

NS RIF. M269A-01-03062019\_GruppoAutoscala\_helpdesk.docx  
VS RIF.

**Spett.le:**  
**Gruppo AutoScala Srl**  
Via antiniana 2 b  
80078 Napoli  
Tel. 081/

### Contratto di Assistenza Help-Desk

Tra la società **Advise srl**, con sede in Via Naz.le delle Puglie – P.co delle Stelle – 83020 Sirignano (AV) e **Gruppo AutoScala Srl - P.IVA 07821241218** 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 36 mesi. **A partire dal 01/07/2019 al 01/07/2020.**

#### 2. Fatturazione e Pagamenti

3. La fatturazione avverrà con addebito SEPA mensilmente in maniera anticipata.

#### 4. Oggetto del Contratto

- 4.1. - Help-Desk su problematiche legate al networking ed all'uso delle risorse condivise (variabile per ore impiegate oltre la soglia).  
4.2. - Assistenza aggiornamenti su Firewall NethSecurity.  
4.3. - Assistenza su Centralino Voispeed versione Cloud (variabile per numero interni attivi)
- Installazione modifiche ed aggiornamenti software atti a migliorare la qualità degli applicativi in uso dal Cliente;
  - 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.

#### 5. Importo del Presente Contratto

6. Il costo delle prestazioni fornite dalla Advise srl per il presente contratto, è compreso nel canone annuale di **€ 3.660,00 + 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”.

#### 7. Modalità di Prestazione

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

#### Tabella erogazione servizio di assistenza

Tipologia Intervento	Quantità compresa	Tempi di Intervento	Importo Extra Soglia (i.e.)
<b>ON-SITE</b>	<b>24</b>	2 gg Lavorativi	€ 80,00 Diritto di Chiamata+ € 50,00/ora
<b>Teleassistenza e Telefonica</b>	<b>48</b>	1 gg Lavorativo	€ 40,00 Ora
<b>Interventi Urgenti e/o gg festivi</b>	<b>A consumo</b>	6 ore lavorativo	€ 120,00 Diritto Chiamata + € 60,00 Ora
<b>Interni Telefonici Voispeed Cloud</b>	<b>11</b>		

#### 8. Variazione del Canone Annuo

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

#### 9. Responsabilità

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

#### 10. 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.

#### 11. Infrastruttura

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

#### 12. 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 mail ([assistenza@advise.it](mailto:assistenza@advise.it)), oppure tramite CRM Web ([www.apriunticket.it](http://www.apriunticket.it)), che verranno prese in carico durante il normale orario di lavoro con esclusione del sabato.

#### 13. Insolvenze / Foro Competente

Qualora risultassero impagate alla scadenza le fatture di canone di assistenza tecnica, la Advise srl si intenderà libera da ogni vincolo 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