Richiesta intervento di TELEASSISTENZA

Al fine di eseguire operazioni atte a ripristinare sul ns. Sistema di Elaborazione dati il corretto funzionamento di Sistema Operativo e/o programmi applicativi installati, COMMISSIONIAMO un intervento di "TELEASSISTENZA" a C.R.E. Microsistemi S.r.l., autorizzandola ad assumere temporaneamente da un PC della propria sede il controllo di un PC nella nostra sede emulandone "a distanza" tastiera e mouse. Allo scopo, dopo attenta lettura, approviamo quanto segue:

1. NATURA DEL SERVIZIO: operazioni atte a ripristinare il corretto funzionamento di Sistema Operativo e/o programmi applicativi installati. E' quindi lo stesso Servizio fruibile dal committente con la Richiesta di Intervento di Assistenza Tecnica presso la sua sede (mod. CRE rich-mhw), ma che ritiene opportuno richiedere via TELEASSISTENZA nel tentativo, a proprio rischio, di:
· Diminuire il tempo di intervento (quello che intercorre tra chiamata e inizio intervento)
· Evitare i costi di spostamento del personale incaricato C.R.E.
L'accettazione della richiesta intervento è a totale discrezione di C.R.E. ed è comunque subordinata ad una peculiare predisposizione tecnica presso la sede del committente ed al suo attuale corretto funzionamento. Al riguardo è importante che anche la connessione Internet del committente sia protetta tramite "firewall" e "antimalware" (protezioni necessarie anche per l'uso normale di internet).

2. Tempo di INTERVENTO: dipende dalla disponibilità consentita da eventuali impegni di assistenza con altri clienti al momento della richiesta.

3. Tempo di SOLUZIONE: non è prevedibile, dipendendo dall'entità dell'operazione, fermo restando l'impegno professionale di C.R.E. a renderlo il più breve possibile. Alla durata del collegamento online di teleassistenza si aggiungono gli eventuali tempi di colloqui telefonici precedenti/successivi la pura teleassistenza e i costi dell'eventuale prosecuzione dell'intervento presso la sede del committente qualora il tentativo di soluzione in teleassistenza si rivelasse inattuabile o insufficiente.

4. Caso di archivi danneggiati:
4.a Occorre quando l'anomalia è palesemente dovuta a danneggiamento degli archivi o il personale C.R.E. valuta, a sua insindacabile discrezione, che questa sia la causa certa o più probabile. In tal caso l'intervento avviene direttamente sugli Archivi ("Base Dati") del committente tramite i programmi applicativi SIMPAC o BUSINESS o tramite appositi programmi di utilità o "query" realizzati ad hoc.
4.b Ai sensi del D. lgs. 196/2003 in materia di sicurezza nel trattamento dei dati personali, il RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO dei dati contenuti negli archivi danneggiati incarica (sottoscrivendo personalmente questa richiesta di intervento) C.R.E. di trattarli temporaneamente al fine esclusivo di tentarne il ripristino dell'integrità. C.R.E. garantisce di tutelarne la riservatezza avendo applicato ogni misura idonea e preventiva sia in merito all'istruzione del personale addetto che all'applicazione delle misure minime previste dall'allegato B al detto D. lgs.
4.c Copia di sicurezza degli Archivi: salvo diverso consiglio di C.R.E., il committente la eseguirà prima dell'intervento di teleassistenza, utilizzando supporti nuovi per evitare la sovrascrittura distruttiva di copie precedenti. Nell'esclusivo interesse del committente, tale copia dovrà essere mantenuta disponibile fino a quando C.R.E. lo riterrà necessario.
4.d Modalità del recupero: si attua, solo se tecnicamente fattibile, mediante appositi programmi allestiti o da allestire allo scopo. E' esclusa la re-immissione manuale, da parte di C.R.E., dei dati tabellari o dei "movimenti" (transazioni) persi o errati, che resta a carico del committente. Esclusivamente in caso di danni certi derivanti da errori nei programmi del pacchetto SIMPAC, prodotto da C.R.E., la responsabilità di quest'ultima si limita al rimborso dell'importo effettivamente pagato dal committente a C.R.E. per la quota parte del Canone annuale del Contratto di Assistenza Software, relativa al modulo contenente il programma cui è imputabile l'errore, nell'anno in cui è occorso.

5. Temporanea sospensione dell'attività: il committente, salvo diversa indicazione di C.R.E., sospenderà l'uso del Sistema di Elaborazione per tutta la durata delle operazioni di TELEASSISTENZA.

6. Limitazioni di responsabilità: in nessun caso C.R.E. sarà responsabile per i danni (inclusi, senza limitazioni: perdita o mancato guadagno, forzata sosta, perdita di informazioni o altre perdite economiche di qualsivoglia natura) derivanti dall'uso della TELEASSISTENZA.

7. Orari del Servizio di TELEASSISTENZA: da Lunedì a Venerdì nelle fasce orarie 9.00 – 13.00, 14.00 – 18.00, esclusi festivi e ferie.

8. URGENZA: è l'esplicita richiesta da parte del committente, di un tempo di intervento incompatibile con la disponibilità corrente del personale incaricato da C.R.E. (vedi punto 2). L'accettazione del servizio extra di URGENZA è a totale discrezione di C.R.E. e dipende dalla possibilità di smobilitare personale qualificato dalle normali mansioni di Progettazione /Installazione /Assistenza Software. In caso di accettazione dell'URGENZA da parte di C.R.E., il committente prende atto che le tariffe orarie applicate saranno raddoppiate rispetto a quelle specificate al seguente punto 9.

9. Costo del Servizio:
9.a € 85,00/ora + IVA (l'intervento minimo è di 15 minuti).
9.b Risparmio almeno del 15% se è attiva la convenzione "PROMOPACK", grazie all'applicazione diretta delle relative tariffe agevolate.
9.c Se le anomalie dipendono da errori nei programmi dei pacchetti SIMPAC o BUSINESS, limitatamente ai soli casi in cui le relative correzioni ("patch") non vengano spedite direttamente o rese disponibili al cliente su Internet: il tempo di SOLUZIONE dell'intervento è coperto dal Contratto di Assistenza Software in essere tra il committente e C.R.E..

Se accettate le condizioni sopraelencate, cliccate il programma di teleassistenza sulla pagina web https://www.creweb.it/teleassistenza indicato dall'operatore C.R.E.