

LA CARTA DEI SERVIZI di CLOUDFACILE

La Carta dei Servizi di Cloudfacile è indirizzata a tutta la clientela.

Attraverso di essa Cloudfacile intende prevedere il continuo miglioramento dei suoi standard di qualità al fine di semplificare, potenziare e rendere più trasparente il suo rapporto con il Cliente, lavorando costantemente per migliorare la qualità rispetto alle aspettative ed esigenze della clientela.

La Carta dei Servizi ha in allegato un comodo prospetto dei riferimenti e delle tariffe da consultare o ricordare per fruire dell'assistenza clienti Cloudfacile.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Contratto, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la Clientela.

La Carta è pubblicata sul sito web <https://cloudfacile.cloud>

Scrivendo agli indirizzi e-mail oppure chiamando il numero telefonico riportati sul prospetto allegato (punto 1), i clienti comunicano direttamente con le persone dello staff aziendale appartenenti al reparto competente per la richiesta, a disposizione per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi e, in generale, commerciale, tecnica o amministrativa.

Chi e dove siamo

Cloudfacile è un System integrator, un Managed Service Provider e un operatore TLC lombardo. La sede legale e operativa di Cloudfacile s.r.l. è a Milano, Via Democrito 15/A. Informazioni dettagliate sull'azienda e sui servizi sono a disposizione sul sito web <https://cloudfacile.cloud>

I nostri impegni

Cloudfacile ha l'obiettivo di portare ai suoi clienti con tempestività ed efficacia i vantaggi concreti introdotti dalla tecnologia e dai servizi erogati da remoto.

La soddisfazione del cliente è il principio che ispira la sua attività e a tal fine si impegna a:

- attivare i suoi servizi concordando con i clienti tempi e modalità di intervento;
- fornire un servizio di assistenza tecnica via mail e telefonico il più possibile personalizzato, nelle modalità riportate in allegato (punto 2), a cui i clienti possono segnalare guasti o problematiche di natura tecnico sistemistica per una tempestiva riparazione; la segnalazione verrà registrata su un sistema di Trouble Ticketing e il cliente sarà richiamato entro gli SLA sottoscritti.
- inviare la fattura Cloudfacile in una forma di facile lettura, allegando gratuitamente, per chi lo desidera, la documentazione di ogni singola comunicazione telefonica effettuata nel periodo di riferimento (per i clienti VoIP), al fine di consentire di controllare il livello dei consumi (i numeri chiamati vengono evidenziati con le ultime tre cifre oscurate);
- dare immediata comunicazione di ogni modifica delle condizioni economiche e tecniche di offerta, mediante informative allegata alla fattura, sul portale clienti e sul sito web <https://cloudfacile.cloud>
- eseguire l'attivazione dei servizi erogati da Cloudfacile in un tempo massimo chiaramente indicato sul contratto, fatti salvi i casi di eccezionale difficoltà tecnica.
- Impegnarsi a riparare i guasti entro gli SLA sottoscritti. In particolare richiamare il cliente per effettuare una diagnosi remota e l'eventuale soluzione di problemi di lieve entità entro la giornata lavorativa successiva alla segnalazione del guasto (salvo SLA migliorativi sottoscritti) in modo gratuito; in caso di necessità di un riparazione in loco, intervenire entro un massimo di 2 giorni lavorativi dalla diagnosi telefonica (salvo SLA migliorativi sottoscritti), fatta eccezione per i guasti di particolare complessità che verranno comunque tempestivamente riparati. L'intervento in loco prevede un importo variabile in base allo SLA sottoscritto o all'urgenza indicata al momento della segnalazione del guasto il cui tariffario delle uscite è regolato dal prospetto allegato (punto 3). In caso di ritardo verrà riconosciuto, su richiesta del Cliente, un indennizzo pari a 1/30 (un trentesimo) del canone mensile corrisposto per ogni giorno lavorativo di ritardo fino ad un massimo del 50% del canone mensile.

I nostri standard di qualità

Cloudfacile svolge un costante lavoro di verifica e controllo sui suoi servizi e sulle sue risposte alle esigenze dei clienti, al fine di un continuo miglioramento dei suoi standard di qualità.

Come punti di riferimento a garanzia della qualità del servizio, si evidenziano alcuni parametri importanti del servizio offerto, i cui valori vengono periodicamente rilevati ed aggiornati:

- tempo di attivazione iniziale dei servizi;
- tasso di malfunzionamento per servizio managed erogato;
- tempo di riparazione dei malfunzionamenti;

Le rilevazioni, effettuate attraverso il sistema informativo aziendale e chiamate telefoniche a campione verso i clienti, consentono di verificare continuamente il livello di qualità dei servizi.

