

Condizioni Generali per l'Erogazione dei Servizi Tecnici, Consulenziali e Formativi

versione 26.03 del 16-09-2026

Premessa

Il presente documento costituisce allegato integrante dell'offerta commerciale e descrive le modalità organizzative, operative ed economiche con cui verranno erogati i servizi tecnici, consulenziali e formativi previsti dal progetto.

L'obiettivo è fornire una visione chiara e condivisa delle attività, dei ruoli coinvolti, delle responsabilità reciproche e delle modalità di collaborazione che accompagneranno il percorso di implementazione della soluzione proposta.

L'esperienza maturata da Vecomp nella realizzazione di progetti di trasformazione digitale ha dimostrato che il successo di un'iniziativa dipende non solo dalla qualità della tecnologia adottata, ma soprattutto dalla collaborazione tra il team del cliente e i professionisti coinvolti nel progetto. Per questo motivo il presente documento intende definire un quadro di riferimento comune, utile a favorire una gestione efficace delle attività, il rispetto delle tempistiche concordate e il raggiungimento degli obiettivi previsti.

Nei capitoli successivi vengono descritte le figure professionali coinvolte, i servizi erogati, le modalità di pianificazione, esecuzione e rendicontazione delle attività, i criteri di avviamento delle diverse aree applicative, il perimetro progettuale concordato, le attività escluse salvo diversa previsione e gli aspetti organizzativi necessari alla corretta esecuzione del progetto. Il documento disciplina inoltre le modalità di documentazione delle attività svolte e la validità dei rapportini di intervento ai fini della consuntivazione, fatturazione e/o scalatura dai pacchetti ore.



Vecomp S.p.A.
Società Benefit
P.I. 01336920234
R.E.A VR 174619
CAP. SOC. 200.000€ i.v.
vecomp.it



SEDE PRINCIPALE VERONA

Via A. Dominutti, 2
37135 Verona
T. 045 8378311

TRENTO

Via del Commercio, 23, TN
T. 0461 1420238

BOLZANO

Via L. Galvani, 31, BZ
T. 0471 532000

sommario del documento

Servizi Tecnici.....	3
Consulenza.....	3
Formazione	3
Vecomp Learning HUB	4
Le principali figure professionali coinvolte	6
Il Servizio Clienti	7
Il piano delle attività.....	7
Modalità di erogazione e valorizzazione dei servizi professionali.....	8
Corrispettivo di Coordinamento Progettuale.....	8
Consuntivazione a tariffa oraria.....	9
Pacchetto ore prepagato	9
Corrispettivo a progetto per le attività incluse nel perimetro concordato.....	9
Condizioni di applicazione della tariffa oraria	10
Attività non comprese nel perimetro progettuale	10
Aggiornamento, Assistenza e supporto continuativo	11
SERVIZI ORDINARI	11
Il servizio di presa in carico di assistenza	11
Servizi di reperibilità e assistenza fuori orario	12
Assistenza On Line (AOL)	13
SIR (se la soluzione è in cloud).....	13
SERVIZI STRAORDINARI	13
Servizi di Tele-Intervento	14
Modalità di accesso ed erogazione del servizio di Tele-intervento	14
Rendicontazione delle attività e validità dei rapportini di intervento	15



Vecomp S.p.A.
Società Benefit
P.I. 01336920234
R.E.A VR 174619
CAP. SOC. 200.000€ i.v.
vecomp.it



SEDE PRINCIPALE VERONA

Via A. Dominutti, 2
37135 Verona
T. 045 8378311

TRENTO

Via del Commercio, 23, TN
T. 0461 1420238

BOLZANO

Via L. Galvani, 31, BZ
T. 0471 532000

Servizi Tecnici

Consulenza

Il servizio di consulenza per le fasi di analisi, progettazione, realizzazione, migrazione dati e avviamento della soluzione viene erogato da professionisti con competenze applicative, tecniche e organizzative. In funzione della complessità del progetto, le risorse coinvolte possono assumere ruoli di coordinamento e governo delle attività, oltre a svolgere direttamente attività di consulenza specialistica e supporto operativo.

Formazione

Il percorso formativo viene progettato per accompagnare gli utenti in ogni fase dell'adozione della soluzione, attraverso modalità flessibili che combinano formazione in presenza, sessioni web e contenuti disponibili sulla piattaforma e-learning. L'obiettivo è agevolare il cambiamento, favorire un apprendimento efficace e consentire agli utenti di acquisire rapidamente autonomia e sicurezza nell'utilizzo quotidiano della soluzione.

Le attività formative possono essere erogate in presenza, tramite sessioni web oppure, quando utile ai fini didattici, mediante strumenti di collegamento remoto o tele-assistenza che consentono la condivisione dell'ambiente applicativo e l'accompagnamento operativo degli utenti durante l'apprendimento.



