



CONTRATTO DI TELE-ASSISTENZA

TRA:

- Test Point s.r.l., con sede ad Argelato (BO), 40050 Via della Meccanica 5, in persona del legale rappresentante Sig. Roberto Venturelli;

- Cliente: _____ P. IVA/C.F. _____

con sede in _____

in persona del legale rappresentante / titolare Sig. _____

SI CONVIENE E STIPULA QUANTO SEGUE:

1. OGGETTO DEL CONTRATTO: fornitura da parte della Test Point s.r.l. al Cliente di un servizio di tele-assistenza, per la soluzione di problemi software applicativi SISTEMI, con espressa esclusione di problemi derivanti da mal funzionamento dell'hardware.

La fornitura del servizio da parte di Test Point s.r.l. è espressamente condizionata dalle seguenti circostanze:

- che il Cliente abbia, previamente, contattato telefonicamente, a mezzo fax o tramite E-mail il personale addetto di Test Point s.r.l.
- che il suddetto servizio sia programmato, eseguendo a scopo preventivo periodici monitoraggi e controlli delle procedure di backup, dell'Antivirus centralizzato, eventi di sistema e Windows Updates.

Il servizio è fruibile dal Cliente nel normale orario di lavoro e, comunque, tra le ore 09.00-13.00 e dalle 14.00 alla 18.00 di tutti i giorni, esclusi il sabato, la domenica, festivi e ferie aziendali.

1. Requisiti minimi per erogazione del servizio

2. OGGETTO DELLA PRESTAZIONE - MODALITA' : Test Point s.r.l. si impegna a prestare il servizio di tele-assistenza con mezzi e personale adeguatamente qualificato, secondo la regola dell'arte e comunque, con la prescritta diligenza (art. 1176 c.c.). L'accesso dell'operatore al sistema del Cliente sarà quello strettamente necessario, in termini di tempo e visualizzazione del sistema, alla prestazione del servizio di tele-assistenza. L'assistenza telefonica non è prevista da questo contratto se non per definire le modalità di collegamento remoto.

Modalità:

su esplicita richiesta del Cliente, mediante

<input type="checkbox"/> TeamViewer	<input type="checkbox"/> QuickSupport	<input type="checkbox"/> Host	ID _____	PW _____
<input type="checkbox"/> Desktop Remoto	RDP Port _____	Utente _____		PW _____

in modalità programmata

<input type="checkbox"/> TeamViewer	<input type="checkbox"/> Host	ID _____	PW _____
<input type="checkbox"/> Desktop Remoto	RDP Port _____	Utente _____	PW _____

Test Point s.r.l. non fornisce alcuna garanzia di soluzione del problema denunciato; qualora non fosse possibile risolvere il problema attraverso il servizio oggetto del presente contratto, Test Point s.r.l. si riserva di inviare proprio personale specializzato presso la





sede/stabilimento del Cliente ove si trovano le macchine sulle quali intervenire. Il prezzo di detti interventi *in loco* sarà calcolato secondo le tariffe orarie previste dai listini Test Point s.r.l. in vigore, già conosciuti dal Cliente o assoggettati al contratto di assistenza tecnica on-site in essere tra le parti.

3. RESPONSABILITA': Test Point s.r.l. non assume responsabilità, se non per dolo o colpa grave (giudizialmente accertati), per danni comunque subiti dal Cliente o da terzi (inclusi, in via esemplificativa, danni per mancato guadagno, perdite economiche, interruzione dell'attività, perdita di dati) derivanti dall'utilizzo o mancato utilizzo del sistema oggetto dell'assistenza.

Nemmeno risponde degli illeciti civili, eventualmente commessi dal proprio personale, tranne nel caso di fatti gravemente colposi o dolosi riconosciuti tali dall'autorità giudiziaria.

Test Point s.r.l. non è responsabile dei danni subiti dal Cliente, durante la fornitura del servizio, derivanti da vizi del software oggetto dell'intervento ovvero, in generale, da negligenza, incuria, cattivo uso o manomissioni del software da parte di terzi e/o di personale del Cliente, ovvero ancora da cause di forza maggiore, quali calamità naturali, interruzioni o anomalie in genere della rete elettrica del luogo ove sono installate le macchine del Cliente.

