
CARTA SERVIZI

V1/2011

NEEXA

La Carta dei Servizi rappresenta un impegno della nostra società volto a tutelare l'interesse dei Clienti con l'obiettivo di perseguire il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

La Carta dei Servizi deve essere letta congiuntamente alle condizioni di dettaglio del contratto dello specifico servizio scelto e sottoscritto dal Cliente.

Per qualsiasi chiarimento in merito è possibile contattare la nostra struttura facendo riferimento ai punti di contatto indicati nel paragrafo 6.7 della presente Carta dei Servizi.

La Carta contiene:

La Carta contiene:.....	2
1. PROFILO DI NEEXA SRL	3
2. I PRINCIPI E GLI IMPEGNI DI NEEXA SRL	3
3. I SERVIZI DI NEEXA SRL	6
4. RAPPORTO CON I CLIENTI.....	7
5. STANDARD DI QUALITÀ E ASSISTENZA AI CLIENTI.....	8
6. TUTELE PER I CLIENTI.....	9
7. PROVVISORIETA'	11

1. PROFILO DI NEEXA SRL

Neexa Srl, società di Consulenza, System Integration e Application Management, nasce a Roma il 13 Luglio 2010.

Giovane e dinamica, composta da uno staff di provata esperienza, mette a disposizione competenza e professionalità al fine di realizzare soluzioni informatiche, cucite su misura, in grado di accrescere business e competitività dei propri clienti.

Neexa Srl, grazie al proprio know-how, riesce a stare al passo con le nuove tecnologie e punta ad offrire un servizio di livello crescente alla propria clientela.

2. I PRINCIPI E GLI IMPEGNI DI NEEXA SRL

2.1 Uguaglianza ed imparzialità

Neexa Srl garantisce l'uguaglianza di trattamento degli utenti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Il comportamento nei confronti degli utenti si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

2.2 Erogazione del servizio in modo regolare continuo e senza interruzioni.

Neexa Srl si impegna a far sì che i propri servizi vengano erogati in modo continuativo, regolare e senza interruzioni. Le necessarie attività di manutenzione programmata sono sempre annunciate con congruo anticipo, con indicazione della durata prevista e con indicazione del punto di contatto cui riferirsi per chiarimenti o delucidazioni, sia sul proprio sito web che con comunicazione a mezzo email.

Le manutenzioni sono effettuate di norma in fascia oraria notturna (22.00 – 06.00) con il preciso intento di minimizzare il disagio all'utenza.

In caso di accidentale interruzione del servizio o di impellente necessità di manutenzione straordinaria Neexa Srl, si impegna ad adottare tutte le misure atte ad arrecare il minor disagio possibile ai propri Clienti.

2.3 Partecipazione degli utenti nel formulare suggerimenti utili al miglioramento della qualità del servizio offerto.

Neexa Srl ha instaurato un vero e proprio filo diretto con la propria clientela, che è nella situazione ottimale per far arrivare, in modo semplice ed immediato, ogni suggerimento volto al miglioramento della qualità dei servizi offerti sia attraverso il contatto personale diretto sia per via telefonica, fax, email o posta ordinaria.

2.4 Cortesia, Correttezza e Trasparenza

Cortesia, correttezza e trasparenza caratterizzano il rapporto di Neexa Srl con i propri Clienti. Il personale Neexa, durante un colloquio telefonico con il Cliente, si presenta manifestando la propria identità e stabilendo un rapporto improntato alla massima professionalità, disponibilità e cordialità. L'addetto, che di volta in volta è in contatto con il Cliente, assume un canone comportamentale guidato dalla massima volontà di intento per fornire le informazioni richieste e/o le soluzioni al problema segnalato, nel più breve tempo possibile; tutti questi canoni comportamentali sono osservati anche quando, nel caso ad esempio di richiesta di assistenza tecnica, appaia evidente che la causa del problema non sia di competenza di Neexa Srl: in questo caso, là dove possibile, vengono sempre fornite indicazioni ed informazioni utili a far sì che il Cliente possa risolvere con chi di competenza il problema segnalato.