Vecomp S.p.A.
Società Benefit
P.I. 01336920234
R.E.A VR 174619
CAP. SOC. 200.000€ i.v.
vecomp.it



SEDE PRINCIPALE VERONA

Via A. Dominutti, 2
37135 Verona
T. 045 8378311

TRENTO

Via del Commercio, 23, TN
T. 0461 1420238

BOLZANO

Via L. Galvani, 31, BZ
T. 0471 532000

Vecomp Learning HUB

Vecomp Learning Hub è la piattaforma digitale di apprendimento continuo sviluppata da Vecomp per supportare utenti, responsabili di funzione e organizzazioni nello sviluppo delle competenze necessarie per utilizzare al meglio le soluzioni adottate e migliorare i processi aziendali.

Non si tratta di una tradizionale piattaforma e-learning finalizzata alla sola fruizione di contenuti formativi, ma di un ambiente integrato che combina formazione, aggiornamento continuo, tutoraggio e monitoraggio delle competenze, con l'obiettivo di favorire l'autonomia operativa degli utenti e valorizzare gli investimenti effettuati in tecnologia e organizzazione.

Attraverso Vecomp Learning Hub ogni collaboratore può accedere a percorsi formativi personalizzati in funzione del proprio ruolo, delle aree applicative utilizzate e degli obiettivi professionali assegnati, fruendo dei contenuti in qualsiasi momento e da qualsiasi dispositivo connesso a Internet.

La piattaforma consente di:

- accedere a percorsi formativi organizzati per ruolo, processo aziendale e area applicativa;
- consolidare le competenze acquisite durante il progetto e il percorso di avviamento;
- ricevere aggiornamenti continui su funzionalità, processi e novità applicative;
- partecipare a webinar, eventi formativi e iniziative organizzate da Vecomp Academy;
- monitorare l'avanzamento dei percorsi formativi e i livelli di apprendimento raggiunti;
- accelerare l'onboarding di nuovi collaboratori;
- uniformare le competenze all'interno dell'organizzazione mediante percorsi guidati di recupero e consolidamento.

Per i responsabili aziendali rappresenta inoltre uno strumento di governo delle competenze che permette di conoscere lo stato formativo delle persone, pianificare la crescita professionale delle risorse e favorire una cultura di miglioramento continuo.

Vecomp Learning Hub non misura i corsi completati, ma le competenze effettivamente acquisite.

Uno degli elementi distintivi della Vecomp Learning Hub è il processo di convalida delle competenze, progettato per verificare l'effettiva capacità degli utenti di applicare nella propria attività quotidiana quanto appreso durante il percorso formativo.

La convalida non si limita alla verifica della partecipazione ai corsi o alla fruizione dei contenuti, ma rappresenta un vero e proprio momento di confronto con il Trainer o il Consulente Applicativo finalizzato a verificare sia il livello di conoscenza acquisito (sapere), sia la capacità di utilizzare correttamente gli strumenti e le funzionalità oggetto della formazione (saper fare).

Le attività di convalida possono prevedere test, quiz, esercitazioni pratiche, simulazioni operative e momenti di confronto guidato, svolti sia nell'ambito dei percorsi e-learning che delle attività formative in presenza.



Vecomp S.p.A.
Società Benefit
P.I. 01336920234
R.E.A VR 174619
CAP. SOC. 200.000€ i.v.
vecomp.it



**SEDE PRINCIPALE
VERONA**

Via A. Dominutti, 2
37135 Verona
T. 045 8378311

TRENTO

Via del Commercio, 23, TN
T. 0461 1420238

BOLZANO

Via L. Galvani, 31, BZ
T. 0471 532000

Attraverso il processo di convalida, Vecomp e il cliente possono monitorare in modo oggettivo il livello di apprendimento raggiunto dagli utenti, individuare eventuali aree di miglioramento e pianificare tempestivamente azioni di consolidamento delle competenze necessarie al raggiungimento dell'autonomia operativa.

Le convalide rappresentano inoltre uno strumento fondamentale per accompagnare il corretto avanzamento del piano formativo e supportare il raggiungimento degli obiettivi previsti nelle diverse fasi del progetto e nel percorso di adozione della soluzione.

Vecomp Learning Hub nasce per trasformare la formazione da evento occasionale a percorso continuo di crescita, accompagnando persone e organizzazioni nell'acquisizione e nello sviluppo delle competenze necessarie per affrontare il cambiamento con autonomia e consapevolezza.



