

### Clausole applicabili a tutti i servizi

La segnalazione del guasto dovrà essere effettuata con una chiamata o con una mail ai seguenti contatti:

- Servizio Assistenza Clienti (apertura Ticket in Orario Lavorativo): 800.121.997 o [staff@qcom.it](mailto:staff@qcom.it)
- Servizio Assistenza Clienti (apertura Ticket in Orario Extra-Lavorativo): 800.121.973

#### DEFINIZIONI

**Causa di Forza Maggiore:** si intendono a titolo le seguenti circostanze: impossibilità per eventi naturali avversi di recarsi sul posto nel caso di guasti, scioperi, epidemie, blocco dei mezzi di trasporto, terremoti, incendi, tempeste, inondazioni, sommosse, restrizioni legislative od autorizzative, embarghi commerciali o industriali, guerre, e qualsiasi altro evento fuori dal controllo delle Parti che impedirà l'erogazione del Servizio.

**Guasto Bloccante:** il Servizio è completamente indisponibile e nessuna delle funzionalità è attiva. Non rientrano nelle fattispecie di Guasto Bloccante: causa cliente (a titolo esemplificativo indisponibilità della sede del cliente, manomissioni, guasti di apparati del cliente), problematiche e guasti causati da terzi, cause di forza maggiore.

**Intervento on-site:** si intende l'intervento di risoluzione guasto direttamente nella sede del Cliente indicata nel Contratto.

**Orario Extra-Lavorativo:** lunedì - venerdì dalle 18 alle 9, sabato, domenica e festività nazionali.

**Orario Lavorativo:** lunedì - venerdì dalle 9 alle 18. Le festività nazionali sono considerate giorni festivi.

### TEMPI GARANTITI E MODALITÀ DI APERTURA TICKET

Servizi	Applicabilità	Intervento on-site	Apertura Ticket	Risoluzione guasto bloccante
SLA Base	Per servizio	Orario Lavorativo	Orario Lavorativo	NextBusinessDay
SLA 4H	Per servizio	Orario Lavorativo	Orario Lavorativo	4h lavorative
SLA Sabato	Per servizio	Orario Lavorativo	Orario Lavorativo sabato incluso	NBD o 4H sabato incluso
SLA H24	Per sede cliente	Orario Lavorativo	H24	Orario Lavorativo: 4h solari Orario Extra-Lavorativo: 8 h solari
SLA H24 On-Site	Per sede cliente	H24	H24	Orario Lavorativo: 4h solari Orario Extra-Lavorativo: 8 h solari
SLA H24 DC	Per servizio	Orario Lavorativo	H24	Orario Lavorativo: 4h solari Orario Extra-Lavorativo: 8 h solari

L'**Accoglienza delle segnalazioni** in Orario Extra-Lavorativo sarà effettuata tramite messaggio vocale. Il Cliente dovrà necessariamente indicare un numero di telefono al quale essere ricontattato.

I tempi di **Risoluzione Guasto Bloccante** decorrono dall'apertura del ticket allo staff tecnico di Qcom. Il Cliente riceverà una comunicazione telefonica o via mail con la conferma della presa in carico della segnalazione entro 30'. In caso di **Intervento on-site** il Cliente dovrà garantire la presenza di proprio personale nella sede nella quale si è verificato il guasto.

In caso di **Apertura Ticket** in Orario Extra-Lavorativo il ticket sarà considerato aperto dal momento in cui il Cliente viene richiamato da Qcom e in ogni caso non sarà mai superiore ad 1h dal messaggio vocale lasciato dal Cliente.

### PENALI

Servizi	Penale
SLA Base	-
SLA 4H	5% del canone complessivo mensile per ogni ora di ritardo oltre il limite massimo di 4 ore lavorative
SLA Sabato	5% del canone complessivo mensile per ogni ora di ritardo
SLA H24	5% del canone complessivo mensile per ogni ora di ritardo
SLA H24 On-Site	5% del canone complessivo mensile per ogni ora di ritardo
SLA H24 DC	5% del canone complessivo mensile per ogni ora di ritardo sulla presa in carico

Il **computo** delle penali viene effettuato su base annua solare. In ogni caso la somma di tutte le penali erogate non potrà superare tre mensilità. Resta inteso, ai sensi di quanto previsto dall'art. 1382 C.C., che le somme sopra indicate costituiscono un limite al risarcimento indennizzabile per il ritardo o l'inadempimento da parte di Qcom.

Le Penali dovute da Qcom dovranno essere richieste dal cliente entro il primo trimestre dell'anno successivo al guasto.