

Condizioni generali di fornitura Prodotti e Servizi

SIM – Servizi Informatici Mantova

Art. 1 Definizione e Oggetto delle Condizioni Generali

Il presente documento regola le condizioni contrattuali della Fornitura del Servizio di Assistenza Tecnica e Sistemistica della SIM di Restani Sebastiano verso tutti i propri Clienti.

Nelle presenti condizioni contrattuali (ed in tutti gli altri documenti integranti il contratto), se non diversamente specificato, i termini di seguito elencati hanno il seguente significato:

- **Produttore:** Il soggetto (persona fisica, ente o società) che materialmente produce i dispositivi hardware, o che sia titolare della proprietà del Sistema Operativo e/o del Software di Base.
- **Fornitore:** Il soggetto avente titolo a prestare il servizio di Assistenza Tecnica e/o Sistemistica.
- **Cliente:** Il fruitore del contratto di Assistenza Tecnica e/o Sistemistica;
- **Sistema Operativo:** (in seguito abbreviato in S.O.) è il software di base installato sui computer, ed ogni componente software atto a garantire il funzionamento del computer stesso. Non sono considerati parte del S.O. i programmi applicativi quali ad esempio i software di produttività individuale o i software gestionali;
- **Teleassistenza:** E' il processo di controllo a distanza di un computer, attraverso l'utilizzo di software idonei. La connessione tra il computer controllante ed il computer controllato, avviene grazie all'utilizzo di una connessione telefonica o attraverso una connessione ad Internet (di qualsiasi natura). Il computer controllante "cattura" il computer controllato, e può agire sullo stesso eseguendo comandi sul sistema operativo. Non sono possibili operazioni sull'hardware della macchina. Gli strumenti utilizzati dal Fornitore, ad ogni intervento, richiedono sempre la preventiva autorizzazione ad operare sul computer controllato. L'autorizzazione deve essere fornita da un operatore responsabile del computer controllato;
- **Pacchetto ore:** sono documenti cartacei, che attestano l'acquisto di prestazioni prepagate a tempo;

Con la sottoscrizione del Modulo d'Ordine o Offerta Commerciale il Cliente dichiara di accettare le condizioni di fornitura del Servizio di Assistenza Tecnica e Sistemistica e le Condizioni Generali del presente documento.

Art. 2 Servizio di Manutenzione ed Assistenza Ordinaria e Straordinaria

I Servizi di Manutenzione ed Assistenza Ordinaria e Straordinaria dipendono dalla categoria di servizio attivata con la firma del Modulo d'Ordine e/o Offerta Commerciale.

Art. 3 Sospensione del Servizio

Sarà facoltà del Fornitore sospendere l'erogazione del servizio in caso di omesso o ritardato pagamento di quanto dovuto dal Cliente, a qualsiasi titolo, anche se derivante da obbligazioni diverse dal presente contratto.

Art. 4 Condizioni di Intervento

E' impegno del Fornitore, salvo diversa indicazione espressa sul Modulo d'Ordine e/o Offerta Commerciale, effettuare gli interventi di Assistenza Tecnica e Sistemistica (Ordinaria), entro tempi ragionevoli dalla data di richiesta del servizio.

I Servizi di Manutenzione ed Assistenza Ordinaria, sono assicurati esclusivamente durante le ore lavorative previste dall'orario di lavoro del Fornitore, (Mattino 8.30-12.30 ; pomeriggio 14.30-18.30, dal Lunedì al Venerdì; il Sabato, la Domenica ed i Festivi Esclusi) Eventuali deroghe dovranno essere oggetto di contrattazione separata.

Art. 5 Esclusioni

Non rientrano nell'Assistenza:

- Disfunzioni dell'impianto elettrico e dell'impianto di messa a terra;
- Connettività Internet
- Tutti i componenti Hardware eventualmente forniti o sostituiti per riparazioni (da compensarsi separatamente previo accordo tra le parti)

Art. 6 Tariffe per Il Servizio di Assistenza e Teleassistenza

Gli interventi effettuati nell'ambito del Servizio di Manutenzione ed Assistenza Ordinaria o Straordinaria saranno fatturati al Cliente sulla base delle tariffe a tempo risultanti dal Listino prestazioni del Fornitore, in vigore al momento in cui l'intervento verrà effettuato o scalate dall'eventuale Pacchetto ore precedentemente acquistato, e con le modalità specificate nel Modulo d'Ordine e/o Offerta Commerciale, sottoscritta e accettata dal Cliente.

