

CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO ASSISTENZA TECNICA IT "MONTE ORE A SCALARE"

1. DEFINIZIONI DI CONTRATTO

Le presenti Condizioni generali di Contratto, unitamente all'offerta commerciale, disciplinano il rapporto contrattuale che si perfeziona tra Six Lab S.r.l, con sede legale in: Viale della Repubblica 235 - 31100 - Treviso (TV) P.IVA 04885880262 (d'ora in avanti anche "Sixlab") ed il Cliente per la fornitura dei servizi come di seguito descritti. **Parti:** Fornitore (Sixlab) e Cliente, persona giuridica o persona fisica che per i propri scopi personali, imprenditoriali e professionali ha sottoscritto il presente contratto. **Terzi:** eventuali soggetti esterni che contribuiscono alla realizzazione del progetto. **Offerta commerciale:** Offerta, "ModuloPrivacy_e_RaccoltaDati-SIXLAB", lettera di incarico, preventivo cartaceo o elettronico on line accettato e sottoscritto, costituendo proposta contrattuale, elenca tutti i servizi offerti al cliente e formalizza la richiesta di attivazione del servizio. **Servizio:** servizio di assistenza tecnica informatica hardware/software presso i vostri uffici o da remoto tramite sistema di ticketing, nella forma del Contratto di Assistenza Tecnica "Monte ore a scalare". **Progetto:** l'insieme dei Servizi, o il singolo servizio, che formano oggetto del contratto.

2. OGGETTO DEL CONTRATTO

SIX LAB S.R.L si impegna di fornire un servizio di assistenza tecnica informatica ai software e alle apparecchiature informatiche di cui l'azienda necessita, nei limiti delle proprie competenze e nelle quali ha facoltà di esercitare le proprie funzioni dove non ci siano restrizioni o vincoli in essere con altri fornitori della Cliente. La durata del servizio decorre 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 a partire dalla data di sottoscrizione dello stesso. Six Lab S.r.l si impegna a fornire una risposta alle richieste di intervento entro le 8 ore lavorative successive. La risoluzione del problema, a seconda della gravità non sarà garantito entro le 8 ore lavorative successive, ma verrà indicata una probabile soluzione e il tempo previsto di risoluzione (tempo per cui non sono previsti vincoli contrattuali, ma andrà a scalare dal monte ore stipulato). La modalità del conteggio delle stesse avverrà tramite la stesura di tickets (attraverso il portale Six Lab <https://support.sixlab.io>) di assistenza tecnica che il nostro personale si impegnerà ad aggiornare/inserire al termine di ogni intervento. Il riepilogo dello stesso Vi sarà inviato mezzo e-mail e aggiornato costantemente. Le ore acquistate potranno essere usate dal Cliente per il servizio di assistenza tecnica, ma anche per la teleassistenza, la didattica, l'addestramento, l'utilizzo di software e applicativi informatici da noi forniti, concordandone preventivamente gli orari. Tali servizi non potranno mai avere carattere di urgenza, pena il raddoppio delle tariffe orarie.

3. ESCLUSIONI

Con riferimento all'Oggetto del servizio, sono escluse dalle attività di assistenza e consulenza:

- Sono esclusi dal normale intervento i giorni festivi, festività infrasettimanali, le due settimane centrali di agosto e gli interventi fuori orario lavorativo (orario lavorativo 08.30 - 13.00 e 14.00 - 17.30). Sarà comunque possibile ottenere assistenza hardware e software oltre questa limitazione sotto forma di interventi straordinari (non a contratto) le cui modalità saranno concordate e comunicate a mezzo mail/ticket.
- Interventi straordinari da svolgersi al di fuori dell'orario lavorativo o richieste urgenti che dovessero penalizzare interventi presso altri clienti saranno maggiorati del 50% e scalati dal monte ore esistente.
-

