

CONTRATTO DI ASSISTENZA HARDWARE / SOFTWARE

Condizioni generali per la prestazione di servizi di assistenza Hardware e Software.

Tra

Algores Informatica srl con sede in Roma Via Federigo Verdinois, 6/8 (di seguito **Algores**)

E il cliente:

Ragione sociale _____

Indirizzo _____

Partita iva e codice fiscale _____

Nome e cognome legale rappresentante firmatario _____

1. Oggetto delle nostre prestazioni

Questo contratto non stabilisce le quantità di lavoro da svolgere ma si limita a stabilire le modalità di fornitura del servizio ed il relativo costo orario. L'oggetto delle prestazioni di Algores è il seguente:

1.1 Manutenzione hardware – software: la prestazione consiste nella manutenzione, ripristino, installazione e configurazione di apparecchiature Hardware, software e di tutti gli ulteriori strumenti tecnologici di cui la società cliente dispone o intende dotarsi. L'assistenza include la consulenza per la pianificazione degli investimenti in tecnologia, identificazione delle esigenze e scelta dei fornitori strategici o prodotti da acquistare.

1.2 Web managing: attività di manutenzione dei siti internet, aggiornamento contenuti con o senza utilizzo di content management tools con esclusione di progettazione grafica. Attività ordinarie di indicizzazione e gestione contenuti sui social media networks. L'assistenza include inoltre la gestione ordinaria dei server web come aggiornamento sistema operativo, monitoraggio, gestione amministrativa degli account ftp e mail, pratiche di registrazione e variazione nomi di dominio, gestione DNS.

1.3 Social media marketing: progettazione marketing e comunicativa per la presenza sui social media networks, creazione e gestione di pagine e campagne e di landing page correlate.

2. Tempi e luogo delle prestazioni

L'assistenza viene fornita telefonicamente, con accesso da remoto oppure presso la sede dell'azienda. Gli interventi sono effettuati su richiesta specifica del cliente e/o secondo un programma periodico concordato con il cliente stesso in fase di avviamento del servizio. Per interventi inferiori alle 4 ore di durata Algores si riserva il diritto di addebitare il costo di trasferimento dei tecnici. Gli SLA (service level agreement) indicati nel tariffario dei costi orari di intervento (punto 11 del presente contratto) si intendono all'interno della **finestra operativa** che è la seguente: dal lunedì al venerdì 9,30-13,30 e 14,30-18,30; 12 mesi l'anno esclusi festivi, prefestivi e 2 settimane di chiusura in agosto (le date di chiusura vengono comunicate qualche settimana prima).

3. Validità, durata del contratto. Recesso anticipato

Il presente contratto ha durata annuale con decorrenza dalla firma e si intende tacitamente rinnovato per uguale periodo in difetto di disdetta dariceversi entro 30 giorni dalla scadenza a mezzo lettera raccomandata. Il recesso anticipato è esercitabile da Algores in caso di insolvenza prolungata, come indicato nel punto 5 del presente contratto. Algores si riserva inoltre di recedere dal contratto nel caso in cui il cliente non raggiungesse un minimale di intervento pari a 4 ore/mensili al di sotto della quale soglia gli interventi saranno da intendersi "occasionalmente" e regolati da un contratto differente e da un altro tariffario. E' bene quindi che il cliente sia consapevole che questo contratto è da intendersi indicato per un rapporto continuativo e non per interventi singoli occasionali.

4. Corrispettivo e condizioni di pagamento

Per le prestazioni qui descritte ad Algores saranno pagati dal cliente i corrispettivi orari indicati nel tariffario, allegato e parte integrante del presente contratto, che variano in misura della tipologia di attività svolte e del tempo di risposta richiesto. Gli importi relativi verranno fatturati al cliente immediatamente dopo l'intervento oppure mensilmente con pagamento a 30 gg (se non diversamente indicato in fattura).

5. Sospensione e risoluzione per morosità

In caso di mancato pagamento di una fattura alla data di scadenza indicata, Algores si riserva il diritto di sospendere il servizio di assistenza senza dover effettuare alcuna ulteriore comunicazione preventiva al cliente. Il servizio di assistenza viene riattivato all'incasso di tutte le fatture che risultano scadute al momento del pagamento. Nel caso la morosità dovesse protrarsi per oltre tre mesi, Algores si ritiene in diritto di risolvere il contratto per morosità in maniera anticipata ed unilaterale, senza ulteriori comunicazioni preventive al cliente sollevandosi così da qualsiasi obbligo nei confronti del cliente.

