

CONDIZIONI CONTRATTUALI ASSISTENZA TECNICA ON-SITE

Con il presente contratto la ditta 3AR SRL si impegna a fornirvi un servizio di assistenza tecnica informatica/telefonica in riferimento ad hardware/software presso i vostri uffici o il nostro laboratorio per mantenere in efficienza e in piena funzionalità le apparecchiature informatiche/telefoniche (Computer, Periferiche, PBX, IP Phone, Accessori...) citate nella sottoscrizione del contratto.

Art. 1. Assistenza di Start Up

Per nuovi impianti/servizi erogati da 3AR SRL sono previsti 90 giorni, a decorrere dall'ultimazione dell'impianto/prima erogazione servizio, in cui, per problematiche relative all'installazione, l'assistenza tecnica in loco non è soggetta a pagamento.

Art. 2. Durata del servizio e condizione del rinnovo

Il servizio ha una durata dal momento della stipula, per un numero di ore corrispondenti a quelle acquistate nel pacchetto da voi sottoscritto e può essere rinnovato alla scadenza, o in caso di esaurimento del monte ore.

Il numero di ore acquistate sono spendibili entro 12 (dodici) mesi dalla data di sottoscrizione dello stesso, salvo accordi diversi e documentati. Nell'eventualità in cui il Cliente non usufruisca dell'intero pacchetto ore acquistato, le ore in eccedenza non potranno essere cumulate con la sottoscrizione di un nuovo contratto né rimborsate. Sarà possibile redigere contratti di assistenza pluriennali, previa preventivazione ad hoc.

Art. 3. Conteggio ore

La modalità del conteggio delle ore avverrà tramite la stesura di rapporti di assistenza tecnica che il nostro personale si impegnerà a

formalizzare al termine di ogni intervento di manutenzione presso i vostri uffici. Lo stesso verrà da voi controfirmato e ve ne verrà consegnata una copia.

Le assistenze da remoto non fanno parte del presente contratto, né verranno conteggiate.

Art. 4. Orario del Servizio di Assistenza

Per l'applicazione del presente contratto ci si atterrà alle clausole sottoelencate:

- Per la SLA BASIC Sono esclusi dal normale intervento i giorni festivi, festività infrasettimanali, le due settimane centrali di agosto e gli interventi fuori orario lavorativo (orario lavorativo 09.00 - 13.00 e 14.30 - 18.00). Sarà comunque possibile ottenere assistenza hardware e software oltre questa limitazione sotto forma di interventi straordinari (soggetti a disponibilità e soggetti a preventivo a parte).
- Per la SLA PROFESSIONAL Sono esclusi dal normale intervento i giorni delle festività nazionali, le due settimane centrali di agosto e gli interventi fuori orario lavorativo (orario lavorativo 09.00 - 13.00 e 14.30 - 18.00). Sarà comunque possibile ottenere assistenza hardware e software oltre questa limitazione sotto forma di interventi straordinari (soggetti a disponibilità e soggetti a preventivo a parte).

Art. 5. Altri utilizzi

Le ore acquistate potranno essere usate dal Cliente per il servizio di assistenza tecnica On-Site, ma anche per la didattica, l'addestramento, l'utilizzo di software e applicativi informatici da noi forniti, l'insegnamento all'utilizzo di periferiche e servizi internet concordandone preventivamente gli orari. Tali servizi non potranno mai avere carattere di urgenza, pena il raddoppio delle tariffe orarie.

Art. 6. Ambito di intervento e responsabilità cliente

Il nostro personale potrà svolgere servizio di assistenza tecnica solo ed esclusivamente



rivolta ad apparecchiature regolarmente licenziate e quindi proprietarie di software originale fornito da terze parti.

Il Cliente dovrà altresì essere in possesso del software originale e dei driver relativi a tutte le periferiche e ai singoli componenti hardware in vostro possesso da noi assistiti.

La nostra ditta non sarà ritenuta in alcun modo responsabile nel caso di rotture Hardware o malfunzionamento Software le quali potrebbero causare la perdita di dati personali del Cliente contenuti e stipati nelle postazioni da noi assistite. Rimarrà a vostro carico praticare o commissionare regolari salvataggi di copie di sicurezza (backup programmati) dei vostri dati personali. (Tutti i suddetti interventi non sono compresi nel contratto di assistenza).

