CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE HARDWARE EROGATI DIRETTAMENTE DA VAR GROUP

1) PREMESSE E DEFINZIONI

Le presenti condizioni particolari di fornitura dei servizi di manutenzione Hardware (di seguito "Condizioni Particolari Manutenzione HW") individuano i termini e le condizioni in base alle quali Var Group effettua la manutenzione e l'assistenza tecnica dei Beni Hardware del Cliente (di seguito il "Servizio") ed integrano le Condizioni Generali di Vendita Var Group pro tempore vigenti che il Cliente, unitamente alle presenti Condizioni Particolari Manutenzione HW, sottoscriverà prima dell'attivazione del Servizio dedotto contrattualmente nell'Ordine e/o nel Contratto. In caso di conflitto tra le disposizioni delle presenti Condizioni Particolari Manutenzione HW e le Condizioni Generali di Vendita Var Group pro tempore vigenti prevarranno le prime.
Salvo quanto diversamente non definito nelle presenti Condizioni Particolari Manutenzione HW, ai fini dell'interpretazione delle presenti si applicano le definizioni contenute nelle Condizioni Generali di Vendita Var Group.

2) OGGETTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE

Sono oggetto del Servizio i Beni Hardware esplicitamente indicati nel Contratto e/o Ordine.
Mediante la sottoscrizione del Contratto e/o dell'Offerta Commerciale o mediante l'emissione del relativo Ordine, il Cliente si impegna a garantire:

a) il buon funzionamento dei Beni Hardware oggetto dei servizi di manutenzione hardware previsti nel Contratto e/o Ordine. Qualora, prima della sottoscrizione degli impegni contrattuali, il Cliente non fosse in grado di offrire tale garanzia Var Group provvederà ad effettuare una valutazione del parco macchine al fine di certificarne il corretto funzionamento, con costi a carico del Cliente e che il Cliente medesimo si impegna ora per allora a corrispondere a Var Group. Il Cliente prende atto ed accetta che l'importo dell'attività di valutazione e certificazione anzidetta sarà commisurato in base al numero di beni hardware oggetto della proposta contrattuale. Tale importo, aggiuntivo rispetto a quanto dedotto nella proposta contrattuale, sarà fatturato al Cliente al termine delle attività di valutazione e certificazione. Qualora il Cliente non intenda procedere ad incaricare Var Group delle attività di valutazione e certificazione, il Cliente prende atto ed accetta che il parco macchine installato si intenderà perfettamente funzionante e la garanzia di buon funzionamento come prestata.

b) La correttezza dei dati in riferimento al parco dei beni hardware, in particolare riguardo ai numeri di serie e alle ubicazioni riportate sul Contratto e/o Ordine nonché al nominativo indicato come referente per il servizio.

Qualora, durante l'esecuzione contrattuale, tali dati non dovessero risultare corretti al momento dell'apertura di un ticket di assistenza, il Cliente prende atto ed accetta che, in riferimento al singolo ticket aperto relativo ad un apparato i cui dati non sono corretti, il relativo Service Level Agreement eventualmente contrattualizzato non sarà applicabile al predetto ticket. Inoltre, in tale evenienza, il Cliente prende atto ed accetta che non potranno essere imputabili a Var Group eventuali disservizi derivanti dalla mancata correttezza dei dati anzidetti.

I Servizi non hanno ad oggetto le componenti dei Beni Hardware che non sono specificatamente incluse nel Contratto e/o Ordine (es. add, componenti secondarie)

Qualora, durante l'esecuzione contrattuale, i Beni hardware oggetto del Servizio dovessero essere modificati o implementati, il Cliente si dovrà adoperare per comunicare tempestivamente tali modifiche.

Salvo che non sia diversamente specificato, il Contratto e/o Ordine non includono alcun supporto sistemistico, aggiornamento dei firmware o dei software operativi e di sistema.

3) CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Var Group presta il Servizio solo sui Beni Hardware del Cliente indicati nel Contratto e/o Ordine, tenendo conto di eventuali condizioni particolari eventualmente contrattualizzate.

