

## CONTRATTO DI PRESTAZIONE DI ASSISTENZA IN MATERIA TECNICO-INFORMATICA

**CIG Z242DD5EFF**

TRA

Il Cliente ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE MANZONI

con sede a ROSATE in VIALE DELLE RIMEMBRANZE N.34/36

recapito telefonico 02 90848867 Fax

Codice Fiscale / Partita IVA 82003610159

rappresentato legalmente dal DOTT. CREA ANTONINO

nel suo ruolo di DIRIGENTE SCOLASTICO

Recapito a cui ricevere l'estratto conto periodico delle ore :

E-Mail (consigliato) MIIC87600L@ISTRUZIONE.IT Fax

E

AG.I.COM. ITALIA S.r.l., rappresentata legalmente da Marco Gallerini, nella sua qualità di Presidente, viale Abruzzi n. 9 - 20131 Milano (MI), partita IVA 06622890967.

### SI CONVIENE E SI STIPULA

#### **Art. 1 Norma di rinvio**

Le premesse e gli allegati del presente contratto fanno parte integrante dello stesso. Il presente rapporto contrattuale è regolato, per quanto non previsto dalle parti, dalle disposizioni di regolamento contenenti le istruzioni generali sulla gestione amministrativo-contabile delle istituzioni scolastiche e, per quanto non disposto da questo, dalla legge e dal regolamento per l'amministrazione del patrimonio e per la contabilità generale dello Stato (se il Cliente è un Istituto di Istruzione), nonché dal codice civile e dalle altre disposizioni normative in materia contrattuale.

**Firmato digitalmente da Crea Antonino**

**Art. 2 Oggetto dell'incarico**

Sono oggetto dell'incarico :

**Manodopera SISTEMISTICA INFORMATICA**

Esecuzione di prestazioni sistemistiche di progettazione di reti informatiche e telematiche

**Manodopera TECNICA HARDWARE e SOFTWARE**

Esecuzione di interventi presso i Vs. locali o presso il nostro laboratorio atti alla soluzione di problematiche di tipo software o di tipo hardware (esclusa la fornitura di pezzi di ricambio).

**Corsi TECNICI**

Esecuzione di corsi a contenuto tecnico per il personale dell'azienda / istituzione.

Oggetto del contratto sono tutte quelle prestazioni professionali tese alla installazione e configurazione di software commerciali (office, antivirus, sistemi operativi windows etc.), alla configurazione di client in rete, all'ottimizzazione dell'uso delle risorse, alla rimozione di virus informatici ed in generale alla risoluzione di tutte quelle problematiche di tipo software.

Previo accordo con il nostro personale, le ore dell'ATI possono essere impiegate anche per ottenere spiegazioni, consulenze tecnico-commerciali e/o corsi destinati ad una generalità di utenti.

Il monteore prepagato potrà essere utilizzato dal cliente mediante attivazione di una chiamata secondo le modalità indicate alla "tabella delle modalità di attivazione" allegata al presente.

**Entro 5 giorni lavorativi** il nostro personale tecnico effettuerà l'uscita ed eseguirà l'intervento. Indipendentemente dalla reale durata dell'intervento la prima ora sarà sempre sottratta dal monteore prepagato a titolo di rimborso dell'uscita. Il tempo eccedente la prima ora sarà conteggiato e "scaricato" ad intervalli di 30 minuti.

Il contratto da diritto ad interventi presso tutti i plessi di cui è composto l'Istituto scolastico o l'azienda ad eccezione fatta per quelli che distino oltre 40 Km dalla sede centrale della scuola/impresa che dovranno essere espressamente accettati da AGICOM ITALIA.

Il personale tecnico destinato agli interventi su contratto è altamente specializzato ed autorizzato da AGICOM ad intervenire anche in sussistenza di garanzia senza inficiare in alcun modo la durata della stessa.

