



F1SoftWare

Via Paolo Sarpi, 80
10134 Torino



Contratto di Assistenza Tecnica Software e Hardware Tra F1SoftWare &

Ragione Sociale:

Cognome: Nome:

Indirizzo:

Città: Provincia:

Cap Codice Fiscale:

Partita iva: Telefono:

Fax: Cellulare:

In persona del
Sig: in qualità di:

Della società:

Firma F1SoftWare.....

Firma del Cliente.....



Si conviene quanto segue:

1. Durata del contratto

Durata del contratto:

Il presente contratto ha validità annuale, con decorrenza dalla data di accredito della somma dovuta sul conto di F1SoftWare e si intende tacitamente rinnovato di anno in anno, salvo disdetta scritta da trasmettersi a mezzo lettera raccomandata o PEC almeno 60 (sessanta) giorni prima della scadenza contrattuale.

F1SoftWare S.r.l. si impegna a comunicare tempestivamente al cliente qualsiasi eventuale aumento delle tariffe entro 90 (novanta) giorni dalla scadenza del contratto.

Si intende che il cliente potrà decidere entro i termini sopra citati se procedere al tacito rinnovo o procedere con la disdetta del contratto.

2. Assistenza Hardware

F1SoftWare -f1software.biz

Assistenza Hardware:

È compresa nel seguente contratto la manodopera necessaria per la sostituzione di tutti i componenti hardware difettosi. I componenti hardware da sostituire dovranno essere acquistati direttamente presso F1Software, che fornirà al cliente preventivamente a mezzo email il costo delle parti da sostituire. In ogni caso F1Software si impegna a far sì che non venga assolutamente superato il prezzo di listino. Sono da ritenersi esclusi i componenti ancora in garanzia.

Le apparecchiature che rientrano nell'assistenza sono:

Server, Computer Desktop, Notebook e Networking.

3. Assistenza Software

Assistenza Software:

È compreso nel seguente contratto il ripristino del sistema operativo e la configurazione dell'elaboratore a causa di guasto accidentale e/o errore da parte dell'operatore o virus. Si intende che l'assistenza software verrà eseguita seguendo le normative del presente contratto ove non vengano riscontrati doli, danneggiamenti, o incuria. Il guasto causato da virus rientrerà nella presente assistenza solo ed esclusivamente in caso di presenza di un adeguato antivirus installato nel sistema e aggiornato periodicamente.

Firma F1SoftWare.....

Firma del Cliente.....



4. Assistenza aggiornamento sistema operativo-installazione nuovi programmi

Nel punto 4 è compreso:

L'aggiornamento e l'assistenza del sistema operativo, viene altresì compresa l'installazione di nuovi programmi, drivers, upgrade (dove è necessario) di hardware, il tutto acquistato direttamente F1SoftWare (a prezzo non superiore di quello di listino). Il prezzo dell'acquisto dovrà essere approvato dal cliente una volta comunicato via email da F1software.

Tali aggiornamenti verranno concordati con il cliente e verranno richiesti quando F1SoftWare riterrà che la macchina in oggetto sia ritenuta obsoleta per i seguenti motivi:

- Prestazioni dei servizi erogati dall'elaboratore ritenute obsolete da F1SoftWare.
- Sistema operativo non più supportato dalla casa madre
- Interruzione da parte della casa madre di emissione delle patch di sicurezza
- Eventuali incompatibilità su aggiornamenti atti a conservare e mantenere la sicurezza nell'ambiente della LAN del Cliente.

Si intende esclusa dalla presente clausola l'installazione di software non acquistati presso F1SoftWare, ed eventuali guasti, malfunzionamenti, anomalie dovuti potenzialmente da esso o da errate procedure di installazione.

5. Manutenzione Preventiva

Verifica periodica Hardware e Software:

Rientra nel presente contratto la verifica periodica trimestrale degli elaboratori e dei software da parte di F1SoftWare. La presente verifica verrà eseguita al fine di ottimizzare il sistema e verificarne lo stato di salute.

Le operazioni di manutenzione sui sistemi verrà fatta in accesso remoto fatta eccezione il caso in cui si è necessario l'intervento in loco per motivi tecnici.

