



**fusion trade**  
SOLUZIONI PER ICT

# CONTRATTO ASSISTENZA

PLUS  MTZ



**ISTITUTO COMPrensIVO SAN VITTORINO**  
**NICA 7624601 M. RMIC8CN00V**  
AOO RMIC8CN00V - Ufficio Provinciale  
Prov. 0010903/E del 18/12/2020 n. 037-30

CAT N° 13715



REV. 01-2018

PAG.1 DI 2

Ragione Sociale	ISTITUTO COMPrensIVO VITTORINO CORCOLLE		Attività	SCUOLA		Chiusura	DOMENICA	
Sede Legale: Indirizzo Fatturazione	VIA SPINETOLI 96/98		Città	ROMA	C.a.p	00132	PR	RM
Destinazione prodotto: Indirizzo			Città		C.a.p		PR	
Partita IVA	97616430589	Email	rmic8cn00v@istruzione.it		Tel.	062203507		
Data Stipula	21/12/2020	Data Inizio Contratto	21/12/2020		Data 1ª Fatturazione	29/01/2021		
Tipo Rata:	<input type="checkbox"/> Mensile <input type="checkbox"/> Trimestrale <input type="checkbox"/> Semestrale <input type="checkbox"/> Annuale		Importo Rata		€ 800,00+ iva	Durata	12 mesi	
Condizioni pag.to	BONIFICO BANCARIO 30 GG DF FM		IBAN:					
Note:	RIF. VS. ORDINE 5922605 E CIG. ZD52FACC95							

### Caratteristiche del servizio e condizioni generali:

- Le apparecchiature oggetto del contratto sono elencate in apposito **allegato 1** di seguito riportato (pag.2).
  - Il servizio **Plus** comprende numero di chiamate illimitate sulla vostra postazione di lavoro, tramite: assistenza telefonica, assistenza remota, assistenza presso vostra sede. Servizio Assistenza: Fusion Trade qualora non risolve telefonicamente la problematica, può collegarsi in remoto (attraverso rete Internet) direttamente con il computer del cliente se abilitato alla navigazione. Sono incluse parti di ricambio (escluso consumabili) la mano d'opera necessaria per il ripristino delle funzionalità della postazione di lavoro, oltre al supporto su software di base (sistemi operativi e applicativi Microsoft già presenti al momento della stipula o direttamente venduti dalla Fusion Trade srl), supporto sistemistico ed interventi per rimozione virus generici (no cryptoloker), e supporto su software **Sissi in Rete**. Per postazione di lavoro si intende un personal computer completo di monitor, altoparlanti, modem, unità backup, masterizzatori, dischi, stampanti locali di tipo desktop e ups.
  - Il servizio **MTZ** comprende interventi illimitati con assistenza telefonica, assistenza remota e intervento presso la vostra sede sulle postazioni di lavoro. Sono esclusi solo i ricambi.
  - Il servizio **Teleassistenza** prevede interventi illimitati di assistenza telefonica o assistenza remota sulle postazioni di lavoro. Servizio erogato o in maniera immediata o in differita. Sono esclusi: ricambi e interventi in loco (per gli interventi in loco verrà applicato solo il tariffario orario senza il diritto fisso di chiamata).  
**Requisiti tecnici:** il servizio di teleassistenza per essere erogato necessita di semplici requisiti tecnologici quali una connessione ad Internet ed un software specifico direttamente fornito da Fusion Trade; si raccomanda di avere un accesso ad Internet attraverso connessioni ISDN o ADSL (previo sopralluogo tecnico per la fattibilità della assistenza in remoto).  
Per postazione di lavoro si intende un personal computer completo di monitor, altoparlanti, modem, unità backup, masterizzatori, dischi, stampanti locali di tipo desktop e ups.
- Modalità e tempi d'intervento** Per Le richieste di intervento, potrete inviarmi il modulo (R.I.T.) tramite fax e/o e-mail, o sito web.  
**Tempi d'intervento:**
  - Le richieste di assistenza verranno evase entro e non oltre il giorno lavorativo feriale successivo.
- Fornitura temporanea di apparecchiatura in sostituzione qualora la riparazione superi i 4 gg dalla data di inizio intervento; strumentazione fuori uso e non più riparabile sarà oggetto di normale trattativa commerciale. Nella stessa maniera strumentazione obsoleta o soggetta a guasti ripetitivi e/o causa di malfunzionamenti ad altra strumentazione dovrà essere sostituita.
- Tutte le apparecchiature oggetto del contratto dovranno essere perfettamente funzionanti, munite di software antivirus aggiornato ed in buono stato d'uso prima della decorrenza dello stesso. I programmi per cui il cliente richiede assistenza SW in loco devono essere con LICENZA ORIGINALE. È risaputo infatti che copie di programmi possono causare problemi, improvvisi malfunzionamenti e anche perdita di dati. L'intervento può quindi risultare non solo inefficace ma anche di difficile diagnosi. Fusion Trade avrà in questo caso facoltà di fatturare con i prezzi standard di listino.
- I clienti saranno tenuti a mantenere le stazioni di lavoro libere da programmi e altri applicativi (giochi, init ecc.), non indispensabili allo svolgimento dei compiti assegnati alla stazione e che il tecnico indicherà quale fonte di problemi. La non corretta manutenzione della macchina comporta un dispendio di tempo superiore e quindi soggetto ad una fatturazione con i prezzi standard di listino.