Vecomp S.p.A.
Società Benefit
P.I. 01336920234
R.E.A VR 174619
CAP. SOC. 200.000€ i.v.
vecomp.it



**SEDE PRINCIPALE
VERONA**

Via A. Dominutti, 2
37135 Verona
T. 045 8378311

TRENTO

Via del Commercio, 23, TN
T. 0461 1420238

BOLZANO

Via L. Galvani, 31, BZ
T. 0471 532000

Le principali figure professionali coinvolte

- **Coordinatore dei capi commessa:** possiede solide competenze in ambito economico/gestionale e una conoscenza approfondita delle soluzioni applicative e dei processi aziendali del cliente. Oltre a svolgere attività di consulenza applicativa, configurazione e supporto specialistico, è il principale interlocutore del Cliente e ha la responsabilità del coordinamento complessivo del progetto, gestendo le macro-fasi realizzative sia internamente sia presso il cliente. Coordina i Capi Commessa, garantisce l'allineamento tra le diverse aree coinvolte e rappresenta il principale punto di riferimento per il raggiungimento degli obiettivi progettuali.
- **Capo commessa:** è un consulente applicativo specializzato nella propria area funzionale e coordina le attività della commessa di competenza, garantendo il raggiungimento degli obiettivi specifici. È responsabile della corretta esecuzione delle attività di analisi, configurazione, parametrizzazione, avviamento e supporto della soluzione all'interno della propria area specialistica. Riporta al Coordinatore dei Capi Commessa, collaborando con gli altri responsabili di commessa per assicurare la coerenza e l'integrazione dell'intero progetto.
- **Consulente Applicativo** ha una solida preparazione di base nel campo di applicazione. In collaborazione con il Capo commessa, è operativo sulla configurazione e parametrizzazione del sistema, nonché sull'avviamento e go-live della soluzione. Svolge attività di supporto tecnico e assiste il cliente a fronte di esigenze specifiche.
- **Trainer:** è la figura responsabile del trasferimento delle competenze agli utenti finali e dell'accompagnamento del cliente nell'adozione della soluzione. Sulla base delle indicazioni fornite dal Coordinatore dei Capi Commessa e dal Capo Commessa, eroga le attività formative previste dal piano di progetto, verificando il corretto apprendimento dei processi e delle funzionalità applicative. Opera in stretta collaborazione con il Consulente Applicativo per garantire coerenza tra configurazione del sistema, processi aziendali e percorso formativo, contribuendo a massimizzare l'autonomia degli utenti e il successo del go-live.
- **Sistemista Applicativo** per l'installazione su ambiente server/cloud



Vecomp S.p.A.
Società Benefit
P.I. 01336920234
R.E.A VR 174619
CAP. SOC. 200.000€ i.v.
vecomp.it



**SEDE PRINCIPALE
VERONA**

Via A. Dominutti, 2
37135 Verona
T. 045 8378311

TRENTO

Via del Commercio, 23, TN
T. 0461 1420238

BOLZANO

Via L. Galvani, 31, BZ
T. 0471 532000

Il Servizio Clienti

Rappresenta il punto di coordinamento organizzativo dell'intero percorso di delivery e ha l'obiettivo di garantire al cliente un'esperienza strutturata, coerente e positiva durante tutte le fasi di realizzazione del progetto. In collaborazione con i Coordinatori dei Capi Commessa, i Capi Commessa e i Consulenti Applicativi, il Servizio Clienti assicura la corretta pianificazione delle attività, il monitoraggio delle tempistiche, il coordinamento delle risorse coinvolte e la gestione operativa degli incontri e delle attività formative, accompagnando il cliente fino al completamento del progetto e al go-live. Il Servizio Clienti non sostituisce le competenze consulenziali, tecniche e progettuali delle figure coinvolte, ma ne rappresenta il motore organizzativo, creando le condizioni affinché ogni attività venga eseguita nel momento corretto, dalle persone più appropriate e secondo una pianificazione condivisa.

La principale figura professionale coinvolta è:

- **Coordinatore della pianificazione (PMO):** è una funzione del Servizio Clienti responsabile della programmazione, pianificazione e monitoraggio delle attività progettuali. Raccoglie dai Coordinatori dei Capi Commessa e dai Capi Commessa le informazioni necessarie alla pianificazione delle diverse fasi realizzative, organizza il calendario delle attività, degli incontri e del percorso formativo e monitora l'avanzamento del progetto. Il PMO interviene proattivamente per gestire eventuali criticità di pianificazione e garantire continuità, coordinamento e coerenza nell'esecuzione delle attività progettuali.

Il piano delle attività

A seguito delle attività di analisi e pianificazione effettuate dal Coordinatore dei Capi Commessa e dal Servizio Clienti, viene condiviso con il cliente un Piano delle Attività che definisce le principali fasi progettuali, gli incontri previsti, le attività a carico delle diverse parti coinvolte e gli obiettivi necessari al raggiungimento del go-live.

