



Contratto di assistenza tecnica Hardware e Software

Tra

F1SoftWare

Ragione Sociale:	CLIENTE		
Indirizzo:			
Città:			
CAP:	Provincia:		
E-mail:			
Partita iva:		Codice Fiscale:	
Telefono:		Cellulare:	

Nella persona di

Cognome:		Nome:	
Qualifica:			

Si conviene quanto segue:

F1SoftWare si impegna a fornire al Cliente i seguenti servizi con formula di contratto annuale con le specifiche e i livelli di servizio (SLA) come indicati nella descrizione dei successivi capitoli:

- 1. Assistenza Software - riparazioni:** l'assistenza avverrà prioritariamente in accesso remoto con software di accesso remoto concordato. L'intervento sarà compreso nelle specifiche dell'abbonamento solo se riconducibile a problemi software, virus errori dell'operatore. In caso di interventi conseguenti a dolo, danneggiamento, o incuria l'addebito sarà "a listino" come da specifiche nel capitolo 2.
Il sistema dovrà comunque essere protetto da un adeguato antivirus installato ed aggiornato periodicamente.
- 2. Assistenza – aggiornamento ed installazioni:** l'assistenza avverrà prioritariamente in accesso remoto con apposito software. L'intervento sarà compreso nelle specifiche dell'abbonamento per aggiornamento ed assistenza del sistema operativo e/o per l'installazione di nuovi programmi e/o drivers al fine di migliorare le prestazioni dell'elaboratore. L'acquisto dei nuovi supporti e componenti sarà a cura dal cliente. La manutenzione non potrà essere effettuata per quelle apparecchiature informatiche obsolete per le quali non risulti possibile reperire accessori o ricambi, ormai fuori produzione, sì da non consentire un'assistenza adeguata.
- 3. Assistenza Sicurezza Informatica:** l'assistenza avverrà a fronte di attacco informatico che precluda il regolare funzionamento della rete/ postazioni del Cliente o su espressa richiesta del committente con eventuali modifiche alle configurazioni in essere.
- 4. Assistenza Hardware:** si intende riparazione e/o sostituzione di tutti i componenti hardware difettosi che compromettono il corretto funzionamento delle apparecchiature informatiche.

1. CONTRATTO MANUTENZIONE

Il Cliente stipula con il presente accordo: Contratto di Manutenzione Piccole Aziende e/o Associazioni:

Contratto di Manutenzione “Tipo Di Contratto” con specifiche dettagliate negli allegati “A1-S.L.A” e “A2-Spese e Servizi Aggiuntivi”€ xxxx + Iva

Il contratto prevede la gestione di n apparecchiature (PC, Laptop, Stampanti, Firewall, access point WiFi) e prevede assistenza hardware e software, aggiornamento sistema operativo, installazione nuove applicazioni con eventuale verifica periodica su richiesta da parte della Cliente.

Il contratto comprende le prime x (x) ore di lavoro effettuato.

Il contatto tra F1SoftWare e il Cliente avverrà con le modalità sotto riportate, con comunicazioni a mezzo mail e/o via telefono (orario ufficio lunedì-venerdì dalle ore 9 alle 18).

F1SoftWare si impegna ad intervenire entro x (x) giorni lavorativi dalla segnalazione.

*Per ulteriori specifiche si rimanda agli allegati A1 e A2

2. ULTERIORI TARIFFE

*Per ulteriori specifiche si rimanda agli allegati A1 e A2

Le seguenti tariffe sono subordinate ad accordo specifico preventivo tra FiSoftWare e il Cliente. con conferme a mezzo mail.

- A. **Assistenza Hardware:** per la manodopera necessaria alla riparazione e/o sostituzione di tutti i componenti hardware difettosi che compromettono il corretto funzionamento delle apparecchiature informatiche viene richiesto un compenso di
- 20 €/ora + I.V.A. se l'attività viene svolta presso il laboratorio (con consegna dell'apparecchio a mezzo corriere - spese e spedizione a carico del cliente)
 - 200 €/giorno + I.V.A. nel caso di intervento in loco escluse eventuale rimborso spese di viaggio, pranzo, cena e pernottamento.
- B. **Sono da ritenersi** a carico del Cliente i costi dei componenti hardware da sostituire e l'eventuale acquisto di software aggiuntivo. L'acquisto di ogni bene avverrà previo accordo tra le parti e potrà avvenire da parte di F1Software o del cliente.
- C. **Interventi urgenti in giorni prefestivi/festivi/notturni:** nel caso di richieste di intervento con tempi inferiori a quanto definito dal tipo di contratto scelto si tariffierà l'intervento come specificato nell'allegato A2-Spese e servizi Aggiuntivi al punto A2