Nel caso di rottura Hardware i componenti danneggiati dovranno essere forniti, installati e configurati dal nostro personale. Sono a carico del Cliente tutti i materiali di consumo e l'hardware utilizzato per le riparazioni. Se il pagamento del materiale non avviene entro i termini previsti verrà sospeso il servizio di assistenza tecnica fino ad avvenuto pagamento comprensivo di interessi di mora legali. La sospensione del servizio non sposterà la data di scadenza dello stesso.

In caso di necessità la nostra ditta si riserva il diritto di ritirare il materiale difettoso per ripararlo presso i nostri laboratori.

- Il presente contratto non può essere ceduto a terzi, e potrà essere erogato solo ed esclusivamente nella locazione logistica descritta nella stesura dello stesso.
- La cessione della proprietà dei prodotti oggetto del contratto di assistenza, non autorizza la cessione del contratto stesso.
- Nel caso di rottura Hardware ci si rifarà ai termini di garanzia vigenti comunicati dal fornitore del bene.
- In caso di cessazione anticipata del contratto di Assistenza Tecnica On Site - Monte ore a

scalare da parte del Cliente o per morosità sul materiale, nessuna somma ci potrà essere chiesta in restituzione.

- Nel caso il monte ore esaurisca prima della scadenza, il contratto sarà rinnovato, su richiesta del cliente, per altri 12 mesi a partire dalla data stessa di esaurimento. Il rinnovo avverrà con pagamento entro 30 giorni dalla data di fatturazione.

Art. 7. Intervento a Vuoto

In caso di IAV (Intervento A Vuoto) senza sottoscrizione di contratto di assistenza il costo dovuto al Diritto di Chiamata NON verrà rimborsato.

In caso di IAV (Intervento a Vuoto) con contratto di assistenza, verrà scalato dal monte ore l'equivalente del tempo-viaggio, arrotondato all'intero superiore.

Art. 8. Risoluzione anticipata del contratto

- Il Cliente può richiedere di risolvere il contratto inviando comunicazione a mezzo raccomandata almeno 30 giorni prima della scadenza. Ricordiamo che nell'eventualità in cui il Cliente non usufruisca dell'intero pacchetto ore acquistato, le ore in eccedenza non potranno essere cumulate con la sottoscrizione di un nuovo contratto né rimborsate. Le ore del pacchetto acquistate e non utilizzate nei 12 mesi seguenti la stipula sono quindi da intendersi "a fondo perduto".
- Il contratto si intenderà risolto ipso iure in caso di fallimento del Cliente.

Art. 9. Foro competente

Per qualsiasi controversia sarà competente il Foro di Firenze. Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del cod. civ., il cliente dichiara di accettare le sopra elencate clausole.



La 3AR SRL e il CLIENTE dichiarano che ogni clausola del presente contratto è stata oggetto di approfondita disamina e specifica trattativa.

Il cliente dichiara, in ogni caso, ricevuto letto e acquisito piena conoscenza delle condizioni contrattuali, e dichiara, ai sensi e per gli effetti di cui agli Artt. 1341 e 1342 c.c. di approvare espressamente e specificamente le seguenti clausole:

- Art. 1. Assistenza di Start Up**
- Art. 2. Durata del servizio e condizione di rinnovo**
- Art. 3. Conteggio ore**
- Art. 4. Orario di servizio di Assistenza**
- Art. 5. Altri utilizzi**
- Art. 6. Ambito di intervento e responsabilità Cliente**
- Art. 7. Intervento a vuoto**
- Art. 8. Risoluzione anticipata del contratto**
- Art. 9. Foro competente**

Luogo e data _____

Timbro e firma



3 AR SRL

Sede legale: Via di Bellosguardo, 2/r 50124 Firenze • Sede operativa: Via G.Garibaldi, 31 51037 Montale (PT)
C.F. e P.IVA 01598370474 • numero REA FI 588476 • capitale sociale €. 25000 I.V • codice SDI M5UXCR1
tel. 0573 959010 • fax. 0573 951864 • info@3ar.it - 3arsrl@pec.it • www.3ar.it