

- Copia Cliente
- Copia Giovacchini

Accordo di assistenza



Giovacchini Società Cooperativa
39100 Bolzano – Via Giuseppe di Vittorio 6
38100 Trento – Via San Pio X 3
Partita IVA 01450770217

ANNO 2015

Rif: mi 628/09.07.15

- Copia Cliente**
- Copia Giovacchini**

Accordo

Accordo di assistenza per la manutenzione di prodotti Software e/o Hardware

Il presente accordo definisce le Condizioni Generali e le Condizioni Specifiche di Assistenza e Manutenzione dei Prodotti Software e/o Hardware, sulla base delle quali le parti accordano quanto segue.

Tra la società

GIOVACCHINI Società Cooperativa Via Giuseppe di Vittorio 6 – 39100 Bolzano

di seguito denominata “GIOVACCHINI”

e l’Ente

OPERA UNIVERSITARIA DI TRENTO VIA ZANELLA, 1/A - 38122 Trento
Cod. cliente 2888

di seguito denominata “CLIENTE” si stabilisce quanto segue

- Copia Cliente**
- Copia Giovacchini**

CONDIZIONI GENERALI PER L'ASSISTENZA SOFTWARE ED HARDWARE

1 OGGETTO DELL'ACCORDO

1.1 Giovacchini si impegna ad effettuare tramite proprio personale tecnico specializzato, un servizio di manutenzione ed assistenza come riportato nelle condizioni specifiche al tipo di assistenza prescelta dal CLIENTE e relativo al/ai prodotti descritti ed elencato/i negli allegati SOFTWARE E HARDWARE al presente accordo

2 DURATA DELL'ACCORDO

2.1 Il presente accordo entrerà in vigore alla data 01.01.2015 ed avrà durata fino al 31.12.2015.

3 LUOGO DI INSTALLAZIONE

3.1 Il luogo di installazione è riportato nei rispettivi allegati SOFTWARE ed HARDWARE del presente accordo;

3.2 Eventuali trasferimenti dei prodotto/i in luoghi diversi, dovranno essere comunicati per iscritto dal CLIENTE a GIOVACCHINI, con almeno 30 giorni di preavviso;

3.3 La GIOVACCHINI entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione di trasferimento, informerà il CLIENTE sulla propria disponibilità a garantire o meno il servizio di manutenzione secondo i termini, condizioni e le modalità previste dall'accordo.

4 CANONI DI MANUTENZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTI

4.1 Il CLIENTE si impegna a riconoscere il corrispettivo a GIOVACCHINI indicato ed accordato, in un'unica soluzione a mezzo bonifico bancario a 60 giorni data fattura fine mese.

Gli importi indicati nell'accordo si intendono al netto di IVA e di ogni imposta, tassa o contributo erariale o locale, che resta in ogni caso a carico del CLIENTE;

Nel caso di inizio accordo durante l'anno, il corrispettivo viene calcolato moltiplicando le mensilità residue allo scadere dell'anno solare in corso;

4.2 il canone di manutenzione, di cui al punto 4.1 si intende fisso per tutta la durata dell'accordo e potrà essere variato da GIOVACCHINI ad ogni scadenza annuale solare, previa comunicazione al CLIENTE con almeno due mesi di preavviso, prima della variazione;

4.3 Tutte le prestazioni tecniche eseguite dal personale GIOVACCHINI, di cui il riferimento al punto 2 delle condizioni specifiche al tipo di assistenza, e quindi non oggetto dell'accordo, saranno addebitate al CLIENTE, su presentazione di fattura accompagnata da documenti di lavoro, comprovanti gli interventi effettuati nel periodo. Queste prestazioni fatturate secondo le tariffe indicate nell'allegato "TARIFFE E PRESTAZIONI EXTRA ACCORDO DI ASSISTENZA", saranno saldate con il pagamento in uso di norma con il CLIENTE;

4.4 I canoni di assistenza SOFTWARE ed HARDWARE potranno essere revisionati annualmente sulla base delle variazioni dell'andamento dell'indice ISTAT dell'anno precedente, senza alcuna comunicazione al CLIENTE;

4.5 L'eventuale disdetta anticipata del presente accordo, non dà diritto ad alcun rimborso del canone dovuto;

4.6 In mancanza di regolare disdetta l'alienazione del software e delle apparecchiature non risolve l'accordo.

5 RESPONSABILITA' a carico della GIOVACCHINI

5.1 GIOVACCHINI opererà con la massima diligenza per il raggiungimento degli obiettivi del presente accordo. Il raggiungimento non può essere tuttavia garantito da GIOVACCHINI, nel caso in cui si verificassero eventi al di fuori delle proprie responsabilità o causa di forza maggiore, con quanto definito al punto 9 (forza maggiore).

