



CONTRATTO DI ASSISTENZA TECNICA MANUTENTIVA

Tra

IT ECC SRL s.r.l.
Con sede in Ferrara, Via Bologna, 1307
P.iva e C.f. 01983550383

E

RAGIONE SOCIALE: Istituto Comprensivo "Govoni"
VIA: Fortezza
CITTA': **FERRARA**
PROVINCIA: **FE**
CAP:
TEL: 0532 55409
E-MAIL DI RIFERIMENTO: feic81100x@istruzione.it
PERSONA DI RIFERIMENTO: Dott.ssa Daniela
Campana
NUMERO POSTAZIONI PC DESKTOP:
NUMERO POSTAZIONI PC LAPTOP:
NUMERO POSTAZIONI PC SERVER:
NUMERO DI PRINTER:
APPLICAZIONI SPECIFICHE:

PREMESSA

Con il presente contratto la nostra società si impegna a fornirvi un servizio di assistenza tecnica informatica Hardware/Software presso i Vostri uffici mantenendo in efficienza e in piena funzionalità tutte le Vostre apparecchiature informatiche (Computer, Periferiche, Rete aziendale, Servizi collegati alla rete internet) citate nella sottoscrizione dello stesso.

Il servizio ha una durata dal momento della stipula, per un numero di ore corrispondenti a quelle acquistate nel pacchetto da Voi sottoscritto come al punto 2. Il numero di ore acquistate sono spendibili nell'anno solare successivo alla data di sottoscrizione dello stesso. Nell'eventualità che la Cliente non usufruisca dell'intero pacchetto ore acquistato, le ore in eccedenza non potranno essere cumulate con la sottoscrizione di un nuovo contratto; le stesse non potranno essere altresì rimborsate dalla Nostra società. Le ore del pacchetto acquistate e non utilizzate nell'anno solare seguente la stipula sono quindi da intendersi a "fondo perduto". La modalità del conteggio delle ore avverrà tramite la stesura di rapporti di assistenza tecnica, che il nostro personale si impegnerà a formalizzare al termine di ogni intervento di manutenzione presso i Vostri uffici, e che verranno da Voi controfirmati e di cui Vi sarà consegnata una copia.

CONDIZIONI CONTRATTUALI

1). Il nostro personale interverrà in modalità di teleassistenza o fisicamente presso i Vostri uffici entro il giorno lavorativo successivo alla ricezione dalla Vostra richiesta, tranne il caso in cui per causa di forza maggiore ne sia impossibilitato (tumulti,

sommosse, inondazioni, catastrofi naturali o comunque qualsiasi evento non dipendente dalla nostra volontà).
2). L'azienda cliente opta per la seguente proposta contrattuale

FULL ILLIMITATE CHIAMATE/ORE VALIDO PER TUTTI I PLESSI DELL'ISTITUTO PER L'ANNO SOLARE 2019

Quotazione a Voi riservata € 2.200,00 iva esclusa di legge

Alle condizioni commerciali riportate nel listino servizi presente sul sito www.itecc.it e che preventivamente è stato inviato.

3). La nostra società, non sarà ritenuta in alcun modo responsabile, nel caso di rottura Hardware e/o malfunzionamento Software, della perdita, compromissione e/o cancellazione di dati contenuti nei supporti di massa delle apparecchiature da noi assistite. Rimarrà a Vostro carico praticare salvataggi e copie di sicurezza dei Vostri dati personali importanti. Il cliente si impegna quindi a non richiedere nessun tipo di indennizzo sia esso di natura economica che penale nei confronti della nostra società e dei propri collaboratori in caso di fortuita cancellazione, alterazione, infezione totale o parziale dei propri dati personali. Il nostro personale si impegnerà altresì ad avvisare il cliente di eseguire copie di sicurezza dei propri dati personali su un supporto di memoria di massa, alternativo e sicuro.

4). Nel caso di rottura Hardware il componente/i danneggiati dovranno essere forniti, installati e configurati dalla nostra società.

