

SERVICE DESCRIPTION - Manutenzione software
"Maintenance Standard" e "Aggiorna Senza Pensieri"
Ver. 1.1 del 05/09/2019

Sommar	
1. Descrizione generale	4. Dismissione del servizio
2. Avviamento del servizio	
3. Gestione e mantenimento del servizio	

1. Descrizione generale

Il Fornitore si impegna, dalla data di decorrenza del contratto e per tutta la durata contrattuale, a garantire la manutenzione dei programmi applicativi acquistati e installati dal Cliente per assicurare il loro miglior utilizzo. L'aggiornamento può essere fatto direttamente dal cliente (Maintenance Standard) oppure essere a carico del personale Sielco (Aggiorna Senza Pensieri).

L'impegno di aggiornamento consiste nel costante e corretto adeguamento dei programmi applicativi gestionali, sia per l'evoluzione normativa e strutturale della materia in esso trattata, sia per gli sviluppi funzionali e/o tecnologici.

L'impegno di manutenzione riguarda la correzione di eventuali errori che dovessero essere riscontrati nei programmi gestionali

Il Fornitore si impegna a consegnare entro tempo utile gli aggiornamenti degli applicativi gestionali per le scadenze annuali previste dalla legge compatibilmente con la pubblicazione delle nuove normative sugli organi di divulgazione ufficiali. Tali aggiornamenti potranno essere soggetti all'acquisto da parte del Cliente di una LTA (Licenza Temporanea Annuale).

Non sono inclusi nel contratto corsi di aggiornamento, interventi presso la sede del Cliente, il recupero e il ripristino di dati a causa di anomalie del sistema o di errate manovre dell'operatore; tale recupero viene garantito, previo accordo commerciale, solo a partire dalle copie di salvataggio che il Cliente avrà cura di effettuare periodicamente in conformità alle istruzioni ricevute

Eventuali prestazioni escluse dai contratti verranno effettuate a pagamento secondo le tariffe in vigore.

2. Avviamento del servizio

Le fasi per l'avviamento del servizio sono le seguenti:

- A. Perfezionamento del contratto
- B. Attivazione al Cliente del portale Sielco Assistance o del corrispondente portale del fornitore terzo (ricevimento da parte del Cliente delle istruzioni, ID e password)

3. Gestione e mantenimento del servizio

Maintenance Standard

Viene reso disponibile sul portale Sielco Assistance o sul portale del produttore del software la versione aggiornata in modo che il Cliente sia autonomo nello scaricare e installare l'aggiornamento.

Il Cliente viene informato della presenza di una nuova versione del software a dal personale Sielco o dal produttore del software mediante e-mail o altro mezzo idoneo.

Aggiorna senza Pensieri

Viene concordato con il Cliente le modalità di effettuazione dell'aggiornamento da parte del personale Sielco; a seconda dei casi possono essere definite preventivamente delle fasce orarie in cui - senza preavviso - vengono effettuati gli aggiornamenti oppure, volta per volta vengono concordati giorno e orario di effettuazione dell'aggiornamento

4. Dismissione del servizio

Il contratto ha durata minima di un anno e si intende automaticamente rinnovato di volta in volta per la durata di un anno, salvo che non venga data disdetta da una delle parti a mezzo lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, almeno 3 (tre) mesi prima della scadenza.

La disdetta del contratto non prevede gli aggiornamenti per eventuali necessità successive alla data di chiusura del contratto (ad es. adempimenti fiscali relativi all'esercizio precedente); in questo caso, su richiesta del cliente, deve essere stipulato previo accordo commerciale, un contratto di assistenza specifico, della durata necessaria e concordata col Cliente.