

#### OFFICE 365

**Disattivazione** Gratuita.  
**Recesso Anticipato** Nessun costo.

#### QDOK

**Caratteristiche** Il servizio QDok è disciplinato dalle Condizioni Specifiche del Servizio reperibili al link [https://www.qcom.it/pdf/condizioni\\_specifiche\\_del\\_servizio\\_QDok.pdf](https://www.qcom.it/pdf/condizioni_specifiche_del_servizio_QDok.pdf)

#### VIDEOCONFERENZA

**Disattivazione** Contributo di € 50,00.  
**Recesso Anticipato** 100% del corrispettivo globale contrattualmente pattuito (addebitato in un'unica soluzione), opportunamente detratti gli importi già corrisposti.

#### Clausole applicabili a tutti i CENTRALINI

**Caratteristiche** Gli interventi di manutenzione potranno avvenire o su segnalazione del Cliente o su iniziativa autonoma di Qcom ed essere eseguiti, secondo la natura del malfunzionamento o del guasto comunicato dal Cliente, da remoto e/o presso i locali del Cliente ove l'apparato è installato. I Prodotti, le Apparecchiature, o le singole parti di ricambio, che Qcom dovrà sostituire nello svolgimento del servizio di manutenzione, avranno caratteristiche e funzioni analoghe o equivalenti a quelli sostituiti. Il Cliente si impegna a concordare con Qcom le date in cui tali interventi potranno essere effettuati.

Il servizio di manutenzione non comprende:

- la fornitura di materiali accessori e/o di consumo, quali a titolo esemplificativo carta, inchiostri, nastri, la sostituzione di batterie o pile e la manutenzione di dispositivi non forniti da Qcom;
- le riparazioni rese necessarie dall'uso non corretto degli apparati o da interventi, riparazioni o manomissioni effettuate dall'utente o da personale non autorizzato da Qcom;
- l'intervento per danni cagionati dal cattivo funzionamento dei dispositivi di protezione elettrica, fra cui le prese di terra e dei dispositivi di protezione contro le sovratensioni atmosferiche, dalla mancata conformità degli impianti elettrici alle norme vigenti, dall'impiego di materiali non conformi alle istruzioni impartite da Qcom, da modifiche circuitali o di sistema che non siano state eseguite o concordate con Qcom.
- le opere e gli interventi accessori tra i quali a titolo esemplificativo tutti gli eventuali interventi e/o opere connessi all'impianto elettrico, gli interventi di predisposizione, adeguamento e ripristino di opere murarie, nonché tutti gli interventi e/o opere per la protezione dei dispositivi e degli impianti, anche nel caso in cui tali interventi e/o opere siano stati espressamente richiesti da Qcom. Tutti gli interventi e/o opere dovranno essere realizzati tenendo conto delle normative vigenti in materia di sicurezza sui posti di lavoro;
- le modifiche delle configurazioni delle apparecchiature fatte al momento della loro installazione, dopo la terza richiesta effettuata nell'arco dello stesso anno.

La Manutenzione inclusa sarà effettuata dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 18.00. Per gli interventi richiesti fuori dal suddetto orario, sarà applicato il listino in vigore accessibile chiamando il Servizio Clienti al numero 800 121 997. Per gli interventi richiesti dal Cliente che si dovessero protrarre oltre il normale orario di lavoro, sarà addebitato solamente il tempo eccedente tale orario.

#### CLOUD PBX

**Caratteristiche** Il servizio Cloud PBX viene attivato con la seguente configurazione standard:

- numerazione interni a partire dal numero 201
- tasto "0" per prendere la linea solo verso l'esterno
- tutti i telefoni suonano insieme
- registrazione autonoma da parte del cliente dei messaggi di cortesia (con manuale d'istruzioni)
- nessun accesso al software di gestione del centralino
- musica d'attesa di default

Il cliente potrà richiedere una configurazione personalizzata tramite l'apposito FdA gratuitamente entro 7 giorni dalla firma del contratto, a pagamento in qualsiasi altro momento. Per ulteriori personalizzazioni non previste nell'apposito FdA, Qcom preparerà un progetto speciale con relativa quotazione.