- Copia Cliente**
- Copia Giovacchini**

6 RESPONSABILITA' a carico del CLIENTE

6.1 ad ogni assistenza il CLIENTE si impegna a fornire l'assistenza necessaria al buon esito dell'intervento stesso ed a sottoscrivere qualora vi fossero, i rapporti di intervento;

6.2 il CLIENTE si obbliga a comunicare in forma scritta (email, fax, raccomandata) ogni trasferimento dell'Hardware e/o Software entro il termine di 30 giorni

6.3 il CLIENTE si impegna ad utilizzare i prodotti secondo le specifiche funzionali della casa produttrice ed a eseguire le manutenzioni indicate eventualmente dalla stessa.

6.4 il CLIENTE si assume l'obbligo e la responsabilità del salvataggio e della conservazione periodica dei dati (back-up). GIOVACCHINI non risponde di eventuali back-up non effettuati dal CLIENTE

7 MODALITA' di ASSISTENZA

7.1 "on site" si intende il servizio di assistenza erogato presso il luogo indicato dal CLIENTE;

7.2 "out side" si intende il servizio di assistenza erogato al CLIENTE tramite telefono, fax, email, teleassistenza (Remoting) e/o altro mezzo necessario al superamento delle anomalie riscontrate;

7.3 "on center" si intende il servizio di assistenza erogato al CLIENTE svolto nei nostri laboratori

8 RISOLUZIONI

8.1 Il presente accordo è da intendersi risolto con effetto immediato, mediante comunicazione scritta con lettera raccomandata A.R. nei seguenti casi:

a) inosservanza del CLIENTE nel rispetto dei termini di pagamento; in caso di ritardato pagamento senza necessità di preventiva messa in mora e fatto salvo il maggior danno, interessi di mora nella misura prevista dall'art.5 D.lgs. 231/2002;

b) violazione da parte del CLIENTE di uno qualsiasi degli altri suoi obblighi, qualora sia rimasta senza effetto l'intimazione scritta di GIOVACCHINI di ottemperarvi entro 10 giorni dal ricevimento;

c) violazione da parte di GIOVACCHINI di uno qualsiasi dei suoi obblighi, qualora sia rimasta senza effetto l'intimazione scritta dal CLIENTE di ottemperarvi entro 10 giorni dal ricevimento.

8.2 In tutti i casi di cui al punto 6.1, resta salvo ogni altro rimedio di legge e di accordo, ivi compreso il risarcimento di eventuali danni. Il presente accordo è altresì da intendersi risolto automaticamente, senza necessità di preavviso e/o dichiarazioni, da parte di GIOVACCHINI in caso che a carico del CLIENTE sopravvenga la dichiarazione di fallimento, ovvero l'apertura di concordato preventivo, di amministrazione controllata o altra procedura.

9 FORZA MAGGIORE

9.1 Le parti si impegnano ad adempiere alle rispettive obbligazioni previste dal presente accordo. Tuttavia nessuna delle parti sarà ritenuta responsabile per ritardi o violazioni dovute al di fuori del possibile controllo o dovute ad obblighi derivanti da leggi, regolamenti, ordini e disposizioni amministrative promulgate da qualunque autorità civile o militare, ente statale o locale, atti omissioni dell'altra parte, incendi, calamità fisiche, scioperi, serrate, embarghi, guerre, tumulti, sabotaggio, ritardi o scarsità di trasporti.

La parte sottoposta a "forza maggiore", non sarà responsabile per danni sopportati dall'altra parte a considerazione che abbia notificato mediante lettera raccomandata A.R. la causa di forza maggiore entro 15 giorni dal suo verificarsi, indicando la durata della stessa. Durante il permanere della "forza maggiore" le rispettive obbligazioni restano sospese. E' data facoltà di chiedere la risoluzione dell'accordo qualora la medesima causa di "forza maggiore" impedisca la collaborazione tra le parti per oltre 3 mesi.

