

CONTRATTO DI ASSISTENZA GOLD

1. Definizioni

Di seguito saranno utilizzate le seguenti definizioni: **CLIENTE** è la persona fisica o giuridica riportata nel frontespizio del presente contratto nell'apposito spazio titolato richiedente, **FireSoft** è FireSoft di Marco Casaburi (p.iva 03831100650, C.F. CSBMR77E21F9121) con sede in Cava de' Tirreni alla Trav. Luigi Ferrara, 3, **Assistenza On Site** si definisce l'assistenza tecnica presso la sede del cliente, **Assistenza On Center** si definisce l'assistenza tecnica presso gli uffici FireSoft, **Teleassistenza** si definisce l'assistenza tecnica effettuata attraverso connessione telematica.

2. Oggetto del contratto & prestazioni incluse

Firesoft si impegna ad assistere nei termini indicati nel presente punto ed alle condizioni specificate al punto 9, il software indicato a tergo.

Con il presente contratto Firesoft si impegna a fornire le seguenti prestazioni:

- .. Teleassistenza volta ad eliminare gli inconvenienti che hanno determinato la richiesta di intervento.
- .. Controllo e ripristino delle normali condizioni di funzionamento;
- .. Aggiornamenti del software a tergo riportato.

3. Disponibilità del servizio di assistenza tecnica & Requisiti Tecnici

L'assistenza tecnica telefonica e teleassistenza viene effettuata entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta, esclusivamente dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.30 alle ore 12.35 e dalle 15.30 alle 18.30 esclusi i festivi.

Il servizio, per essere erogato, necessita di semplici requisiti tecnici quali una connessione ad Internet ed un Software che può essere fornito gratuitamente da FireSoft stessa; e' necessario avere almeno un accesso internet ADSL.

4. Prestazioni escluse dal contratto

Non si intendono coperti dal presente contratto e verranno fatturati a parte, a condizioni e tariffe in vigore al momento della chiamata, gli interventi richiesti nei seguenti casi:

- errori nella stesura di programmi applicativi da parte del CLIENTE o suoi incaricati;
- Qualunque problema non legato al software riportato a tergo (quale virus, rottura hardware, ecc)
- assistenza effettuata fuori dagli orari di lavoro.
- interventi tecnici nella formula "Intervento Urgente" (entro 4 – 8 ore lavorative).

FireSoft non assicura la prestazione di assistenza software nei casi di forza maggiore o altre cause non imputabili alla medesima come per esempio: scioperi, agitazioni sindacali, ritardi causati da fornitori, alluvioni, incendi, infortuni, malattie, ecc.

FireSoft viene liberata da qualsiasi responsabilità diretta o indiretta sul risultato dell'elaborazione e dell'esattezza dei dati in genere.

Cliente ha l'obbligo di effettuare le operazioni giornaliere di salvataggio (back-up) come previsto dalle corrette norme d'uso dell'elaboratore.

5. Decorrenza, durata e rinnovo del contratto

Il presente contratto decorre dalla data in calce a 12 mesi e si intende tacitamente rinnovato alle condizioni di seguito specificate, salvo disdetta di una delle parti, che dovrà pervenire almeno 30 (trenta) giorni prima della scadenza contrattuale.

6. Variazioni Canoni & Tariffe

Fermo restando quanto stabilito all' articolo 5, Firesoft ad ogni scadenza contrattuale si riserva la facoltà di procedere alla modifica, in aumento od in diminuzione, dei canoni e/o tariffe in vigore. Tali variazioni saranno comunicate da Firesoft a Cliente almeno 60 (sessanta) giorni prima della scadenza contrattuale. Il nuovo canone entrerà in vigore a partire dal primo giorno del mese successivo alla scadenza del contratto.

7. Canoni e tariffe

Con il presente contratto Cliente si impegna a corrispondere a Firesoft il canone annuale di assistenza software fissato a tergo per il numero Ticket specificati a tergo. Allo scadere dei ticket il cliente potrà decidere se estendere il contratto o corrispondere l' intervento a chiamata in base alle tariffe in vigore.

