

“Contratto Servizio di Tele Assistenza”

Il presente contratto s'intende stipulato tra:

EFFESISTEMI di Fabiano Antonino

20032 Cormano (MI) – Via Giotto , 7

Partita Iva 10061140157

e

(di seguito denominato Effesistemi)

(di seguito denominato Cliente)

- Si definisce “Effesistemi” il fornitore del servizio contemplato nel presente contratto (Tele Assistenza)
- Si definisce “Cliente” la società che usufruirà del servizio di Tele Assistenza
- Si definisce “Livecare” il software, prodotto dalla società ICONA spa, che autorizza ad effettuare il servizio di Tele Assistenza.

Descrizione del Servizio:

- La Tele Assistenza, fornita tramite il prodotto “Livecare”, è un servizio orientato alla soluzione via internet delle problematiche operative sui prodotti software gestionali e/satto, spiga pc, e/ (tutta la famiglia), e/studio, in contratto Basic Support, regolarmente stipulato con la nostra società.
- Il servizio da diritto al cliente a porre quesiti limitatamente all'utilizzo del prodotto programma oggetto del contratto Basic Support attivo.
- Non sono compresi interventi di installazione aggiornamenti e formazione sul software, e qualsiasi altro intervento che non sia inerente al programma gestionale oggetto del contratto Basic Support.
- Il Cliente si dovrà connettere inserendo i propri dati personali (codice cliente e password) rilasciati al momento dell'attivazione da Effesistemi. Contrariamente, verrà negato l'accesso.
- Effesistemi garantisce al Cliente la possibilità di collegarsi al server sul quale è installato “Livecare”.
- Per usufruire del servizio, il Cliente deve disporre un collegamento internet con le caratteristiche tecniche adeguate, secondo informazioni fornite dal supporto tecnico di Effesistemi.
- La Tele Assistenza sarà attiva nei giorni lavorativi, nei seguenti orari :
dalle ore 10:00 alle ore 12:00 e dalle ore 15:00 alle ore 17:00

Caratteristiche Funzionali del Software “Livecare”

- Application Sharing (condivisione del pc remoto)
- Chat “one to one” (conversazione scritta in tempo reale)
- Download e Upload di files (invio e ricezione di file)

Requisiti minimi per l'attuazione del servizio (lato client)

- Sistema operativo Windows 98, Windows 2000 Professional, Windows XP Home, Windows XP Professional, Windows 2000 Server, Windows 2003 Server
- Accesso a Internet a banda larga (xDSL, Fibra Ottica)

Clausole e Condizioni Generali di Fornitura

- Effesistemi si farà carico di adoperare il massimo sforzo per giungere ad una soluzione.
- Il Cliente accetta che l'intervento non garantisce sempre e in ogni caso la soluzione al problema sottoposto.
- Effesistemi si adopererà con la massima diligenza dovuta e possibile per fornire al Cliente i servizi previsti con mezzi e personale adeguatamente qualificato.
- Effesistemi non garantisce che qualsiasi errore o malfunzionamento può essere eliminato tramite il servizio di Tele Assistenza e non potrà essere ritenuta responsabile, se non in caso di dolo, per danni diretti o indiretti (perdita di dati, perdita di produzione, ecc.).

- Effesistemi non sarà responsabile per ritardi o disservizi dovuti a causa di forza maggiore (ivi compresi scioperi aziendali o del personale addetto all'assistenza). In ogni caso, Effesistemi non potrà essere tenuta al risarcimento del danno in misura superiore all'ammontare del prezzo pattuito per il servizio.
- Effesistemi non sarà responsabile di eventuali interruzioni tecniche del servizio (collegamento internet).
- La Quota Annuale ed il costo orario potranno subire variazioni nel corso degli anni. Le eventuali nuove condizioni saranno comunicate al Cliente almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto stesso.

Condizioni Commerciali

• **Costi di attivazione e utilizzo del servizio:**

Quota Annuale di Adesione euro 110,00 (+ iva 20%)

Costo Orario di Assistenza (per ora o frazione di essa) euro 80,00 (+ iva 20%)

• **La Quota Annuale comprende l'attivazione del servizio.**

- A ogni collegamento verrà addebitato un costo di euro 80,00 (+ iva 20%) per ogni ora o frazione di essa.
- La fatturazione del servizio avverrà con cadenza mensile.
- La durata del contratto è annuale. Qualora non venga disdetto a mezzo raccomandata R.R. almeno 60 giorni prima della scadenza, il contratto si rinnoverà tacitamente per periodi successivi i dodici mesi, e così di seguito di dodici mesi in dodici mesi. La fattura del rinnovo della Quota Annuale sarà emessa entro il mese successivo la scadenza del contratto con pagamento R.B. 30 giorni data fattura.
- **Tutti i prezzi indicati si intendono IVA esclusa**
- Il pagamento avverrà mediante Bonifico Bancario anticipato a favore di EFFESISTEMI con causale "Tele Assistenza", comprensivo dell'importo relativo al CANONE ANNUALE + IVA. Le coordinate bancarie per il bonifico sono:
Deutsche Bank - Agenzia "G" Codice IBAN IT 47 Z0310401607000000050235 - ABI 03104 CAB 01607 - C/C 050235 CIN Z

Per accettazione

Cliente

Milano, _____

effesiste  **mi**

_____ (timbro e firma per accettazione)

INFORMATIVA AI SENSI DELLA LEGGE 196/2003 in materia di privacy

Il Cliente ha preso visione che il trattamento dei dati è effettuato nel rispetto della Direttiva 46/95/CE del 24.10.1995 e in ogni caso del Decreto Legislativo 196/2003, in materia di protezione dei dati personali.

Tramite la firma in questo modulo il Cliente autorizza la Effesistemi ad inserirLa nella lista dei clienti/persona che desiderano ricevere gratuitamente materiale informativo sulla nostra azienda, ricevere la fornitura dei servizi richiesti e/o stipulati dallo stesso Cliente. In base alla legge 196/2003 sulla riservatezza dei dati si garantisce al sottoscrittore che tali dati personali verranno utilizzati solo ed esclusivamente per quanto sopraindicato e che tali dati personali non verranno pubblicati ne ceduti a nessun'altra persona o Azienda. Al Cliente sono attribuiti i diritti di recesso della legge citata.

il Cliente

Milano, _____

_____ (timbro e firma per accettazione)