

NS RIF.	M307A-00-24052019_LID_HelpDesk.doc
VS RIF.	
Importo (i.e.)	€ 1.680,00 + IVA / Anno
Validità	01/06/2019 - 01/06/2020

Spett.le:	LID srl
Tel.	

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 LID SRL - p.iva 00900790940 di seguito indicata come "cliente", si conviene e si stipula un contratto di Assistenza Sistemistica con le seguenti condizioni particolari :

1. Periodo dell'Accordo - Variazione del Canone Annuo

Il contratto decorre dalla data indicata ed ha durata 12 mesi, con tacito rinnovo.
Non si avrà alcuna variazione senza un preventivo accordo fra le parti.

2. Fatturazione e Pagamenti

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

3. Oggetto del Contratto (Help Desk Informatico – Firewall - VoIP)

- 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
- **Aggiornamento sistema software FIREWALL**
- **Aggiornamento sistema software Voispeed V6 – 10 utenti**

4. Importo del Presente Contratto

Il costo delle prestazioni fornite dalla Advise srl per il presente contratto, è compreso nel canone annuale di **€ 1.680,00 + 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	20 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. Responsabilità

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

7. 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.

8. Infrastruttura

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

9. 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.

10. 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

