



CONTRATTO  
ASSISTENZA  
INFORMATICA

## CONDIZIONI GENERALI

**Articolo I - Oggetto**

Il presente Contratto stabilisce e fissa le condizioni di assistenza informatica prestata dalla Beewired S.r.l. sita in Roma, Via Gualtiero Serafino, 8 - 00136 Roma, di seguito denominata Beewired, a

sito in

di seguito denominato Cliente.

**Articolo II - Descrizione del servizio di assistenza**

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

- a. 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;
- b. 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...);
- c. 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...);
- d. Progettazione, messa in opera e manutenzione di procedure di supporto al sistema informatico del Cliente (backup, disaster recovery, fault tolerance...);
- e. Verifica, manutenzione, installazione, configurazione e messa a punto di centralini telefonici VoIP e di tutti i relativi accessori;
- f. Supporto al Cliente per la gestione delle riparazioni hardware effettuate da terzi (attivazione e gestione delle garanzie, gestione delle riparazioni hardware da parte dei laboratori e/o fornitori terzi, attivazione e gestione delle chiamate di assistenza tecnica a fornitori terzi ...);
- g. Consulenza in ambito 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...);
- h. Formazione tecnica e operativa al Cliente relativa alla gestione del sistema informatico (controllo sicurezza, attività di salvaguardia e gestione dati, attività di primo intervento...) e all'utilizzo del software applicativo installato sulle postazioni di lavoro.

Le modalità di erogazione e di addebito dei consumi in ore del servizio di assistenza sono indicate all'articolo III del presente contratto.

## CONDIZIONI GENERALI

**Articolo III - Modalità di erogazione del servizio e di addebito dei consumi**

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

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.

Beewired erogherà il servizio di assistenza sistemistica con le seguenti modalità:

- i. ASSISTENZA ON SITE - il personale tecnico della Beewired interviene direttamente presso la sede del Cliente o dove da lui indicato. Il consumo in ore, per ogni intervento in orario di apertura della Beewired, è calcolato per ogni tecnico della Beewired a partire dall'ora di arrivo fino all'ora di partenza dal posto dove deve operare, ed è arrotondato alla mezzora successiva. Al di fuori dell'orario lavorativo della Beewired il consumo in ore verrà raddoppiato rispetto a quello realmente lavorato. 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 mail o via fax al Cliente.
- j. ASSISTENZA PER VIA TELEMATICA - Se gli strumenti tecnologici in possesso del Cliente lo consentono, e comunque sempre previa autorizzazione del Cliente stesso espresso nell'apposito riquadro delle condizioni particolari del presente contratto, Beewired 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. Il consumo in ore, per ogni intervento, è calcolato con le stesse regole descritte al punto precedente. Si conviene che il Cliente accetta tacitamente il consumo indicato dal servizio tecnico della Beewired.
- k. ASSISTENZA TELEFONICA - La Beewired fornisce un servizio di assistenza per via telefonica, con il quale il Cliente può mettersi in contatto direttamente con il personale tecnico della Beewired, 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. Si conviene che ogni chiamata avrà una durata massima di quindici minuti. In caso di superamento di tale tempo, il Cliente autorizza la Beewired ad addebitare il consumo della durata della chiamata, così come descritto ai punti precedenti. In caso di oggettive difficoltà a risolvere il problema telefonicamente, il Cliente autorizza la Beewired ad intervenire nelle modalità descritte ai punti precedenti

**Articolo IV - Condizioni per la prestazione dei servizi**

Il servizio di assistenza informatica verrà prestato dal personale della Beewired o scelto da quest'ultima durante l'orario in vigore per il proprio personale e compatibilmente con la sua disponibilità di personale e risorse.

Il servizio di assistenza informatica on site verrà prestato dal personale della Beewired solamente all'interno del Grande Raccordo Anulare di Roma.

La Beewired si riserva la facoltà di affidare i servizi di assistenza informatica a terzi che, a suo insindacabile giudizio, possiedano la competenza e le risorse necessarie.

