

## 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

1.1 Computer Assistance Srl (di seguito CA) si impegna ad assistere le apparecchiature indicate nel contratto sottoscritto dal cliente, alle condizioni definite nelle presenti condizioni generali.

1.2 Eventuali variazioni di ubicazione indicate sul contratto dovranno essere notificate per iscritto (anche via mail) dal Cliente a Computer Assistance

## 2 - DURATA DEL CONTRATTO

La durata è definita nel contratto stesso dettagliatamente per ogni singolo apparato. Il contratto si intende tacitamente rinnovato (qualora NON sia indicata una scadenza) per i successivi periodi, aventi la stessa durata del periodo iniziale, qualora non sia data disdetta da una delle parti, mediante raccomandata A/R inviata a CA almeno 90 gg prima della scadenza originaria o rinnovata. Per i contratti allineati con data inizio 01 gennaio e data fine 31 dicembre, la disdetta deve avvenire entro il 30 settembre.

## 3 - CANONI DI MANUTENZIONE

Il valore del canone di manutenzione è quello indicato nel contratto e sarà valido per la durata del periodo originale; CA potrà aggiornare il suddetto valore del canone per i periodi successivi con comunicazione al Cliente 60 gg prima della variazione. L'importo del canone non è comprensivo di tasse, imposte o diritti di alcun genere, che sono a carico del cliente.

## 4 - MODALITA' DI SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA

4.1 CA fornirà il servizio di Assistenza Tecnica oggetto del presente contratto nel rispetto dello SLA (Livello di Servizio Accordato) indicato nel contratto. Sul sito aziendale è disponibile una descrizione dei livelli di Servizio, alla pagina Contratti di Manutenzione.

4.2 CA fornirà al Cliente, a richiesta di quest'ultimo, il servizio di assistenza atto a mantenere in stato di funzionamento le apparecchiature intervenendo presso il cliente (nei luoghi indicati nel contratto) ed effettuando le seguenti azioni:

- eliminazione degli inconvenienti che hanno dato luogo alla richiesta di intervento
- controllo e ripristino delle normali condizioni di funzionamento
- fornitura e applicazione delle parti di ricambio o sostituzione con apparecchiature di analoghe prestazioni; le parti o apparecchiature sostituite diverranno proprietà CA.

In caso di chiamate a vuoto CA fatturerà il diritto di chiamate a listino. CA si riserva la facoltà di affidare, in parte o in tutto, l'assistenza a ditte specializzate autorizzate da CA mantenendo, tuttavia la responsabilità della qualità del servizio erogato.

4.3 Sono escluse dal servizio le seguenti prestazioni, salvo quando evidenziato - la fornitura di accessori operativi e materiali definiti "di consumo" dal Produttore quali testine di stampa (impatto, inkjet), gruppi martelli, toner e kit di manutenzione di stampanti laser, batterie e accumulatori, dischi Flash o SSD a limitato numero di cicli di utilizzo e la relativa manodopera.

- la riparazione di guasti provocati da cause diverse dalla normale usura dei prodotti Hardware, ovvero, la loro utilizzazione in modi non conformi ai normali criteri di diligenza.

- gli interventi per attività sul software installato quali:

- l'analisi di problemi SW, la loro riproduzione e l'escalation verso il fornitore;
- la fornitura e l'installazione di patch, driver e aggiornamenti di funzionalità e di release;

- la personalizzazione e la configurazione del software sia di sistema che applicativo;

- aggiornamenti di firmware e microcode per macchine e componentistica sono di esclusiva proprietà e competenza del produttore

- tutte le attività di tipo sistemistico necessarie al ripristino del funzionamento dell'apparato o dei sistemi collegati. In particolare, nel caso di sostituzione di alcune parti si potrebbero verificare problemi con le configurazioni dei dischi e andare persi volumi, lun, datastore, etc. e quindi i dati contenuti. Il ripristino dei dati (in senso estensivo) **non** è compreso nel presente contratto.

- il backup dei dati, il restore, la re-installazione del sistema operativo.

In particolare, sono da considerarsi cause anomale di guasto o modi anomali di impiego:

- uso errato o negligente degli accessori e delle apparecchiature (cancellazioni fortuite di supporti magnetici, ecc.); guasti dovuti all'utilizzo di accessori non certificati dal Produttore l'apparecchiatura;
- interventi necessari per l'aggiornamento o modifica di prodotti, dovuti a difetti di fabbricazione; guasti e malfunzionamenti provocati da calamità naturali quali fulmini, crolli, alluvioni, ecc; guasti e malfunzionamenti dovuti ad impianti di alimentazione elettrica non a norma.

Qualora si dovesse presentare una delle condizioni sopra esposte sarà cura di Computer Assistance darne immediata comunicazione al Cliente e sospendere l'intervento attendendo istruzioni da parte dello stesso. In ogni caso l'intervento effettuato sarà compensato dal Cliente a Computer Assistance secondo il tariffario in vigore.

## 5 - ASSISTENZA FUORI ORARIO

Su richiesta del Cliente, CA potrà elargire i propri servizi in orari diversi da quelli contrattuali.

I prezzi applicati saranno quelli del listino CA vigente.

## 6 - SERVIZI CON ADDEBITO ADDIZIONALE:

I servizi sottoelencati non sono compresi in quanto offerto dal presente contratto, e, qualora richiesti, CA si riserva di fornirli al Cliente dietro addebito di mano d'opera e parti secondo il listino vigente.

