

**CONTRATTO ASSISTENZA TECNICA
PREPAGATA “MONTE ORE A SCALARE”**

1

RAGIONE SOCIALE CLIENTE _____

VIA _____ N° _____

CITTA' _____ CAP _____

PARTITA IVA _____ C.F. _____

TEEFONO _____ FAX _____

RIFERIMENTO _____ E-MAIL _____

N° POSTAZIONI PC _____ RETE LAN _____ SI NO

N° POSTAZIONI SERVER _____

N° ORE COMPRESSE NEL PACCHETTO _____

PER UN IMPORTO PARI A EURO _____ + IVA.

Tabella Riepilogativa delle diverse tipologie di pacchetti / contratto di teleassistenza annui a tariffe agevolate.

10 ore	20 ore	40 ore	80 ore
€ 550,00 (€ 55,00/h)	€ 1.040,00 (€ 52,00/h)	€ 2.000,00 (€ 50,00/h)	€ 3.520,00 (€ 44,00/h)
Costi di viaggio: (ZERO) entro il GRA – Fuori GRA a rimborso kilometrico. Interventi minimo di un ora.			

Il costo si intende IVA esclusa

Forma di Pagamento: Bonifico Bancario Anticipato IBAN IT90Q0569603211000020801X47 c/o

Banca popolare di Sondrio – Intestato alla SERVIZI INFORMATICI ROMA S.r.l.s.

Condizioni contrattuali

Con il presente contratto la ditta SERVIZI INFORMATICI ROMA S.r.l.s. si impegna a fornirvi un servizio di assistenza tecnica informatica hardware/software presso i vostri uffici o il nostro laboratorio per mantenere in

efficienza e in piena funzionalità le apparecchiature informatiche (Computer, Periferiche, Accessori...) citate nella sottoscrizione dello stesso.

Il servizio ha una durata dal momento della stipula, per un numero di ore corrispondenti a quelle acquistate nel pacchetto da voi sottoscritto e può essere rinnovato alla scadenza, o in caso di esaurimento del monte ore.

Il numero di ore acquistate sono spendibili entro 12 (dodici) mesi dalla data di sottoscrizione dello stesso. Nell'eventualità in cui il Cliente non usufruisca dell'intero pacchetto ore acquistato, le ore in eccedenza non potranno essere cumulate con la sottoscrizione di un nuovo contratto né rimborsate.

Le ore del pacchetto acquistate e non utilizzate nei 12 (dodici) mesi seguenti la stipula sono quindi da intendersi "a fondo perduto".

La modalità del conteggio delle stesse avverrà tramite la stesura di rapportini di assistenza tecnica che il nostro personale si impegnerà a formalizzare al termine di ogni intervento di manutenzione presso i vostri uffici. Lo stesso verrà da voi controfirmato e ve ne verrà consegnata una copia. Per le assistenze da remoto Vi sarà inviato mezzo fax o per email.

Per l'applicazione del presente contratto ci si atterrà alle clausole sotto elencate.