- Gestione hardware e sviluppo software di applicativi e procedure nei gestionali aziendali;
- Le figure ERP Analyst e ERP Developer, le quali rimarranno a carico della cliente;
- Fornitura di hardware e soluzioni software se non previa offerta e nuova contrattualizzazione tra le parti;
- Fornitura e posa dei cavi Ethernet per il collegamento dei PC in rete;
- Fornitura ed installazione di canaline e opere impiantistiche in genere;
- Fornitura, installazione, assistenza agli impianti di produzione e software annessi;
- Fornitura, installazione, assistenza ai sistemi e software di monitoraggio legati alla impiantistica dell'azienda (video sorveglianza, pannelli fotovoltaici, impianti elettrici in genere, gruppi di continuità, sistemi controllo accessi, e similari);
- Tutto quanto non esplicitamente citato nell'Offerta.

4. OBBLIGHI DELLA CLIENTE

Durante il periodo stabilito e indicato nella presente offerta, la Cliente metterà a disposizione del personale Six Lab S.r.l, presso le sedi indicate dalla Cliente, quanto necessario per lo svolgimento delle attività.

La Cliente si impegna a operare affinché tutte le informazioni funzionali, architetture e logistiche necessarie alla realizzazione del servizio siano tempestivamente rese disponibili alla Six Lab S.r.l, sia da parte degli organi interni interessati al progetto sia da parte di eventuali altri fornitori. La Cliente si impegna espressamente a comunicare tempestivamente a Six Lab S.r.l la presenza di eventuali eventi pregiudizievoli a proprio carico quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, protesti, pignoramenti, sentenze di fallimento, procedure di amministrazione, liquidazioni, scioglimenti, ipoteche, procedimenti giudiziari, indagini e la presenza di articoli di stampa o notizie idonee a lederne la reputazione. La cliente prende atto e concorda che le obbligazioni assunte da Six Lab S.r.l in forza del presente contratto sono obbligazioni di mezzo e non di risultato e, pertanto, Six Lab S.r.l non garantisce il conseguimento del risultato finale per cui lo stesso è conferito.

5. LIMITAZIONE DELLA RESPONSABILITA' DEL FORNITORE

La responsabilità del Fornitore e dei suoi collaboratori, per qualsiasi danno che possa derivare in conseguenza od in relazione dell'opera professionale prestata in esecuzione della presente proposta, nel caso in cui non risultasse esclusa ai sensi dell'articolo 2236 del Codice civile, non potrà essere superiore all'ammontare dei corrispettivi indicati nell'offerta. L'incarico verrà svolto sulla base delle informazioni e delle istruzioni impartite dalla Cliente, restando inteso che ogni decisione operativa competerà alla Cliente.

Il nostro personale 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 Cliente dovrà altresì essere in possesso del software originale e dei driver relativi a tutte le periferiche e ai singoli componenti hardware in vostro possesso da noi assistiti.

I servizi oggetto del presente mandato saranno resi ad esclusivo beneficio della Cliente. Il risultato del lavoro di Six Lab S.r.l. non potrà pertanto essere messo a disposizione di terzi, né su di esso nessun terzo potrà fare affidamento.

La nostra società non sarà ritenuta in alcun modo responsabile nel caso di rotture Hardware o malfunzionamento Software, le quali potrebbero causare la perdita di dati personali del Cliente contenuti e stipati nelle postazioni/apparecchiature da noi assistite o dei costi direttamente/indirettamente derivanti dal fermo di queste ultime.



SEDE LEGALE: Viale della Repubblica 235 - 31100 - Treviso (TV)
P.iva 04885880262 - C.F. 04885880262

SEDE OPERATIVA: Via Treviso, 66 - 31057 - Silea (TV)
TEL. +39 0422 1600123 - info@sixlab.it

Rimarrà a Vostro carico praticare o commissionare regolari salvataggi di copie di sicurezza (backup programmati) dei vostri dati personali. (Tutti i suddetti interventi non sono compresi nel contratto di assistenza).

Sono a carico del Cliente tutti i materiali di consumo e l'hardware utilizzato per le riparazioni.

