

CONTRATTO DI TELE ASSISTENZA

Richiedente

Ragione Sociale

Rappresentante Legale

Indirizzo

CAP / Città / Provincia

Partita IVA

Codice Fiscale

Tipo Contratto

Tipologia Contratto

Durata contratto

Software

Serial Number

Importo iva esclusa

Data Decorrenza

Data Scadenza

RICHIESTA DI ADESIONE AL CONTRATTO

Il sottoscritto dichiara che gli viene consegnata copia del presente contratto di assistenza e dopo aver preso conoscenza delle condizioni del contratto a tergo riportate ed averle accettate tutte integralmente e senza riserva alcuna, chiede alla Soluzione Informatica S.r.l. l'adesione al presente contratto di formazione e configurazione alle condizioni ivi specificate.
Confermo, assumendo con ciò piena responsabilità, la veridicità di quanto dichiarato e riportato sul presente modulo al fine di ottenere l'acquisto richiesto.

X

Timbro e Firma del cliente

Dichiaro di approvare specificamente, ai sensi degli art. 1341 e 1342 C.C. le condizioni contenute nel presente contratto di assistenza concernenti il costo dell'operazione, le modalità di pagamento nonché le ulteriori clausole contenute nelle condizioni generali a tergo riportate: 1. Definizioni, 2. Oggetto del contratto & prestazioni incluse, 3. Disponibilità del servizio di assistenza tecnica, 4. Prestazioni escluse dal contratto, 5. Decorrenza, durata e rinnovo del contratto, 6. Variazioni Canoni & Tariffe, 7. Interventi tecnici, 8. Condizioni di pagamento, 9. Obblighi del cliente, 10. Copie di backup, 11. Limitazione di responsabilità, 12. Disposizioni diverse, 13. Risoluzione del contratto, 14. Legge Privacy, 15. Foro Competente, 16. Clausola di chiusura

X

Timbro e Firma del cliente

X

Timbro e Firma di Soluzione Informatica SRL



CONDIZIONI GENERALI

1. Definizioni

Di seguito saranno utilizzate le seguenti definizioni:

Cliente è la persona fisica o giuridica riportata nel frontespizio del presente contratto nell'apposito spazio titolato Richiedente,

Soluzione Informatica SRL è Soluzione Informatica SRL (p.iva 04588510653) con sede legale in Cava de' Tirreni alla Trav. Luigi Ferrara n.3,

Teleassistenza si definisce l'assistenza tecnica effettuata attraverso una connessione telematica o telefonica.

2. Oggetto del contratto & prestazioni incluse

Soluzione Informatica SRL si impegna a fornire Teleassistenza nei termini indicati nel presente punto ed alle condizioni specificate al punto 9, il software a tergo riportato per il numero di ore a tergo riportate. Le assistenze possono essere richieste e fornite solo attraverso la Teleassistenza, senza la possibilità di richiedere interventi presso la sede di Cliente o Soluzione Informatica SRL.

La durata complessiva delle ore / frazioni di ora di assistenza non potrà superare il monte ore specificato a tergo.

3. Disponibilità del servizio di formazione e configurazione

In base alla tipologia di contratto stabilita, l'assistenza è disponibile nei seguenti periodi:

TELEASSISTENZA STANDARD: La formazione può essere fornita entro 24 ore lavorative dalla richiesta, esclusivamente dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.00 con esclusioni dei periodi delle festività nazionali e locali e dei periodi di chiusura aziendale programmati e comunicati tramite mail / pubblicati sul sito www.firesoft.it

TELEASSISTENZA PRIORITARIA: La formazione può essere fornita entro 6 ore lavorative dalla richiesta, esclusivamente dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.00 con esclusioni dei periodi delle festività nazionali e locali e dei periodi di chiusura aziendale programmati e comunicati tramite mail / pubblicati sul sito www.firesoft.it

TELEASSISTENZA NON STOP: La formazione può essere fornita entro 6 ore lavorative dalla richiesta in qualsiasi giorno in qualsiasi ora.

Per poter ricevere assistenza è necessario aprire di volta in volta un ticket secondo le modalità indicate sul manuale d'uso e/o sul sito www.firesoft.it.

Soluzione Informatica SRL non assicura la prestazione di assistenza software 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.

4. 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:

- Fornitura di hardware e prodotti consumabili;
- Formazione e configurazione effettuata fuori dagli orari di lavoro o con un priorità diversa da quella contrattualizzata;

5. Decorrenza, durata e rinnovo del contratto

Il presente contratto decorre dalla data in calce alla data di scadenza riportata in calce. Essendo un contratto a numero di ore limitato, il contratto si intende terminato anche all'esaurimento del monte ore disponibile. Non è previsto un tacito rinnovo, quindi alla scadenza è responsabilità di Cliente chiedere a Soluzione Informatica SRL un'estensione / rinnovo.

