



ASSISTENZA – GARANZIA - SERVIZI IN CLOUD

TERMINI E CONDIZIONI

1. INFORMAZIONI GENERALI E DEFINIZIONI

Il presente documento definisce l'ambito operativo, i termini e le condizioni relative all'insieme dei prodotti e servizi offerti da Microvision S.r.l., di seguito "Fornitore".

Sono definiti servizi di assistenza, ai sensi del presente documento, tutte le attività svolte direttamente da Microvision S.r.l. o propri intermediari, nell'ambito di rapporti regolati dall'attuale normativa, inerenti la formazione, l'utilizzo, la configurazione, la coadiuvazione nell'utilizzo della piattaforma software o degli apparati forniti nonché la relativa assistenza tecnica.

Sono definiti prodotti, ai sensi del presente documento, tutti i manufatti o gli applicativi software, indipendentemente dalla tipologia (desktop, cloud, mobile, ecc.) direttamente realizzati o forniti da Microvision S.r.l., funzionali all'utilizzo dei servizi offerti dalla stessa.

È definito cliente finale/utilizzatore, ai sensi del presente documento, qualsiasi persona giuridica pubblica o privata che sia proprietaria del prodotto, ovvero che ne sia semplice utilizzatore temporaneo, in forza di un contratto di noleggio o equiparato.

Il presente documento costituisce parte integrante del contratto stipulato con l'Ente ed è stato opportunamente portato a conoscenza dello stesso. L'accettazione del contratto, pertanto, ne comporta l'accettazione implicita e complessiva.





2. GARANZIA

2.1 AMBITO DI APPLICAZIONE

Le condizioni generali di garanzia sono valide su tutto il territorio nazionale italiano, nei modi e nei limiti definiti direttamente dal contratto di vendita ovvero, più genericamente o in loro assenza, all'interno del perimetro stabilito al successivo punto 2.2.

2.2 TIPOLOGIE DI GARANZIA

Sono attualmente previsti e definiti due diversi tipi di garanzia, a seconda della tipologia di prodotto a cui sono riferiti:

- **Garanzia Operativa Speciale (GOS):** *prevista solo ed esclusivamente in relazione a rapporti pluriennali contrattualmente stabiliti tra Fornitore e Cliente, ove vi sia la contestuale sottoscrizione di servizi soggetti a tariffazione periodica, è applicabile esclusivamente ai prodotti direttamente realizzati da Microvision S.r.l., ai dispositivi hardware a marchio Videocongressi, di cui Microvision S.r.l. è distributore unico e a quelli legati alla distribuzione audio e video. Essa prevede la sostituzione anticipata del prodotto, per tutto il periodo contrattuale, quando il malfunzionamento dello stesso sia dovuto a vizi o guasti accidentali, in nessun caso riconducibili ad imperizia nell'utilizzo da parte del cliente.*

Solo a titolo esemplificativo, rientrano in tale tipologia di garanzia i seguenti prodotti: tutte le apparecchiature a marchio Videocongressi come microfoni, centraline, mixer audio, camere PTZ, amplificatori audio (anche se a marchio diverso), monitor di sala standard¹, extender HDMI, splitter HDMI, matrici HDMI, estrattori audio HDMI, scheda di cattura HDMI, Workstation di gestione², ecc.

- **Garanzia del Produttore (GDP):** *tranne che non sia specificato diversamente, essa è prevista per la gestione dei guasti relativi a tutta la strumentazione accessoria, anche se installata all'interno del rack, non rientrante tra quella indicata al punto precedente.*

Solo a titolo esemplificativo, rientrano in tale tipologia di garanzia i seguenti prodotti: monitor di sala diversi dalla dotazione standard, videoproiettori, dispositivi di presentazione esterni, ledwall, tablet, accessori diversi, ecc.

¹ Per monitoria "standard" si intende esclusivamente quella indicata come tale (deve contenere espressamente la dicitura **standard**) in fase di offerta.

² La workstation di gestione rientra nella garanzia GOS solo ed esclusivamente per i guasti hardware che dovessero presentarsi e mai per malfunzionamenti legati a sistema operativo o derivanti da aggiornamenti dello stesso.





2.3 ESCLUSIONI DALLA GARANZIA:

Eventuali azioni di Installazione, manutenzione, riparazione e cura dei prodotti da parte di persone non esperte, senza che queste siano state espressamente autorizzate da Microvision S.r.l., comprometteranno ipso facto le garanzie previste per i prodotti coinvolti. Rientrano in questa fattispecie anche le azioni volte a modificare la configurazione della Workstation o dei dispositivi informatici forniti (installazioni, modifiche al registro, creazione/modifiche di utenti, cambio/inserimento di password, ecc.).

