

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DEL SERVIZIO

ASSISTENZA HARDWARE/SOFTWARE

TRA

Officina InformatiKa s.r.l., con sede legale in via Paolo Fabbri n. 4/A - 40138 Bologna, P.IVA 03468471200, email assistenza@officinainformatika.it, PEC pec@pec.officinainformatika.it;

(detto anche di seguito "OI")

E

Il Cliente identificato nel separato preventivo/ordine di acquisto.

(detto anche di seguito "Cliente")

ART. 1 – DEFINIZIONI

Nel presente accordo e suoi allegati, i seguenti termini avranno il seguente significato:

- a) **Diritto di chiamata:** si applica alla chiamata di intervento esterno rispetto alla sede di OI.
- b) **Hardware:** complesso delle apparecchiature tecniche, meccaniche, elettriche ed elettroniche di un sistema di elaborazione di dati, considerate come unità fisiche, in opposizione al software, costituito dai programmi.
- c) **HDD:** disco fisso magnetico (sigla internazionale HD).
- d) **On Site:** il Servizio erogato presso il luogo indicato dal Cliente per l'assistenza.
- e) **Parti:** entrambe le parti del presente accordo, cioè OI e il Cliente.
- f) **Pen drive:** Dispositivo portatile di archiviazione di massa in grado di conservare dati informatici. Supporto di memorizzazione USB.
- g) **Reset delle apparecchiature:** Ripristino alle impostazioni di fabbrica dei dispositivi. Implica la cancellazione di dati utente e configurazioni personalizzate.
- h) **Servizio:** le attività contrattualmente qui stabilite a favore del Cliente.
- i) **Sistemi di backup:** con il termine backup si indica la replicazione su un qualunque supporto di memorizzazione di materiale informativo archiviato nella memoria di massa dei computer, siano essi personal computer, workstation o server, home computer o smartphone, al fine di prevenire la perdita definitiva dei dati in caso di eventi malevoli accidentali o intenzionali. Si tratta dunque di una misura di ridondanza fisica dei dati.
- j) **Software:** Insieme dei programmi che gestiscono e specializzano il funzionamento di un elaboratore.
- k) **SSD:** Disco a stato solido (nuova tecnologia in sostituzione degli HDD).
- l) **Tecnico:** personale di OI deputato alla resa del Servizio.
- m) **Trasferta:** l'intervento di OI a favore del Cliente al di fuori dalla propria sede di via Paolo Fabbri 4/A (BO).
- n) **Upgrade:** potenziamento e/o aggiornamento di un computer o di un componente hardware o software; componente da installare in un sistema per aggiornarlo.



ART. 2 – OGGETTO

1. Il presente contratto ha per oggetto l'assistenza tecnica di hardware e/o software da effettuarsi da parte di OI a favore del Cliente, al fine di garantire l'ottimale funzionamento del sistema informatico del Cliente. Tale prestazione è detta di seguito anche "Servizio".
2. I dettagli del Servizio sono specificati di seguito e in apposito Allegato al presente accordo.

ART. 3 - DURATA DEL SERVIZIO

1. Il Servizio ha durata dal momento della stipula, per un numero di interventi o di ore corrispondenti a quelle sottoscritte nel Servizio acquistato e meglio specificato in allegato.
2. Qualora si tratti di Servizio continuativo a "monte ore", il rapporto avrà scadenza all'esaurimento delle ore concordate, entro i limiti temporali massimi indicati in allegato. Nell'eventualità che il Cliente, alla scadenza, non usufruisca dell'intero "monte ore" ore acquistato per cause non imputabili a OI, le ore non utilizzate non potranno essere rimborsate. La modalità di conteggio delle ore avverrà tramite stesura dei rapporti di assistenza tecnica, da parte del personale di OI interessato, al termine di ogni intervento del Cliente di manutenzione/assistenza, debitamente controfirmati dal Cliente stesso; oppure nel caso di teleassistenza in remoto via Internet, il rendiconto dell'attività verrà svolto con l'invio di report da parte di OI via email al Cliente, con eventuale diritto di contestazione entro 5 gg. da tale invio.