Var Group si impegna ad erogare il Servizio in conformità con i livelli di servizio specificati nel Contratto e/o Ordine.
Var Group presta le seguenti tipologie di Servizio, secondo quanto previsto nei singoli Contratti e/o Ordini:

a) Pick-Up & Return

Ritiro, riparazione e consegna dell'unità presso il Cliente.

Il servizio comprende:
- Diagnosi telefonica del problema;
- Ritiro tramite vettore dell'unità difettosa e fornitura dell'unità funzionante presso la sede del Cliente, a seguito della riparazione presso i nostri laboratori;
- Copertura su tutto il territorio nazionale;
- Copertura della sola CPU o stampante.

Durante il periodo di copertura della garanzia del produttore, lo SLA fa riferimento a quello del produttore medesimo.

Il servizio non comprende:
- Sostituzione batterie e alimentatori esterni;
- Back up e ripristino dei dati.

VAR GROUP S.p.A.
con socio unico
Via della Piovola, 138
50053, Empoli (FI)

T. +39 0571 9988
F. +39 0571 998062
info@vargroup.it

P.I./C.F./N. Iscrizione Registro
Imprese di Firenze 03301640482
Capitale sociale 3.800.000,00 euro i.v.

Scopri
le certificazioni
Var Group

b) EGC

8X5 - Copertura 8 ore 5 giorni lavorativi dalle 8:00 alle 17:00
9X5 Copertura 9 ore 5 giorni lavorativi dalle 8:00 alle 18:00
11X5 Copertura 11 ore 5 giorni lavorativi dalle 8:00 alle 19:00
13X5 Copertura 13 ore 5 giorni lavorativi dalle 8:00 alle 21:00
16X5 - Copertura 16 ore 5 giorni lavorativi dalle 7:00 alle 23:00
7X24 Copertura 24 ore 7 giorni

c) Estensione di garanzia del produttore

Il servizio di estensione di garanzia integra la garanzia del produttore rispettando i requisiti di servizio del produttore medesimo e applicando gli SLA esplicitamente contrattualizzati.

Il servizio comprende:
- Diagnosi telefonica del problema;
- Sostituzione dell'unità difettosa e fornitura dell'unità funzionante presso la sede del Cliente, in conformità delle specifiche garantite dal produttore e previa disponibilità delle parti di ricambio;
- Spese di spedizione e di ritiro;
- Parti di ricambio;
- Copertura su tutto il territorio nazionale;
- Copertura della sola CPU o stampante.

Il servizio non comprende:
- Sostituzione batterie e alimentatori esterni;
- Back up e ripristino dei dati;
- Fornitura di apparati sostitutivi salvo diversi espliciti accordi commerciali.

d) 2NBD

Il servizio prevede l'Intervento entro 2 giorni lavorativi dalla richiesta (gli interventi si effettuano dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 17:00).

Il servizio comprende:
- Diagnosi telefonica del problema;
- Sostituzione dell'unità difettosa e fornitura dell'unità funzionante presso la sede del Cliente;
- Spese di spedizione e di ritiro;
- Parti di ricambio;
- Copertura su tutto il territorio nazionale;
- Copertura della sola CPU o stampante.

Il servizio non comprende:
- Sostituzione batterie e alimentatori esterni;
- Back up e ripristino dei dati;

e) Fornitura di apparati sostitutivi salvo diversi espliciti accordi commerciali.NBD

Il servizio prevede **l'**Intervento entro il giorno lavorativo successivo alla richiesta (gli interventi si effettuano dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 17:00).

Il servizio comprende:
- Diagnosi telefonica del problema;
- Sostituzione dell'unità difettosa e fornitura dell'unità funzionante presso la sede del Cliente;
- Spese di spedizione e di ritiro;
- Parti di ricambio;
- Copertura su tutto il territorio nazionale;
- Copertura della sola CPU o stampante.