Anche qualora fosse attiva l'offerta di monitoraggio automatico sulle risorse oggetto di contratto la cliente si impegna a notificare a Six Lab S.r.l. quale sia l'hardware malfunzionante o, nel caso di strutture composte, il problema riscontrato. Si specifica che in nessun caso Six Lab S.r.l. potrà essere ritenuta responsabile di eventuali malfunzionamenti in quanto l'eventuale monitoraggio funge solo da mero supporto al Cliente.

Nel caso di rottura Hardware ci si rifà ai termini di garanzia vigenti comunicati dal fornitore del bene.

6. DURATA

Salvo che non sia diversamente stabilito nell'offerta sottoscritta, il numero di ore acquistate sono spendibili entro 12 (dodici) mesi dalla data di sottoscrizione del presente contratto. Nell'eventualità in cui la Cliente non usufruisca dell'intero pacchetto ore acquistato, le ore in eccedenza non potranno essere cumulate con la sottoscrizione di un nuovo contratto né rimborsate.

Le ore del pacchetto acquistate e non utilizzate nei 12 (dodici) mesi seguenti la stipula del presente contratto sono quindi da intendersi "a fondo perduto".

Il mandato oggetto della presente proposta è conferito per 1 (uno) anni fino alla data di firma del presente accordo e si rinnova tacitamente per un numero di ore corrispondenti a quelle acquistate nel pacchetto da Voi sottoscritto, se non revocato almeno 1 (uno) mese prima della scadenza annuale a mezzo lettera raccomandata A.R. e/o Posta Elettronica Certificata all'indirizzo: ordini@pec.sixlab.it

Il contratto sarà rinnovato tacitamente con le stesse modalità sopra elencate anche nell'ipotesi in cui le ore acquistate terminassero prima dell'anno.

Sixlab ha facoltà di accettare il rinnovo ed eventualmente aumentare l'importo delle tariffe dei propri servizi, con obbligo di comunicare al cliente tramite raccomandata e/o pec l'eventuale variazione delle tariffe prima della scadenza del contratto stesso.

Il mancato pagamento, anche parziale, del corrispettivo autorizzerà Sixlab a sospendere immediatamente il servizio posto in essere ed a provvedere alla riscossione delle somme non versate secondo le norme di legge.

7. REVOCA E RINUNCIA DEL CONTRATTO

La Cliente può richiedere di risolvere il contratto inviando comunicazione a mezzo raccomandata/pec almeno 30 giorni prima della data di rinnovo, nel caso venga risolto prima, le ore rimanenti non verranno rimborsate.

8. ESCLUSIVA

Il Mandato si intende conferito con diritto di esclusiva a favore di SIXLAB. La Cliente si impegna, pertanto, per tutta la durata dell'incarico, a non conferire a terzi, direttamente od indirettamente, incarichi di natura e contenuto analoghi a quelli oggetto del presente Mandato al fine di non ostacolare il buon esito dello stesso.

9. IMPEGNO

Il Cliente, per un periodo di 12 (dodici) mesi successivi alla consegna dei Prodotti e/o all'esecuzione dei Servizi, si impegna a non contattare, direttamente o indirettamente, nessun membro dello staff di Six Lab S.r.l. e/o collaboratori anche se non direttamente coinvolti, allo scopo di selezionarli e/o assumerli, salva la preventiva autorizzazione scritta di Six Lab S.r.l. Senza pregiudizio di ogni altro rimedio di cui dispone Six Lab S.r.l. per contratto o per legge, nel caso di violazione degli impegni assunti con la presente clausola il Cliente si

impegna a pagare, con effetto immediato, a Six Lab S.r.l. una somma forfetaria a titolo di penale per l'inadempimento pari al salario del dipendente assunto nei quattordici (14) mesi antecedenti la sua assunzione, incluse le imposte a carico del datore di lavoro e del dipendente e i contributi. Six Lab S.r.l. si riserva il diritto di chiedere il risarcimento del maggior danno sofferto qualora quest'ultimo ecceda l'importo di cui sopra.

10. CLAUSOLA DI NON ELUSIONE E RISERVATEZZA

Il Cliente riconosce che la rete di fornitori coinvolta dal Fornitore costituisce patrimonio riservato e parte integrante del know-how del Fornitore.

