

## CONDIZIONI DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

### Art. 1) Definizioni

Assistenza telefonica e/o online: servizio di help-desk via telefonica e/o telematica (via e-mail o web form) dedicato al fine di offrire supporto al Cliente per il corretto ed efficiente utilizzo degli Apparato/Servizi e la soluzione dei problemi operativi che possono emergere nell'utilizzo degli stessi.

Manutenzione Correttiva: comprende gli interventi effettuati dal Fornitore al fine di correggere malfunzionamenti o errori degli Apparati/Servizi, sulla base dei test e delle segnalazioni ricevute dai Clienti.

Manutenzione Adattativa: comprende tutti gli interventi su Apparato/Servizi effettuati dal Fornitore volti a consentirne l'interfacciamento e l'interoperabilità con altri programmi per elaboratori, piattaforme software e sistemi operativi diversi rispetto a quelli previsti dal contratto di licenza, anche sulla base delle segnalazioni ricevute dai Clienti.

Manutenzione Evolutiva: comprende tutti gli interventi su Apparato/Servizi effettuati dal Fornitore al fine di migliorarne il funzionamento e l'usabilità, aggiungere nuove funzioni e caratteristiche, adeguarlo all'evoluzione normativa e del contesto di riferimento e, di norma, viene fornita attraverso il rilascio di nuove versioni.

Assistenza Straordinaria: consiste nell'effettuazione di interventi ad hoc presso il Cliente sulla base delle sue specifiche esigenze.

### Art. 2) Oggetto del contratto

2.1 I Servizi di Assistenza e di Manutenzione di cui al presente contratto, sono riservati esclusivamente ai soggetti titolari di un regolare contratto di Assistenza e Manutenzione.

2.2 Il Fornitore mette a disposizione del Cliente il proprio personale tecnico per effettuare attività di assistenza informatica, comprendente ad esempio le seguenti attività:

- supporto per la risoluzione di problemi di carattere informatico (blocchi di sistema, perdita di dati, presenza di virus, degrado delle prestazioni, perdita di funzionalità, rotture di hardware ...) volta al ripristino della normale operatività;

- verifica, manutenzione, installazione, configurazione e messa a punto di apparecchiature hardware vecchie e/o nuove (personal computer, server, accessori, apparati attivi e passivi di rete, periferiche informatiche ...) e di applicazioni software (sistemi operativi, servizi di rete, software gestionali, office automation, software applicativi vari...);

- verifica, manutenzione, installazione, configurazione e messa a punto di servizi di rete di base ed avanzati (gestione utenti, accessi, gestione posta elettronica, server web, server ftp, server proxy, internet, antivirus, sicurezza e controllo...);

- progettazione, messa in opera e manutenzione di procedure di supporto al sistema informatico del Cliente (backup, disaster recovery, fault tolerance ...);

- verifica, manutenzione, installazione, configurazione e messa a punto di centralini telefonici VoIP e di tutti i relativi accessori;

- supporto al Cliente per la gestione delle riparazioni hardware;

- consulenza in ambito amministrativo/informatico (novità di mercato, progettazione di nuove funzionalità e/o ottimizzazioni del sistema in relazione alle nuove necessità del Cliente, supporto tecnico al Cliente nelle scelte e negli acquisti in ambito informatico, supporto tecnico al Cliente nella definizione e/o progettazione di procedure interne di gestione in ambito informatico, relazioni ...).

Servizio Monitoring: servizio di controllo preventivo del sistema informatico che assicura al Cliente la sicurezza e la corretta erogazione dei servizi e la disponibilità dei dati aziendali gestiti in formato elettronico. Il servizio è in grado di analizzare e monitorare lo stato del sistema e prevenire eventuali problematiche.

- Server – Backup – Console – Antivirus – Update - Microsoft - Exchange - Exchange Online: servizio di monitoraggio remoto del sistema informatico aziendale con controllo schedulato (- lista eventi e log di sistema - stato aggiornamento sistema antivirus - stato e funzionalità backup - stato aggiornamento sistema informatico - eventuali errori di posta elettronica).