2.4 Workstation

Al fine di rendere più agevole ed efficiente la fruizione dei servizi software offerti dal Fornitore, molte delle soluzioni proposte contemplano la presenza di una Workstation professionale volta alla gestione dei dispositivi di sala installati. Tale workstation, in linea con gli standard tecnici più evoluti, è equipaggiata con diversi software, in stragrande maggioranza di ampia diffusione e non prodotti direttamente dal Fornitore. Nello specifico:

- Software multimediale per la gestione delle sorgenti A/V, della grafica e dello streaming – (terze parti);
- Software per la navigazione su internet noti come “browser” – (terze parti);
- Software di base o Sistema operativo – (terze parti);
- Software connettore per l'utilizzo dell'hardware tramite ConsigliCloud – (Fornitore);
- Software secondari o utilities (terze parti)

Il sistema operativo utilizzato è Microsoft Windows Professional, installato con regolare licenza d'uso e naturalmente abilitato alla ricezione degli aggiornamenti automatici rilasciati dal produttore. Esso è configurato nel seguente modo:

- Presenza di un Account Amministratore, sotto la diretta gestione di Microvision;
- Presenza di un account standard, con una password che sarà comunicata all'utente, che sarà utilizzato per la gestione del sistema;
- Software antivirus di base (Windows defender);
- Aggiornamenti automatici attivi.

N.B.: Ad eccezione di problematiche relativi a prestazioni e/o difetti di fabbrica di parti hardware (hard disk, RAM, scheda video, ecc), in nessun caso il Fornitore sarà ritenuto responsabile del funzionamento o della piena operatività del sistema operativo, essendo lo stesso sotto esclusivo controllo del produttore che, attraverso i periodici aggiornamenti automatici, ne determinerà il regolare funzionamento o la piena compatibilità con i dispositivi gestiti.





2.4 PRESTAZIONI IN CASO DI GARANZIA

Nel caso in cui il difetto sia coperto da garanzia (GOS), il Fornitore procederà alla sostituzione anticipata del prodotto. Il guasto, che deve comunque essere accertato anche mediante verifica remota, potrà contemplare o meno l'intervento a domicilio di un tecnico specializzato, a seconda della tipologia di guasto e di intervento che lo stesso richiede al fine di una pronta soluzione. Tale valutazione è rimessa esclusivamente al Fornitore.

Data la natura della strumentazione ed in considerazione del fatto che il Cliente è sempre responsabile della custodia del bene in ogni sua parte (e dunque anche con riferimento al rack, alle apparecchiature in esso contenute e ai relativi collegamenti), prima di procedere all'intervento on-site e al fine di scongiurare malfunzionamenti legati ad elementi esterni e/o non direttamente riconducibili alla dotazione fornita (alimentazione, rete, manomissioni, ecc.), può essere richiesta la collaborazione tecnica di addetti preposti dal Cliente stesso. Qualora tale supporto non venga prestato, l'intervento in presenza verrà comunque svolto, fatta salva la possibilità di addebitare costi per interventi non coperti da garanzia.

Nel caso in cui non si renda necessario l'intervento tecnico a domicilio, il prodotto sostitutivo sarà spedito a mezzo corriere entro 48 ore lavorative successive all'accertamento del guasto stesso.

Nel caso in cui, invece, sia necessario l'intervento tecnico a domicilio, questo verrà effettuato entro 7 giorni lavorativi dall'accertamento del guasto stesso.

Qualora il prodotto coperto da garanzia (GOS) non dovesse essere più disponibile sul mercato, sarà facoltà di Microvision S.r.l. provvedere alla sostituzione dello stesso con altro avente uguali o superiori caratteristiche, senza alcuna menomazione in fatto di funzionalità generali del sistema. Ogni attività di disinstallazione o reinstallazione del prodotto o qualsiasi altra misura particolare, potrà essere effettuata direttamente da Microvision S.r.l o da ditte specializzate esterne, legate ad essa da rapporti di collaborazione continuativa o ogni altra forma di collaborazione prevista dall'attuale normativa.

Nel caso in cui il difetto sia coperto da garanzia (GDP), il Fornitore provvederà a fornire al Cliente un servizio di intermediazione con il centro assistenza interessato, attivandone le procedure di rientro e comunicando al Cliente le relative e necessarie istruzioni operative.

Per tutti i prodotti rientranti nella presente categoria, il Cliente procederà in autonomia allo smontaggio e/o invio del prodotto guasto al centro di assistenza indicato a proprie spese, tranne che non sia concordato con il Fornitore un intervento tecnico in tal senso, in forza di una tariffazione separata o ad estensioni di garanzia specifiche.