- ❖ Sono esclusi dal normale intervento i giorni festivi, festività infrasettimanali, le due settimane centrali di agosto e gli interventi fuori orario lavorativo (orario lavorativo 09.00 - 13.00 e 14.00 - 18.00). Sarà comunque possibile ottenere assistenza hardware e software oltre questa limitazione sotto forma di interventi straordinari (non a contratto).
- ❖ Interventi straordinari da svolgersi al di fuori dell'orario lavorativo o richieste urgenti che dovessero penalizzare interventi presso altri clienti saranno maggiorati del 50% e scalati dal monte ore esistente.
- ❖ Le ore acquistate potranno essere usate dal Cliente per il servizio di assistenza tecnica, ma anche per la teleassistenza, la didattica, l'addestramento, l'utilizzo di software e applicativi informatici da noi forniti, l'insegnamento all'utilizzo di periferiche e servizi internet concordandone preventivamente gli orari. Tali servizi non potranno mai avere carattere di urgenza, pena il raddoppio delle tariffe orarie.
- ❖ Il nostro personale potrà svolgere servizio di assistenza tecnica solo ed esclusivamente rivolta ad apparecchiature regolarmente licenziate e quindi proprietarie di software originale fornito da terze parti.
- ❖ Il Cliente dovrà altresì essere in possesso del software originale e dei driver relativi a tutte le periferiche e ai singoli componenti hardware in vostro possesso da noi assistiti.
- ❖ La nostra ditta non sarà ritenuta in alcun modo responsabile nel caso di rotture Hardware o malfunzionamento Software le quali potrebbero causare la perdita di dati personali del Cliente contenuti e stipati nelle postazioni da noi assistite. Rimarrà a vostro carico praticare o commissionare regolari salvataggi di copie di sicurezza (backup programmati) dei vostri dati personali. (Tutti i suddetti interventi non sono compresi nel contratto di assistenza).
- ❖ Nel caso di rottura Hardware i componenti danneggiati dovranno essere forniti, installati e configurati dal nostro personale. Sono a carico del Cliente tutti i materiali di consumo e l'hardware utilizzato per le riparazioni. Se il pagamento del materiale non avviene entro i termini previsti verrà sospeso il servizio di assistenza tecnica fino ad avvenuto pagamento comprensivo di interessi di mora legali. La sospensione del servizio non sposterà la data di scadenza dello stesso.
- ❖ In caso di necessità la nostra ditta si riserva il diritto di ritirare il materiale difettoso per ripararlo presso i nostri laboratori entro e non oltre le 24h lavorative.
- ❖ Il presente contratto non può essere ceduto a terzi, e potrà essere erogato solo ed esclusivamente nella locazione logistica descritta nella stesura dello stesso.
- ❖ Nel caso di rottura Hardware ci si rifarà ai termini di garanzia vigenti comunicati dal fornitore del bene.
- ❖ In caso di cessazione anticipata del contratto di Assistenza Tecnica Monte ore a scalare da parte del Cliente o per morosità sul materiale, nessuna somma ci potrà essere chiesta in restituzione.
- ❖ Nel caso il monte ore esaurisca prima della scadenza, il contratto sarà rinnovato, su richiesta del cliente per altri 12 mesi a partire dalla data stessa di esaurimento. Il rinnovo avverrà con pagamento entro 30 giorni dalla data di fatturazione.
- ❖ Il Cliente può richiedere di risolvere il contratto inviando comunicazione a mezzo raccomandata almeno 30 giorni prima della scadenza. Ricordiamo che nell'eventualità in cui il Cliente non usufruisca dell'intero pacchetto ore

acquistato, le ore in eccedenza non potranno essere cumulate con la sottoscrizione di un nuovo contratto né rimborsate. Le ore del pacchetto acquistate e non utilizzate nei 12 mesi seguenti la stipula sono quindi da intendersi “a fondo perduto”.

- ❖ La cessione della proprietà dei prodotti oggetto del contratto di assistenza, non autorizza la cessione del contratto stesso. Il contratto si intenderà risolto ipso iure in caso di fallimento del Cliente.
- ❖ In caso di rinnovo del presente contratto per scadenza o per esaurimento del monte ore, la nostra ditta ha facoltà di aumentare l'importo delle tariffe dei propri servizi, con obbligo di comunicare al cliente tramite raccomandata l'eventuale variazione delle tariffe prima della scadenza del contratto stesso.
- ❖ In caso di scadenza del contratto e/o dell'esaurimento del monte ore acquistato, si applicheranno le tariffe sotto elencate fino a nuovo rinnovo dello stesso.
- ❖ **PRIVACY/TRATTAMENTO DATI:** il Cliente con la sottoscrizione del presente contratto dichiara di avere preso visione dell'informativa sulla privacy e del trattamento dei dati personali. I dati da Voi forniti sono disciplinati dal Nuovo Testo Unico sulla Privacy (D.lgs. n.196 del 30 giugno 2003 G.U. 29/07/2003) e saranno trattati sia in forma scritta, sia elettronica da personale incaricato, che potrà avere accesso ai soli dati necessari alla gestione delle attività del servizio richiesto. Potranno venire a conoscenza dei suoi dati personali gli incaricati interni all'azienda nonché gli incaricati della gestione e manutenzione dei sistemi di elaborazione. I dati non saranno oggetto di comunicazione o diffusione a terzi, se non per i necessari adempimenti contrattuali o per obblighi di legge. Il mancato consenso al trattamento dei dati comporta l'impossibilità di fornire i servizi richiesti.

3

TIMBRO E FIRMA DEL CLIENTE

Listino Interventi (Prezzi Iva esclusa)

Diritto Fisso di Chiamata e/o Tempo di viaggio Standard	€ 55,00
Diritto Fisso di Chiamata e/o Tempo di viaggio Straordinario (Festivi o Fuori Orario)	€ 110,00
Tariffa Oraria Intervento Tecnico / Sistemistico	€ 65,00/ora
Tariffa Oraria Intervento Sistemistico	€ 80,00/ora
Tariffa Oraria Intervento Straordinario (Festivi o fuori Orario)	€ 130,00/ora
Tariffa Intervento Tecnico in Garanzia – Tempo di viaggio	€ 55,00/ora

- ❖ Per qualsiasi controversia sarà competente il Foro di Roma.

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del cod. civ., il cliente dichiara di accettare le sopra elencate clausole.

Luogo _____

Data di accettazione / /

TIMBRO E FIRMA DEL CLIENTE
