

	ALLEGATO B al contratto di tele Assistenza Tecnica e aggiornamento software applicativi	 ISO 9001 Certified
Versione italiana	Data: 26/01/2021 - Revisione 2.0	Pag. 1 di 5

SOMMARIO

1. Modalità di erogazione del servizio	1
2. Richiesta di accesso al servizio (back up dei dati e presa in consegna) – contestazioni.....	2
3. Requisiti indispensabili per accedere ai servizi	2
4. Descrizione dei servizi.....	3
5. Glossario	4

1. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

1.1 Orari di erogazione del servizio di teleassistenza software

Il servizio di Tele-Assistenza viene erogato nei giorni feriali dal lunedì al venerdì (esclusi i periodi di chiusura) nei seguenti orari: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00. **Ora Italiana.**

Fuori da questi orari è in funzione il servizio di segreteria telefonica da usare per conservare la priorità di risposta.

1.2 Accesso al servizio

La modalità di accesso al servizio è sempre remota, può essere erogata via telefono, e-mail e tramite accesso alla rete informatica, via remoto.

- Voce (telefono) +39 051 736555
- e-mail support@axeltechnology.com
- Contact us Form compilabile nell'area support del sito web di AxelTechnology

1.3 Modalità di svolgimento del servizio di teleassistenza software e aggiornamento software

- Contattare il numero telefonico, riferendo al tecnico Axel Technology incaricato il numero di serie del prodotto, il motivo della chiamata e comunque dettagliare tecnicamente per iscritto il problema oggetto della chiamata.
- Seguire le istruzioni del personale tecnico Axel Technology, che indicherà se necessario o meno un Intervento in Teleassistenza.

N.B. Prima di eseguire qualsiasi modifica, e/o su specifica richiesta del tecnico Axel Technology, l'amministratore di sistema del Cliente si assume la responsabilità di effettuare copie di Back-up (integro e completo) di tutti i dati dell'emittente, per consentire eventuali operazioni di ripristino. Un'eventuale perdita dei dati o altro oggetto di Back-up non sarà, pertanto, in alcun modo o misura di responsabilità di Axel.

- Nel corso dello svolgimento del servizio, il referente tecnico deve rimanere disponibile per tutta la sua durata, assistendo e sorvegliando attivamente le operazioni svolte.
- Al termine dell'intervento il referente tecnico è tenuto a verificare il corretto funzionamento del sistema in tutte le sue parti.

	ALLEGATO B al contratto di tele Assistenza Tecnica e aggiornamento software applicativi	 ISO 9001 Certified
Versione italiana	Data: 26/01/2021 - Revisione 2.0	Pag. 2 di 5

2. RICHIESTA DI ACCESSO AL SERVIZIO (BACK UP DEI DATI E PRESA IN CONSEGNA) – CONTESTAZIONI

2.1. Prima di ogni richiesta di intervento di SERVIZIO (di teleassistenza), il Cliente si impegna ad effettuare una copia di sicurezza (*back up*) dei dati, integra e completa, contenuti nel PRODOTTO SOFTWARE oggetto di intervento.

Axel non si assume alcuna responsabilità per eventuali dati personali del Cliente che vadano danneggiati, alterati o distrutti nel corso dell'intervento medesimo, così come per l'eventuale recupero degli stessi che sarà a carico del Cliente. Axel garantisce il ripristino delle funzionalità del PRODOTTO SOFTWARE limitatamente all'ultimo *back up* eseguito dal Cliente che sia risultato integro e completo.

2.2. Axel si impegna a prendere in consegna le richieste di assistenza tecnica nel termine massimo di 6 (sei) ore lavorative (salvo caso fortuito/forza maggiore) dalla richiesta. Axel non garantisce modi e tempi minimi per l'assistenza al PRODOTTO SOFTWARE, pur garantendo il massimo impegno per soddisfare nel più breve tempo possibile le richieste pervenute.

Le richieste di intervento per l'aggiornamento degli applicativi software, saranno prese in consegna con una tempistica preventivamente concordata con il personale tecnico di Axel Technology.

