



*comunicare,
semplicemente.*

I-Tel S.r.l.

MANUTENZIONE SM@RTSUITE

Condizioni contrattuali e di fornitura

(v.05.11.2018)

Manutenzione Software.....	2
Manutenzione gateway telefonici e componenti aggiuntivi	3
Manutenzione piattaforma Hardware CTI	3
Protezione del sistema e responsabilità di I-Tel S.r.l.	4
Modalità operative	5
Opzioni al contratto di manutenzione Base in Teleassistenza.....	6
Monitoring in tempo reale dei sistemi (Opzione).....	7
Servizi a valore aggiunto	7
Integrazioni e modifiche contrattuali.....	8
Confidenzialità	8
Limitazione di responsabilità	8
Accettazione del contratto	8
Allegati : Scheda contratto manutenzione.....	9
Allegati : Festività	10
Allegati : Rapporto di intervento tecnico.....	11



sede legale Roma | via Antonio Canova, 21/A | 00186 | tel. 0541 6666.00 | fax 0541 6666.31

sedi operative Roma | Milano | Riccione | Bari

www.i-tel.it

Iscritta presso la CCIAA di Roma al numero 03344550409 | REA 1099432 | Capitale Sociale €119.000 i.v. | P.IVA e C.F. 03344550409



MANUTENZIONE SOFTWARE

Il canone di Manutenzione Base in Teleassistenza comprende i seguenti servizi:

- Assistenza tecnica telefonica in orario di lavoro (Lun – Gio ; 9.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00. Ven 9.00 - 13.00 / 14.00 - 17.00) escluse le festività;
- Ripristino funzionalità del sistema in caso di malfunzionamento via Teleassistenza tramite connessione in VPN;
- Interventi on-site a tariffe agevolate;
- Interventi in teleassistenza a tariffe agevolate (in caso di prestazioni non coperte dal contratto di manutenzione in essere);
- Bug fix e nuove versioni del SW Sm@rtSuite nell'ambito della stessa release;
- Upgrade a nuove versioni a prezzi di listino agevolati.

Il contratto di manutenzione consente, in caso di malfunzionamento del SW di sistema Sm@rtSuite su piattaforma certificata (come specificato in offerta o riportato sul manuale), l'apertura di un *incident* con i seguenti tre differenti livelli di gravità:

Malfunzionamento bloccante

Presenza in carico del problema da parte del laboratorio I-Tel S.r.l. entro **4** ore dalla chiamata;

Malfunzionamento non bloccante

Presenza in carico del problema da parte del laboratorio I-Tel S.r.l. entro **12** ore dalla chiamata;

Funzionalità aggiuntiva

Presenza in carico della richiesta da parte del laboratorio I-Tel S.r.l. con risposta su tempi e costi entro le **48** ore successive.

Qualora il Cliente avesse l'esigenza di apportare modifiche alla configurazione o programmazione di sistemi telefonici, apparati di rete o qualsiasi componente Hardware o Software che in qualche modo si trovi ad interagire con il sistema Sm@rtSuite, ivi compresi i sistemi operativi e gli applicativi di base, al fine di poter accedere alle prestazioni garantite dal contratto di manutenzione *deve darne preventiva comunicazione scritta a I-Tel S.r.l. con almeno 10 giorni lavorativi di preavviso.*

Sarà responsabilità di I-Tel S.r.l. effettuare una analisi dell'impatto che tali modifiche possono avere sul sistema e indicare, entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla comunicazione, eventuali attività necessarie alla salvaguardia del corretto funzionamento del sistema, fornendo contestualmente tempi, modalità e costi di intervento.

Nel caso tali modifiche vengano effettuate senza darne preventiva comunicazioni a I-Tel S.r.l. o senza tenere in considerazione le indicazioni fornite, I-Tel S.r.l. non sarà tenuta ad intervenire sul sistema nell'ambito del contratto di manutenzione.

Qualsiasi intervento dovesse risultare necessario verrà fatturato a consuntivo alle tariffe previste dal contratto.

Clienti finali non coperti da manutenzione, all'atto di eventuali ampliamenti della fornitura con necessità di aggiornamento a nuova release, dovranno pagare le annualità di manutenzione pregresse.



comunicare,
semplicemente.