4. CONCLUSIONE E DURATA: il presente contratto si intende concluso nel momento in cui Test Point s.r.l. abbia conoscenza dell'avvenuta accettazione, da parte del Cliente, delle condizioni qui indicate, accettazione che si intenderà espressa con l'invio del presente contratto, debitamente sottoscritto dal Cliente, a Test Point s.r.l., a mezzo fax allo 051-893998.

Il contratto ha durata annuale ed è automaticamente rinnovato, salvo recesso di una delle parti, da comunicarsi almeno 30 giorni prima della scadenza naturale, a mezzo raccomandata a/r, alla sede dell'altro contraente.

5. CORRISPETTIVO: il corrispettivo del servizio è il seguente:

Clienci "Fuori contratto"	€ 1,08 /minuto di connessione	Arrotondamento alla mezz'ora successiva (0,50 h.)
Clienci "Contratto monte ore"	a scalare dal monte ore	Arrotondamento alla mezz'ora successiva (0,50 h.)
Clienci "Contratto Assicurativo/Noleggio"	compreso	compreso

I prezzi indicati sono IVA esclusa e sono rivalutabili annualmente secondo indici ISTAT, da corrispondersi a mezzo bonifico bancario presso IBAN IT95 S07072 36590 000000024719/ricevuta bancaria con scadenza a 30 giorni fine mese dall'emissione delle fatture di Test Point s.r.l. (solo per clienti con contratto monte ore o assicurativo).

I pagamenti dovranno rispettare i termini indicati, pena la risoluzione *ipso iure* del presente contratto.

Inoltre il mancato pagamento, anche parziale, del corrispettivo autorizzerà Test Point s.r.l. a sospendere immediatamente il Servizio.

6. PRIVACY/TRATTAMENTO DATI: il Cliente con la sottoscrizione del presente contratto dichiara di avere preso visione dell'informativa su privacy e trattamento dei dati personali ex D. Lgs. 196/2003 e di impegnarsi ad inviarla sottoscritta, unitamente al presente contratto.

Il mancato inoltro non permetterà l'attivazione, da parte di Test Point s.r.l., del servizio, a causa dell'assenza del consenso al trattamento dei dati del Cliente.

7. RINVIO : per quanto non espressamente previsto dal presente contratto, lo stesso è regolato dalla legge italiana.





8. FORO COMPETENTE : per qualsiasi controversia dovesse insorgere nell'interpretazione o nell'esecuzione del presente contratto, è competente, in via esclusiva, il Foro di Bologna.

Letto, confermato e sottoscritto in Argelato (BO), il _____

Test Point s.r.l.

IL CLIENTE

(Inserire TIMBRO e FIRMA)

(Inserire TIMBRO e FIRMA)

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341, 1342 c.c., le parti dichiarano di accettare espressamente gli articoli 2) oggetto della prestazione - modalità; 3) responsabilità; 5) Corrispettivo; 8) foro competente.

Test Point s.r.l.

IL CLIENTE

(Inserire TIMBRO e FIRMA)

(Inserire TIMBRO e FIRMA)

INFORMATIVA

Fornita ai sensi dell'art. 13, D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196

In osservanza di quanto previsto dal D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196, forniamo di seguito le dovute informazioni relative al trattamento dei Suoi/Vostri dati personali da noi operato.

Ai fini dell'indicato trattamento, si informa che il titolare potrà venire a conoscenza di dati definiti "sensibili" ai sensi dell'art. 4 comma d) del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.

Finalità del trattamento

Il trattamento verrà eseguito per i seguenti scopi:

- adempimento degli obblighi contrattuali relativi alla fornitura di nostri prodotti e/o servizi
- rapporti con il consulente fiscale per la gestione della contabilità e del personale
- assolvimento di obblighi fiscali e legislativi in genere





- invio di possibili proposte/comunicazioni commerciali, relativi a servizi o prodotti della nostra azienda.

Modalità di trattamento

Il trattamento sarà effettuato:

- con l'ausilio di moderni sistemi informatici (utilizzando il sistema informatico aziendale);
- in forma manuale/cartacea; comunque ad opera di soggetti di ciò appositamente incaricati. In caso di assistenza presso la Vostra sede o di tele-assistenza, i dati rimarranno archiviati nei Vostri data base elettronici e **non verranno realizzate copie degli stessi.**

In caso di assistenza presso la nostra sede verrà eseguita una copia dei Vostri archivi presso il nostro server; ad ultimazione delle operazioni di manutenzione i dati vi verranno trasmessi e la nostra copia sarà distrutta.