- Videosorveglianza: servizio di monitoraggio remoto del sistema di videosorveglianza (- lista eventi e log di sistema - update firmware - update software).

- Telefonia: servizio di monitoraggio remoto del sistema di telefonia (- lista eventi e log di sistema - update necessari per migliorare il sistema)

2.3 Il servizio di Assistenza e Manutenzione comprende le attività indicate nella Soluzione accettata dal Cliente e secondo le modalità previste.

### Art. 3) Erogazione del servizio

3.1 Il Fornitore erogherà il suo servizio di assistenza informatica, così come descritto all'articolo 2 del presente contratto, sul parco informatico del Cliente o da esso gestito, presso la sua sede o dove da lui indicato.

3.2 Il servizio di assistenza sistemistica è effettuato su richiesta del Cliente ed è svolto in data ed ora di volta in volta con lui concordate, ovvero con cadenze prefissate concordate preventivamente.

3.3 Il Fornitore erogherà il servizio di assistenza sistemistica con le seguenti modalità:

- intervento ON REMOTE o telefonica: per la risoluzione delle problematiche con Numero di Assistenza dedicato, rinvenibile sul sito web [www.greadlab.it](http://www.greadlab.it), per apertura ticket attivo 7/7 365 giorni all'anno. Viene fornito un servizio di assistenza per via telefonica, con il quale il Cliente può mettersi in contatto direttamente con il personale tecnico per risolvere dubbi operativi, chiedere informazioni su come proseguire operazioni in corso, avere informazioni generiche e/o ottenere assistenza da parte del personale tecnico in caso di problemi. Il servizio di assistenza telefonica non ha limiti di chiamate da parte del Cliente. Se gli strumenti tecnologici in possesso del Cliente lo consentono, e comunque sempre previa autorizzazione e richiesta del Cliente stesso, il Fornitore fornisce al Cliente un servizio di assistenza per via telematica con il quale il suo personale tecnico, attraverso connessioni via internet o dirette via modem, potrà operare a distanza sul parco informatico del Cliente.
- Assistenza ON SITE: intervento di manutenzione o assistenza tecnica presso la sede del Cliente entro le 8 ore lavorative dalla richiesta dell'intervento da parte del Cliente (media intervento 1h) dal lunedì al sabato esclusi festivi, dalle 8 alle 12 e dalle 13.30 alle 18 (Sabato e Domenica solo in caso di guasti bloccanti). I dati dell'intervento saranno registrati su un apposito rapporto di assistenza tecnica (RAT) che potrà essere in formato cartaceo, firmato dal tecnico e dal Cliente, ovvero in formato elettronico, inviato via e-mail o via fax al Cliente.

- Fornitura di assistenza tecnica e consulenza su Apparati/Servizi;

3.4 Nel caso di contratto di assistenza con "pacchetto ore prepagato" ad ogni intervento seguirà la stesura di un rapportino riassuntivo al Cliente con indicate le ore rimanenti prima dell'intervento, le ore effettuate per l'intervento e le ore totali rimanenti per il pacchetto ore acquistato.

3.5 Il Fornitore si riserva di programmare gli interventi di Manutenzione Correttiva accorpandoli in un certo numero di rilasci nel corso dell'anno.

3.6 I servizi di Manutenzione saranno erogati attraverso le modalità che il Fornitore riterrà di volta in volta più opportuni. Il Cliente autorizza fin da subito il Fornitore a collegarsi ai propri sistemi/server e quant'altro sia necessario al fine di realizzare il Servizio di Assistenza e Manutenzione, senza necessità di ulteriori autorizzazioni specifiche e/o successive, almeno per tutta la durata del presente contratto. Salvo diversa indicazione, il Cliente è tenuto ad installare gli aggiornamenti, effettuando gli interventi e seguendo le istruzioni indicate al fine di poter continuare ad usufruire regolarmente del servizio di Manutenzione.

