



Contratto di assistenza informatica

Descrizione

Con il presente contratto **INFOPROJECT di PETRALIA FRANCO** si impegna a fornirvi un servizio di assistenza tecnica Informatica Hardware/Software, Assistenza Telefonica, Teleassistenza (assistenza remota), presso i vostri uffici o presso il proprio laboratorio per mantenere in efficienza e in piena funzionalità le apparecchiature Informatiche (Computer, Periferiche, Software) citate nella sottoscrizione dello stesso.

Il servizio ha una durata di 1 anno dal momento della stipula, per un numero di ore corrispondenti a quelle acquistate col pacchetto da Voi sottoscritto e viene tacitamente rinnovato alla scadenza o in caso di esaurimento del monte ore. Il numero di ore acquistate sono spendibili entro 12 mesi dalla data di sottoscrizione dello stesso. La modalità del conteggio delle stesse avverrà tramite la stesura di rapporti di assistenza tecnica formalizzati al termine di ogni intervento di manutenzione e assistenza.

Il prezzo varia a seconda del numero di computer e periferiche della vostra azienda. In linea di massima i contratti prevedono un monte ore massimo di 60 ore all'anno, per le piccole e medie aziende. Tutti i pacchetti proposti nel contratto comprendono anche la possibilità di usufruire dall'assistenza da remoto (ad esclusione del pacchetto Basic), telefonica, via email e assistenza in laboratorio. Le ore di intervento eseguite con tali modalità verranno detratte dal monte ore con le proporzioni orarie citate nel contratto.

Tipologie Contratti

A chi conviene:

Ad aziende che vogliano assicurarsi interventi tempestivi e risolutivi. Un consulente tecnico sarà a disposizione dell'azienda per consigliare ed orientare nel mondo dell'Information Technology.

Un contratto di assistenza assicura:

- un costo orario fisso per tutta la durata del contratto
- priorità negli interventi tecnici
- consulenza in sede, telefonica e per email
- assistenza immediata con tecnologia "da remoto"

I contratti di assistenza sono di due tipologie:

1) Ore prepagate

- **BASIC** - consigliato per le aziende con 3 computer
- **BRONZE** - consigliato per le azienda da 4 a 7 computer
- **SILVER** - consigliato per aziende da 8 a 12 computer
- **GOLD** - oltre i 12 computer
- **PLATINUM** - oltre i 12 computer e con esigenze molto elevate

2) Solo assistenza remota

- **ON LINE** - contratto di sola assistenza remota (online)

Caratteristiche

CONTRATTO BASIC

- Fino a 10 ore di assistenza /anno
- Consulenza tecnica telefonica e per email
- Tipologia di assistenza: hardware, software, addestramento, didattica
- 500,00 euro

CONTRATTO BRONZE

- Fino a 20 ore di assistenza /anno
- Intervento tecnico in teleassistenza
- Consulenza tecnica telefonica e per email
- Tipologia di assistenza: hardware, software, addestramento, didattica
- 950,00 euro

CONTRATTO SILVER

- Fino a 30 ore di assistenza /anno
- Intervento tecnico in teleassistenza
- Consulenza tecnica telefonica e per email
- Tipologia di assistenza: hardware, software, addestramento, didattica
- **Visita periodica semestrale** per verifica parco macchine (aggiornamenti, virus, ecc.)
- 1.350,00 euro

CONTRATTO GOLD

- Fino a 40 ore di assistenza /anno
- Intervento tecnico in teleassistenza
- Consulenza tecnica telefonica, email e presso la vostra sede aziendale
- Tipologia di assistenza: hardware, software, addestramento, didattica
- **Visita periodica trimestrale** per verifica parco macchine (aggiornamenti, virus, ecc.)
- 1.700,00 euro

CONTRATTO PLATINUM

- Fino a 60 ore di assistenza /anno
- Intervento tecnico in teleassistenza
- Consulenza tecnica telefonica, email e presso la vostra sede aziendale
- Tipologia di assistenza: hardware, software, addestramento, didattica
- **Visita periodica bimestrale** per verifica parco macchine (aggiornamenti, virus, ecc.)
- 2.400,00 euro

