

CONDIZIONI PARTICOLARI DI FORNITURA DEI SERVIZI
DI MANUTENZIONE HARDWARE EROGATI
DIRETTAMENTE DA ISD ITALY S.R.L.

1) PREMESSE E DEFINIZIONI

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 ISD Italy S.r.l. effettua la manutenzione e l'assistenza tecnica dei Beni Hardware del Cliente (di seguito il "Servizio") e integrano le Condizioni Generali di Vendita ISD Italy S.r.l. 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 ISD Italy S.r.l. 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 ISD Italy S.r.l.

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 ISD Italy S.r.l. provvederà ad effettuare una valutazione del parco macchine al fine di certificarne il corretto funzionamento, con costi a carico del Cliente, che il Cliente medesimo si impegna ora per allora a corrispondere a ISD Italy S.r.l.

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 ISD Italy S.r.l. 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 ISD Italy S.r.l. eventuali disservizi derivanti dalla mancata correttezza dei dati anzidetti.

I Servizi non hanno ad oggetto le componenti dei Beni Hardware che non sono specificamente incluse nel Contratto e/o Ordine (es. add, componenti secondarie, ad esempio ma non esaustivo, Storage Enclosures rack, apparati collegati a Storage, apparati ai sistemi di Backup come Box, aggiuntivi, ecc., Tape installati all'interno dei server).

Qualora, durante l'esecuzione contrattuale, i Beni Hardware oggetto del Servizio dovessero

ISD ITALY S.R.L.

Sede legale: Via di Grotte Portella, 6/8, 00044 Frascati (RM)

Sede amministrativa: Borgo Santa Maria in Portiolo, 4, 42011 Bagnolo in Piano (RE)

P.I / C.F / N. Iscrizione al registro delle imprese: 07136290488

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.

Gestione dei supporti di memorizzazione HDD/SSD.

Ai fini delle presenti Condizioni, i supporti di memorizzazione, inclusi Hard Disk Drive (HDD), Solid State Drive (SSD) e supporti analoghi, sono ricompresi nel Servizio esclusivamente se indicati nel Contratto e/o Ordine con specificazione di modello, quantità, capacità e, ove disponibile, numero di serie. In tal caso ISD Italy S.r.l. presta la relativa assistenza limitatamente ad attività di diagnosi, riparazione ove tecnicamente possibile, ovvero sostituzione del componente, sino al raggiungimento dei limiti di vita utile, usura e ciclo operativo di lettura/scrittura dichiarati dal produttore o rilevati tramite strumenti diagnostici. Per gli SSD tali limiti includono, a titolo esemplificativo, TBW (Terabytes Written), DWPD (Drive Writes Per Day) e indicatori SMART di usura; per gli HDD includono, a titolo esemplificativo, workload rate, ore di esercizio, cicli di avvio/arresto o carico/scarico e ulteriori indicatori SMART. Al raggiungimento o superamento di tali limiti, il supporto si intende fuori manutenzione e trattato come componente soggetto a normale usura/consumo, salvo diversa ed espressa copertura del supporto HDD/SSD pattuita nel Contratto e/o Ordine con specificazione di modello e quantità.

Resta in ogni caso esclusa, salvo diverso accordo scritto, qualsiasi attività di recupero, salvataggio, migrazione o ripristino dei dati contenuti nei supporti HDD/SSD.

3) CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

ISD Italy S.r.l. presta il Servizio solo sui Beni Hardware del Cliente indicati nel Contratto e/o Ordine, tenendo conto di eventuali condizioni particolari eventualmente contrattualizzate.

ISD Italy S.r.l. si impegna ad erogare il Servizio in conformità con i livelli di servizio specificati nel Contratto e/o Ordine.

ISD Italy S.r.l. 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;
- 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;
- Backup e ripristino dei dati;
- Fornitura di apparati sostitutivi salvo diversi espliciti accordi commerciali.

b) EGC Estensione del servizio del Costruttore

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

7X24 - Copertura 24 ore, 7 giorni su 7

c) Estensione di garanzia del produttore

ISD ITALY S.R.L.

Sede legale: Via di Grotte Portella, 6/8, 00044 Frascati (RM)

Sede amministrativa: Borgo Santa Maria in Portiolo, 4, 42011 Bagnolo in Piano (RE)

P.I / C.F / N. Iscrizione al registro delle imprese: 07136290488

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;
- **Il servizio non comprende:**
- Sostituzione batterie e alimentatori esterni;
- Backup e ripristino dei dati;
- Fornitura di apparati sostitutivi salvo diversi espliciti accordi commerciali o espressa inclusione da parte del vendor.

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

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

f) 4H 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 ISD Italy S.r.l. 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;
- **Il servizio non comprende:**
- Sostituzione batterie e alimentatori esterni;
- Backup e ripristino dei dati;
- Fornitura di apparati sostitutivi salvo diversi espliciti accordi commerciali.

g) On-Site, FIX TIME 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 ISD Italy S.r.l. 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

ISD ITALY S.R.L.

