

## Condizioni Contrattuali Garanzia On Site

Computer Generation Srls prevede i seguenti Service Level Agreement (SLA) standard:

### • SLA GCI "SILVER NBD"

- Apertura e gestione chiamate: in orario base (Lunedì – Venerdì, 9 - 18, festività nazionali escluse).
- Tempo di ricontatto telefonico: entro un'ora dalla chiamata.
- Tempo di intervento: **on site e/o da remoto** entro il giorno lavorativo successivo all'apertura della chiamata.
- Tempo di ripristino: non definito

Il tecnico interverrà on site dopo avere effettuato adeguata diagnosi da remoto, e dopo aver predisposto le parti necessarie alla riparazione del guasto. In caso di guasto bloccante che renda impossibile la diagnosi da remoto, questa verrà effettuata on site nelle tempistiche definite dallo sla contrattuale

### • SLA GCI "GOLD"

- Apertura e gestione chiamate: in orario base (Lunedì – Venerdì, 9 - 18, festività nazionali escluse).
- Tempo di ricontatto telefonico: generalmente immediato, comunque entro 30 minuti dalla chiamata.
- Tempo di intervento: **on site e/o da remoto** entro 4 ore lavorative.
- Tempo di ripristino: non definito

Il tecnico interverrà on site dopo avere effettuato adeguata diagnosi da remoto, e dopo aver predisposto le parti necessarie alla riparazione del guasto. In caso di guasto bloccante che renda impossibile la diagnosi da remoto, questa verrà effettuata on site nelle tempistiche definite dallo sla contrattuale

### • OPZIONE "7 x 24" applicabile allo SLA GCI "GOLD"

- Apertura e gestione chiamate: in orario base (Lunedì – Venerdì, 9 - 18, festività nazionali escluse) via numero verde e via web; **fuori orario base** (Lunedì – Domenica, 0 – 24) su numero telefonico di reperibilità o via web.
- Tempo di intervento: **on site e/o da remoto** entro 4 ore solari.

La corretta descrizione degli apparati oggetto del contratto in termini di componenti, configurazioni, serial number e livelli di firmware, consentirà un'ottimale gestione dello stesso, ed una precisa predisposizione delle parti di ricambio. Nel caso di contratti con tempo di ripristino garantito, le informazioni sopra elencate sono condizione indispensabile per il corretto rispetto dello SLA contrattuale.

Computer Generation Srls è in grado di effettuare, previa offerta ed accettazione della stessa, l'assessment del parco macchine che verrà successivamente condiviso con il cliente in forma di file excel.

**Clausole contrattuali di esclusione:**

Sono esclusi dalla copertura contrattuale:

- Guasti causati da calamità, come incendi, inondazioni, allagamenti, temporali, eventi sismici
- Guasti causati da negligenza, dolo dell'utilizzatore, da difetti dell'impianto elettrico, trasporto, furto, atti vandalici e da altre cause imputabili a Terzi
- Guasti causati da virus, malware, Cryptolocker
- Guasti o malfunzionamenti causati da installazione di firmware o software non preventivamente concordati con Computer Generation Srls
- Malfunzionamenti causati da riparazioni o aggiornamenti non effettuati da Computer Generation Srls nel periodo contrattuale
- Sostituzione di accessori e/o materiali di consumo quali:
  - batterie di UPS,
  - fusori e kit di manutenzione per stampanti (come previsto dai relativi Produttori Hardware),
- Recupero dei dati del Cliente
- Software applicativi e di middleware licenziati sui sistemi oggetti del contratto
- Firmware e microcodici evolutivi

**Si intendono inoltre a carico del Reseller/Utente Finale:**

- La disponibilità delle licenze d'uso del Sistema Operativo qualora il ripristino e la reinstallazione siano esplicitamente oggetto contrattuale
- Il rispetto degli adempimenti previsti dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i. sulla sicurezza negli ambienti di lavoro. Il Cliente ha l'obbligo di informare il personale di Computer Generation Srls circa eventuali condizioni di pericolo presenti sul luogo dell'intervento ed aggiornarlo sulle procedure di sicurezza previste
- Il rispetto dei termini di pagamento proposti in offerta e accettati in fase di ordine. Computer Generation Srls si riserva il diritto di sospendere il servizio in caso di ritardi ingiustificati nella regolazione dei saldi.

**La corretta e completa attivazione del servizio prevede:**

- Che le apparecchiature oggetto del contratto siano funzionanti in ogni loro parte
- Che siano forniti eventuali numeri di serie mancanti
- Che avverrà entro 10 gg. lavorativi dalla data di ricezione dell'ordine

**Il servizio prevede e comprende:**

- Numero illimitato di chiamate per guasti hardware durante tutto il periodo contrattuale
- Qualifica del guasto
- Ripristino delle funzionalità hardware
- Costi del lavoro, di viaggio e di trasferta
- Batterie tampone di sistemi e PC
- Parti di ricambio
- Supporto telefonico limitato al sistema operativo in versione base embedded sui sistemi con esclusione degli aggiornamenti a nuove release
- Fornitura di firmware e microcodici necessari e al solo fine del ripristino delle funzionalità HW degli apparati.