2.3. La richiesta di intervento deve essere iniziata dal cliente ed i costi telefonici e di collegamento generati dall'assistenza sono sempre a carico del Cliente. Le operazioni di intervento (incluse eventuali telefonate) potranno essere registrate a scopo di formazione del personale interno, nonché di archiviazione aziendale. Il trattamento dei relativi dati personali avverrà nel rispetto della minimizzazione e della sicurezza per la protezione dei dati, come meglio specificato nei relativi documenti informativi di Axel sulla privacy.

2.4. La presa in carico delle richieste di intervento seguirà il seguente criterio di priorità a discrezione di Axel:

Liv.1 Alto Emissione bloccata e/o emissione pubblicità bloccata

Liv.2 Medio Servizi di registrazione malfunzionanti; Gestionali malfunzionanti; Sistema in emergenza; Emergenza bloccata;

Liv.3 Basso Servizi vari malfunzionanti e/o richieste informazioni

Le dichiarazioni mendaci fanno perdere tutti i diritti di priorità.

2.5. Axel non accetterà contestazioni su comunicazioni non circostanziate per iscritto.

3. REQUISITI INDISPENSABILI PER ACCEDERE AI SERVIZI

3.1. Il Cliente dichiara di ben conoscere e di accettare i requisiti di accesso al SERVIZIO, come indicati al punto 3.2.

3.2. I requisiti contrattuali sono:

- possesso della licenza d'uso del software per il quale si richiede il servizio;
- contratto di teleassistenza attivo in corso (non scaduto);
- essere in regola con il pagamento del canone annuale previsto dal contratto

I requisiti formali sono:

[IMPIANTO] (vedi punto 5.5 del glossario)

- l'impianto dovrà essere provvisto di dichiarazione di conformità come previsto dalle normative di legge vigenti, ed approvato tecnicamente da Axel se ritenuto necessario dalla stessa Axel
- prima di ogni eventuale variazione dell'impianto, il cliente dovrà comunicarla, per iscritto, inviando altresì la relativa documentazione aggiornata ad Axel la quale si riserva l'approvazione tecnica;

[INSTALLAZIONE DELL'IMPIANTO]

- l'installazione dell'impianto dovrà essere terminata;
- ove l'installazione dell'impianto venga o sia stata eseguita dal Cliente o da terze parti, il Cliente prima di iniziare l'istallazione, dovrà far pervenire preventivamente all'ufficio tecnico di Axel gli schemi dell'impianto per la loro successiva approvazione da parte di Axel;

[AMMINISTRATORE DI SISTEMA ED OPERATORI]

- l'Amministratore di Sistema e gli operatori del cliente dovranno avere frequentato idoneamente il corso di formazione erogato da Axel, prima di prendersi in carico la gestione dei prodotti software oggetto del presente contratto.

	ALLEGATO B al contratto di tele Assistenza Tecnica e aggiornamento software applicativi	 ISO 9001 Certified
Versione italiana	Data: 26/01/2021 - Revisione 2.0	Pag. 3 di 5

I requisiti tecnici sono:

- possesso di una linea telefonica, fax, e-mail e un accesso alla rete informatica via remoto;
- un collegamento internet a banda larga;
- una alimentazione di rete dedicata solo all'impianto, protetta da un gruppo di continuità a doppia conversione e connessa ad un buon sistema di messa a terra nel rispetto della normativa corrente;
- un ambiente ove saranno ospitati gli apparati, ed in modo particolare il Server, che sia condizionato in modo da garantire temperature massime intorno a 20 gradi e non superiori ai 25 gradi;
- l'applicativo software indicato da Axel, per l'eventuale teleassistenza, indicato al punto 5.1.

3.3. A fronte di eventuali problemi tecnici che si dovessero riscontrare durante il funzionamento, in assenza dei requisiti di cui al punto 3.2. Axel non si assume alcuna responsabilità per eventuali danni diretti o indiretti.