3.7 La risoluzione dell'eventuale problema rilevato avverrà nel minor tempo possibile compatibilmente con l'urgenza oggettiva, la complessità dello stesso e l'esistenza o meno di precedenti richieste, il tutto comunque rimarrà nella esclusiva valutazione del Fornitore.

3.8 In ogni caso il Fornitore si impegna soltanto ad effettuare con la diligenza media propria del settore gli interventi a mezzo di personale adeguatamente qualificato, e non presta alcuna garanzia per quanto concerne i risultati di tali interventi.

### 4) Modalità di attuazione dell'intervento

4.1 Il Fornitore ricevuta e valutata la richiesta di assistenza, decide come intervenire e il tipo di intervento e le tempistiche saranno valutate sulle base delle tipologie di problematiche segnalate, sul tipo di contratto di assistenza sottoscritto dal Cliente.

4.2 Il Fornitore utilizza tre diversi indicatori, Periodo di attivazione (PAT), Periodo di ripristino (PRI), Uptime di servizio (UPT) annua per determinare le prestazioni minime che il prodotto deve soddisfare:

- **PAT:** è il tempo necessario all'attivazione del prodotto/servizio in oggetto. Il tempo viene conteggiato a partire dalla firma del contratto e termina alla accettazione del collaudo al netto di interruzioni del Cliente. L'intervallo di misura è il giorno lavorativo dal lunedì al venerdì.

- **PRI:** è il tempo misurato a partire dalla segnalazione del guasto fino al ripristino della sua disponibilità, al netto di interruzioni causa Cliente. Il prodotto/servizio si intende disponibile quando è possibile utilizzarlo anche se con funzionalità ridotte. L'intervallo di misura è l'ora lavorativa.

- **UPT:** è il rapporto, in termini percentuali, tra il tempo in cui è disponibile il prodotto/servizio durante l'anno. Il prodotto/servizio si intende disponibile quando è possibile utilizzarlo, anche se con funzionalità ridotte. L'intervallo di misura è il giorno solare.

4.3 Nel caso in cui il tempo di riparazione delle attrezzature fosse superiore alle 8 (otto) ore lavorative, il Fornitore si impegna a sostituire le apparecchiature guaste con altre idonee a ripristinarne l'operatività temporanea e fino alla risoluzione completa del problema. Tutto questo non si applica alle apparecchiature denominate "SERVER". Al momento della restituzione degli Apparat/Servizi riparati verrà redatto apposito documento attestante il corretto funzionamento dell'hardware o del software in riparazione con relativa descrizione dell'intervento effettuato e delle eventuali parti sostituite.

4.4 In caso di guasto, durante il periodo di garanzia, di un componente hardware acquistato dal Fornitore (pc, server, monitor, stampanti, ecc.) esso godrà della sola garanzia produttore franco ns. laboratorio.

4.5 Fermo restando la tipologia del contratto di assistenza sottoscritto dal Cliente, qualsiasi onere, inerente all'intervento presso la sede del cliente, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, la sostituzione con apparecchiatura denominata "muletto", lavoro di ripristino dati, ecc. sarà fatturato secondo le tariffe previste per il normale intervento di riparazione.

4.6 Per quanto riguarda l'apparato sostitutivo server nel caso in cui il tempo di riparazione fosse superiore alle 8 (otto) ore lavorative il Fornitore si impegna a sostituire il server con un altro per il tempo necessario alla riparazione.

4.7 Qualora, per risolvere un guasto, si renda necessario intervenire con la sostituzione di componenti hardware (parti di pc, server, switch, router, etc.), il Fornitore provvederà ad informare tempestivamente il Cliente e a sottoporlo per l'eventuale approvazione un preventivo di spesa prima di effettuare il lavoro.