Il Piano delle Attività rappresenta uno strumento di lavoro condiviso e un impegno reciproco tra Vecomp e il cliente, finalizzato a garantire il corretto avanzamento del progetto nel rispetto delle tempistiche concordate.

Eventuali variazioni, rinvii o indisponibilità delle risorse coinvolte possono richiedere una ripianificazione delle attività. Vecomp si impegna a collaborare attivamente con il cliente per individuare le soluzioni organizzative più efficaci e ridurre al minimo eventuali impatti sul progetto e sulle date pianificate. Qualora si verificassero situazioni che rendano oggettivamente impossibile il rispetto delle tempistiche concordate o il raggiungimento del go-live nelle modalità previste, Vecomp provvederà a condividere tempestivamente con il cliente lo stato di avanzamento del progetto e le possibili azioni correttive, inclusa l'eventuale revisione del piano delle attività, la sospensione temporanea del progetto o la ridefinizione della data di go-live.

Tutte le attività non comprese nel Piano delle Attività condiviso con il cliente si intendono escluse dal perimetro progettuale e, salvo diverso accordo, saranno gestite come attività aggiuntive a consuntivo orario secondo le tariffe indicate nell'offerta commerciale.



Vecomp S.p.A.
Società Benefit
P.I. 01336920234
R.E.A VR 174619
CAP. SOC. 200.000€ i.v.
vecomp.it



**SEDE PRINCIPALE
VERONA**

Via A. Dominutti, 2
37135 Verona
T. 045 8378311

TRENTO
Via del Commercio, 23, TN
T. 0461 1420238
BOLZANO
Via L. Galvani, 31, BZ
T. 0471 532000

Modalità di erogazione e valorizzazione dei servizi professionali

Vecomp mette a disposizione diverse modalità di erogazione e valorizzazione economica dei servizi professionali, pensate per adattarsi alle differenti esigenze operative, progettuali e organizzative del cliente.

In funzione della tipologia di attività richiesta, i servizi possono essere erogati a:

- Corrispettivo di Coordinamento Progettuale
- Consuntivazione a tariffa oraria
- Pacchetto ore prepagato
- Corrispettivo a progetto basato sulle attività previste

Corrispettivo di Coordinamento Progettuale

Per garantire una gestione efficace e coordinata dell'intero percorso di implementazione, è previsto un corrispettivo dedicato alle attività di coordinamento progettuale svolte dal Coordinatore dei Capi Commessa.

Tale corrispettivo include:

- la pianificazione e programmazione delle attività, delle risorse e degli incontri di progetto;
- il coordinamento delle diverse aree applicative e dei relativi Capi Commessa coinvolti;
- la predisposizione e l'aggiornamento della documentazione progettuale;
- la gestione delle comunicazioni e dei momenti di allineamento con il cliente;
- la presa in carico, la valutazione e l'instradamento di richieste o esigenze emerse nel corso del progetto che richiedano approfondimenti o verifiche preliminari;
- il monitoraggio dell'avanzamento delle attività e il coordinamento delle eventuali criticità progettuali.

Il corrispettivo non comprende le attività di micro-analisi iniziale, le analisi di approfondimento relative a nuove esigenze emerse successivamente all'avvio del progetto, né le attività consulenziali, formative o progettuali aggiuntive che potranno essere valorizzate a consuntivo o attraverso specifica offerta dedicata.



Vecomp S.p.A.
Società Benefit
P.I. 01336920234
R.E.A VR 174619
CAP. SOC. 200.000€ i.v.
vecomp.it



**SEDE PRINCIPALE
VERONA**

Via A. Dominutti, 2
37135 Verona
T. 045 8378311

TRENTO

Via del Commercio, 23, TN
T. 0461 1420238

BOLZANO

Via L. Galvani, 31, BZ
T. 0471 532000

Consuntivazione a tariffa oraria

Questa modalità è particolarmente indicata per attività di supporto specialistico, approfondimenti consulenziali, richieste evolutive, formazione aggiuntiva o interventi la cui durata non sia definibile preventivamente.

Le attività vengono rendicontate sulla base del tempo effettivamente impiegato e fatturate applicando la tariffa oraria in vigore riportata nell'offerta commerciale.

Pacchetto ore prepagato

Il cliente può acquistare preventivamente un monte ore di servizi professionali da utilizzare secondo le proprie esigenze nell'ambito delle attività di consulenza, assistenza specialistica, formazione, supporto applicativo e attività progettuali.

Le attività erogate vengono progressivamente scalate dal monte ore disponibile fino al suo esaurimento. Questa modalità consente una maggiore programmabilità della spesa e una gestione flessibile degli interventi, senza la necessità di emettere un nuovo ordine per ogni richiesta.