Gestione reclami

Cloudfacile è impegnata a fornire un servizio che soddisfi ogni esigenza del cliente; qualora il cliente si ritenga comunque insoddisfatto, è invitato a contattare l'azienda e a segnalare le sue asserzioni e gli eventuali reclami. Gli eventuali reclami possono essere comunicati agli indirizzi e-mail oppure chiamando il numero telefonico riportati sul prospetto allegato (punti 1 e 2), all'indirizzo o al fax indicati in fattura, entro i termini di scadenza se si tratta di contestazione della fattura stessa.

In quest'ultimo caso il cliente dovrà comunque provvedere al pagamento nei termini della fattura, con la sola esclusione delle somme oggetto di diretta contestazione.

Conseguentemente Cloudfacile provvederà a valutare la fondatezza del reclamo e a comunicare poi l'esito della suddetta valutazione, per iscritto ed entro 30 giorni dal momento in cui il reclamo è pervenuto.

Ove sia riscontrata la fondatezza del reclamo, e il cliente abbia già pagato tutti gli importi addebitati sulla fattura Cloudfacile, si provvederà alla restituzione dei suddetti importi riconoscendo gli interessi legali per il periodo intercorrente tra l'avvenuto pagamento e la data del

rimborso. Nel caso in cui invece il reclamo non venga accettato il cliente dovrà pagare l'importo dovuto così come comunicato da Cloudfacile, nonché l'indennità di mora inserita in una successiva fattura.

In un'ottica di trasparenza i reclami e le segnalazioni inviati dal cliente vengono conservati.

I servizi di Cloudfacile

L'attività di Cloudfacile è finalizzata a soddisfare i bisogni della clientela attraverso una molteplicità di servizi creati per far fronte alle singole esigenze.

Servizi Cloudfacile:

- gestione e amministrazione di infrastrutture IaaS e/o singole risorse virtuali (in Cloud) dedicate o condivise per conto del Cliente
- amministrazione di sistemi in esterno (da remoto)
- assistenza tecnico sistemistica presso la sede del Cliente
- gestione e amministrazione di hosting di siti e applicazioni Web, caselle di posta elettronica, caselle di posta elettronica certificata, registrazione e migrazione di domini internet
- gestione e amministrazione di sistemi di fonia basati su IP (VoIP) inclusa la fornitura delle numerazioni geografiche (trunk sip) e del servizio di centralino virtuale
- attivazione, gestione e amministrazione di connettività dati in banda larga e larghissima, su rame, fibra ottica o wireless outdoor
- realizzazione di impianti Wi-Fi
- realizzazione di impianti di rete locale (LAN) e relativa certificazione

I servizi di Cloud Management e Managed service provider

I servizi di Cloud Management (gestione di infrastrutture IaaS e/o singole risorse virtuali in Cloud dedicate o condivise), offrono al Cliente la possibilità di utilizzare complessi sistemi e tecnologie, senza possedere il know how tecnico e le risorse umane interne. Cloudfacile, per conto del Cliente, svolge tutte le operazioni di natura tecnica, sia in fase iniziale (start-up), che a regime (monitoraggio, supporto e gestione). Il Cliente potrà sempre contare sul supporto tecnico erogato da Cloudfacile e non dovrà mai preoccuparsi di svolgere operazioni complesse o al di fuori della sua portata.

La gestione centralizzata dei servizi MSP (Managed service provider) consente al cliente di utilizzare software e soluzioni informatiche complessi, senza possedere il know how tecnico e le risorse umane interne. Cloudfacile installerà e configurerà i software ed i servizi (es. Antivirus centralizzato, Firewall virtuale, Security e-mail gateway, storicizzazione posta elettronica in Cloud, ecc.) per conto del Cliente e li gestirà nel tempo (allarmi, aggiornamenti, implementazioni, modifiche, policies specifiche e personalizzate, ecc.). Il Cliente si limiterà ad utilizzare i software ed i servizi, potendo sempre contare sul supporto tecnico erogato da Cloudfacile.

I servizi di Assistenza tecnico sistemistica presso la sede del Cliente

Cloudfacile è titolare del marchio MANIACAL SUPPORT®. Questo marchio identifica i servizi di assistenza tecnico sistemistica ON SITE ovvero presso la sede del Cliente. Grazie a questo servizio il Cliente può contare su un team di specialisti che si occuperanno di gestire, in esterno (da remoto) e on site (sul posto) i sistemi informatici, la rete LAN, le telecomunicazioni e qualsiasi altro aspetto legato all'Information Technology. Il Cliente potrà sempre contare sul supporto tecnico di Cloudfacile (Ticket, telefonico, e-mail, fax, teleassistenza) e non dovrà mai occuparsi di svolgere operazioni di natura tecnica sui propri sistemi informatici.