Le modalità di prestazione della garanzia sui prodotti, che è da esercitare nei modi e nei limiti propri previsti dal produttore, saranno comunque specificate dettagliatamente nell'allegato A che accompagna ciascuna offerta. In nessun caso, nell'ambito di questo tipo di garanzia, è prevista la sostituzione anticipata da parte del Fornitore.





2.5 ESONERO DI RESPONSABILITÀ

L'attivazione della procedura per la sostituzione/riparazione in garanzia, non conferisce alcun diritto al risarcimento di danni conseguenti alla indisponibilità del bene e alle relative conseguenze.

Il Fornitore è liberato da qualsiasi responsabilità anche in relazione agli effetti derivanti da aggiornamenti automatici sulla Workstation di gestione, in quanto non suscettibili a controllo preventivo di compatibilità da parte dello stesso.

In relazione a questo specifico aspetto e durante il periodo di garanzia, il Fornitore assicurerà comunque la sua opera, per mezzo di tecnici specializzati con interventi da remoto, volta a procedere alla riconfigurazione o al ripristino di quanto eventualmente compromesso dall'aggiornamento stesso.

Il Fornitore è esonerato da qualsiasi responsabilità derivante da:

- *Perdite di dati causate da negligenza del cliente;*
- *Interruzioni del servizio dovute a cause esterne, ove non sia ravvisabile condotta negligente da parte del Fornitore;*
- *Eventuali danni diretti o consequenziali, derivanti da utilizzo improprio del servizio.*

3. ASSISTENZA

3.1 FINALITÀ DEL SERVIZIO

Il Fornitore mette a disposizione del Cliente un servizio di assistenza remota telefonica e telematica, avente lo scopo di fornire tutte le informazioni necessarie all'utilizzo e alla gestione del prodotto fornito, così come definito al precedente punto 1.

Tale servizio, che dovrà essere opportunamente specificato all'interno dell'offerta, verrà prestato da personale specializzato del Fornitore nelle forme e nei limiti previsti dallo stesso.





3.2 MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'assistenza è disponibile tramite i seguenti canali:

- Email: richiesta assistenza, contenente una descrizione accurata della problematica o della richiesta, da inviare unicamente all'indirizzo a supporto@microvision.it (non verrà garantita la gestione di richieste inoltrate ad indirizzi diversi, seppur relativi a persone o servizi legati al Fornitore)
- Chat online mediante servizio presente sul sito web (portale) dedicato;
- Numero telefonico unico, (02.94754658) operativo dalle 9:00 alle 13 e dalle 15 alle 18:30 nei giorni lavorativi.
- Procedura guidata, da attivare telefonicamente (02.94754658), per l'assistenza urgente sulle sedute in corso, operativa dalle 08.30 alle 24.00, con orario continuato, nei giorni lavorativi.

Tale servizio, che dovrà essere opportunamente specificato all'interno dell'offerta, verrà prestato da personale specializzato del Fornitore nelle forme e nei limiti previsti dallo stesso.

L'assistenza non copre:

- Problemi derivanti da configurazioni errate effettuate dal cliente.
- Malfunzionamenti causati da software di terze parti non autorizzati.
- Interventi tecnici richiesti al di fuori degli orari stabiliti senza preavviso.
- Utilizzo di device personali (tablet, smartphone, PC), se non limitatamente all'utilizzo e alle funzionalità del software fornito.

3.3 ASSISTENZA STRAORDINARIA

Al di fuori degli intervalli lavorativi specificati al punto precedente, il Cliente ha comunque la possibilità di richiedere, prenotandole, sessioni di assistenza straordinaria. Tale servizio, che se non specificato diversamente è sempre soggetto a tariffazione separata, è soggetto alle seguenti limitazioni o prescrizioni di carattere tassativo:

- Esistenza di un credito prepagato sufficiente, già disponibile e pronto all'utilizzo³;
- Prenotazione del servizio, mediante la funzionalità presente all'interno del portale, con almeno 72 ore di anticipo rispetto all'inizio della seduta stessa;

Il servizio, una volta prenotato, metterà a disposizione del Cliente un help-desk telefonico e telematico, che sarà possibile contattare per la risoluzione di ogni esigenza tecnica che si dovesse presentare nel corso della seduta stessa.

È sempre esclusa, in questa così come durante l'assistenza ordinaria, l'attività di manovra dell'impianto (es. gestione del dibattito, avvio votazioni, avvio streaming, ecc).

³ Per informazioni circa le modalità di acquisto del pacchetto prepagato, si prega di contattare la segreteria.





