

SERVIZI IPERELLE-Card V2018

PREMESSA

Iperelle fornisce ai propri clienti servizi di assistenza consulenza ed Help Desk a seguito dell'acquisto di pacchetti assistenza denominati **"IperelleCard"** ed a seguito descritti. In mancanza di IperelleCard i clienti che hanno acquisito licenze software Dassault Systèmes tramite Iperelle, e che risultano in regola con il pagamento della manutenzione software, avranno diritto esclusivamente al supporto descritto nel documento "Support Service Policies for indirect channel through VAR" di Dassault Systèmes.

Le "Support Service Policies" garantite da Iperelle, in qualità di VAR Dassault Systèmes, possono essere così riassunte:

1. Fornitura di password a seguito di scadenza o acquisizione di nuove licenze nonché nuove richieste di password per cambio Hardware ed assistenza per la relativa implementazione.
2. Assistenza per l'installazione e l'uso del D.S.L.S. (gestore di licenze)
3. Fornitura di password d'emergenza in caso di fermo del server di licenze.
4. Accesso al download dal portale Dassault Systèmes per le release e service pack dei prodotti Dassault Systèmes o ICAM licenziati al Cliente su richiesta del cliente medesimo.
5. Fornitura delle chiavi di accesso per il cliente finale al portale Dassault Systèmes.
6. "Defect Managment" con apertura di formale chiamata a Dassault Systèmes in caso di riscontro di difetto software da parte del cliente nei termini descritti dal "Support Service Policies" di Dassault Systèmes

L'assistenza di cui sopra viene fornita tramite help desk telefonico, mail o accesso in collegamento remoto. Per le licenze in "Termination of Support", senza assistenza IperelleCard, sono garantiti solo i servizi di cui al punto 1 e 3 della precedente lista.

I servizi inclusi nel pacchetto servizi denominato **"IperelleCard 2018"** forniti da Iperelle sono esclusivamente quelli descritti nel presente documento, il quale si intende accettato dal Cliente con l'ordine del pacchetto servizi stesso.

Le obbligazioni di Iperelle nei confronti del Cliente costituiscono obbligazioni di assistenza e non di risultato. Iperelle si impegna a fornire al Cliente i servizi previsti dal presente documento, usando l'ordinaria diligenza, ma senza fornire garanzie su risultati specifici, salvo eventualmente quanto diversamente previsto per iscritto tramite ulteriore accordo tra le parti.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI

Il supporto IPERELLECARD si suddivide in due fasce con differente livello di assistenza:

- 1) **IPERELLECARD LIGTH:** Supporto gestito da centralino Iperelle con risposta telefonica e /o mail entro le 24 ore lavorative dalla chiamata. Supporto fornito agli utenti dei prodotti supportati da Iperelle fino a un massimo di 1 e per un'unica sede del cliente, e principalmente via collegamento in assistenza remota e mail.
- 2) **IPERELLECARD LARGE:** Supporto gestito da centralino con risposta immediata o comunque entro le 8 ore lavorative dalla chiamata e accesso diretto ai cellulari dei tecnici. Supporto allargato a tutti gli utenti dei prodotti supportati da Iperelle, fino a un massimo di 10 e per tutte le sedi del Cliente fino a un massimo di 3, nelle modalità preferite dal cliente (Telefono, collegamento remoto, mail, condivisione schermo in sessione interattiva)

L'assistenza fornita ai Clienti che hanno acquisito IPERELLECARD è la seguente:

Assistenza SISTEMISTICA

Assistenza di tipo sistemistico sulle Workstation e Server destinati ai prodotti applicativi supportati da Iperelle, comprendente installazione di Sistema Operativo e/o aggiornamenti, prerequisiti software, collegamento di periferiche di stampa e di back-up e batterie dischi esterne, collegamento in rete locale, installazione ed aggiornamento dei prodotti applicativi supportati e dei loro prerequisiti software, installazione di service pack e versioni aggiornate dei prodotti supportati. Assistenza per utilizzo dei prodotti in cloud Dassault Systèmes su piattaforma 3DEXperience

