

CONTRATTO DI ASSISTENZA TECNICA

tra "CED srl" con sede in Pianiga (Venezia), CAP 30030, via Po 3 località Mellaredo, Partita IVA 03529610275, di seguito definita *CED*, nella persona del suo legale rappresentante Sig. Stefano BRANDIMARTE, da una parte

e la " _____ ",
con sede in _____, CAP _____,
via _____, Partita IVA _____,
nella persona del Sig. _____, dall'altra,
definita di seguito *CLIENTE*.

Premesse:

1. *CED* è in grado di offrire servizi di consulenza, installazione, configurazione e manutenzione di sistemi informativi per l'utilizzo in reti eterogenee basate sul protocollo TCP (LAN, WAN, Internet).
2. *CED* è in grado di offrire il know-how tecnico in modo che l'hardware ed i software installati sui sistemi della *CLIENTE* possano essere mantenuti in uno stato tale da garantire il funzionamento della struttura.
3. *CED* è inoltre in grado d'installare hardware e/o software aggiuntivi atti a soddisfare mutate e/o accresciute esigenze tecnologiche.
4. La *CLIENTE* è interessata ad affidare ad una struttura esterna la gestione tecnica dei software installati sui propri sistemi ed ha chiesto a *CED* la fornitura dei servizi innanzi richiamati.

Quanto sopra premesso e ritenuto

SI CONVIENE E STIPULA QUANTO SEGUE :

1. **Oggetto**

La *CLIENTE* richiede a *CED* di mantenere i software installati su un totale di n. ____ (_____) personal computer ("server") presenti al seguente indirizzo:

CAP _____, città _____, provincia _____, nazione _____.

L'elenco dei singoli computer oggetto della manutenzione è riportato nell'"*allegato 1*".

L'assistenza è esplicitamente limitata a tali sistemi, essendo espressamente esclusi interventi su apparati differenti e/o installati in tempi successivi rispetto alla stipula del presente contratto.

Un software installato da *CED* su di un server del committente verrà sostituito e/o aggiornato come parte del presente contratto al verificarsi di una delle seguenti condizioni:

- a) cessa totalmente di funzionare e non sia possibile, ovvero non risulti

economicamente vantaggioso, procedere alla sua riparazione;

b) presenta problemi di sicurezza per il sistema su cui è installato, nelle condizioni operative standard di quel sistema, cioè secondo l'utilizzo per il quale è stato installato e/o attivato;

c) presenta dei difetti ("bug") che ne compromettano totalmente il funzionamento in relazione al sistema dov'è attivo ovvero secondo l'utilizzo per il quale è stato inizialmente installato.

2. Modalità

Tale manutenzione viene attuata intervenendo da remoto sui sistemi ed utilizzando la rete Internet come veicolo operativo; è escluso ogni intervento materiale presso la sede della *CLIENTE* da parte di *CED*. Per ogni mese è stabilito un massimale di ____ ore lavorative per interventi sui sistemi oggetto del presente contratto. Oltre a ciò, *CED* fornisce supporto tecnico telefonico e/o via e-mail circa l'oggetto del presente accordo. L'indirizzo "E-Mail" al quale richiedere il supporto tecnico è tech@ced.it.

CED comunicherà alla *CLIENTE* un numero telefonico (telefonia fissa o mobile) da utilizzare per le richieste di assistenza telefonica durante il normale orario di lavoro.

I tempi d'intervento sono così stabiliti:

a) per richieste di supporto tecnico telefonico, da inoltrare al numero prestabilito durante gli orari di lavoro la disponibilità sarà pressochè immediata e comunque non superiore a due ore lavorative successive al momento della ricezione, da parte di *CED*, della prima richiesta d'intervento;

b) per richieste di supporto tecnico via e-mail, da inoltrarsi all'indirizzo sopra indicato entro i normali orari di lavoro, la segnalazione sarà esaminata entro le cinque ore lavorative successive alla ricezione della richiesta da parte di *CED*;

c) per richieste di assistenza che necessitano di un intervento con accesso diretto ai sistemi oggetto dell'assistenza, l'intervento potrà iniziare entro e non oltre il giorno lavorativo feriale successivo alla ricezione della richiesta stessa da parte di *CED*.