Su ogni apparecchiatura verranno effettuate le seguenti verifiche tecniche:

- Funzionalità del sistema
- Stabilità sistema operativo
- Installazione eventuali patch mancanti di aggiornamento in particolar modo quelle riguardanti la sicurezza e le funzionalità
- Verifica di presenza Virus o Spyware
- Integrità dell'hard disk
- Test sulla ram e cpu
- Eventuali richieste del cliente saranno concordate
- Controllo dei file di Log, di eventuali errori hardware o software ed eventuali altre verifiche richieste in base alla segnalazione degli errori.

Firma F1SoftWare.....

Firma del Cliente.....



6 Malfunzionamenti riscontrati dagli utenti

In caso di malfunzionamenti o problematiche riscontrate dall'utente del computer/elaboratore, le ore utilizzate andranno a scalarsi dal monte ore annuale a disposizione.

Nei suddetti malfunzionamenti sono compresi:

- Posta Elettronica
- Sistema Operativo
- Malfunzionamento Internet
- Errori di Stampa
- Problemi di accesso
- Eventuali configurazioni del S.O. sia nuove che preesistenti
- Problemi di rete

Sono da ritenersi esclusi quelli dovuti a software non installato da F1software, cioè appartenenti ad aziende terze di applicativi particolari.

7. Modalità della chiamata/segnalazione guasto

1. La chiamata deve essere fatta dal personale pre autorizzato dal cliente.
2. Ogni segnalazione di guasto deve può essere effettuata anche telefonicamente ma deve essere confermata successivamente con email all'indirizzo fornito al cliente.
3. La chiamata standard può essere fatta dal lunedì al venerdì dalle 9,00 alle 17,00 esclusi i festivi, le chiamate al di fuori di questo orario saranno prese in carico come INTERVENTI URGENTI e quindi tariffate come tali (punti 8/I, II, III).

8. Tempi e Modalità di intervento.

Si intende per modalità di intervento l'insieme delle regolamentazioni che verranno rispettate al fine di fornire il servizio (S.L.A. Service Level Agreement).

Chiamate e urgenze o interventi in giorni festivi sono da considerarsi esclusi dal presente contratto e soggette a tariffe diverse.

F1Software Interverrà sulle macchine del cliente fin quando è possibile in remoto, valutata l'impossibilità di effettuare il suddetto collegamento o per esplicita richiesta del cliente, procederà concordando l'intervento con le seguenti modalità:

1. La spedizione e il ritiro del computer a carico del cliente presso il laboratorio F1Software. Per questa soluzione, anche se l'attività dovesse richiedere tempi maggiori, verrà considerato un impegno di 2 (due) ore che verranno defalcate dal monte ore annuo, più eventuali spese, concordate ed avallate dal cliente, per la sostituzione di eventuali pezzi difettosi.
2. Intervento in loco a Torino e prima cintura con riconoscimento a F1Software di € 75/giorno (settantacinque euro/giorno) più rimborso spese in caso di necessità di pranzo. I pezzi di ricambio sempre acquistati tramite F1software e concordati con il cliente.

Firma F1SoftWare.....

Firma del Cliente.....



F1SoftWare

Via Paolo Sarpi, 80
10134 Torino

3. Intervento in loco fuori Torino (entro i 200 Km) con riconoscimento a F1SoftWare di €200/giorno (duecento euro/giorno) più rimborso spese pranzo e/o cena fuori sede, eventuale pernottamento e spese di viaggio. I pezzi di ricambio sempre acquistati tramite F1software e concordati con il cliente.
4. Intervento in loco fuori Torino (oltre i 200 Km) con riconoscimento a F1SoftWare di €250/giorno (duecentocinquanta euro/giorno) più rimborso spese pranzo e/o cena fuori sede ed eventuale pernottamento. I pezzi di ricambio sempre acquistati tramite F1software e concordati con il cliente

Tempi di intervento:

Intervento Standard:

- a. Le chiamate per guasti o malfunzionamenti si possono effettuare dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 17,00
- b. La chiamata verrà gestita entro le 48 ore lavorative successive con risoluzione del problema, salvo difficoltà nel reperire i ricambi necessari.
- c. Se necessita, consegna e ritiro presso il nostro laboratorio, a mezzo corriere, a carico del cliente.
- d. L'intervento non in modalità "da remoto", quando richiesto, sarà soggetto alle tariffe sopra riportate (punti 8/1,2,3,4).

