



CONTRATTO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA TECNICA

Con la presente scrittura privata le sotto indicate imprese commerciali:

A) SSL S.r.l., con sede in Modena, , Via Vincenzo Monti n. 103/A, per la quale interviene e stipula, in virtù dei propri poteri di rappresentanza, il Sig. FONTANA Roberto, di seguito denominata Fornitrice; P. IVA 03172370367.

B) _____, con sede in _____, Via _____, n. _____, per la quale interviene e stipula, nella sua qualità di _____, il Sig. _____, nato a _____, il _____, di seguito denominata Cliente; P. IVA _____

Premesso

- che la Cliente é titolare di azienda comprendente sistema informatico computerizzato;
- che la Cliente intende assicurarsi servizio di assistenza tecnica, supporto e manutenzione del proprio sistema informatico, relativamente alle componenti Software;
- che SSL S.r.l., con le proprie strutture ed il proprio personale, é in grado di soddisfare le esigenze della Cliente, fornendo il richiesto servizio di assistenza e manutenzione;
- che la Fornitrice intende comunque riservarsi la facoltà di valutare il sistema informatico di dotazione della Cliente, al fine di valutarne l'eventuale necessità di adeguamenti e sostituzioni;

SI CONVIENE

1) **OGGETTO:** La Fornitrice si obbliga ed impegna a prestare in favore della Cliente servizio di assistenza e manutenzione sulle apparecchiature informatiche di proprietà della Cliente, o presso la stessa installate, che si renderanno necessari per guasti o usura conseguenti al normale utilizzo del sistema. Rientrano tra le prestazioni dovute, quelle relative alle componenti Software;

2) **ALLEGATO:** In allegato, la Cliente riceve la distinta relativa al monte orario concordato, che dovrà essere compilata in seguito ad ogni intervento effettuato dalla Fornitrice. Nell'allegato verrà inoltre indicato, in funzione del quantitativo concordato, il costo unitario delle ore acquistate con il presente contratto ed il totale che dovrà essere versato dalla Cliente per l'attivazione del presente abbonamento. Sono contenute, in allegato, le condizioni di pagamento del canone convenuto dalle parti. Ad esaurimento del monte ore indicato in allegato potrà essere sottoscritto Allegato integrativo, che verrà regolato a tutti gli effetti dal presente accordo, salvo per quanto riguarda le tariffe che saranno dipendenti da quelle in vigore al momento dell'integrazione.

3) **DURATA:** Il presente contratto é valido ed in vigore dalla data della sua sottoscrizione fino ad esaurimento del monte ore concordato. Alla scadenza dello stesso é lasciata facoltà alla Cliente di estendere l'abbonamento stipulando un nuovo contratto per un quantitativo di ore per le quali verrà emessa una nuova distinta d'intervento e che verrà fatturata come nuovo contratto alle tariffe di abbonamento in vigore al momento della nuova stipula.

4) **MODALITA' D'INTERVENTO:** Gli interventi di assistenza da parte della Fornitrice saranno effettuati in giorni feriali e nei normali orari di lavoro, ovvero dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 18:30, restando inteso che ogni intervento da effettuarsi al di fuori degli orari e dei giorni stabiliti dovrà intendersi straordinario e, come tale, non compreso nel presente accordo. Modalità di intervento delle prestazioni straordinarie dovranno essere concordate di volta in volta ed i costi relativi saranno fatturati alla cliente secondo le tariffe vigenti. Le richieste di intervento, che la Fornitrice si impegna ad evadere entro 8 ore, dovranno pervenire, a mezzo comunicazione telefax, nella quale la Cliente potrà indicare il giorno di messa a disposizione dei sistemi per gli interventi di assistenza. Tale ultima indicazione farà decorrere dal momento di messa a disposizione il termine di due giorni per l'intervento.

Al termine dell'intervento, la Fornitrice, nella persona del tecnico che effettuerà l'intervento, si farà carico di compilare la distinta d'intervento in possesso della Cliente, indicando data, ora e specifiche della prestazione d'opera fornita, oltre all'indicazione del tempo impiegato. Dal tempo totale residuo concordato verranno sottratte le competenze orarie relative all'intervento effettuato. Detta distinta dovrà essere controfirmata dal tecnico rappresentante la Fornitrice e dalla Cliente, nonché restituita in copia alla Fornitrice per la registrazione dell'avvenuto intervento.

La mancata firma e restituzione da parte della Cliente della distinta degli interventi, da luogo alla procedura di sospensione del servizio di cui al punto 8.