3. SPECIFICHE

- A. **La richiesta di intervento** dovrà sempre avvenire a mezzo mail, eventualmente preceduta da una richiesta telefonica in caso di urgenza.
- B. **Per qualsiasi intervento** che richieda la sostituzione di un componente Hardware su un elaboratore, si provvederà a comunicare preventivo di spesa prima di effettuare la lavorazione. La lavorazione inizierà solo a seguito accettazione del preventivo, comunicata a mezzo mail.
- C. **I lavori di assistenza svolti presso il nostro laboratorio** verranno fatturati in maniera forfetaria nella misura di due ore (2) per apparecchiatura, anche qualora l'intervento richieda un maggiore numero di ore.
- D. **Le ore di manutenzione previste dal contratto** sono da intendersi utilizzabili sia per interventi hardware (effettuato in laboratorio) che software via accesso remoto, e andranno progressivamente a scalare il monte ore previsto dal contratto (20 ore)
- E. **Orari di intervento:** sia per l'attività di laboratorio che per gli interventi presso il Cliente gli orari sono dalle 9 alle 18, dal lunedì al venerdì; ogni intervento, sia in laboratorio sia presso la sede del cliente, che verrà eseguito al di fuori degli orari previsti a seguito esplicita richiesta del cliente, sarà considerato urgente, pertanto soggetto al relativo supplemento di cui fa riferimento A2-Spese e servizi Aggiuntivi

- F. **Condizioni di pagamento:** Il pagamento del contratto dovrà avvenire a mezzo elettronico (carta di credito) o bonifico bancario. F1SoftWare si impegna a fornire le coordinate per il pagamento. Il contratto avrà decorrenza dalla data di ricezione del pagamento, con conferma al cliente a mezzo mail. In caso di mancato pagamento il contratto e/o intervento sarà da ritenersi nullo.
- G. **Durata:** Il presente contratto ha validità annuale (12 mesi) e si intende tacitamente rinnovato di anno in anno, salvo disdetta scritta da trasmettersi via email almeno novanta (90) giorni prima della scadenza contrattuale. Le tariffe verranno automaticamente aggiornate in base all' indice ISTAT ad ogni rinnovo.
- H. **Mancato uso dell'assistenza:** il parziale o mancato uso da parte del cliente delle ore di assistenza nei termini sopra indicati, non darà titolo ad alcuna pretesa di rimborso nei confronti di F1SoftWare né sono cumulabili negli anni a venire.
- I. **Responsabilità:** Il cliente solleva F1SoftWare da qualsiasi responsabilità relativamente ai dati contenuti e trattati all'interno degli hard disk e dei supporti di memorizzazioni degli elaboratori del cliente stesso. F1SoftWare non è inoltre responsabile di eventuali danni a persone o cose causati da manomissioni/incuria/dolo degli elaboratori.
- J. **Cessione del contratto di assistenza:** Il cliente non può cedere a terzi il contratto di assistenza pena la decadenza dello stesso.
- K. **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.
- L. **Trattamento dei dati personali:** Il cliente autorizza F1SoftWare all'utilizzo dei propri dati secondo le normative dettate dalla legge sulla privacy art 13 regolamento UE 2016/679.

4. In sintesi:

- A. Urgenze o interventi in giorni festivi sono da considerarsi esclusi dal contratto stipulato (fa riferimento allegato A1-S.LA).
- B. Intervento Standard: L'intervento avverrà entro i due lavorativi successivi alla chiamata.
- C. Intervento urgente L'intervento avverrà entro il giorno successivo con tariffe specificate A2-Spese e servizi Aggiuntivi al punto A2.
- D. Per qualsiasi intervento che richiedesse la sostituzione di un componente Hardware su un elaboratore o l'acquisto di software aggiuntivo, si provvederà a comunicare un preventivo prima di effettuare ogni tipo di lavorazione. La lavorazione inizierà solo dopo accettazione del preventivo comunicata a mezzo mail.
- E. Le ore di manutenzione previste dalla tipologia di contratto sono da intendersi utilizzabili sia per intervento hardware (effettuato in laboratorio) che software via accesso remoto, verranno conteggiate in maniera scalabile progressiva per ogni chiamata effettuata. Sono utilizzabili anche in caso di intervento in loco (comprensive di ore di viaggio per una distanza superiore ai 50 KM) dettagliate nell'allegato A2-Spese e servizi Aggiuntivi al punto A1
- F. Eventuali pagamenti dovuti a F1SoftWare sono da effettuare entro e non oltre 30 gg dalla data emissione della fattura.

Luogo: Torino

Data: { TIME \@ "dddd d MMMM yyyy" }

Timbro e firma cliente
