest'ultimo;
- assistenza tecnica a pagamento prestata da INFOSERV ad un Cliente privo di specifico contratto di assistenza tecnica;

[CONDIZIONI GENERALI DI SERVIZIO]

Art. 1 - DEFINIZIONI

1.1 - Ai fini delle presenti Condizioni Generali di Servizio, i termini successivamente indicati, ove ripetuti con lettera maiuscola avranno il seguente significato, con la precisazione che i termini definiti al singolare si intendono definiti anche al plurale e viceversa.

"Assistenza": Servizi di Assistenza tecnica erogabili da INFOSERV al Cliente quali ad esempio (ma non solo) servizi di installazione, configurazione, manutenzione, assistenza tecnica, consulenza, analisi, progettazione, sviluppo, ecc.;

"Cliente": il soggetto (azienda e/o ente e/o associazione e/o organizzazione e/o persona fisica) che richiede (anche per tramite di propri collaboratori e/o incaricati) ad INFOSERV i servizi di assistenza tecnica, mediante apertura di trouble ticket.

"Condizioni Generali di Servizio": Le presenti Condizioni Generali di Servizio applicabili ai Clienti privi di specifico contratto di assistenza tecnica.

"Credenziali": il codice e/o i codici personali (ad esempio password e/o identificativo e password e/o pin, ecc.), che consentono di avere accesso ad aree riservate, pannelli di controllo e/o di amministrazione di software, strumentazioni informatiche, servizi, ecc.

"Fornitori Terzi": fornitori diversi da INFOSERV (quali ad esempio progettisti, impiantisti, operai, consulenti, fornitori di connettività, di telefonia, di energia elettrica, di servizi in genere, di beni e/o prodotti, di apparecchiature, ecc.) le cui forniture e il cui operato possano influire su tempi e funzionamento di Articoli e/o Servizi forniti da INFOSERV.

"INFOSERV": INFOSERV srl – con sede Centro Direzionale Is. G1 80143 Napoli – Tel. +39 081 19.30.19.13 Fax +39 081 19.72.25.02 – azienda che fornisce Servizi di Assistenza al Cliente.

"Servizi di Assistenza": Vedi Assistenza.

"Ticket": la richiesta di aiuto effettuata dal Cliente a INFOSERV in merito ad uno dei seguenti casi:

- a) malfunzionamento e/o guasto e/o rottura di prodotti hardware e/o software;
- b) malfunzionamento e/o guasto di un servizio informatico;
- c) richiesta di installazione e/o configurazione e/o messa in opera di prodotti informatici (hardware e/o software) e/o di servizi;
- d) richiesta di consulenza informatica;
- e) richiesta di analisi e/o progettazione e/o sviluppo di soluzioni informatiche;

"Trouble ticket": vedi ticket.

"Videosorveglianza su IP": Sistema di videosorveglianza in cui le immagini vengono fatte transitare tramite protocollo internet.

"Voip": Sistema di fonia in cui la comunicazione avviene facendo transitare la voce tramite protocollo internet.

Art. 2 - MODALITA' DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

2.1 - Salvo quanto diversamente concordato per iscritto, quando dovuto e/o possibile, il servizio di assistenza INFOSERV potrà essere erogato con le seguenti modalità:

- a) indicazioni, consigli e suggerimenti resi al Cliente (e/o a incaricati da questo preposti) in forma scritta, verbale, telefonica, email o a mezzo altri strumenti di comunicazione quali chat, forum, ecc.;
- b) interventi presso la sede del Cliente;
- c) interventi in teleassistenza (via internet o con altri strumenti);

Art. 3 - TERMINI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 - Spetterà ad INFOSERV, di volta in volta, scegliere tra quelle elencate all'art. 2 delle presenti Condizioni Generali di Servizio, la modalità ritenuta più idonea ad erogare l'Assistenza.

3.2 - INFOSERV opera dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 18,00 con esclusione della festa patronale e di eventuali periodi di chiusura.

3.3 - Fatto salvo quanto eventualmente diversamente concordato con INFOSERV per iscritto, non sono garantite né l'esecuzione delle Assistenze, né i tempi di intervento.

3.4 - Il ticket dovrà essere aperto sempre in forma scritta a mezzo email all'indirizzo assistenza@infoserv.biz, specificando le

generalità dell'azienda interessata e di chi effettua la richiesta.

3.5 - Quando il Cliente richiede intervento di Assistenza tecnica per i casi indicati alle lettere a) e b) dell'art. 1.1, nel Ticket si dovrà sempre specificare una completa e dettagliata descrizione del problema rilevato, gli identificativi (a titolo di esempio: serial number, identificativo di postazione, indirizzo IP, codice, ecc.) di hardware e software eventualmente interessati dal problema e i nominativi delle persone incaricate di adoperarli, oltre a tutte le informazioni che si ritenessero utili all'identificazione o alla risoluzione del problema stesso.