Tabella Comparativa

	Basic	Bronze	Silver	Gold	Platinum
Numero di Ore	10	20	30	40	60
Intervento Tecnico Presso Vostra Sede	SI	SI	SI	SI	SI
Intervento tecnico in teleassistenza	NO	SI	SI	SI	SI
Consulenza tecnica telefonica e per email	SI	SI	SI	SI	SI
Tipologia di assistenza: hardware, software, addestramento, didattica	SI	SI	SI	SI	SI
Visita Periodica	NO	NO	Semestrale	Trimestrale	Bimestrale
Costo Orario	50,00€/h	47,50€/h	45,00€/h	42,50€/h	40,00€/h
Sconto sul costo orario		5%	10%	15%	20%
COSTO TOTALE ANNUO	500,00 €	950,00 €	1.350,00 €	1.700,00 €	2.400,00 €

Contratto di sola Teleassistenza (Assistenza Remota)

Teleassistenza - Spesso è possibile risolvere il problema direttamente online, ovvero un nostro tecnico si può collegare al vostro PC direttamente dalla nostra sede ed operare come se fosse seduto proprio davanti al monitor del vostro computer. Tutto ciò permette risparmi in termini di tempo e costo. Consente infatti di evitare i costi per il Diritto di Chiamata e l'eventuale costo di Consegna. Il servizio di teleassistenza è previsto per tutti i contratti proposti ad esclusione del contratto Basic e non ha alcun costo aggiuntivo, se non il tempo dell'assistenza che verrà scalato dal monte ore.

Per chi fosse interessato soltanto a questa modalità di assistenza viene proposto un contratto della **durata di 2 anni** dalla data di stipula del contratto con possibilità di scelta tra i seguenti Abbonamenti:

- 5 ore al costo di 275,00 euro
- 10 ore al costo di 500,00 euro

NB: Prezzi IVA esclusa.

Contratto Assistenza Informatica Annuale – Aziende

Parte 1: Generalità delle Parti.

Rag. Sociale / Nome Cliente	
Indirizzo Sede Legale	
Indirizzo Sede Operativa	
Codice Fiscale	
Partita Iva	
Tel. / Cell. / Fax.	
eMail	

Nome Proponente	INFOPROJECT di Petralia Franco
Indirizzo Sede Legale-Operativa	Via F.Petrarca 22/c – 24046 Osio Sotto (Bg)
Codice Fiscale	PTRFNC64T19H264J
Partita Iva	02532940166
Tel. / Cell. / Fax.	/ +393282088181 / +3903519965592
eMail	assistenza@infoprojectbg.it

Parte 2: Quantificazione Apparecchiature Cliente e Note

Server	PC - Workstation	Notebook	Netbook

Numero Totale PC: _____

Stampanti rete	Stampanti locali	Scanner/Varie	NAS

Numero Totale vari: _____

NOTE:

Parte 3 – Condizioni generali di contratto

1-DURATA

Il presente contratto ha validità di un anno con inizio dalla data di sottoscrizione dello stesso ed è sottoscrivibile solo dalle Aziende e da possessori di Partita IVA.

2-ASSISTENZA SOFTWARE:

Ripristino del sistema operativo dell'elaboratore a causa di guasto accidentale e/o virus o errore da parte dell'operatore, ove non sussista dolo dello stesso. Il guasto causato da virus rientrerà nella presente assistenza solo ed esclusivamente con la presenza di un adeguato antivirus già installato nel sistema ed aggiornato periodicamente. Aggiornamento sistema operativo, programmi e/o drivers, già presenti nell'elaboratore. Addestramento e didattica.

