

SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA

Revisione 08

Condizioni generali di CONTRATTO

(Allegato A ai contratti di assistenza)

INDICE

- Art. 1 Condizioni Generali**
- Art. 2 Oggetto**
- Art. 3 Natura e modalità del servizio di assistenza telefonica**
- Art. 4 Natura e modalità del servizio di Manutenzione e aggiornamento programmi**
- Art. 4a Natura e modalità del servizio di Manutenzione Hardware**
- Art. 5 Altre modalità di prestazione dei servizi.**
- Art. 6 Riservatezza**
- Art. 7 Esclusioni**
- Art. 8 Obblighi del Clienti**
- Art. 9 Durata del Contratto**
- Art. 10 Canoni**
- Art. 11 Fatturazioni e pagamento**
- Art. 12 Oneri Fiscali**
- Art. 13 Limiti di responsabilità**
- Art. 14 Disposizioni generali**
- Art. 15 Foro Competente**
- Art. 16 Privacy**

Windows, Microsoft, Office e altri termini utilizzati nella presente documentazione possono essere marchi registrati dei legittimi proprietari

ART. 1 – CONDIZIONI GENERALI

Il presente documento ha valore di contratto tra la

LTBL S.r.l., Via Monte Bianco 13, Beregazzo con Figliaro (CO)

e il

Cliente,

che ha accettato una proposta/preventivo per un servizio S.A.P. (Servizio Aggiornamento Programmi) e/o di un servizio di assistenza tecnica, software o sistemistica, decorre **dalla data di sottoscrizione** per la durata di **un anno, tacitamente rinnovabile** ove non diversamente indicato **per tutti i clienti.**

ART. 2 - OGGETTO

La LTBL S.r.l. fornirà al Cliente, ai termini e alle condizioni che seguono, i servizi di assistenza telefonica e manutenzione e aggiornamento e assistenza remota del software relativamente alle soluzioni applicative proposte nel preventivo/proposta. A seguito dell'accettazione del preventivo/proposta, saranno immediatamente fornite le ultime versioni software disponibili.

ART. 3 - NATURA E MODALITA' DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICA S.A.A e S.A.A.R

Il servizio comprende le seguenti prestazioni:

- La disponibilità di tecnici specializzati ogni qualvolta si presenti una richiesta scritta, telefonica o via e-mail da parte di un utilizzatore accreditato o comunque dal Cliente, per chiarimenti sull'uso dei programmi e per la risoluzione degli eventuali problemi riguardanti gli applicativi per i quali il cliente ha sottoscritto l'assistenza;
- Gli oneri di chiamata sono a carico dell'utente;
- La chiamata in assistenza dovrà essere, per quanto possibile, corredata delle indicazioni sui sintomi dell'anomalia riscontrata;
- Il servizio viene erogato durante il normale orario di lavoro della LTBL S.r.l.;
- Ove necessario e richiesto, dalla LTBL o dal cliente, il servizio sarà corredata da opportuni fax e messaggi di posta elettronica.

Il servizio potrà essere sospeso per alcuni giorni durante il mese di agosto e per le ferie aziendali.

Per il servizio di assistenza applicativa su richiesta, per il quale non è previsto un canone mensile, il costo di apertura della segnalazione è fissato a 35€. La richiesta può essere di natura applicativa/sistemistica/consulenziale.

ART. 4 - NATURA E MODALITA' DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E AGGIORNAMENTO PROGRAMMI

Il servizio garantisce:

- L'adeguamento degli applicativi indicati nel preventivo/proposta alle nuove disposizioni o interpretazioni di Legge che non comporti rifacimenti strutturali dei programmi;
- La correzione di eventuali errori o malfunzionamenti con inoltro delle modifiche tramite supporto ottico o per via telematica;
- Adeguamento degli applicativi alle eventuali nuove versioni del Sistema Operativo, se supportate;
- Innovazioni e/o modifiche ai programmi necessarie a migliorare le funzionalità del prodotto.

La LTBL S.r.l. invierà al Cliente tramite messaggi di posta elettronica o fax l'avviso della presenza di nuove versioni aggiornate dei programmi nonché una copia della relativa documentazione **con eventuali spese a carico del cliente.** Il cliente potrà richiedere un intervento di un tecnico specializzato per l'installazione degli aggiornamenti o installare autonomamente gli aggiornamenti stessi.

Il cliente potrà inoltre richiedere l'installazione degli aggiornamenti da remoto fornendo a LTBL una connessione ai propri server o utilizzando gli strumenti già in uso da LTBL S.r.l. Gli interventi presso cliente e da remoto per l'installazione degli aggiornamenti esulano dal presente contratto e saranno fatturati al Cliente secondo le tariffe vigenti alla data della prestazione.

Gli interventi presso la sede indicata dal Cliente o remoti dovranno essere richiesti per iscritto, indicando esplicitamente l'impegno al pagamento delle prestazioni richieste e saranno documentati da apposito rapporto di intervento che sarà sottoscritto dal tecnico LTBL S.r.l. e dal Cliente.