**Articolo V - Esclusione dai servizi**

## CONDIZIONI GENERALI

Sono espressamente esclusi dai servizi e dalle prestazioni: cessione di software, materiali di consumo, materiale hardware di qualunque natura e/o quant'altro non specificatamente inteso all'articolo II - "Descrizione del servizio di assistenza " del presente contratto.

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 dalla Beewired saranno fatturati con 10% di sconto sul listino in vigore.

### Articolo VI - Modifica delle condizioni di assistenza e del servizio

Ad ogni eventuale rinnovo contrattuale, la Beewired 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 disdetto.

### Articolo VII - Decorrenza, durata e rinnovo tacito del contratto

La decorrenza, la durata e le eventuali modalità di rinnovo sono indicate nelle Condizioni particolari. Alla data di scadenza, se previsto il rinnovo, il contratto si intenderà tacitamente rinnovato per un periodo pari a quanto indicato nelle Condizioni particolari, salvo la facoltà di recesso di ciascuna delle due parti, da comunicarsi per iscritto entro e non oltre 45 giorni prima della scadenza.

### Articolo VIII - Canoni e pagamenti

Il canone del presente contratto è indicato nelle condizioni particolari del presente contratto e, annualmente, Beewired applicherà su di esso l'adeguamento ISTAT.

La modalità di fatturazione e le relative modalità di pagamento del canone e delle ore consumate mensilmente sono indicate nelle condizioni particolari del presente contratto. Tutti i pagamenti saranno effettuati dal Cliente all'indirizzo della Beewired S.r.l. Via Gualtiero Serafino, 8 - 00136 Roma. I pagamenti del canone e delle ore consumate mensilmente non potranno essere ritardati o sospesi per nessuna ragione, con espressa rinuncia da parte del 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.

### Articolo IX - Risoluzione del Contratto

La Beewired avrà il diritto di risolvere il presente Contratto con effetto immediato nel caso di mancato pagamento alle scadenze pattuite delle somme dovute in base al presente Contratto o dovute per altre prestazioni, forniture e servizi dal Cliente alla Beewired.

Sia nel caso sopraindicato, sia in ogni altro caso di risoluzione del presente Contratto prima della fine del periodo di validità dello stesso, per fatto o su richiesta del Cliente, la Beewired avrà comunque diritto al pagamento dell'intero canone previsto per il periodo in corso, fatto salvo il risarcimento di maggior danno.

## CONDIZIONI GENERALI

**Articolo X - Responsabilità**

La Beewired è tenuta ad una semplice obbligazione di mezzi. E' pertanto esclusa ogni responsabilità della Beewired per danni diretti o indiretti subiti dal Cliente o da Terzi in conseguenza all'uso o al mancato uso delle macchine e/o procedure.

In nessun caso, la Beewired 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.

**Articolo XI - Competenza**

In caso di controversia, sarà competente in via esclusiva il Foro di Roma.

**Articolo XII - Clausola di chiusura**

Il servizio di assistenza di cui al presente Contratto è regolato esclusivamente dalle clausole dello stesso. Nessuna modifica o postilla avrà efficacia tra le parti, a meno che non sia specificatamente approvata per iscritto dalle parti stesse.

Data

Firma

**Articolo XIII - Clausole di specifica approvazione**

Agli effetti degli articoli 1341 1342 del Codice Civile, sono specificatamente approvate le seguenti clausole:

Art. VII - Decorrenza, durata e rinnovo tacito del Contratto

Art. VIII - Canoni e pagamenti

Art. X - Responsabilità

Art. XI - Competenza esclusiva

Data

Firma

**CONDIZIONI PARTICOLARI**
**Dati del Cliente**

Ragione Sociale:	
Responsabile del Contratto:	
Indirizzo:	
Telefono:	Email
Partita IVA:	Codice Fiscale:
Indirizzo(i) di manutenzione:	