MANUTENZIONE GATEWAY TELEFONICI E COMPONENTI AGGIUNTIVI

Gateway telefonici e componenti aggiuntivi, quali ad esempio Modem GSM, vengono forniti con garanzia standard a cura del costruttore per 1 anno successivo all'acquisto.

Il contratto di manutenzione I-Tel S.r.l. copre la sostituzione temporanea entro 2 giorni lavorativi dal ricevimento dei componenti malfunzionanti. Resta a carico del Cliente finale lo smontaggio, la spedizione al laboratorio I-Tel S.r.l. ed il montaggio delle parti sostitutive.

Una volta riparate dal laboratorio, le parti verranno restituite al Cliente che dovrà provvedere al montaggio e all'invio a I-Tel S.r.l. di quanto fornito in sostituzione temporanea.

In caso se ne presenti la necessità, I-Tel S.r.l. fornirà al Cliente il necessario supporto telefonico e interverrà in Teleassistenza, con connessione in VPN, per il ripristino del sistema.

Qualora il Cliente richiedesse a I-Tel S.r.l. l'intervento On-Site per lo smontaggio e il montaggio, tali attività verranno fatturate a consuntivo sulla base delle tariffe previste dal contratto di manutenzione.

In opzione può essere attivata la prestazione di *Advanced Replacement*.

MANUTENZIONE PIATTAFORMA HARDWARE CTI

Il contratto di Manutenzione Base in Teleassistenza I-Tel S.r.l. non prevede l'assistenza sulla piattaforma Hw Personal Computer che, a richiesta, può essere fornita con garanzia On Site a cura del costruttore per un periodo da uno a cinque anni da concordare in fase di offerta.

Resta a carico del Cliente finale la preparazione della piattaforma mediante caricamento del sistema operativo e degli applicativi di base necessari al funzionamento del sistema e certificati da I-Tel S.r.l.

I-Tel S.r.l. fornirà al Cliente il necessario supporto telefonico e interverrà in Teleassistenza, con connessione in VPN, per il ripristino delle funzionalità del sistema.

Qualora il Cliente richiedesse a I-Tel S.r.l. l'intervento On-Site, tali attività verranno fatturate a consuntivo sulla base delle tariffe previste dal contratto di manutenzione.



PROTEZIONE DEL SISTEMA E RESPONSABILITÀ DI I-TEL S.R.L.

E' responsabilità del Cliente mettere in atto tutte le opportune protezioni al fine di preservare il sistema da infezioni da virus e/o attacchi informatici e sbalzi di tensione.

Il contratto di Manutenzione Base in Teleassistenza non copre gli interventi a seguito di malfunzionamento derivanti da incuria, ivi compresa la mancata protezione del sistema, ed eventi naturali quali fulmini, allagamenti ecc...

A seguito di una richiesta di assistenza tecnica per attività non previste dal contratto di Manutenzione Base in Teleassistenza, I-Tel S.r.l. effettuerà l'intervento necessario alla risoluzione dei malfunzionamenti previa autorizzazione del Cliente alla fatturazione alle tariffe previste dal contratto.

Ai sensi del D. Lgs 30/06/2003 n. 196 "Codice in Materia di Trattamento dei Dati Personali", con la sottoscrizione del suddetto contratto, il Cliente, in qualità di titolare del trattamento dei dati personali, conferisce alla società I-Tel srl la nomina di Responsabile esterno con attribuzione anche dei compiti e delle funzioni di Amministratore di Sistema per quanto necessario all'esecuzione delle prestazioni e degli obblighi assunti per i servizi oggetto del suddetto contratto, così come previsto anche dal Provvedimento generale del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 e ss. mm. ii., in materia di nomina dell'Amministratore di Sistema.

Al fine di ottemperare al provvedimento citato, I-Tel srl precisa che ha provveduto a nominare per iscritto, nonché a prevedere una adeguata formazione, agli incaricati dei trattamenti che potranno avere accesso ai sistemi nello svolgimento delle loro mansioni.

