



CONTRATTO DI ASSISTENZA TECNICA PC-DAY

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 03172370637.

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 è 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 Hardware e Software;
- che la Fornitrice, con le proprie strutture ed il proprio personale, è 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 Hardware e Software;

2) **ALLEGATO:** In allegato, la Cliente riceve la distinta relativa ai sistemi informatici per i quali viene garantita l'assistenza tecnica. Nell'allegato verrà inoltre indicato, in funzione dei sistemi concordati, il costo unitario dell'assistenza delle apparecchiature per i quali viene fornita assistenza con il presente contratto ed il totale che dovrà dalla Cliente essere versato per l'attivazione del presente abbonamento.

Sono contenute in allegato le condizioni di pagamento del canone convenuto dalle parti.

3) **DURATA:** Il presente contratto è valido ed in vigore dalla data della sua sottoscrizione fino alla scadenza del periodo concordato, o in assenza di specifica fino al 31 Dicembre dell'anno di sottoscrizione. Alla scadenza dello stesso il contratto si intende rinnovato tacitamente per l'intera durata dell'anno solare successivo salvo disdetta da comunicare alla Fornitrice a mezzo raccomandata AR entro 90 gg. dalla scadenza. Lo stesso verrà fatturato alle tariffe di abbonamento in vigore.

4) **MODALITA' D'INTERVENTO:** Gli interventi di assistenza da parte della Fornitrice saranno effettuati in giorni feriali e nei normali orari di lavoro, 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.

I servizi erogati tramite help desk telefonico saranno disponibili per il Cliente nei giorni feriali e nei normali orari di lavoro.

Le richieste di intervento, che la Fornitrice si impegna ad evadere, nel numero massimo di due per settimana per interventi non urgenti, saranno eseguiti con le seguenti tempistiche massime di intervento e risoluzione, i cui valori sono espressi in ore lavorative, secondo le declaratorie espresse nell'allegato tecnico: entro 4+4 per apparati indicati come "Critici" o su "Servers", entro 8+8 per apparati indicati come "Primari" o "Workstations", entro 16+16 per apparati indicati come "Secondari" o "Periferiche". Le richieste dovranno pervenire, a mezzo comunicazione telefax, allo 059 4909046, o via e-mail all'indirizzo support@sincrettech.it, ove 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 concordato per l'intervento.

Al termine dell'intervento, la Fornitrice, nella persona del tecnico che effettuerà l'intervento, si farà carico di compilare il rapporto d'intervento, indicando data, ora e specifiche della prestazione d'opera fornita. Detto rapporto dovrà essere controfirmato dal tecnico rappresentante la Fornitrice e da un incaricato della Cliente con responsabilità di firma, nonché restituita in copia alla Fornitrice per la registrazione dell'avvenuto intervento. Qualora al termine dell'intervento non fosse reperibile presso la Cliente un incaricato corrispondente ai requisiti richiesti per la firma, l'intervento si intenderà comunque ultimato positivamente ed in caso di contestazioni farà fede quanto riportato dalla Fornitrice sul rapporto di intervento.

5) **PRESTAZIONI DELLA FORNITRICE:** Rientrano e sono comprese nel presente accordo la manodopera necessaria per manutenzioni, 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.

Rientra nel presente accordo, limitatamente ad apparati indicati come "Critici" nell'allegato tecnico, la fornitura di apparati omologhi ed utili al mantenimento dell'operatività della Cliente, per una durata limitata al periodo necessario al ripristino della funzionalità di quanto di proprietà della Cliente. Non si garantisce la disponibilità di apparecchiature non più reperibili sul mercato.

Non rientra nel contenuto del presente contratto, la fornitura di qualsiasi pezzo 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 massimo dell'importo già corrisposto relativamente alle competenze fatturate per il contratto in essere.



La Fornitrice é sollevata da ogni responsabilit  relative 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 base al numero di Server, Workstation e Periferiche presenti o sulla base delle declaratorie di criticit  (Critico, Primario, Secondario) individuate sull'allegato tecnico. E' facolt  della Fornitrice adeguare il canone cos  determinato in base alle variazioni sull'indice dei prezzi al consumo rilevate dall'ISTAT per l'anno precedente. L'adeguamento dovr  comunque essere contenuto entro il limite del 75% delle variazioni secondo i dati ISTAT.

Le modalit  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 la Fornitrice nei confronti della Cliente, anche per cause non dipendenti del presente accordo, comporter , 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,   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 facolt  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 della Fornitrice sar  esercitato a mezzo lettera raccomandata AR e senza obbligo di preavviso. Il recesso esercitato dalla Fornitrice come sopra, non dar  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, sar  esclusivamente competente il Foro di Modena. In ogni caso la tutela processuale delle ragioni della Cliente   subordinata al previo adempimento della controprestazione e la medesima non potr  in nessun caso legittimamente pretendere la sospensione del pagamento del canone.

Letto, confermato e sottoscritto.

Timbro e Firma per accettazione Cliente

Timbro e Firma per accettazione Fornitrice

li

li

11) **APPROVAZIONE SPECIFICA:** La Cliente dichiara di avere preso attenta visione e di approvare specificamente, anche ai sensi dell'art. 1341/2 c.c., le seguenti clausole contrattuali: 2) Allegato per quanto attiene alle competenze; 3) Durata relativamente al periodo coperto ed alle modalit  di recesso; 4) Modalit  d'intervento relativamente ai tempi di intervento e risoluzione ed alla controfirma dei rapporti d'intervento; 5) Prestazioni della Fornitrice relativamente ai limiti ed alle esclusioni dell'assistenza; 6) Responsabilit  relativamente alle limitazioni ed alle esclusioni di responsabilit  della Fornitrice; 7) Determinazione del canone relativamente alla modalit  di adeguamento; 8) Sospensione del servizio; 9) Recesso relativamente alle facolt  della Fornitrice; 10) Foro competente e tutela processuale relativamente alla competenza del foro di Modena ed all'esclusione della possibilit  di sospendere il pagamento del canone; Allegato relativamente alle modalit  di pagamento ed agli interessi di mora.

Letto, confermato e sottoscritto.

Timbro e Firma per accettazione Cliente

Timbro e Firma per accettazione Fornitrice

li

li