



CLS INFORMATICA Snc di Flavio Bonaduce & C.
P.Iva: 02044260681
Via Torrente Piomba, 1
Montesilvano (PE)
Web: www.cls-informatica.it
Email: info@cls-informatica.it

CONTRATTO DI ASSISTENZA TECNICA INFORMATICA

Con il presente contratto, la CLS Informatica si impegna a fornirvi un servizio di assistenza tecnica Informatica Hardware/Software, Assistenza Telefonica, Teleassistenza (assistenza remota), e un giorno al mese di manutenzione ordinaria presso la vostra sede per mantenere in efficienza e in piena funzionalità le apparecchiature Informatiche (Computer, Periferiche, Software) citate nella sottoscrizione dello stesso.

PARTE 1 – Generalità delle parti

Rag. Sociale / Nome Cliente	
Indirizzo	
C.F. / P.Iva	
Tel. / Cell. / Fax.	
eMail / indirizzo Web	

Nome Proponente	CLS INFORMATICA SNC DI BONADUCE FLAVIO & C.
Indirizzo	Via Torrente Piomba 1 – Montesilvano (PE)
C.F. / P.Iva	02044260681
Tel. / Cell. / Fax.	3398444960
eMail / indirizzo Web	info@cls-informatica.it – www.cls-informatica.it - info@pec.cls-informatica.it



CLS INFORMATICA Snc di Flavio Bonaduce & C.
P.Iva: 02044260681
Via Torrente Piomba, 1
Montesilvano (PE)
Web: www.cls-informatica.it
Email: info@cls-informatica.it

PARTE 2 - CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO

1-DURATA

Il presente contratto ha validità annuale con n.6 interventi on-site programmati e calendarizzati alla stipula e con inizio dalla data di sottoscrizione dello stesso.

MESE
GENNAIO
FEBBRAIO
MARZO
APRILE
MAGGIO
GIUGNO
LUGLIO
AGOSTO
SETTEMBRE
OTTOBRE
NOVEMBRE
DICEMBRE

2-ASSISTENZA SOFTWARE:

La CLS Informatica si impegna ad effettuare assistenza tecnica software mediante connessione remota nei mesi calendarizzati, con eventuale tariffazione oraria nei mesi esclusi in caso di guasti.

Il **Proponente**, si impegna a garantire un intervento previa programmazione presso la vostra sede per la manutenzione ordinaria dei sistemi. Il giorno, verrà concordato anticipatamente con il **Cliente**.

3-ASSISTENZA HARDWARE:

La Mano d'opera per la sostituzione di tutti i componenti hardware difettosi di attuale o futura proprietà del Cliente non è inclusa nel presente contratto. I componenti dovranno essere acquistati dal **Cliente** o commissionati dal **Cliente** al **Proponente**, che si riserva la possibilità di richiedere il pagamento anticipato. Tali componenti non si intendono coperti dal presente contratto e verranno fatturati a parte, a condizioni e tariffe in vigore al momento della chiamata.

Qualsiasi sostituzione, aggiunta o eliminazione di apparecchiature informatiche durante il periodo del contratto di assistenza, dovrà essere comunicata tempestivamente. Il **Proponente** non è tenuto a garantire assistenza sulle apparecchiature ritenute non idonee o controproducenti per l'attività propria o per quella del **Cliente**.