**Art. 3 Interventi tecnici speciali**

Sono "interventi tecnici speciali" quelli necessari per affrontare malfunzionamenti tecnici particolari come quelli che possano accorrere al software gestionale SISSI o similari (solo per gli Istituti di Istruzione), gli interventi consulenziali o formativi in materia di PRIVACY nonché gli interventi tecnici eseguiti su piattaforme LINUX.

Per questi interventi è prevista una "tabella dei criteri di conversione delle ore", allegata al presente, da cui è possibile evincere a quante ore prepagate equivale ogni ora di intervento tecnico speciale.

**Art. 4 Obblighi della ditta**

La ditta si impegna a rispettare gli adempimenti previsti all'Art. 2 del presente contratto e per questo designa tutto il personale della stessa all'esecuzione degli obblighi nascenti da questo contratto. E' totalmente esclusa l'assistenza nei giorni festivi. Durante le 2 settimane centrali del mese di Agosto il servizio di assistenza potrebbe non funzionare secondo gli standard qualitativi di velocità ed efficienza garantiti durante tutto il resto dell'anno.

**Art. 5 Obblighi del Cliente**

Il Cliente si impegna a mettere a disposizione della ditta tutta la documentazione necessaria per l'espletamento dell'attività.

Il Cliente si impegna inoltre a corrispondere alla ditta il compenso indicato nella TABELLA A, nel termine indicato in offerta, dalla data di ricevimento della fattura, per l'esecuzione della prestazione.

#### **Art. 6 Durata del contratto**

La durata del presente contratto è rapportata ai giorni effettivi necessari per la fruizione del servizio di assistenza tecnica.

Il pacchetto di manodopera acquistata ha durata, espressa in ore di effettiva assistenza, indicata nella TABELLA A.

#### **Art. 7 Tutela della riservatezza**

Il personale AG.I.COM ITALIA è autorizzato alla visione, elaborazione e tenuta parziale e temporanea dei dati personali e sensibili detenuti dal cliente, esclusivamente per gli scopi inerenti al mandato conferito.

Lo Studio non potrà utilizzare i dati di cui verrà a conoscenza o di cui entrerà in possesso per fini difformi da quelli espressamente previsti dal mandato conferito, non potrà inoltre trattenere copia di tali dati in periodi successivi a quelli strettamente necessari per la conclusione della prestazione.

E' fatto obbligo ad AGICOM ITALIA di custodire e trattare i dati personali di proprietà del Cliente secondo le misure minime di sicurezza previste dal D.Lgs. 196/2003.

#### **Art. 8 Allegati**

Sono parte integrante del contratto e devono essere allegati a questo :

**La TABELLA A**, riportante la durata del contratto di assistenza acquistato espressa in ore effettive di assistenza ed il prezzo del contratto acquistato.

**La tabella dei criteri di conversione delle ore**, da cui si possono evincere i rapporti esistenti tra le ore prepagate e le ore utilizzate per eseguire interventi tecnici speciali (Art. 3).

**La tabella delle modalità di attivazione**, in cui si possono leggere i recapiti a cui inviare le richieste.

**La tabella dei servizi remoti attivati**, in cui si possono leggere le modalità di accesso remoto attive.

**L'offerta commerciale**, da cui si deducono le modalità di pagamento di cui all'Art. 5 e le condizioni speciali frutto della pattuizione privata che possano di volta in volta fare eccezione alle regole generali presenti in questo contratto.

#### **Art. 9 Responsabilità e foro competente**

La ditta è responsabile dell'esatto adempimento delle obbligazioni contrattuali assunte. Qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, applicazione ed esecuzione del presente contratto è devoluta alla competenza del Foro di Milano.

