

ASUS®



FUJITSU



Rimini,

2023

EAT•N

ZyXEL  
CERTIFIED



3CX

zimbra®



## Computer NEXT Solutions S.r.l.

Sede amministrativa = Via Emilia Vecchia 75 - CAP 47922  
Rimini (RN)

Sede legale = Via Don Minzoni 64, CAP 47822, Santarcangelo di Romagna (Rn)

PI = 04052740406

e-mail: [info@computernext.it](mailto:info@computernext.it)

tel. 0541-625450

[www.computernext.it](http://www.computernext.it)

# Contratto Assistenza Hardware - Software

*La migliore scelta per tutelare la propria azienda  
dall'interruzione delle attività causate da imprevisti  
informatici*

# Contratto di assistenza Software-Hardware

*La migliore scelta per tutelare la propria azienda  
dall'interruzione delle attività causate da imprevisti  
informatici*

## Introduzione alle modalità

Il presente contratto ha lo scopo di eliminare i tempi di inattività aziendali causati dal malfunzionamento delle apparecchiature informatiche sia di carattere software che hardware, al fine di permettere una produttività continua nel tempo tramite l'assistenza telefonica/remota durante tutta la giornata lavorativa, supportata da interventi on site per risolvere ogni tipo di problema legato alla funzionalità delle apparecchiature informatiche.

- L'assistenza telefonica o remota consiste in un servizio continuo nell'arco di tutta la giornata e di tutto l'anno, che permette di risolvere il maggior numero di problemi originati dalla complessità d'uso dei programmi di maggior utilizzo, in modo da rendere l'utente in grado di risolvere le piccole difficoltà che s'incontrano utilizzando gli applicativi moderni, originate spesso da una formazione informatica che ovviamente non può coprire ogni ambito professionale.
- L'assistenza ON SITE, invece, consiste in un servizio finalizzato alla risoluzione di problematiche di complessità maggiore, tali da richiedere l'intervento direttamente sulla postazione dell'utente in difficoltà da parte di un tecnico. Tale tipo di intervento è sempre necessario nel caso di inoperatività della componentistica informatica, in modo da ripristinare le funzionalità della macchina

*L'intervento prevede, nei casi specificati contrattualmente, la sostituzione temporanea del dispositivo sino alla riparazione dello stesso, al fine di consentire una operatività continua nel tempo, così come previsto dal contratto stesso.*

Questo tipo di intervento può essere necessario anche nel caso in cui l'intervento telefonico non sia stato sufficiente a risolvere il problema.

# CONTRATTO D'ASSISTENZA

L'anno 2023, il giorno \_\_\_\_\_ del mese di \_\_\_\_\_ in Rimini;

Tra i signori rappresentanti delle seguenti attività:

- **Cliente** – \_\_\_\_\_ – Resp. Informatico Sig./ra..... Via \_\_\_\_\_, n° \_\_\_\_\_, cap \_\_\_\_\_ città \_\_\_\_\_, Codice Fiscale e Partita IVA: \_\_\_\_\_
- **Ivan Pasini (Amministratore Unico)** Computer NEXT Solutions **S.r.l.** Via Emilia Vecchia 75 - CAP 47922, Rimini (RN), PI = 04052740406

Si conviene e si stipula quanto segue:

## Conferimento contrattuale

Contratto di assistenza software – hardware per l'installazione e configurazione delle apparecchiature informatiche presso \_\_\_\_\_, Via \_\_\_\_\_ n° \_\_\_\_\_, cap \_\_\_\_\_ Codice Fiscale e Partita IVA: \_\_\_\_\_, TEL. \_\_\_\_\_ - FAX. \_\_\_\_\_, Resp. Informatico \_\_\_\_\_

Effettuato dalla Computer NEXT Solutions Srl, P.IVA e Cod.Fisc.: 04052740406, Num. REA: RN - 322991 Via Emilia Vecchia 75 - CAP 47922, Rimini (RN) sede amministrativa.