I servizi di telefonia basata su IP (VoIP)

Il servizio di base consiste nella potenzialità di instaurare o ricevere una o più conversazioni telefoniche contemporanee abbinate a un numero telefonico nuovo del proprio distretto, e adattate agli apparati già presenti presso il cliente (telefoni analogici, centralini digitali ISDN o VoIP).

Opzionalmente è possibile portare i propri numeri telefonici precedenti, inviare via fax documenti disponibili in elettronico dal proprio PC e riceverne in una propria mailbox.

Tutte le numerazioni della rete telefonica sono accessibili, inclusi i numeri di emergenza, i numeri verdi e i numeri ad addebito ripartito. Le chiamate verso tariffe a premio (899, 144) sono bloccate fino a esplicita richiesta scritta di sblocco da parte del cliente.

Il Cliente può richiedere a Cloudfacile il servizio di Centralino virtuale, in tal caso Cloudfacile si occuperà di configurarlo e programmarlo secondo le specifiche esigenze del Cliente, inoltre Cloudfacile si occuperà anche della relativa gestione e manutenzione, sollevando il Cliente da qualsiasi incombenza o operazione di natura tecnica.

(1) Riferimenti per le comunicazioni:

- direzione@cloudfacile.cloud
- 0287366229 - costo di una normale chiamata verso numero fisso nazionale.

(2) Orari assistenza tecnica:

- Tecnici presenti:
- feriali: 8:30 – 18:30
- sabato: 9 – 13
- Mailbox: assistenza@cloudfacile.cloud
- Ticket Mail: ticket@cloudfacile.eu (utilizzabile previa registrazione del Cliente sul portale ticket di Cloudfacile <https://cloudfacile.cloud>)
- Portale Ticket: <https://cloudfacile.cloud>
- Orari diversi: segreteria telefonica o mailbox

(3) Tariffario delle uscite per assistenza tecnica da concordare col cliente (IVA esclusa):

- Diritto di chiamata: gratuito
- Manodopera lavorativa on site (presso la sede del Cliente): 60 euro/persona/ora.
- Manodopera lavorativa on line (da remoto), solo per Clienti NON titolari di un contratto Managed e/o di assistenza tecnico sistemistica Maniacal Support@: 30 euro/persona/ora. I clienti titolari di contratti Managed o Manical Support@ hanno un monte ore indicato a contratto, dal quale Cloudfacile scalerà gli interventi di supporto tecnico on line (da remoto).
- Intervento a vuoto: nel caso di intervento on site (presso la sede del Cliente) a vuoto, per causa non imputabile a Cloudfacile, sarà addebitato un importo forfettario di euro 100 + Iva.
- Rimborso chilometrico: 0,25 euro/km (la distanza sarà calcolata dalla sede più vicina di Cloudfacile, fino alla sede di intervento presso il Cliente, andata e ritorno e verrà utilizzato Google Maps per la determina dei chilometri, sul percorso più breve).

(4) Spese varie accessorie:

Nell'erogazione del servizio, è possibile vengano addebitati i seguenti costi accessori:

- Spese Postali per invio fatture a domicilio: 2,00 euro (iva esclusa);

è possibile evitare l'addebito delle spese di spedizione aderendo alla modalità di ricezione della fattura via mail.

- Spese Postali per invio traffico telefonico a domicilio: 5,00 euro (iva esclusa);

è possibile evitare l'addebito delle spese di spedizione aderendo alla modalità di ricezione del traffico via mail.

- Spese per insoluto da addebiti preautorizzati sul c/c: 5,00 euro (iva esclusa).
- Spese per invio solleciti di pagamento via mail: gratuito;
- Spese per invio raccomandata (ultimo sollecito): 10,00 euro (iva esclusa);

È possibile evitare l'addebito di tali spese fornendo un indirizzo di PEC

- Spese per riattivazione del servizio dopo sospensione per morosità: 10,00 euro (iva esclusa)

(5) Limite Traffico Antifrode

Per quanto riguarda il traffico uscente verso numeri di rete fissa nazionali, si presume un uso conforme il rispetto dei seguenti parametri:

PER i PROFILI VOCE UFFICIO

- traffico giornaliero uscente non superiore a 500 minuti per un canale e di 600 minuti per 2 canali;
- traffico mensile uscente non superiore a 4.000 minuti per un canale e di 5.000 minuti per 2 canali

Il superamento di almeno uno di questi parametri costituisce presunzione di utilizzo dell'offerta per esigenze diverse dalla comunicazione interpersonale. In tale ipotesi Cloudfacile si riserva di effettuare le necessarie verifiche, compreso l'eventuale contatto, riservandosi la facoltà di sospendere l'applicazione delle condizioni tariffarie specifiche e pretendendo il pagamento dell'intero consumo di traffico effettuato, che verrà valorizzato secondo le condizioni economiche dell'offerta VOCE UFFICIO di riferimento, ovvero di risolvere il contratto relativo al servizio telefonico.