

## RICHIESTA ED AUTORIZZAZIONE PER LA TELEASSISTENZA

Tra

..... con sede in ..... (.....),

alla via ..... avente

partita IVA / Codice Fiscale ....., tel .....

Email ..... di seguito Cliente

e

**FIRESOFT ITALIA SRL** con sede in Roccapiemonte (SA), Via Ponte, 11 avente partita IVA 05939950654, di seguito FIRESOFT ITALIA SRL.

**Firmando il presente documento, Cliente autorizza FIRESOFT ITALIA SRL ad effettuare servizi in teleassistenza sui propri sistemi alle condizioni sotto esposte.**

### Norme di regolamentazione del Servizio:

**1.** La teleassistenza è un servizio orientato alla risoluzione via internet delle problematiche operative sui prodotti applicativi e software gestionali prodotti da FIRESOFT ITALIA SRL con espressa esclusione di problemi derivanti da malfunzionamenti hardware.

**2.** Il costo concordato per l'erogazione del servizio è pari ad €. 50,00 iva esclusa, per ogni ora o frazione di ora, da corrispondersi anticipatamente alla fruizione del servizio.

**3.** Il Cliente autorizza espressamente FIRESOFT ITALIA SRL a connettersi utilizzando gli strumenti di teleassistenza ritenuti idonei alla realizzazione del servizio. FIRESOFT ITALIA SRL garantisce la conformità degli strumenti utilizzati alle normative di sicurezza imposte dal garante per la protezione dei dati personali e la riservatezza delle informazioni contenute nei sistemi del cliente. FIRESOFT ITALIA SRL si impegna a prestare il servizio di teleassistenza con mezzi e personale adeguatamente qualificato, secondo la regola d'arte e comunque, con la prescritta diligenza (art. 1176 c.c.). L'accesso dell'operatore al sistema del cliente sarà quello strettamente necessario, in termini di tempo e visualizzazione del sistema, alla prestazione del servizio richiesto

**4.** Per accedere al servizio, il Cliente deve disporre un collegamento internet con le caratteristiche tecniche adeguate, secondo le specifiche fornite dal supporto tecnico di FIRESOFT ITALIA SRL. Il cliente si impegna a presidiare il collegamento al fine di verificare di persona lo svolgimento delle operazioni e a supportare l'operatore in caso di bisogno.

**5. Il cliente dichiara di essere in regola con le norme sulla privacy (misure minime di sicurezza), ed in particolare, si impegna ad avere un SALVATAGGIO archivi non più vecchio di un giorno lavorativo prima di richiedere l'intervento di teleassistenza.**

**6.** FIRESOFT ITALIA SRL non assume responsabilità, se non per dolo o colpa grave (giudizialmente accertati), per danni comunque subiti dal Cliente o da terzi (inclusi, in via esemplificativa, danni per mancato guadagno, perdite economiche, interruzione dell'attività, perdita di dati) derivanti dall'utilizzo o mancato utilizzo del sistema oggetto dell'assistenza.

Nemmeno risponde degli illeciti civili, eventualmente commessi dal proprio personale, tranne nel caso di fatti gravemente colposi o dolosi riconosciuti tali dall'autorità giudiziaria. FIRESOFT ITALIA SRL non è responsabile dei danni subiti dal Cliente, durante la fornitura del servizio, derivanti da vizi del software oggetto dell'intervento ovvero, in generale, da negligenza, incuria, cattivo uso o manomissioni del servizio da parte di terzi e/o di personale del Cliente, ovvero ancora da cause di forza maggiore, quali calamità naturali, interruzioni o anomalie in genere della rete elettrica del luogo ove sono installate le macchine del Cliente.

**7. Il servizio di teleassistenza viene fornito solo occasionalmente ed è attivabile solamente su richiesta del cliente. In questa modalità di utilizzo FIRESOFT ITALIA SRL non opera in qualità di amministratore di sistema (provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 recepito nella Gazzetta Ufficiale. n. 300 del 24 dicembre 2008). Sarà responsabilità del cliente integrare queste informazioni, nel piano privacy aziendale o nel Documento Programmatico sulla sicurezza.**

\_\_\_\_\_

Data                      TIMBRO e FIRMA del cliente per accettazione  
(da inviarsi via fax al n. 06 605 07 172 o via pec a firesoftitaliasrl@pec.it)

### FIRESOFT ITALIA SRL

Via Ponte, 11  
84086 Roccapiemonte (SA)  
Partita Iva 059399550654

**Altri Riferimenti**  
Codice SDI: KRRH6B9  
PEC: firesoftitaliasrl@pec.it

**Recapiti Telefonici**  
089 84 24 064

**Recapiti Email**  
info@firesoft.it

**Siti Web**  
www.firesoft.it  
www.fireshopnet.it  
www.docottica.it

Capitale Sociale 10.000 iv – Unipersonale  
Numero REA SA-485443  
Registro Imprese 05939950654