I nominativi degli incaricati sono:

- Marco Tarini
- Matteo Gramellini
- Andrei Efimov
- Lorenzo Pontellini
- Matteo Orzes
- Francesco Cozzolino
- Alessandro Bagnoli

I-Tel srl adotterà le necessarie misure di sicurezza, sia fisiche che informatiche, atte a proteggere l'integrità, la conservazione e la riservatezza dei dati; in particolare saranno rigorosamente osservate le misure minime di sicurezza stabilite dagli articoli 33, 34, 35 e 36 del D. Lgs. 196/2003 n. 196 nonché l'allegato B a tale Codice recante il "Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza". Le misure di sicurezza relative al trattamento dei dati con mezzi informatici saranno approntate e predisposte dalla I-Tel srl e rimangono nella sua esclusiva discrezionalità.



La I-Tel srl assicura comunque che tali misure di sicurezza siano idonee a ridurre al minimo i rischi di:

- Distruzione o perdita intenzionale o accidentale dei dati;
- Accesso non autorizzato;
- Trattamento non consentito;
- Trattamento non consentito alla finalità delle operazioni di trattamento.

Le attività effettuate da remoto saranno tracciate tramite log che saranno preservati per 6 mesi, così come da normativa in vigore.

MODALITÀ OPERATIVE

La richiesta di intervento potrà essere effettuata all'Help Desk I-Tel S.r.l. nei seguenti orari:

Lunedì - Giovedì 9.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00 <i>escluse le festività</i>	Venerdì 9.00 - 13.00 / 14.00 - 17.00 <i>escluse le festività</i>
---	--

Le modalità di attivazione della chiamata sono le seguenti:

Telefono 0541 666666	Posta elettronica supporto@i-tel.it
---------------------------------------	--

La chiamata dovrà essere effettuata da personale autorizzato dal partner/rivenditore di I-Tel S.r.l. e/o dal Cliente finale i cui nominativi saranno preventivamente comunicati e riportati nella scheda contratto.

Il chiamante dovrà fornire all'Help Desk I-Tel S.r.l. i riferimenti del contratto di manutenzione in essere e tutte le informazioni richieste finalizzate all'apertura dell'*incident*, alla definizione del livello di gravità e alla identificazione del problema.

Alla presa in carico della chiamata l'Help Desk I-Tel S.r.l. comunicherà un Ticket di intervento che consentirà di tracciarne lo stato.

Al fine di ottimizzare la funzionalità dei sistemi coperti da contratto manutenzione, I-Tel S.r.l. attiva un servizio di monitoraggio con cadenza mensile e sintetizza i risultati di tale controllo al Cliente tramite mail.



comunicare,
semplicemente.

OPZIONI AL CONTRATTO DI MANUTENZIONE BASE IN TELEASSISTENZA

In opzione posso essere attivate le seguenti prestazioni aggiuntive:

- a.) **Garanzia on site annuale, triennale o quinquennale sulla piattaforma Hardware (Server o Personal Computer)** a cura del costruttore (non è previsto intervento On-Site a cura di personale I-Tel S.r.l.).
- b.) **Advanced Replacement dei gateway telefonici e dei componenti aggiuntivi.** In caso di guasto dei gateway telefonici e/o dei componenti aggiuntivi, quali ad esempio il Kit di teleassistenza e i Modem GSM, I-Tel S.r.l. provvederà all'invio al cliente delle parti in sostituzione temporanea entro 8 ore lavorative dalla segnalazione del guasto all'Help Desk (non è previsto intervento On-Site a cura di personale I-Tel S.r.l.).
- c.) **Manutenzione On-Site standard.** Il contratto comprende come prestazione standard, qualora non sia possibile risolvere il malfunzionamento mediante intervento in teleassistenza, l'intervento On-Site in orario lavorativo (Lun – Gio ; 9.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00. Ven 9.00 - 13.00 / 14.00 - 17.00), escluse le festività, entro 24 ore dalla chiamata nel caso di malfunzionamenti bloccanti ed entro 48 ore nel caso di malfunzionamenti non bloccanti. Tale opzione non prevede la fornitura delle componenti guaste per le quali dovranno essere attivate le prestazioni di Garanzia On-Site sulla piattaforma Hardware Personal Computer a cura del costruttore e di *Advanced Replacement* dei gateway telefonici e dei componenti aggiuntivi.
- d.) **Estensione 7/7.** Vengono estesi gli orari di accesso all'Help Desk I-Tel S.r.l. e di intervento in teleassistenza anche ai giorni di Sabato, Domenica e festività dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00.
- e.) **Manutenzione On-Site H24.** Su base di progetto viene fornita l'assistenza tecnica con accesso all'Help Desk e intervento in teleassistenza 24 ore su 24. L'intervento On-Site viene garantito, qualora non sia possibile risolvere il malfunzionamento mediante intervento in teleassistenza, entro le 24 ore successive alla determinazione del problema in caso di malfunzionamento bloccante ed entro le 48 ore successive alla determinazione del problema in caso di malfunzionamento non bloccante.



