

## TRASPARENZA CONTRATTO DI ASSISTENZA SERVER ED AGGIORNAMENTI

### 1-DURATA

Il "Contratto di assistenza server ed aggiornamenti" ha validità di un anno con inizio dalla data di sottoscrizione dello stesso.

### 2-L'ASSISTENZA COPRE:

- **N. x SERVER WEB** di proprietà del **Cliente**

### 3-ASSISTENZA SOFTWARE:

E' compreso nel seguente contratto il ripristino del sistema operativo dell'elaboratore a causa di guasto accidentale e/o errore da parte dell'operatore. Si intende che l'assistenza software verrà eseguita seguendo le normative del presente contratto ove non vengano riscontrati doli, danneggiamenti, o incuria.

### 4-VERIFICA PERIODICA SOFTWARE:

Rientra nel presente contratto la verifica periodica trimestrale del/degli elaboratori e dei software da parte del **Proponente**.

In caso di sostituzione integrale di un elaboratore durante il periodo del contratto di assistenza, il cliente dovrà comunicarne tempestivamente l'avvenuta sostituzione dello stesso descrivendone le caratteristiche. Sarà facoltà del **Proponente** accettare il subentro del nuovo elaboratore nel presente contratto in sostituzione di quello precedente, valutandone ed accertandone le caratteristiche hardware che dovranno essere equivalenti o superiori a quello precedente.

L'accettazione sarà manifestata dal **Proponente** con il silenzio assenso entro 30 gg. dalla verifica delle caratteristiche e corretto funzionamento del nuovo elaboratore sostituito

### 5-ASSISTENZA AGGIORNAMENTO SISTEMA OPERATIVO:

Per aggiornamento sistema operativo s'intende l'aggiornamento dei programmi e/o drivers, già presenti nell'elaboratore, al fine di migliorare le prestazioni dello stesso.

### 6-MODALITÀ DI INTERVENTO

Si intende per modalità di intervento l'insieme delle regolamentazioni che verranno rispettate al fine di fornire il servizio. Urgenze o interventi in giorni festivi sono da considerarsi esclusi dal presente contratto e soggetti a tariffe diverse.

- Intervento **ON-SITE** : di seguito con la dicitura **ON-SITE** si indicheranno tutti i servizi offerti dal **Proponente** presso la sede del **Cliente**
- Intervento **TELEASSISTENZA** : di seguito con la dicitura **TELEASSISTENZA** si indicheranno tutti i servizi offerti dal **Proponente** a mezzo telefono, mail o software di amministrazione remota
- Intervento **Standard ON-SITE**: L'intervento avviene entro 48 ore lavorative dalla richiesta intervento: Ritiro, manodopera e consegna sono compresi nel contratto.
- Intervento **Standard TELEASSISTENZA**: L'intervento avviene entro 24 ore lavorative dalla richiesta di intervento
- Richiesta di intervento: il Cliente può richiedere un intervento esclusivamente a mezzo email inviando le richieste a [luca.losanno@antanet.it](mailto:luca.losanno@antanet.it) : farà fede la data di ricezione della mail o, in caso di richieste pervenute al di fuori degli orari di intervento (punto 7), il primo giorno lavorativo successivo a tale richiesta.
- Garanzia sull'intervento : Ogni intervento effettuato ha garanzia di mesi **tre (3)** sul medesimo difetto; l'intervento in garanzia non comporta alcuna perdita di ore di assistenza.
- Verifica iniziale : il **Proponente**, dopo la sottoscrizione del presente contratto, effettuerà una verifica ed una schedatura delle pagine e dei contenuti che compongono il/i sito/i web. Tale verifica è compresa nel prezzo del contratto stipulato e non comporta alcuna detrazione di ore di assistenza.

Torre del Greco, li --/--/----

Timbro e firma del Cliente

Timbro e firma del Fornitore

#### 7-ORARI DI INTERVENTO:

L'assistenza descritta nel presente contratto è da intendersi valida dal lunedì al venerdì, escluse le festività e le ferie, e soggetta agli orari di ufficio, pertanto per interventi in **TELEASSISTENZA** gli orari saranno dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.00; per interventi **ON-SITE** gli orari standard saranno dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 17.00; ogni intervento che verrà eseguito al di fuori degli orari previsti sarà considerato urgente pertanto soggetto alle maggiorazioni definite nelle tabelle "**Listino Interventi ON-SITE**" e "**Listino Interventi TELEASSISTENZA**" sotto elencate.