Dal pacchetto ore vengono inoltre scalati, alle medesime condizioni previste per la tariffa oraria, gli eventuali tempi di trasferimento necessari per l'erogazione di attività presso la sede del cliente. Restano inclusi nel conteggio sia il tempo di intervento sia il tempo effettivamente impiegato per il viaggio di andata e ritorno del personale Vecomp.

Le ore utilizzate vengono rendicontate periodicamente e rese disponibili al cliente per consentire il monitoraggio dei consumi e del monte ore residuo.

Corrispettivo a progetto per le attività incluse nel perimetro concordato

Questa modalità è adottata per progetti di configurazione, avviamento, formazione e attività progettuali caratterizzate da un perimetro di lavoro preventivamente definito e condiviso con il cliente.

Il corrispettivo viene determinato sulla base delle attività, delle fasi progettuali, degli obiettivi e dei deliverable descritti nell'offerta, nell'analisi effettuata e nel Piano delle Attività condiviso. Tale modalità non costituisce un impegno "tutto compreso", ma riguarda esclusivamente quanto espressamente previsto nel perimetro progettuale concordato.

Restano quindi escluse, salvo diversa indicazione riportata nell'offerta, tutte le attività non previste nel dettaglio dell'analisi e del Piano delle Attività condiviso, incluse a titolo esemplificativo migrazioni dati, normalizzazioni o bonifiche archivi, integrazioni, report, dashboard, stampe personalizzate, sviluppi, personalizzazioni e ulteriori richieste emerse successivamente all'avvio del progetto. Tali attività potranno essere oggetto di specifica valutazione economica e di eventuale quotazione separata, oppure gestite a consuntivo orario secondo le condizioni concordate.

Condizioni di applicazione della tariffa oraria

Salvo quanto diversamente previsto nell'offerta commerciale, la tariffa oraria viene applicata secondo le seguenti modalità:

- un'unica tariffa oraria per tutte le linee di prodotto e servizi professionali;
- medesima tariffa per attività svolte presso la sede del cliente o da remoto (gli interventi da remoto vengono conteggiati sulla base del tempo effettivamente impiegato)
- le attività richieste o svolte al di fuori dell'orario ordinario di attività sono valorizzate applicando la tariffa fuori orario e le eventuali maggiorazioni indicate nell'offerta commerciale, nel contratto o nello specifico ordine accettato dal Cliente; l'eventuale servizio di reperibilità, ove attivato, può prevedere anche un corrispettivo fisso per la disponibilità e la copertura della fascia concordata, dovuto indipendentemente dall'effettiva esecuzione di interventi;
- per gli interventi presso la sede del cliente viene applicata la medesima tariffa oraria sia per il tempo di intervento sia per il tempo di viaggio effettivamente necessario per raggiungere la sede del cliente e fare rientro; la tariffa comprende i costi di utilizzo dell'automezzo, carburante, pedaggi autostradali e parcheggi, che restano a carico di Vecomp; eventuali spese di viaggio con mezzi diversi dall'autovettura, nonché eventuali spese di vitto e alloggio, saranno preventivamente concordate e addebitate separatamente.

La tariffa oraria standard applicata è riportata nell'offerta e verrà applicata seguendo le modalità sopra esposte.

Attività non comprese nel perimetro progettuale

Salvo diversa indicazione riportata nell'offerta commerciale, non sono comprese nel perimetro del progetto le seguenti attività, che potranno essere valutate e quotate separatamente oppure erogate a consuntivo secondo le modalità economiche concordate:

- analisi, normalizzazione, trasformazione e migrazione dei dati provenienti da precedenti sistemi ERP o da applicativi diversi dalla soluzione oggetto del progetto;
- analisi, progettazione, sviluppo e manutenzione di integrazioni con software, applicazioni o piattaforme di terze parti;
- realizzazione, personalizzazione o modifica di report, documenti, dashboard, statistiche e formati di stampa differenti da quelli standard resi disponibili dalla soluzione;
- attività di analisi funzionale, progettazione o sviluppo richieste successivamente all'avvio del progetto e non ricomprese nel perimetro inizialmente concordato.

Aggiornamento, Assistenza e supporto continuativo

Nel corso del progetto, le diverse aree applicative possono raggiungere il completamento e l'avviamento in momenti differenti. Una volta concluse le attività previste per una specifica area e condivisi con il cliente gli esiti delle verifiche funzionali da parte del relativo Capo Commessa, l'area stessa entra nella fase di assistenza e manutenzione ordinaria.

Da tale momento il cliente può usufruire dei servizi di aggiornamento, assistenza e supporto continuativo previsti dal contratto, indipendentemente dall'eventuale prosecuzione delle attività progettuali su altre aree della soluzione.