5). Il presente contratto non può essere ceduto a terzi, e potrà essere erogato solo ed esclusivamente nella locazione logistica descritta nella stesura e nella stipula dello stesso.

6). A seguito della richiesta del cliente, e qualora fosse tecnicamente possibile, il problema verrà risolto telefonicamente, o tramite sistema di assistenza remota (punto 18). In caso contrario, verrà inviato un tecnico presso l'indirizzo del cliente comunicato alla stipula del contratto. Il tecnico tenterà di risolvere la problematica direttamente presso la sede del cliente.

Qualora l'intervento non sia risolvibile presso la sede del cliente, si procederà con la presa dell'apparecchiatura per portarla presso i nostri laboratori. L'intervento di presa dell'apparecchiatura/e previsto nel luogo di utilizzo del prodotto nei normali orari lavorativi (dalle ore 9.00-13.00 e dalle 14.30-18.00) dei giorni feriali. Questa operazione verrà disposta con la massima sollecitudine e, normalmente, sarà effettuato entro 8 ore lavorative dalla comunicazione. Sarà possibile e normalmente viene attuata la procedura di noleggio temporaneo attrezzatura a costi convenzionati (ad es, per la stampante **NESSUN** costo per il noleggio temporaneo ma solo per le copie stampate, per il pc a listino 2017 € 15/gg)

Il computo delle ore di assistenza avverrà a scatti di mezz'ora per eccesso, fermo restando la prima ora sempre conteggiata.

7). Ai nostri tecnici incaricati dovrà essere garantito l'accesso alle macchine e solo ad essi sarà consentito effettuare riparazioni o modifiche sulle stesse. Una persona "referente" facente parte della struttura del "CLIENTE" dovrà informare il nostro personale tecnico, dell'esatto guasto o anomalia per la quale si è richiesto l'intervento. Sarà premura del cliente far pervenire al nostro personale addetto nel caso di un ritiro il "DDT", relativo alle apparecchiature da condurre c/o il nostro



IT ECC s.r.l.

Via Bologna 1307 44124 FERRARA

www.itecc.it info@itecc.it

Facebook: It Eccellente Amministratori di Sistema



laboratorio. Una volta portate c/o i nostri laboratori l'apparecchiatura/e saranno sottoposte ad opera di diagnosi per poter accertare la causa del malfunzionamento. Nel caso non ci siano "parti di ricambio" da sostituire, ma si possa ripristinare il funzionamento con la sola pratica di "ripristino hardware o software", l'apparecchiatura/e sarà ripristinata e verrà ricondotta c/o la struttura del cliente nel modo più veloce possibile.

8). Nel caso in cui dopo aver svolto opera di diagnosi si accerti che per riportare l'apparecchiatura/e al suo normale stato di esercizio occorra sostituire delle parti di ricambio, provvederemo a far pervenire al cliente una quotazione dettagliata del "preventivo di riparazione". Solo dopo la presa visione, la sottoscrizione della quotazione, e il ricevimento c/o i nostri uffici della stessa firmata e timbrata per accettazione, si procederà alla riparazione. Nel caso in cui la riparazione dovesse risultare economicamente svantaggiosa, "IT ECCELLENTE" avviserà il cliente, e, lascerà a lui il pieno arbitrio di decidere se proseguire nella riparazione o riportare l'apparecchiatura c/o il cliente come "non riparata". I tempi di riconsegna dell'apparecchiatura c/o il cliente dipenderà in maniera significativa dall'approvvigionamento delle "parti di ricambio". Per l'approvvigionamento delle parti di ricambio, il cliente potrebbe aspettare anche un tempo superiore ai 30 gg lavorativi. Il cliente sottoscrivendo il presente, prende atto di questa eventualità

9). Come risulta esplicito dal contratto, è esclusa qualsiasi tipo di fornitura di materiale di ricambio o di consumo. La fornitura di ricambi o materiale di consumo, dovrà essere concordato di volta in volta tra la nostra azienda e il cliente. Questa operazione avverrà tramite la comunicazione e la formulazione di un preventivo in cui verrà sottoposto al cliente una quotazione commerciale per il prodotto da fornire. La pratica procederà solo ed esclusivamente dopo l'approvazione con timbro e firma del cliente della nostra quotazione commerciale a lui sottoposta a mezzo fax/mail.

