



Oggetto: Contratto Assistenza remota.

Con questo tipo di contratto la DataCorp S.r.l. Si impegna a fornirvi assistenza su tutti i suoi prodotti installati e non utilizzando sia la metodologia di collegamento da remoto che assistenza on-site, teniamo ad informarvi che tali contratti sono sottoposti ad un massimale di ore e l'eccedere di tali ore verrà fatturato secondo il listino riportato all'interno di questo stesso documento.

Per quanto riguarda l'assistenza da Remoto tramite il programma che verrà installato su tutte le apparecchiature (DataCorp-assistant), saremo in grado di risolvere qualsiasi tipo di problematica SOFTWARE e APPLICATIVI con esclusione dei problemi derivati da un cattivo utilizzo delle apparecchiature installate.

Il servizio ha efficacia dal momento della stipula del contratto per il numero di ore corrispondenti a quelle acquistate comprese nei pacchetti sotto indicati, tutti i pacchetti acquistati sono spendibili entro 12 mesi dalla stipula del contratto con una validità annuale (anno solare).

L'attività di assistenza da remoto sarà regolata e controllabile da parte vostra tramite l'invio di un report al termine dell'attività da voi richiesta, nel report sarà presente la data e i riferimenti orari della presa in carico da parte di un nostro tecnico della vostra problematica e il termine orario della chiusura dell'attività.



Prodotti:

- Contratto Assistenza intervento Remoto

10 ore	20 ore	40 ore	80 ore	100 ore
€ 250,00 (€ 25,00/h)	€ 460,00 (€ 23,00/h)	€ 840,00 (€ 21,00/h)	€ 1600,00 (€ 20,00/h)	€ 1800,00 (€18,00/h)

- Nessuna spesa di viaggio
- Tutti i costi sono IVA esclusa

In caso il monte ore si esaurisca prima della scadenza, il contratto sarà rinnovato, su richiesta del cliente per altri 12 mesi a partire dalla data stessa dell'esaurimento.

Il rinnovo avverrà con pagamento entro 30 giorni dalla data di fatturazione.

Listini interventi (prezzi IVA esclusa)

Diritto fisso di chiamata standard	€ 20,00
Diritto fisso di chiamata straordinario	€ 40,00
Tariffa oraria intervento standard	€ 45,00/h
Tariffa oraria intervento straordinario (festivi e fuori orario)	€ 90,00/h



Il servizio ha una durata dal momento della stipula, per un numero di ore corrispondenti a quelle acquistate nel pacchetto da Voi sottoscritto e può essere rinnovato alla scadenza, o in caso di esaurimento del monte ore.

Il numero di ore acquistate sono spendibili entro 12 mesi dalla data di sottoscrizione dello stesso. Essendo il medesimo un contratto di assistenza di tipo "assicurativo", nell'eventualità in cui il Cliente non usufruisca dell'intero pacchetto ore acquistato, **le ore in eccedenza non potranno essere cumulate con la sottoscrizione di un nuovo contratto nè rimborsate**. Le ore del pacchetto acquistate e non utilizzate 12 mesi seguenti la stipula sono quindi da intendersi **"a fondo perduto"**. Le modalità del conteggio delle stesse 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. Lo stesso verrà da voi controfirmato e ve ne verrà consegnata una copia.

Per l'applicazione del presente contratto ci si atterrà alle clausole sotto elencate.

- Il nostro personale interverrà entro le ore 18.30 del giorno lavorativo successivo alla vostra richiesta. Nel caso non fosse possibile, il personale della DataCorp S.r.l. interverrà prima possibile scontando come penale il 50% del tempo da scalare nel rapportivo consuntivo dell'intervento sul monte ore. Nel conteggio delle ore sarà incluso anche il tempo di viaggio dalla nostra sede alla vostra e ritorno e le spese accessorie secondo la tabella riepilogativa sopra riportata, la durata minima di un intervento è di un ora escluso il viaggio e massimo di 3 ore consecutive.
- Sono esclusi dal normale intervento i giorni festivi, festività infrasettimanali, dal 15 al 31 agosto e gli interventi fuori orario lavorativo (orario lavorativo lunedì/venerdì ore 9.30 – 13.00 e 15.30 – 18.30). Sarà comunque possibile ricevere assistenza remota oltre questa limitazione sotto forma di interventi straordinari.



