

HELP DESK TELEFONICO PER DITTE

CONDIZIONI CONTRATTUALI

1 OGGETTO DEL SERVIZIO

L'Help Desk offre un supporto tecnico alle Ditte di Manutenzione durante l'attività sul campo permettendo loro di ottimizzare le risorse, ed aumentando l'efficacia della propria attività manutentiva e installativa. Tale supporto si attua attraverso un contatto diretto con operatori tecnici Gilbarco in grado di:

- fornire risposte e suggerimenti sulle apparecchiature di automazione Gilbarco;
- simulare il sistema presente sul campo guidando il tecnico nella soluzione del problema;
- collegarsi in tele diagnostica con il sistema sul campo permettendo una migliore diagnosi e/o una eventuale risoluzione da remoto.

2 SERVICE LEVEL AGREEMENT

Ogni chiamata viene servita entro 30 minuti dall'accesso al sistema di registrazione. L'accesso al servizio HD è attivo dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00 dal Lunedì' al Venerdì' (Le chiamate ricevute dalle ore 13.00 alle ore 14.00 sono gestite come se fossero state ricevute alle 14.00).

Il Sabato il servizio e' attivo dalle ore 8.00 alle ore 13.30.

3 ACCESSO AL SERVIZIO

L'accesso al servizio avviene tramite numero verde (800 654 811) cui fa seguito la richiesta da parte del sistema automatico del codice identificativo del Manutentore e della password personale del tecnico. In seguito al riconoscimento di questi due dati il sistema vocale interattivo procede a registrare su una segreteria vocale un messaggio che viene successivamente trattato dagli operatori dell'HD mediante richiamata al numero di cellulare associato al tecnico che ha aperto la chiamata.

4 GESTIONE CHIAMATE

Vi è la possibilità di registrare fino a 3 tecnici per ditta.

Il servizio viene contabilizzato sulla base delle chiamate effettivamente gestite all'interno del service level agreement (SLA), ovvero sono gratuite le chiamate servite in ritardo rispetto al SLA.

All'attivazione del servizio viene assegnato da Gilbarco :

- un codice identificativo della Ditta di Manutenzione (unico ed indipendente dal numero di tecnici accreditati)
- una password personale per ogni tecnico
- viene inoltre richiesto un numero di fax /email di riferimento ed un numero di cellulare del tecnico (su cui verrà rintracciato dagli operatori di Help Desk)

5 TRACCIAMENTO DELLE CHIAMATE

Le chiamate vengono registrate attraverso un sistema di risposta automatica che integra la rete telefonica con la rete informatica di Gilbarco. In ogni momento è possibile ricostruire la storia delle chiamate trattate che interessano un utente autorizzato sia a livello di singolo tecnico che a livello di Ditta di Manutenzione. Il sistema tiene infine traccia dei tempi secondo cui le chiamate sono state presentate, raccolte dall'Help Desk e successivamente trattate.

6 MODALITA' DI ACQUISTO / ESTENSIONE

L'acquisto del singolo pacchetto di chiamate verrà effettuato tramite la compilazione del modulo d'ordine allegato alla presente (Attivazione ricarica per accesso a Help Desk manentori) da inviare al **numero di fax 0553094295 oppure all'indirizzo email flr.sales@gilbarco.com**

E' richiesto un pagamento anticipato. Gilbarco invierà una fattura al cliente in base ai dati ricevuti sul presente modulo. Il servizio verrà attivato non appena effettuata la verifica dell'avvenuto pagamento.

All'avvicinarsi dell'esaurirsi del credito viene inviato un avviso di notifica all'indirizzo e-mail e/o fax associati alla Ditta di Manutenzione. Allo scadere del credito, sarà possibile riabilitare il servizio, acquistando un nuovo pacchetto di chiamate.

7 REPORTING ATTIVITA` E CREDITI RESIDUI

Periodicamente, una volta al mese, viene inviato al sottoscrittore un documento, denominato "Estratto conto", che riassume in modo conciso lo stato della attività del mese precedente con indicazione per ciascuna chiamata della data e ora in cui è stata ricevuta ed erogata oltre al nome del tecnico che l'ha richiesta. In una sezione separata vengono elencate le chiamate in ritardo rispetto al SLA, ovvero che non hanno dato luogo a nessun decremento del credito. Viene inoltre riportato il credito residuo ovvero il numero di chiamate prepagato cui la Ditta di Manutenzione ha diritto.



