

contratto di
assistenza tecnica

PC CARE

CLIENTE DI PROVA

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

Con il presente contratto, Pc Care di Landi Simone (nominata nel presente contratto come “Proponente”), si impegna a fornire un servizio di assistenza tecnica software e di manutenzione hardware (escluso tutte le parti di ricambio che verranno fatturate a parte come indicato nel paragrafo “assistenza hardware”) per tutto il parco computer dell’azienda presso la sede del Cliente, con lo scopo di mantenere l’efficienza e la piena funzionalità di tutte le apparecchiature informatiche.

Il contratto prevede assistenza per la durata di 1 anno dalla data del pagamento del corrispettivo e non dalla data della firma del presente contratto, che prevede invece la sola sottoscrizione dell’accordo tra le due parti e l’accettazione dei metodi di assistenza e dei relativi costi. Il presente contratto non può essere ceduto a terzi e potrà essere erogato solo ed esclusivamente nella locazione logistica descritta nella stesura e nella stipula dello stesso.

Il contratto è tacitamente disdetto lo stesso giorno dell’anno successivo all’attivazione e non si rinnova se non espressamente comunicato dal Cliente nei 15 giorni che precedono la data di scadenza, con la sottoscrizione del nuovo accordo per l’anno successivo. Il Cliente non ha alcun obbligo o penale nel recedere dal contratto, ne durante ne dopo la scadenza dello stesso, se non la perdita del canone per il non utilizzo del servizio di assistenza tecnica, già pagato anticipatamente che non verrà rimborsato. Se il contratto non venisse rinnovato dal Cliente, Pc Care continuerà il rapporto di assistenza con le normali tariffe a consuntivo: 30 euro di diritto di chiamata e 35 euro/ora.

Il Proponente potrà avvalersi (solo ed esclusivamente nel caso in caso di impossibilità ad intervenire) di collaboratori esterni che, a nome del Proponente, garantiranno il regolare servizio di assistenza on-site nei tempi, nei modi e con la stessa qualità stabiliti dal presente contratto, senza alcun aggravio sul Cliente; è importante quindi che vi sia una persona di riferimento nella sede del Cliente che possa avere contatti con il Proponente in modo da poter consentire anche ai collaboratori l’accesso all’azienda per l’assistenza. I collaboratori interverranno solo dopo confermato dal Proponente e accordato con il Cliente.

Prima di attivare un contratto a canone annuale è necessario un intervento tecnico on-site per provvedere ad una prima analisi di ogni computer e configurazione iniziale, per il controllo e la normalizzazione di tutto il software. Questo primo intervento è fatturato a consuntivo e comporta normalmente 2 ore di lavoro per ogni pc, 8 ore di lavoro per ogni server e 4 ore di lavoro per ogni nas; in questo caso il costo orario sarà di 35 euro. In alcuni casi da valutare, si può evitare questo primo intervento.

L’assistenza compresa nel canone annuale verrà fornita da Lunedì al Sabato, dalle ore 9 alle 20 (escluso festivi e feriali) con i seguenti metodi:

- Assistenza telefonica (349.0557086 e 055.5357644) e Skype™ (utente “helpdesk-pccare”)
- Posta elettronica tramite la mail *assistenza@simonelandi.it*
- Assistenza con software di controllo remoto
- Intervento on-site entro 12 ore lavorative dalla chiamata (entro il limite del pacchetto pagato)
- Nessun costo di chiamata (entro il limite del pacchetto pagato)

Per i giorni feriali e festivi, dalle ore 15 alle 20, il canone di assistenza copre:

- Assistenza telefonica (349.0557086 e 055.5357644) e Skype™ (utente “helpdesk-pccare”)
- Posta elettronica tramite la mail *assistenza@simonelandi.it*
- Assistenza con software di controllo remoto

Per urgenze nei giorni festivi e feriali, ogni intervento on-site è considerato extra canone e verrà fatturato a parte al costo di 35 euro/ora con 30 euro di diritto di chiamata. Tale regola non si applica per l'assistenza telefonica o per posta elettronica e remota, gratuita anche nei festivi e feriali come descritto sopra.

In caso di guasto di una macchina, dopo una valutazione il Proponente potrà, a propria discrezione, effettuare solo un ritiro dell'apparecchiatura non funzionante per ripararla in propria sede e riconsegnarla e riconfigurarla dal Cliente dopo la riparazione. Superati gli interventi on-site compresi nel pacchetto, i successivi verranno fatturati con la tariffa a consuntivo per i clienti con contratto, di 25 euro/ora con 25 euro di diritto di chiamata.

Il costo dei pacchetti annuali è stabilito in base alla quantità di computer server, computer utilizzatori e nas presenti in azienda, e comprende quindi la manutenzione e l'assistenza solo per quel numero di macchine; il Cliente deve quindi comunicare l'eventuale variazione del numero di computer presenti, per poter stabilire le regole della modifica del contratto.