3-ASSISTENZA HARDWARE:

Mano d'opera per la sostituzione di tutti i componenti hardware difettosi, che dovranno essere acquistati dal **Cliente** o commissionati dal **Cliente** al **Proponente**, che si riserva la possibilità di richiedere il pagamento anticipato. Ovvero non si intendono coperti dal presente contratto e verranno fatturati a parte, a condizioni e tariffe in vigore al momento della chiamata, tutte le componenti hardware e software di attuale o futura proprietà del **Cliente**, che si dovessero danneggiare o guastare, per qualsiasi causa.

4-VERIFICA PERIODICA HARDWARE E SOFTWARE:

Per i contratti Silver, Gold e Platinum è prevista la verifica periodica degli elaboratori da parte del **Proponente** laddove non vi sia stata precedente assistenza durante la durata del periodo indicato.

Qualsiasi sostituzione, aggiunta o eliminazione di apparecchiature informatiche durante il periodo del contratto di assistenza, dovrà essere comunicata tempestivamente. Il **Proponente** non è tenuto a garantire assistenza sulle apparecchiature ritenute non idonee o controproducenti per l'attività propria o per quella del **Cliente**.

5-CORRISPETTIVO

Il corrispettivo del presente contratto, è stabilito in base alla tipologia di assistenza richiesta. Prezzi IVA Esclusa.

La scelta dovrà ricadere tra uno dei seguenti contratti di assistenza (detti d'ora in poi "Pacchetti").

Specificare il Pacchetto scelto: _____, barrare con X la casella

Barrare la colonna desiderata					
	Basic	Bronze	Silver	Gold	Platinum
Numero di Ore	10	20	30	40	60
Intervento Tecnico	SI	SI	SI	SI	SI
Intervento tecnico in teleassistenza	NO	SI	SI	SI	SI
Consulenza tecnica telefonica e per email	SI	SI	SI	SI	SI
Consulenza Tecnica e Commerciale	NO	NO	NO	SI	SI
Visita Periodica	NO	NO	Semestrale	Trimestrale	Bimestrale
Costo Orario	50,00€/h	47,50€/h	45,00€/h	42,50€/h	40,00€/h
Sconto sul costo orario		5%	10%	15%	20%
COSTO TOTALE ANNUO	500,00 €	950,00 €	1.350,00 €	1.700,00 €	2.400,00 €

Qualora il **Cliente** optasse per un contratto di sola Teleassistenza (assistenza Remota) il corrispettivo varierà in base alla scelta effettuata tra i seguenti Abbonamenti:

5 ore al costo di 275,00 euro

10 ore al costo di 500,00 euro

Specificare il numero di Ore scelto: _____, barrare con X

Le parti di comune accordo stabiliscono che il corrispettivo del presente contratto è legato ai controlli periodici e agli interventi previsti nei punti 2, 3, 4 fino al totale esaurimento del monte ore complessivo prevista da ogni Pacchetto.

6-MODALITÀ DI DETRAZIONE TEMPO DAL MONTE ORE

Gli interventi a domicilio saranno scalati dal monte ore come da tempo effettivo.

Gli interventi in laboratorio saranno scalati dal monte ore come da tempo effettivo.

Il Diritto Di Chiamata sarà scalato dal monte ore con un valore di 30'.

L'assistenza telefonica sarà scalata in base alla durata della telefonata con scatti anticipati di 5 min. ES: 37 min di assistenza telefonica = 40 minuti monte ore assistenza.

L'assistenza remota sarà scalata in base alla durata dell'intervento con scatti anticipati di 20 min. ES: 32 min di assistenza remota = 40 minuti monte ore assistenza.

L'assistenza tramite email sarà scalata sulla base del tempo necessario per la formulazione delle indicazioni per l'assistenza richiesta e conteggiata a scatti anticipati di 10 minuti.

Eventuali Costi di Viaggio Aggiuntivi, Costi di Trasferita; Costi Pernottamenti ecc. saranno fatturati a parte.

I Costi di Viaggio fanno riferimento a spostamenti aventi come punto di partenza la sede del **Proponente**.