MONITORING IN TEMPO REALE DEI SISTEMI (OPZIONE)

Al fine di garantire un elevato livello di servizio e mantenere costantemente sotto controllo l'infrastruttura tecnologica è possibile attivare, come prestazione opzionale del presente contratto di Manutenzione Base in Teleassistenza, il nuovo servizio I-Tel Srl di Monitoring in tempo reale delle piattaforme componenti il sistema.

Tale servizio viene realizzato mediante la realizzazione di un collegamento in VPN fra le piattaforme stesse e il Centro servizi I-Tel Srl i-NOC (I-Tel Network Operation Center) e rende disponibili in tempo reale informazioni relative alle seguenti variabili:

- utilizzo dei file system;
- utilizzo di CPU;
- utilizzo delle risorse di I/O;
- dimensione dei file di log.

Il servizio consente di definire per ogni variabile sotto controllo livelli di soglia ai quali associare eventi di allarme con criticità diversa (invio e-mail e/o messaggi SMS e/o chiamata telefonica automatica su numeri pre-definiti).

In questo modo sarà possibile identificare potenziali anomalie prima che queste si manifestino con malfunzionamenti bloccanti.

Tale servizio può essere attivato su ogni apparato SNMP Compliant, e quindi non solamente sui sistemi Smartphone e sulle piattaforme Sm@rtSuite.

I dati raccolti vengono visualizzati su un portale Web specifico, ad accesso controllato, evidenziando l'andamento delle variabili sotto controllo in relazione a SLA pre-definiti e fornendo un cruscotto sul funzionamento in tempo reale del sistema.

Sono pre-requisiti fondamentali per l'attivazione del servizio di Monitoraggio:

- Apparati da monitorare SNMP compliant;
- Connessione di rete per l'attivazione della VPN;
- Router con funzionalità VPN pass-through IPSEC attiva.

SERVIZI A VALORE AGGIUNTO

I-Tel S.r.l. mette a disposizione dei propri clienti i seguenti *Servizi a valore aggiunto* la cui valorizzazione nell'ambito del contratto di manutenzione verrà effettuata, se richiesta, sulla base delle esigenze e degli SLA espressi dal Cliente:

- a.) Modifica calendario / orari di funzionamento del sistema
- b.) Registrazione messaggi vocali con Speaker I-Tel S.r.l. o Speaker professionisti
- c.) Caricamento nuovi messaggi vocali
- d.) Popolamento dei DB necessari al funzionamento del sistema



*comunicare,
semplicemente.*

INTEGRAZIONI E MODIFICHE CONTRATTUALI

Tutte le modifiche al contratto, ivi comprese la modifica dell'oggetto del contratto, l'inclusione di nuove prestazioni e la modifica delle modalità operative, devono essere in forma scritta.

CONFIDENZIALITÀ

I termini e le condizioni (compresi i prezzi) del presente contratto di Manutenzione sono da ritenersi confidenziali e non devono essere divulgati, oralmente o per iscritto, senza il preventivo consenso scritto di I-Tel S.r.l.

LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

Il Cliente è consapevole del fatto che il prodotto/i, come qualsiasi programma software, potrebbe manifestare dei malfunzionamenti.

In considerazione di ciò è necessario esercitare diligenza nell'utilizzo dei programmi software; sarà dunque onere esclusivo del Cliente porre in essere in tempo le misure di sicurezza opportune – quali salvataggi dei dati di backup, macchine o procedure alternative di emergenza, polizze assicurative – al fine di impedire che i possibili malfunzionamenti del prodotto/i possano causare dei danni di qualsiasi natura al Cliente medesimo o a terzi – quali ad esempio, perdita dei dati, fermo macchina.