3.4. Il Cliente riconosce e accetta che:

- Axel si riserva il diritto di non erogare il SERVIZIO fintantoché tutti i requisiti di cui al punto 2.2. non saranno soddisfatti; e che ove anche uno solo dei requisiti venga meno in costanza del rapporto, ed Axel decida ugualmente di erogare il servizio, non potrà essere ritenuta responsabile degli eventuali danni, inadempimenti o illeciti conseguenti;
- nel caso di teleassistenza, qualora il Cliente non adotti il software di teleassistenza nella versione indicata da Axel e quest'ultimo decida di erogare ugualmente il servizio, non potrà essere tenuto in alcun modo responsabile degli eventuali danni, inadempimenti o illeciti conseguenti;
- in ogni caso, resta salva la manleva di Axel per le responsabilità ex art. 1228 c.c.

4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

I servizi oggetto del presente contratto possono comprendere (a seconda di quanto scelto dal Cliente riportato alla voce applicativi coperti dal contratto del deal memo)

4.1 TELEASSISTENZA

Ovvero la disponibilità di un servizio di assistenza al Cliente, fruibile VIA TCP/IP (Tele assistenza in remoto), **VIA LINEA TELEFONICA**, **VIA E.MAIL** di diagnostica al PRODOTTO SOFTWARE, da usufruire negli orari di ufficio e con le modalità descritte al punto 1 del presente allegato). Per quanto riguarda l'assistenza **VIA TCP/IP**, il Cliente, al fine di collegarsi direttamente ai tecnici del servizio assistenza di Axel, dovrà obbligatoriamente utilizzare l'applicativo software che sarà indicato da quest'ultima, la cui mancanza comporterà l'impossibilità di dar corso al servizio medesimo.

4.2 Il servizio è finalizzato all'assistenza, in remoto, al PRODOTTO SOFTWARE, così come alla verifica della congruità del funzionamento degli applicativi del PRODOTTO SOFTWARE. In alcune circostanze, Axel a propria esclusiva discrezione potrà stabilire se per ragioni tecniche occorra intervenire personalmente presso la sede del cliente (ON SITE), ove l'intervento in teleassistenza non sia ritenuto adeguato; in tali circostanze l'intervento è da considerarsi extra contratto da definire in diverso accordo con Axel, e in caso di rifiuto da parte del Cliente, Axel non potrà essere ritenuta responsabile di alcunché derivante da tale decisione.

4.3 Il servizio di teleassistenza **include**:

- servizi di help desk;
- supporto per la diagnosi e l'assistenza dei problemi emersi durante l'uso del PRODOTTO SOFTWARE;
- manutenzione e ripristino dei database contenuti nel PRODOTTO SOFTWARE;

Il servizio verrà reso in conformità allo standard di diligenza media propria del settore, per mezzo di personale adeguatamente qualificato, attraverso le modalità che Axel riterrà di volta in volta più opportune, rispettando quanto specificamente richiesto dal Cliente come riportato nel presente allegato B.

4.4 Il servizio di teleassistenza **non include**:

- l'assistenza tecnica su problemi tecnici, perdita totale o parziale del PRODOTTO SOFTWARE o dei dati in esso contenuti o ad esso collegati, qualora siano determinati da:
- errata utilizzazione, impiego atipico (es.: mancato rispetto delle norme operative, modalità non autorizzate, non conformi alla normale diligenza e/o alla documentazione d'uso del PRODOTTO SOFTWARE data in dotazione o oggetto di aggiornamento), alterazione, manomissione o da interventi non autorizzati posti in essere da parte del Cliente sul PRODOTTO SOFTWARE (incluse le versioni di aggiornamento), ovvero da terzi non autorizzati da Axel;
- integrazione del PRODOTTO SOFTWARE con prodotti non forniti direttamente o non autorizzati da Axel;
- negligenza, incuria o dolo del Cliente o dei suoi dipendenti e/o collaboratori;

	ALLEGATO B al contratto di tele Assistenza Tecnica e aggiornamento software applicativi	 ISO 9001 Certified
Versione italiana	Data: 26/01/2021 - Revisione 2.0	Pag. 4 di 5

- errori non imputabili al PRODOTTO SOFTWARE (incluse le versioni di aggiornamento).

