

LBiT soluzioni informatiche

CARTA SERVIZI

LBiT soluzioni informatiche

2012 2013

Via G Rossini, 42 – 50050 Cerreto Guidi (FI).

CARTA SERVIZI

Responsabilità

1 Responsabilità struttura informatica

Le responsabilità dell'infrastruttura informatica sita nelle sedi del contraente è a carico del cliente.

1.0.1 Responsabilità struttura informatica siti web e web application

Per i siti web e le web application ospitate nell'infrastruttura interna la responsabilità e la garanzia dell'erogazione del servizio è a carico di LBiT Soluzioni Informatiche. La responsabilità di siti e web application non ospitate da LBiT Soluzioni Informatiche è demandata al vendor o provider.

1.1. Responsabilità utilizzo software

LBiT Soluzioni Informatiche si declina da ogni responsabilità diretta o indiretta per qualsiasi conseguenza dovuta ad errori nei software e sistemi operativi presenti e/o installati dal Cliente o terzi. L'uso di software, sistemi operativi, computer e periferiche è a totale rischio del Cliente che, in caso di anomalie riscontrate, è invitato a segnalarne i contenuti nel minor tempo possibile per consentire di determinarne la gravità e attivare la procedura di intervento.

1.2 Responsabilità perdita dati

LBiT Soluzioni Informatiche viene sollevata, fin da ora, da ogni responsabilità riguardante la perdita di dati (parziale o totale) a seguito di un intervento eseguito sul sistema informatico del Cliente, in quanto, il Cliente stesso, è tenuto all'obbligo del salvataggio quotidiano dei propri dati su supporti magnetici, ottici o comunque esterni, onde permetterne, in caso di perdita, il relativo ripristino. E' da ritenersi escluso dal presente contratto tutto ciò che non vi è esplicitamente citato.

Orario erogazione servizio

2. Regolamento orario del servizio

Il servizio è assicurato tutti i giorni lavorativi, dal Lunedì al Sabato nelle seguenti fasce orarie: 8.30 - 13.00 / 14.00 – 19.00 tranne nei periodi di chiusura che saranno comunicati con un anticipo di 15 giorni.

L'erogazione del servizio in fasce orarie e giorni differenti da quelli specificati nel presente contratto sono da ritenersi a nostra completa discrezione, comunque addebitate alle seguenti tariffe:

EXTRA: 6.00 – 8.30 / 19.00 22.00 supplemento del 50% sul diritto di chiamata e del 50% sulla tariffa oraria.

NOTTE: 22.00 – 6.00 supplemento del 100% sul diritto di chiamata e del 100% sulla tariffa oraria.

Per i giorni festivi è valida la tariffa NOTTE dalle 08.00 alle 19.00.

Tali fasce orarie potranno comunque subire modifiche, previa comunicazione al Cliente.

Tempistiche interventi

3. Tempistica intervento

Le segnalazioni di intervento vengono regolate in base all'orario di chiamata da parte del Cliente e sono regolamentate dai punti 3.1 e 3.2 come segue.

3.1 Segnalazioni pervenute entro le ore 13.00

E' nostro impegno intervenire entro il secondo giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione; in caso di ritardo vi verrà riconosciuto, su richiesta, un indennizzo pari al 50% del canone mensile da voi corrisposto per ogni giorno lavorativo di ritardo.

3.2 Segnalazioni pervenute dopo le ore 13.00

E' nostro impegno intervenire entro il terzo giorno non festivo successivo a quello in cui è pervenuta la segnalazione; in caso di ritardo vi verrà riconosciuto, su richiesta, un indennizzo pari al 50% del canone mensile da voi corrisposto per ogni giorno lavorativo di ritardo.

3.3 Cliente non reperibile – sede non accessibile

Il Cliente è tenuto ad informare LBiT Soluzioni Informatiche qualora non sia possibile intervenire nell'orario fissato, in caso di sede non accessibile la richiesta di intervento sarà comunque chiusa.

3.4 Aggiornamento sito

Le tempistiche seguono i punti 3.1 e 3.2, l'aggiornamento è da ritenersi concluso al momento della chiusura del ticket. Aggiustamenti grafici saranno eseguiti come da bozze grafiche proposte dal cliente e accettate da LBiT Soluzioni Informatiche.

3.4 Ripensamento o modifica aggiornamento sito

Il ripensamento o la modifica sull'aggiornamento eseguito equivale ad una nuova richiesta.

Risoluzione disservizi

4. Tempistica risoluzione disservizi

La risoluzione dei guasti o disservizi, se non regolamentata, può variare dal tipo di segnalazione ricevuta. Il personale si impegnerà con il Cliente comunicando una possibile data per la risoluzione e il ripristino della situazione lavorativa, fatta eccezione per i guasti e/o disservizi di particolare complessità che verranno comunque tempestivamente risolti; in caso di ritardo vi verrà riconosciuto, su richiesta, un indennizzo pari al 50% del canone mensile da voi corrisposto per ogni giorno lavorativo di ritardo.

4.1 Ritiro – consegna materiale

Il ritiro e la consegna del materiale prevedono il pagamento del diritto di chiamata.

Garanzie

5. Garanzia hardware

I componenti hardware sono garantiti direttamente dal produttore: LBiT Soluzioni Informatiche si impegna a provvedere alla sostituzione dei componenti interfacciandosi con i relativi produttori. La tempistica per la sostituzione dei componenti è dettata dal fornitore hardware. La garanzia è da ritenersi valida solo se vengono rispettate le norme di utilizzo e manutenzione dei prodotti.

5.1 Garanzia software

Le garanzie dei software e delle configurazioni apportate da LBiT Soluzioni Informatiche sono da ritenersi valide per la durata di anni uno. La manomissione o il non corretto utilizzo ne fanno decadere la garanzia: a tal proposito, è da ritenersi insindacabile il giudizio del personale LBiT Soluzioni Informatiche.

5.2 Non in garanzia

Si intendono fuori garanzia i seguenti prodotti:

- Software non realizzati direttamente da *LBiT Soluzioni Informatiche*
- Software proprietari di terze parti
- Hardware preesistente e/o non da *LBiT Soluzioni Informatiche*
- Manomissioni
- Configurazioni eseguite da terze parti