Qualora venga sottoscritto anche un servizio di assistenza on site tale servizio verrà prestato, senza costi aggiuntivi per il cliente, per il numero di interventi stabilito.

La LTBL S.r.l. si impegna inoltre a correggere tempestivamente gli eventuali malfunzionamenti, di norma col rilascio dell'ultima versione del singolo pacchetto applicativo.

Qualora il cliente utilizzi il prodotto S.A.A.R (Servizio di assistenza applicativa su richiesta) al posto del prodotto S.A.A. verrà fatturato al cliente l'importo stabilito in 35€ quale diritto fisso di chiamata e per la durata superiore ad 1 ora verrà fatturato l'importo di 35€ per ogni ora in eccesso.

ART. 4a – NATURA E MODALITA' DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE

Il servizio garantisce:

- Individuare ed eliminare eventuali disfunzioni o avarie, compresa l'eventuale sostituzione parti (scheda madre, memorie, dischi, processore, unità nastro). L'intervento verrà concordato tra le parti previa telefonata di preavviso e durante la manutenzione le apparecchiature dovranno essere a disposizione del tecnico del fornitore e dei suoi incaricati.

Gli interventi avranno luogo dal lunedì al venerdì (festivi esclusi) durante il normale orario di lavoro del fornitore (09:00 – 18:00) con un'ora di intervallo.

L'intervento avverrà entro le 8 (otto) ore lavorative successive la chiamata.

Il costo di eventuali pezzi di ricambio necessari, qualora non vi sia garanzia del produttore, verranno addebitati al Cliente. Quanto sopra salvo cause di forza maggiore.

Prestazioni e forniture NON comprese nella manutenzione HARDWARE:

- Materiali di consumo ed operativi (testine, toner, cartucce, fusori, rulli, etc.);
- Esecuzioni di prestazioni resesi necessarie per incuria, dolo o colpa grave del Cliente o di terzi, per impiego non corretto delle apparecchiature o comunque per motivi estranei al funzionamento delle stesse, come ad esempio: danni subiti a causa di calamità naturali, allagamenti in genere, fulmini, incendi, atti di terrorismo, etc.;
- L'apparecchiatura eventualmente in sostituzione di quella installata presso il Cliente, se quest'ultima non può essere riportata ad una condizione manutenibile.
- Rimozione, spostamenti e altre modifiche tecniche non previste
- Prestazione di ulteriore personale che, in ottemperanza alla normativa vigente in materia di sicurezza, dovesse assistere il tecnico nello svolgimento delle proprie mansioni.
- Ore lavorative e di viaggio per manutenzioni al di fuori dell'orario di lavoro del fornitore
- La manutenzione del Software di base e/o applicativo
- Quanto altro non specificato.

Le sopraindicate prestazioni e forniture verranno fatturate al Cliente sulla base del listino prezzi vigente all'epoca dell'intervento.

Qualora il Cliente, senza la preventiva autorizzazione scritta dal fornitore, esegua modifiche alle apparecchiature ovvero le utilizzi o le colleghi con altre non fornite dal fornitore, quest'ultimo non sarà tenuto a prestare il servizio per le apparecchiature non originariamente fornite.

Le seguenti disposizioni si applicano, comunque, in tutti i casi in cui il Cliente proceda a modificare delle apparecchiature

ovvero ad utilizzarle collegandole con altre non fornite dal fornitore.

- Il Cliente sarà responsabile per qualsiasi danno direttamente o indirettamente attribuibile alla modifica e/o all'utilizzo e/o al collegamento;
- Il fornitore non è tenuto a fornire il servizio relativamente alle apparecchiature da lui fornite, né a quelle modificate dal Cliente;

Il fornitore si riserva di addebitare al Cliente ogni maggior costo od onere relativo la fornitura del servizio che si attribuibile direttamente o indirettamente alla modifica e/o all'utilizzo e/o al collegamento di cui al presente articolo.

Il presente contratto NON comprende la revisione delle apparecchiature. Qualora secondo il parere del servizio di assistenza tecnica ciò si rendesse necessario, il fornitore provvederà a sottoporre al Cliente un preventivo completo dei relativi costi. Nel caso in cui il Cliente non intendersse effettuare la revisione, sarà facoltà del fornitore risolvere immediatamente il contratto senza preavviso. La revisione o la riparazione delle apparecchiature non estende la garanzia.

ART. 5 - ALTRE MODALITA' DI PRESTAZIONE DEI SERVIZI

Il Cliente è responsabile della corretta applicazione delle procedure sopra indicate e dell'autonoma effettuazione delle attività degli interventi indicati dal Servizio Assistenza della LTBL S.r.l. come anche della tempestiva installazione degli aggiornamenti.

ART.6 – RISERVATEZZA

La LTBL S.r.l. ed il Cliente si impegnano a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni relative alle attività prestate cui possa venire a conoscenza durante la prestazione dei servizi richiesti. Tale obbligo vale anche per il personale impiegato nelle attività.

