

## Contratto di fornitura di assistenza tecnica n. \_\_\_\_\_ / 2011

tra

BI@Work S.r.l. – Via del Follatoio, 12 – 34148 Trieste (TS) - Tel. +39 040 989.6513 – Fax +39 040 4606.9261 Cod. Fisc. e P.IVA: 01102040324

e

<b>Ragione sociale</b>	
<b>P.IVA/codice fiscale</b>	
<b>Indirizzo</b>	
<b>Referente</b>	
<b>Telefono / fax / email</b>	

di seguito denominata "Cliente", relativamente all'Hardware e al Software di Sistema in Vs. possesso,

### articolato come segue:

#### 1. Tipologia del servizio

Servizi di assistenza tecnica ed informatica relativi al sistema informatico del Cliente alle tariffe e alle condizioni della "classe di contratto" scelta e sottoscritta dal cliente. Si fa espressa menzione che l'hardware ed il software non sono prodotti dalla BI@Work S.r.l., pertanto con la firma del presente contratto si manleva la BI@Work S.r.l. da qualsivoglia indennità e responsabilità per problematiche scaturenti dai prodotti assemblati o forniti e non da noi prodotti.

Il servizio di assistenza potrà essere erogato anche da remoto o telefonicamente.

#### 2. Regolamento del servizio

Il servizio è assicurato tutti i giorni lavorativi, dal Lunedì al Venerdì nelle seguenti fasce orarie:

**9.00 - 12.00 / 15.00 - 18.00**

entro 24 ore lavorative dalla richiesta d'intervento, tranne nei periodi di chiusura.

La ricezione delle richieste di assistenza potrà avvenire via fax, via mail o telefonicamente tutti i giorni lavorativi, dal Lunedì al Venerdì nell'orario lavorativo specificato.

- Nel caso di **interventi on site entro i 30 (trenta) Km** dalla sede di BI@Work S.r.l. saranno scalati **45 (quarantacinque) minuti** di viaggio (andata e ritorno) per ogni intervento, oltre al tempo dell'intervento stesso.
- Nel caso di **interventi on site oltre i 30 (trenta) Km** dalla sede di BI@Work S.r.l. saranno addebitati i costi del viaggio (andata e ritorno), sarà scalato il tempo effettivo di viaggio (andata e ritorno), oltre al tempo dell'intervento stesso.
- Nel caso di **interventi remoti o telefonici** il **tempo di intervento minimo** addebitato sarà di **10 (dieci) minuti**.

L'erogazione del servizio in fasce orarie e giorni differenti da quelli specificati nel presente contratto potrà avvenire a nostra discrezione applicando la relativa tariffa extra contrattuale di cui al punto 10 del presente contratto. Le predette fasce orarie potranno comunque subire modifiche, previa comunicazione al Cliente. La BI@Work S.r.l. rifiuta qualsiasi responsabilità diretta o indiretta per qualsiasi conseguenza dovuta ad errori o malfunzionamenti di hardware, di beni di consumo e/o di accessori anche se da noi forniti od ad errori nei software e sistemi operativi presenti e/o installati all'interno dell'apparecchio informatico del Cliente.

L'uso di software, sistemi operativi, computer e periferiche è a totale rischio del Cliente che all'insorgenza del problema hardware o software è invitato a segnalarlo il più tempestivamente possibile per consentire di determinarne la gravità e attivare la procedura di assistenza. La BI@Work S.r.l. viene sollevata fin da ora da ogni responsabilità riguardante la perdita di dati (parziale o totale) a seguito di un intervento eseguito sul sistema informatico del Cliente. Il Cliente è tenuto all'obbligo del salvataggio quotidiano dei propri dati su supporti magnetici, ottici o comunque esterni onde permetterne, in caso di perdita, il relativo ripristino.

E' da ritenersi escluso dal presente contratto tutto ciò che non vi è esplicitamente citato.