Il Cliente si impegna a non contattare né direttamente né indirettamente tali fornitori senza il previo consenso scritto del Fornitore.

In caso di violazione, il Cliente sarà tenuto a corrispondere una penale pari al doppio del valore dell'offerta/fornitura, fatto salvo il diritto del Fornitore al risarcimento di eventuali ulteriori danni.

11. COMUNICAZIONI

Durante lo svolgimento della prestazione, il Fornitore sarà disponibile a ricevere comunicazioni da parte del Cliente nei soli giorni dell'anno che non siano festivi o feriali e negli orari d'ufficio. Il Fornitore si impegna a prendere in carico le comunicazioni entro tre giorni lavorativi dall'invio da parte del Cliente. A partire da tale termine i tempi di risposta da parte del Fornitore andranno valutati di volta in volta in base alla richiesta. I canali di comunicazione che potrà utilizzare il cliente per contattare il Fornitore sono quelli indicati nell'offerta e sul sito web del fornitore. Tutte le comunicazioni al Cliente potranno essere effettuate ai recapiti indicati dal Cliente nell'apposito modulo di richiesta dati "Modulo Privacy_e_RaccoltaDati-SIXLAB" e, in conseguenza, le medesime si considereranno da questi conosciute. Il Cliente si impegna a leggere i messaggi di posta elettronica ricevuti dal Fornitore. Il Fornitore è sollevato da qualsiasi responsabilità qualora il Cliente non abbia letto o abbia ignorato gli avvisi o i solleciti inviati attraverso la posta elettronica.

12. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati personali comunicati dal Cliente a Six Lab S.r.l. ai fini dell'esecuzione del Contratto avverrà in conformità al D.lgs. 196/2003, al Regolamento europeo 679/2016, e loro successive modifiche ed integrazioni, all'informativa rilasciata da Six Lab S.r.l. in fase di contrattualizzazione ed in forza del consenso al trattamento dei dati manifestato in tale sede dal Cliente.

Six Lab S.r.l., per le sole fasi di raccolta, trattamento e gestione dei dati del Cliente, necessarie ai fini dell'erogazione dei servizi contrattuali, si pone quale Titolare autonomo del trattamento in conformità alle definizioni dei ruoli descritte nel D.lgs. 196/2003 e nel Regolamento UE 2016/679.

Il Cliente, con riferimento ai dati di terzi da egli stesso immessi e/o trattati nell'ardine e/o di utilizzo dei Servizi, dichiara di aver preventivamente fornito loro adeguata informativa di cui all'art. 13 del Regolamento europeo n. 679/2016 e di aver acquisito dai medesimi il consenso al trattamento. Resta comunque inteso che il Cliente si pone, rispetto a tali dati, quale Titolare autonomo del trattamento, assumendo tutti gli obblighi e le responsabilità ad esso connesse manlevando Six Lab S.r.l. da ogni contestazione, pretesa o altro che dovesse provenire da terzi soggetti in riferimento a tali ipotesi di trattamento.

13. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Le presenti CGV ed i contratti di fornitura saranno retti dalla legge italiana. Qualsiasi controversia dovesse insorgere tra le Parti in relazione all'interpretazione e/o all'esecuzione delle presenti CGV e ai contratti di fornitura sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Treviso.



SEDE LEGALE: Viale della Repubblica 235 - 31100 - Treviso (TV)
P.iva 04885880262 - C.F. 04885880262

SEDE OPERATIVA: Via Treviso, 66 - 31057 - Silea (TV)
TEL. +39 0422 1600123 - info@sixlab.it

14. VALIDITA'

Il presente incarico si intende confermato solo dopo la sua restituzione debitamente controfirmata per accettazione, che dovrà avvenire entro e non oltre 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data del suo ricevimento a mezzo e-mail all'indirizzo: ordini@pec.sixlab.it

Trascorso inutilmente tale termine, la presente proposta si ritiene revocata ai sensi dell'art. 1328 cc.