3.4 CALCOLO DEL COSTO E TERMINI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA STRAORDINARIA

Il costo relativo al servizio in oggetto sarà calcolato sulla base di un tariffario già preimpostato e non modificabile, che tiene conto di diversi fattori quali la durata del servizio, calcolata a partire dall'orario di fine dell'assistenza ordinaria - se prevista - sino a quello indicato per il termine della seduta, la tipologia di giorno nel quale il servizio ricade (feriale, non feriale, domenicale, festivo) e della tariffazione oraria come definita dal Fornitore .

Il costo totale per il servizio richiesto sarà visibile all'utente al momento dell'inserimento di tali parametri (orario, giorno, ecc) e non è soggetto a riduzioni e/o rimodulazioni.

La prenotazione, una volta confermata, potrà essere annullata entro le 24 ore precedenti l'inizio della seduta stessa.

4. TERMINI DI UTILIZZO DEL SERVIZIO

L'accesso al servizio e alle funzionalità in esso contenute, è subordinato alla precedente sottoscrizione di un contratto in corso di validità.

Il Fornitore fornisce il software "così com'è" (as-it-is), senza garanzia di esenzione di difetti e/o piccoli malfunzionamenti, impegnandosi ad intraprendere tutte le azioni necessarie affinché gli stessi possano essere prontamente risolti.

Si rimanda alla scheda presente su ACN (Consigli in Cloud) per la piena conoscenza di tutte le SLA, i termini di efficienza e fruibilità della piattaforma nonché il dettaglio delle funzionalità, dichiarate dal Fornitore in sede di registrazione del prodotto stesso.

4.1 USO CONSENTITO

Il servizio deve essere utilizzato esclusivamente per scopi legali e conformi al contratto in essere.

Ciascun Cliente è responsabile della sicurezza delle proprie credenziali di accesso e dei dati inseriti in piattaforma, rispondendone direttamente in caso di violazione della privacy o di ogni altra tutela protetta dall'ordinamento italiano.

È vietata qualsiasi attività o utilizzo improprio che possa portare alla compromissione della sicurezza, dell'integrità o delle prestazioni del servizio stesso.

Il Fornitore si riserva la facoltà di sospendere o interrompere l'accesso al servizio in caso di violazioni del contratto o di uso improprio, quando esso sia lesivo di interessi individuali o legittimi tutelati dall'ordinamento italiano.





4.2 FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il Fornitore mette a disposizione del Cliente tutta la manualistica e le informazioni necessarie al corretto utilizzo della piattaforma. A completamento di tale documentazione, è di norma prevista anche un'attività di formazione diretta, volta a fornire tutte le delucidazioni e gli approfondimenti necessari ad una conoscenza approfondita della stessa.

4.3 TIPOLOGIE E SVOLGIMENTO DELL'ATTIVITA' DI FORMAZIONE

Sono contrattualmente previste ed incluse due tipologie di formazione:

- *Formazione di segreteria: è volta alla formazione del personale addetto di Segreteria, con particolare focus sugli aspetti legati alla fase di preparazione delle sedute (pre-seduta) e a quelli relativi alla fase successiva (post-seduta).*
- *Formazione personale di sala: è volta alla formazione del personale addetto di sala (operatori, Presidente, Segretario, personale politico), con particolare focus sugli aspetti legati alla fase di gestione delle sedute (gestione del dibattito, votazioni elettroniche, streaming, registrazione, ecc.)*

La richiesta di eventuali ulteriori sessioni di formazione, anche se relativa ad aspetti parziali del sistema, dovranno essere concordate con la segreteria e potranno essere soggette a tariffazione specifica.

A meno che non sia specificato diversamente, tutte le formazioni previste verranno svolte da personale specializzato da remoto, mediante utilizzo di una piattaforma di videoconferenza.

4.4 INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

Fatte salve le disposizioni previste dall'Autorità per la cybersicurezza nazionale (ACN) per tale tipologia di servizio, il Fornitore potrà prevedere delle limitatissime interruzioni dello stesso per eventuali attività di manutenzione programmata, che dovrà comunque essere opportunamente comunicata al Cliente con un preavviso di almeno 72 ore (3 giorni).





ALLEGATO "A"

Accessori integrativi Comune di Noceto

<i>Prodotto</i>	<i>Tipologia Garanzia</i>	<i>Validità</i>
<i>Base microfonica VideoCongressi DCM-500XL</i>	<i>GOS</i>	<i>*Intero periodo contrattuale</i>

* Per "periodo contrattuale" si fa riferimento alla durata dell'affidamento di cui alla DETERMINAZIONE n. 78 del 16/04/2026 del avente oggetto "AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA

"IMPIANTO E SERVIZI CONSIGLI IN CLOUD"

