

Garanzia e manutenzione

Le parti **software e hardware** del sistema sono **in garanzia** per un periodo di **dodici mesi** dalla data di consegna.

1. SOFTWARE

Per tutta la durata del periodo di garanzia, Project assume l'obbligo di eliminare i problemi che si dovessero riscontrare, nella funzionalità del software applicativo in modo che si comporti conformemente alle relative specifiche tecniche.

1.1 Durante il periodo di garanzia

Assistenza all'avviamento

In questa fase e fino alla messa a regime dei sistemi, nostri sistemisti tecnici saranno a disposizione del Vostro personale per raggiungere l'obiettivo d'autonomia di gestione dei sistemi installati, come da proposta precedente.

Manutenzione ed assistenza software durante il periodo di garanzia

Durante il periodo di garanzia si garantisce la manutenzione ed assistenza telefonica. In tale periodo c'impegniamo a rimuovere o correggere gratuitamente eventuali errori che siano segnalati per scritto dall'utente:

- * tali da non consentire il normale utilizzo dei programmi
- * che siano riproducibili
- * che non dipendano da errori dell'hardware, del software di base o da problemi esterni al software oggetto della fornitura.

Durante il periodo di garanzia si garantiscono gli aggiornamenti dei programmi e della relativa documentazione in funzione di nuovi sviluppi e miglioramenti, adattamento alla normativa che non richieda rifacimenti o modifiche sostanziali, correzione d'eventuali errori.

Teleassistenza - A disposizione un'**hot line** dalle ore 8.30 alle 18.30, per risoluzione di problemi relativi all'uso dei programmi o supporto al gestore per problematiche inerenti il sistema documentale. E' possibile prevedere un collegamento tramite modem e software di collegamento per la telediagnosi a distanza di quanto fornito.

1.2 Dopo il periodo di garanzia

Al termine del periodo di garanzia sarà possibile stipulare un contratto di manutenzione ed assistenza software.

Sarà nostra cura al termine del periodo di garanzia farvi avere una specifica proposta.

Eventuali **personalizzazioni o modifiche** agli applicativi, per il periodo successivo alla garanzia dovranno essere concordate tra le parti e saranno oggetto d'offerta economica a parte.

In aggiunta occorre considerare che il prodotto IMAGE-2 è sviluppato dalla Project, azienda che opera sul mercato documentale fin dal 1981. La Project ha come suo preciso impegno l'adeguamento del prodotto IMAGE-2 nell'ambito degli standards e dell'evoluzione delle piattaforme hardware e software. Tali aggiornamenti saranno proposti al cliente.

Il tempo d'intervento é nelle otto ore successive alla chiamata.

2. HARDWARE

2.1 Manutenzione ed assistenza hardware durante il periodo di garanzia

La manutenzione per le parti hardware specializzate è la seguente:

- per le schede si prevede la sostituzione di quella guasta entro 24 ore.
- per tutto l'hardware restante. la garanzia è di 12 mesi per le soli parti difettose. Per questo si consiglia quindi un contratto di manutenzione on site.

2.2 Contestualmente o al termine del periodo di garanzia è possibile stipulare un contratto di manutenzione **on site**.

- **per le schede** al termine del periodo di garanzia, si ripara o sostituisce la scheda entro le 24 ore previa stipulazione di un canone di manutenzione.

Per le schede in molti casi non si stipula un contratto di manutenzione dato il basso tasso d'incidenza delle anomalie, ma si propone la sostituzione momentanea della scheda con una di nostra proprietà nell'attesa della riparazione. Il costo della riparazione ed il trasporto della scheda é a carico del cliente.

- **per le altre parti hardware** si consiglia un canone di **manutenzione on site**, comprendente la manodopera e sostituzione della parte guasta.

In questo caso si può garantire un tempo d'intervento di 8 ore.