10 CLAUSOLE NULLE

10.1 le parti accordano che l'eventuale nullità di una o più clausole del presente accordo, non determina la nullità dell'intero accordo

- Copia Cliente**
- Copia Giovacchini**

11 FORO E LEGGE APPLICABILE

11.1 Il presente accordo è soggetto alla legge italiana. La competenza a decidere qualsiasi controversia fra il CLIENTE e GIOVACCHINI relativa all'interpretazione, esecuzione, risoluzione del presente accordo e qualsiasi altra ragione di dare/avere spetterà in via esclusiva al FORO di BOLZANO, ferma restando la facoltà di GIOVACCHINI di adire ad ogni altro FORO competente ai sensi di Legge.

Ogni modifica delle condizioni e dei termini del presente accordo richiede la forma scritta, pena la nullità

Letto approvato e sottoscritto in.....il.....


Giovacchini Società Cooperativa

Timbro e firma del CLIENTE

Ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile le parti dichiarano di aver letto ed approvato espressamente le condizioni di cui ai punti 2-3-4-5-6-7-8-9-10-11 del presente accordo.


Giovacchini Società Cooperativa

Timbro e firma del CLIENTE

- Copia Cliente
- Copia Giovacchini

CONDIZIONI SPECIFICHE PER ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE

1 ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEI PRODOTTI SOFTWARE

Lo scopo del servizio è quello di mantenere o ripristinare i prodotti software in regolare ed ottimale condizione di funzionamento

1.1 Giovacchini si impegna ad effettuare il servizio per l'intera durata dell'accordo, come anche per gli eventuali periodi di rinnovo.

1.2 Giovacchini interverrà, previa richiesta diretta da parte del CLIENTE. Le richieste saranno accettate ed i servizi resi da GIOVACCHINI, per mezzo del proprio personale tecnico con le modalità di cui al punto 7 durante il normale orario di lavoro ed in specifica dalle ore 8:00 alle ore 12:30 e dalle ore 14:00 alle 17:30 dei giorni non festivi dal lunedì al giovedì, il venerdì dalle ore 8:00 alle ore 12:30.

1.3 il servizio di assistenza e manutenzione software si esplicherà nelle seguenti prestazioni:

a) distribuzione di nuove release dei prodotti software oggetto dell'accordo, in sostituzione di quelle rilasciate;

b) assistenza e tutte le necessarie operazioni per l'avvio ed il superamento delle anomalie e malfunzionamenti, che siano opportunamente segnalati dal CLIENTE;

c) eventuali aggiornamenti della documentazione tecnica relativa ai prodotti software;

d) assistenza, con le modalità di cui al punto 7 durante il normale orario di lavoro entro le 24 ore lavorative, a partire dalla data di ricevimento della comunicazione di richiesta di intervento/segnalazione di mal funzionamento da parte del CLIENTE

1.4 le eventuali modifiche e/o ampliamenti dei prodotti software indicati nell'allegato 1, che potranno essere forniti da GIOVACCHINI al CLIENTE in licenza d'uso con appositi e successivi contratti di vendita, comporteranno un aggiornamento del presente accordo mediante aggiunta di ulteriori allegati, che determineranno contestualmente nuovi canoni e nuove decorrenze che verranno unificate con quello del presente accordo di base. Questi ampliamenti nell'accordo dovranno essere controfirmati dal CLIENTE ed inviati a GIOVACCHINI. Con la ricezione del nuovo allegato controfirmato i prodotti software elencati entreranno nella copertura del presente accordo di assistenza.

1.5 il CLIENTE si impegna con ragionevole disponibilità ad assistere il personale tecnico di GIOVACCHINI e/o a fornire tutte le informazioni necessarie alla conclusione dell'intervento tecnico:

a) conformità alla normativa vigente degli impianti direttamente interessati all'uso;

b) ragionevole spazio di lavoro;

c) funzionamento di eventuali altre apparecchiature e/o periferiche collegate con l'apparecchiatura in oggetto;

d) possesso di tutte le informazioni relative all'installazione, configurazione dei servizi, accessori quali password per l'accesso ai vari software, internet etc.

e) il CLIENTE prende atto ed accetta che alcune attività preventive possano richiedere l'utilizzo da parte del tecnico della connessione Internet del CLIENTE, per scaricare informazioni necessarie alla conclusione dell'intervento tecnico e non ha alcun diritto di pretesa di rimborso di eventuali costi telefonici correlati allo svolgimento dell'intervento tecnico.