4.5 Il servizio di teleassistenza, inoltre, **non include**:

- l'installazione e reinstallazione del PRODOTTO SOFTWARE;
- le modifiche/e la configurazione hardware e software all'impianto e la relativa progettazione o riprogettazione;
- l'assistenza sull' hardware;
- l'assistenza On Site presso il Cliente;
- reinserimento dei contenuti dei database del Cliente nel PRODOTTO SOFTWARE in caso di perdita accidentale/corruzione;
- la formazione degli operatori e del Cliente;
- la conversione di dati, cambio formati e personalizzazioni in generale;
- la programmazione dei palinsesti e la relativa verifica;
- la diagnosi e la bonifica da virus;
- l'assistenza a sistemi con componenti o interventi di terze parti non certificati e/o non autorizzati da Axel;
- l'assistenza a tutti i software non inclusi nella voce applicativi coperti dal contratto del deal memo, ed in particolare ai Sistemi Operativi.

RESTA INTESO CHE, OVE IL CLIENTE LO DESIDERI, DETTI SERVIZI POTRANNO ESSERE COMUNQUE EROGATI EXTRA CONTRATTO DA CONCORDARSI CON AXEL.

4.6 AGGIORNAMENTO

Il Cliente avrà diritto a ricevere eventuali aggiornamenti del PRODOTTO SOFTWARE e la relativa documentazione, nonché le eventuali correzioni del PRODOTTO SOFTWARE predisposte da Axel a partire dalla data di sottoscrizione del presente contratto e per tutta la sua durata. Queste potranno essere scaricate direttamente dal Cliente dall'area tecnica del sito di Axel e saranno soggette alle stesse pattuizioni concordate per il PRODOTTO SOFTWARE originario.

Qualora il cliente volesse avvalersi del servizio di installazione degli aggiornamenti software fornito dal reparto tecnico di Axel, le tempistiche di erogazione del servizio andranno preventivamente concordate con il reparto tecnico stesso.

4.7 Il Cliente, prima di procedere all'installazione di un aggiornamento, dovrà sempre verificarne la compatibilità con il proprio impianto in conformità ai requisiti minimi di sistema necessari, dichiarati da Axel. Axel non risponde di eventuali problemi tecnici o danni conseguenti.

4.8 Ove il Cliente rifiuti o non utilizzi l'aggiornamento e/o le correzioni del PRODOTTO SOFTWARE suggeriti da Axel, Axel non assicura il corretto funzionamento dello stesso.

4.9 [VECCHI AGGIORNAMENTI] Qualora il contratto di teleassistenza sia stipulato in tempo successivo rispetto al contratto di licenza d'uso del PRODOTTO SOFTWARE, gli aggiornamenti del PRODOTTO SOFTWARE e la relativa documentazione, nonché le eventuali correzioni rilasciate negli anni precedenti (tra la data della licenza ed il contratto di teleassistenza ed aggiornamento) non saranno compresi e dovranno essere obbligatoriamente acquistati contestualmente dal Cliente. La medesima clausola si applica anche per i periodi di interruzione del contratto di teleassistenza e aggiornamento.

4.10 Tutti i servizi sopra indicati saranno forniti limitatamente al PRODOTTO SOFTWARE ufficialmente rilasciato da AXEL e limitatamente alle funzionalità applicative.

4.11 Il Cliente si impegna a provvedere a non utilizzare/installare software non preventivamente autorizzati da Axel. Se il Cliente non fosse in grado di rispettare tale requisito, Axel non potrà garantire il servizio pattuito nel Contratto.

5. GLOSSARIO

5.1 Help-desk

L'Help-Desk è una struttura creata per gestire il supporto tecnico agli utenti di un sistema informatico

L'Help Desk costituisce il punto unico di ingresso per gli utenti per la soluzione di tutti i problemi relativi all'impianto e per l'inoltro di richieste relative al servizio fornito.

L'Help Desk resta il gestore delle segnalazioni e tiene sotto controllo lo stato delle chiamate fino alla loro soluzione.

