

Servizio di assistenza e manutenzione software

Il contratto di assistenza e manutenzione garantisce l'esecuzione dei servizi di:

manutenzione adattativa, attraverso l'esecuzione di adeguamenti delle procedure e/o il rilascio di appositi moduli necessari per ottemperare a nuove e vincolanti norme, aventi valenza sopranazionale, nazionale o regionale;

manutenzione tecnologico-evolutiva, attraverso l'esecuzione di adeguamenti agli applicativi che si dovessero rendere necessari per effetto delle intervenute le variazioni ai software d'ambiente/di sistema, anche attraverso il rilascio di nuove versioni/release delle procedure allo scopo realizzate.

Aggiornamenti di particolare importanza come nuove versioni con modifiche della struttura del software e fornitura nuovi moduli software, saranno oggetto di separata offerta (non compresi nell'assistenza ordinaria)

manutenzione preventiva, attraverso controllo, monitoraggio ed esecuzione di tutte le attività finalizzate a prevenire il manifestarsi di difetti, anomalie, guasti, errori, malfunzionamenti, bug o ogni altra imperfezione, compreso il degrado delle prestazioni rispetto ai livelli ritenuti accettabili;

manutenzione correttiva, attraverso l'esecuzione di ogni attività finalizzata a ripristinare il corretto funzionamento di procedure software che rivelassero difetti o anomalie, e si concretizza mediante modifiche dei programmi e/o della struttura della base dati.

assistenza agli utenti/operatori, per il corretto ed efficiente utilizzo del programma e/o la soluzione dei problemi operativi che potrebbero emergere nell'utilizzo dello stesso; il servizio viene prestato attraverso:

- a) assistenza telefonica, sempre gratuita;
- b) servizio di teleassistenza, con costi orari esplicitamente indicati nel contratto;
- c) interventi tecnici presso sede Cliente, con costi esplicitamente indicati nel contratto.

Orari dei servizi di assistenza

Tutti i servizi di assistenza tecnica e manutenzione sono prestati nei giorni di apertura dei ns. uffici con la formula 8x5xNBD, vale a dire 8 ore/giorno per 5 giorni/settimana con presa in carico entro il primo giorno lavorativo successivo alla richiesta.

I ns. uffici sono aperti tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 15.30 alle 18.30 esclusi i giorni di festività a carattere nazionale; dalle 17:00 è attiva la segreteria telefonica ed eventuali interventi di assistenza possono essere richiesti via mail info@gruppomarche.info

Servizi non compresi

Il contratto di assistenza e manutenzione non prevede:

- la copertura di malfunzionamenti derivanti da un utilizzo improprio del software applicativo;
- la copertura di malfunzionamenti del software applicativo causati da difetti, avarie o incompatibilità dei componenti hardware, software di base e di ambiente, data base, reti locali e geografiche nonché di altri prodotti software applicativi operanti presso il Cliente;
- le attività di salvataggio delle banche dati dei sistemi ove sono installati i moduli software oggetto del contratto; tali operazioni sono sotto la responsabilità del Cliente;
- le attività di analisi, progettazione e realizzazione di specifiche personalizzazioni
- eventuale fornitura di aggiornamenti e/o miglioramenti di particolare importanza (nuove versioni, nuovi moduli software)
- gli interventi tecnici in teleassistenza e/o presso sede Cliente se non previsti/composti nell'ordine

Garanzia e limitazione di responsabilità

I programmi sviluppati da questa ditta ed oggetto del presente contratto di manutenzione sono resi disponibili nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano e con l'esclusione di qualsiasi garanzia espressa o implicita, verbale o scritta, restando a carico del committente ogni eventuale rischio derivante dall'utilizzo o mancato utilizzo dei programmi suddetti e/o dei servizi di assistenza relativi.

Accettando la presente proposta il committente solleva Gruppo Marche Informatica S.r.l. da qualsiasi responsabilità o spesa, incluse le spese legali, che derivino dall'utilizzo o mancato utilizzo dai programmi forniti. In nessun caso Gruppo Marche Informatica S.r.l. sarà responsabile di danni diretti o indiretti, consequenziali, speciali o incidentali, incluse perdite di utilizzo, guadagni, fatturato o buona reputazione in qualsiasi modo legate o riconducibili all'utilizzo o mancato utilizzo dei programmi forniti, comprese eventuali perdite di guadagni o di dati. I programmi sviluppati da questa ditta ed i relativi archivi dati saranno installati su server o dispositivi hardware indicati dal committente; resta esplicitamente escluso ogni onere a carico di Gruppo Marche Informatica S.r.l. relativamente alla esecuzione periodica dei backup, alla conservazione dei backup stessi, al controllo sugli accessi a sistemi ed archivi dati.

Durata del servizio

Il servizio di assistenza ha durata dal 1 gennaio al 31 dicembre di ogni anno. L'adesione al canone di manutenzione software dovrà essere comunicata alla scrivente ditta possibilmente entro il 31 gennaio