## **5) Decorrenza, durata e rinnovo tacito del contratto**

5.1 Il presente contratto è valido dalla data di decorrenza concordata ed andrà a scadere al 31 dicembre dell'anno della sua stipulazione.

5.2 Qualora non venga disdetto da una delle parti a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno inviata almeno 60 gg. prima della scadenza, il contratto si rinnoverà tacitamente per periodi successivi di dodici mesi ciascuno.

5.3 Qualora la disdetta scritta non pervenisse entro tale termine sarà facoltà del Fornitore addebitare al Cliente l'importo completo del canone per il successivo periodo o validità del contratto.

## **6) Obblighi del cliente e servizi esclusi**

6.1 Il Cliente è responsabile della gestione della procedura per il salvataggio (duplicazione) su supporti magnetici dei programmi, degli archivi e dei dati presenti sulle macchine e garantisce che la stessa sia stata correttamente eseguita prima dell'intervento di assistenza sollevando il Fornitore da ogni responsabilità per tutti i rischi di perdite o danno a programmi, archivi e/o dati presenti sulle macchine al momento dell'effettuazione dell'intervento.

6.2 In nessun caso il Cliente potrà sospendere i pagamenti dovuti, neppure in caso di contestazioni da parte sua, restando inteso tra le parti che ogni contestazione dovrà essere proposta in separata sede.

6.3 Sono espressamente esclusi dai servizi e dalle prestazioni: cessione di software non di proprietà, materiali di consumo, materiale hardware di qualunque natura. Nel caso in cui fossero necessari software e/o materiali vari durante gli interventi sopracitati, questi dovranno essere forniti dal Cliente. I beni eventualmente necessari forniti dal Fornitore saranno fatturati separatamente.

## **7) Corrispettivo**

7.1 Il canone del presente contratto è indicato nelle condizioni particolari del contratto, sottoscritto dal

Cliente, e sul sito [www.greadlab.it](http://www.greadlab.it) e il Fornitore si riserva di applicare, l'adeguamento ISTAT.

7.2 In caso di intervento On-Site non è applicato alcun diritto fisso di chiamata e il tempo di trasferimento standard dalla sede di Rovereto a quella del Cliente viene conteggiata nel tempo di intervento.

7.3 Il presente contratto di assistenza comprende la fornitura al programma di collegamento fra il Cliente e il Fornitore.

7.4 Per la prima frazione di anno l'importo del canone sarà pari a tanti dodicesimi quanti risultano i mesi residui alla data di stipulazione.

7.5 La modalità di fatturazione e le relative modalità di pagamento del canone sono indicate nel sopra esteso modulo di adesione.

7.6 Il pagamento del canone non potrà essere ritardato o sospeso per nessuna ragione dal Cliente. In caso di ritardato pagamento nei termini indicati, saranno dovuti, senza necessità di costituzione in mora, gli interessi ad un tasso uguale al "prime rate" definito dall'Associazione Bancaria Italiana, aumentato di quattro punti, calcolato dalla data in cui il pagamento era dovuto sino alla data in cui il pagamento è stato effettuato.

7.7 Il diritto al canone annuale in capo al Fornitore sorge a fronte della semplice stipula del Contratto e non è condizionato, in tutto o in parte, alla effettuazione di un numero minimo di Servizi di Assistenza e di Manutenzione, né tanto meno alla effettiva installazione di tutti gli aggiornamenti, moduli e correzioni del software consegnati al Cliente in esecuzione del Contratto.

7.8 Il consumo in ore di ogni intervento è scalato dal monte ore messo a disposizione con il presente contratto. Il consumo in ore, per ogni intervento, è calcolato per ogni tecnico del Fornitore presente, a partire dall'ora di partenza alla sede del Fornitore all'arrivo sul posto dove deve operare, ed è arrotondato alla mezzora successiva.

## **8) Modifiche al contratto**

Ad ogni eventuale rinnovo contrattuale, il Fornitore si riserva il diritto di apportare delle modifiche al presente Contratto, comunicandole al Cliente. Il Cliente le dovrà accettare formalmente, entro la data di rinnovo. In caso contrario, ovvero in caso di mancata risposta, il contratto si intenderà accettato.