2.5. Efficacia ed efficienza dei servizi

Neexa Srl persegue il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi proposti adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative, procedurali e contabili più idonee per raggiungere tale obiettivo.

2.6 Ottemperanza al principio di diritto di scelta dell'utente

Il Cliente può scegliere, tra le varie soluzioni, quella più consona alle proprie esigenze; oltre ad avere accesso alle informazioni reperibili sul sito web di riferimento www.neexa.it, può avvalersi di una fase di colloquio diretto con un addetto commerciale in grado di fornire tutti i chiarimenti e le delucidazioni del caso, per essere nelle condizioni di esercitare il proprio diritto di scelta in modo informato e consapevole.

2.7 Tutela dei dati personali

Neexa Srl mette in atto tutte le misure necessarie per garantire che le informazioni e in particolare i dati personali dei propri clienti siano trattati nel pieno rispetto del "D.Lgs.196/03" e successive modificazioni e integrazioni.

2.8 Tutela dei minori

Neexa Srl pone massimo impegno nell'esigenza di tutela dei minori: grande attenzione è posta alla natura dei siti ospitati; la diffusione di contenuti potenzialmente offensivi è esplicitamente vietata.

2.9 Responsabilità

Neexa Srl è responsabile di tutti i contenuti che ha prodotto direttamente e che ha reso disponibili sui propri siti web. Neexa Srl non è invece responsabile dei contenuti realizzati da terzi e messi a disposizione al pubblico attraverso i sistemi concessi in uso ai clienti, quali: lo spazio web, lo spazio ftp e le email. In Internet ognuno è singolarmente tenuto al rispetto delle regole in materia di protezione del diritto d'autore e in materia di protezione dei diritti di proprietà intellettuale, pertanto colui che pubblica materiale altrui senza permesso o che diffonda contenuti offensivi ne sarà il diretto responsabile nei confronti delle Autorità Competenti.

Resta salva la facoltà di Neexa Srl, anche dietro richiesta delle Autorità Competenti, di rimuovere tali informazioni o di impedirne l'accesso.

2.10 Tutela dell'ordine pubblico e della sicurezza sociale

Neexa Srl pone grande attenzione al rispetto dei principi che regolano l'ordine pubblico e la sicurezza sociale. Chi utilizza i nostri servizi Internet deve farlo nel rispetto delle basilari regole volte a garantire l'ordine pubblico e la sicurezza sociale affinché la rete Internet non sia veicolo di messaggi che incoraggino il compimento di reati quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'incitamento alla violenza o al compimento di attività illecite di qualsiasi natura come lo scambio di file, multimediali e non, in violazione alle leggi del diritto d'autore così come la diffusione di contenuti offensivi per la morale, la religione, il comune senso del pudore, le autorità costituite, le alte cariche dello stato, le persone in genere ed in particolare i minori.

2.11 Libertà fondamentali e protezione della vita privata

Neexa Srl sensibilizza i propri Clienti ad un utilizzo corretto e consono degli strumenti Internet in modo che vengano sempre tutelati i diritti e le libertà fondamentali dell'uomo. In particolare, devono essere rispettati i principi della libertà individuale, del diritto di accedere all'informazione, della tutela della vita privata, della tutela dei dati personali, del segreto epistolare.

2.12 Tutela dei diritti di proprietà intellettuale e industriale

Neexa Srl, in conformità a quanto previsto delle leggi italiane, dalla normativa comunitaria e dai trattati internazionali che regolano la proprietà intellettuale e industriale, si attiene ai principi relativi alla tutela del diritto di autore per il rispetto delle creazioni intellettuali originali e delle invenzioni.