ART. 4 - MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

1. Il Servizio, se continuativo, verrà erogato nei giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 18:00. Eventuali deroghe in merito saranno pattuite in allegato.
2. Tutte le pratiche di intervento straordinario da svolgersi al di fuori dell'orario indicato saranno da intendersi non ricomprese nel presente accordo e saranno fatturate a parte, al costo indicato in allegato.
3. Per ogni intervento tecnico presso la sede del Cliente, sarà addebitato un minimo di 1 ora, anche nel caso in cui lo stesso sia di durata inferiore. Il tempo dell'intervento viene arrotondato al quarto d'ora successivo. Verrà applicato un diritto di chiamata e/o trasferta se previsto dal preventivo accettato in precedenza.
4. Per ogni intervento di assistenza telefonica / teleassistenza, sarà addebitato un minimo di 30 minuti anche nel caso in cui esso sia di durata inferiore.

ART. 5 – MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

1. OI potrà svolgere servizio di assistenza tecnica solo ed esclusivamente su dispositivi regolarmente acquistati e licenziati, oltre che riguardo a software originale munito di regolare licenza d'uso, da parte del Cliente.
2. Nel caso di rottura hardware in corso di resa del Servizio, valgono i termini di garanzia vigenti, comunicati dal fornitore del predetto hardware; il componente/i danneggiato/i potranno essere forniti, installati e configurati da OI qualora l'intervento di assistenza non sia risolutivo del problema, pattuendo previamente col Cliente il relativo costo aggiuntivo.
3. A seguito della richiesta del Cliente, qualora fosse possibile, il problema per cui viene richiesto il Servizio verrà risolto telefonicamente/telematicamente. In caso contrario, verrà inviato un tecnico presso la sede indicata dal Cliente. Si procederà con il ritiro dell'apparecchiatura e il successivo trasporto presso i laboratori di OI, se così concordato con il Cliente.
4. Nel caso in cui, dopo aver svolto opera di diagnosi, OI accerti che per riportare l'apparecchiatura/e al suo/loro normale esercizio, occorra sostituire delle parti di ricambio, si provvederà a far pervenire al Cliente un preventivo analitico per tale riparazione. Solo dopo la presa visione, la sottoscrizione e il ricevimento c/o presso la sede di OI dello stesso preventivo firmato e timbrato per accettazione, si provvederà alla riparazione. In caso contrario, il Cliente dovrà recarsi presso la sede di OI per ritirare la propria apparecchiatura.
5. Qualora la riparazione dovesse comportare costi non inclusi in quelli preventivati o un impiego di ore di lavoro superiore alla ragionevole aspettativa oppure a quanto previamente pattuito con il Cliente, OI avviserà il Cliente per decidere se proseguire nella riparazione o se riportare l'apparecchiatura al Cliente come "non riparata", addebitando i costi degli eventuali interventi eseguiti o della diagnosi effettuata.



6. OI non garantisce i tempi di riconsegna dell'apparecchiatura come concordati con il Cliente qualora ciò dipenda dall'approvvigionamento delle parti di ricambio da parte del fornitore delle stesse, per le quali OI non ha alcuna responsabilità.
7. Il tecnico di OI potrà svolgere operazioni per il Servizio quali: formattazione/reset delle apparecchiature, upgrade hardware e software, recupero dati hard disk compressi, ripristino applicazioni software proprietarie o fornite da terzi. La decisione di svolgere tali pratiche presso la sede indicata dal Cliente piuttosto che presso i laboratori di OI è assunta dal Cliente, previa presentazione della disponibilità di OI a eseguirla nel primo caso, nel secondo caso o in entrambi i casi, con relativi preventivi da approvare.
8. Il costo di eventuali sostituzioni e/o installazioni di materiali necessari al corretto funzionamento dell'apparecchiatura (anche soggette ad usura) è sempre a carico del Cliente; sarà cura del tecnico di OI informare il Cliente circa il costo totale prima di procedere all'intervento.
9. In caso di assistenza presso la sede di OI, i costi di trasporto e spedizione sono totalmente a carico del Cliente se OI non interviene direttamente nel ritiro e trasporto. Il materiale da riparare dovrà essere spedito o trasportato alla sede di OI. Gli invii e le spedizioni non sono assicurati, la merce viaggia a totale rischio e pericolo del Cliente. Nel caso in cui questi desideri assicurare il collo, le spese di assicurazione saranno totalmente a suo carico; OI non risponde in nessun caso per danni o smarrimento causati dal corriere o dalla posta per la merce inviata in riparazione.
10. In caso di assistenza On Site, la mancata erogazione del Servizio per motivi direttamente riconducibili al Cliente non lo esonera dal pagamento del corrispettivo spettante a OI. Eventuali ore di attesa e/o di inattività del tecnico saranno comunque computate nel calcolo dell'intervento.
11. In caso di assistenza On Site, prima che OI possa eseguire l'intervento richiesto, il Cliente deve provvedere a verificare e/o realizzare il rispetto delle seguenti condizioni di lavoro:
 - a) ragionevole disponibilità ad assistere il tecnico e/o a fornire tutte le informazioni necessarie alla conclusione dell'intervento tecnico;
 - b) disponibilità di prese di corrente nell'immediata vicinanza dell'apparecchiatura;
 - c) conformità alla normativa vigente degli impianti direttamente interessati all'uso dell'apparecchiatura;
 - d) adeguato spazio di lavoro;
 - e) funzionamento di eventuali altre apparecchiature e/o periferiche collegate con l'apparecchiatura oggetto di intervento;
 - f) possesso di tutte le informazioni e istruzioni relative all'installazione, configurazione dei servizi accessori quali password per accesso a banche dati, internet, ecc.