## **9) Divieto di cessione**

Il presente contratto non è cedibile dal Cliente senza preventiva autorizzazione scritta del Fornitore.

## **10) Accesso ai locali, ai dispositivi e unità associate**

10.1 Il Cliente consentirà al personale del Fornitore il pronto accesso ai locali dove sono installate gli Appareati, al fine di eseguire gli interventi previsti dal contratto e/o le necessarie verifiche.

10.2 Il Cliente si impegna a dichiarare espressamente al Fornitore, all'atto della sottoscrizione della richiesta, ed ai sensi e per gli effetti di cui all'Art. 26 D.Lgs. n. 81 del 09/04/2008 e successive modifiche ed integrazioni, la presenza o meno di eventuali rischi specifici nei locali destinati all'installazione delle apparecchiature nonché le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività.

## **11) Esclusioni**

Risultano escluse dal servizio le seguenti prestazioni: a) corsi di formazione, istruzione e aggiornamento del personale del Cliente; b) cause accidentali, negligenza o cattivo uso, atti di vandalismo, calamità, fulmini ed allagamenti; c) danni provocati da disfunzioni dell'impianto elettrico o dell'impianto di messa a terra; d) prodotti ausiliari non idonei e/o dispositivi non forniti e/o non installati dal Fornitore.; e) attacchi ed intrusioni al sistema informativo operato da terzi via rete telematica; f) gli interventi di salvataggio o ripristino, ancorché richiesti in seguito a malfunzionamenti o danneggiamenti delle apparecchiature interessanti i supporti magnetici contenenti dati, per i quali è responsabilità del Cliente tenere le opportune copie di sicurezza e conoscere i procedimenti da eseguire per la ricostruzione del contenuto originario, a partire dalle copie suddette; g) il caricamento di dati, la costituzione di librerie e qualsiasi altra attività di data-entry a qualunque titolo richiesta; h) i costi di collegamento relativamente all'utilizzo della linea telefonica; i) gli interventi di qualsiasi natura presso sedi del cliente; j) tutte le attività (ad esempio compilazione di programmi ed elaborazione batch) che impegnino il collegamento in modo continuativo oltre la mezz'ora; k) il salvataggio dei dati prima di attivare le modifiche ed il loro successivo ripristino.

## **12) Responsabilità**

12.1 Il Fornitore è tenuto ad una semplice obbligazione di mezzi. E' pertanto esclusa ogni responsabilità del Fornitore per danni diretti o indiretti subiti dal Cliente o

da Terzi in conseguenza all'uso o al mancato uso delle macchine e/o procedure.

12.2 In nessun caso, il Fornitore potrà essere ritenuta responsabile per la distruzione e/o il deterioramento degli archivi o dei programmi del Cliente. Il Cliente si impegna a premunirsi contro questi rischi effettuando gli opportuni salvataggi della globalità dei suoi dati.

12.3 La denuncia di eventuali vizi o difetti che diminuiscano in modo apprezzabile l'idoneità del software all'uso deve essere fatta, a pena di decadenza, per iscritto, a mezzo raccomandata A/R o posta elettronica certificata da inviarsi all'indirizzo del Fornitore, entro e non oltre 5 giorni dalla scoperta, e comunque entro e non oltre un mese dall'installazione del software e/o dell'aggiornamento.

12.4 La garanzia opera a condizione che gli Apparat/Servizi non siano stati modificati, alterati o comunque utilizzati in maniera non conforme alle prescrizioni fornite dal Fornitore. La garanzia è esclusa per danni causati da colpa o dolo del Cliente.