- Fusion Trade non è responsabile in nessuna maniera dei danni diretti ed indiretti derivanti dai guasti; da interruzioni nell'uso delle apparecchiature; da ritardo nella riparazione e nella fornitura di parti di ricambio; da ritardo qualora inviato in conto riparazione presso fornitori esterni; da malfunzionamenti di natura software. (si citano a mero titolo d'esempio: **lucro cessante, spese per ripristino attività e responsabilità civile verso terzi**).
- Sono escluse dal presente accordo le riparazioni dovute a: manomissioni di personale estraneo alla ns. organizzazione, imperfetto o irregolare funzionamento dell'alimentazione elettrica, utilizzo di accessori impropri, incendi, agenti atmosferici, incuria o inesatto uso dell'apparecchiatura e da qualsiasi caso fortuito. Nei casi suddetti, le parti di ricambio e la manodopera verranno addebitate secondo listino in vigore. Sono espressamente escluse tutte le parti consumabili ed i ricambi delle seguenti periferiche: stampanti-multifunzione desktop e gruppi di continuità. Per i notebook invece, sono inclusi solo la ram e l'hard disk. Sono altresì esclusi il ripristino del sistema attaccato da malware e cryptoloker. L'intervento verrà comunque addebitato ma scontato del 50%.
- Il FORNITORE non assicura la prestazione di assistenza software e tecnica nei casi di forza maggiore o altre cause non imputabili alla medesima come per esempio: scioperi, agitazioni sindacali, ritardi causati da fornitori, alluvioni, incendi, infortuni, malattie, ecc..
- La durata del contratto è di anni uno a partire dalla data di inizio del contratto.
- La fatturazione è anticipata all'inizio del periodo di riferimento del contratto.
- Per tutti gli interventi presso il cliente non rientranti nelle previsioni del contratto si applica il tariffario al momento in vigore scontato del 50%. A mero titolo di esempio si citano: interventi di recupero o ripristino dei dati, supporto tecnico su applicativi non forniti da Microsoft ed in tutti i casi non rientranti nel punto 1.
- In caso di richiesta di intervento **urgente**, entro 4 ore lavorative (lun-sab ore 9,00 - 16,30) si applica il diritto di urgenza previsto dal tariffario al momento in vigore.
- Il committente è tenuto, ad eseguire una copia di sicurezza periodica (backup) di tutti i dati e di verificarne l'integrità prima dell'inizio dell'intervento dei tecnici. Manleva e tiene indenne la Fusion Trade da qualsiasi responsabilità per danni provocati durante l'intervento. Né può fare richiesta per danni patrimoniali e non patrimoniali, diretti e indiretti, incidentali, consequenziali o speciali di qualsiasi natura, compresi, ma non limitati a, perdite o mancati guadagni, perdita o danneggiamento di dati o altre perdite economiche o commerciali, anche quando Fusion Trade sia stata avvertita della possibilità di tali danni, ovvero della loro prevedibilità e prevenibilità.
- Il cliente autorizza Fusion Trade a sospendere i suoi interventi di assistenza tecnica sulla struttura come descritta dal presente contratto (allegato 1) in caso di mancato o ritardato pagamento; in tal caso saranno addebitati gli interessi di mora pari al saggio di interesse in vigore, più spese bancarie ed inoltre gli interventi tecnici eseguiti dalla data di inizio del contratto al momento del saldo insoluto verranno addebitati come da listino in vigore. Gli interventi verranno ripresi nel momento in cui perverrà a Fusion Trade la notifica dell'avvenuto pagamento.
- Per qualsiasi controversia relativa alla interpretazione o all'applicazione delle presenti condizioni di fornitura, Foro competente sarà quello dove ha sede la Ns. ditta.
- Il committente esprime il proprio consenso al trattamento dei propri dati personali ai sensi del GDPR UE679/2016 e dichiara di aver ricevuto l'informativa (visionabile anche sul sito: www.fusiontrade.it).
- Condizioni di pagamento come sopra riportato

### Firma per approvazione delle suddette clausole e condizioni.

Il committente dichiara di aver letto attentamente tutti i punti degli articoli 1 Apparecchiature e Servizio Offerto, 2 Modalità e Tempi, 3 Apparecchiatura sostitutiva, 4 Stato Apparecchiature, 5 Adempimenti Cliente, 6 Responsabilità, 7 Esclusioni, 8 Casi di forza maggiore, 9 Durata, 10 Fatturazione, 11 Interventi extra, 12 Urgenza, 13 Manleva, 14 Mancato Pagamento, 15 Foro, 16 Privacy, 17 Condizioni di pagamento e li approva specificamente ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341/1342 del Codice Civile.

IL TECNICO (Firma - Spazio sottostante)

*Toni Angelini*

IL CLIENTE (Timbro e Firma per Accettazione - Spazio sottostante)



*Caterina...*