Rosate, lì 31/07/2020

AG.I.COM. ITALIA S.r.l.  
Marco Gallerini

Crea

Legge 39/1993

Il Cliente  
Dott. Antonino

Firma autografa omessa ai sensi della

## TABELLA A

IL PRESENTE CONTRATTO DI ASSISTENZA TECNICA INFORMATICA AVRA' LA DURATA DI :

**Contratto annuo scadenza il 31 Luglio 2021  
Fino max 50 ORE ASSISTENZA TECNICA**

ED E' STATO CONVENUTO ED ACCETTATO IL PREZZO COMPLESSIVO DI :

**ATI € 1700,00+ IVA**

## TABELLA DEI CRITERI DI CONVERSIONE DELLE ORE

- Assistenza software e Hardware su apparati informatici e tecnologia per ufficio, Personal Computer , Server Stampanti , Switch ,Router e Firewall ecc.
- **Formazione segreteria Registro Elettronico e configurazione con assistenza Area Alunni e programmi Axios**
- Configurazione Internet e controllo accesso tramite filtri proxy per la rete didattica e segreteria ( presentando un progetto di sicurezza).
- Consulenza e assistenza per la gestione della rete Informatica ed eventuali apparati.
- Installazioni di software aggiuntivi.
- Configurazione e Installazione Antivirus e aggiornamento del sistema operativo.
- Assistenza su Sistemi operativi Windows xp/ Vista / 7 / 8/10 e tutte le release Server Microsoft , assistenza e configurazione su pacchetti office.
- Assistenza sul gestionale SISSI-Axios e SQL Anyway.
- Installazione, manutenzione e riparazione hardware degli apparati in vostro possesso, ad esclusione di materiali di consumo ( toner , Tamburi ) o parti guaste le quali verranno preventivati al momento della riparazione.
- **Installazione e Configurazione sistema di Backup fornito dal cliente con struttura DAT o altri backup rispecchiando i requisiti di privacy.**
- **Servizio di assistenza remota previa installazione del nostro software di controllo per velocizzare i tempi d'intervento e la risoluzione dei problemi.**

### Servizi opzionali

- E' possibile aggiungere il nostro servizio di **Backup Online di Agicom** per rendere i dati della Segreteria a norma secondo le leggi in materia di dati sensibili. Tutti i dati saranno giornalmente trasferiti sui nostri server con crittografia avanzata come prevede la legge. **( opzionale )**
- **Amministratore di Sistema ( opzionale )**
- Installazione Software su Server di segreteria per il monitoraggio dei log come prevede il garante della privacy, il software è gratuito con l'acquisto del pacchetto amministratore di sistema.

## TABELLA DELLE MODALITA' DI ATTIVAZIONE

L'ASSISTENZA GARANTITA DAL PRESENTE CONTRATTO POTRA' ESSERE ATTIVATA INDIFFERENTEMENTE IN UNO DI QUESTI MODI :

FAX dettagliato allo **02/700527180**

MAIL dettagliata su **Firmato digitalmente da Crea Antonino**  
[assistenza@agicomstudio.it](mailto:assistenza@agicomstudio.it)

## TABELLA DEI SERVIZI REMOTI ATTIVATI

# ASSISTENZA Remota

Attraverso il protocollo SSL ed il programma "AG.I.COM. LogMeIn" (o AG.I.COM. Hamachi) viene stabilita una connessione remota criptata e sicura con il Personal Computer da assistere. Vengono forniti i seguenti tipi di assistenza remota:

- installazione nuovi programmi
- aggiornamento programmi già installati
- risoluzione problemi di configurazione software / hardware
- diagnosi su malfunzionamenti hardware

### Requisiti

- avere installato sui propri PC il software "AG.I.COM. LogMeIn" (o AG.I.COM. Hamachi) ed a questo penseremo noi in occasione della prima uscita utile
- disporre di una connessione internet attiva
- presenza dell'utente alla propria postazione PC nel momento dell'intervento (necessaria per digitare password personali e per illustrare il problema)
- il ticket di assistenza è aperto esclusivamente a seguito di chiamata da parte del cliente
- il tecnico AG.I.COM. stabilisce una connessione al PC da assistere e contemporaneamente apre una chiamata telefonica con l'utente del PC, al fine di chiarire le modalità di intervento
- a fine intervento viene rilasciato un bollettino che riepiloga le operazioni svolte e le ore impiegate

**SI', DESIDERO ATTIVARE IL SERVIZIO DENOMINATO "ASSISTENZA REMOTA"**