#### 8-CORRISPETTIVO

Tutti i corrispettivi del presente contratto sono da considerarsi **I.V.A. esclusa ai sensi dell'articolo 27, comma 1, del D.L. 06/07/2011 n. 98 convertito con modificazione nella L. 15/07/2011 n.111, non soggetti a ritenuta di acconto (Provvedimento Agenzia delle Entrate n. 185820 del 22/12/2011 comma 5.2)** ed al **netto del Contributo Previdenziale del 4% (art.2, comma 26, L.8.8.1995 n. 335)**.

Il corrispettivo del presente contratto, è stabilito in € ----

Le parti di comune accordo stabiliscono che tale corrispettivo è legato ai controlli periodici e agli interventi (punti 3, 4 e 5) che non potranno essere superiori a una durata complessiva di:

- Ore - **ON-SITE Standard** (scalando 45 minuti di viaggio andata e ritorno ivi compresi per ogni intervento) con una durata minima fissa di 30 minuti.
- Ore - **TELEASSISTENZA Standard** (supporto telefonico, via mail, via software di amministrazione remota con una durata minima fissa di 15 minuti)

In caso di intervento **ON-SITE** i costi fissi (Diritto di Intervento, Diritto di Intervento KM) verranno applicati ad intervento come da "**Listino Interventi ON-SITE**". Per interventi *non Standard* (sistemistico, sicurezza, urgenza, etc.) verranno applicate le tariffe **Extra** sotto elencate ad ogni ora di intervento. In caso di superamento dei limiti sopra indicati le parti stabiliscono che saranno applicate le tariffe sotto elencate.

<b>Listino Interventi ON-SITE</b>	<b>Costo</b>
Intervento Standard (ad ora di intervento)	19,50 €
Diritto di intervento (compresi 30 minuti di intervento, da aggiungere ad ogni intervento standard)	30,00 €
Diritto di intervento KM (Per KM Oltre i 30 KM)	0,70 €
<b>Extra Interventi ON-SITE (da aggiungere ad ogni ora di intervento standard)</b>	<b>Costo</b>
Extra Sistemistico (intervento di carattere sistemistico)	5,85 €
Extra Sicurezza (intervento di sicurezza: firewall, controllo accessi, etc.)	9,75 €
Extra urgenza 8 (entro 8 ore, se possibile)	5,85 €
Extra urgenza 6 (entro 6 ore, se possibile)	11,70 €
Extra urgenza 4 (entro 4 ore, se possibile)	17,55 €
Extra urgenza 2 (entro 2 ore, se possibile)	29,25 €
Extra Ufficio (fuori orario 9.00-13.00 e 15.00-17.00, se possibile)	5,85 €
Extra Prefestivi (giorni prefestivi, se possibile)	11,70 €
Extra Domenica (intervento di domenica, se possibile)	29,25 €
Extra Festivi (giorni festivi non domeniche, se possibile)	48,75 €

Torre del Greco, li --/--/----

Timbro e firma del Cliente

Timbro e firma del Fornitore

<b>Listino Interventi TELEASSISTENZA</b>	<b>Costo</b>
Intervento Standard (ad ora di intervento)	13,00 €
<b>Extra Interventi TELEASSISTENZA (da aggiungere ad ogni ora di intervento standard)</b>	
Extra Sistemistico (intervento di carattere sistemistico)	3,90 €
Extra Sicurezza (intervento di sicurezza: firewall, controllo accessi, etc.)	6,50 €
Extra urgenza 8 (entro 8 ore, se possibile)	3,90 €
Extra urgenza 6 (entro 6 ore, se possibile)	7,80 €
Extra urgenza 4 (entro 4 ore, se possibile)	11,70 €
Extra urgenza 2 (entro 2 ore, se possibile)	19,50 €
Extra Ufficio (fuori orario 9.00-13.00 e 15.00-18.00, se possibile)	3,90 €
Extra Prefestivi (giorni prefestivi, se possibile)	7,80 €
Extra Domenica (intervento di domenica, se possibile)	19,50 €
Extra Festivi (giorni festivi non domeniche, se possibile)	32,50 €