- riparazione di guasti dovuti alla non ottemperanza delle norme stabilite dal costruttore in materia di ambiente, alimentazione elettrica, condizionamento e umidità.
- riparazione di guasti causati alle apparecchiature da un uso difforme da quello per cui sono state costruite.
- riparazione da guasti causati da uso di accessori non rispondenti alle specifiche del costruttore.
- riparazione da guasti causati da cause accidentali, danni da trasporto, calamità naturali: fulmini, incendi, inondazioni, vento, acqua etc, negligenza o cattivo uso, atti vandalici, manomissioni solo per citare alcuni esempi.
- attività quali riconfigurazione, ricaricamento software di base ed altre non direttamente correlate con guasti tecnici - tentativi di furto ecc.
- aggiunta e rimozione di dispositivi di upgrading.
- ottimizzazione di sistemi e reti di sistemi.
- integrazione di piattaforme diverse.
- disaster recovery, ricaricamento dati.
- addestramento e formazione.
- cablaggi (twinax, coax, rete).
- installazioni, disinstallazioni e trasferimenti.
- riparazioni di guasti causati da riparazioni non autorizzate da CA.
- lavori sulla rete di alimentazione elettrica delle apparecchiature.

## 7 - RESPONSABILITA' DEL CLIENTE

7.1 Per le apparecchiature in assistenza con CA il Cliente deve assicurare:

- il libero accesso alle macchine oggetto del servizio e il relativo spazio operativo
- utilizzo di materiale di consumo e accessori secondo specifiche del costruttore
- l'obbedienza a quanto specificato dal costruttore in termini installativi
- l'istituzione di apposite procedure per la sicurezza e la riservatezza dei dati
- procedure per il salvataggio e la protezione dei dati
- Le macchine inserite devono essere perfettamente funzionanti; CA si riserva di applicare la franchigia di 30 gg dall'inserimento entro i quali, le eventuali parti sostituite verranno fatturate al cliente

7.2 Nel caso di macchine speciali verrà diramata una norma adeguata di comportamento e responsabilità.

## 8 - FATTURAZIONE E TERMINI DI PAGAMENTO

8.1 le condizioni di fatturazione (periodicità e pagamento) sono quelle riportate nel contratto.

8.2 il pagamento della fattura dovrà avvenire entro i termini contrattuali previsti e non potrà essere sospeso per nessun motivo; in caso di ritardo di pagamento CA potrà richiedere interessi a tasso corrente.

8.3 il diritto del Cliente ad ottenere la prestazione del servizio di assistenza, matura solo con l'avvenuto pagamento in via anticipata del canone.

8.4 in caso di mancato pagamento del canone alla scadenza, CA può recedere dal contratto senza preavviso, comunicando la decisione al Cliente anche solo tramite mail.

#### 9 - LIMITAZIONI DI RESPONSABILITA'

9.1 il Cliente terrà CA sollevata e indenne da ogni eventuale pregiudizievole conseguenza per eventuali danni connessi anche indirettamente, con l'esecuzione del contratto, qualora:

- il Cliente fosse inadempiente nell'esecuzione anche di una sola delle prestazioni indicate nel precedente punto 7
- CA fosse impossibilitata, per causa di forza maggiore, ad eseguire il servizio di assistenza

9.2 in caso di accertata responsabilità di CA per danni a persone o cose, quest'ultima potrà essere tenuta a rispondere finì alla concorrenza dell'importo pagato dal Cliente a titolo di canone degli ultimi 6 mesi, con esclusione di ogni ulteriore responsabilità.

#### 10 - CLAUSOLA RISOLUTIVA

CA potrà ritenere risolto di diritto il contratto, ai sensi dell'Art. 1456 c.c., qualora il Cliente non adempia anche ad una sola delle prestazioni a suo carico e di cui ai punti 7, 8 e 11.1.

In questo caso, CA avrà comunque diritto al pagamento a titolo di penale, dei canoni dovuti fino alla naturale scadenza del contratto, salvo il risarcimento dei danni.

#### 11 - NORME GENERALI

11.1 Il Cliente garantisce di essere proprietario delle apparecchiature oggetto del contratto o di essere autorizzato dal proprietario a stipulare un contratto di assistenza tecnica.

11.2 In caso di cessione/alienazione delle apparecchiature oggetto del servizio di assistenza, il Cliente si obbliga a comunicare a CA il recesso del contratto limitatamente alle apparecchiature oggetto della cessione/alienazione a mezzo lettera raccomandata A/R, con allegata la documentazione comprovante l'avvenuta cessione/alienazione.

Il Cliente sarà tenuto a corrispondere il canone previsto per 90 gg successivi al ricevimento, da parte di CA, della raccomandata di recesso.

11.3 CA avrà diritto di sospendere in tutto o in parte l'erogazione del servizio di Assistenza Tecnica, qualora il Cliente fosse inadempiente nell'esecuzione di prestazioni a suo carico oggetto di distinti contratti conclusi con CA.

11.4 Con la firma del contratto, il Cliente autorizza CA ad utilizzare il nome del Cliente stesso quale referenza controllabile.

11.5 Il contratto annulla e sostituisce qualsiasi precedente contratto di assistenza relativamente alle apparecchiature in esso elencate. Qualora le parti convenissero forme di servizio e/o prestazioni personalizzate, le eventuali modifiche e/o integrazioni al contratto saranno valide solo, se approvate per iscritto ed accettati da CA e dal Cliente.

11.6 Il pagamento del canone sarà comunque dovuto, indipendentemente dalla richiesta di interventi da parte del Cliente.

#### 12 - FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia sarà esclusivamente competente il Foro di Bologna

IL CLIENTE DATA

TIMBRO E FIRMA

Le parti e particolarmente il Cliente, dichiarano di avere preso completa visione e conoscenza di tutte le clausole sopra indicate e di approvare specificatamente per iscritto, ai sensi degli Art. 1341 e 1342 CC, le seguenti: 2; 3; 5; 6; 7; 8; 9; 10; 11 e 12

IL CLIENTE TIMBRO E FIRMA