

TEKNE informatica & comunicazione - contratto di assistenza

Tra:

Ragione Sociale _____

Indirizzo _____

Città _____ Prov. _____ C.A.P. _____

Telefono _____ Partita IVA _____

(di seguito denominato Cliente)

e:

TEKNE informatica & comunicazione sas

Via Cupoletti 1/9 - 97100 Ragusa

(di seguito denominato TEKNE)

I dati anagrafici del Cliente sono esatti e rispondenti; qualsiasi variazione o modifica ad alcuno di essi verrà tempestivamente comunicata a mezzo lettera raccomandata.

1. ASSISTENZA E/O CONSULENZA

La TEKNE si obbliga a fornire al Cliente, ai termini e alle condizioni che seguono, i servizi di assistenza e/o consulenza che le saranno di volta in volta richiesti (i "Servizi"), meglio descritti nell' allegato "A".

2. INFORMAZIONI E SPECIFICHE TECNICHE - GARANZIA

L'obbligo della TEKNE è basato sulle dichiarazioni e garanzie del Cliente relative ai sistemi e/o programmi per l'elaboratore che intende analizzare, progettare o sviluppare e più in generale alle esigenze che hanno indotto il Cliente a chiedere i servizi della TEKNE.

Di tali dichiarazioni e garanzie il Cliente assumerà inoltre piena ed esclusiva responsabilità.

Sulla base di tali dichiarazioni e garanzie la TEKNE a sua volta dichiara e garantisce che i Servizi saranno eseguiti da personale dotato di adeguata preparazione professionale.

Il Cliente sarà il solo responsabile delle attività, oggetto dei Servizi, svolte dal personale della TEKNE e sarà altresì responsabile del risultato di tali attività.

3. CONDIZIONI DI PRESTAZIONE DEI SERVIZI

I Servizi saranno forniti al Cliente durante il normale orario di lavoro osservato dal personale della TEKNE, la quale - per la prestazione dei Servizi stessi - sarà libera di avvalersi anche di tecnici estranei alla propria organizzazione, ferma restando la sua responsabilità nei confronti del Cliente nei limiti previsti dal successivo articolo 8.

In tutti i casi in cui i Servizi dovranno essere prestati presso il Cliente verranno addebitate a quest'ultimo le spese di viaggio e di soggiorno sostenute dai tecnici della TEKNE per prestare i Servizi in questione a meno che non sia diversamente indicato nell'allegato "A".

4. RISERVATEZZA

La TEKNE si obbliga a mantenere riservate le informazioni relative alle attività del Cliente di cui verrà a conoscenza in relazione alla prestazione dei servizi richiesti e si obbliga altresì a impegnare il proprio personale a mantenere riservate tali informazioni.

I concetti, le idee o le tecniche relativi all'elaborazione dei dati sviluppati dal personale della TEKNE o con la sua collaborazione in connessione alla prestazione dei servizi richiesti potranno, in ogni caso, essere usati dalla TEKNE senza limitazione alcuna.

Resta peraltro inteso che qualora detti concetti, idee o tecniche si concretino in invenzioni, scoperte o altri beni protetti da un diritto di proprietà intellettuale essi saranno di proprietà della TEKNE, la quale concede fin d'ora al Cliente licenza non esclusiva irrevocabile e gratuita di sfruttamento di tali invenzioni, scoperte o altri beni.

5. CORRISPETTIVI

Quale corrispettivo dei Servizi il Cliente si obbliga a corrispondere alla TEKNE le somme indicate nell'allegato "A". alle scadenze ivi indicate.

Il corrispettivo pattuito sarà addebitato al Cliente anche nel caso i Servizi richiesti non potessero essere prestati a causa della impossibilità di accedere ai locali del Cliente durante il normale orario di lavoro e/o a causa dell'indisponibilità delle macchine, dei programmi, dei sistemi o del personale del Cliente

In casi di ritardo nei pagamenti rispetto alle concordate scadenze sarà dovuto - senza necessità di messa in mora - un interesse pari al "prime rate" indicato, nel periodo di mora, dall'ABI ai propri associati, maggiorato di 5 punti.