Listino Prezzi in vigore (IVA Esclusa)

Descrizione	Prezzo
Diritto di Chiamata (DDC)	40,00 €
Costi Viaggio per tragitti superiori a 40Km a/r	1,50€/km
Costo Prestazione/Manutenzione	50,00€/h
Supplemento Prestazione / Manutenzione Urgenza	30% su prestazione

7-MODALITÀ DI INTERVENTO

Le prestazioni di assistenza sono fornite nell'orario 9,00-12,30 e 14,30-18,00 e modificabili liberamente da parte del **Proponente**.

Il **Proponente** si riserva di intervenire su appuntamento in base alla disponibilità oraria entro 24 ore lavorative dalla chiamata del **Cliente**. Resterà comunque la possibilità da parte del **Cliente** di richiedere un intervento d'urgenza (entro 4 ore lavorative – compatibilmente con la disponibilità del **Proponente**) con detrazione da monte ore con maggiorazione come da Listino.

Sono esclusi dal normale orario d'intervento e quindi non vi è garanzia di assistenza per:

i giorni festivi, 30 gg durante il periodo giugno, luglio, agosto (il dettaglio dei giorni verrà comunicato), le festività e qualsiasi altra ricorrenza. Sarà comunque possibile ottenere assistenza oltre questa limitazione sotto forma di interventi d'urgenza previa disponibilità del **Proponente**.

Tutti gli interventi d'urgenza verranno scalati dal monte ore come da proporzioni derivanti dal listino prezzi dell'anno in corso.

8-LICENZE

Il **Proponente** effettuerà assistenza soltanto in presenza di Software regolarmente licenziato e non si assume nessuna responsabilità derivante da installazione da parte del **Cliente** di software contraffatti o non rispettosi della legge sui diritti d'autore.

9-BACKUP

Il **Proponente** non potrà essere in alcun modo ritenuto responsabile della perdita di dati personali derivanti da malfunzionamenti Hardware o Software. Sarà responsabilità del **Cliente**, e rimarrà a suo carico, il praticare, verificare e/o commissionare regolari salvataggi di copie di sicurezza dei propri dati personali.

10-ESONERO RESPONSABILITÀ IMPIANTI NON A NORMA

Le caratteristiche tecniche dell'impianto elettrico ed in particolare dell'impianto di messa a terra, devono soddisfare tutte le normative vigenti in materia. Il **Proponente** non risponde di guasti causati da un impianto elettrico non a norma.

11-ADDEBITO COSTI PER HARDWARE E SOFTWARE

Sono a carico del **Cliente** i costi per componenti hardware, software, gestione pratiche aggiuntive e qualsiasi costo non compreso nella descrizione del pacchetto di assistenza scelto. Tali costi saranno regolarmente fatturati dal **Proponente** con modalità di pagamento concordato con il **Cliente**. Qualora il pagamento di tali fatture da parte del **Cliente** non avvenisse entro le scadenze previste, il **Proponente** si riserva il diritto di sospendere il servizio di Assistenza fino ad avvenuto pagamento della fattura più eventuali interessi di mora legali. Tale sospensione non posticiperà la scadenza del contratto.

12-ASSISTENZA REMOTA

Il **Cliente** accetta l'installazione del Software necessario per prestare il servizio di Teleassistenza (Assistenza Remota) e si impegna a comunicare i parametri di accesso per consentire l'intervento da parte del **Proponente** o da collaboratore di sua fiducia.

13-FATTURAZIONE

Ad accettazione del contratto di assistenza il saldo dovrà essere pagato con le modalità concordate con il **Cliente**.

14-RINNOVO

Il presente contratto si rinnova tacitamente allo scadere di un anno dalla data di sottoscrizione.

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 a meno di accordi personali tra **Proponente** e **Cliente**.

In caso di esaurimento anticipato del monte ore, il presente contratto si rinnoverà tacitamente a partire dalla data stessa dell'esaurimento monte ore ed avrà sempre durata di un anno a partire da tale data. Il servizio sarà sospeso fino ad avvenuto pagamento del rinnovo contrattuale.