Intervento Urgente:

- a. È da ritenersi intervento urgente quando la chiamata, (segnalazione del guasto) avviene fuori dagli orari: dal lunedì al venerdì 9,00 18,00 o nei giorni festivi.
- b. L'intervento urgente sarà preso in gestione entro e non oltre le 24 ore (ventiquattro ore) successive alla segnalazione.
- c. L'intervento urgente salvo diversi accordi contrattuali esula dai contratti di manutenzione e viene tariffato nel seguente modo:
 - Defalcazione dal monte ore annuo del tempo impiegato.
 - Fatturazione aggiuntiva di 20 €/ora (venti) per il tempo impiegato.
 - L'intervento non in modalità "da remoto", quando richiesto, sarà soggetto alle tariffe sopra riportate nei punti 8/1,2,3,4

9. Garanzia

Garanzie sull'intervento:

1. Ogni intervento effettuato ha garanzia di mesi 3 (tre)
2. La garanzia è riferita al ripresentarsi del medesimo difetto oggetto del precedente intervento.
3. L'intervento in garanzia non comporta alcuna perdita di ore di assistenza o altre spese aggiuntive.
4. La garanzia perde di validità nei seguenti casi:
 - a. Si rilevino manomissioni o alterazioni da parte di personale non autorizzato da F1SoftWare.
 - b. In caso di incuria o cattivo utilizzo dell'utente.
 - c. Significativa obsolescenza della macchina in questione.
 - d. Per cause di eventi esterni (allagamenti, sovratensioni, etc)

Firma F1SoftWare.....

Firma del Cliente.....



10. Sopralluogo F1SoftWare

Sopralluogo iniziale al fine di:

1. Schedatura degli apparati.
2. Configurazione degli accessi remoti
3. Valutazione generale dei sistemi
4. Varie ed eventuali

Il sopralluogo verrà concordato con il cliente e non avrà nessun impatto economico o sul monte ore dell'utenza se svolto in Torino e prima cintura, altrimenti vi sarà il rimborso delle spese di trasporto.

11. Il Cliente Si Impegna con F1SoftWare

A mettere a disposizione i seguenti servizi/dati per garantire la possibilità dello svolgimento della Manutenzione:

1. Connessione a internet non inferiore a 20 Mbs in download e 10 Mbs in upload
2. Possibilità di accesso remoto verso tutto il parco macchine in manutenzione (modalità da concordare a seconda del numero e tipologia degli apparati).
3. Elenco delle apparecchiature da mettere in manutenzione con relativo modello e sistema operativo dove sia possibile rilevarlo.
4. Elenco delle persone abilitate ad effettuare le segnalazioni di guasti (nome, cognome, email, numero di telefono)

12. Ricarica ore

In caso di esaurimento del pacchetto ore acquistato (vedasi capitolo 13. Scelta della formula di contratto) il cliente, può acquistare un pacchetto aggiuntivo scegliendo tra una delle seguenti opzioni:

1. Ricarica SMALL: Consiste in dieci (10) ore di assistenza da aggiungere ad un contratto già sottoscritto ed in validità: € 500 + iva
2. Ricarica MEDIUM: Consiste in venti (20) ore di assistenza da aggiungere ad un contratto già sottoscritto ed in validità: € 810 + iva
3. Ricarica LARGE: Consiste in trenta (30) ore di assistenza da aggiungere ad un contratto già sottoscritto ed in validità: € 1100 + iva

13. Scelta della formula di contratto

Esistono quattro tipologie di contratto, con differente monte ore annuo disponibile.

Al rinnovo del contratto le ore di non fruite dal Cliente durante l'anno relative alla formula sottoscritta e alle "ricariche" saranno riversate nel contratto di manutenzione rinnovato. In caso contrario andranno perse.

Alla scadenza del contratto il cliente ha 15 giorni per effettuare il pagamento della quota per il rinnovo. Oltre i suddetti giorni il cliente il contratto è da intendersi scaduto, non si effettueranno più interventi e verranno perse eventuali ore ancora disponibili, sia contrattuali che di ricarica.

Firma F1SoftWare.....

Firma del Cliente.....



