

EPICLINK SRL
via Giuseppe Zucchi 39/C
20095 CUSANO MILANINO (MI)
P.IVA 10641800965 | Tel. 02 8973 8973 | Fax. 02 8973 8974

CONDIZIONI SPECIFICHE DEI SERVIZI - CENTRALINO 3CX

Centralino VOIP per le aziende.

Nome del documento
CSS3CX262

Il presente contratto regola la fornitura della LICENZA D'USO 3CX e della relativa ASSISTENZA TECNICA, anche disgiuntamente fra loro. La licenza d'uso del Centralino 3CX può essere fornita anche senza contratto di assistenza tecnica. E vice versa.

CENTRALINO 3CX

3CX è una soluzione di comunicazione unificata che integra le chiamate telefoniche con audio e video conferenza, messaggistica istantanea, WhatsApp for business, stato (presenza) del personale ed altro. E' utilizzabile sia da piccole, che medie, che grandi aziende. Le funzionalità e le caratteristiche complete del Centralino 3CX sono meglio descritte sul sito internet del produttore: <https://www.3cx.it>. Il Centralino 3CX viene concesso dal Produttore in licenza d'uso e può essere installato sia online su Server centralizzati che localmente su Hardware di proprietà del Cliente.

SERVIZIO DI ASSISTENZA 3CX

Il Servizio di Assistenza 3CX consiste nell'attività di supporto tecnico ed assistenza telefonica sull'infrastruttura 3CX. Il servizio prevede in particolare le seguenti tipologie di attività:

- 1) Assistenza telefonica (Help Desk e Teleassistenza)
- 2) Assistenza agli aggiornamenti software di 3CX

Epiclink S.r.l. fornisce l'assistenza telefonica ed eventuale teleassistenza tramite PC remoto a decorrere dalla data di attivazione del presente contratto. L'assistenza telefonica verrà fornita dal personale Epiclink S.r.l. secondo gli orari sotto indicati ed esclusivamente per le problematiche relative al centralino 3CX, esclusi pertanto tutti gli altri apparati.

In caso di licenza 3CX già esistente/operativa con altro rivenditore 3CX, il passaggio della licenza d'uso 3CX dall'attuale rivenditore a EPICLINK è condizione necessaria e preliminare per l'attivazione del presente contratto.

L'assistenza tecnica è comunque opzionale e può essere fornita anche su Centralini 3CX con licenza d'uso di altro Partner 3CX.

MODALITA' DI SUPPORTO TECNICO

SUPPORTO TECNICO

Il supporto tecnico viene fornito dal LUNEDI' al VENERDI' dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00, esclusi giorni festivi, scrivendo all'indirizzo **assistenza@epiclink.it** oppure, per i guasti bloccanti, telefonando al Numero 02.8973 8973.

Al ricevimento della segnalazione di un guasto verrà effettuata un'analisi del livello di severity, secondo le definizioni di seguito riportate:

- Severity 1 - Guasto bloccante (servizio indisponibile);
- Severity 2 - Guasto parziale (servizio disponibile degradato);
- Severity 3 - Richieste generiche o di implementazione.

Connettività

I problemi legati alla Connettività Epiclink (colegamento a Internet) saranno gestiti secondo quanto riportato nel relativo contratto.

In caso di problematiche urgenti e bloccanti:

Per questo tipo di criticità la segnalazione può essere fatta direttamente per telefono. Il gruppo di supporto Epiclink prenderà in carico la segnalazione procedendo all'analisi della problematica entro le 2 ore successive alla segnalazione. A seguito dell'analisi verranno comunicati i

tempi di risoluzione, i quali, a seconda della severità del guasto, potrebbero protrarsi oltre le quattro ore. Fanno parte delle segnalazioni urgenti e bloccanti le seguenti fattispecie:

- Centralino 3CX in cloud (ospitato su contratto Epiclink) non raggiungibile
- Guasti Hardware su apparati forniti da Epiclink.

In caso di problematiche urgenti non bloccanti.

Per questo tipo di problematica è sempre preferibile effettuare la segnalazione via email all'indirizzo sopra indicato, in modo da creare il Trouble Ticket. Questo tipo di guasto verrà preso in carico nel più breve tempo possibile e comunque nell'arco di una giornata lavorativa.

Problemi generici e richieste di implementazione.

Per tutte le altre tipologie di richieste che fanno riferimento a problematiche non urgenti, o comunque richieste di implementazione / espansione di funzionalità, resta attivo il sistema di Ticketing. Una volta assegnato il numero di Ticket, la richiesta verrà evasa dal primo tecnico libero nel minor tempo possibile.

CONDIZIONI CONTRATTUALI**DURATA E CESSAZIONE DEL SERVIZIO**

Il Servizio ha una durata minima di 12 (dodici) mesi e può essere cessato in qualsiasi momento con un preavviso di sessanta giorni da inviarsi con Raccomandata A.R. o PEC all'indirizzo di EPICLINK indicato in testata.

CANONI DEL SERVIZIO

LICENZA ANNUALE 3CX: la licenza annuale 3CX viene stabilita dal produttore in base al dimensionamento ed altri parametri della fornitura. Questo listino è pubblico, sempre consultabile online sul sito internet di 3CX. Il pagamento è annuale anticipato.

LICENZA D'USO CENTRALINO 3CX

Fornitura	Canone Annuale	Note
Licenza d'uso annuale 3CX	vedi preventivo (Modulo Adesione)	https://www.3cx.it/acquisto/prezzi/listino-prezzi/
Hosting del server		
La licenza d'uso 3CX può essere venduta da Epiclink in quanto Partner ufficiale 3CX ma varia in base a diversi parametri e dev'essere dimensionata online		

ASSISTENZA TECNICA 3CX: l'assistenza tecnica su 3CX viene erogata da tecnici Epiclink secondo quanto riportato in questo contratto.

La seguente tabella riporta i Canoni annuali e le Tariffe orarie del servizio. Tutti i prezzi sono IVA esclusa.

Sono previsti un canone annuale di assistenza legato al numero di utenti del centralino ed, in caso di effettiva richiesta di intervento, canoni orari per la durata dell'intervento.

ASSISTENZA TECNICA CENTRALINO 3CX

Fornitura	Canone Annuale	Costo orario	Note
Canone annuale di assistenza	€ 400,00		fino a 10 utenti
	€ 550,00		fino a 15 utenti
	€ 750,00		fino a 20 utenti
	a progetto		oltre i 20 utenti
Costo di intervento per la prima ora		€ 80,00	in caso di intervento presso la sede Cliente
Costo di intervento per le ore successive		€ 45,00	dall'arrivo del tecnico presso la sede Cliente
Costo assistenza remota		€ 40,00	eseguito in teleassistenza o assistenza telefonica
I primi 15' di assistenza remota o telefonica per ogni richiesta sono compresi nel canone annuale			

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

Le Condizioni Generali di Fornitura dei Servizi EPICLINK sono parte integrante del presente Contratto. Con la sottoscrizione della presente il CLIENTE dichiara di aver preso visione e di accettare il documento **MSA - Condizioni Generali di Contratto** (Master Service Agreement). Tale documento è sempre disponibile sul sito EPICLINK all'indirizzo <https://www.epiclink.it/documentazione>