**Dati contrattuali**

Data inizio validità:	Durata: <b>24 mesi</b>
Rinnovo: <input type="checkbox"/> Alla data di scadenza <input checked="" type="checkbox"/> Alla data di scadenza o al completo consumo del monte ore <input type="checkbox"/> Nessuno	
Monte ore disponibili:	<b>100</b>
Canone iniziale in Euro (IVA esclusa):	<b>XX,00 (xx//00)</b>
Modalità di fatturazione:	<b>Il canone in via anticipata all'inizio di ogni periodo</b>
Modalità di pagamento:	<b>Rimessa diretta data fattura</b>

**Consenso all'assistenza telematica**

In relazione al servizio di assistenza erogato da Beewired, descritto e fissato con il presente contratto, ed in particolare alla modalità di erogazione del servizio per via telematica, il Cliente:

- AUTORIZZA Beewired ad intervenire per via telematica  
 NON AUTORIZZA Beewired ad intervenire per via telematica

Data

Firma

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## INFORMATIVA

Ai sensi del D.Lgs. 196/03 (Codice in materia di protezione dei dati personali), il trattamento delle informazioni che la riguardano sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della Sua riservatezza e dei suoi diritti. Ai sensi dell'art. 13 del citato Decreto le forniamo le seguenti informazioni:

### Finalità del trattamento

I dati da lei forniti verranno utilizzati da Beewired S.r.l. con sede legale in Via Gualtiero Serafino 8- 00136 Roma - Titolare del trattamento - per finalità di gestione amministrativo-contabile, dei servizi forniti e del sistema di qualità.

### Modalità del trattamento

I dati saranno trattati, sia manualmente che con l'ausilio di sistemi informatici, ad opera di soggetti di ciò appositamente incaricati nel rispetto delle regole di riservatezza e di sicurezza previste dalla Legge; i dati raccolti saranno conservati e trattati per il periodo necessario al raggiungimento di predette finalità.

### Obbligatorietà conferimento dati e conseguenze del rifiuto

I dati da lei conferiti hanno natura obbligatoria per poter effettuare le operazioni di cui al punto relativo alla finalità del trattamento. Il rifiuto a fornire i dati personali comporta l'impossibilità per Beewired S.r.l. di poterle fornire i propri servizi.

### Ambito di comunicazione e diffusione

I suoi dati, oggetto del trattamento, potranno essere comunicati, oltre che al nostro personale incaricato del trattamento, a Sat Servizi S.r.l., per i fini di cui al precedente punto relativo alla finalità del trattamento. Ogni ulteriore comunicazione o diffusione avverrà solo previo suo esplicito consenso.

### Diritti dell'interessato

Le ricordiamo che l'art. 7 del D.Lgs. 196/03 le attribuisce, in quanto soggetto interessato, i seguenti diritti:

- Ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
- Ottenere l'indicazione dell'origine dei dati personali; delle finalità e modalità del trattamento; della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 5, comma 2; dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
- Ottenere l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; l'attestazione che le suddette operazioni sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
- Opporsi, in tutto o in parte per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

### Estremi identificativi del titolare

Titolare del trattamento dei suoi dati è Beewired S.r.l. con sede legale in Via Gualtiero Serafino, 8 - 00136 Roma.

### Procedure per modifica e cancellazione dei dati

In ogni momento potrà esercitare i suoi diritti nei confronti del Titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. 196/03.

## CONSENSO

In relazione all'informativa sopra riportata ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196/03, con riferimento alle "finalità del trattamento" e alle "modalità di trattamento" del predetto articolo, esprimo il consenso al trattamento da parte vostra dei dati personali che mi riguardano - anche quando essa venga effettuato per Vostro conto da soggetti esterni da Voi nominati Responsabili ai sensi della predetta legge - nei modi e per le finalità dettagliatemi.

Data

\_\_\_\_\_

Firma

\_\_\_\_\_