

NS RIF. M286A-01\_28022019\_studiovulpetti\_HelpDesk.doc  
VS RIF.  
Importo (i.e.) € 1.800,00 + IVA / Anno  
Validità 15/03/2019 - 15/03/2020

**Spett.le:**  
**Studio Vulpetti**  
Via Sabotino, 2/a  
00195 Roma  
Tel. 0637513249 -0637511201

### Contratto di Assistenza Help-Desk

Tra la società Advise di Molinari Maurizio, con sede in Via Naz.le delle Puglie – P.co delle Stelle – 83020 Sirignano (AV) e **Studio Vulpetti** - p.iva 09433530582 di seguito indicata come "cliente", si conviene e si stipula un contratto di Assistenza Sistemistica con le seguenti condizioni particolari :

#### 1. Periodo dell'Accordo

Il contratto decorre dalla data fattura ed ha durata 12 mesi. **A partire dal 15/03/2019 al 15/03/2020.**

#### 2. Fatturazione e Pagamenti

La fatturazione avverrà in via **anticipata trimestrale**. Il pagamento avverrà a mezzo addebito SEPA.

#### 3. Oggetto del Contratto (Help Desk Informatico)

- Redazione ed aggiornamento file inventario apparecchiature informatiche
- Help-Desk su problemi legati al Sistema Operativo, agli applicativi di Office Automation
- Help-Desk su problematiche legate al networking ed all'uso delle risorse condivise (Stampanti, Scanner, etc)
- Installazione / Sostituzione postazioni di lavoro;
- Configurazioni e/o riconfigurazioni di apparati a seguito di anomalie o esigenze particolari.
- Interventi hardware su diagnosi e sostituzioni delle parti (costi delle stesse escluse)
- Progettazione e configurazione delle politiche dei backup con controllo condiviso con il cliente

#### 4. Importo del Presente Contratto

Il costo delle prestazioni fornite dalla Advise srl per il presente contratto, è compreso nel canone annuale di **€ 1.800,00 + IVA**, pertanto non verrà effettuato alcun ulteriore addebito al Cliente per le prestazioni di cui al precedente punto 3 ed alla seguente "Tabella erogazione servizio di assistenza".

#### 5. Modalità di Prestazione

La Advise si riserva il diritto di affidare prestazioni di assistenza previste nel presente contratto a ditta di propria fiducia.

#### Tabella erogazione servizio di assistenza

Tipologia Intervento	Quantità compresa	Tempi di Intervento (dall'apertura Ticket tramite crm)	Importo Extra (i.e.)
ON-SITE	12 ore/anno	2 gg Lavorativi	€ 80,00 Diritto di Chiamata+€ 50,00/ora
Teleassistenza e Telefonica	36 ore/anno	1 gg Lavorativo	€ 40,00 Ora
Interventi Urgenti e/o gg festivi		1 gg lavorativo	€ 100,00 Diritto Chiamata + € 80,00 Ora

#### 6. Variazione del Canone Annuo

Non si avrà alcuna variazione senza un preventivo accordo fra le parti.

#### 7. Responsabilità

La Advise non sarà responsabile di eventuali danni diretti o indiretti derivanti dal mancato funzionamento delle apparecchiature e/o software.

#### 8. Interventi di Forza Maggiore

Interventi di riparazione derivanti da cause di forza maggiore, da fatti attribuiti a responsabilità del Cliente, ad interventi di altri operatori del settore o dal mancato uso di prodotti Originali, effettuati al di fuori del normale orario di lavoro, saranno addebitati al Cliente secondo il listino prezzi in vigore al momento del guasto.

#### 9. Infrastruttura

Il Cliente prende atto delle caratteristiche tecniche dell'impianto elettrico e dell'ambiente specificate dalla Advise.

#### 10. Il cliente deve

- Rendere disponibile in qualsiasi momento dell'orario di lavoro l'accesso al sistema per i normali lavori di controllo, riparazione e manutenzione;
- Mettere a disposizione il proprio personale da istruire al funzionamento delle apparecchiature più complesse;
- Notificare le richieste di assistenza tecnica via fax (0825.1800114), mail (assistenza@advise.it), oppure su sistema CRM Web (www.apriunticket.it -> "Apri un Ticket"), che verranno prese in carico durante il normale orario di lavoro con esclusione del sabato.

#### 11. Insolvenze / Foro Competente

Qualora risultassero impagate alla scadenza le fatture di canone di assistenza tecnica, la Advise srl si intenderà libera da ogni richiesta contrattuale, cessando immediatamente il servizio, il Cliente dovrà in ogni caso pagare il prorata del servizio goduto, salvo impregiudicata ogni richiesta di maggior danno. In caso di qualsiasi controversia sarà competente il Foro di Avellino.

Firma Cliente

**STUDIO LEGALE VULPETTI**

Via Sabotino, 2/a - 00195 Roma

Tel. 0637513249 - 0637511201

Fax 0637355130

Part. IVA 09433530582