Nel rispetto delle norme inderogabili di legge, il Cliente riconosce ed accetta che I-Tel S.r.l. non assume alcuna responsabilità per danni subiti dal Cliente o da terzi, di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo, diretti o indiretti, per lucro cessante o comunque connessi all'uso o al mancato uso, del prodotto/i ed alla fruizione, o alla mancata fruizione, del Servizio di Assistenza Tecnica.

ACCETTAZIONE DEL CONTRATTO

Il Cliente, con l'emissione di formale ordine di fornitura a I-Tel S.r.l. riferito a presente documento, conferma di averne letto il testo e compresi i termini e le clausole.

Il Cliente accetta e considera il contenuto del presente documento quale unico ed esclusivo accordo intervenuto con I-Tel S.r.l., che supera e sostituisce qualunque altro accordo scritto o orale eventualmente intervenuto tra le parti. Il mancato esercizio da parte di I-Tel S.r.l. dei diritti ad esso derivanti dal presente contratto di Manutenzione non costituirà né potrà essere considerato rinuncia a tali diritti.



comunicare,
semplicemente.

ALLEGATI : SCHEDA CONTRATTO MANUTENZIONE

Ragione sociale Cliente finale	
Ragione sociale partner/reseller	
Numero contratto manutenzione	
Codici "Dongle"	
Data attivazione contratto	
Data scadenza contratto	
Rif. offerta commerciale I-Tel S.r.l.	
Tipologia contratto	<input checked="" type="checkbox"/> Manutenzione Base in Teleassistenza <input type="checkbox"/> _____
Opzioni attivate	<input type="checkbox"/> Garanzia On-Site annuale PC <input type="checkbox"/> Garanzia On-Site triennale PC <input type="checkbox"/> Advanced Replacement gateway telefonici e componenti aggiuntivi <input type="checkbox"/> Manutenzione On-Site standard <input type="checkbox"/> Estensione 7/7 <input type="checkbox"/> Manutenzione On-Site H24 <input type="checkbox"/> Monitoring in tempo reale dei sistemi <input type="checkbox"/> Modifica calendario/orario funzionamento <input type="checkbox"/> Registrazione messaggi vocali Speaker I-Tel <input type="checkbox"/> Registrazione messaggi vocali Speaker professionisti <input type="checkbox"/> Caricamento nuovi messaggi <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____ <input type="checkbox"/> _____
Riferimenti personale autorizzato ad effettuare le chiamate (nome, cognome, azienda)	a.) _____ b.) _____ c.) _____ d.) _____ e.) _____
Note:	



*comunicare,
semplicemente.*

ALLEGATI : FESTIVITÀ

Anno 2018

- Lunedì 1 Gennaio
- Lunedì 2 Aprile
- Lunedì 17 Aprile
- Mercoledì 25 Aprile
- Martedì 1 Maggio
- Mercoledì 15 Agosto
- Giovedì 1 Novembre
- Martedì 25 Dicembre
- Mercoledì 26 Dicembre

Anno 2019

- Martedì 1 Gennaio
- Lunedì 22 Aprile
- Giovedì 25 Aprile
- Mercoledì 1 Maggio
- Giovedì 15 Agosto
- Venerdì 1 Novembre
- Mercoledì 25 Dicembre
- Giovedì 26 Dicembre

Anno 2020

- Mercoledì 1 Gennaio
- Lunedì 6 Gennaio
- Lunedì 13 Aprile
- Venerdì 1 Maggio
- Martedì 2 Giugno
- Martedì 8 Dicembre
- Venerdì 25 Dicembre



comunicare,
semplicemente.

ALLEGATI : RAPPORTO DI INTERVENTO TECNICO

INTERVENTO DAL GIORNO ___/___/___ AL GIORNO ___/___/___	
Ragione sociale Cliente finale	.
Ragione sociale partner/reseller	
Indirizzo dell'intervento	
Persona di riferimento Cliente	
Tecnico I-Tel S.r.l.	
Problematica riscontrata	
Descrizione dell'intervento	
Note del cliente	
Firma e timbro del Cliente	Firma del tecnico I-Tel S.r.l.