L'assistenza di tipo sistemistico comprende le seguenti piattaforme software:

- IBM AIX
- LINUX (limitatamente al D.S.L.S.)
- VMWARE
- WINDOWS : Windows 7, Windows 10
- WINDOWS SERVER 2008 2012 compreso HiperV
- ORACLE, MICROSOFT SQL (1)

Assistenza APPLICATIVA

Assistenza di tipo applicativo su problemi riscontrati nel corso dell'utilizzo dei prodotti supportati da Iperelle, comprendente analisi e diagnosi dei problemi e suggerimento di soluzioni ovvero intervento diretto da parte dei ns. tecnici attraverso il supporto remoto.

Assistenza METODOLOGICA (solo IperelleCard Large)

Assistenza di tipo consulenziale, telefonica o attraverso il supporto remoto in condivisione schermo, comprendente non solo l'assistenza su problemi riscontrati ma una completa consulenza circa la migliore metodologia per affrontare i temi posti dal Cliente e per l'ottimale utilizzo dei prodotti acquisiti dal Cliente e supportati da Iperelle.

PRODOTTI SUPPORTATI DA IPERELLE

I prodotti supportati da Iperelle e oggetto di assistenza/consulenza tramite Iperellecard sono i seguenti:

Dassault Systèmes	PLM 3DEXPERIENCE on cloud e on premise
Dassault Systèmes	CATIA V4, CATIA V5, CATIA V6
Dassault Systèmes	ENOVIA V5 – SMARTEAM , ENOVIA V6, DMU
Dassault Systèmes	SIMULIA (1)
Dassault Systèmes	DELMIA
Dassault Systèmes	CATIA COMPOSER
Dassault Systèmes	EXALEAD One Part
Dassault Systèmes	3DEXCITE
ICAM	CAMPOST e CONTROL EMULATOR
TDCI	PQA
VEEAM	BackUp and replication

Potranno essere supportati eventuali altri prodotti attraverso accordo separato e dedicato.

MODALITA' DI FORNITURA DELL'ASSISTENZA

L'assistenza viene fornita con le seguenti modalità:

Supporto E-mail Attraverso l'indirizzo supporto@iperelle.it e supporto WEB attraverso i servizi forniti dal sito Iperelle con password di accesso all'area riservata all'assistenza Iperelle garantisce una risposta via mail ai quesiti posti entro le 24 ore lavorative e comunque nel più breve tempo possibile.

Assistenza Remota (RA)

Il supporto in assistenza remoto si attiva attraverso un collegamento della macchina del cliente con la macchina di Iperelle, utilizzando il prodotto Teamviewer. Attraverso il supporto remoto Iperelle agisce direttamente sulla macchina del cliente. L'attivazione di assistenza in supporto remoto viene richiesta dal Cliente al numero telefonico Iperelle (pubblicato sul sito www.iperelle.it e attualmente 039 327239) e viene concordata data e ora in qui verrà attivata l'assistenza remota richiesta. La chiamata del cliente viene riportata al servizio tecnico Iperelle, il cliente verrà ricontattato nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore lavorative per le IperelleCard Light ed entro 8 ore per le IperelleCard Large. Il supporto RA è tariffato secondo le regole del presente documento. I clienti che non permettono collegamenti in RA dovranno avere assistenza di tipo Large.

Supporto telefonico e in condivisione schermo (Large)

Fornito ai clienti con IperelleCard Large nei giorni lavorativi dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18, al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00, con richiesta al numero telefonico dell'assistenza Iperelle pubblicato sul sito www.iperelle.it. Il supporto in condivisione schermo è tariffato secondo le regole del presente documento

Intervento presso la sede del cliente su richiesta alle condizioni di seguito descritte.