## Obblighi contrattuali

L'oggetto del presente contratto consiste:

- Assistenza di tipo telefonica call center “standard” dalle ore 8.30 alle ore 18.00 (escluso festivi).
- *Reperibilità ai cellulari aziendali sabato mattina in caso di emergenze*
- Assistenza “straordinaria” problemi gravi: server, rete, firewall, etc.
- Assistenza risoluzione problematiche software riguardanti il sistema operativo Microsoft: file system (archiviazione dati), networking (utilizzo rete), software periferiche (stampanti, scanner, modem, macchine fotografiche digitali ecc.) backup dati.
- Assistenza risoluzione problematiche software riguardanti applicazioni area Office (Word, Excel ecc.) o software di larga diffusione.
- Assistenza risoluzione problematiche software riguardanti applicazioni grafiche, browser, posta elettronica, masterizzazione, fax e simili.
- Assistenza tecnica hardware per malfunzionamenti apparecchiature informatiche.
- Consulenza informatica continua per progettazione di nuove soluzioni.
- Assistenza ed intervento sulla postazione lavorativa non funzionante.

- Assistenza alla risoluzione delle problematiche software riguardanti il sistema operativo Microsoft: file system (archiviazione dati), networking (utilizzo rete), software periferiche.
- Assistenza alla risoluzione delle problematiche software riguardanti: applicazioni grafiche, browser, posta elettronica, masterizzazione o similari.
- Assistenza diretta e continua anche tramite il collegamento di assistenza remota.
- Diritto a listini ridotti personalizzati per l'assistenza o acquisto di nuovi componenti.
- Intervento e presa in gestione del problema entro "8" ore lavorative.
- Installazione ed attivazione di tutti gli aggiornamenti di legge rilasciati dai vari software e sistemi installati presso la Vostra azienda.
- Assistenza problematiche internet, rete, VPN, posta elettronica e connessioni remote.
- Assistenza per l'impostazione e attivazione delle opportune tecnologie dedicate al backup dei dati. Rimane esclusa la verifica giornaliera dell'avvenuto salvataggio che sarà invece a cura del personale interno dell'azienda.
- Assunzione nomina e relative responsabilità da parte della Computer Next Solutions srl di "amministratore di rete" così come previsto obbligatoriamente della legge.
- Attuazione configurazioni a norma DPS Vallemarecchia e relative impostazioni della infrastruttura di rete informatica.
- Assistenza sul centralino e rete Voip (*se presente*)
- **Manutenzione periodica dispositivi di rete (router, firewall, switch), server e backup dati.**

### **Modalità contrattuali**

La richiesta di intervento sarà sempre effettuata telefonicamente, specificando il tipo di problema e le operazioni effettuate prima del malfunzionamento e degli eventuali tentativi per risolverlo.

Nel caso in cui l'assistenza telefonica non sia in grado di ripristinare la normale operatività, verrà effettuato, in accordo con le esigenze lavorative di entrambe le parti e comunque ***non oltre le 8 ore lavorative***, un intervento direttamente sulla postazione di lavoro.

E' prevista la sostituzione temporanea delle apparecchiature informatiche non funzionanti per il tempo necessario alla riparazione, in modo che l'utente possa poi continuare ad utilizzare il computer. La sostituzione viene effettuata secondo la seguente tabella:

Apparecchiature	Standard	Non standard
Monitor	#	
Computer / Server	#*	
Stampanti deskjet	#	
Scheda video	#	
Scheda audio	#	
Casse amplificate	#	
Lettori CD-ROM	#	
Lettori Floppy disk	#	
Masterizzatori	#	
Scanner	#	
Dischi fissi **		#
Ram	#	
Alimentatori	#	
Schede di rete	#	
Macchine fotografiche digitali	#	
Plotter		#
Cavi rete no cablaggio	#	
Switch, hub	# (parziale)	
Server VMware	#	
Router	#	
Dispositivi di rete	#	
Tutto ciò non indicato		#

\* installazione applicativi standard

\*\* dispositivo soggetta a perdita dati ed installazione software operativo

E' possibile noleggiare temporaneamente ogni tipo di dispositivo effettuando una richiesta e sfruttando listini personalizzati ridotti.

Nel caso in cui venga richiesto diverse volte un intervento per la stessa tipologia di malfunzionamento, con responsabilità non derivante da chi esegue l'assistenza, la "Computer NEXT Srl" si riserva di effettuare controlli più approfonditi per identificare l'origine del problema e tale attività non ricade nel contratto di assistenza.

Chi effettua l'assistenza si riserva di richiedere la nomina di una figura di riferimento a cui rivolgersi per comunicare: l'ora ed il giorno d'intervento, ogni spesa di riparazione, o comunque ogni problematica funzionale alla risoluzione dei problemi, viene nominato in merito il Sig./ra.....