Di seguito sono indicate le fasce di intervento con le quantità massime di visite on-site:

- FASCIA "ONE" | Max 1 interventi/mese
- FASCIA "MICRO" | Max 2 interventi/mese
- FASCIA "SMALL" | Max 6 interventi/mese
- FASCIA "MEDIUM" | Max 8 interventi/mese
- FASCIA "LARGE" | Max 10 interventi/mese
- FASCIA "EXTRA LARGE" | Max 11 interventi/mese
- OPZIONE "SERVER" | 1 intervento aggiuntivo/mese rispetto alla fascia
- OPZIONE "NAS" | 1 intervento aggiuntivo/mese rispetto alla fascia

L'assistenza copre gli interventi tecnici sui seguenti sistemi operativi:

- Microsoft® Windows™ (da MS Dos a Windows 98 a Seven, Server e futuri)
- Linux (Ubuntu, Xubuntu, Google® OS ecc)
- Apple® Mac OsX 10.4 o superiori

Nel caso che il Cliente stipuli in autonomia un contratto con un gestore di rete fissa o mobile, il Proponente garantirà l'assistenza tecnica per la riconfigurazione degli apparati (ma non i costi per l'acquisto) atti al funzionamento del servizio fornito dal gestore di telefonia; nel caso che la stipula del contratto includa già l'installazione obbligatoria degli apparati di proprietà del gestore di telecomunicazioni in sede cliente, Pc Care seguirà il corretto funzionamento e la riconfigurazione della rete interna della sede del cliente.

Tutti i prezzi indicati nel presente contratto sono da intendersi iva esclusa.

Trattamento dei dati personali

In conformità al d.lgs. 196/2003, il Proponente informa il Cliente che i dati personali forniti saranno oggetto di trattamento per l'esecuzione del presente contratto.

I dati, il cui conferimento è obbligatorio per adempiere agli obblighi contrattuali e di legge, verranno trattati nel rispetto della normativa con il supporto di mezzi cartacei e/o informatici, comunque mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la loro riservatezza. Il mancato conferimento dei dati verrà valutato in relazione all'importanza dei dati negati rispetto alla gestione del rapporto commerciale.

Il trattamento dei dati avverrà con modalità idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi.

Si informa il cliente che anche nell'eventualità che durante una riparazione dovessimo venire a contatto con dati personali stipati nei supporti di memoria di massa del cliente ci impegniamo a non copiarli, trascriverli o comunque divulgarli a terzi.

L'interessato potrà in ogni momento esercitare i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003, e quindi, conoscere, ottenere la cancellazione, la rettificazione, l'aggiornamento e l'integrazione dei dati, nonché opporsi al loro utilizzo per le finalità qui indicate.

Criteria per il calcolo dei canoni di assistenza

Il criterio per il calcolo del canone annuale segue i seguenti parametri, divisi e nominati per fasce:

- FASCIA "ONE" | 1 computer: 250 € (cifra fissa)
- FASCIA "MICRO" | 2 – 3 computer: 550 € (cifra fissa)
- FASCIA "SMALL" | 4 -7 computer: 150€ per computer
- FASCIA "MEDIUM" | 8 – 12 computer: 130€ per computer
- FASCIA "LARGE" | 13 – 22 computer: 115€ per computer
- FASCIA "EXTRA LARGE" | 23 computer e oltre: 110€ per computer
- OPZIONE "SERVER" | 400 euro per ogni server
- OPZIONE "NAS" | 200 euro per ogni nas

Se un Cliente, nel corso del periodo di abbonamento, aumenta o riduce il numero dei computer in azienda, il canone per le sole macchine in upgrade verrà calcolato seguendo le regole descritte sopra, mentre per i downgrade a numero inferiore il canone già pagato non verrà rimborsato e al rinnovo contrattuale l'anno successivo il canone verrà aggiornato al costo in base alla nuova quantità di computer; di seguito vengono descritti alcuni esempi esplicativi riguardanti le regole per gli upgrade e i downgrade di computer.

ESEMPIO 1 - Se il Cliente ha un contratto ad esempio "FASCIA MEDIUM" con 10 computer e aggiunge 1 pc in azienda a quelli già coperti da assistenza, il canone dovuto per quel computer sarà di 11€ al mese (cioè 130€ suddivise per 12 mesi), per i soli mesi che decorrono dall'inserimento di quel pc aggiuntivo al contratto, fino alla scadenza del regolare contratto già stipulato per gli altri computer. Al rinnovo del contratto generale alla data di scadenza, il canone dovuto per gli 11 pc sarà di 130€ per ognuno come da regola della "FASCIA MEDIUM".

