

**OFFICINA DIGITALE**

ENABLING TECHNOLOGY

CONTRATTO N. 2  
CIG. Z6A10G9782

# **CONTRATTO DI ASSISTENZA TECNICA**

**PER INTERVENTI SU INFRASTRUTTURA IT  
(COMPUTER, SERVER, SISTEMI VIRTUALI,  
NOTEBOOK, STAMPANTI, RETI, FIREWALL E  
ALTRO HARDWARE E SOFTWARE)**

# CONTRATTO DI ASSISTENZA TECNICA

**PER INTERVENTI SU INFRASTRUTTURA IT  
(COMPUTER, SERVER, SISTEMI VIRTUALI, NOTEBOOK,  
STAMPANTI, RETI, FIREWALL E ALTRO HARDWARE E  
SOFTWARE)**

## Caratteristiche

*Nessun costo di apertura chiamata. Apertura e gestione chiamata attraverso sistema di ticketing on line.*

*Tariffa oraria ad hoc per contratto di assistenza con sconto a scalare, costo trasferita a forfait.*

*L'intervento tecnico in presenza di contratto di assistenza prevede la precedenza rispetto alla normale assistenza spot a chiamata.*

*Non viene applicato alcun sovrapprezzo previsto normalmente per gli interventi ad alto grado di urgenza.*

*In caso di eventi con impatto elevato (es. "bloccanti") si interviene, se possibile, anche fuori orario ufficio senza alcun sovrapprezzo.*

*Nessun aumento di tariffe per tutta la durata del contratto.*

*Hardware in comodato in caso di riparazioni prolungate (ove disponibile).*

*Il contratto di assistenza prevede un assessment iniziale allo scopo di rilevare la configurazione di tutti i prodotti hardware e software utilizzati e certificabili, nonché di identificare le situazioni che non rispettano i canoni di efficienza, stabilità e sicurezza minimi. Se individuate aree di criticità del sistema verranno proposte eventuali possibili soluzioni.*

*Laddove ritenuto opportuno verranno installati strumenti per il monitoraggio e supervisione atti a minimizzare entità di possibili problematiche e tempi di intervento.*

*Per ogni intervento dovrà essere aperto un ticket di assistenza nel quale verranno inserite tutte le indicazioni della problematica e nel quale verranno inserite le note tecniche di avanzamento e risoluzione del caso. In caso di uscita presso il cliente verrà prodotto anche un rapportino cartaceo indicando il tipo di intervento e altre informazioni sul caso*

## IT INFORMATION TECHNOLOGY

Sistemi efficienti, che soddisfano le aspettative di chi li utilizza, hanno bisogno di essere gestiti e tenuti in condizioni di perfetta funzionalità.