4-MODALITÀ DI INTERVENTO

Le prestazioni di assistenza sono fornite dal **Proponente** nei giorni feriali (dal lunedì al venerdì), tra le ore 9:00 e le ore 18:00, **esclusivamente** mediante una e-mail per l'apertura di un ticket di richiesta assistenza che i



CLS INFORMATICA Snc di Flavio Bonaduce & C.
P.Iva: 02044260681
Via Torrente Piomba, 1
Montesilvano (PE)
Web: www.cls-informatica.it
Email: info@cls-informatica.it

nostri sistemi automatici provvederanno ad elaborare in tempi celeri. Qualora sia impossibile l'apertura del ticket suddetto via e-mail (ad esempio in caso di mancanza di connessione o impossibilità di utilizzare il servizio di posta elettronica), in alternativa la richiesta di intervento potrà essere accettata telefonicamente. 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 (entro 4 ore lavorative – compatibilmente con la disponibilità del **Proponente**). Gli interventi d'urgenza sono da considerarsi esclusi dal presente contratto di assistenza e verranno fatturati separatamente secondo la seguente tariffa:

- Diritto di chiamata: 20,00 € + IVA
- Tariffazione oraria: 30,00 € + IVA

Sono esclusi dal normale orario d'intervento e quindi non vi è garanzia di assistenza durante: i giorni festivi, le festività e i periodi di chiusura del Proponente, che verranno comunicati a mezzo email entro 7gg dall'inizio degli stessi. La somma dei giorni di chiusura non supererà i 30gg lavorativi. Sarà comunque possibile ottenere assistenza oltre questa limitazione sotto forma di interventi d'urgenza previa disponibilità del **Proponente**. Tali interventi effettuabili durante i periodi sopra elencati, sono soggetti a una maggiorazione delle tariffe d'urgenza pari al 100%.

4a-CONDIZIONI NECESSARIE ALL'INTERVENTO DA REMOTO

Le prestazioni di Teleassistenza (controllo remoto) potranno essere effettuate dal Proponente, solo nel caso in cui vi sia un corretto funzionamento della connessione internet del Cliente e non vi siano problemi di natura hardware o software che impediscano il corretto funzionamento all'accesso remoto

5-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.

6-BACKUP

Il **Proponente** non potrà essere in alcun modo ritenuto responsabile della perdita di dati derivanti da malfunzionamenti Hardware, Software, intervento umano o di altra natura.

7-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.

8-ASSISTENZA REMOTA

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

9-PAGAMENTO

Il **Cliente** si impegna a saldare il canone concordato in n.6 rate entro 3 gg dopo la manutenzione programmata a mezzo assegno bancario, bonifico bancario o contanti. Superata tale scadenza il servizio non



CLS INFORMATICA Snc di Flavio Bonaduce & C.
P.Iva: 02044260681
Via Torrente Piomba, 1
Montesilvano (PE)
Web: www.cls-informatica.it
Email: info@cls-informatica.it

verrà erogato e riprenderà dopo l'avvenuto saldo. Il Proponente rilascerà regolare fattura relativa al canone concordato mediante fatturazione con acconto e complessiva entro 2gg dalla ricezione del pagamento.

10-RINNOVO

Il presente contratto si rinnova tacitamente allo scadere della data di sottoscrizione.

11-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 fatto o colpa del **Cliente**, il **Proponente** conserva il diritto alla riscossione dei canoni dovuti fino alla normale scadenza dello stesso. Il **Cliente** può richiedere di risolvere il contratto inviando comunicazione a mezzo raccomandata A/R (o PEC) 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, o per propria libera scelta, impegnandosi a risarcire al **Cliente** la somma versata per il mese in corso.

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

12-FORO COMPETENZA

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

13-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 accetta e sottoscrive, con esplicita accettazione degli artt. 1,2,3,4,5, 6,7,8, 9,10,11,12,13,14.

PARTE 3 – CANONE

Il presente contratto di assistenza tecnica ha un costo di € 1500,00 + IVA annuali e complessivi, da saldare con n. 5 acconti pari a € 250,00 + IVA e con saldo finale di € 250,00 + IVA.



CLS INFORMATICA Snc di Flavio Bonaduce & C.

P.Iva: 02044260681

Via Torrente Piomba, 1

Montesilvano (PE)

Web: www.cls-informatica.it

Email: info@cls-informatica.it

Luogo e data _____

Timbro e Firma Proponente

Timbro e Firma Cliente