15-CLAUSOLE DI RISOLUZIONE E CESSIONE

Il **Proponente** potrà risolvere il contratto di diritto in ogni momento, ai sensi dell'articolo 1456 c.c. qualora il **Cliente** non adempia una qualsiasi delle obbligazioni in esso previste, ivi compreso il mancato pagamento dei canoni di assistenza nei termini previsti dalla relativa fattura. In caso di risoluzione anticipata del contratto per fatto o colpa del **Cliente**, il **Proponente** conserva il diritto alla riscossione dei canoni dovuti fino alla normale scadenza dello stesso. Il **Cliente** può richiedere di risolvere il contratto inviando comunicazione a mezzo raccomandata A/R almeno 30 giorni prima

della scadenza. Il **Cliente** non potrà altresì aver nulla a pretendere dal **Proponente** nel caso di risoluzione anticipata per propria scelta o per morosità.

Il **Proponente** si riserva il diritto di non rinnovare automaticamente il contratto.

Il contratto si intenderà risolto di diritto in caso di fallimento del **Cliente**.

Il **Proponente** si riserva il diritto di risolvere il contratto in ogni momento per impossibilità di prosecuzione del servizio di assistenza, o per propria libera scelta, impegnandosi a risarcire al **Cliente** una quota pari alla percentuale di ore di servizio ancora a disposizione nel monte ore, e quindi non ancora utilizzate dal **Cliente**, rapportate all'importo annuale pagato dal **Cliente** stesso al momento della sottoscrizione del presente contratto. Es: Pacchetto sottoscritto: Silver; Costo Pacchetto: 1350,00€ + IVA; Ore a disposizione: 30; Ore Utilizzate: 10; Ore a disposizione: 30-10=20; Quota risarcimento: 1350,00€/30*20=900,00€ +IVA.

Il **Cliente** non può cedere a terzi il contratto di assistenza, pena la decadenza dello stesso.

16-VARIAZIONE TARIFFE

In caso di tacito rinnovo, il **Cliente** accetta sin d'ora gli aumenti delle tariffe in base alle variazioni dell'indice ISTAT.

Qualora variasse metodologia e importi di tariffazione oltre tale indice, il **Proponente** avrà obbligo di darne comunicazione al **Cliente** prima della scadenza del Contratto.

Durante il periodo di durata contrattuale annuale saranno applicate le tariffe vigenti al momento della sottoscrizione o del rinnovo. Eventuali variazioni del tariffario non avranno dunque influenza nell'anno di validità per contratti già stipulati o rinnovati.

17-FORO COMPETENZA

Per eventuali controversie, il foro competente sarà quello di Bergamo.

18-INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati personali richiesti e raccolti durante le comunicazioni tra le parti, in rispetto della Legge sulla Privacy (n. 675 del 1996) e del Dlgs (n.196 del 2003 "Codice in materia di protezione dei datipersonali") vengono raccolti e trattati elettronicamente e/o meccanicamente con lo scopo di:

1. attivare e mantenere nei confronti del **Cliente** le procedure per l'esecuzione dei servizi richiesti;
2. mantenere un privato archivio clienti;
3. proporre servizi e offerte commerciali di tipo informatico utili per il **Cliente**.

Titolare al trattamento dei dati personali è il **Proponente**. Il **Cliente** gode di tutti i diritti in base alle Leggi, al Dlgs citato, e alla Legge in vigore in Italia all'atto della firma.

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 C.C. firmando questa e le altre pagine di contratto ci si dichiara edotti d'ogni sua parte, a conoscenza dei propri diritti, e le si accetta e sottoscrive,

con esplicita accettazione degli artt. 1,2,3,4,5, 6,7,8, 9,10,11,12,13,14,15,16,17,18.

Luogo e data _____

Firma **Proponente**

Timbro e Firma **Cliente**