## IL CONTRATTO

1. Con il presente contratto la *Officina Digitale S.r.l.* si impegna a fornire un servizio di assistenza tecnica informatica Hardware/Software presso la sede del cliente (o in teleassistenza/telefonica ottimizzando i tempi di risposta) mantenendo in efficienza o in piena funzionalità tutte le apparecchiature informatiche (server, computer, periferiche, reti aziendali, servizi collegati alla rete Internet, ecc.)
2. Il contratto può essere risolto da entrambe le parti previa comunicazione scritta.
3. Prezzi Iva 22% esclusa.
4. Pagamento a mezzo bonifico bancario vista fattura ove non diversamente specificato.
5. Il perfezionamento del contratto avverrà alla firma del titolare o il legale rappresentante dell'azienda.
6. A seguito della richiesta del cliente, e qualora fosse tecnicamente possibile, il problema verrà risolto telefonicamente, o tramite sistema di assistenza remota. In caso contrario, verrà inviato un tecnico presso l'indirizzo del cliente. Il tecnico prenderà in carico la problematica direttamente presso la sede del cliente. Qualora l'intervento non sia risolvibile presso la sede del cliente, si procederà con il trasferimento dell'apparecchiatura presso i nostri laboratori. L'intervento di presa dell'apparecchiatura è previsto nel luogo di utilizzo del prodotto nei normali orari lavorativi (dalle ore 8.30-12.30 e dalle 14.00-18.00) durante i festivi.
7. L'assistenza tecnica da remoto sarà svolta solo se la struttura del cliente avrà le caratteristiche tecnologiche che ne permettano tale pratica. Verranno conteggiate le ore di assistenza, frazionando nella misura di mezzora ora le sessioni di intervento tecnico da remoto.
8. *Officina Digitale S.r.l.* prenderà in carico le segnalazioni effettuate tramite portale di apertura ticket nel più breve tempo possibile e comunque non oltre le 4 ore dalla richiesta, (salvo eccezioni). Dalla presa in carico del problema *Officina Digitale S.r.l.* si attiverà per la soluzione gestendo le priorità con il proprio staff di tecnici.
9. La prima ora di intervento presso la sede del cliente non è divisibile; le ore successive vengono conteggiate a frazioni di mezzora. Qualora l'intervento avvenga in teleassistenza, le ore vengono scalate in frazioni di mezzora senza alcun conteggio di diritto chiamata/uscita/trasferita.
10. Costo di chiamate uscite/trasferita: tempo di trasferimento viene concordato a forfait.
11. *Officina Digitale S.r.l.* non sarà ritenuta in alcun modo responsabile, nel caso di rottura Hardware e/o malfunzionamento Software, della perdita, compromissione e/o cancellazione di dati. Rimarrà a carico del cliente praticare salvataggi e copie di sicurezza dei dati personali importanti. Il cliente si impegna quindi a non richiedere nessun tipo di indennizzo sia esso di natura economica che penale nei confronti di *Officina Digitale S.r.l.* e dei propri collaboratori in caso di fortuna, cancellazione, alterazione, infezione totale o parziale dei propri dati personali. Il personale di *Officina Digitale S.r.l.* 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 (salvo non siano previsti o concordati servizi gestiti come Backup, Antivirus Sicurezza proattiva, ecc da conteggiarsi a parte).

12. Ai tecnici di *Officina Digitale S.r.l.* 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 compilare il ticket di assistenza e informare il personale tecnico dell'esatto guasto o anomalia per la quale si è richiesto l'intervento. Sarà premura del cliente far pervenire al personale di *Officina Digitale S.r.l.* addetto ad un ritiro, il "DDT" relativo alle apparecchiature da portare in laboratorio. Una volta portate nei 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 sarà ripristinata e verrà ricondotta c/o la struttura del cliente.

13. Il personale tecnico di *Officina Digitale S.r.l.* recepita la direttiva n. 196/2003 sulla privacy, e in perfetta ottemperanza della stessa, si impegna, qualora venga a prendere visione in maniera anche accidentale e fortuita di dati sensibili del cliente, di non trascriverli, copiarli, utilizzarli e comunque divulgarli a terzi.

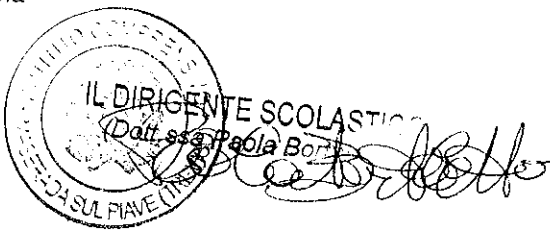
14. *Consuntivazione e fatturazione mensile*

# TIPOLOGIA SOTTOSCRIZIONE

**Assistenza Tecnica Basic (B2) : 600 €/anno (50x12)**

Servizio	Modalità
Supporto telefonico 1° Livello (individuazione problematica per apertura ticket di supporto)	B2 N° 2 ( due ) ore mensili incluse nel contratto
Supporto telefonico 2° Livello / Assistenza remota via internet/intranet con strumenti certificati e licenziati ( risoluzione problematica con documentazione e chiusura/sospensione ticket )	Non costituisce attività a consumo o pagamento aggiuntivo e si intendono fruite nel mese di riferimento. Nel mese di riferimento dalla terza ora viene applicato il costo orario di 65€/h  Viene conteggiato con scatti di 30 minuti.
Supporto web - f.a.q. - apertura ticket self service	Compreso
Monitoraggio rete/pc/server	Compreso
Intervento On Site	Il tempo impiegato viene scalato dal contratto con unità minima di 60 min
Diritto di chiamata	Non viene applicato
Spese di trasferta	Se non concordato diversamente vengono applicati: Tempo trasferimento dalla ns. sede al cliente e ritorno a 60€/h con scatti di 30 minuti + km * 0,58€/km + autostrada + spese vive. Sono a carico del cliente le spese a piè di lista.
Durata del contratto assistenza	12 mesi dalla sottoscrizione
Le urgenze vengono gestite secondo criteri di priorità stabiliti dal fornitore di servizi.	
Forfait Trasferimento:	