3. I SERVIZI DI NEEXA SRL

Neexa srl declina la propria offerta di servizi in tre ambiti di competenza:

Processi – per Neexa Srl comprendere e utilizzare la tecnologia significa introdurre un nuovo fattore abilitante ai processi, grazie a un'approfondita conoscenza del mercato e degli specifici contesti industriali di attuazione;

Applicazioni – Neexa Srl progetta e realizza soluzioni applicative volte a rispondere alle esigenze core business delle aziende;

Tecnologie – Neexa Srl utilizza tecnologie innovative per realizzare soluzioni in grado di garantire ai clienti efficienza e flessibilità operativa.

Nell'ambito delle tre linee di competenza, Neexa Srl offre servizi di:

Consulenza – strategica, di comunicazione, di processo e tecnologica;

System Integration – sfruttare al meglio il potenziale della tecnologia coniugando consulenza aziendale con soluzioni tecnologiche innovative ad elevato valore aggiunto;

Application Management – gestione, monitoraggio ed evoluzione continua degli asset tecnologici.

3.2 Servizi di Web Hosting

I servizi Web Hosting consentono di pubblicare siti Internet usufruendo della più avanzata tecnologia fornita dalla Server Farm di Neexa Srl. Il sito Web del cliente risiede su un sistema che garantisce affidabilità e prestazioni. Tale soluzione permette al cliente di evitare onerosi investimenti in Hardware e Software e di godere nel contempo sia di un'elevata flessibilità, sia di una qualità di servizio di eccellenza. L'offerta di Web Hosting si rivolge a tutti coloro che, indipendentemente dalla loro dimensione, necessitano di acquisire un'elevata visibilità nel mondo Internet per pubblicare informazioni, avvicinarsi ai propri clienti, fornire servizi e promuovere un'immagine innovativa di se stessi.

3.3 Servizi di Housing

Rappresentano la soluzione professionale di Housing, ideata da Neexa Srl, appositamente per Clienti che devono gestire grandi quantità di dati e/o più domini e che necessitano di un servizio flessibile e di qualità elevata. Il servizio prevede la residenza di uno o più server di proprietà del cliente nella Server Farm di Neexa Srl ed il collegamento ad Internet. In particolar modo, l'offerta si rivolge alle Aziende che necessitano di un servizio altamente personalizzabile e scalabile in tutte le sue componenti: connettività Internet, disponibilità di spazio nella Server Farm, Sicurezza, Assistenza Tecnica, manutenzione apparati, monitoring dei servizi.

3.4 Servizi di E-mail

Consistono nella erogazione di un servizio di posta elettronica "chiavi in mano" in grado di supportare grandi volumi di caselle e messaggi trasmessi, garantendo agli utenti rilevanti capacità di accesso su disco. Neexa Srl consente ai propri clienti di utilizzare direttamente la posta elettronica tramite client di posta o tramite interfaccia web.

3.5 Software web-based

Servizi software web based erogati in modalità ASP, rivolti principalmente a imprese ed Enti Pubblici.

3.6 Servizi TELCO

Soluzioni legate alle telecomunicazioni, dediti alla gestione di infrastrutture telefoniche in grado di erogare servizi business oriented quali :

centralini classici e/o evoluti con gestione gruppi/code/conference call/segreteria, corredati da una reportistica di dettaglio completamente customizzabile;

centrali carrier grade e servizi di rete intelligente di qualsiasi natura.

3.7 Servizi Business Service Management

Nessxa Srl offre soluzioni BSM focalizzate sul business e sui componenti dell'infrastruttura. Ciò consente di ridurre le interruzioni di servizi, migliorando la visibilità sulla performance delle reti, dei sistemi e dei relative componenti, nonché delle applicazioni e dei servizi di business erogati dall'IT.

4. RAPPORTO CON I CLIENTI

4.1 Sottoscrizione di un abbonamento ai nostri servizi

Per abbonarsi è sufficiente sottoscrivere il contratto di abbonamento direttamente per mezzo di un nostro referente commerciale.