10). Il nostro personale tecnico recepisce la direttiva sulla privacy n°196/2003, e in perfetta ottemperanza della stessa, si impegna, qualora venga a prendere visione in maniera anche accidentale e fortuita di dati sensibili del cliente, a non trascriverli, copiarli, utilizzarli e comunque divulgarli a terzi

11). Alla scadenza del pacchetto ore contrattuali, lo stesso verrà automaticamente rinnovato alle condizioni in vigore al momento del rinnovo. In caso di cessazione anticipata del contratto di assistenza da parte del cliente nessuna somma ci potrà essere richiesta in restituzione. La richiesta di cessazione e mancato rinnovo dovrà avvenire con anticipo rispetto alla scadenza del monte ore compreso e comunque dei termini contrattuali.

12). Il servizio sarà erogato durante il normale orario lavorativo 9.00- 13.00/14.30-18.30 dal lunedì al venerdì. Tutte quelle pratiche di intervento straordinario da svolgersi al di fuori del normale orario lavorativo, saranno da intendersi non comprese nel presente accordo.

13). Per qualsiasi controversia sarà competente il **foro di Ferrara**.

14). Questo contratto avrà validità solo quando verrà controfirmato dalle parti, contestualmente un tecnico incaricato, produrrà un "allegato" nel quale elencherà con Marca, Modello e numero di serie il dettaglio delle apparecchiature che saranno assistite secondo le clausole sopra elencate.

15). L'erogazione del servizio inizierà solo al pagamento completo in maniera anticipata a mezzo bonifico bancario, della somma pattuita tra le parti (che dipende tra l'altro del tipo di

apparecchiature, dal tipo di assistenza da svolgere presso il cliente, dall'ubicazione geografica della sede del cliente rispetto alla sede dei nostri laboratori) per l'acquisto del pacchetto di ore relative al contratto.

16). Privacy: Ai sensi e per gli effetti del d.lgs. 196/03 si informa che i dati personali inseriti nel presente documento saranno da noi trattati per il regolare svolgimento del servizio di assistenza e riparazione, il responsabile del trattamento dei dati personale è It Ecc s.r.l. nella persona del Presidente del Consiglio di amministrazione Pro tempore. Il trattamento dei dati avverrà con modalità idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi. Si informa il cliente che anche nell'eventualità che durante una riparazione dovessimo venire a contatto con dati personali stipati nei supporti di memoria di massa del cliente ci impegniamo a non copiarli, trascriverli o comunque divulgarli a terzi. In cliente potrà esercitare i diritti di cui all'articolo 7 inviando una mail a info@itecc.it

17). Insieme al timbro dovrà apporre la firma del presente o il titolare o il legale rappresentante dell'azienda.

18). L'assistenza tecnica da remoto, sarà svolta solo se la struttura del cliente, avrà le caratteristiche tecnologiche, che permettano tale pratica. Verranno scalate le ore dal contratto, frazionando nella misura di ½ ora le sessioni di intervento tecnico da remoto. L'assistenza da remoto sarà da concordare in maniera preventiva con la nostra direzione.

Il cliente firmando certifica di aver letto in ogni sua parte e di accettare tutte le clausole (dalla numero 1 alla numero 18) e gli impegni siano essi di responsabilità civile, penale, ed economica contenuti nel presente documento contrattuale.

Tutti i prezzi citati nel presente documento sono da intendersi iva esclusa di legge.

Ferrara, 28/12/2018

Letto, firmato e sottoscritto

IT ECC S.r.l.

IL DIRIGENTE SCOLASTICO
IL CLIENTE
(Dott.ssa Anna BAZZANINI)



IT ECC s.r.l.

Via Bologna 1307 44124 FERRARA

www.itecc.it info@itecc.it

Facebook: It Eccellente Amministratori di Sistema