I servizi si distinguono in servizi ordinari, inclusi nel canone di assistenza, e servizi straordinari, erogati su richiesta del cliente e soggetti a specifica quotazione.

SERVIZI ORDINARI

Sono i servizi **compresi nel canone di assistenza** del prodotto gestionale:

- Aggiornamenti normativi: rende disponibili le variazioni dei prodotti software standard, sviluppate dalla SISTEMI, rese necessarie da nuove disposizioni di legge;
- Aggiornamenti tecnologici: rende disponibili i miglioramenti tecnici, sviluppati dalla SISTEMI, apportati ai prodotti software standard;
- Revisioni: rende disponibili le revisioni, apportate dalla SISTEMI, ad anomalie riscontrate nei prodotti software, anche dopo la scadenza dei termini di garanzia.
- Presa in carico delle richieste di assistenza tramite lo strumento AOL (riservato ai clienti Sistemi), accessibile direttamente dal programma gestionale. Ogni richiesta viene registrata e indirizzata alla funzione competente per la successiva gestione e risoluzione.

Il servizio di presa in carico di assistenza

È garantito da uno staff di persone altamente qualificate in media entro 2 ore dall'apertura del caso, con il rispetto della priorità delle prenotazioni pervenute attraverso lo strumento "Assistenza On Line" (AOL).

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 – dalle 14:00 alle 18:00.

La presa in carico delle richieste al di fuori di tali orari non è compresa nel canone di assistenza ordinario e non può pertanto intendersi garantita, salvo che sia stato espressamente attivato un servizio di reperibilità o di assistenza fuori orario mediante specifica previsione contenuta nell'offerta commerciale, nel contratto o in un ordine accettato dal Cliente. In assenza di tale previsione, le richieste ricevute fuori orario saranno prese in carico alla riapertura del servizio ordinario, secondo le priorità e le modalità applicabili.

Servizi di reperibilità e assistenza fuori orario

Il servizio di reperibilità consiste nella disponibilità di personale Vecomp al di fuori dell'orario ordinario di attività e non è compreso nel canone di assistenza, salvo espressa previsione contenuta nell'offerta commerciale o in uno specifico accordo scritto. L'attivazione del servizio, la sua durata, le fasce orarie, i giorni coperti, il numero e la tipologia delle risorse coinvolte sono definiti nell'offerta o nell'ordine accettato dal Cliente.

Le richieste devono essere inoltrate esclusivamente attraverso i canali e secondo le modalità indicate da Vecomp, al fine di garantirne la corretta registrazione, tracciabilità e presa in carico. Eventuali comunicazioni inviate mediante canali diversi, inclusi recapiti personali dei tecnici, non comportano l'attivazione del servizio né fanno decorrere eventuali tempi di presa in carico. Il Cliente è tenuto a descrivere in modo completo la criticità, indicare le operazioni eseguite e i messaggi di errore riscontrati e rendere disponibili un referente autorizzato e le condizioni tecniche necessarie all'intervento.

Salvo diversa previsione dell'offerta, la reperibilità è destinata esclusivamente alla gestione di eventi bloccanti, urgenti e non differibili che impediscano l'utilizzo delle funzionalità o dei servizi espressamente ricompresi nel perimetro concordato. Sono escluse le richieste di formazione, consulenza, configurazione, evoluzione, personalizzazione, modifica di report o formati, bonifica o modifica di dati e archivi, nonché le problematiche relative a prodotti, infrastrutture, collegamenti o servizi di terzi non affidati alla gestione di Vecomp.

La reperibilità garantisce la presa in carico della richiesta nelle modalità e nei tempi eventualmente indicati nell'offerta, ma non garantisce la risoluzione entro un termine predeterminato, poiché questa può dipendere dalla natura del problema, dalla disponibilità e collaborazione del Cliente, dall'accessibilità dei sistemi e dall'intervento di fornitori terzi. Qualora il referente del Cliente non sia raggiungibile, non fornisca le autorizzazioni o le informazioni necessarie o non consenta l'accesso agli ambienti interessati, l'intervento potrà essere sospeso e ripreso quando saranno ripristinate le condizioni operative.

Il servizio è soggetto ai corrispettivi indicati nell'offerta, che possono comprendere una quota fissa per la disponibilità e la copertura della fascia richiesta, dovuta indipendentemente dall'effettiva esecuzione di interventi, e una componente variabile per le attività svolte, valorizzata secondo la tariffa oraria applicabile e le eventuali maggiorazioni stabilite. Restano applicabili le condizioni di rendicontazione, fatturazione e contestazione previste nel presente documento. In caso di contrasto, le condizioni specifiche riportate nell'offerta o nell'ordine relativo al servizio di reperibilità prevalgono sulla presente disciplina generale.



