



Via Doria 29 20861 Brugherio (MB)  
Tel 02/320621045 | 039/2878371 | Fax 039/8942443  
Partita I.V.A. 03481330961  
<http://www.helpdeskcomputer.it>  
Mail: [contact-us@helpdeskcomputer.it](mailto:contact-us@helpdeskcomputer.it)

CONTRATTO DI ASSISTENZA TECNICA ASSICURATIVA “MONTE ORE A SCALARE”  
EROGABILE SOLO NELLE PROVINCE DI MILANO, MONZA E BRIANZA, COMO, LECCO,  
BERGAMO.

<b>RAGIONE SOCIALE AZIENDA:</b>
<b>VIA:</b>
<b>PAESE:</b>
<b>PROVINCIA:</b>
<b>CAP:</b>
<b>PARTITA IVA:</b>
<b>CODICE FISCALE:</b>
<b>TEL:</b>
<b>FAX:</b>
<b>E-MAIL DI RIFERIMENTO:</b>
<b>SITO INTERNET:</b>
<b>PERSONA DI RIFERIMENTO:</b>
<b>NUMERO DIRETTO:</b>
<b>NUMERO POSTAZIONI PC DESKTOP:</b>
<b>NUMERO POSTAZIONI PC LAPTOP:</b>
<b>NUMERO POSTAZIONI PC SERVER:</b>
<b>NUMERO DI PRINTER:</b>
<b>NUMERO PC CONNESSI IN RETE:</b>
<b>NUMERO PC CONNESSI IN INTERNET TRAMITE RETE:</b>
<b>TIPOLOGIA RETE LAN:</b>
<b>NUMERO ORE COMPRESSE NEL PACCHETTO:</b>
<b>PER UN IMPORTO PARI A EURO:</b>

# PREMESSA

Con il presente contratto la nostra società si impegna a fornirvi un servizio di assistenza tecnica informatica Hardware/Software presso i Vostri uffici mantenendo in efficienza e in piena funzionalità tutte le Vostre apparecchiature informatiche (Computer, Periferiche, Rete aziendale, Servizi collegati alla rete internet) citate nella sottoscrizione dello stesso.

Il servizio ha una durata dal momento della stipula, per un numero di ore corrispondenti a quelle acquistate nel pacchetto da Voi sottoscritto. Il numero di ore acquistate sono spendibili nell'anno solare successivo alla data di sottoscrizione dello stesso.

Essendo il medesimo un contratto di assistenza tecnica "assicurativo", nell'eventualità in cui la Vostra Società non usufruisca dell'intero pacchetto ore acquistato, le ore in eccedenza non potranno essere cumulate con la sottoscrizione di un nuovo contratto; le stesse non potranno essere altresì rimborsate dalla Nostra società.

Le ore del pacchetto acquistate e non utilizzate nell'anno solare seguente la stipula sono quindi da intendersi a "fondo perduto". La modalità del conteggio delle ore avverrà tramite la stesura di rapporti di assistenza tecnica, che il nostro personale si impegnerà a formalizzare al termine di ogni intervento di manutenzione presso i Vostri uffici, e che verranno da Voi controfirmati e di cui Vi sarà consegnata una copia.

Per l'applicazione del presente accordo ci si attenga alle clausole sotto elencate.

## CLAUSOLE CONTRATTUALI

**1).** Il nostro personale interverrà presso i Vostri uffici dopo 4/8 ore lavorative dalla Vostra richiesta, tranne il caso in cui per causa di forza maggiore il nostro personale tecnico sia impossibilitato a recarsi "fisicamente" presso la Vostra struttura

**2).** Nella citazione "**assistenza tecnica informatica**" si intendono escluse tutte quelle pratiche non riferibili alla citazione stessa. Di seguito alcuni esempi: pratiche relative alla telefonia, centralini, cablaggi con opere murali, canalizzazioni, sostituzione di parti di infrastrutture già esistenti, relazione con enti terzi per problematiche del cliente per esempio in relazione alla fornitura di banda adsl.

**3).** Il nostro personale dovrà svolgere solo ed esclusivamente un servizio di "assistenza tecnica informatica", tutte quelle pratiche non pertinenti alla medesima citazione (didattica, addestramento all'utilizzo di Software e applicativi informatici, addestramento all'utilizzo di periferiche e servizi internet) sono da intendersi escluse dal presente contratto. Le stesse dovranno essere concordate ed erogate dalla nostra società sottoscrivendo un ulteriore contratto pertinente a tali pratiche.

**4).**La nostra società potrà svolgere servizio di assistenza tecnica solo ed esclusivamente rivolta ad apparecchiature regolarmente licenziate e quindi proprietarie di Software originale fornito da terze parti. La Vostra società dovrà altresì essere in possesso del software originale (Driver) relativo a tutte le periferiche e dei singoli componenti hardware in Vostro possesso e da noi assistite.