Qualora *CED* si trovi nell'impossibilità di effettuare gli interventi di assistenza da remoto a causa di irraggiungibilità telematica dei sistemi, ovvero della mancanza di connettività Internet presso la sede della *CLIENTE*, *CED* potrà effettuare un collegamento diretto tramite modem utilizzando la rete telefonica. Per tale scopo la *CLIENTE* autorizza sin d'ora *CED* ad effettuare tali interventi, impegnandosi altresì a rimborsare ogni spesa telefonica sostenuta da parte di *CED* per lo svolgimento dei suddetti lavori.

Affinché tale soluzione sia attuabile la *CLIENTE* predispose un apparato per il collegamento diretto (modem analogico o ISDN), a mantenerlo attivo per il collegamento da remoto tramite linea telefonica ed a rendere possibile per tale tramite l'accesso ai sistemi oggetto dell'intervento, comunicando a *CED* il numero telefonico presso cui l'apparato risponde.

Se anche questa possibilità fosse esclusa, la *CLIENTE* potrà richiedere un intervento in loco da parte di *CED*, in relazione al quale si applicherà la tariffa come da "allegato 2".

3. **Esonero da responsabilità**

La *CLIENTE* garantisce sin d'ora la buona funzionalità dei propri sistemi software ed hardware ed esonera sin d'ora *CED* da qualsivoglia responsabilità per vizi e/o difetti estranei al proprio intervento.

4. **Gestione di password, procedure di accesso e di amministrazione dei sistemi**

Per garantire adeguati livelli di sicurezza *CED* condivide esclusivamente con la *CLIENTE*, il possesso delle password di "root", o analogo utente con permessi di amministrazione (es. "Administrator"), che consentono l'accesso ai sistemi individuati nell'"allegato 1", da considerarsi parte essenziale e inscindibile di questo contratto.

5. **Durata e tempi**

Il presente accordo e quindi l'obbligo di rispettare tutte le condizioni quivi contenute ha effetto a partire dalla sottoscrizione del presente atto. Il contratto avrà durata di anni 1 (uno), e s'intenderà automaticamente rinnovato per egual periodo in mancanza di disdetta da comunicarsi da una delle parti a mezzo di raccomandata a.r. da inviarsi trenta giorni prima della scadenza naturale.

6. **Costi**

La *CLIENTE* corrisponderà complessivamente, per quanto espresso nell'articolo "1. Oggetto" e per la durata indicata nell'articolo "5. Durata e tempi" la somma di Euro _____,00 (_____/00) oltre all'IVA di legge.

Tale importo viene versato in 6 (sei) rate bimestrali anticipate di

Euro _____,00 (_____/00)

più IVA ciascuna, da riconoscersi entro il giorno 5 (cinque) del mese di riferimento.

La prima rata viene versata unitamente alla sottoscrizione del presente contratto.

La *CLIENTE* autorizza *CED* a sospendere i suoi interventi di assistenza tecnica sulla struttura come descritta dal presente contratto in caso di mancato o ritardato pagamento.

Tutte le operazioni non previste dal presente contratto (si veda articolo "1. Oggetto") dovranno essere preventivamente accettate dalla *CLIENTE* in forma scritta (fax o messaggio di posta elettronica) e saranno soggette alla tariffa di Euro ____ per ogni ora d'intervento, più l'IVA di legge, in aggiunta a quanto dovuto per le operazioni previste ed incluse nel presente contratto (articolo "1. Oggetto").

In caso di sospensione gli importi relativi all'assistenza che non avesse potuto aver luogo per tale causa restano addebitati alla *CLIENTE* per l'intero arco della durata del contratto. Gli interventi verranno ripresi nel momento in cui perverrà a *CED* la notifica dell'avvenuto pagamento.

7. **Esclusione di garanzia da parte di CED**

La *CLIENTE* si impegna all'uso dei sistemi in modo tale da non modificare o manomettere gli stessi ed i software in essi installati, in modo diretto od indiretto o

comunque tale da alterare il funzionamento dei sistemi, oggetto del presente contratto, mantenuti da CED.