ASSISTENZA PRESSO LA SEDE DEL CLIENTE e PRESSO LA SEDE IPERELLE

La IperelleCard può essere integrata da **pacchetti di punti/ora** che potranno essere utilizzati per attività di assistenza, assistenza remota e formazione nelle modalità di seguito descritte.

L'assistenza viene fornita in giornate lavorative dalle ore 9.00 alle ore 18.00, su richiesta del cliente, e con tempi di intervento preventivamente concordati. L'assistenza telefonica o condivisive schermo viene fornita su singoli problemi riscontrati dall'utente, resta inteso che non verrà fornito un corso di formazione attraverso il supporto IperelleCard. I corsi di formazione sono forniti e quotati a parte.

Per l'assistenza verranno addebitati al cliente 1 punto/ora per le attività di assistenza sistemistica ed applicativa ed 1,5 punti/ora per le attività di assistenza specialistica per prodotti ORACLE SQL e SIMULIA (1). Ogni attività di assistenza presso il cliente sarà accompagnata da un rapportino di intervento controfirmato dal cliente e dal nostro tecnico.

Per ogni intervento presso il cliente verrà addebitata una tariffa minima di uscita di un punto/ora IperelleCard.

Per i clienti senza pacchetto punti le attività saranno fatturate a consuntivo mensile alla tariffa vigente oltre alla tariffa di uscita (vedi paragrafo tariffe). Le attività, che non sono di semplice Help Desk telefonico o mail, svolte per il Cliente presso le sedi Iperelle sono identicamente tariffate ma senza applicazione di tariffa di uscita.

I collegamenti in Assistenza Remota e Condivisione schermo, sono tariffati in frazioni minime di ½ ora. Le attività di assistenza presso il cliente sono tariffate ad ore.

Ogni IperelleCard Light ha in dotazione 240 minuti/anno e ogni IperelleCard Large ha in dotazione 480 minuti/anno di Assistenza Remota compresi nel prezzo.

MANUTENZIONE HARDWARE

Iperelle non fornisce direttamente servizi di manutenzione Hardware.

Iperelle può rivendere servizi di **manutenzione hardware**, che saranno erogati da società terze, nel qual caso vengono garantite da Iperelle le operazioni di ripristino e riconfigurazione del sistema a seguito di sostituzione hardware in concomitanza con le suddette operazioni e tariffate alle normali condizioni IperelleCard.

TARIFFE IPERELLECARD 2018

IPERELLECARD LIGHT Fornisce supporto indirizzato alla risoluzione dei problemi, prevede un rapporto con un solo interlocutore che ci dovrà essere indicato dal Cliente ed al quale il supporto Iperelle farà sempre riferimento. La IperelleCard Light limita l'erogazione del supporto ad una sola sede operativa del cliente ad un solo server con un massimo di 6 client collegati.

IPERELLECARD LARGE Fornisce supporto di tipo consulenziale, prevede un rapporto con uno o più interlocutori senza limiti. La IperelleCard Large eroga supporto a tutte le sedi operative del Cliente fino a un massimo di 30 client e 3 server. Oltre questa quota si dovrà prevedere una seconda IperelleCard

TARIFFE:

SUPPORTO BASE IPERELLE-CARD	Euro
IPERELLECARD LIGHT	500,00
IPERELLECARD LARGE	1.950,00
Tariffa Oraria per interventi	80,00

Per "Large" fatturazione semestrale anticipata. Per il supporto Light la fatturazione è unica e anticipata.

A seguito della sottoscrizione del supporto Iperellecard è possibile acquisire i pacchetti punti come di seguito descritto:

PACCHETTI PUNTI IPERELLE-CARD			Euro/Punto
IXLC 20	20	1.500,00	75,00
IXLC 40	40	2.900,00	72,50
IXLC 80	80	5.600,00	70,00
IXL 120	120	8.200,00	68,33
IXL 160	160	10.400,00	65,00
IXL 240	240	15.500,00	64,58

Fatturazione semestrale anticipata.