Sede legale: Via di Grotte Portella, 6/8, 00044 Frascati (RM)

Sede amministrativa: Borgo Santa Maria in Portiolo, 4, 42011 Bagnolo in Piano (RE)

P.I / C.F / N. Iscrizione al registro delle imprese: 07136290488

- dell'unità funzionante presso la sede del Cliente;
- Spese di spedizione e di ritiro;
 - Sostituzione batterie e alimentatori esterni;
 - Backup e ripristino dei dati;
 - Fornitura di apparati sostitutivi salvo diversi espliciti accordi commerciali.

h) Servizio 7x24, 4H e Fix Time

Il servizio prevede l'intervento entro lo SLA richiesto e contrattualizzato, con erogazione del servizio 7 giorni su 7, 365 giorni l'anno, 24 ore su 24.

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;

Il servizio non comprende:

- Sostituzione batterie e alimentatori esterni;
- Backup e ripristino dei dati;
- Fornitura di apparati sostitutivi salvo diversi espliciti accordi commerciali.

i) Manutenzione Correttiva

Il servizio prevede la ricerca, con il supporto dei più sofisticati mezzi diagnostici disponibili, dei guasti che

j) Manutenzione preventiva

Per manutenzione preventiva si intende l'attività effettuata con l'obiettivo di evitare l'insorgere di guasti o malfunzionamenti. 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 se contemplate 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 inchiostriati, toner per stampanti

- Parti di ricambio;
- Copertura su tutto il territorio nazionale;

Il servizio non comprende:

dovessero verificarsi sui Beni Hardware e la riparazione dei guasti o dei malfunzionamenti rilevati sui Beni Hardware medesimi.

Il Cliente avrà l'onere di avvisare tempestivamente ISD Italy S.r.l. 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, ISD Italy S.r.l. procederà con un'azione ininterrotta, secondo le modalità che riterrà più idonee, fino al ripristino dell'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.

laser, penne/pennini di plotter, catene/bande di stampa, testine di stampa ad aghi o margherita, tubi catodici esauriti, LCD con evidenti rotture, pile/accumulatori di personal computer portatili; la fornitura e la manutenzione di supporti magnetici/ottici (nastri magnetici, dischi, CD-ROM, ecc.);

Interventi invasivi, copie di sicurezza e manleva per perdita di dati.

Prima dell'esecuzione di interventi che comportino accesso ai sistemi, apertura degli apparati, riconfigurazioni, aggiornamenti firmware/software, sostituzione di componenti, interventi su RAID/storage, riavvii, operazioni sui supporti di memorizzazione o comunque attività idonee a incidere sulla continuità operativa o sui dati, **il Cliente dichiara e garantisce di avere eseguito, verificato e mantenuto copie di sicurezza complete, aggiornate e ripristinabili di dati, configurazioni, sistemi, applicazioni, macchine virtuali e database. L'autorizzazione all'intervento costituisce**

ISD ITALY S.R.L.

Sede legale: Via di Grotte Portella, 6/8, 00044 Frascati (RM)

Sede amministrativa: Borgo Santa Maria in Portiolo, 4, 42011 Bagnolo in Piano (RE)

P.I / C.F / N. Iscrizione al registro delle imprese: 07136290488

conferma della disponibilità di tali copie e dell'assunzione, da parte del Cliente, degli oneri di salvataggio, verifica e ripristino dei dati.

Nei limiti inderogabili di legge e salvo dolo o colpa grave, il Cliente manleva e tiene indenne ISD Italy S.r.l., nonché i relativi dipendenti, collaboratori e tecnici incaricati, da ogni responsabilità, danno, costo o pretesa derivante da perdita, cancellazione, alterazione, corruzione, indisponibilità o mancato ripristino di dati, programmi, configurazioni o sistemi, nonché da fermo tecnico, danni indiretti o consequenziali, qualora tali eventi siano connessi ad anomalie del sistema, stato dei supporti, malfunzionamenti hardware/software, assenza o inadeguatezza delle copie di sicurezza, ovvero all'esecuzione di attività necessarie o richieste per l'intervento.

La riparazione di guasti provocati da cause riconducibili a uso errato o negligente degli accessori operativi, cancellazioni fortuite di supporti magnetici, ecc.; guasti e malfunzionamenti attribuibili a collegamenti dei Beni Hardware con macchine che non sono oggetto di contratto con ISD Italy S.r.l.; malfunzionamenti dovuti alla presenza nella memoria o su supporto magnetico di programmi estranei, più comunemente definiti "virus informatici"; malfunzionamenti derivanti da danneggiamento fisico delle macchine, quali rotture, cadute, sversamento di liquidi, ecc. guasti provocati da intrusioni non autorizzate tramite rete telematica; la rimozione e reinstallazione 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, ISD Italy S.r.l. lo 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 previsto dal produttore (duty cycle previsto nella scheda tecnica della stampante laser); sarà responsabilità del Cliente comunicare a ISD Italy S.r.l. il raggiungimento di tale limite. ISD Italy S.r.l. sarà comunque disponibile a intervenire, secondo le proprie tariffe in vigore, per il ricondizionamento delle stampanti medesime e, successivamente, a ripristinare il contratto di manutenzione. Restano altresì esclusi dal Servizio gli interventi resi necessari da cause diverse dalla normale usura dei Beni Hardware, ovvero dalla loro utilizzazione in modo non conforme ai normali criteri di diligenza.