**5).**La nostra società, non sarà ritenuta in alcun modo responsabile, nel caso di rottura Hardware e/o malfunzionamento Software, della perdita, compromissione e/o cancellazione di dati contenuti e stipati, nei supporti di massa delle apparecchiature da noi assistite. Rimarrà a Vostro carico praticare salvataggi e copie di sicurezza dei Vostri dati personali importanti. Il cliente si impegna quindi a non richiedere nessun tipo di indennizzo sia esso di natura economica che penale nei confronti della nostra società e dei propri collaboratori in caso di fortuita cancellazione, alterazione, infezione totale o parziale dei propri dati personali. Il nostro personale si impegnerà altresì ad avvisare il cliente di eseguire copie di sicurezza dei propri dati personali su un supporto di memoria di massa, alternativo e sicuro.

**6).**Nel caso di rottura Hardware il componente/i danneggiati dovranno essere forniti, installati e configurati dalla nostra società.

**7).**Il presente contratto non può essere ceduto a terzi, e potrà essere erogato solo ed esclusivamente nella locazione logistica descritta nella stesura e nella stipula dello stesso.

**8).**Nel caso di rottura Hardware ci si rifaccia ai termini di garanzia vigenti comunicate dal fornitore del bene.

**9).**A seguito della richiesta del cliente, e qualora fosse tecnicamente possibile, il problema verrà risolto telefonicamente, o tramite sistema di assistenza remota (punto 23). In caso contrario, verrà inviato un tecnico presso l'indirizzo del cliente comunicato alla stipula del contratto. Il tecnico tenterà di risolvere la problematica direttamente presso la sede del cliente. Qualora l'intervento non sia risolvibile presso la sede del cliente, si procederà con la presa dell'apparecchiatura per portarla presso i nostri laboratori. L'intervento di presa dell'apparecchiatura/e previsto nel luogo di utilizzo del prodotto nei normali orari lavorativi (dalle ore 9.00-13.00 e dalle 14.30-18.00) dei giorni feriali. Questa operazione verrà disposta con la massima sollecitudine e, normalmente, sarà effettuato entro 8 ore lavorative dalla comunicazione.

**10).**Ai nostri tecnici incaricati dovrà essere garantito l'accesso alle macchine e solo ad essi sarà consentito effettuare riparazioni o modifiche sulle stesse. Una persona "referente" facente parte della struttura del "CLIENTE" dovrà informare il nostro personale tecnico, dell'esatto guasto o anomalia per la quale si è richiesto l'intervento. Sarà premura del cliente far pervenire al nostro personale addetto nel caso di un ritiro il "DDT", relativo alle apparecchiature da condurre c/o il nostro laboratorio. Una volta portate c/o i nostri laboratori l'apparecchiatura/e saranno sottoposte ad opera di diagnosi per poter accertare la causa del malfunzionamento. Nel caso non ci siano "parti di ricambio" da sostituire, ma si possa ripristinare il funzionamento con la sola pratica di "ripristino hardware o software", l'apparecchiatura/e sarà ripristinata e verrà ricondotta c/o la struttura del cliente.

11). Nel caso in cui dopo aver svolto opera di diagnosi si accerti che per riportare l'apparecchiatura/e al suo normale stato di esercizio occorra sostituire delle parti di ricambio, provvederemo a far pervenire al cliente una quotazione dettagliata del "preventivo di riparazione". Solo dopo la presa visione, la sottoscrizione della quotazione, e il ricevimento c/o i nostri uffici della stessa firmata e timbrata per accettazione, si procederà alla riparazione. Nel caso in cui la riparazione dovesse risultare economicamente svantaggiosa, "HELPDESK" avviserà il cliente, e, lascerà a lui il pieno arbitrio di decidere se proseguire nella riparazione o riportare l'apparecchiatura c/o il cliente come "non riparata". I tempi di riconsegna dell'apparecchiatura c/o il cliente dipenderà in maniera significativa dall'approvvigionamento delle "parti di ricambio". Per l'approvvigionamento delle parti di ricambio, il cliente potrebbe aspettare anche un tempo superiore ai 90 gg lavorativi. Il cliente sottoscrivendo il presente, prende atto di questa eventualità

12). Rimane inteso che, per qualsiasi pratica da svolgere, sia software o hardware, dovrà essere informato prima il nostro personale tecnico per verificare la fattibilità dell'operazione. La fattibilità dell'operazione sarà presa in maniera insindacabile dalla nostra società in collaborazione con il nostro personale tecnico.

13). Il nostro personale tecnico potrà svolgere presso la locazione del cliente anche operazioni quali: formattazioni/reset delle apparecchiature, upgrade hardware e software, recupero dati da hard disk compromessi, ripristino applicazioni software proprietarie o fornite da terzi. La decisione di svolgere tali pratiche presso il domicilio del cliente piuttosto che presso i nostri laboratori rimane decisione presa, in maniera insindacabile, dal nostro personale tecnico. Per "formattazione" si intende il caricamento e l'attivazione del solo sistema operativo autentico, e non il ripristino dell'apparecchiatura, allo stato in cui era stata fornita. Programmi di terze parti non inclusi nel sistema operativo e dati personali andranno persi.

