

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE CENTRALIZZATA HARDWARE

Le strutture Universitarie possono usufruire del Servizio di manutenzione hardware inviando una richiesta all'Area Sistemi Informativi.

In qualsiasi momento dell'anno è possibile aggiungere o togliere apparecchiature tenendo conto che il servizio sarà attivato o cessato a far data dal primo giorno del mese successivo alla richiesta, il canone annuale, riportato nel listino prezzi, sarà applicato in base agli effettivi mesi di fruizione del servizio.

Dal punto di vista operativo, l'attivazione del servizio di manutenzione avverrà secondo le seguenti modalità:

- ogni apparecchiatura sarà identificata da uno specifico codice riportato sull'etichetta dorata che verrà trasmessa dall'Area Sistemi Informativi dopo la richiesta di adesione al servizio;
- i guasti dovranno essere segnalati utilizzando la procedura online "SOS Unipv" disponibile all'indirizzo: <https://jira.unipv.it/servicedesk/customer/portals> l'accesso avviene mediante le proprie credenziali di Ateneo, la richiesta deve essere immessa selezionando il seguente percorso: Dotazioni Informatiche/Dispositivi Fisici (HW)/Malfunzionamento dispositivo e compilando i campi richiesti;
- la ditta manuttrice dovrà effettuare un primo intervento entro le 12 ore lavorative dall'apertura della chiamata e risolvere il malfunzionamento o comunque mettere l'utente in condizioni di normale operatività entro le 24 ore lavorative, se tali tempi non vengono rispettati si prega di avvisare tempestivamente l'Area Sistemi Informativi.

Nel periodo di manutenzione la ditta si impegna a mantenere e ripristinare le apparecchiature alle normali condizioni di funzionamento.

Nel servizio sono comprese, senza alcun onere aggiuntivo, le necessarie messe a punto e la sostituzione delle parti guaste. Le parti guaste e quindi sostituite durante il periodo di validità del servizio diventano di proprietà della ditta. Le parti fornite in sostituzione possono essere nuove o ricondizionate, comunque funzionalmente equivalenti a parti nuove. Tali parti devono essere conformi per progettazione e costruzione alle norme della famiglia EN ISO 9000 ed alle norme MPR II, devono inoltre rispettare i criteri di sicurezza previsti dalle norme comunitarie e nazionali.

Non sono coperti dal servizio di assistenza tecnica i seguenti casi:

- guasto dei Prodotti dovuto ad uso improprio, abuso, incidente o negligenza;
- danno causato durante trasloco da parte dell'Università;
- tentativi di riparazione dei Prodotti eseguiti senza l'approvazione della Ditta assuntrice;
- modifiche alle apparecchiature (solo nel caso in cui si provi che i guasti o malfunzionamenti derivino da tali modifiche);
- cause esterne ai Prodotti, incluse ma non limitate a: anomalie della rete elettrica o fluttuazioni elettriche, condizioni ambientali non compatibili con la corretta operatività dello strumento, eventi naturali estremi;
- guasti prodotti da atti di guerra o terrorismo, disastri nucleari, attentati ed atti vandalici.

Dal servizio sono inoltre esclusi:

- la fornitura di materiali accessori o di consumo (ad esempio: toner, batterie, ecc.);
- lavori elettrici esterni ai Prodotti;
- assistenza ad apparati od accessori non compresi nel contratto di manutenzione.