Ogni stampa o salvataggio dei dati su altro supporto sarà conservata presso la nostra organizzazione nel rispetto della normativa vigente, e verrà distrutta al termine delle operazioni.

Confermiamo che nell'esecuzione dell'incarico da parte nostra sono state adottate tutte le misure di sicurezza minime obbligatorie previste dal disciplinare tecnico allegato al D. Lgs. n. 196/2003, e più in generale che la nostra società si è dotata di adeguate misure di sicurezza informatiche ed organizzative atte a garantire la sicurezza, integrità e riservatezza dei dati personali trattati per vostro conto.

Ambito di comunicazione e diffusione

I Suoi/Vostri dati, oggetto del trattamento, potranno essere eventualmente comunicati a:

- ns. Società di Consulenza per la gestione Amministrativa
- Istituti di credito presso i quali siamo titolari di conti correnti
- Società di recupero crediti da noi incaricate
- Società di informazioni commerciali da noi incaricate
- Professionisti e consulenti da noi incaricati
- Aziende operanti nel settore del trasporto, per la consegna di prodotti e/o documenti

Ogni ulteriore comunicazione avverrà solo previo Suo esplicito consenso.

I dati personali non sono soggetti a diffusione.

Natura del conferimento

Il conferimento dei dati è per Lei obbligatorio in quanto necessario all'adempimento del contratto con Voi in essere, nonché al rispetto di disposizioni fiscali ed amministrative.

L'eventuale omessa comunicazione, o comunicazione errata, di una delle informazioni obbligatorie, ha come conseguenze:

- l'impossibilità del titolare di garantire gli adempimenti contrattuali e il congruo trattamento dei dati stessi;
- la possibile mancata corrispondenza dei risultati del trattamento stesso agli obblighi imposti dalla normativa fiscale, amministrativa o del lavoro cui esso è indirizzato.

Lei potrà far valere i diritti come espressi dagli artt. 7, 8, 9 e 10 del D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196, rivolgendosi al titolare del trattamento. In particolare l'art. 7 del D. Lgs 196/03 conferisce all'interessato l'esercizio di specifici diritti, tra cui quello di ottenere





dal titolare la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali e la loro messa a disposizione in forma intelligibile; l'interessato ha diritto di avere conoscenza dell'origine dei dati, delle finalità e delle modalità del trattamento, della logica applicata al trattamento, degli estremi identificativi del titolare e dei soggetti cui i dati possono essere comunicati.

L'interessato ha inoltre il diritto di ottenere l'aggiornamento, la rettificazione e l'integrazione dei dati, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge; il titolare ha diritto di opporsi, per motivi legittimi, al trattamento dei dati.

Titolare del trattamento è Test Point s.r.l. con sede in via della Meccanica 5 – 40050 – Argelato (BO) - Italy

Responsabile del trattamento è il sig. Roberto Venturelli.

Argelato (BO), li _____

In fede

Firma del titolare

CONSENSO DELL'INTERESSATO

- Il sottoscritto interessato, presa visione della sopra esposta informativa ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 196/03 e del contenuto dell'art. 7 del medesimo decreto, presta il proprio libero consenso, affinché il titolare proceda ai trattamenti dei propri dati personali come specificati nell'informativa, nonché alla comunicazione ai soggetti terzi indicati nell'informativa stessa.

- Il sottoscritto acconsente al trattamento dei propri dati personali sensibili di cui il titolare potrà venire a conoscenza, vincolandolo, comunque, al rispetto di ogni altra condizione imposta per legge, ed alle sole operazioni sopra indicate.

- Il sottoscritto autorizza il trattamento dei propri dati personali ai fini dell'invio di possibili proposte/comunicazioni commerciali relative ai Vostri prodotti e/o servizi.

Luogo _____, li _____

L'interessato _____ (Inserire TIMBRO e FIRMA)

Compilare e spedire via Fax allo 051.893998 o per e-mail ad assistenza@testpointsrl.com