5) **PRESTAZIONI DELLA FORNITRICE:** Rientrano e sono comprese nel presente accordo la manodopera necessaria per manutenzioni hardware, messa a punto, le trasferte per gli interventi, nonché interventi relativi al Software, consulenze, copia e ripristino dei dati residenti sui supporti magnetici, ottimizzazione del sistema e risistemazione dei dati.

Non rientra nel contenuto del presente contratto, la fornitura di pezzi di ricambio, i quali verranno fatturati a parte in funzione dei listini di riparazione in vigore dei rispettivi fornitori.

6) **RESPONSABILITA':** La responsabilità della Fornitrice nei confronti della Cliente, per eventuali danni derivati alla stessa a seguito di disfunzioni o guasti del sistema informatico o per mancato utilizzo delle apparecchiature, resta limitata alle sole ipotesi di dolo o colpa grave.

In ogni caso le rivalse della cliente, anche relative all'inadempimento del presente contratto, non potranno superare il limite relativo alle competenze dell'ultimo abbonamento corrisposto.

La Fornitrice è sollevata da ogni responsabilità relativa a perdite di dati avvenute a seguito di interventi di manutenzione sulle apparecchiature in contratto.

7) **DETERMINAZIONE DEL CANONE:** I canoni relativi al servizio di assistenza, di cui al presente contratto, verranno calcolati ed adeguati di anno in anno in relazione alle variazioni delle tariffe vigenti, e calcolate in multipli di 4 ore, fino ad un massimo di 100, alle tariffe orarie di cui in allegato.

E' facoltà della Fornitrice adeguare il canone determinato sopra alle variazioni sull'indice dei prezzi al consumo rilevate dall'ISTAT per l'anno precedente. L'adeguamento dovrà comunque essere contenuto entro il limite del 75% delle variazioni secondo i dati ISTAT.

Le modalità di pagamento del canone sono convenute dalle parti alle condizioni di cui all'allegato.

8) **SOSPENSIONE DEL SERVIZIO:** Ogni e qualsiasi scaduto, e non pagato, vantasse SSL S.r.l. nei confronti della Cliente, anche per cause non dipendenti del presente accordo, comporterà, in costanza di inadempimento, il diritto della fornitrice alla sospensione del servizio di assistenza.

L'assenza della firma della Cliente sulla distinta d'intervento riconsegnata al tecnico al termine di un intervento, è pregiudiziale per la sospensione del servizio fino al chiarimento delle motivazioni che stanno all'origine della mancata adempienza da parte della Cliente ad una delle condizioni di stipula del presente contratto.

9) **RECESSO:** La Fornitrice ha facoltà di recedere dal presente contratto, oltre che nelle ipotesi di cui al punto 3) e 4), anche qualora la Cliente protragga oltre il termine ultimo di 30 giorni una situazione di contenzioso che abbia dato adito alla sospensione del servizio, come indicato al punto 8.

Il recesso sarà esercitato a mezzo lettera raccomandata AR e senza obbligo di preavviso.

Il recesso esercitato dalla fornitrice come sopra, non darà diritto alla Cliente di pretendere il rimborso del canone o di parte di esso.

Il recesso della Cliente resta limitato all'ipotesi di cui al punto 3).

10) **FORO COMPETENTE E TUTELA PROCESSUALE:** Per qualsiasi controversia relativa al presente contratto, sia relativa alla sua interpretazione che alla sua esecuzione, sarà esclusivamente competente il Foro di Modena. In ogni caso la tutela processuale delle ragioni della Cliente è subordinata al previo adempimento della controprestazione e la medesima non potrà in nessun caso legittimamente pretendere la sospensione del pagamento del canone.

Timbro e Firma
Responsabile Apparecchiature **Cliente**

11) **APPROVAZIONE SPECIFICA:** La Cliente dichiara di avere preso attenta visione e di approvare specificatamente, anche ai sensi dell'art. 1341/2 c.c., le seguenti clausole contrattuali: 2) Allegato per quanto attiene alla durata ed alle competenze orarie; 3) Durata relativamente all'esaurimento monte ore concordato; 4) Modalità d'intervento relativamente alla controfirma degli interventi; 5) Prestazioni della Fornitrice relativamente ai limiti ed alle esclusioni dell'assistenza; 6) Responsabilità relativamente alle limitazioni ed alle esclusioni di responsabilità della Fornitrice; 8) Sospensione del servizio; 9) Recesso relativamente alle facoltà della Fornitrice; 10) Foro competente e tutela processuale relativamente alla competenza del foro di Modena ed all'esclusione della possibilità di sospendere il pagamento del canone; Allegato relativamente alle modalità di pagamento ed agli interessi di mora.

Letto, confermato e sottoscritto.

Timbro e Firma
Responsabile Apparecchiature **Cliente**

Timbro e Firma
Responsabile Assistenza **Fornitrice**

li