



PC.IT di Abate Matteo & C. Snc

Via Antonio Bacchelli 70 Interno 2/A.

CAP: 57124, Livorno (LI)

Telefono: 0586/374571 Fax: 0586/373482 Mail: info@pcpuntoit.it

Partita Iva:01715600498

Contratto di assistenza informatica:

Con il presente contratto la società **Pc.it Snc** si impegna a fornirVi un servizio di Assistenza Tecnica Informatica Hardware/Software, Assistenza Telefonica, Teleassistenza (assistenza remota), presso i vostri uffici o presso il nostro laboratorio per mantenere in efficienza e in piena funzionalità le apparecchiature Informatiche (Computer, Periferiche, Software).

Il contratto ha una durata di 1 anno dal momento della stipula, per un numero di ore corrispondenti a quelle acquistate col pacchetto da Voi sottoscritto e viene tacitamente 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. La modalità del conteggio delle stesse avverrà tramite la stesura di rapporti di assistenza tecnica formalizzati al termine di ogni intervento di manutenzione e assistenza.

Nozioni:

TELEASSISTENZA:

Spesso è possibile risolvere il problema direttamente online. Un nostro tecnico si può collegare al vostro PC direttamente dalla nostra sede ed operare a distanza.

Tutto ciò permette risparmi in termini di tempo e di costi, come il Diritto di Chiamata.

ASSISTENZA SOFTWARE:

Ripristino delle funzionalità del sistema operativo dell'elaboratore causato da un guasto accidentale e/o virus o errore da parte dell'operatore, ove non sussista dolo dello stesso.

Vi è compresa inoltre la formazione e la didattica dell'operatore.

ASSISTENZA HARDWARE:

Manodopera per la sostituzione di tutti i componenti hardware difettosi, che dovranno essere acquistati dal **Cliente** o commissionati dal **Cliente** al **Proponente**, che si riserva la possibilità di richiedere il pagamento anticipato. Non si intendono coperti dal presente contratto e verranno fatturati a parte, a condizioni e tariffe in vigore al momento della chiamata, tutte le componenti hardware e software di attuale o futura proprietà del **Cliente**, che si dovessero danneggiare o guastare, per qualsiasi causa.

Luogo _____

Data _____

Firma **Proponente e timbro**

Firma **Cliente e timbro**



PC.IT di Abate Matteo & C. Snc

Via Antonio Bacchelli 70 Interno 2/A.

CAP: 57124, Livorno (LI)

Telefono: 0586/374571 Fax: 0586/373482 Mail: info@pcpuntoit.it

Partita Iva:01715600498

Informazioni sulle Tipologie di Assistenza, Specifiche Tecniche e Modalità:

MODALITÀ DI DETRAZIONE TEMPO DAL MONTE ORE:

Gli interventi in loco saranno scalati dal monte ore come da tempo effettivo avendo come riferimento la partenza dalla sede del **Proponente** fino al rientro nella stessa.

Gli interventi in laboratorio saranno scalati dal monte ore con un rapporto di 2:1 (2 ore in laboratorio equivale ad 1 ora in loco).

L'assistenza telefonica, come quella remota, sarà scalata in base alla durata della telefonata conteggiando fasce di 30 minuti, mentre quella tramite e-mail sarà scalata sulla base del tempo necessario per la formulazione delle indicazioni per la consulenza richiesta e conteggiata a scatti anticipati di 10 minuti per mail.

Il diritto di chiamata è di 30 min (eventualmente da scontare in base al pacchetto scelto).

Eventuali costi di viaggio aggiuntivi (di trasferta e pernottamento ecc.) saranno fatturati a parte e faranno riferimento a spostamenti aventi come punto di partenza la sede del **Proponente**.

MODALITÀ DI INTERVENTO:

Le prestazioni di assistenza sono fornite durante le ore lavorative del laboratorio e possono essere soggette pertanto a variazioni. Il **Proponente** si riserva di intervenire su appuntamento in base alla disponibilità oraria entro 24 ore lavorative dalla chiamata del **Cliente**. Resterà comunque la possibilità da parte del **Cliente** di

richiedere un intervento d'urgenza, effettuato quindi entro 4 ore lavorative (compatibilmente con la disponibilità del **Proponente**) con detrazione doppia dal monte ore.

Sono esclusi dal normale orario d'intervento e quindi non vi è garanzia di assistenza per i giorni prefestivi e festivi.

Sarà comunque possibile ottenere assistenza oltre questa limitazione sotto forma di interventi d'urgenza previa disponibilità del **Proponente**..

Per le chiamate d'urgenza, nel caso di richieste contemporanee da parte di altri Clienti, Il **Proponente** si atterrà all'ordine di "Priorità di Intervento d'Urgenza" nel seguente ordine: 1-2-3-4-5.

Tabella Priorità

- 1- Aziende Professional Plus
- 2- Aziende Professional
- 3- Aziende Basic
- 4- Aziende Remote Support
- 5-Start And Go!