12.5 È comunque esclusa qualsiasi garanzia di qualità o di idoneità per uno scopo particolare, di conformità a specifiche esigenze tecniche, commerciali, industriali o di qualsiasi natura, o a richieste del Cliente, che siano diverse da quanto descritto dal manuale d'uso che accompagna l'Apparato/Servizio. È responsabilità del Cliente verificare che i programmi e le nuove release fornite siano congruenti con le disposizioni di leggi e di regolamenti.

12.6 In nessun caso, il Fornitore potrà essere considerato responsabile per disfunzioni o malfunzionamenti dovuti a: a) inosservanza da parte del Cliente delle condizioni stabilite dalla Licenza d'uso; b) negligenza o incuria del Cliente nel seguire le istruzioni per l'installazione, il funzionamento o la manutenzione; c) esecuzione da parte di personale non autorizzato dal Fornitore di riparazioni e/o modifiche ai Programmi; d) atti di abuso del Cliente o di terzi; e) cattivo uso o negligenza in genere; f) interruzioni di alimentazione elettrica; g) scariche elettriche, fenomeni atmosferici; h) inondazioni, incendi, casi fortuiti; i) azioni di terzi o qualsiasi altro, fatto fuori controllo del Fornitore e non derivante dalle normali condizioni di funzionamento; j) guasti dell'hardware del Cliente o attribuibili alla sostituzione dello stesso da parte del Cliente; k) caso fortuito e forza maggiore.

### **13) Sospensione del servizio**

Sarà facoltà del Fornitore sospendere l'erogazione del servizio in caso di: a) omesso o ritardato pagamento di quanto dovuto dal Cliente, a qualsiasi titolo, anche se derivante da obbligazioni diverse dal presente contratto; b) mancata osservanza delle condizioni qui previste; c) non corretto utilizzo di qualsiasi prodotto software di proprietà del Fornitore.

### **14) Risoluzione del contratto**

14.1 Il Fornitore potrà risolvere il contratto a mezzo comunicazione per raccomandata, oltre che in caso di ritardo nei pagamenti, in ogni caso di violazione, da parte del Cliente di una qualsiasi delle clausole o di uno qualsiasi degli obblighi a suo carico discendenti dal presente contratto.

14.2 Il contratto si intenderà risolto di diritto nei seguenti casi: a) fallimento, concordato preventivo, amministrazione controllata o altra procedura concorsuale a carico dell'Utente Finale; b) mancato pagamento di almeno mensilità; c) violazione delle norme di legge.

14.3 Sia in caso di sospensione, che di risoluzione, il Cliente sarà tenuto al pagamento del canone annuo e degli interessi.

### **15) Trattamento dei dati personali**

15.1 In merito al trattamento dei dati personali e alla custodia dei dati trattati, il Fornitore dichiara di rispettare quanto previsto nel Regolamento UE 679/2016 e si richiama alla propria informativa e policy privacy che il Cliente dichiara di aver letto ed accettato.

15.2 In ogni caso il Cliente dichiara di aver nominato il Fornitore quale responsabile esterno dei dati per l'ipotesi di trattamento e conservazione dei dati eventualmente recepiti nel corso di attuazione del presente Contratto.

### **16) Legge applicabile e Foro competente**

16.1 Il presente contratto è soggetto alla legge italiana.

16.2 Il Foro competente per le questioni che dovessero insorgere nell'esecuzione del contratto sarà il Foro di Rovereto.

### **17) Clausole finali**

17.1 Il presente contratto esaurisce la disciplina dei diritti e degli obblighi del cliente e del Fornitore per quanto riguarda l'oggetto del contratto stesso.

17.2 È da intendersi annullata e privata di effetto ogni eventuale precedente e diversa pattuizione scritta e/o orale fra le parti.

17.3 Eventuali tolleranze, anche reiterate e prolungate, a violazioni e inottemperanze a clausole del presente contratto non costituiranno precedente e non potranno menomare la validità ed efficacia sia delle clausole non osservate sia di tutte le restanti.

17.4 Ogni modificazione delle condizioni e dei termini del presente contratto richiede forma scritta a pena di nullità.