

Codice	Revisione	Data Revisione
MO.ASS.04	02	05/01/2016

<b>Richiesta aggiornamento prodotto</b> <i>(solo per clienti titolari di contratti di manutenzione attivi)</i>	
<b>Modulo da compilare e Inviare via fax 050 7912117 o e-mail: proactive@proactive-info.it</b>	
<b>Cliente</b>	<b>Persona di riferimento (da contattare)</b>
<b>Prodotto per il quale si richiede aggiornamento (barrare)</b> <input type="checkbox"/> Labpro ver 5.0 – gestionale configurabile per strutture sanitarie (LIS) <input type="checkbox"/> LabPro ver AC – gestionale per laboratori di analisi chimici, ambientali, alimentari (LIMS) <input type="checkbox"/> Flussi DOC <input type="checkbox"/> Altro (specificare) =	

Con la presente si richiede l'aggiornamento della versione correntemente installata all'ultima versione disponibile.  
**Si conferma di avere preso visione delle condizioni economiche applicabili alla richiesta (Nota1) e della procedura di aggiornamento (Nota 2).**

Firma richiedente \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_

**NOTA 1 – CONDIZIONI ECONOMICHE AGGIORNAMENTO PRODOTTO**

condizioni riportate dall'art: **4 - NATURA E MODALITA' DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E AGGIORNAMENTO PROGRAMMI.**

L'aggiornamento del software comporterà un addebito forfetario di 5 ore al monte-ore a disposizione del cliente + 1 ora per ogni postazione di lavoro fuori LAN (es. sedi secondarie, PC portatili configurati per utilizzo fuori sede) se effettuata entro 12 mesi dalla firma del presente contratto o entro 12 mesi dall'aggiornamento precedente. Successivamente l'addebito forfetario varierà in proporzione al tempo intercorrente dall'ultimo aggiornamento effettuato e sarà soggetto a specifica quotazione.

Ogni vizio o malfunzionamento<sup>1</sup> sopravvenuto e comunicato alla società PROACTIVE sas entro 30 gg dalla data di installazione in ambiente effettivo verrà rimosso prontamente e senza ulteriori addebiti, previa verifica dell'esistenza del vizio stesso. Eventuali segnalazioni o richieste di chiarimenti durante il periodo di testing del cliente saranno considerate richieste di assistenza sul prodotto e regolamentate dal contratto in essere con il cliente.

Successivamente il servizio di manutenzione relativo alla presente modifica/aggiornamento, costituirà parte integrante del contratto annuale di manutenzione in essere o, in mancanza, potrà costituire oggetto di interventi tecnici fuori manutenzione.

**NOTA 2 - PROCEDURA DI AGGIORNAMENTO**

L'aggiornamento della basedati del cliente ad una nuova versione di software e/o l'aggiunta di nuove funzionalità al software può avere conseguenze impreviste sul funzionamento dello stesso. Per agire con la massima sicurezza PROACTIVE garantisce:

- (i) Che il rilascio delle nuove versioni/realise viene effettuato solo dopo il superamento con esito positivo dei test interni eseguiti sulla nuova versione;
- (ii) La possibilità per il cliente di provare la nuova versione/realise con la propria base di dati in un ambiente di test (validazione del cliente);
- (iii) Che il passaggio alla nuova versione viene preceduto dalla verifica della corretta esecuzione di una copia di backup che garantisca la preservazione dei dati del cliente antecedenti al passaggio alla nuova versione.

La validazione da parte del cliente comporta l'accettazione integrale della nuova release e/o versione del programma; non è prevista la possibilità di ottenere un aggiornamento parziale che includa solo alcune delle modifiche di programma effettuate.

Ogni vizio sopravvenuto e comunicato alla società PROACTIVE sas entro 30 gg dalla data di installazione in ambiente effettivo verrà rimosso prontamente e senza ulteriori addebiti.

Successivamente il servizio di manutenzione relativo alla presente modifica/aggiornamento, costituirà parte integrante del contratto annuale di manutenzione in essere o, in mancanza, potrà costituire oggetto di interventi tecnici fuori manutenzione.

<b>Parte riservata a Proactive</b>	<input type="checkbox"/> Aggiornamento richiesto entro 12 mesi dall'aggiornamento precedente o da installazione prodotto
	<input type="checkbox"/> Aggiornamento richiesto oltre 12 mesi dall'aggiornamento precedente o da installazione prodotto
	Inviata offerta N° _____ del _____

<sup>1</sup> Per malfunzionamento si intende un vizio del software tale da renderlo non idoneo all'uso per il quale è stato progettato e relativo esclusivamente al Software e non imputabile ad alcuna causa esterna, sia essa diretta o indiretta (manipolazione impropria della base di dati o malfunzionamento di uno o più elementi esterni quali, in particolare, l'apparato hardware- server, PC, LAN ed il sistema operativo utilizzato, incompatibilità con altri software installati). Ogni malfunzionamento, per essere considerato tale, dovrà essere comunicato a PROACTIVE dal cliente in forma scritta, dettagliata e documentata.