3.6 - Nei casi in cui la richiesta di Assistenza del Cliente riguardi servizi e/o soluzioni di telefonia Voip, andranno specificati anche data e ora del problema, recapito del chiamante e del chiamato.

3.7 - Ai fini dell'Assistenza, la ricezione da parte di INFOSERV dell'email del Cliente è comprovata unicamente dall'avviso di ricevimento che INFOSERV trasmette automaticamente in risposta.

3.8 - L'apertura di Ticket implica l'accettazione da parte del Cliente, delle presenti Condizioni Generali di Servizio.

Art. 4 - RENDICONTAZIONE ATTIVITA'

4.1 - Quando i Servizi richiesti dal Cliente necessitino di un intervento sul posto, al termine dei sopralluoghi il personale incaricato da INFOSERV sottoporrà alla firma del Cliente (o di un suo incaricato) un Foglio d'Intervento, contenente una sintesi delle attività svolte da INFOSERV, le date e gli orari di riferimento e le eventuali risultanze. Tale Foglio d'Intervento dovrà essere controfirmato dal personale incaricato da INFOSERV.

4.2 - Quando il Cliente (o un suo incaricato) dissenta da quanto indicato in un Foglio d'Intervento o in uno di Collaudo, potrà integrarne il contenuto con proprie osservazioni, fermo restando l'obbligo di INFOSERV e del Cliente a sottoscrivere contestualmente il documento.

4.3 - Quando il Cliente (o suo incaricato) rifiuti di sottoscrivere un Foglio d'Intervento tale foglio sarà in ogni caso sottoscritto dal personale incaricato da INFOSERV e sua copia trasmessa al Cliente, il quale entro il giorno lavorativo successivo a quello di ricevimento di tale documento, dovrà spedire a INFOSERV (a mezzo racc.ta A/R) comunicazione contenente la circostanziata spiegazione del rifiuto a firmare. Nei casi di cui prima, quando il Cliente non spedisca la raccomandata nei modi e tempi indicati, il contenuto del documento sottoscritto unilateralmente da INFOSERV si intenderà (a tutti gli effetti) automaticamente sottoscritto e approvato anche dal Cliente.

4.4 - Per le Assistenze svolte da remoto in teleassistenza, INFOSERV ne renderà la durata direttamente in fattura e, dietro richiesta scritta del Cliente effettuata entro e non oltre 3 giorni lavorativi dall'intervento, invierà una scheda riepilogativa delle attività svolte.

Art. 5 - TARIFFE DEL SERVIZIO

5.1 - Salvo quanto diversamente concordato tra il Cliente e INFOSERV per iscritto, alle assistenze si applica il tariffario ufficiale, consultabile al termine della pagina web: <http://www.videovox.biz/services.php> e qui sotto riportato:

- a) Assistenza standard € 54,00+iva / ora
Attività di assistenza tecnica di tipo hardware e/o software su PC Client (Windows e Linux) ad esclusione dei software di emulazione;
- b) Assistenza specialistica € 60,00+iva / ora
Attività di assistenza hardware e software su Server tra cui sistemi operativi server (Windows e Linux), application server, sistemi di backup, mail server, internet server, database, terminal server, soluzioni Voip, soluzioni su IP, ecc...), software di emulazione, virtualizzazioni. Attività progettuale e di analisi;
- c) Sicurezza € 80,00+iva / ora
I.M.S.E (Incaricato Manutenzione Sistemi Elettronici), bonifica sistemi informativi, predisposizione e tuning sistemi sicurezza, amministrazione sicurezza rete, attività su firewall e VPN;
- d) Programmazione € 70,00+iva / ora
Analisi e programmazione nei vari ambienti di sviluppo;

Alle tariffe delle attività sopra indicate, si applica uno sconto del 20% quando svolte in teleassistenza (via internet, telefonica e/o altro).

5.2 - Agli interventi che richiedano l'intervento sul posto, si applica un gettone d'apertura chiamata di € 35,00+iva, più eventuali spese di viaggio e/o soggiorno per interventi oltre i 30Km dalla sede di INFOSERV.

5.3 - L'intervento minimo fatturabile presso la sede del cliente è di un'ora indipendentemente dall'effettivo tempo dell'intervento.

5.4 - Al cliente che richieda interventi in urgenza entro le 16 ore lavorative (SLA 16H) dall'apertura del ticket o entro le 8 ore lavorative (SLA 08H), se le relative assistenze avranno inizio entro i tempi richiesti, si applicheranno le seguenti maggiorazioni:

- + 10% Per gli interventi di assistenza con SLA 16H
- + 20% Per gli interventi di assistenza con SLA 08H

5.5 - Dietro richiesta del Cliente, INFOSERV potrà (a propria discrezione) accettare di operare i propri interventi di Assistenza, fuori orario di lavoro, il Sabato, la Domenica o in altri giorni festivi, applicando le seguenti maggiorazioni:

- + 20% Per interventi fuori orario di lavoro
- + 25% Per gli interventi effettuati il Sabato
- + 50% Per gli interventi effettuati la Domenica o altri giorni festivi

5.6 - Le tariffe di cui sopra non sono comprensive di prodotti (hardware e/o software) e materiali (di consumo e/o vari) eventualmente necessari, il cui costo sarà fatturato a parte.

