

**CONTRATTO DI TELEASSISTENZA PREPAGATA
“MONTE ORE A SCALARE ON-LINE”**

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 contratto di teleassistenza annuo.

10 ore	20 ore	40 ore	80 ore
€ 250,00	€ 460,00	€ 800,00	€ 1.360,00
(€ 25,00/h)	(€ 23,00/h)	(€ 20,00/h)	(€ 17,00/h)
Costi di viaggio (ZERO) servizio di solo teleassistenza remota in help desk necessaria connessione internet adsl			

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 teleassistenza on-line per la soluzione di problemi software ed applicativi, con espressa esclusione dei problemi

Contratto di TeleAssistenza - Servizi Informatici Roma S.r.l.s.

www.serviziinformaticiroma.it
[email: info@serviziinformaticiroma.it](mailto:info@serviziinformaticiroma.it)

derivanti da cattivo funzionamento dell'hardware.

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 prestazione che riassumono il tempo della sessione di teleassistenza ed il tipo di guasto o malfunzionamento per il quale è stata richiesta la stessa. Tale rapporto sarà inviato al termine della sessione tramite e-mail o fax.

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

- ❖ SERVIZI INFORMATICI ROMA S.r.l.s. si impegna a prestare il servizio di teleassistenza con mezzi e personale adeguatamente qualificato. L'accesso dell'operatore al sistema del Cliente sarà limitato in termini di tempo e visualizzazione a quanto strettamente necessario alla prestazione del servizio di teleassistenza. L'accesso al Pc per la prestazione del servizio avviene solamente su esplicita richiesta del Cliente il quale per fruire del servizio deve contattare la SERVIZI INFORMATICI ROMA S.r.l.s. tramite gli indirizzi forniti (06.50.62.155 - areatecnica@servizinformaticiroma.it). Pertanto l'autorizzazione all'accesso al sistema del cliente si intende implicita ad ogni richiesta di assistenza. Il nostro sistema prevede l'utilizzo di un leggerissimo software che dovrà essere installato nei pc dove il servizio sarà attivo. Tale software potrà essere scaricato direttamente dal nostro sito nella parte alta della Home (www.servizinformaticiroma.it). SERVIZI INFORMATICI ROMA S.r.l.s. non fornisce alcuna garanzia di soluzione del problema denunciato; qualora non fosse possibile risolvere il problema attraverso il servizio oggetto del presente contratto, SERVIZI INFORMATICI ROMA S.r.l.s. si riserva il diritto di inviare proprio personale specializzato presso la sede/stabilimento del Cliente ove si trovano le macchine sulle quali intervenire. Il prezzo di detti interventi in loco sarà calcolato secondo le tariffe orarie previste dai listini della SERVIZI INFORMATICI ROMA S.r.l.s. in vigore. (intervento orario standard € 65,00/h + €55,00 di tempo di viaggio – entro il gra).
- ❖ La fornitura del servizio da parte della SERVIZI INFORMATICI ROMA S.r.l.s. avviene previo contattato telefonico al numero 06.5062155 o a mezzo fax al numero 06.5062155, oppure tramite invio richiesta mezzo email areatecnica@servizinformaticiroma.it. Il servizio di tele assistenza on-line è fruibile dal Cliente nel normale orario di lavoro e, comunque, tra le ore 09.00 - 13.00 e 14.00 - 18.00 di tutti i giorni, esclusi il sabato, la domenica, festivi e le due settimane centrali del mese di agosto.
- ❖ La durata minima di una sessione di teleassistenza è di 15 minuti.
- ❖ 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 teleassistenza, ma anche per didattica, addestramento, utilizzo di software e applicativi informatici da noi forniti, 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.
- ❖ SERVIZI INFORMATICI ROMA S.r.l.s. non è responsabile dei danni subiti dal Cliente, durante la fornitura del servizio, derivanti da vizi del software oggetto dell'intervento ovvero, in generale, da negligenza, incuria, cattivo uso o manomissioni del software da parte di terzi e/o di personale del Cliente, ovvero ancora da cause di forza maggiore, quali calamità naturali, interruzioni o anomalie in genere della rete elettrica del luogo ove sono installate le macchine del Cliente.
- ❖ Sono a carico del Cliente i costi della connessione ad internet. Se il pagamento del servizio di teleassistenza non avviene entro i termini previsti verrà sospeso fino ad avvenuto pagamento comprensivo di interessi di mora legali. La sospensione del servizio non sposterà la data di scadenza dello stesso.
- ❖ Nel caso in cui il problema riscontrato sia di carattere hardware, la nostra ditta sarà a disposizione per eventuale ritiro e riparazione del materiale difettoso su richiesta del Cliente trasferendolo presso i nostri laboratori. A seguito della diagnosi del problema riscontrato, sarà stilato un preventivo riferito al listino prezzi in vigore presso la SERVIZI INFORMATICI ROMA S.r.l.s. Sono esclusi dal presente listino materiale di consumo e componenti hardware utilizzati per le riparazioni.

- ❖ 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 teleassistenza 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.
- ❖ Il corrispettivo del servizio offerto è visibile nella tabella riepilogativa. In caso di scadenza del contratto e/o dell'esaurimento del monte ore acquistato, il costo del servizio di teleassistenza sarà pari ad € 55,00 orarie (sessioni di 15 minuti ad un costo di € 13,75 iva esclusa) da pagare entro e non oltre 30 giorni dalla data di emissione della fattura. I prezzi indicati sono IVA esclusa e sono rivalutabili annualmente. Inoltre il mancato pagamento, anche parziale, del corrispettivo autorizzerà SERVIZI INFORMATICI SRL a sospendere immediatamente il servizio posto in essere ed a provvedere alla riscossione delle somme non versate secondo le norme di legge.
- ❖ **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.

TIMBRO E FIRMA DEL CLIENTE

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