Vecomp S.p.A.
Società Benefit
P.I. 01336920234
R.E.A VR 174619
CAP. SOC. 200.000€ i.v.
vecomp.it



SEDE PRINCIPALE VERONA

Via A. Dominutti, 2
37135 Verona
T. 045 8378311

TRENTO

Via del Commercio, 23, TN
T. 0461 1420238

BOLZANO

Via L. Galvani, 31, BZ
T. 0471 532000

Assistenza On Line (AOL)

È un servizio incluso che permette agli utenti:

- l'immissione della richiesta di assistenza da parte dell'utente direttamente dal menu di prodotto;
- la condivisione delle informazioni necessarie per soddisfare la richiesta di assistenza mediante la predisposizione automatica dell'allegato diagnostico e del log degli errori;
- la notifica delle risposte tramite e-mail e/o via cellulare (SMS);
- la tracciabilità dello stato di avanzamento della richiesta, da chiunque sia stata sottoposta;
- l'archivio storico delle richieste risolte.

SIR (se la soluzione è in cloud)

Per l'utilizzo della soluzione in cloud, i servizi SIR (Sistemi In Rete) prevedono, oltre a quanto sopra indicato, anche le seguenti componenti:

Componenti applicative

- Accesso per via telematica alle soluzioni applicative Sistemi
- Componenti tecnologiche (SIR/Tec)

Le componenti tecnologiche dei servizi SIR sono denominate Servizio SIR/Tec, e sono costituite da:

- Infrastruttura tecnologica e relative modalità di accesso
- Servizi di gestione del sistema informativo

I dettagli dei servizi SIR sono riportati nella "Scheda Servizio SIR - Sistemi In Rete" e nel documento "Servizi di Infrastruttura Tecnologica - Allegato Tecnico"

SERVIZI STRAORDINARI

Sono servizi straordinari, **non pertanto inclusi** nel Contratto di Assistenza:

- Gli Interventi presso la sede del cliente
- Gli Interventi in tele-intervento, mediante il collegamento all'infrastruttura del cliente

Non rientrano quindi nel Contratto di Assistenza gli interventi per:

- Formazione sull'utilizzo del Software
- Modifiche report o formati di stampa
- Interventi diretti sugli archivi



Vecomp S.p.A.
Società Benefit
P.I. 01336920234
R.E.A VR 174619
CAP. SOC. 200.000€ i.v.
vecomp.it



**SEDE PRINCIPALE
VERONA**

Via A. Dominutti, 2
37135 Verona
T. 045 8378311

TRENTO

Via del Commercio, 23, TN
T. 0461 1420238

BOLZANO

Via L. Galvani, 31, BZ
T. 0471 532000

Servizi di Tele-Intervento

I Servizi possono essere erogati attraverso un tele-intervento, in modo telematico, direttamente sul sistema informativo del Cliente tramite una connessione ad internet (previa verifica adeguate prestazioni di connettività).

In caso di problematiche complesse e di interventi di lunga durata, è opportuno ricorrere all'intervento tradizionale presso la sede del Cliente.

Gli strumenti di collegamento remoto e tele-intervento possono inoltre essere utilizzati come supporto tecnologico per attività formative, consulenziali o di affiancamento operativo. In tali casi, la natura dell'attività erogata resta determinata dal contenuto del servizio svolto – formazione, consulenza o assistenza – e viene valorizzata secondo le condizioni economiche previste per tale tipologia di attività.

Modalità di accesso ed erogazione del servizio di Tele-intervento

- per l'erogazione del servizio, Vecomp può avvalersi di strumenti di collegamento remoto messi a disposizione da fornitori terzi, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, TeamViewer, Take Control di N-able o soluzioni alternative equivalenti;
- l'attivazione del collegamento remoto richiede, da parte del Cliente, il download, l'esecuzione o l'installazione dello specifico software necessario sul dispositivo interessato, secondo le modalità previste dallo strumento utilizzato;
- il collegamento remoto può essere avviato esclusivamente a seguito della richiesta del Cliente e previa sua autorizzazione. Il Cliente mantiene quindi il controllo sull'attivazione della sessione di tele-intervento e sull'accesso al proprio dispositivo o ambiente informatico;
- una volta verificati i requisiti tecnici minimi, inclusa l'adeguatezza della connettività Internet, l'assistente Vecomp si connette al dispositivo autorizzato dal Cliente ed esegue l'intervento richiesto o previsto dal Piano delle Attività;
- durante l'erogazione del tele-intervento, il Cliente è responsabile della presenza, dell'autorizzazione e della supervisione del proprio personale coinvolto, nonché del controllo delle attività svolte sui propri sistemi dai propri collaboratori, incaricati o utenti abilitati. Resta in capo al Cliente la responsabilità di verificare che le operazioni effettuate dai propri utenti e dagli utenti Vecomp siano coerenti con le finalità dell'intervento richiesto e con le proprie procedure interne;
- il Cliente mantiene la responsabilità della gestione, protezione, riservatezza e correttezza dei dati presenti sui dispositivi e negli ambienti oggetto di intervento, assicurandosi che l'accesso remoto sia consentito solo per le finalità richieste e nei limiti necessari all'esecuzione dell'attività;
- salvo diverso accordo scritto nell'ambito di specifici servizi gestiti o contratti dedicati, l'utilizzo degli strumenti di tele-intervento non comporta l'attivazione di un accesso remoto continuativo, permanente o non presidiato ai sistemi del Cliente;
- terminata l'operazione, l'attività viene rendicontata secondo le modalità previste nella sezione dedicata alla rendicontazione delle attività e alla validità dei rapportini di intervento.