### **3. Costo annuale del servizio**

I costi, in funzione dei servizi richiesti e sottoscritti, sono riportati nel successivo **"punto 8."**

### **4. Condizioni di pagamento (scegliere un'opzione)**

- Per contanti o assegno alla firma del presente accordo;
- Con Bonifico bancario (Banca: Banca Popolare di Vicenza - Agenzia: Trieste n. 4  
ABI: 05728 - CAB: 02204 - C/C: 807570452492 IBAN: IT32 E057 2802 2048 0757 0452 492
- Ricevuta Bancaria (N.B. compilare modulo RIBA)

Il mancato pagamento di una scadenza comporterà l'immediata sospensione dei servizi oggetto del presente contratto, dei suoi allegati e di eventuali appendici.

### **5. Decorrenza del contratto**

Il presente contratto decorre dalla data del pagamento in contanti oppure entro i tre giorni successivi alla data del Bonifico e/o Assegno Bancario; sono fatti salvi diversi accordi scritti tra le parti.

### **6. Durata del contratto**

Il presente contratto avrà durata di **12 (dodici) mesi** dalla data di decorrenza. Successivamente il contratto sarà soggetto a tacito rinnovo salvo disdetta di una delle parti da comunicarsi a mezzo raccomandata a.r. almeno **60 (sessanta) giorni** prima della data di scadenza del contratto. Ad ogni rinnovo contrattuale, i costi riferiti al servizio scelto e alle tariffe orarie, verranno aggiornati in base **all'indice ISTAT medio del costo della vita relativo all'anno precedente, aumentato di un punto percentuale e arrotondato all'Euro superiore.**

### **7. Foro competente**

In caso di controversia il Foro competente sarà esclusivamente quello di Trieste.

### **8. Formule Contrattuali (scegliere un'opzione)**

Le ore non utilizzate alla scadenza annuale del contratto saranno cumulabili con quelle dell'anno successivo solo in caso di rinnovo dello stesso.

#### **Formula MICRO - 5 ore**

Pacchetto di assistenza da 5 (cinque) ore. **Tariffa oraria pari a Euro: €50,00 (cinquanta/00 Euro), pari ad un costo annuale minimo di € 250,00 (duecentocinquanta/00 Euro).**

#### **Formula MINI - 10 ore**

Pacchetto di assistenza da 10 (dieci) ore. **Tariffa oraria pari a Euro: €45,00 (quarantacinque/00 Euro), pari ad un costo annuale minimo di € 450,00 (quattrocentocinquanta/00 Euro).**

#### **Formula BASE - 20 ore**

Pacchetto di assistenza da 20 (venti) ore. **Tariffa oraria pari a Euro: €40,00 (quaranta/00), pari ad un costo annuale minimo di € 800,00 (ottocento/00 Euro).**

**Il servizio prevede interventi di un tecnico, anche da remoto o telefonico, per eseguire operazioni di assistenza e manutenzione sul sistema informatico del Cliente, compreso l'eventuale servizio di diagnosi locale o remota tesa a ripristinare il buono stato di funzionamento dell'hardware, la sostituzione**

di beni di consumo e/o l'installazione di accessori (sono escluse, per entrambe le tipologie, il loro acquisto regolato da quanto detto sotto), la consulenza nella pianificazione e nelle modifiche tecniche (hardware e software) per migliorare la qualità e la sicurezza del sistema informatico; le eventuali installazioni e configurazioni di Sistemi operativi, Software di pacchetti Office Automation, Internet, Posta Elettronica, Sicurezza Antivirus, per un totale delle **ore annuali** ricaricabili; (confronta succ. punto **9.**).

**L'installazione, la sostituzione e la fornitura di parti hardware o l'acquisto di beni di consumo e/o accessori non rientrano nel presente contratto e saranno oggetto di apposti preventivi che dovranno essere specificatamente approvata dal Cliente.**

### **9. Pacchetti Ricariche Aggiuntive**

Qualora nel corso dei dodici mesi di validità del contratto si verificasse la necessità di ricaricare il numero di ore di assistenza sarà possibile acquistare pacchetti orari aggiuntivi strutturati come segue:

- **Espansione MICRO – 5 ore**  
Pacchetto di Espansione da 5 (cinque) ore combinabile con altri pacchetti. **Tariffa oraria pari a Euro: €50,00 (cinquanta/00 Euro), pari ad un costo annuale minimo di € 250,00 (duecentocinquanta/00 Euro).**
- **Espansione MINI – 10 ore**  
Pacchetto di Espansione da 10 (dieci) ore combinabile con altri pacchetti. **Tariffa oraria pari a Euro: €45,00 (quarantacinque/00 Euro), pari ad un costo annuale minimo di € 450,00 (quattrocentocinquanta/00 Euro).**
- **Espansione BASE – 20 ore**  
Pacchetto di Espansione da 20 (venti) ore combinabile con altri pacchetti. **Tariffa oraria pari a Euro: €40,00 (quaranta/00), pari ad un costo annuale minimo di € 800,00 (ottocento/00 Euro).**

### **10. Tariffe extra contrattuali**

Nel caso in cui si verificasse la necessità di intervento al di fuori delle specifiche ai punti **2.**; **8.**; **9.** del presente contratto verranno applicate le seguenti tariffe:

- Intervento fuori fascia oraria o in giornata festiva ma nell'ambito della Formula acquistata, come da punto **2.**  
**Tariffa oraria pari a Euro: €60,00 (sessanta/00 Euro)**
- Intervento fuori dal monte ore previste dalla Formula acquista ma entro i termini contrattuali di durata, come da punto **2.**  
**Tariffa oraria pari a Euro: €60,00 (sessanta/00 Euro) + €60,00 (sessanta/00 Euro) per diritto di chiamata**
- Intervento totalmente al di fuori delle Formule di cui al punto 8. come da punto **2.**  
**Tariffa oraria pari a Euro: €80,00 (ottanta/00 Euro) + €60,00 (sessanta/00 Euro) per diritto di chiamata**

### **11. Computer di Cortesia (opzionale)**

Qualora si presentasse l'eventualità di non poter operare l'intervento in loco è possibile richiedere un computer di cortesia. Il servizio è sempre legato alla effettiva disponibilità dei "computer di cortesia" ed è soggetto ad una **tariffa giornaliera pari a Euro: €20,00 (venti/00 Euro).**

### **12. IVA**

Tutte le tariffe espresse nel presente contratto sono da considerarsi IVA\* esclusa.

\*L'aliquota IVA sarà calcolata sull'intero imponibile e con le aliquote e modalità disposte dalle vigenti leggi.

### **13. Informativa e manifestazione di consenso al trattamento dei dati personali**

In conformità al d.lgs. 196/2003, la BI@Work S.r.l. 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.

I dati possono essere trattati dalle seguenti categorie di incaricati e/o responsabili interni ed esterni individuati per iscritto ed ai quali sono state date specifiche istruzioni scritte: dipendenti o collaboratori dell'ufficio tecnico, commerciale, amministrativo e legale e da collaboratori e da professionisti o società di servizi per l'amministrazione e gestione aziendale che operino per conto della nostra azienda; i dati verranno trattati per tutta la durata dei rapporti contrattuali instaurati e anche successivamente per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge.

I dati potranno essere comunicati in Italia a: nostra rete di agenti; nostri collaboratori; società di factoring; istituti di credito; società di recupero crediti; società di assicurazione del credito; società di informazioni commerciali; professionisti e consulenti; aziende operanti nel settore del trasporto.

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. Titolare del trattamento dei dati è: BI@Work S.r.l. Via del Follatoio, 12 - 34148 Trieste Italy.

**Do il consenso**

**Nego il consenso**

**Luogo e DATA DI ACCETTAZIONE:** \_\_\_\_\_

**Per approvazione, il CLIENTE (timbro e firma del rapp. legale)**

**Per la BI@Work S.r.l.**

\_\_\_\_\_

Ai sensi degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile, il Cliente dichiara di aver preso attenta visione di tutti i paragrafi del presente accordo e di accettare espressamente e senza riserbo le clausole: 1. Tipologia del servizio, 2. Regolamento del Servizio; 4. Condizioni di pagamento; 5. Decorrenza del contratto; 6. Durata del contratto; 7. Foro competente; 8. Formule contrattuali; 9. Pacchetti Ricariche Aggiuntive; 10. Tariffe extra contrattuali; 11. Computer di cortesia.

**Per approvazione, il CLIENTE (timbro e firma del rapp. legale)**

**Per la BI@Work S.r.l.**