La LTBL S.r.l. in ogni caso **non tratta** i dati contenuti negli archivi dei clienti e si limita ad usarli con il consenso espresso del cliente stesso per collaudare le procedure in assistenza.

ART. 7 ESCLUSIONI

Aggiornamenti

Il servizio di aggiornamento non include interventi sul sistema operativo o sul software di base. Modifiche ai programmi effettuate dal Cliente o da terzi annullano ogni obbligo di aggiornamento da parte di LTBL S.r.l.

Assistenza hardware / software

L'assistenza non include interventi sul sistema operativo o sul software di base. Qualsiasi modifica ai programmi effettuata dal Cliente o da terzi comporta la decadenza di ogni obbligo di assistenza da parte di LTBL S.r.l.

ART.8 OBBLIGHI DEL CLIENTE

Il Cliente si impegna ad aggiornare la versione del Sistema Operativo e del Software di base del proprio elaboratore o rete di elaboratori con quella indicata dalla LTBL S.r.l. Il Cliente si impegna inoltre a rendere disponibili i locali e i sistemi ai tecnici intervenuti su richiesta del cliente stesso e a compilare l'eventuale rapporto di intervento.

Il cliente si impegna inoltre, nel caso in cui il software e il database applicativo risiedono presso il cliente, di effettuare giornalmente backup del proprio sistema nonché del database applicativo.

ART.9 DURATA DEL CONTRATTO

Il presente documento è valido ed efficace dalla data di accettazione del preventivo/proposta e rimarrà in vigore fino a quanto indicato nell'art.1.

Qualora richiesta una validità diversa, gli addebiti per frazioni di anno saranno calcolati sulla base dei dodicesimi di canone. Ove non indicato avrà durata annuale con decorrenza 1 gennaio – 31 dicembre.

Durante tale periodo le parti potranno risolvere il contratto a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento, da inviarsi con almeno 3 mesi di preavviso rispetto alla scadenza.

ART. 10 – CANONI

Quale corrispettivo del servizio il cliente si impegna a corrispondere alla LTBL S.r.l. i canoni annuali o semestrali o mensili indicati nella proposta/preventivo. Tali canoni potranno essere variati annualmente o in occasione del rinnovo del contratto. Tutti gli importi indicati si intendono al netto di IVA di legge.

ART. 11 - FATTURAZIONE E PAGAMENTO

I canoni dovuti dal Cliente saranno fatturati in maniera anticipata al termine del mese successivo alla data di consegna, erogazione del servizio o installazione, o previo accordi diversi.

I servizi su richiesta, fuori assistenza e fuori manutenzione, documentati dal rapporto di intervento, saranno fatturati mensilmente; l'importo orario è fissato in Euro 90,00 + IVA (salvo specificato diversamente in offerta/preventivo), considerando anche il tempo necessario per la trasferta a tale importo va aggiunto il rimborso delle spese di viaggio pari ad Euro 70 + IVA fisso(salvo specificato diversamente in offerta/preventivo) (per trasferte superiori ai 150KM vengono addebitate le relative spese di trasferta (treno, aereo, hotel, ecc...). Per trasferte mediante utilizzo auto la tariffa applicata sarà di 0,50€ al Kilometro eccedenti i 150 chilometri).

In caso di frazionamenti di ora verrà addebitato l'importo arrotondato per eccesso. Ore minime fatturabili 3.

ART.12 - ONERI FISCALI

Tutti gli importi considerati sono al netto di imposte, tasse e contributi. Qualsiasi imposta, tassa o contributo gravante sul presente contratto, sui corrispettivi e sulle prestazioni in esso previste, sarà a carico del Cliente.

ART.13 - LIMITI DI RESPONSABILITÀ'

La LTBL S.r.l. si impegna a fornire un servizio ottimale eseguito da personale altamente qualificato. Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, dolo o colpa grave, è esclusa qualsiasi responsabilità per danni diretti o indiretti eventualmente sofferti dal Cliente in relazione alle prestazioni rese dalla LTBL S.r.l.

La LTBL S.r.l. in ogni caso non ha alcuna responsabilità sui dati presenti nel sistema informativo del cliente.

ART.14 - DISPOSIZIONI GENERALI

Il presente documento **vale unicamente se corredata da un preventivo/proposta** controfirmato per accettazione e noto alle parti, non è trasferibile e costituisce manifestazione integrale degli accordi intercorsi conclusi dalle parti su tale oggetto. Qualsiasi modifica del presente contratto dovrà risultare da atto scritto firmato dalle parti.

ART.15 - FORO COMPENTENTE

Il seguente contratto è sottoposto alla legge italiana. Qualsiasi controversia derivante dal Contratto, incluse, in via meramente esemplificativa, quelle derivanti dall'interpretazione e/o esecuzione del contratto, sarà di competenza esclusiva del Foro di Como.