Prestazioni diverse da quelle elencate al punto 2 non rientrano nel presente contratto e qualora Cliente ne faccia richiesta, Firesoft farà un'offerta economica.

In particolare non rientrano negli obblighi Firesoft recupero dati, corsi di preparazione o di formazione del personale, l' elaborazione / rettifica dei dati del cliente, la modifica o l'installazione di programmi diversi da quelli al punto 1, la realizzazione di reti, i componenti hardware/software sostituiti, ecc...

8. Condizioni di pagamento

I canoni saranno fatturati su base annuale in via anticipata sin dal primo giorno successivo alla data di inizio del contratto e dovranno essere pagati in contanti a vista fattura.

9. Obblighi del cliente

L'assistenza di cui il presente contratto è fornita dalla Firesoft subordinatamente all' osservanza da parte del cliente delle condizioni qui appresso indicate:

- Disponibilità del servizio ADSL per effettuare la teleassistenza.
- Osservanza delle modalità operative necessarie per il corretto funzionamento delle apparecchiature.
- Utilizzo dei materiali di consumo idonei.
- Caratteristiche delle apparecchiature e del software di base corrispondenti a quelle prescritte dalla Firesoft per il corretto funzionamento dei programmi.
- Osservanza dei termini di pagamento di cui al punto 8.

10. Limitazione di responsabilità

Cliente solleva FireSoft da ogni responsabilità per tutti i rischi di perdite di dati o danni alle macchine.

Firesoft declina ogni responsabilità in ordine alla osservanza degli obblighi ad essa derivanti dal presente contratto nei seguenti casi:

- Le condizioni particolari di cui all' articolo 8 non siano rispettate dal cliente.
- Errori causati da incuria, colpa o dolo del personale del cliente o da modifiche ai programmi/sistema non effettuate da Firesoft.
- Cause di forza maggiore quali scioperi, interruzione dei servizi pubblici, blocchi stradali, disastri od oltre.
- Perdita di ogni tipo di dati.

Nessuna altra obbligazione, oltre a quelle espressamente previste nel presente contratto viene assunta dalla Firesoft, rimanendo pertanto esclusa ogni responsabilità dei medesimi per danni causati dal/al cliente siano essi diretti od indiretti di qualsiasi genere o natura comunque connessi o derivanti dal presente contratto, come dall' uso o dal mancato uso dei programmi. In particolare, la FireSoft non si ritiene responsabile dei dati del cliente in quanto e' responsabilità del cliente effettuare il backup degli stessi prima dell'intervento.

In nessun caso potrà essere richiesta a Firesoft una riduzione del prezzo pattuito. In ogni caso, qualsiasi eventuale risarcimento non potrà superare il corrispettivo del presente contratto.

11. Disposizioni diverse

FireSoft si riserva il diritto di affidare, in tutto o in parte, l'assistenza di cui al punto 2 a ditte specializzate e da Lei autorizzate.

12. Risoluzione del contratto

La Firesoft di Marco Casaburi potrà risolvere di diritto, in ogni momento, il contratto ai sensi dell' art. 1456 c.c. qualora il cliente non adempia una qualsiasi delle obbligazioni in esso previste. In ogni caso di risoluzione anticipata per colpa o fatto del cliente, Firesoft avrà diritto al pagamento, a titolo di risarcimento, dei canoni dovuti fino alla normale scadenza del contratto.

13. Legge Privacy

Cliente, con la sottoscrizione del presente contratto presta il consenso al trattamento dei dati personali forniti secondo le modalità e i termini previsti dal DLgs. 196\2003.

14. Foro Competente

Per qualsiasi controversia tra le parti, relativa all' interpretazione, esecuzione o risoluzione del presente ed a qualsiasi ragione di dare od avere, sarà competente in via esclusiva il Foro di Salerno ferma facoltà di Firesoft di adirne ogni altro competente ai sensi di legge.

15. Clausola di chiusura

Il presente contratto si compone di numero 1 foglio stampato ambo i lati. Nessuna modifica o postilla avrà efficacia tra le parti a meno che non sia specificatamente approvata per iscritto dalle parti stesse.