Il servizio non comprende:
- Sostituzione batterie e alimentatori esterni;
- Back up e ripristino dei dati;
Fornitura di apparati sostitutivi salvo diversi espliciti accordi commerciali.

f) 4 ore

Il servizio prevede la presa in carico della chiamata entro le 4 ore successive alla richiesta (gli interventi si effettuano dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 17:00) e la gestione della stessa anche da remoto.
A tal fine il Cliente dovrà garantire a Var Group la possibilità di accedere da remoto agli apparati sotto contratto predisponendo gli accessi e le autorizzazioni necessarie.

Il servizio comprende:
- Diagnosi telefonica del problema;
- Sostituzione dell'unità difettosa e fornitura dell'unità funzionante presso la sede del Cliente;
- Spese di spedizione e di ritiro;
- Parti di ricambio;
- Copertura su tutto il territorio nazionale;
- Copertura della sola CPU o stampante.

Il servizio non comprende:
- Sostituzione batterie e alimentatori esterni;
- Back up e ripristino dei dati;
- Fornitura di apparati sostitutivi salvo diversi espliciti accordi commerciali.

g) On-Site, FIX TME 2h, 4h, 6h, 8h

Il servizio comprende l'intervento presso la sede del Cliente nei tempi necessari a garantire il ripristino degli apparati entro lo SLA contrattualizzato (ad esempio F2, F4 ecc). A tal fine il Cliente dovrà garantire a Var Group la possibilità di accedere agli apparati sotto contratto da remoto predisponendo gli accessi necessari.

Il servizio comprende:
- Diagnosi telefonica del problema;
- Sostituzione dell'unità difettosa e fornitura dell'unità

VAR GROUP S.p.A.
con socio unico
Via della Piovola, 138
50053, Empoli (FI)

T. +39 0571 9988
F. +39 0571 998062
info@vargroup.it

P.I./C.F./N. Iscrizione Registro
Imprese di Firenze 03301640482
Capitale sociale 3.800.000,00 euro i.v.

Scopri
le certificazioni
Var Group

funzionante presso la sede del Cliente;
- Spese di spedizione e di ritiro;
- Parti di ricambio;
- Copertura su tutto il territorio nazionale;
- Copertura della sola CPU o stampante.

Il servizio non comprende:
- Sostituzione batterie e alimentatori esterni;
- Back up e ripristino dei dati;
- Fornitura di apparati sostitutivi salvo diversi espliciti accordi commerciali.

h) Manutenzione Correttiva

Il servizio prevede la ricerca, con il supporto dei più sofisticati mezzi diagnostici disponibili, dei guasti che dovessero verificarsi sui Beni Hardware e riparazione dei guasti o malfunzioni rilevate sui Beni Hardware medesimi.
Il Cliente avrà l'onere di avvisare tempestivamente Var Group circa la necessità di interventi di natura correttiva. I predetti interventi inizieranno entro il Tempo di Risposta Garantito (TRG), indicato nel Contratto e/o Ordine ove previsto.
Per TRG si intende il lasso di tempo intercorrente tra la ricezione della chiamata telefonica del Cliente e l'inizio delle attività di erogazione del servizio.
In caso di guasti che rendano impossibile o compromettano gravemente il funzionamento dei Beni Hardware, Var Group procederà con un'azione ininterrotta, secondo le modalità che riterrà più idonee, fino al ripristino della operatività dei Prodotti Hardware.
In tale ipotesi, l'inizio dell'intervento e/o la sua prosecuzione oltre il normale orario lavorativo saranno subordinati alla presenza di un rappresentante del Cliente.

i) Manutenzione preventiva

Per manutenzione preventiva si intende l'attività effettuata con l'obiettivo di evitare l'insorgere di guasti o malfuzionamenti. La manutenzione preventiva viene offerta e prestata solo se prevista dalle specifiche di manutenzione relative a ciascun Bene Hardware e, in ogni caso, solo se espressamente richiesta per iscritto dal Cliente.
Fatto salvo quanto sopra previsto, la manutenzione preventiva verrà prestata secondo le modalità previste nel Contratto e/o Ordine.