ESEMPIO 2 - Se il Cliente ha invece un contratto ad esempio "FASCIA MEDIUM" con 10 computer e aggiunge 3 pc in azienda oltre quelli già esistenti e coperti da assistenza, il canone dovuto per i 3 computer seguirà la fascia di prezzo superiore denominata "LARGE" e quindi il canone dovuto sarà di 10€ al mese (cioè 115€ suddivise per 12 mesi), per i soli mesi che decorrono dall'inserimento di quel pc aggiuntivo al contratto, fino alla scadenza del regolare contratto già stipulato per gli altri computer. Al rinnovo del contratto generale alla data di scadenza, tutto il parco computer (ad esclusione di server e nas) verrà tariffato con il nuovo abbonamento di fascia "LARGE" e quindi il cliente pagherà 115€ a computer per il totale di 13 computer.

ESEMPIO 3 - Se al contrario il Cliente ha un contratto ad esempio "FASCIA MEDIUM" con 10 computer e toglie 3 computer a quelli inclusi nel contratto, l'anno successivo al rinnovo del contratto di assistenza, tutto il parco computer (ad esclusione di server e nas) verrà tariffato con il nuovo abbonamento di fascia "SMALL" e quindi il cliente pagherà 150€ a computer per il totale di 7 computer. Il canone già pagato per i computer esclusi dall'assistenza non verrà restituito.

Assistenza software

L'assistenza software comprende il ripristino del sistema operativo del computer e dei relativi programmi a causa di guasto accidentale e/o virus o errore da parte dell'operatore, ove non sussista dolo dello stesso. E' compreso inoltre qualsiasi tipo di lavoro per aggiornamenti di software richiesti dal Cliente e regolarmente acquistati tramite licenze (non comprese nei costi di questo contratto) al fine di migliorare le prestazioni di lavoro del computer, ad esclusione di quelli di competenza di terzi o in comodato d'uso (ad esempio gestionali con canone annuale).

Per quanto riguarda il salvataggio dei dati contenuti nel computer al momento del guasto, l'assistenza comprende anche il recupero degli stessi contenuti nei dischi rigidi, ma solo nel caso che il guasto del disco rigido non implichi l'intervento di aziende specializzate di recupero dati; in quel caso il costo verrà fatturato a parte previa presentazione di un preventivo e accettazione dello stesso.

Assistenza hardware

L'assistenza hardware comprende tutta la manodopera per la sostituzione di tutti i componenti hardware difettosi, legati a computer utilizzatori, server, nas, router adsl, firewall, stampanti o multifunzioni, che dovranno essere acquistati direttamente dal Cliente; si esclude l'acquisto anticipato da parte del Proponente.

Non si intendono quindi 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. I prodotti acquistati tramite il Proponente e coperti da garanzia, verranno gestiti dalle relative assistenze del produttore, con eventuali costi di riparazione preventivati al Cliente.

Consulenza commerciale per la telefonia

Pc Care collabora con aziende di telefonia mobile e fissa per fornire un'assistenza completa al Cliente; in particolare le aziende di telefonia fissa a cui Pc Care è affiliato sono Cloudditalia Spa e Dts Srl Rete Ivo.

Nel caso in cui venga stipulato un contratto con questi gestori attraverso il Proponente, sarà inclusa l'assistenza commerciale e eventualmente hardware per la configurazione degli apparati (ma non i costi per l'acquisto degli stessi) atti al funzionamento del servizio fornito dal gestore di telefonia; nel caso che la stipula del contratto includa l'installazione obbligatoria degli apparati di proprietà del Gestore di Telecomunicazioni in sede cliente, Pc Care seguirà il corretto funzionamento e la riconfigurazione della rete interna della sede del cliente.

Non sarà imputabile alcuna responsabilità in nessun caso al Proponente per eventuali disservizi tecnici legati al malfunzionamento dei servizi dei gestori di rete fissa e mobile attivati attraverso il Proponente.

Situazione informatica del Cliente

(alla data del contratto)

TIPOLOGIA	QUANTITA' + BREVE DESCRIZIONE
COMPUTER UTILIZZATORI	
COMPUTER SERVER	
NAS	
STAMPANTI DI RETE	
SCANNER DI RETE	
ROUTER E FIREWALL	
SEDE/I DI INTERVENTO	

DATA

TIMBRO E FIRMA

PROPOSTA DI CONTRATTO DI ASSISTENZA

(Anagrafica Cliente)

Il cliente:

Ragione Sociale/ Nominativo _____

Indirizzo (sede Legale) _____

Indirizzo di Fatturazione (se diverso) _____

Città _____ Provincia _____ CAP _____

Partita IVA _____ Codice Fiscale _____

Tel. _____ Fax _____ E-mail _____

Rappresentante Legale _____

Codice Fiscale Rappresentante Legale _____ Luogo e data di nascita _____

Estremi del Documento d'identità del rappresentante (tipo e numero) _____

Rilasciato da (Comune, Prefettura) _____

dichiara di accettare le condizioni di contratto descritte nelle precedenti pagine e il canone annuale indicato di seguito.

Canone di assistenza annuo _____

Codice contratto e data inizio _____

DATA

FIRMA PROPONENTENTE

TIMBRO E FIRMA CLIENTE
