

ACCORDO PER LA FORNITURA DI SERVIZI POST VENDITA DENOMINATO "FEMAR LITETOUCH HELPDESK"

ALLEGATO C AL CONTRATTO DI FORNITURA DEL PRODOTTO / SERVIZIO INFORMATICO O2 MATIC

Contratto del prodotto di riferimento nr. :	Stipulato in data:
---	--------------------

Codice agenzia:	Codice agente:	Nominativo agente:
-----------------	----------------	--------------------

MODULO ADESIONE AI SERVIZI CONTRATTUALI				
Legale rappresentante	nome:	cognome:	data:	
per conto della ditta:		con sede in:	via:	nr.:
C.A.P.:	Tel.:	Fax.:	e-mail:	
Partita I.V.A.:	Cod. Fiscale:		Sito web:	

CONDIZIONI DI FORNITURA E TERMINI DI SERVIZIO

Punto Nr. 1 - Parti.

Il presente allegato al contratto di fornitura di servizi viene stipulato tra la Società Femar Consulting S.r.l. con sede legale in Via Giuseppe Garibaldi, 51 – 25087 Salò (BS), P.IVA 02448940987 di seguito denominata per brevità "FC" e il cliente sottoscrittore del contratto, i cui dati sono indicati nel "modulo di adesione ai servizi contrattuali", di seguito denominato per brevità "CLIENTE". Il presente allegato costituisce parte integrante del contratto di fornitura di servizi il cui numero viene indicato nell'intestazione del presente allegato.

Punto Nr. 2 - Oggetto del servizio

Il servizio FEMAR LITETOUCH HELPDESK ha per oggetto la fornitura di una serie di attività di supporto al cliente che lo acquista. Tali attività consistono nel dare assistenza al cliente, prevalentemente per motivazioni di natura tecnica e/o tecnologica sul prodotto di riferimento O2 MATIC SUITE, acquistato da Femar Consulting S.r.l. o da un proprio Business Partner. Il servizio di supporto viene erogato mediante la risposta, entro i tempi previsti dal Service Level Agreement di cui al punto nr. 4 del presente documento, ad un "messaggio di richiesta di supporto" denominato "Trouble Ticket". Al cliente verranno fornite delle credenziali (Nome Utente e Password) che gli consentiranno di entrare in un'area riservata del sito www.o2matic-suite.com, denominata "Portale Customer", all'interno della quale potrà aprire e inviare i propri "Trouble Tickets" e visionare i messaggi di risposta generati dal team di supporto di Femar Consulting S.r.l. All'interno del "Portale Customer" saranno disponibili, inoltre, delle comode "Risorse riservate ai clienti" quali F.A.Q. (Frequently Asked Questions) e indicazioni per la configurazione dei prodotti. Oltre a ciò, il servizio FEMAR LITETOUCH HELPDESK prevede un determinato numero di sessioni di supporto e assistenza (a tempo limitato) erogate in modalità telefonica ad un numero dedicato pubblicato sul sito di O2 MATIC SUITE alla sezione numeri servizio Helpdesk. Nelle sopra citate sessioni telefoniche, e nei Trouble Ticket, mediante il servizio FEMAR LITETOUCH HELPDESK, il cliente ha il diritto di richiedere supporto anche per problematiche concernenti il corretto utilizzo dei prodotti o per richieste di informazioni in merito a specifiche funzionalità e/o modalità di utilizzo del "prodotto di riferimento".