Vecomp S.p.A.
Società Benefit
P.I. 01336920234
R.E.A VR 174619
CAP. SOC. 200.000€ i.v.
vecomp.it



SEDE PRINCIPALE VERONA

Via A. Dominutti, 2
37135 Verona
T. 045 8378311

TRENTO

Via del Commercio, 23, TN
T. 0461 1420238

BOLZANO

Via L. Galvani, 31, BZ
T. 0471 532000

Rendicontazione delle attività e validità dei rapportini di intervento

Tutte le attività erogate da Vecomp, presso la sede del Cliente, da remoto, in tele-intervento o nell'ambito di servizi consulenziali, tecnici, formativi, progettuali e di assistenza, possono essere documentate mediante rapportini di intervento, rapporti di lavoro, ticket, report di attività o altri strumenti di registrazione utilizzati da Vecomp.

Ai fini del presente documento, il "rapportino di intervento" rappresenta il documento complessivo di riepilogo dell'intervento, comprensivo degli elementi identificativi del Cliente, della commessa, del referente, della data, della modalità di erogazione, dei tempi impiegati, delle eventuali trasferte e delle informazioni utili alla rendicontazione. Il "rapporto di lavoro" descrive invece le attività specifiche effettivamente svolte nell'ambito dell'intervento, incluse le attività pianificate, eseguite, concluse ed eventuali note operative o tecniche.

L'esito dell'intervento si intende condiviso con il referente interno incaricato dal Cliente ad assistere e verificarne lo svolgimento. Il Cliente è pertanto responsabile di individuare personale idoneo, fornire le informazioni necessarie e verificare, durante o al termine dell'attività, la coerenza dell'intervento rispetto a quanto richiesto, concordato o pianificato.

I rapportini di intervento, i rapporti di lavoro, i ticket o i report di attività, anche se generati, emessi o trasmessi tramite sistemi informatici, strumenti di gestione interna o comunicazioni automatiche, costituiscono base documentale per la consuntivazione delle attività, la valorizzazione delle ore, il computo delle eventuali trasferte, la fatturazione delle prestazioni e l'eventuale scalatura dai pacchetti ore prepagati.

Il rapportino di intervento si intende accettato una volta emesso e non richiede risposta, firma o ulteriore validazione da parte del Cliente. Eventuali osservazioni o contestazioni dovranno essere comunicate in forma scritta entro 2 giorni lavorativi dalla data dell'intervento, all'indirizzo servizio.clienti@vecomp.it, indicando in modo puntuale le attività, i tempi o gli importi oggetto di contestazione.

In assenza di contestazioni motivate entro tale termine, le attività rendicontate si intendono validate ai fini della consuntivazione, fatturazione e/o scalatura dal pacchetto ore. Contestazioni generiche o non riferite a specifiche attività, tempi o importi rendicontati non sospendono automaticamente tali effetti.

Le prestazioni professionali, i tempi di intervento e le eventuali trasferte verranno computati alle tariffe previste dalle condizioni commerciali pattuite o, in mancanza di diversa pattuizione, in base ai tariffari in vigore.

Le disposizioni contenute nel presente documento integrano l'offerta commerciale e, salvo diversa pattuizione scritta tra le parti o specifica previsione contenuta nell'offerta stessa, definiscono le modalità operative, organizzative e delle condizioni economiche di erogazione dei servizi da parte di Vecomp.



Vecomp S.p.A.
Società Benefit
P.I. 01336920234
R.E.A VR 174619
CAP. SOC. 200.000€ i.v.
vecomp.it



**SEDE PRINCIPALE
VERONA**

Via A. Dominutti, 2
37135 Verona
T. 045 8378311

TRENTO

Via del Commercio, 23, TN
T. 0461 1420238

BOLZANO

Via L. Galvani, 31, BZ
T. 0471 532000