8 LIMITAZIONI DELLA RESPONSABILITA'

Salvo il caso di dolo o colpa grave, Gilbarco non assume alcuna responsabilità per danni di qualsiasi natura, diretti o indiretti, comunque patiti dal cliente in relazione alle prestazioni rese o dovute in base al servizio di assistenza tecnica. A titolo esemplificativo, e non esaustivo, Gilbarco non risponde dei danni derivanti da perdita di opportunità produttive o di profitti, come conseguenza del mancato utilizzo del prodotto coperto dal servizio di assistenza tecnica. Nell'ipotesi in cui Gilbarco debba rispondere per danni di qualunque natura verso il cliente che sia un operatore professionale od imprenditore, il limite di risarcimento sarà pari all'ammontare del corrispettivo versato dal cliente per il servizio di assistenza tecnica nell'anno di riferimento. Gilbarco non si riterrà responsabile nel caso in cui non possa effettuare il servizio in oggetto a causa di impedimenti tecnici ad essa non imputabili. Gilbarco, non sarà ritenuta in alcun modo responsabile, nel caso di rottura Hardware e/o malfunzionamento Software, della perdita, compromissione e/o cancellazione di dati contenuti e stipati, nei supporti di massa delle apparecchiature da noi assistite. Rimarrà a Vostro carico praticare salvataggi e copie di sicurezza dei Vostri dati personali importanti. Il cliente si impegna quindi a non richiedere nessun tipo di indennizzo sia esso di natura economica che penale nei confronti della nostra società e dei propri collaboratori in caso di fortuita cancellazione, alterazione, infezione totale o parziale dei propri dati personali. Il nostro personale se necessario si impegnerà altresì ad avvisare il cliente di eseguire copie di sicurezza dei propri dati personali su un supporto di memoria di massa, alternativo e sicuro.

9 RISOLUZIONE

Gilbarco potrà risolvere il presente contratto:

- a. in qualsiasi momento salvo preavviso di 60 giorni a mezzo raccomandata A.R. e comunque garantendo l'erogazione delle chiamate precedentemente pagate.

Gilbarco si riserva la facoltà di risolvere immediatamente il presente contratto:

- b. qualora il Cliente faccia uso del servizio prestato da Gilbarco in maniera non corretta, quale a titolo esemplificativo ma non esaustivo la divulgazione a terzi di informazioni tecniche.

È considerata anche forma di risoluzione implicita ed immediata del presente contratto il mancato pagamento della estensione del credito entro 60 giorni dall'esaurirsi del credito precedente.

10 LEGGE REGOLATRICE E FORO COMPETENTE

Il presente contratto è regolato dalla Legge Italiana. Eventuali controversia inerenti l'interpretazione la validità o l'esecuzione del presente contratto saranno rimesse alla esclusiva competenza del Foro di Firenze.



11 PRIVACY

Ai sensi del D.Lgs. 196/2003, le Parti dichiarano espressamente di prestare il proprio consenso al trattamento dei dati effettuato ai sensi del D.Lgs. 196/2003, in conformità e nei limiti specificati nella informativa che si rilasciano vicendevolmente. Le Parti dichiarano altresì che i dati personali resi durante la stipula del presente contratto corrispondono a verità e che tali dati e/o informazioni trasmesse potranno essere oggetto di acquisizione e di conservazione da parte di entrambe le Parti e da soggetti da queste espressamente designati responsabili e/o incaricati del trattamento ai sensi del D.Lgs. 196/2003.

12 PREZZI

Numero di chiamate	Codice	Prezzo
Pacchetto da 10 chiamate	HDRTPACK	€ 500.00

CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA - STANDARD GILBARCO S.r.l.

Data attivazione : all'atto del pagamento
Pagamenti : 100% all'ordine, a mezzo B.B.
IBAN : IT49Y0310438100000000820227 (Deutsche Bank)
I.V.A. : Esclusa

Ai sensi del D.Lgs. 196/2003 si autorizza il trattamento dei dati.

Firma e timbro della Società

La società accetta espressamente gli articoli 8, 9, 10 e 11 delle condizioni contrattuali sopra citate.

Luogo e data

Firma e timbro della Società



Modulo di iscrizione per accesso Help Desk Telefonico

N.B. : necessario solo per nuove attivazioni e/o per variazione dei tecnici che devono accedere al servizio

La Società.....
chiede di ricevere la password per accedere al servizio di Help Desk Telefonico fornito dal Servizio Clienti Gilbarco S.r.l. per i propri tecnici indicati in seguito.

A tal fine dichiara di accettare le condizioni di fornitura del servizio secondo quanto descritto nel documento 'Help Desk Telefonico - Condizioni contrattuali'.

La Società fornisce pertanto i seguenti dati :

Recapito telefonico e fax della Ditta di Manutenzione :

E-mail della Ditta di Manutenzione :

Nome del tecnico iscritto nr .1 :

Numero telefonico cellulare del tecnico nr.1 :

Nome del tecnico iscritto nr . 2 (opzionale) :

Numero telefonico cellulare del tecnico nr. 2 (opzionale) :

Nome del tecnico iscritto nr . 3 (opzionale) :

Numero telefonico cellulare del tecnico nr. 3 (opzionale) :