

CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO ASSISTENZA TECNICA IT - I LIVELLO

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 Help Desk. **Tipologie di contratto: Contratto di Assistenza Tecnica "Monte Ore a Scalare":** Questo contratto prevede un monte ore prepagato che il cliente può utilizzare per richiedere assistenza tecnica. Le ore vengono scalate man mano che vengono utilizzate. **Contratto di Assistenza Tecnica "Consuntivo":** In questo caso, il cliente paga solo per le ore effettivamente utilizzate per l'assistenza tecnica, secondo le tariffe concordate. **Servizio Help Desk di Primo Livello:** Il servizio di Help Desk di primo livello include supporto tecnico di base per problemi comuni a titolo esemplificativo e non esaustivo: reset delle password, configurazione delle e-mail e risoluzione di problemi hardware e software minori. **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 a 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.

Il Contratto include l'abbonamento e l'installazione di un software di monitoraggio remoto (RMM), come dettagliato nell'Offerta, e la fornitura di ticket di assistenza al mese, di una determinata durata compresi nel canone di abbonamento ed esplicitati nell'Offerta commerciale.

La durata del servizio decorre dal momento della stipula. Se il Cliente ha optato per la formula "Monte ore a scalare", il servizio sarà fornito per un numero di ore corrispondenti a quelle acquistate nel pacchetto sottoscritto, altrimenti conteggiate a consuntivo.

3. DEFINIZIONE DEI SERVIZI DI PRIMO LIVELLO

I Servizi di Primo Livello includono:

- Supporto tecnico di base per la risoluzione di problemi comuni e per le richieste di assistenza degli utenti.
- Risoluzione di problemi di accesso ai sistemi informativi per gli utenti.
- Assistenza nella configurazione e nell'utilizzo del software di monitoraggio.
- Monitoraggio continuo dei sistemi IT del Cliente, inclusi server, workstation e dispositivi di rete.
- Gestione delle patch: applicazione regolare delle patch di sicurezza e degli aggiornamenti software.

- Pronta risposta in caso di necessità di interventi hardware e software di primo livello. A titolo esemplificativo:
 - identificazione di problemi hardware
 - Risoluzione di problemi di avvio del sistema operativo.
 - Configurazione di nuove periferiche, come stampanti o scanner.
 - Installazione e aggiornamento di software di base.

4. ESCLUSIONI

Con riferimento all'oggetto del servizio, sono escluse dalle attività di assistenza e consulenza le seguenti situazioni:

- a) Sono esclusi dal normale intervento i giorni festivi, le 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.
 - b) Gli interventi straordinari da svolgersi al di fuori dell'orario lavorativo o le richieste urgenti che dovessero penalizzare interventi presso altri clienti saranno maggiorati del 50% e scalati dal monte ore esistente o conteggiati a consuntivo.
 - c) Sono esclusi dai Servizi di primo livello e richiedono un accordo separato:
 - Servizi di secondo livello, che includono supporto tecnico avanzato e risoluzione di problemi complessi.
 - Servizi di terzo livello, che includono interventi specialistici e personalizzati, sviluppo software e consulenza strategica.
 - Cambio toner e assistenza su stampanti, eccetto l'installazione del driver, configurazione e aggiornamento nella postazione dell'utente.
 - Configurazione, manutenzione, assistenza su altri apparati presenti in azienda. Per queste attività, il cliente deve rivolgersi al fornitore terzo e alla relativa assistenza.
 - Uscita in sede per guasti hardware o configurazioni specifiche che richiedono la presenza in azienda.
 - 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);
 - Predisposizione delle scrivanie e degli impianti elettrici. La postazione deve essere preparata e resa disponibile con tutti gli accessori necessari per consentire lo spostamento e il collegamento della postazione PC/notebook o di altri accessori.
- Tutto quanto non esplicitamente citato nell'Offerta.



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

5. ASSISTENZA E TICKET

L'abbonamento include ticket di assistenza al mese per postazione, come esplicitato nell'offerta. I ticket non utilizzati nel mese non sono cumulabili con quelli del mese successivo. Eventuali richieste di assistenza eccedenti i ticket inclusi saranno fatturate separatamente secondo le tariffe indicate nell'Offerta.

6. 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.

7. 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.

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 rifarà ai termini di garanzia vigenti comunicati dal fornitore del bene.

8. DURATA E RINNOVO

Salvo che non sia diversamente stabilito nell'offerta sottoscritta Il Contratto ha una durata iniziale di 36 mesi a partire dalla data di sottoscrizione.

Il servizio e il software RMM a supporto prevedono un canone periodico il cui pagamento è concordato nell'offerta (mensile, trimestrale, semestrale, annuale). Tale canone sarà fatturato con la stessa periodicità del rinnovo del Contratto.

Il mandato oggetto della presente proposta è conferito per 3 (tre) anni dalla data di firma del presente accordo e si rinnova tacitamente, se non revocato almeno 6 (sei) mesi prima della scadenza annuale a mezzo lettera raccomandata A.R. e/o Posta Elettronica Certificata all'indirizzo: ordini@pec.sixlab.it Sixlab ha facoltà di accettare il rinnovo ed eventualmente aumentare l'importo delle tariffe dei propri servizi, inclusi gli aumenti dovuti a incrementi dei costi del software RMM con obbligo di comunicare al cliente tramite e-mail 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.

9. REVOCA E RINUNCIA DEL CONTRATTO

Il Cliente ha facoltà di risolvere il contratto mediante comunicazione scritta inviata tramite raccomandata A.R. e/o Posta Elettronica Certificata (PEC) almeno 120 giorni prima della data di rinnovo. In caso di risoluzione anticipata, il Cliente sarà tenuto al pagamento dell'impegno economico assunto nell'offerta sottoscritta.

10. 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.

11. IMPEGNO

Il Cliente, per un periodo di 24 (ventiquattro) 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.

12.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 "ModuloPrivacy_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.

13. 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'ordine 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.

14. 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.

15. 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.