Art. 6 - CREDENZIALI

6.1 - Nei casi in cui le Assistenze richiedano l'impiego di Credenziali, se queste siano già in propria disponibilità saranno direttamente utilizzate da INFOSERV, se invece quest'ultima ne fosse sprovvista INFOSERV si limiterà ad assistere il Cliente, dopo che questi abbia introdotto nei dispositivi / prodotti / servizi interessati le Credenziali che consentano ad INFOSERV di operare, in modo che INFOSERV possa svolgere l'Assistenza senza venirne a conoscenza.

6.2 - Salvo quanto diversamente pattuito per iscritto tra le parti, la cessione delle Credenziali al Cliente, avverrà esclusivamente presso gli Uffici di INFOSERV, mediante sottoscrizione da parte del Cliente di apposito VCC (Verbale di Cessione Credenziali).

6.3 - Nei casi di cessione delle Credenziali da INFOSERV al Cliente, quest'ultimo sarà tenuto alla loro contestuale verifica e variazione, sollevando espressamente (fin dal momento della firma del Verbale di Cessione Credenziali) la INFOSERV, il suo personale incaricato e i suoi partners da qualsiasi responsabilità per eventuali abusi, malfunzionamenti e danni d'immagine, patrimoniali ed economici, derivanti dall'impiego di tali Credenziali e/o di prodotti e/o servizi ai quali queste si riferiscano, assumendo su di sé tutte le responsabilità derivanti dalla custodia e dall'utilizzo delle Credenziali ricevute.

Art. 7 - RESPONSABILITA' PER I SERVIZI

7.1 - Salvo quanto diversamente ed espressamente concordato per iscritto, e ferme restando le norme imperative di legge, resta inteso che INFOSERV sarà responsabile dell'eventuale danno cagionato al Cliente (a seguito di Ticket e/o Assistenza) limitatamente al danno emergente; resta perciò esclusa la responsabilità per i danni indiretti, quale lucro cessante e cioè perdite di ricavi e/o di profitto e/o di opportunità commerciali e/o di affari, nonché danni per la lesione all'immagine e/o alla reputazione commerciale. Fermo restando quanto sopra, INFOSERV non sarà in alcun caso tenuta a risarcire danni per importi superiori ai corrispettivi dell'Assistenza richiesta e/o prestata, salvo le previsioni inderogabili di legge.

7.2 - In ogni caso INFOSERV non sarà responsabile di danni derivanti al Cliente od a terzi in conseguenza di interruzioni, sospensioni, ritardi o malfunzionamenti dovuti a fatto del Cliente o di terzi o dipendenti da caso fortuito o da eventi di forza maggiore o dipendenti da fattori tecnici.

7.3 - INFOSERV non sarà responsabile per problematiche relative ad Articoli e/o Servizi e/o hardware e/o software commercializzati e/o installati e/o assistiti da INFOSERV, quando questi non ne sia il produttore.

Art. 8 - MOROSITA' E MANCATI PAGAMENTI

8.1 - A fronte delle Assistenze saranno emesse al Cliente fatture con scadenza di pagamento in data fattura.

8.2 - Nell'ipotesi in cui non vengano rispettate le Condizioni di Pagamento delle fatture, INFOSERV, anche senza costituzione di messa in mora del Cliente, gli applicherà interessi pari al tasso ufficiale di sconto maggiorato di cinque punti percentuali.

8.3 - A seguito del mancato rispetto delle Condizioni di Pagamento da parte del Cliente, INFOSERV potrà rifiutarsi di dare seguito ad ulteriori richieste di Assistenza e si riserva il diritto di sospendere e/o interrompere eventuali altre forniture in corso, restando sollevata da qualsiasi responsabilità per eventuali danni d'immagine, patrimoniali e/o economici e/o d'altro genere, accusati dal Cliente.

Art. 9 - LEGGE APPLICABILE - FORO COMPETENTE

9.1 - Le presenti Condizioni Generali di Servizio sono regolate dalla legge italiana.

9.2 - Per ogni eventuale controversia riflettente i rapporti regolati dalle presenti Condizioni Generali di Servizio sarà unicamente competente il foro di Napoli, con esclusione di ogni eccezione e/o deroga.

Prodotti e servizi VideoVox sono distribuiti da:

INFOSERV

Direzione Commerciale e Uffici:

Centro Direzionale Is. G1 - 80143 - Napoli - Tel. Pbx +39 081.19.30.19.13 - Fax +39 081.19.72.25.02