Con la sottoscrizione delle presenti Condizioni Particolari, 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 e incondizionata accettazione delle presenti Condizioni Particolari.

Dati necessari per la corretta erogazione del Servizio

Ai fini della corretta attivazione, gestione ed erogazione dei Servizi di manutenzione hardware oggetto dell'Offerta, dell'Ordine e/o del Contratto, il Cliente dichiara di aver preso visione dell'obbligo di fornire a ISD Italy S.r.l. dati esatti, completi, aggiornati e puntuali relativi ai Beni Hardware oggetto del Servizio.

Il Cliente prende atto e accetta che la corretta individuazione dei Beni Hardware, della loro ubicazione e dei referenti autorizzati costituisce presupposto essenziale per l'erogazione del Servizio, per la gestione delle richieste di intervento e per il

ISD ITALY S.R.L.

Sede legale: Via di Grotte Portella, 6/8, 00044 Frascati (RM)

Sede amministrativa: Borgo Santa Maria in Portiolo, 4, 42011 Bagnolo in Piano (RE)

P.I / C.F / N. Iscrizione al registro delle imprese: 07136290488

rispetto degli eventuali livelli di servizio contrattualmente previsti.

Il Cliente si impegna pertanto a verificare preventivamente, comunicare e certificare, sotto la propria responsabilità, la correttezza dei seguenti dati:

1. **Ubicazione dei Beni Hardware**

Indicazione completa e puntuale del luogo in cui sono installate le macchine oggetto del Servizio, comprensiva di indirizzo, via, numero civico, città, CAP, eventuale sede, piano, reparto, locale tecnico o sala apparati, nonché della denominazione dell'azienda o del soggetto presso cui i Beni Hardware sono fisicamente ubicati, qualora diversa dal Committente.

2. **Referente incaricato o persona preposta**

Indicazione del nominativo della persona incaricata, referente tecnico, referente operativo o soggetto preposto alla gestione delle macchine, autorizzato a interfacciarsi con ISD Italy S.r.l. per l'apertura, la gestione e la chiusura delle richieste di assistenza.

3. **Indirizzo e-mail del referente**

Indicazione di un indirizzo e-mail valido, attivo e regolarmente presidiato, al quale ISD Italy S.r.l. potrà inviare comunicazioni operative, richieste di conferma, aggiornamenti sullo stato degli interventi, comunicazioni tecniche e ogni altra informazione necessaria alla corretta gestione del Servizio.

4. **Recapiti telefonici del referente**

Indicazione di recapito telefonico fisso e/o cellulare del referente incaricato, che dovrà risultare raggiungibile durante le fasce orarie di erogazione del Servizio previste dall'Offerta, dall'Ordine e/o dal Contratto.

Il Cliente garantisce che i dati sopra indicati sono veritieri, completi, aggiornati e idonei a consentire a ISD Italy S.r.l. la corretta esecuzione delle attività di assistenza e manutenzione.

Il Cliente si impegna altresì a comunicare tempestivamente per iscritto a ISD Italy S.r.l. qualsiasi variazione relativa ai dati sopra indicati, ivi inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, variazioni di sede, spostamento delle macchine, modifica del referente, cambio dei recapiti telefonici, variazione dell'indirizzo e-mail o diversa collocazione fisica dei Beni Hardware.

In caso di mancata, inesatta, incompleta, tardiva o non aggiornata comunicazione dei dati sopra indicati,

il Cliente prende atto e accetta che ISD Italy S.r.l. non potrà essere ritenuta responsabile per eventuali ritardi, impossibilità di intervento, mancata presa in carico, sospensione dell'attività, mancato rispetto degli SLA, disservizi o maggiori oneri derivanti dall'inesattezza o incompletezza delle informazioni fornite.

Resta inteso che, qualora l'inesattezza, incompletezza o mancato aggiornamento dei dati comporti attività ulteriori, accessi supplementari, ritardi, riprogrammazioni o interventi non previsti, ISD Italy S.r.l. si riserva il diritto di addebitare al Cliente i relativi costi secondo le condizioni economiche applicabili o secondo separata quotazione.

Con la sottoscrizione del presente Allegato, il Cliente dichiara di aver preso visione di quanto sopra, di aver verificato la correttezza dei dati comunicati e di assumersi ogni responsabilità in merito alla loro esattezza, completezza e aggiornamento.

Il Cliente dichiara di aver preso visione del presente Allegato, di aver verificato i dati forniti e di certificarne la correttezza, completezza e attualità ai fini della corretta erogazione del Servizio.

Luogo e data: _____

Il Cliente: _____

Nome e Cognome: _____

Ruolo/Funzione: _____

Firma e timbro: _____