1.2 Il servizio di manutenzione comprende:

a) prestazioni del personale tecnico e costi di viaggio;

b) assistenza di cui al punto 7 del presente accordo, durante il normale orario di lavoro;

c) gli interventi verranno effettuati entro 24 ore lavorative dal ricevimento della comunicazione, con tutte le modalità

- Copia Cliente**
- Copia Giovacchini**

2 SERVIZI ESCLUSI

- 2.1** guasti od errori causati da malfunzionamenti o interruzione della rete elettrica;
- 2.2** guasti causati da scariche elettriche, da caduta fulmini, alluvioni, clamità in genere;
- 2.3** errore nella gestione di sistemi informatici da parte del CLIENTE o suoi incaricati;
- 2.4** reinstallazioni del software, per modifiche sistema operativo, cambio di PC, server etc.;
- 2.5** reinstallazioni software dopo la consegna;
- 2.6** attività di assistenza nel recupero, ricostruzione dei dati per anomalie causate dal CLIENTE, o da parti terze, a virus informatici, o pirateria informatica;
- 2.7** attività di assistenza per il rifacimento del sistema, in assenza di back-up;
- 2.8** attività di riconfigurazione impianto quali ad es. rifacimento configurazione export dati verso le paghe, per modifica Studio paghe, per adeguamenti richiesti dal singolo Studio; e/o a seguito di mutamento di norme legislative e fiscali;
- 2.09** manutenzioni, modifiche a collegamenti sui prodotti software, dopo la prima configurazione;
- 2.10** le prestazioni per istruzione del personale;
- 2.11** negligenza od incuria del CLIENTE o del suo personale;
- 2.12** installazioni di modifiche effettuate da parte del CLIENTE come anche di software ausiliari, o di sistemi operativi che ne producano un malfunzionamento.

NB: eventuali ore di attesa e/o inattività del ns. personale tecnico imputabili al CLIENTE, quali ad esempio mancanza dei responsabili informatici del CLIENTE saranno computate nel calcolo dell'intervento

Letto approvato e sottoscritto in.....il.....


Giovacchini Società Cooperativa

Timbro e firma del CLIENTE

- Copia Cliente
- Copia Giovacchini

ALLEGATO SOFTWARE ASSISTENZA ASSICURATIVA

MOD.	LUOGO DI INSTALLAZIONE	CANONE MENSILE
Assistenza Software sui Prodotti Solari di Udine: Term&Talk 3 Time&Work	Vs. sedi	Euro 41,83.-
Totale	per 12 mesi	Euro 502,00 .- + iva

Per conferma e accettazione del presente tipo di servizio regolato dalle Condizioni Specifiche relative


 Giovacchini Società Cooperativa


 Timbro e firma del CLIENTE

Copia Cliente

Copia Giovacchini


**ALLEGATO PRESTAZIONI E TARIFFE
EXTRA ACCORDO DI ASSISTENZA**

GIOVACCHINI		<i>Kundendienst 2015 Assistenza</i>	
<i>Unsere Kontaktnummern für den Servicebereich</i>		<i>I numeri del nostro reparto assistenza</i>	
Bolzano		Trento	
Fax 0471 976842		0461 390355 Fax	
Tel. 0471 975443		0461 398882 Tel.	
e-mail info@giovacchini.it		e-mail info@giovacchini.it	
PEC giovacchini@pec.it		PEC giovacchini@pec.it	
Mwst nicht inbegriffen			

solari  udine	
<i>Dienstleistungskosten Tariffe servizi assistenza</i>	
Hardware	
Fixkosten - Dir. di chiamata	
Bolzano/Bozen e Trento città	Euro 50,00-
Provincia Bozen- Provincia Bolzano/Trento	Euro 60,00-
Fuori Regione Trentino e/o Alto Adige	Euro 210,00-
Stundentarif - Tar. oraria	Euro 48,00-
Software	
Fixkosten - Dir. di chiamata:	
Bolzano/Bozen città	
Trento città	Euro 55,00-
Provincia Bozen- Provincia Bolzano/Trento	Euro 65,00-
Fuori Regione Trentino Alto Adige	Euro 210,00-
Stundentarif - Tar. oraria	Euro 65,00-
Teleassistenza	
Fixkosten - Dir. di chiamata:	Euro 35,00-
Stundentarif - Tar. oraria	Euro 57,00-
IVA esclusa	

Prezzi validi fino al 31.12.2015 - Gültigkeit der Preise bis 31.12.2015

Bolzano il 09.07.2015


Timbro e Firma