4) ESCLUSIONI

Il Servizio di manutenzione hardware non comprende:
- La fornitura di accessori operativi quali, a mero titolo di esempio: carta, nastri inchiostrati, toner per stampanti laser, penne/pennini di plotter, catene/bande di stampe, testine di stampa ad aghi o margherita, tubi catodici esauriti, pile/accumulatori di personal computer portatili; la fornitura e la manutenzione di supporti magnetici/ottici (nastri magnetici, dischi, cdrom, ecc.);
- La riparazione di guasti provocati da cause diverse dalla normale usura dei Beni Hardware, ovvero, la loro utilizzazione in modi non conformi ai normali criteri di diligenza. A mero titolo di esempio, sono da considerarsi cause anormali di guasto o modi anormali d'impiego:
  - uso errato o negligente degli accessori operativi, cancellazioni fortuite di supporti magnetici, ecc..;
  - guasti e malfunzioni attribuibili a collegamenti dei Beni Hardware con macchine che non sono oggetto di contratto con Var Group;
  - malfunzionamenti dovuti a presenza nella memoria o su supporto magnetico di programmi estranei, più comunemente definiti "virus informatici";
  - malfunzionamenti dovuti a danneggiamento fisico delle macchine dovuti a rotture, cadute, sversamento di liquidi ecc. o provocati da intrusioni non autorizzate da rete telematica;

- La rimozione e re-installazione dei Beni Hardware;
- Il ripristino del contenuto originale delle informazioni contenute nei componenti elettronici (firmware) installati sulle unità centrali e/o sulle Espansioni in caso di guasti che compromettano la lettura delle stesse.

Ogniqualvolta il Bene Hardware ritirato per riparazione in laboratorio non fosse riparabile, Var Group la restituirà al Cliente eventualmente concordando una soluzione alternativa che prevedrà la permuta definitiva del bene hardware con vendita, alle migliori condizioni possibili, di un Bene Hardware di prestazioni equivalenti.
Il prezzo praticato sarà scontato di un importo pari alla somma dei canoni relativi al periodo già fatturato ma non interamente goduto.

Relativamente al servizio di manutenzione delle stampanti laser, esso non potrà essere erogato sulle stampanti laser che abbiano superato il numero massimo di copie previste dal produttore (duty cycle previsto nella scheda tecnica della stampante laser);
sarà responsabilità del Cliente comunicare a Var Group il raggiungimento di tale limite. Var Group sarà comunque disponibile ad intervenire, secondo le proprie tariffe in vigore, per il ricondizionamento delle stampanti medesime e successivamente a ripristinare il contratto di manutenzione.

Con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali il firmatario dichiara di essere munito di appositi poteri di sottoscrizione.
Si prega di compilare tutti i campi richiesti e di apporre il timbro aziendale nell'apposito spazio. La funzione del timbro aziendale è quella di identificare il Cliente, non altrimenti identificato nelle presenti Condizioni Particolari

Per integrale ed in condizionata accettazione delle presenti condizioni Particolari

Il Cliente

Sig./Sig.ra_____
(Nome e cognome in stampatello)

Ruolo_____
(Legale rappresentante, procuratore, institore)

VAR GROUP S.p.A.
con socio unico
Via della Piovola, 138
50053, Empoli (FI)

T. +39 0571 9988
F. +39 0571 998062
info@vargroup.it

P.I./C.F./N. Iscrizione Registro
Imprese di Firenze 03301640482
Capitale sociale 3.800.000,00 euro i.v.

Scopri
le certificazioni
Var Group

Firma

Timbro

_____

Data

Si dichiara di approvare espressamente, ai sensi dell'art. 1341 e 1342 c.c., le seguenti clausole:

2) OGGETTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE

Il Cliente

Sig./Sig.ra_____

(Nome e cognome in stampatello)

Ruolo_____

(Legale rappresentante, procuratore, institore)

_____

Firma

Timbro

_____

Data

VAR GROUP S.p.A.
con socio unico
Via della Piovola, 138
50053, Empoli (FI)

T. +39 0571 9988
F. +39 0571 998062
info@vargroup.it

P.I./C.F./N. Iscrizione Registro
Imprese di Firenze 03301640482
Capitale sociale 3.800.000,00 euro i.v.

Scopri
le certificazioni
Var Group