6. Responsabilità

Le prestazioni di assistenza oggetto del presente contratto non rappresentano in alcun modo una garanzia di funzionamento, garanzia che fra l'altro viene fornita per legge dal produttore del dispositivo o del software oggetto dell'intervento in un rapporto diretto tra il produttore e l'utilizzatore. Le prestazioni di assistenza oggetto del presente contratto sono di conseguenza da intendersi come configurazione, manutenzione o aggiornamento ordinario ed eventualmente tentativo di ripristino in caso di problemi. Algores, pur prendendo in carico le attività con l'obiettivo di garantire continuità operativa al cliente, non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali guasti o disservizi dell'infrastruttura informatica dell'azienda cliente ed in particolare non potrà essere ritenuta responsabile di eventuali problemi o danni economici, di immagine o di qualsiasi altro tipo che si possano creare al cliente a seguito di un malfunzionamento di quanto oggetto di manutenzione da parte di Algores.

7. Rapporti, contestazioni e decadenze

Al termine di ogni sessione di lavoro il tecnico Algores redige un rapporto scritto dell'attività e i relativi tempi di esecuzione e lo mette a disposizione del cliente attraverso il software di gestione interventi visibile via internet (indirizzo lab.algores.it - richiedere password a managing@algores.it)

Eventuali contestazioni in ordine all'esecuzione delle prestazioni, dovranno essere formulate per iscritto o per e-mail, a pena di decadenza del diritto di contestazione, al più tardi entro cinque giorni dall'intervento, onde consentirci un tempestivo controllo della fondatezza di quanto lamentato.

8. Riservatezza

Con il presente contratto Algores si obbliga a mantenere strettamente riservate le informazioni ed i dati relativi alle attività del Cliente di cui verrà a conoscenza nello svolgimento delle prestazioni richieste e si obbliga altresì a far sottoscrivere specifici contratti di riservatezza a tutto il proprio personale.

9. Comunicazioni e fatturazione

Il cliente richiede che tutte le comunicazioni relative al presente contratto da parte di Algores siano spedite ai seguenti indirizzi di posta elettronica:

_____@_____ .__ comunicazioni amministrative

_____@_____ .__ comunicazioni tecniche

Il cliente (*contrassegnare*) [] **autorizza**, [] **non autorizza** Algores ad inviare le fatture commerciali in formato PDF al suindicato indirizzo di posta elettronica, sarà propria cura stamparle su supporto cartaceo che costituirà l'originale ai fini legali.

10. Foro competente

Per ogni controversia che dovesse insorgere nell'applicazione e/o interpretazione degli accordi di cui alla presente, sarà esclusivamente competente il Foro di Roma.

11. Tariffario

Il presente tariffario indica i costi orari differenziati per attività e per urgenza di intervento. I costi indicati sono iva esclusa e si intendono per ora o frazione di ora. Nessun diritto di chiamata è applicato, il costo di trasferta è applicato discrezionalmente da Algores solo in caso di interventi inferiori a 4 ore.

Descrizione	Cod.	SLA	Costo orario
ASSISTENZA SISTEMISTICA Intervento di system managing, progettazione e/o configurazione iniziale di server, amministrazione e configurazione straordinaria di server web, file server, firewall, centralini voip, ecc. Consulenza e pianificazione degli acquisti IT. Project management per progetti di sviluppo software.	SYS-P	Entro 7 giorni dalla richiesta	€ 60,00
	SYS-U	Entro 4 ore dalla richiesta	€ 100,00
ASSISTENZA POSTAZIONI Service desk, assistenza ordinaria o straordinaria su workstation o dispositivi di rete, amministrazione ordinaria di server.	SD-P	Entro 7 giorni dalla richiesta	€ 30,00
	SD-S	Entro 1 giorno dalla richiesta	€ 40,00
	SD-U	Entro 4 ore dalla richiesta	€ 50,00
WEB MANAGING Manutenzione ordinaria di siti e applicativi internet, escluso programmazione, restyling grafico o interventi di ristrutturazione integrale. Gestione ordinaria contenuti Social media marketing.	SM-S	Entro 1 giorno dalla richiesta	€ 40,00
SOCIAL MEDIA MARKETING Progettazione della comunicazione sui social network: pagine e campagne social media marketing, landing pages sul sito internet.	SM-M	Entro 7 giorni dalla richiesta	€ 80,00
Scala sconti: <ul style="list-style-type: none">- Da 21 a 40 ore mese sconto del 10% sull'intero importo in fattura;- Da 41 ore mese in poi sconto del 20% sempre sull'intero importo in fattura. Attenzione: la scala sconti viene applicata soltanto nel caso in cui non ci siano fatture pregresse scoperte			
Maggiorazioni: Per interventi fuori dalla finestra operativa (lun - ven 9,30-13,30 e 14,30 - 18,30 esclusi festivi e prefestivi e due settimane di chiusura in agosto) è applicato un aumento del 30%.			

Data, timbro e firma del Cliente

Algores Informatica srl

Per espressa approvazione delle clausole di cui ai punti **5)** (sospensione e risoluzione del contratto per morosità); **7)** (rapporti di intervento, contestazioni e decadenze) e **10)** (Foro competente).

Data, timbro e firma del Cliente