**Manutenzione Apparati** In caso di fornitura di Apparati in comodato d'uso il costo della Manutenzione è incluso nel Canone del Servizio e la Manutenzione comprenderà le seguenti attività:

- ripristino del normale funzionamento delle Apparecchiature elencate nella Proposta di Contratto;
- modifiche delle configurazioni che Qcom riterrà necessarie;
- sostituzione di Apparecchiature non funzionanti;
- sostituzioni delle parti di ricambio che Qcom riterrà necessarie.

Nei primi tre mesi gli interventi che comportino una modifica delle configurazioni dei dispositivi forniti al momento della loro installazione, saranno gratuiti fino ad un massimo di tre richieste. In seguito sarà addebitato al Cliente un corrispettivo, così come definito nel listino Qcom in vigore al momento e a disposizione chiamando il Servizio Clienti Qcom al numero gratuito 800 121 997.

**Disattivazione** Contributo di € 70,00.

**Recesso Anticipato** 70% del corrispettivo globale contrattualmente pattuito (addebitato in un'unica soluzione), opportunamente detratti gli importi già corrisposti.

#### PBX

Qcom opera come Responsabile del trattamento attenendosi a quanto previsto dalle Condizioni generali di contratto e adottando le misure di sicurezza e prevenzione qui di seguito indicate:

- infrastruttura ridondante: gli apparati che erogano il traffico telefonico sono ridondati per garantire continuità al servizio.
- riservatezza: il flusso audio transita su apparati dedicati di proprietà Qcom e non viene memorizzato.
- conformità: i dati di traffico sono memorizzati e conservati come dettato dalle norme di legge in materia.
- conservazione dei dati sul territorio nazionale: tutti i dati e gli apparati coinvolti sono di proprietà di Qcom e ubicati all'interno del territorio nazionale.

#### **Manutenzione**

- In caso di vendita degli apparati da parte di Qcom:
  - Manutenzione ORDINARIA: è inclusa per 12 (dodici) mesi o per altro periodo se diversamente specificato nella Proposta di Contratto e comprenderà le seguenti attività:
    - ripristino del normale funzionamento delle Apparecchiature elencate nella Proposta di Contratto;
    - modifiche delle configurazioni che Qcom riterrà necessarie.Alla scadenza dei primi 12 (dodici) mesi o diverso periodo concordato, il Servizio di Manutenzione Ordinaria sarà tacitamente rinnovato per 12 (dodici) mesi. Qualora Qcom si vedesse costretta ad incrementare il canone, l'eventuale rinnovo non sarà automatico e Qcom sottoporrà al Cliente una nuova offerta economica.
  - Manutenzione FULL RISK: è inclusa per 12 (dodici) mesi o per altro periodo se diversamente specificato nella Proposta di Contratto e comprenderà le seguenti attività:
    - ripristino del normale funzionamento delle Apparecchiature elencate nella Proposta di Contratto;
    - modifiche delle configurazioni che Qcom riterrà necessarie;
    - sostituzione di Apparecchiature non funzionanti;
    - sostituzioni delle parti di ricambio che Qcom riterrà necessarie.Alla scadenza dei primi 12 (dodici) mesi o diverso periodo concordato, il Servizio di Manutenzione Full Risk sarà tacitamente rinnovato per 12 (dodici) mesi. Qualora Qcom si vedesse costretta ad incrementare il canone, l'eventuale rinnovo non sarà automatico e Qcom sottoporrà al Cliente una nuova offerta economica.
- In caso di locazione operativa degli apparati con società terza:
  - Manutenzione ORDINARIA: è inclusa per la durata della locazione stessa e comprenderà le seguenti attività:
    - ripristino del normale funzionamento delle Apparecchiature elencate nella Proposta di Contratto;
    - modifiche delle configurazioni che Qcom riterrà necessarie.
  - Manutenzione FULL RISK: è inclusa per la durata della locazione stessa e comprenderà le seguenti attività:
    - ripristino del normale funzionamento delle Apparecchiature elencate nella Proposta di Contratto;
    - modifiche delle configurazioni che Qcom riterrà necessarie;
    - sostituzione di Apparecchiature non funzionanti;
    - sostituzioni delle parti di ricambio che Qcom riterrà necessarie.

Poiché la locazione operativa non prevede il riscatto del bene da parte del Cliente i Servizi di Manutenzione si intendono automaticamente cessati al termine della stessa. Resta inteso che il Cliente potrà continuare ad utilizzare il bene unitamente al Servizio di Manutenzione in seguito a nuovi accordi commerciali con Qcom.

---