CED non assume alcuna responsabilità per modifiche, manutenzioni, riparazioni o manomissioni effettuate da personale non autorizzato, nè dalle interruzioni o malfunzionamenti del servizio dipendenti da interventi non autorizzati.

8. **Domicilio eletto e forma per le comunicazioni**

Le parti eleggono domicilio per le proprie comunicazioni nelle rispettive sedi legali e si impegnano a comunicare tempestivamente ogni variazione. In assenza della comunicazione di variazione, tutte le comunicazioni effettuate presso il domicilio eletto sono pienamente valide. Le parti potranno utilizzare qualsiasi mezzo di comunicazione, inclusa la posta elettronica; esse forniscono di seguito l'indirizzo "E-Mail" di riferimento:

CED: amministrazione@ced.it, info@ced.it, _____,

CLIENTE: _____, _____.

Le comunicazioni di recesso, risoluzione, inadempimento e messa in mora avverranno esclusivamente tramite raccomandata a.r. inviata al domicilio eletto.

9. **Clausola arbitrale**

Tutte le controversie che dovessero insorgere tra le parti in dipendenza del presente contratto saranno deferite alla decisione di tre arbitri nominati, uno da ciascuna parte contendente ed il terzo dai due arbitri di parte. Mancando l'accordo sul terzo arbitro, quest'ultimo sarà nominato, su istanza dalla parte più diligente, dal Presidente della Camera di Commercio di Venezia. La sede dell'arbitrato sarà in Venezia. Detti arbitri sono dispensati dalle formalità di procedura e giudicheranno quali amichevoli compositori, decidendo secondo equità; le parti si impegnano a dare pronta e fedele esecuzione della loro decisione, nei termini che la decisione stessa indicherà, senza ricorso e/o impugnatura davanti all'Autorità Giudiziaria.

10. **Dati personali**

Ai sensi e per gli effetti del DLGS 196/2003 e succ.mod. ed int. le parti si danno reciprocamente atto che i propri dati personali verranno trattati solo ed esclusivamente per finalità connesse all'adempimento contrattuale o all'osservanza di obblighi di legge, ivi compresa l'adozione di misure di sicurezza. I dati verranno trattati manualmente e con strumenti automatizzati, conservati per la durata prevista dalla legge e alla fine distrutti. Alle parti spettano i diritti di cui all'art.7 del DLGS citato che potranno essere fatti valere rivolgendosi ai titolari del trattamento, indicati nei rispettivi legali rappresentanti delle parti stesse.

In relazione al succitato DLGS 196/2003, la CLIENTE dispone di nominare CED quale "incaricato *del trattamento dei dati*" afferenti l'attività svolta per la fornitura dei servizi oggetto del presente contratto, ove sia richiesto di gestire sistemi informativi deputati al trattamento di dati sottoposti alla normativa su privacy e riservatezza.

La CLIENTE dichiara di adempiere autonomamente alle formalità legali in materia, come ad esempio la redazione di documenti, dichiarazioni e notificazioni e relativa presentazione agli organi competenti (attraverso i canali predisposti), o richieste di registrazione, che la normativa prevede o potrà prevedere.

11. Condizioni generali

- a) La *CLIENTE* è tenuta a comunicare variazioni di qualsiasi genere a quanto reso noto all'atto della sottoscrizione del presente contratto in ogni sua parte con sollecitudine e tempestività.
- b) Questo accordo è stato stipulato sulla base e nel rispetto delle leggi vigenti nella Repubblica Italiana.
- c) La *CLIENTE* non potrà cedere o trasferire, in tutto o in parte, il Contratto a terzi a qualsiasi titolo se non previo consenso scritto di *CED*.
- d) Questo contratto è composto di 12 (dodici) articoli e costituisce la totalità dei patti tra *CED* e la *CLIENTE* e non può essere variato altro che da un documento scritto, firmato da entrambe le parti.

12. Approvazione clausole

Le parti dichiarano di aver preso conoscenza dell'esatto contenuto di tutte le clausole del presente contratto, danno atto di averle liberamente ed integralmente negoziate tra di loro, e le approvano specificatamente e nel loro insieme.

Letto, approvato e sottoscritto.

_____, _____ 2004

CED

CLIENTE