4.2 Durata e disdetta del servizio

Tutti i servizi di Neexa Srl che prevedono un abbonamento hanno durata annuale, salvo diverse specifiche concordate in fase contrattuale. A partire dalla data di attivazione si rinnovano automaticamente alla scadenza, di anno in anno, salvo disdetta da effettuarsi secondo i termini e i modi riportati in modo chiaro e non ambiguo nel contratto di servizio. Neexa Srl è sempre disponibile, attraverso i punti di contatto resi accessibili ed esplicitati nella presente Carta dei Servizi al paragrafo 6.7, a fornire tutte le delucidazioni del caso circa le modalità di disdetta del servizio al fine di dissipare qualsiasi dubbio da parte del Cliente.

4.3 Come modificare il proprio abbonamento

Nel caso in cui il Cliente desideri modificare il proprio abbonamento potrà contattare Neexa Srl manifestando le proprie esigenze al fine di avere tutte le relative necessarie informazioni.

I punti di contatto sono indicati nell'apposita sezione della presente Carta dei Servizi al paragrafo 6.7.

4.4 Fatturazione e pagamenti

Il pagamento può essere effettuato a scelta del cliente direttamente presso la sede di Neexa Srl a mezzo assegno o contanti, tramite bonifico bancario o mediante ricevuta bancaria. In caso di smarrimento della fattura si può richiedere l'invio di un duplicato che sarà recapitato via posta ordinaria oppure a mezzo fax. Neexa Srl si impegna ad informare tempestivamente i Clienti circa eventuali nuove modalità di pagamento che dovessero essere rese in futuro disponibili.

4.5 Assistenza ai Clienti

Neexa Srl mette a disposizione di tutti i Clienti un qualificato supporto contattabile tramite: Telefono, Mail, chat con operatore, sistema telematico di "trouble ticketing".

Tutti i tipi di supporto, sono da considerarsi come parte integrante del servizio e quindi non daranno origine ad addebiti di alcun tipo, l'unico costo sostenuto dal cliente sarà quello relativo alla telefonata urbana o alla sessione internet verso i sistemi di supporto.

L'assistenza clienti è pensata per le problematiche relative ai servizi sottoscritti e non è pertanto da intendersi come servizio di consulenza informatica in senso esteso (utilizzo di applicativi, problemi hardware del proprio computer o altro). L'assistenza ai Clienti è resa disponibile attraverso i punti di contatti esplicitati nel presente documento al paragrafo 6.7.

4.6 Assistenza tramite operatore

Neexa Srl non utilizza sistemi automatizzati di risposta: la chiamata dell'utente viene direttamente ed immediatamente gestita da un operatore umano di primo livello che, a seconda della tipologia di richiesta, provvede o a fornire direttamente le informazioni richieste (se di carattere generale) o a trasferire la chiamata all'addetto del reparto competente (ad esempio reparto tecnico, amministrazione, responsabile dei servizi).

5. STANDARD DI QUALITÀ E ASSISTENZA AI CLIENTI

Neexa Srl fissa i propri standard in termini di prestazione dei servizi offerti. Attualmente Neexa Srl garantisce l'assistenza telefonica, via email, tramite chat con operatore o tramite sistema di trouble ticketing ai propri clienti. Neexa Srl si impegna a monitorare, mediante campagne di prove periodiche, il livello di qualità dei servizi erogati intervenendo con gli opportuni correttivi per implementare gli eventuali miglioramenti che si rendessero necessari.

6. TUTELE PER I CLIENTI

6.1 Riparazione dei Guasti

Neexa Srl si impegna al ripristino delle corrette condizioni di funzionamento del servizio (riparazione dei guasti) con la massima sollecitudine; nel caso in cui il guasto dipenda dai propri apparati, attiverà prontamente ed autonomamente le necessarie fasi di diagnosi e le conseguenti operazioni necessarie per la risoluzione del problema nel minore tempo possibile.