*Non è prevista assistenza per tutte quelle apparecchiature o software già in assistenza con altre aziende, per ovvi motivi di conflittualità.*

È inoltre previsto un controllo generale della rete informatica, escluso da questo contratto, prima dell'inizio del periodo di assistenza.

Rimangono ovviamente *escluse* dal presente contratto tutte le ore effettuate successivamente alla data di stipula necessarie all'attivazione di nuove funzioni di rete e/o all'installazione di nuove forniture.

Rimane escluso il diritto di chiamata presso la sede del cliente come rimborso chilometrico.

*Sono sempre comunque possibili modifiche contrattuali anche durante lo svolgimento dello stesso.*

## Obblighi

La “**Computer NEXT Solutions Srl**” si impegna a mantenere, in conformità all'etica professionale, un rigoroso riserbo e la massima discrezione in ordine alle notizie, dati e fatti dei quali venga a conoscenza durante l'adempimento contrattuale.

## Durata e modalità di pagamento

Il contratto si esplica in un arco di tempo che parte dalla data di inizio dell'accordo, fino allo scadere dell'anno corrente in *data* **2023**.

Il corrispettivo concernente l'espletamento dell'incarico in argomento è stabilito ed accettato per ogni postazione lavorativa.

Il pagamento di cui sopra avverrà dietro presentazione di regolare fattura dell'importo corrispondente, da emettersi all'inizio dello svolgimento contrattuale.

Il presente atto sarà registrato solamente in caso d'uso.

Per quanto non sia qui espressamente previsto valgono le disposizioni del Codice Civile ed ogni altra disposizione di Legge di regolamentazione in materia.

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere è competente a giudicare il Foro di Rimini.

Ai sensi di quanto previsto dagli artt. 13, 23 e 24 del Dlgs. 30 giugno 2003 n.196 e relativa normativa Europea del GDPR (GDPR (UE) 2016/679, con la sottoscrizione del presente contratto, il Cliente dichiara quanto segue:

- di essere informato delle finalità e delle modalità del trattamento dei suoi dati personali con natura obbligatoria (nell'ambito della banca dati di Computer Next Solutions srl nel rispetto di quanto stabilito dal Dlgs 196/03 “Codice di protezione dei dati personali”;
- di esprimere liberamente il consenso al trattamento dei suoi dati personali da parte della Computer Next Solutions srl, la loro comunicazione anche a terzi per l'espletamento del servizio richiesto dal Cliente stesso, incluso lo svolgimento di istruttoria preliminare;
- che gli sono note le categorie di soggetti ai quali i predetti dati possono essere comunicati e l'ambito di diffusione dei dati medesimi;
- che sono noti i diritti attribuiti dall'art. 7 del Dlgs 196/03.

Il titolare e responsabile dei trattamenti, a cui eventualmente rivolgersi per esercitare i diritti previsti, è la Computer Next Solutions srl di Rimini via Emilia Vecchia 75 RN, ai sensi dell'art. 23 del Dlgs 196/03 e relativa normativa Europea del GDPR (GDPR (UE) 2016/679, il Cliente dichiara altresì di prestare liberamente il consenso al trattamento dei suoi dati personali ed in particolare di quelli considerati sensibili ai sensi degli artt. 4 e 26 del Dlgs 196/03, acconsentendo anche alla comunicazione ed alla diffusione degli stessi a terzi soggetti per l'espletamento del servizio richiesto.

Dopo una analisi dell'infrastruttura IT presso \_\_\_\_\_ (cliente), vi proponiamo la nostra offerta per l'assistenza annuale:

euro + iva, all'anno

*L'assistenza copre le seguenti macchine:*

- n. **x** postazioni pc/client
- n° **x** nas
- n° **x** firewall
- n° **x** access point wifi
- n°. **x** server
- n°. **x** switch 48 porte

Contratto valido dal                    2023 al                    2024

*I presenti contratti prevedono un tacito rinnovo, è possibile interrompere il contratto tramite mail PEC, con 30 GG di preavviso prima del rinnovo*

Verranno applicati adeguamenti istat sul prezzo, una volta all'anno, *ad ogni rinnovo del servizio*

Atto letto, approvato e sottoscritto.

**Computer NEXT Solutions Srl**

L'amministratore Unico Ivan Pasini



-----  
"Resp. Informatico I titolari di \_\_\_\_\_"