Barrare la tipologia di contratto scelta:

STANDARD

Contratto STANDARD € 450 + iva

Il contratto prevede:

- Assistenza per Malfunzionamenti o Guasti Hardware
- Assistenza per Malfunzionamenti o Guasti Software,
- Aggiornamenti sistema operativo installazione di patch di sicurezza e funzionali
- Installazione di nuove applicazioni
- Verifica trimestrale Hardware e Software
- Servizio Help desk in caso di problematiche dovute al sistema operativo o alla rete
- Eventuale Adeguamento delle periferiche agli standard di Sicurezza vigenti.
- Varie ed eventuali concordate tra F1softWare ed il Cliente

Per un monte annuo di dieci (10) ore

PLUS

Contratto PLUS € 760 + iva

Il contratto prevede:

- Assistenza per Malfunzionamenti o Guasti Hardware
- Assistenza per Malfunzionamenti o Guasti Software,
- Aggiornamenti sistema operativo installazione di patch di sicurezza e funzionali
- Installazione di nuove applicazioni
- Verifica trimestrale Hardware e Software
- Servizio Help desk in caso di problematiche dovute al sistema operativo o alla rete
- Eventuale Adeguamento delle periferiche agli standard di Sicurezza vigenti.
- Varie ed eventuali concordate tra F1softWare ed il Cliente

Per un monte annuo di venti (20) ore.

Firma F1SoftWare.....

Firma del Cliente.....



F1SoftWare

Via Paolo Sarpi, 80
10134 Torino

SILVER

Contratto SILVER € 1050 + iva

Il contratto prevede:

- Assistenza per Malfunzionamenti o Guasti Hardware
- Assistenza per Malfunzionamenti o Guasti Software,
- Aggiornamenti sistema operativo installazione di patch di sicurezza e funzionali
- Installazione di nuove applicazioni
- Verifica trimestrale Hardware e Software
- Servizio Help desk in caso di problematiche dovute al sistema operativo o alla rete
- Eventuale Adeguamento delle periferiche agli standard di Sicurezza vigenti.
- Varie ed eventuali concordate tra F1softWare ed il Cliente

Per un monte annuo di trenta (30) ore.

GOLD

Contratto GOLD € 1200 + iva

Il contratto prevede:

- Assistenza per Malfunzionamenti o Guasti Hardware
- Assistenza per Malfunzionamenti o Guasti Software,
- Aggiornamenti sistema operativo installazione di patch di sicurezza e funzionali
- Installazione di nuove applicazioni
- Verifica trimestrale Hardware e Software
- Servizio Help desk in caso di problematiche dovute al sistema operativo o alla rete
- Eventuale Adeguamento delle periferiche agli standard di Sicurezza vigenti.
- Varie ed eventuali concordate tra F1softWare ed il Cliente

Per un monte annuo di quaranta (40) ore

Firma F1SoftWare.....

Firma del Cliente.....



15. Responsabilità

- Il cliente solleva F1SoftWare e chi per lei da qualsiasi responsabilità relativamente a:
- Perdita di Dati di contenuti e trattati all'interno degli hard disk di Server o Computer.
- Perdita di Dati contenuti in supporti di memorizzazioni esterni, SAN, backup del cliente stesso.
- Non è inoltre responsabile di eventuali danni a persone o cose causati da manomissioni/incuria/dolo da apparecchiature tecnologiche in manutenzione.

16. Mancato uso dell'assistenza

Il parziale o mancato uso da parte del cliente dell'assistenza per cause non imputabili a F1SoftWare, non darà titolo ad alcuna pretesa di rimborso nei confronti della F1SoftWare.

17. Cessione del contratto di assistenza

Il cliente non può cedere a terzi il contratto di assistenza pena la decadenza dello stesso senza alcun diritto di rimborso.

18. Clausole di risoluzione

F1SoftWare potrà risolvere di diritto in ogni momento il presente contratto, ai sensi dell'articolo 1456 c.c. qualora il cliente non adempia ad una qualsiasi delle obbligazioni previste in esso.

19. Condizioni di pagamento

Il pagamento del contratto dovrà avvenire a mezzo elettronico, tramite il sito:

<https://f1software.biz/f1/product/contratto-di-manutenzione/>

In caso di mancato pagamento il contratto sarà da ritenersi nullo.

20. Trattamento dei dati personali

Il cliente autorizza F1SoftWare all'utilizzo dei propri dati secondo le normative dettate dalla legge 196/2003.

Firma F1SoftWare.....

Firma del Cliente.....



21. controversia

Il presente contratto è soggetto alle normative della legge italiana, e in caso di controversia sarà competente in via esclusiva il Foro di Torino.

Luogo: Data:/...../.....

Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1341, secondo comma del c.c. il cliente dichiara di aver letto attentamente il presente documento e di accettare tutti i punti e condizioni sopra menzionati nonché di accettare il Foro di Torino come unico foro legale competente.

Timbro e firma del Cliente

Timbro e firma F1SoftWare

Firma F1SoftWare.....

Firma del Cliente.....