6. Variazioni Canonici & Tariffe

Fermo restando quanto stabilito all' articolo 5, Soluzione Informatica SRL ad ogni scadenza annuale si riserva la facoltà di procedere alla modifica, in aumento od in diminuzione, dei canoni e/o tariffe in vigore. Tali variazioni saranno comunicate da Soluzione Informatica SRL a Cliente almeno 60 (sessanta) giorni prima della scadenza contrattuale anche tramite e-mail. Il nuovo canone entrerà in vigore a partire dal primo giorno del mese successivo alla scadenza del contratto.

7. Interventi tecnici

Gli interventi di assistenza e di configurazione svolti da Soluzione Informatica S.R.L vengono conteggiati in ore e frazioni di ora, utilizzando il frazionamento per eccesso riportato a tergo. Alla fine di ogni intervento di Formazione verrà inviata una mail Cliente indicante il dettaglio della prestazione fornita e la durata della stessa. Verranno altresì riportati gli estremi del contratto di assistenza indicanti il numero di ore utilizzate in precedente, il numero di ore utilizzate per l'intervento corrente e il saldo delle ore disponibili.

8. Condizioni di pagamento

Il presente contratto è fatturato su base anticipata ed il pagamento deve essere corrisposto a vista fattura. Il mancato /ritardato pagamento comporta la sospensione del servizio di assistenza e l'attuazione delle misure per il recupero del credito.

9. Obblighi del cliente

L'assistenza di cui il presente contratto è fornita dalla Soluzione Informatica SRL subordinatamente all' osservanza da parte del cliente delle condizioni qui appresso indicate:

- Osservanza delle modalità operative necessarie per il corretto funzionamento delle apparecchiature.
- Utilizzo dei materiali di consumo idonei.
- Caratteristiche delle apparecchiature e del software di base corrispondenti a quelle prescritte dalla Soluzione Informatica SRL per il corretto funzionamento del programma a tergo riportato.
- Osservanza dei termini di pagamento di cui al punto 8.

10. Copie di Backup

Cliente è responsabile della gestione della procedura per il salvataggio (duplicazione) su supporti magnetici dei programmi, degli archivi e dei dati presenti sulle macchine e garantisce che la stessa sia stata correttamente eseguita prima dell'assistenza sollevando Soluzione Informatica da ogni responsabilità per tutti i rischi di perdite o danno a programmi, archivi e/o dati presenti sulle macchine al momento dell'effettuazione dell'intervento.

11. Limitazione di responsabilità

Cliente solleva Soluzione Informatica SRL da ogni responsabilità per tutti i rischi di perdite di dati o danni alle macchine.

Soluzione Informatica SRL declina ogni responsabilità in ordine alla osservanza degli obblighi ad essa derivanti dal presente contratto nei seguenti casi:

- Le condizioni particolari di cui all' articolo 8 non siano rispettate dal cliente.
- Errori causati da incuria, colpa o dolo del personale del cliente o da modifiche ai programmi/sistema non effettuate da Soluzione Informatica SRL.
- Cause di forza maggiore quali scioperi, interruzione dei servizi pubblici, blocchi stradali, disastri od oltre.
- Perdita di ogni tipo di dati.

Nessuna altra obbligazione, oltre a quelle espressamente previste nel presente contratto viene assunta dalla Soluzione Informatica SRL, rimanendo pertanto esclusa ogni responsabilità dei medesimi per danni causati dal/al cliente siano essi diretti od indiretti di qualsiasi genere o natura comunque connessi o derivanti dal presente contratto, come dall' uso o dal mancato uso dei programmi. In particolare, Soluzione Informatica SRL non si ritiene responsabile dei dati del cliente. In nessun caso potrà essere richiesta a Soluzione Informatica SRL una riduzione del prezzo pattuito.

In ogni caso, qualsiasi eventuale risarcimento non potrà superare il corrispettivo del presente contratto.

12. Disposizioni diverse

Soluzione Informatica SRL si riserva il diritto di affidare, in tutto o in parte, l'assistenza di cui al punto 2 a ditte specializzate e da Lei autorizzate.

13. Risoluzione del contratto

Soluzione Informatica SRL potrà risolvere di diritto, in ogni momento, il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. qualora il cliente non adempia una qualsiasi delle obbligazioni previste.

14. Legge Privacy

Cliente, con la sottoscrizione del presente contratto presta il consenso al trattamento dei dati personali forniti secondo le modalità e i termini previsti dal D.lgs. 196/2003.

15. Foro Competente

Per qualsiasi controversia tra le parti, relativa all' interpretazione, esecuzione o risoluzione del presente ed a qualsiasi ragione di dare od avere, sarà competente in via esclusiva il Foro di Salerno ferma facoltà di Soluzione Informatica SRL di adirne ogni altro competente ai sensi di legge.

16. Clausola di chiusura

Il presente contratto si compone di numero 2 fogli stampati solo fronte. Nessuna modifica o postilla avrà efficacia tra le parti a meno che non sia specificatamente approvata per iscritto dalle parti stesse.