- Interventi straordinari da svolgersi al di fuori dell'orario lavorativo o richieste urgenti che dovessero penalizzare interventi presso altri clienti saranno maggiorati del 50% e scalati dal monte ore esistente.
- Le ore acquistate potranno essere usate dal cliente per il servizio di assistenza tecnica remota, ma anche per didattica, addestramento, utilizzo di software e applicativi informatici da noi forniti, addestramento all'utilizzo di periferiche e servizi internet. Questi ultimi però dovranno essere concordati preventivamente e non potranno mai avere carattere di urgenza, pena il raddoppio di tariffe orarie.
- Il nostro personale potrà svolgere il servizio di assistenza tecnica o remota solo ed esclusivamente rivolta ad apparecchiature regolarmente licenziate e quindi proprietarie so software originale fornito da terze parti. Il cliente dovrà altresì essere in possesso del software originale e dei driver relativi a tutte le periferiche e ai singoli componenti hardware in vostro possesso da noi assistiti.
- La nostra società non sarà ritenuta in alcun modo responsabile nel caso di rotture Hardware o malfunzionamento Software le quali potrebbero causare la perdita di dati personali del Cliente contenuti e stipati nelle postazioni da noi assistite. Rimarrà a vostro carico praticare o commissionare regolari salvataggi di copie di sicurezza (Backup programmati) dei vostri dati personali. (Tutti i suddetti interventi non sono compresi nel contratto di assistenza.)
- Nel caso di rottura Hardware i componenti danneggiati dovranno essere forniti, installati e configurati dal nostro personale. Sono a carico del Cliente tutti i materiali di consumo e l' Hardware utilizzato per le riparazioni. Se il pagamento del materiale non avviene entro i termini previsti verrà sospeso il servizio di assistenza tecnica e remota fino ad avvenuto pagamento comprensivo di interessi di mora. La sospensione del servizio non sposterà la data di scadenza dello stesso.
- In caso di necessità la nostra società si riserva il diritto di ritirare il materiale difettoso per ripararlo presso i nostri laboratori entro e non oltre le 24h lavorative. I costi di ritiro o spedizione sono a carico del Cliente.
- Il presente contratto non può essere ceduto a terzi e potrà essere erogato solo ed esclusivamente nella locazione logistica descritta nella stesura dello stesso.



- Nel caso di rottura Hardware ci si rifarà ai termini di garanzia vigenti comunicati dal fornitore del bene.
- In caso di cessazione anticipata del contratto di assistenza da parte del Cliente o per morosità sul materiale, nessuna somma ci potrà essere chiesta in restituzione.
- Nel caso il monte ore esaurisca prima della scadenza, il contratto sarà rinnovato, su richiesta del Cliente per altri 12 mesi a partire dalla data stessa d'esaurimento. Il rinnovo avverrà con pagamento entro 30 giorni dalla data di fatturazione.
- Il Cliente può richiedere di risolvere il contratto inviando comunicazione a mezzo raccomandata almeno 30 giorni prima della scadenza. Essendo il medesimo un contratto di assistenza di tipo "Assicurativo", nell'eventualità in cui il Cliente non usufruisca dell'intero pacchetto ore acquistato, le ore in eccedenza non potranno essere cumulate con la sottoscrizione di un nuovo contratto nè rimborsate. Le ore del pacchetto acquistate e non utilizzate nei 12 mesi seguenti la stipula sono quindi da intendersi "a fondo perduto".
- La cessione della proprietà dei prodotti oggetto del contratto di assistenza, non autorizza la cessione del contratto stesso. Il contratto si intenderà risolto di diritto in caso di fallimento del Cliente.
- In caso di rinnovo del presente contratto per scadenza o per esaurimento del monte ore, la nostra società a facoltà di aumentare l'importo delle tariffe dei propri servizi in base alle variazioni dell'indice ISTAT, con obbligo di comunicare al Cliente tramite raccomandata l'eventuale variazione della tariffa prima della scadenza del contratto stesso.
- In caso di scadenza del contratto e/o dell'esaurimento del monte ore acquistato, si applicheranno le tariffe sopra elencate fino a nuovo rinnovo dello stesso.



- Privacy/Trattamento dati: Il Cliente con la sottoscrizione del presente contratto dichiara di avere preso visione dell'informativa sulla privacy e del trattamento dei dati personali. I dati da voi forniti sono disciplinati dal nuovo testo unico sulla Privacy (D.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 G.U. 29/07/2003) e saranno trattati sia in forma scritta, sia elettronica da personale incaricato, che potrà avere accesso ai soli dati necessari alla gestione dell'attività del servizio richiesto. Potranno venire a conoscenza dei Suoi dati personali gli incaricati interni all'azienda nonché gli incaricati della gestione e manutenzione dei sistemi di elaborazione. I dati non saranno oggetto di comunicazione o diffusione a terzi, se non per i necessari adempimenti contrattuali o per obblighi di legge. Il mancato consenso al trattamento dei dati comporta l'impossibilità di fornire i servizi richiesti.

FIRMA DEL CLIENTE



- Per qualsiasi controversia sarà competente il foro di Viterbo

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del cod.civ., il Cliente dichiara di accettare le sopra elencate clausole.

Luogo _____

TIMBRO E FIRMA DEL CLIENTE

Data di accettazione ___/___/_____

TIMBRO E FIRMA DATACORP S.R.L.