I punti Iperelle-Card scadono il 31 Dicembre dell'anno corrente, ma potranno essere utilizzati negli anni successivi a seguito del rinnovo del contratto di assistenza IperelleCard in una qualsiasi delle forme previste nel presente documento.

ATTIVITA' IPERELLE-CARD	Punti/Ora
Assistenza sistemistica	1,0
Assistenza Applicativa	1,0
Assistenza specialistica (Oracle-SQL/Simulia/Enovia V6 avanzato) (1)	1,5
ATTIVITA' in ASSISTENZA REMOTA	Punti/Ora
L'attività in Assistenza Remota è conteggiata in minuti e a seguito di esaurimento della dotazione inclusa, verrà addebitata in frazioni minime di 30 minuti ovvero ½ punto Iperellecard.	0,5

Tariffa per diritto di uscita	Punti	Euro
Tariffa unica uscita	1	€ 80,00

(1) L'assistenza per i prodotti ORACLE SQL e SIMULIA per il calcolo non lineare e termico sono erogati da Iperelle con la collaborazione professionisti e società terze. Per "Enovia V6 avanzato" si intendono le attività normalmente da "system administrator" che esulano quelle dell'utente finale standard che sono considerate applicative. Le attività Enovia V6 standard sono quelle relative all'utilizzo dei moduli base Enovia V6 PCS CNV BOM e PROJECT.

INFORMATIVA ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196 del 30/06/2003

Con riferimento al D.Lgs. n. 196 del 30.06.2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

Vi informiamo che:

- 1) i Vostri dati personali, da Voi conferiti in occasione di attività promozionali, o di rapporti commerciali finalizzati alla presentazione di offerte, o nella formulazione di rapporti contrattuali, saranno oggetto - da parte nostra - di trattamenti informatici o manuali per finalità di:
 - a) adempimenti di legge connessi a norme civilistiche, fiscali, contabili, ecc.; gestione amministrativa del rapporto; adempimento di obblighi contrattuali; supporto tecnico e informazione tecnica in merito ai Prodotti da Voi acquisiti;
 - b) assistenza post-vendita; verifica della soddisfazione degli utenti; analisi di mercato e statistiche;
 - c) informazioni su future iniziative commerciali, annunci di nuovi Prodotti, ricerche di mercato, comunicazione commerciale interattiva (anche a mezzo fax, sistemi automatizzati o Internet);
- 2) I dati saranno oggetto di trattamento da parte dei nostri dipendenti e collaboratori, a ciò incaricati, che agiscono in veste di Incaricati al trattamento nel rispetto del D.Lgs. 196/03 e della istruzioni loro impartite dal Titolare e/o dai responsabili
- 3) i dati in questione potranno essere diffusi alla nostra rete di vendita, a nostri fornitori e intermediari finanziari ove impegnati nell'esecuzione di nostri Ordini, ed alle società che effettuano indagini inerenti la soddisfazione dei clienti, nonché per referenze commerciali;
- 4) il conferimento di tali dati per le finalità indicate al punto a) è obbligatorio ed essenziale ai fini dell'esecuzione di ordini e contratti, mentre è facoltativo relativamente alle finalità di cui ai punti b) e c), e pertanto non sussistono conseguenze in caso di Vostro rifiuto, se non la nostra impossibilità di assicurare il miglioramento del nostro servizio nei Vostri confronti nonché la Vostra informazione sugli sviluppi della nostra offerta;
- 5) il titolare del trattamento è IPERELLE Srl., con sede in via Valcamonica n. 17 a Brescia e un elenco aggiornato dei responsabili al trattamento dei dati è disponibile presso la nostra sede.

Vi confermiamo che

Vi competono i diritti di cui all'art. 7 del D.Lgs. n. 196 del 30.06.2003 e che quindi in ogni momento avrete tra l'altro il diritto di accesso ai Vostri dati e, ricorrendone gli estremi, potrete chiederne l'aggiornamento, la rettifica, integrazione o cancellazione.