LICENZE:

Il **Proponente** effettuerà assistenza soltanto in presenza di Software regolarmente licenziato e non si assume nessuna responsabilità derivante da installazione da parte del **Cliente** di software contraffatti o non rispettosi della legge sui diritti d'autore.

BACKUP:

Il **Proponente** non potrà essere in alcun modo ritenuto responsabile della perdita di dati personali derivanti da malfunzionamenti Hardware o Software. Sarà responsabilità del Cliente, e rimarrà a suo carico, il praticare, verificare e/o commissionare regolari salvataggi di copie di sicurezza dei propri dati personali.

Luogo _____

Data _____

Firma **Proponente** e timbro

Firma **Cliente** e timbro



PC.IT di Abate Matteo & C. Snc

Via Antonio Bacchelli 70 Interno 2/A.

CAP: 57124, Livorno (LI)

Telefono: 0586/374571 Fax: 0586/373482 Mail: info@pcpuntoit.it

Partita Iva:01715600498

ESONERO RESPONSABILITA' IMPIANTI NON A NORMA:

Le caratteristiche tecniche dell'impianto elettrico ed in particolare dell'impianto di messa a terra, devono soddisfare tutte le normative vigenti in materia. Il **Proponente** non risponde di guasti causati da un impianto elettrico non a norma.

ADDEBITO COSTI PER HARDWARE E SOFTWARE:

Sono a carico del **Cliente** i costi per componenti hardware, software, gestione pratiche aggiuntive e qualsiasi costo non compreso nella descrizione del pacchetto di assistenza scelto. Tali costi saranno regolarmente fatturati dal **Proponente** con modalità di pagamento a scelta tra contanti, bonifico bancario e assegno, con possibilità di pagamenti dilazionati in 12 mesi (ovvero la durata del contratto). Qualora il pagamento di tali fatture da parte del Cliente non avvenisse entro le scadenze previste, il **Proponente** si riserva il diritto di sospendere il servizio di assistenza fino ad avvenuto pagamento della fattura e degli eventuali interessi di mora. Tale sospensione non posticiperà la scadenza del contratto.

ASSISTENZA REMOTA:

Il **Cliente** accetta l'installazione del Software necessario per prestare il servizio di teleassistenza e si impegna a comunicare i parametri di accesso per consentire l'intervento da parte del **Proponente** o da un collaboratore di sua fiducia.

FATTURAZIONE:

Il saldo, completo o mensilità che sia, dovrà essere pagato il giorno dell'adesione.

RINNOVO:

Il presente contratto si rinnova tacitamente allo scadere di un anno dalla data di sottoscrizione oppure fino ad esaurimento del monte ore e avrà sempre durata di un anno a partire da tale data.

Il servizio sarà sospeso fino ad avvenuto pagamento del rinnovo contrattuale.

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 né rimborsate. Le ore del pacchetto acquistate e non utilizzate nei 12 mesi seguenti la stipula sono quindi da intendersi a fondo perduto a meno di precedenti accordi intercorsi tra le parti.

CLAUSOLE DI RISOLUZIONE E CESSIONE:

Il **Proponente** potrà risolvere il contratto di diritto in ogni momento, ai sensi dell'articolo 1456 c.c. qualora il **Cliente** non adempia una qualsiasi delle obbligazioni in esso previste, ivi compreso il mancato pagamento dei canoni di assistenza nei termini previsti dalla relativa fattura. In caso di risoluzione anticipata del contratto per responsabilità del **Cliente**, il **Proponente** conserva il diritto alla riscossione dei canoni dovuti fino alla prestabilita scadenza dello stesso. Il **Cliente** può richiedere di risolvere il contratto inviando comunicazione a mezzo raccomandata A/R almeno 30 giorni prima della scadenza. Il **Cliente** non potrà altresì aver nulla a pretendere dal **Proponente** nel caso di risoluzione anticipata per propria scelta o per morosità.

Il **Proponente** si riserva il diritto di non rinnovare automaticamente il contratto.

Il contratto si intenderà risolto di diritto in caso di fallimento del **Cliente**.

Il **Proponente** si riserva il diritto di risolvere il contratto in ogni momento per impossibilità di prosecuzione del servizio di assistenza, impegnandosi a risarcire al **Cliente** una quota pari alla percentuale di ore di servizio ancora a disposizione nel monte ore, e quindi non ancora utilizzate dal **Cliente**, rapportate all'importo annuale pagato dal **Cliente** stesso al momento della sottoscrizione del presente contratto.

Il **Proponente** si riserva il diritto di risolvere il contratto in ogni momento e senza dover risarcire le ore di assistenza non ancora utilizzate da parte del **Cliente**, **in caso cambio di sede legale e/o operativa della ditta del Cliente**.

Il **Cliente** non può cedere a terzi il contratto di assistenza, pena la decadenza dello stesso.

Luogo _____

Data _____

Firma **Proponente e timbro**

Firma **Cliente e timbro**



PC.IT di Abate Matteo & C. Snc

Via Antonio Bacchelli 70 Interno 2/A.