ART. 6 - TIPOLOGIA DI SERVIZIO

OI potrà rendere l'assistenza al Cliente in una o più modalità seguenti:

- a) **ASSISTENZA ON SITE:** il personale tecnico di OI interviene direttamente presso la sede del Cliente o dove da questi indicato. Il consumo in ore di ogni intervento è scalato dal monte ore messo a disposizione con il presente contratto. Il consumo in ore, per ogni intervento, è calcolato per ogni tecnico OI presente, a partire dall'ora di arrivo fino all'ora di partenza dal posto dove deve operare, ed è arrotondato alla mezzora successiva.
- b) **ASSISTENZA PER VIA TELEMATICA / TELEASSISTENZA:** se gli strumenti tecnologici in possesso del Cliente lo consentono, e comunque sempre previa autorizzazione del Cliente stesso, OI fornisce al Cliente un servizio di assistenza per via telematica con il quale il suo personale tecnico, attraverso connessioni via internet o dirette via modem, potrà operare a distanza sulle attrezzature del Cliente. Il consumo in ore, per ogni intervento, è calcolato con le stesse regole descritte al punto a) precedente ed è scalata dal numero di ore messo a disposizione con il presente contratto. Si conviene che il Cliente accetta tacitamente il consumo indicato dal tecnico di OI.
- c) **ASSISTENZA TELEFONICA:** OI fornisce un servizio di assistenza per via telefonica, con il quale il Cliente può mettersi in contatto direttamente con il tecnico di OI, per risolvere dubbi operativi, chiedere informazioni su come proseguire operazioni in corso, avere informazioni generiche e/o ottenere assistenza da parte del personale tecnico in caso di problemi. Il servizio di assistenza telefonica non ha limiti di chiamate da parte del Cliente. In caso di oggettive difficoltà a risolvere il problema telefonicamente, il Cliente concorderà con OI come intervenire nelle altre modalità descritte in precedenza.



ART. 7 – LIMITAZIONI AL SERVIZIO E ALLA RESPONSABILITÀ

1. Dal Servizio è esclusa qualsiasi tipo di fornitura di materiale di ricambio o consumo, pur potendo essere separatamente pattuito, di volta in volta, tra OI e il Cliente. Ciò avverrà tramite comunicazione e formulazione di un preventivo in cui verrà sottoposta al Cliente una quotazione commerciale per il prodotto da fornire. La fornitura procederà solo ed esclusivamente dopo l'approvazione, con accettazione del Cliente, del preventivo sottoposto a mezzo fax/e-mail.
2. E' espressamente inteso che l'impegno assunto da OI nell'eseguire l'intervento tecnico esclude comunque ogni rivalsa per eventuali danni connessi o imputabili a guasti, fermi apparecchiature o a qualsiasi altra causa derivante dal mancato utilizzo dell'apparecchiatura oggetto di intervento. La responsabilità di OI per il Servizio reso è limitata ai casi di dolo o colpa grave da parte di OI.
3. Nell'ipotesi che l'apparecchiatura hardware sia infettata da virus informatici ed il profilo di Servizio prescelto non escluda questo tipo d'intervento, il tecnico provvederà ad eseguire un'attività di rimozione degli elementi solo in presenza di software antivirus adottati in precedenza dal Cliente stesso. L'esecuzione di una scansione contro i virus può rendere inaccessibili alcuni dati o file infetti; il Cliente accetta pertanto questo rischio non correlato al Servizio. Inoltre l'esecuzione di una scansione contro i virus non fornisce assoluta garanzia di eliminazione dei virus rilevati, non garantisce inoltre che il sistema sia protetto in futuro contro i virus. Di conseguenza OI non garantisce che il sistema sia esente da virus o protetto in futuro contro i virus.

