



innobit

Revisione condizioni del 14/03/2011

GENERALITÀ

Queste condizioni regolano i rapporti relativi alla vendita o cessione di prodotti, garanzia ed all'assistenza dei sistemi acquistati dal Cliente ed installati da Innobit srl a socio unico, prodotti sia da Innobit srl a socio unico che da terzi, nonché su prodotti installati dal Cliente stesso o da terzi, su cui Innobit srl a socio unico accetta di fornire assistenza.

Al fine di usufruire del servizio di assistenza telematica, l'utente autorizza Innobit srl a socio unico all'installazione e all'eventuale utilizzo di software di connessione da remoto.

1. Orario del servizio di assistenza: Innobit srl a socio unico si impegna a prestare il servizio di manutenzione e aggiornamento tecnico dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 esclusi festivi e prefestivi. Durante il predetto periodo di copertura sarà disponibile una struttura tecnica in grado di fornire assistenza sistemistica e gestire le richieste di intervento. Se l'intervento in corso non è terminato allo scadere dell'orario, il tecnico di assistenza Innobit srl a socio unico può, d'accordo con il Cliente, proseguire il lavoro fino alla sua conclusione. Esigenze particolari (ad esempio disponibilità per un orario più esteso o anche per i giorni festivi) possono essere soddisfatte con accordi personalizzati.

2. Accesso al servizio di assistenza: durante il predetto periodo di copertura sarà disponibile una struttura tecnica in grado di fornire assistenza sistemistica e gestire le richieste di intervento. La richiesta di assistenza potrà essere effettuata telefonicamente esclusivamente al numero 02/89604808, comunque seguita da comunicazione scritta (fax, e-mail, posta ordinaria e/o raccomandata) a Innobit srl a socio unico, da far pervenire entro le 8 h lavorative successive all'evento contenente l'indicazione precisa e dettagliata di:

- Circostanza nella quale si è verificato il guasto (cosa stava facendo l'utente o il sistema quando si è verificato l'errore)
- Frequenza dell'errore (casuale, fisso, frequenza xx su yy)
- Riferimenti della persona da contattare (nome azienda, nome persona, telefono, fax, e-mail)
- Sistema operativo ed ambiente di lavoro su cui si è verificato l'errore

Il Cliente ha diritto di conoscere il numero identificativo assegnato al suo intervento.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

Entro 8 ore dalla segnalazione tramite il sistema di issue tracking di una anomalia, Innobit srl a socio unico eseguirà una serie di test funzionali ed eseguirà una verifica dei LOG dell'applicazione al fine di individuare la causa del malfunzionamento e quindi ne darà tempestiva comunicazione al Cliente. Il servizio garantirà il ripristino della completa funzionalità degli applicativi oggetto di malfunzionamento secondo quanto di seguito esposto:

- a fronte di un malfunzionamento di "gravità alta", entro 10 giorni successivi alla richiesta di intervento;
- a fronte di un malfunzionamento di "gravità media", entro 20 giorni successivi alla richiesta di intervento;
- a fronte di un malfunzionamento di "gravità bassa", entro 30 giorni successivi alla richiesta di intervento.

Ove per:

- malfunzionamento di "gravità alta" viene inteso un qualsiasi evento che comporti l'impossibilità di svolgere un'attività rilevante o che comporti il blocco di tutto il servizio reso dall'applicativo;
- malfunzionamento di "gravità media" viene inteso un qualsiasi evento che comporti l'impossibilità di effettuare una parte del servizio reso dall'applicativo;
- malfunzionamento di "gravità bassa" viene inteso un qualsiasi evento che comporti un disservizio non permanente su una parte limitata di attività.

Nel caso in cui il ripristino del servizio lo richiedesse, il personale incaricato di Innobit srl a socio unico si recherà entro il più breve tempo possibile, c/o il Cliente al fine di approfondire l'analisi del problema e quindi porvi rimedio.

Successivamente verrà stesa opportuna documentazione atta ad identificare cause e responsabilità del problema. Una volta accertato e documentato il problema, nel caso in cui questo non fosse imputabile a Innobit srl a socio unico, Innobit srl a socio unico provvederà a fatturare al Cliente le attività svolte così che questo si possa rivalersi sul fornitore terzo responsabile del disservizio. Dal Service Level Agreement restano comunque escluse le eventuali spese di trasferta. Le modalità di erogazione del servizio di assistenza dipendono dal tipo di contratto sottoscritto dal Cliente.

3. Responsabilità: la responsabilità di Innobit srl a socio unico è, in ogni caso, limitata alla riparazione e rimessa in funzione del sistema, e non agli effetti che il malfunzionamento può avere sull'attività del Cliente.

4. Inadempimenti: ogni inadempimento da parte del Cliente (come ad esempio il mancato pagamento di un importo dovuto o la mancanza di collaborazione in occasione degli interventi) consente a Innobit srl a socio unico di sospendere a sua volta l'adempimento e di considerare decaduto il cliente dal beneficio del termine per tutti i rapporti in corso, in particolare, qualora venga concessa una dilazione sul pagamento, l'erogazione dei servizi definiti dal presente accordo sarà possibile soltanto nel caso in cui i pagamenti risultino regolari; pertanto Innobit srl a socio unico sospenderà qualsiasi attività assistenziale nel momento in cui non verranno rispettate le scadenze di pagamento e fino al momento della regolarizzazione delle stesse, senza che venga in alcun modo modificato il periodo di validità dell'accordo.

5. Competenza territoriale: competente a risolvere ogni controversia riguardante o conseguente il Servizio di Assistenza e Garanzia Innobit srl a socio unico, è esclusivamente il Foro di Milano.

Innobit.it © 2016

Via Tiepolo n.7 - 20090 Cesano Boscone (MI)

Tel. +39 02 89604808 - Tel. +39 02 87234040 - Fax +39 02 93665822

E-mail: info@innobit.it - PEC: innobitsrl@pec.it

P.iva 04640920965 - Cap. Soc. €10.000,00 i.v. - REA CCIAA Milano n.1764779