CAP: 57124, Livorno (LI)

Telefono: 0586/374571 Fax: 0586/373482 Mail: info@pcpuntoit.it

Partita Iva:01715600498

VARIAZIONE TARIFFE:

In caso di tacito rinnovo, il Cliente accetta subito gli aumenti delle tariffe in base alle variazioni dell'indice ISTAT. Qualora variassero metodologia e importi di tariffazione oltre tale indice, il **Proponente** avrà obbligo di darne comunicazione al Cliente prima della scadenza del Contratto.

Durante il periodo di durata contrattuale annuale saranno applicate le tariffe vigenti al momento della sottoscrizione o del rinnovo. Eventuali variazioni del tariffario non avranno dunque influenza nell'anno di validità per contratti già stipulati o rinnovati.

FORO COMPETENZA:

Per eventuali controversie, il foro competente sarà quello di Livorno.

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI:

I dati personali richiesti e raccolti durante le comunicazioni tra le parti, in rispetto della Legge sulla Privacy (n. 675 del 1996) e del Dlgs (n.196 del 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali") vengono raccolti e trattati elettronicamente e/o meccanicamente con lo scopo di:

1. attivare e mantenere nei confronti del **Cliente** le procedure per l'esecuzione dei servizi richiesti;
2. mantenere un privato archivio clienti;
3. proporre servizi e offerte commerciali di tipo informatico utili per il **Cliente**.

Titolare al trattamento dei dati personali è il **Proponente**. Il **Cliente** gode di tutti i diritti in base alle Leggi, al Dlgs citato, e alla Legge in vigore in Italia all'atto della firma.

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 C.C. firmando questa e le altre pagine di contratto ci si dichiara edotti d'ogni sua parte, a conoscenza dei propri diritti, e le si accettano e sottoscrivono, con esplicita accettazione degli artt. 1,2,3,4,5, 6,7,8, 9,10,11,12,13,14,15,16,17,18.

Luogo _____

Data _____

Firma **Proponente e timbro**

Firma **Cliente e timbro**



PC.IT di Abate Matteo & C. Snc

Via Antonio Bacchelli 70 Interno 2/A.

CAP: 57124, Livorno (LI)

Telefono: 0586/374571 Fax: 0586/373482 Mail: info@pcpuntoit.it

Partita Iva:01715600498

Tipologie di Assistenza

Tutti i prezzi citati nei seguenti contratti sono da considerarsi **ESCLUSI** di IVA.

REMOTE SUPPORT PACK:

- Intervento tecnico in teleassistenza
- Tipologia di assistenza: software
- **Priorità d'intervento: 5**

- 5 ore al costo di 150,00 €
- 10 ore al costo di 250,00 €

START AND GO!

- Intervento tecnico in teleassistenza, assistenza telefonica e per email, presso il nostro laboratorio
- Tipologia di assistenza: software, formazione,
- **Priorità d'intervento: 4**

- **Start and go Classic!** Composto da 10 ore al costo di 380,00 €
- **Start and go Extended!** Composto 15 ore al costo di 550,00 €
- **Start and go Advanced!** Composto 20 ore al costo di 680,00 €

BASIC PACK:

- Fino a 48 ore di assistenza /anno
- Intervento tecnico in teleassistenza, assistenza telefonica e per email, presso il nostro laboratorio
- Tipologia di assistenza: hardware, software, formazione
- **Priorità d'intervento: 3**
- 1800 €

Luogo _____

Data _____

Firma **Proponente e timbro**

Firma **Cliente e timbro**



PC.IT di Abate Matteo & C. Snc

Via Antonio Bacchelli 70 Interno 2/A.

CAP: 57124, Livorno (LI)

Telefono: 0586/374571 Fax: 0586/373482 Mail: info@pcpuntoit.it

Partita Iva:01715600498

PROFESSIONAL PACK:

- Fino a 96 ore di assistenza /anno
- Intervento tecnico in teleassistenza, assistenza telefonica e per email, presso il nostro laboratorio
- Tipologia di assistenza: hardware, software, formazione
- **Priorità d'intervento: 2**
- 3500 €

PROFESSIONAL PLUS PACK:

- Fino a 192 ore di assistenza /anno
- Intervento tecnico in teleassistenza, assistenza telefonica e per email, presso il nostro laboratorio
- Tipologia di assistenza: hardware, software, formazione
- **Visita periodica bimestrale** per verifica parco macchine (aggiornamenti, virus, ecc.)
- **Priorità d'intervento: 1**
- 7000 €

Nel caso in cui il Cliente richieda una variazione di una o più modalità della tipologie e di assistenza, il Proponente si riserva il diritto di sottoscrivere una modifica del pacchetto, e di stipulare quindi un accordo ulteriore sul saldo, fermo restando la validità del contratto e delle sue parti.

Note:

Luogo _____

Data _____

Firma *Proponente e timbro*

Firma *Cliente e timbro*