ART. 8 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

1. Le Parti si danno reciprocamente conto di aver ricevuto (se dovuta per legge) idonea informativa sul trattamento dei propri dati personali, compresi quelli di persone fisiche terze collegate alle Parti stesse (ad es. dipendenti, collaboratori, legale rappresentante, agenti, ecc.), ai sensi delle normative applicabili (Reg. UE 2016/679, D.Lgs. 196/2003 s.m.i. e norme collegate).
2. Quanto al ruolo privacy di OI nei confronti del Cliente per lo svolgimento del Servizio, OI rivestirà il ruolo di Responsabile del trattamento e/o di Amministratore di Sistema, se previsto dagli allegati al presente accordo.

ART. 9 – RESPONSABILITÀ DI OI PER I DATI DEL CLIENTE

1. Il Cliente è l'unico responsabile dei dati contenuti e dei software presenti su tutti i propri sistemi informatici; pertanto garantisce di aver effettuato un backup completo dei dati e dei software presenti in tali sistemi, oppure aver provveduto a cancellarli oppure ancora ha adottato altra procedura idonea alla protezione e conservazione separata dei propri dati e dei propri software con supporto di installazione.
2. OI non sarà, pertanto, ritenuta in alcun modo responsabile per la perdita di dati personali o software contenuti dei sistemi informatici del Cliente. Rimarrà a carico esclusivo del Cliente adottare una delle predette attività idonee a preservare i dati e i software stessi, anteriormente all'intervento di OI.
3. Il Cliente è responsabile per ogni software eventualmente presente sui dispositivi e per la liceità della licenza adottata nel suo utilizzo.

ART. 10 – CORRISPETTIVO

1. Il pagamento delle somme stabilite negli allegati per i servizi resi deve avvenire tramite bonifico bancario alle coordinate comunicate da OI, nelle tempistiche indicate in allegato (da considerarsi termini essenziali contrattuali).
2. In caso di mancato rispetto, integrale o parziale, di tali termini, OI avrà facoltà di risolvere il presente accordo, con comunicazione mediante raccomandata a/r o da PEC a PEC, salvo il diritto di richiedere al Cliente il risarcimento dei danni occorsi. In caso della predetta mancanza, OI avrà altresì facoltà di interrompere l'erogazione del Servizio a favore del Cliente.
3. Eventuali ulteriori spese necessarie per l'effettuazione dell'intervento (quali, ad esempio, acquisizione di licenze software, installazione di apparati) dovranno essere preventivamente concordate e approvate per iscritto dal Cliente.



4. In caso di ritardo nei pagamenti rispetto alla scadenza pattuita, senza necessità di formale costituzione in mora il Cliente è tenuto dal giorno successivo alla scadenza del termine del pagamento a corrispondere gli interessi stabiliti dall'articolo 5 del D.Lgs n. 231 del 9 ottobre 2002, pari al saggio di interesse stabilito semestralmente dalla Banca centrale europea di cui all'articolo 5 del D.Lgs. 231/2002, pubblicato con comunicazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze sulla Gazzetta Ufficiale, maggiorato di 7 punti percentuali.

ART. 11 – CLAUSOLE GENERALI

1. Il presente contratto è soggetto alla legge italiana ed in caso di controversia di qualsiasi natura sarà competente in via esclusiva il foro di Bologna.
2. Nessuna modifica del presente accordo avrà efficacia tra le parti a meno che non sia specificatamente approvata per iscritto dalle parti stesse.
3. Ogni eventuale allegato al presente accordo, anche in forma di preventivo se sottoscritto dal Cliente, avrà valore pari a quest'ultimo. In caso di contrasto tra una disposizione del presente accordo e un allegato, prevarrà quanto previsto nell'allegato.
4. Per tutte le comunicazioni previste dal presente accordo le Parti eleggono domicilio presso i contatti indicati in epigrafe o in allegato. Ogni variazione degli stessi dovrà essere tempestivamente comunicata per iscritto all'altra Parte.
5. Il Cliente autorizza fin d'ora OI alla cessione, anche parziale, del presente accordo, salvo successiva notifica di avvenuta cessione da parte di OI.