Art. 7 Pacchetto Ore

I servizi che richiedono l'intervento del Fornitore (Servizi di Manutenzione ed Assistenza Ordinaria e Straordinaria manutenzione, assistenza, installazioni, consulenze, ecc...) possono essere pagati, a scelta del Cliente, attraverso l'acquisto preventivo di un **Pacchetto Ore (o Carta dei Servizi)** che da diritto a prestazioni orarie e/o giornaliera di costo variabile in base alla figura professionale coinvolta nel servizio prestato.

Il costo verrà determinato in base al tipo di intervento, alla complessità tecnica ed alla distanza del Cliente dalla sede del Fornitore. Il personale Tecnico stesso provvederà a redarre un rapporto di intervento evidenziante il tipo di prestazione al momento dell'effettuazione della stessa, detti interventi secondo quanto previsto dal paragrafo precedente, saranno decurtati dal **Pacchetto Ore** acquistato. Tale **Pacchetto Ore** avrà una validità temporale limitata ad anni 2 (due) decorrenti dalla data di acquisto. Ulteriori informazioni saranno contenute sul Modulo d'Ordine e/o Offerta Commerciale del **Pacchetto Ore** e le eventuali modifiche di funzionamento verranno comunicate e/o Concordate col Cliente.

Art. 8 Modalità di Pagamento

Il pagamento deve essere effettuato secondo i termini e le condizioni previste dal Modulo d'Ordine e/o Offerta Commerciale. I prezzi indicati devono intendersi al netto di ogni imposta o tassa. I servizi di assistenza possono essere pagati, a scelta del Cliente:

- attraverso l'acquisto preventivo di un **Pacchetto Ore** descritto e regolato dall'art. 7 del presente contratto.
- al ricevimento di fattura mensile posticipata in caso di contratto di assistenza continuativo mensile a giornate prestabilite.

Art. 9 Accesso ai locali

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

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.

Art. 10 Rischi di perdita o di danno

Il Cliente è responsabile della gestione delle procedure per il salvataggio (duplicazione) su supporti magnetici dei programmi, degli archivi e dei dati presenti sui dispositivi 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 ai programmi, archivi e/o dati presenti sui dispositivi al momento dell'effettuazione dell'intervento.

Il Cliente solleva altresì il Fornitore per tutti i rischi di perdite e danni per dischi, minidischi, dispositivi, schede, collegamenti e modifiche non rimossi dai prodotti sottoposti al Servizio di Manutenzione.

E' esclusa qualsivoglia forma di responsabilità verso il Cliente o Terze Parti per danni su apparecchiature ed ogni altro tipo di pregiudizio all'attività dovuto da apparecchiature difettose o operazioni sulle stesse.

Il Fornitore non assume alcuna altra obbligazione e non presenta altra garanzia oltre a quelle espressamente previste nel presente documento.

Art. 11 Limitazioni di Responsabilità

Il Fornitore non risponde dei costi telefonici/telematici, sopravvenuti per modifiche alla configurazione originale dei prodotti hardware e software, per malfunzionamento delle apparecchiature di comunicazione (router, modem, ecc.), o anomalie o difetti del software applicativo o del S.O.

Il Fornitore non è altresì responsabile per i costi sopravvenuti ed i danni causati da programmi diretti a danneggiare o interrompere il sistema informatico (ex articolo 615 quinquies c.p.).

Il Fornitore non risponde di danni causati, durante l'intervento tecnico, da:

- cause accidentali, negligenza, cattivo uso;
- atti di vandalismo;
- calamità naturali, fulmini, allagamenti;
- modifiche alla configurazione hardware, con parti o dispositivi non acquistati e non installati dal Fornitore;
- modifiche alla configurazione sistemistica, non effettuate dal Fornitore;
- attacchi ed intrusioni al sistema informatico;
- danni al sistema derivanti da software malevoli (virus, spyware, rootkit, ecc.);
- di eventuali perdite di dati o file durante l'intervento tecnico del proprio personale;
- di divulgazione di dati sensibili e non previsti così come indicati nel D. LGS. 196/03.

Art. 12 Informativa – D.LGS. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

Il Cliente assicura che i dati personali sono stati ottenuti secondo correttezza e nel rispetto della legge. Il Fornitore assicura di aver adottato le misure tecniche e organizzative necessarie per la salvaguardia dei dati personali.

Ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 30/06/2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" (di seguito Codice) il Fornitore, con riferimento ai dati personali acquisiti o che verranno acquisiti (a titolo esemplificativo: anagrafici, fiscali, nominativi, contabili, ecc.) in relazione ai rapporti contrattuali intercorsi/intercorrenti con il Cliente o a quelli che potranno essere intrattenuti in futuro, informa che:

a) il trattamento dei dati da parte del Fornitore avverrà in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato anche con l'ausilio di mezzi elettronici e/o automatizzati, per finalità

riguardanti l'esecuzione delle obbligazioni di cui al presente contratto, per verifiche e valutazioni sulle risultanze e sull'andamento del rapporto, nonché sui rischi ad esso connessi (e cioè ad es: veridicità dei dati forniti, solvibilità anche in corso di rapporto, ecc.), per adempimenti di legge e/o di disposizioni di organi pubblici, per attività di promozione dei prodotti del Fornitore e per finalità commerciali e/o di marketing anche attraverso l'uso delle coordinate di posta elettronica del Cliente;

b) il conferimento dei dati è facoltativo, tuttavia un eventuale rifiuto di fornire i medesimi potrebbe determinare difficoltà nella conclusione (in via esemplificativa, i dati identificativi del Cliente, il Codice Fiscale, la Partita IVA, ecc.), esecuzione e gestione (e cioè ad es.: i dati relativi al c/c bancario del Cliente, alle attività del Cliente, i nominativi e poteri dei Rappresentanti Legali del Cliente, i dati a carattere patrimoniale, finanziario o economico in genere, ecc.) del Contratto;

c) i dati potranno essere comunicati a soggetti determinati per lo svolgimento di alcune attività, tali attività includono anche l'elaborazione dei dati per il raggiungimento delle finalità contrattuali; a società specializzate in attività di organizzazione di convegni, amministrazione, telemarketing, per la promozione dei prodotti del Fornitore, per effettuare attività specifiche, sempre inerenti all'espletamento del rapporto, attraverso contratti di outsourcing, gestione del credito ed a tutti i soggetti ai quali la comunicazione sia dovuta in forza di obblighi di legge e/o contrattuali. La ragione sociale del Cliente potrà essere diffusa attraverso il sito internet del Fornitore oppure a mezzo stampa per finalità di promozione dei prodotti e/o servizi del Fornitore. I dati personali acquisiti potranno essere comunicati, comunque in via confidenziale, ai soggetti che forniscono, a loro volta, il Fornitore ed essere trasferiti alle sedi degli stessi al fine di effettuare analisi di mercato, pianificare i processi di vendita e di rivelazione delle attività svolte da parte del canale indiretto. Questi soggetti, effettuando il Trattamento dei Dati Personali come indicato precedentemente, quindi in modo differente ed estraneo rispetto al trattamento effettuato dal Fornitore, agiscono a tutti gli effetti in qualità di Titolari;

d) i dati saranno comunicati a società controllate e/o collegate al Fornitore;

e) i dati saranno altresì comunicati a Pubbliche Amministrazioni, Società di revisione ed a tutti i soggetti ai quali la comunicazione sia dovuta in forza di obblighi di legge e/o contrattuali;

f) potranno venire a conoscenza dei dati del Cliente il Responsabile ed i soggetti incaricati del trattamento preposti alla gestione del contratto;

g) il Cliente potrà rivolgersi al Servizio Privacy presso il responsabile del trattamento per verificare i propri dati e farli integrare, aggiornare o rettificare e/o per esercitare gli altri diritti previsti dall'art. 7 del Codice. In particolare potrà opporsi in ogni momento, sempre attraverso il Servizio Privacy, al trattamento delle sue coordinate di posta elettronica a fini di vendita diretta o di marketing; il titolare del trattamento è il Fornitore, con sede indicata nel contratto – Responsabile la SIM di Restani Sebastiano, con sede in Via Manzoni n. 7, 46100 – Mantova.

Art. 13 Foro competente

Per qualsiasi controversia dovesse insorgere tra le parti relativamente all'interpretazione e/o all'esecuzione del presente contratto, sarà esclusivamente competente il Foro di Mantova.

Letto, approvato e sottoscritto e pubblicato sul sito www.simnet.it sezione Condizioni Contrattuali.