Timbro e Firma



IL DIRIGENTE SCOLASTICO  
(Dott.ssa Paola Borio)

Data 18 / 1 / 2017

## AUTORIZZAZIONE ALL'ACCESSO TECNICO DA REMOTO, NON PRESIDATO, PER LA DURATA DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA TECNICA

Con l'accettazione delle presenti condizioni OFFICINA DIGITALE SRL ed il CLIENTE dichiarano quanto segue:

Il CLIENTE autorizza l'accesso ai propri sistemi di OFFICINA DIGITALE SRL, dalla sua sede aziendale per l'attività richiesta di assistenza o/o aggiornamenti alle componenti hardware e software.

Il CLIENTE garantisce a OFFICINA DIGITALE SRL di avere regolarmente e legalmente il diritto d'uso di tutto il software installato sulle sue macchine, salvando in OFFICINA DIGITALE SRL da qualsiasi responsabilità riferita all'uso di software eventualmente installato in violazione alle norme di licenza vigenti.

Il CLIENTE garantisce a OFFICINA DIGITALE SRL di essere in possesso di supporti di backup del proprio sistema informatico, e degli archivi relativi, aggiornati periodicamente, salvando espressamente OFFICINA DIGITALE SRL da qualsiasi responsabilità in merito.

OFFICINA DIGITALE SRL garantisce la massima diligenza nell'attività che si renderà necessaria e al contempo garantisce, ai fini delle normative vigenti, di non acquisire o/o memorizzare sulle proprie apparecchiature dati sensibili presenti negli archivi del CLIENTE. Qualora per lo svolgimento dell'attività richiesta fosse necessario scaricare, parzialmente o per intero, informazioni archiviate sui sistemi informatici del CLIENTE, questo verrà preventivamente informato e gli stessi verranno memorizzati presso OFFICINA DIGITALE SRL, solo previa autorizzazione verbale del CLIENTE, e non di esso, riservando per il tempo necessario a concludere l'intervento tecnico richiesto.

**ESCLUSIONE DI GARANZIE.** OFFICINA DIGITALE SRL non riconosce alcun tipo di garanzia relativamente all'intervento in teleassistenza, l'intero rischio derivante dall'uso in teleassistenza e dalla apparecchiatura o dalle procedure software del CLIENTE e a totale carico di quest'ultimo.

**ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ PER DANNI.** In nessun caso OFFICINA DIGITALE SRL sarà responsabile per eventuali danni di qualsiasi tipo (ivi inclusi, senza limitazioni, danni per perdita o mancato guadagno, interruzione dell'attività, perdita di informazioni e dati, esito di esecuzioni di attività di teleassistenza) in particolare OFFICINA DIGITALE SRL non è responsabile di danni derivanti dall'uso di OFFICINA DIGITALE SRL, derivanti da interventi di esercizio del sistema o dalle singole apparecchiature, o da interventi di manutenzione, o da interventi di esercizio, spese per ripristino attività, responsabilità delle attività di esercizio, o da interventi di manutenzione e di assistenza, si riconosce esclusivamente all'attività di teleassistenza ed alla durata della stessa, non sussistono pertanto qualsiasi altra garanzia, esclusione di responsabilità o tutela del CLIENTE incluse nei contratti di licenza relativi all'utilizzo dei prodotti software installati dal CLIENTE sui quali OFFICINA DIGITALE SRL interviene.

Il Cliente dichiara di aver preso conoscenza delle presenti condizioni ed esprime il proprio consenso alla comunicazione dei dati personali ed al trattamento degli stessi, per le finalità di risoluzione di finalità di risoluzione di problematiche software hardware.

Timbro e Firma



IL DIRIGENTE SCOLASTICO

Dott.ssa Paola Bortolotto

Data 18/01/2017

**TARIFFE STANDARD (SENZA CONTRATTO DI ASSISTENZA)**

*Diritto di chiamata: 70,00€*

*Costo orario: 35,00€*

*Intervento minimo: 2 ore*

*Intervento in teleassistenza: 1,1 ora*

*Trasferimenti: costo chilometrico + tempo viaggio*