14). Come risulta esplicito dal contratto, è esclusa qualsiasi tipo di fornitura di materiale di ricambio o di consumo. La fornitura di ricambi o materiale di consumo, dovrà essere concordato di volta in volta tra la nostra azienda e il cliente. Questa operazione avverrà tramite la comunicazione e la formulazione di un preventivo in cui verrà sottoposto al cliente una quotazione commerciale per il prodotto da fornire. La pratica procederà solo ed esclusivamente dopo l'approvazione con timbro e firma del cliente della nostra quotazione commerciale a lui sottoposta a mezzo fax/mail.

15). Il nostro personale tecnico recepisce la direttiva sulla privacy n°196/2003, e in perfetta ottemperanza della stessa, si impegna, qualora venga a prendere visione in maniera anche accidentale e fortuita di dati sensibili del cliente, di non trascriverli, copiarli, utilizzarli e comunque divulgarli a terzi

16). In caso di cessazione anticipata del contratto di assistenza da parte del cliente nessuna somma ci potrà essere richiesta in restituzione.

17). Il servizio sarà erogato durante il normale orario lavorativo 9.00-13.00/14.30-18.00 dal lunedì al venerdì. Tutte quelle pratiche di intervento straordinario da svolgersi al di fuori del normale orario lavorativo, saranno da intendersi non comprese nel presente accordo. **Verrà scalata un'ora dal contratto come " spesa di viaggio" per ogni uscita del tecnico.**

18). Per qualsiasi controversia sarà competente il **foro di Monza.**

19). Questo contratto avrà validità solo quando verrà controfirmato dalle parti, contestualmente un tecnico incaricato, produrrà un "allegato" nel quale elencherà con Marca, Modello e numero di serie il dettaglio delle apparecchiature che saranno assistite secondo le clausole sopra elencate.

20). L'erogazione del servizio inizierà solo al pagamento completo in maniera anticipata a mezzo bonifico bancario, della somma pattuita tra le parti ( che dipende tra l'altro del tipo di apparecchiature, dal tipo di assistenza da svolgere presso il cliente, dall'ubicazione geografica della sede del cliente rispetto alla sede dei nostri laboratori) per l'acquisto del pacchetto di ore relative al contratto.

21). Privacy: Ai sensi e per gli effetti del d.lgs. 196/03 si informa che i dati personali inseriti nel presente documento saranno da noi trattati per il regolare svolgimento del servizio di assistenza e riparazione, il responsabile del trattamento dei dati personale è Helpdesk di Lamera Davide. Il trattamento dei dati avverrà con modalità idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi. Si informa il cliente che anche nell'eventualità che durante una riparazione dovessimo venire a contatto con dati personali stipati nei supporti di memoria di massa del cliente ci impegniamo a non copiarli, trascriverli o comunque divulgarli a terzi. In cliente potrà esercitare i diritti di cui all'articolo 7 inviando una mail a [contact-us@helpdeskcomputer.it](mailto:contact-us@helpdeskcomputer.it)

22). Insieme al timbro dovrà apporre la firma del presente o il titolare o il legale rappresentante dell'azienda.

23). L'assistenza tecnica da remoto, sarà svolta solo se la struttura del cliente, avrà le caratteristiche tecnologiche, che permettano tale pratica. Verranno scalate le ore dal contratto, frazionando nella misura di ½ ora le sessioni di intervento tecnico da remoto. L'assistenza da remoto sarà da concordare in maniera preventiva con la nostra direzione.

**Il cliente firmando certifica di aver letto in ogni sua parte e di accettare tutte le clausole (dalla numero 1 alla numero 23) e gli impegni siano essi di responsabilità civile, penale, ed economica contenuti nel presente documento contrattuale. I contratti sono assolutamente personalizzati, il costo unitario delle ore acquistate dipende dal livello di preparazione tecnica necessaria ad assistere le apparecchiature del cliente che sottoscrive il contratto.**

**Tutti i prezzi citati nel presente documento sono da intendersi I.V.A esclusa.**

Helpdesk  
Banca Popolare di Milano – Ag. 131 Ornago  
ABI: 05584 CAB: 89430  
C/C 000000011284 CINC  
IBAN: IT92C0558489430000000011284

Helpdesk di Lamera Davide è titolare avendoli prodotti dei contenuti "intellettuali" del presente contratto. Ogni riproduzione anche parziale è punibile dalla legge Italiana.

Brugherio \_\_/\_\_/\_\_

TIMBRO E FIRMA CLIENTE



TIMBRO E FIRMA HELPDESK