Punto nr. 3 - Prodotto di riferimento

Ogni singola sottoscrizione del servizio FEMAR LITETOUCH HELPDESK si riferisce solo ed univocamente ad un "Prodotto o Servizio S.A.A.S. (Software As A Service)" appartenente a O2 MATIC SUITE. Nell'intestazione del presente allegato viene indicato il numero di contratto del Prodotto di riferimento. Nella fase di sottoscrizione del servizio FEMAR LITETOUCH HELPDESK, il form "prodotto o servizio S.A.A.S." a cui si riferisce il servizio di assistenza post sales FEMAR LITETOUCH HELPDESK; tale "prodotto o servizio S.A.A.S." viene denominato "prodotto di riferimento". Qualora un cliente acquistasse più "prodotti o servizi S.A.A.S." appartenenti a O2 MATIC SUITE - e volesse fruire, per ognuno di essi, del servizio FEMAR LITETOUCH HELPDESK - dovrebbe sottoscrivere altrettanti accordi di servizio FEMAR LITETOUCH HELPDESK: ad ogni "Prodotto o Servizio S.A.A.S." si riferisce un solo ed univoco servizio FEMAR LITETOUCH HELPDESK. In virtù di ciò non verrà dato supporto, con le modalità del servizio FEMAR LITETOUCH HELPDESK, relativamente a problematiche inerenti un "Prodotto o Servizio S.A.A.S." che non risulti essere il "Prodotto di riferimento" del suo specifico e corrispondente servizio FEMAR LITETOUCH HELPDESK.

Punto nr. 4 - SLA (Service Level Agreement)

Il servizio ha le caratteristiche e le modalità di gestione indicate nella seguente prospetto:

- Tempo di presa in carico del problema: **Next Business Day**
- Tempo massimo di soluzione del problema: **48 ore max**

- Tipi di problemi a cui viene dato supporto: **tecnici e di utilizzo / funzionalità**
- Mezzo di comunicazione Femar / Utente: **elettronico via Portale Customer o telefonico**
- Numero di sessioni telefoniche di supporto comprese nel servizio: **20 all'anno**
- Tempo massimo di ogni sessione di supporto telefonico: **20 minuti**
- Sistema di trasmissione della problematica: **mediante apertura Trouble Ticket o telefonico**
- Numero massimo di Trouble Ticket al mese: **illimitati**

Punto nr. 5 - Costo annuale del servizio

Il costo annuale del servizio ammonta ad €. 295,00 + I.V.A. (20%) per l'assistenza ai prodotti O2 MATIC CMS, O2 MATIC EMM, O2 MATIC CRM ed €. 360,00 + I.V.A. (20%) per l'assistenza al prodotto O2 MATIC DOC e può essere acquistato solamente on-line dalla sezione "Supporto" del sito www.o2matic-suite.com, oppure contestualmente alla contrattualizzazione del "Prodotto di riferimento" di cui al punto nr. 3 del presente accordo.

Punto nr. 6 - Durata e rinnovo

Il servizio ha una scadenza annuale e si intende tacitamente rinnovato, di anno in anno, salvo disdetta a mezzo Raccomandata A.R. con preavviso di 90 gg. La data di scadenza del presente accordo segue e coincide con la data di scadenza annuale del "Prodotto di riferimento" di cui al punto nr. 3 del presente accordo. Qualora il servizio FEMAR LITETOUCH HELPDESK venisse acquistato in data successiva e non contestuale a quella di sottoscrizione del contratto relativo al "Prodotto di riferimento", il costo del servizio FEMAR LITETOUCH HELPDESK - per la prima periodicità - non è da intendersi riferito ad 1 (uno) anno di servizio, bensì ad un numero di giorni pari alla differenza tra la data di sottoscrizione del presente accordo e la prossima futura data di scadenza annuale del "Prodotto di riferimento".

Punto nr. 7 - Foro di competenza

Il presente accordo è disciplinato dalle norme vigenti nella Repubblica Italiana. Per qualsiasi controversia relativa all'interpretazione dei punti del presente accordo le parti nominano consensualmente in modo unico il Foro di Brescia (Italy).

IL CLIENTE _____ FEMAR CONSULTING S.R.L. _____

Ai sensi e per gli effetti dell' Art. nr 1341 del Codice Civile le parti dichiarano, in modo consapevole, di approvare specificamente e senza riserva alcuna i seguenti punti della presente scrittura: Punto nr. 1 - Punto nr. 2 - Punto nr. 3 - Punto nr. 4 - Punto nr. 5 - Punto nr. 6 - Punto nr. 7

IL CLIENTE _____ FEMAR CONSULTING S.R.L. _____