6.2 Valutazione della qualità dei servizi

Neexa Srl si impegna al monitoraggio sistematico e periodico degli standard di qualità specifica attraverso un'attività di controllo e analisi e attraverso la valutazione dei suggerimenti e dei reclami pervenuti. Tali dati concorrono al miglioramento della qualità dei servizi offerti.

6.3 Segnalazioni e Gestione dei reclami

I Clienti possono in qualsiasi momento presentare segnalazioni relative alla eventuale insoddisfazione sul servizio offerto e all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta dei Servizi al Customer Care di Neexa Srl scrivendo a :

Neexa Srl

Via di Tor Sapienza 7

00155 Roma

Neexa Srl si impegna a valutare la fondatezza del reclamo e comunicare al cliente l'esito della suddetta valutazione per iscritto (lettera o mail) entro 30 giorni dalla data di ricevimento del reclamo. Qualora, in casi di particolare complessità, non risulti possibile comunicare l'esito entro 30 giorni, sarà cura di Neexa Srl contattare il cliente informandolo sulle motivazioni circa l'impossibilità di definire l'esito nel tempo previsto e concordando con il Cliente una nuova scadenza, nel rispetto della massima correttezza e trasparenza con cui si impegna a gestire i rapporti con i propri Clienti.

6.4 Sicurezza

Neexa Srl pone grande attenzione alle problematiche relative alla sicurezza informatica ed è quotidianamente impegnata a prevenire e bloccare lo "spamming", cioè l'invio di mail non autorizzate o non richieste, per salvaguardare, non solo i propri Clienti, ma in generale la qualità di fruizione della rete Internet. A tale scopo Neexa Srl si riserva la facoltà di impedire l'accesso alla propria rete e/o di risolvere il contratto a quei Clienti che abbiano originato fenomeni di spamming, così come di rifiutare le email di mail server che siano catalogati in black list internazionali anti spam.

E' possibile segnalare eventuali abusi facendo riferimento ai punti di contatto indicati nel presente documento al paragrafo 6.7.

6.5 Trattamento dei dati personali (privacy)

Neexa Srl opera nel rispetto della privacy dei propri abbonati in ottemperanza di quanto previsto dal DLGS 196/2003 ed eventuali modificazioni in materia di trattamento dei dati personali.

6.6 Norme di etica comportamentale di Neexa Srl

Neexa Srl opera in Internet ispirandosi agli stessi principi del vivere civile e della buona educazione che dovrebbero ispirare i comportamenti di ognuno di noi anche nel mondo reale e sensibilizza i propri utenti a comportamenti corretti e rispettosi delle norme e della buona educazione in genere. Neexa Srl eroga i propri servizi Internet sia con qualificata attenzione agli aspetti tecnici e tecnologici necessari, sia nel pieno rispetto delle norme con una particolare attenzione rivolta alla tutela dei propri utenti.

6.7 Punti di Contatto Neexa Srl

Per qualunque comunicazione scritta, l'indirizzo a cui inviare la corrispondenza è:

Neexa Srl

Via di Tor Sapienza 7

00155 Roma

Fax di riferimento: 06 45441801

Servizio di Help Desk Telefonico: 06 45441800

Servizio di supporto via Email

Assistenza tecnica: support@neexa.it

Segnalazione abusi: abuse@neexa.it

Servizio di supporto tramite "chat con operatore" o tramite trouble-ticketing:
admin.neexa.it

Siti di Neexa Srl

Sito istituzionale: www.neexa.it

Portale dei servizi: admin.neexa.it

7. PROVVISORIETA'

Questo documento è soggetto a variazioni in relazione sia a eventuali adeguamenti normativi a disposizioni di legge che dovessero essere emanate, che in relazione ad eventuali nuove direttive da parte delle Autorità competenti in materia, che in relazione ad eventuali adeguamenti tecnici e/o organizzativi e/o procedurali circa i modi di erogazione dei servizi da parte di Neexa Srl.