#### **DECORRENZA**

#### **CANONE ANNUO**

1 anno dalla data di sottoscrizione del contratto

€, ----

#### 9-RICHIESTA ULTERIORI ORE:

Qualora si renda necessario un pacchetto aggiuntivo di ore di assistenza il cliente potrà scegliere una delle seguenti opzioni:

- ON-SITE 5: Consiste in cinque (5) ore di assistenza **ON-SITE** da aggiungere ad un contratto già sottoscritto. € 125
- TELEASSISTENZA 10: Consiste in dieci (10) ore di **TELEASSISTENZA** da aggiungere ad un contratto già sottoscritto. € 150

#### 10-CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Ad accettazione del contratto di assistenza il saldo dovrà essere pagato il giorno dell'adesione con rimessa diretta.

#### 11-OBBLIGHI DEL CLIENTE

- L'ubicazione del SOFTWARE e del relativo HARDWARE deve essere quella definita in contratto e precisamente al punto 2 del presente.
- E' obbligo del **Cliente** far si che tutte le caratteristiche tecniche dell'installazione (ambiente, impianto elettrico, impianto terra, ecc.) corrispondano alle specifiche tecniche standard relative all'impiego dei prodotti HARDWARE.
- Il **Cliente** è responsabile di interventi effettuati da personale non autorizzato del **Proponente**.
- Il **Cliente** è responsabile per guasti causati al SOFTWARE ed ai prodotti HARDWARE da incuria, colpa o dolo da parte di proprio personale o nel caso di tentativi di effettuare in proprio riparazioni o modifiche di funzionamento hardware.
- Il SOFTWARE, l'HARDWARE e gli eventuali dispositivi collegati devono essere usati secondo le modalità funzionali previste.
- Il **Cliente** deve concordare con il **Proponente** il trasferimento dei PRODOTTI in altri locali.
- La piena osservanza da parte del **Cliente** delle condizioni particolari di cui ai precedenti è condizione essenziale per l'applicazione del presente contratto. In caso di non osservanza di dette condizioni, gli interventi, comunque effettuati dal **Proponente** su richiesta del **Cliente**, saranno fatturati a parte a condizioni e tariffe in vigore al momento della richiesta.

Torre del Greco, li --/--/----

Timbro e firma del Cliente

Timbro e firma del Fornitore

- E' cura del **Cliente** segnalare al **Proponente** eventuali implementazioni di moduli o parti del sistema in modo che il **Proponente** possa aggiornare i prezzi del canone di assistenza tecnica hardware.

#### 12-PRESTAZIONI ESCLUSE DAL CONTRATTO

Non si intendono coperti dal presente contratto e verranno fatturati a parte, a condizioni e tariffe in vigore al momento della chiamata, gli interventi richiesti nei seguenti casi:

- eventuali servizi resi su richiesta del **Cliente** al di fuori del normale orario di lavoro del **Proponente** come specificato in precedenza ;
- Il **Proponente** non assicura la prestazione di assistenza software e tecnica nei casi di forza maggiore o altre cause non imputabili alla medesima come per esempio: scioperi, agitazioni sindacali, ritardi causati da fornitori, alluvioni, incendi, infortuni, malattie, ecc..
- Il **Proponente** viene liberato da qualsiasi responsabilità diretta o indiretta sul risultato dell'elaborazione e dell'esattezza dei dati in genere.

#### 13-MANCATO USO DELL'ASSISTENZA:

Il parziale o mancato uso da parte del **Cliente** dell'assistenza nei termini sopra indicati, non darà titolo ad alcuna pretesa di rimborso di alcun tipo nei confronti del **Proponente**

#### 14-RESPONSABILITA'

Il **Cliente** solleva il **Proponente** da qualsiasi responsabilità relativamente ai dati contenuti e trattati all'interno degli hard disk e dei supporti di memorizzazioni degli elaboratori del **Cliente** stesso. Il **Proponente** non è inoltre responsabile di eventuali danni a persone o cose causati da manomissioni/incuria/dolo degli elaboratori.

#### 15-CESIONE DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA

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

#### 16-CLAUSOLE DI RISOLUZIONE

Il **Proponente** potrà risolvere 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.

Torre del Greco, li --/--/----

Timbro e firma del Cliente

Timbro e firma del Fornitore