Il servizio di Help Desk fornisce al cliente il supporto per le seguenti aree:

	ALLEGATO B al contratto di tele Assistenza Tecnica e aggiornamento software applicativi	 ISO 9001 Certified
Versione italiana	Data: 26/01/2021 - Revisione 2.0	Pag. 5 di 5

- Gestione delle chiamate (dall'accoglimento della chiamata alla chiusura dell'intervento)
- Richiesta di informazioni sullo stato di avanzamento di una richiesta di supporto
- Richiesta di informazione per eventuali attività programmate

Le richieste di supporto saranno gestite tramite un apposito sistema di Gestione delle Chiamate che consentirà la registrazione ed il processamento di ogni singola chiamata fino a sua appropriata chiusura. Ogni richiesta viene registrata su un sistema informatico con l'attribuzione di uno specifico identificativo della chiamata per tutto l'iter di gestione, e con un codice qualificante la tipologia di richiesta o problema e la priorità/urgenza dello stesso.

Al momento della ricezione ogni richiesta verrà registrata e qualificata (es. per tipologia di problema HW/SW, di informazione, di utente, ecc..) ed attivata la struttura di supporto.

5.2 Bug

Bug identifica un errore nel codice del programma, che causa un suo funzionamento errato o comunque diverso da quello previsto o comunque specificato dal produttore.

5.3 Aggiornamento

Un aggiornamento (upgrade) è un pacchetto software che sostituisce una versione installata di un dato prodotto con una versione più recente dello stesso prodotto. Nel corso del processo di aggiornamento i dati e le preferenze dell'utente possono cambiare, mentre il software esistente viene sostituito con la versione più recente

5.4 Backup

Il backup indica un'importante operazione tesa a duplicare su differenti supporti di memoria le informazioni (dati e/o programmi) presenti sui dischi di una stazione di lavoro o di un server. Normalmente viene svolta con una periodicità stabilita (per esempio una volta al giorno o alla settimana).

L'attività di backup è un aspetto fondamentale della gestione di un computer o di un sistema di computer: in caso di guasti, infezioni da virus o manomissioni, il backup consente infatti di recuperare i dati dell'utente o degli utenti che utilizzano la postazione; in caso di server o di database, questo recupero può essere essenziale per il lavoro di molte persone.

Il tipo di backup da utilizzare e la relativa periodicità sono solitamente regolati da una apposita procedura aziendale. Spesso esistono delle procedure automatiche (soggette a verifica periodica) e altre procedure che comportano un intervento manuale. Il responsabile della sicurezza è tenuto ad annotare i controlli periodici e gli interventi sui sistemi. I supporti su cui viene effettuato il backup normalmente devono essere di tipo e marca approvati nella procedura ed è necessario che siano periodicamente verificati e sostituiti..

La conservazione dei supporti di backup in posizioni fisicamente distinte e separate dai sistemi in uso è strettamente necessaria, per evitare che in caso di guasto, rottura o altro evento catastrofico, le copie vadano perse insieme agli originali.

5.5 Impianto

Si definisce impianto l'insieme costituito da:

- 1) l'hardware dei computer che costituiscono il sistema di automazione (servers, messa in onda, editing, registrazione, ricezione segnali A/V, ecc);
- 2) gli applicativi software installati su di essi e funzionali alle suddette operazioni di automazione;
- 3) la rete informatica (comprensiva di tutte le infrastrutture) che collega tra loro i computer ed i server;
- 4) la rete elettrica di alimentazione dei suddetti computer, ivi compresi sistemi di UPS e Gruppi Elettrogeni;
- 5) gli apparati (Condizionatori, sistemi di ventilazione/aerazione, sistemi di isolamento, messe a terra, ecc) che contribuiscono al raggiungimento delle condizioni ambientali necessarie al corretto funzionamento del sistema;
- 6) gli apparati connessi funzionalmente ai prodotti oggetto del servizio (quali: switch/hub, telecomandi, consoles, commutatori, codificatori, processori, matrici, sincronizzatori