6. DURATA

Il Servizio ha la durata di dodici mesi dalla stipula del presente contratto. In mancanza di disdetta da inviarsi per lettera raccomandata R.R. almeno tre mesi prima della scadenza, il presente contratto si intenderà rinnovato per un uguale periodo di tempo alle condizioni ed ai prezzi di listino vigenti al momento del rinnovo.

7. RECESSO

In caso di recesso unilaterale del Cliente questi dovrà pagare immediatamente i corrispettivi pattuiti per tutti i servizi indipendentemente dallo stato di avanzamento dei lavori.

8. GARANZIE E RESPONSABILITÀ'

La TEKNE non assume alcuna obbligazione oltre a quelle previste dal presente contratto e non presta alcuna garanzia in merito alle prestazioni rese o dovute in base allo stesso anche per quanto attiene ai risultati di tali prestazioni o alla loro rispondenza ad uno specifico scopo.

Salvo quanto inderogabilmente previsto dalla legge la TEKNE non risponde dei danni diretti od indiretti comunque subiti dal Cliente o da Terzi in relazione al presente contratto o alle prestazioni previste nello stesso.

9. COMUNICAZIONI

Qualsiasi comunicazione diretta da una parte all'altra relativa al presente contratto dovrà essere inviata mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

10. ARBITRATO

Se una qualsiasi clausola del contratto dovesse essere invalidata o resa inapplicabile in forza di provvedimenti di legge o giudiziali, il contratto verrà interpretato nel senso della conservazione di ogni altra clausola, o parte di clausola, che possa essere conservata. In caso di controversia, sarà esclusivamente competente il Foro di Ragusa.

TEKNE

Il Cliente

Ai sensi ed agli effetti degli artt. 1341 e 1342 del codice civile, si approvano espressamente gli articoli 2, 3, 5, 6 7 e 8

Il Cliente

Data _____

ALLEGATO "A"

SPECIFICHE FUNZIONALI E TECNICHE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA INFORMATICA

I Servizi erogati dalla TEKNE sono relativi alla manutenzione software e hardware dei prodotti informatici forniti dalla stessa al Cliente:

Il servizio di manutenzione software comprende:

- risoluzione di problemi incorsi durante l'uso del software di sistema e di rete
- risoluzione di problemi incorsi durante l'uso di applicativi software.

Il servizio di manutenzione software della TEKNE non comprende in alcun modo servizi di formazione sull'uso dei software di sistema e/o applicativi.

Il servizio di manutenzione hardware della TEKNE comprende:

- risoluzione di eventuali problemi di funzionamento dei prodotti hardware.

Il servizio di manutenzione hardware della TEKNE non comprende il materiale hardware necessario per le riparazioni ed il relativo trasporto.

La TEKNE espletterà il servizio di assistenza tramite hot-line telefonica da parte di personale specializzato, durante il normale orario di ufficio.

Qualora, a seguito della chiamata da parte del Cliente, i problemi incorsi non possano essere risolti telefonicamente, la TEKNE provvederà ad intervenire presso il Cliente con la massima celerità e comunque entro 48 ore lavorative dalla chiamata.

CORRISPETTIVI

Il canone annuale del servizio è fissato in lire 1.200.000 + IVA con pagamenti anticipati e comprende 10 interventi presso il Cliente senza addebito di alcun diritto di intervento; tale canone non comprende però il costo di trasferta.

Ad ogni intervento il personale della TEKNE compilerà apposito rapporto che verrà sottoscritto dal Cliente o dal personale in servizio presso il Cliente.

Se durante la durata annuale del contratto verranno richiesti servizi di assistenza che necessitano di interventi presso il Cliente in numero superiore a 10, il Cliente dovrà corrispondere la cifra di lire 50.000 + iva quale rimborso forfettario per ognuno dei suddetti interventi aggiuntivi.

Qualora il numero di interventi effettuati presso il Cliente, durante la durata annuale del contratto, sia inferiore a 10 questi non potranno essere cumulati per il successivo rinnovo.

Data

TEKNE

Il Cliente
