



Luca Giuliobello
Consulente Informatico

Spett.

Ordine Dottori Commercialisti
e degli Esperti Contabili Viterbo

CONDIZIONI GENERALI DI PRESTAZIONE E DESCRIZIONE SERVIZI IT

1 Introduzione

Questo documento descrive le condizioni generali per servizi IT offerti dalla ditta Luca Giuliobello (denominato/a in seguito "Mandatario") al cliente (denominato in seguito "Mandante"). Queste condizioni valgono unicamente per clienti che hanno un accordo di gestione, sia in forma orale che scritta, con il mandatario.

2 Tempi di reazione

I tempi di reazione garantiti per la manutenzione dell'impianto informatico del Mandante sono suddivisi a seconda della gravità della disfunzione e sono impegnativi per il Mandatario solo in caso di stipulazione di un "Mandato di prestazioni di servizi IT"

ASSISTENZA SUI COMPONENTI HARDWARE	ASSISTENZA SUI COMPONENTI SOFTWARE	TEMPO DI INTERVENTO
N. 02 PC FISSI	INSTALLAZIONE SOFTWARE PRODIKE SU SERVER F	ENTRO 24 ORE
N. 02 PC PORTATILI	TRASFERIMENTO SOFTWARE IN DOTAZIONE DELL'ORDINE SUL SERVER	ENTRO 24 ORE
N. 1 PROIETTORE/ N. 02 CASSE/ N. 01 MICROFONO	INSTALLAZIONE NUOVI SOFTWARE	ENTRO 24 ORE
N. 05 APPARECCHIATURE WI FI	DISFUNZIONE EMAIL	ENTRO 24 ORE
N. 02 STAMPANTI	DISFUNZIONE SOFTWARE IN DOTAZIONE ALL'ORDINE	ENTRO 24 ORE
N. 2 APPARECCHI BACKUP	DISFUNZIONI PIATTAFORME ONLINE ORDINE	ENTRO 24 ORE
	DISFUNZIONI DI RETE	ENTRO 24 ORE
	DISFUNZIONE BACKUP	ENTRO 24 ORE
	INSTALLAZIONE DI APPLICAZIONI E/O AGGIORNAMENTO PACCHETTI SOFTWARE	ENTRO 24 ORE
	ASSISTENZA E AGGIORNAMENTO SERVER	ENTRO 24 ORE
	ASSISTENZA E AGGIORNAMENTO ONLINE (MEF, REGINDE, ECC)	ENTRO 24 ORE

Se è richiesto un intervento in loco urgente, il calcolo del tempo effettivo di intervento viene calcolato sommando il "Tempo di reazione" della tabella sopra e il tempo dello spostamento dalla sede del Mandatario al luogo dell'intervento. Il Mandatario non può invece quantificare né prendere impegni per quanto riguarda i tempi di risoluzione della disfunzione, in quanto dipendono da molti fattori indipendenti dal volere del Mandatario (e.g. disponibilità del materiale, errori di software dipendenti dal fornitore, tempi di ricerca di competenze in aziende terze, tempi di reinstallazione,...).

I diritti di chiamata per il supporto vengono di regola eseguiti da lunedì a venerdì dalle 08:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18.00.

Per i contratti di manutenzione, regolati da contratto a parte, di regola l'orario di intervento è continuativo dalle 08:00 alle 18:00 o specificato nel contratto stesso.

3 Prestazioni particolari

Il mandatario può offrire su richiesta, servizi personalizzati come ad esempio:

- Supporto di prodotti terzi
- Servizi fuori orario
- Interventi 24 ore, 7 giorni su 7
- Stoccaggio di pezzi di ricambio per un'eventuale sostituzione immediata

Le condizioni vengono fissate da un contratto separato e personalizzato.

4 Obblighi del Mandante

Affinché il lavoro del mandatario possa venire svolto con la migliore efficienza, il mandante si impegna a:

- Concedere l'accesso a tutti i locali con le rispettive macchine ed installazioni informatiche
- Dare l'accesso logico completo alle macchine (utenti e password)
- Mantenere in modo confidenziale (eventualmente concedere solo al Mandatario) tutte le informazioni riservate necessarie per gestire l'impianto informatico e/o telefonico, quali ad esempio password di amministratore, schemi di rete, ...
- Mettere a disposizione il personale per descrivere il problema e verificarne la sua risoluzione
- Comunicare al mandatario qualunque modifica sull'impianto informatico effettuata dal mandante stesso o da persone terze.

Il Mandante è responsabile per il mancato rispetto di qualsiasi legge sui diritti d'autore del suo impianto IT. In particolare è sua responsabilità che tutti gli applicativi e tutti gli apparecchi abbiano la necessaria licenza di installazione e/o la necessaria licenza d'uso valide.

Gli interventi del Mandatario possono essere contestati in forma scritta entro 7 giorni dall'esecuzione del lavoro. Dopo questo termine si riterrà che i lavori effettuati dal Mandatario sono stati eseguiti correttamente e accettati come tali.

Il Mandatario può, per questioni di responsabilità, richiedere di essere l'unica autorità ad avere le password di accesso alla gestione dell'impianto informatico e/o telefonico.

5.1 Trattamento dei dati

Se non esplicitamente specificato, il Mandante è responsabile di conservare in un luogo sicuro i dati e i salvataggi dei dati dell'azienda.

Se non specificato diversamente nel contratto di assistenza, il Mandatario garantirà il recupero di eventuali dati fino al massimo 3 giorni nel passato dal giorno della richiesta di recupero. In caso in cui il Mandante affidi al Mandatario un supporto informatico contenente dati (e.g. un computer fisso, un portatile, un hard disk, una cassetta contenente dati, ...), il Mandante stesso dovrà occuparsi di effettuare preventivamente un backup di tali dati e il Mandatario li tratterà con la massima cura e riservatezza.

In ogni caso il Mandatario non risponderà per qualsiasi perdita di dati (e.g. rottura del disco, furto del supporto dati, ...).

5.2 Responsabilità per Hardware e Software

Le componenti hardware e software installate da Luca Giuliobello sono prodotti ampiamente diffusi sul mercato. Luca Giuliobello non può garantire o essere ritenuta responsabile per il malfunzionamento o per la presenza di errori in tali prodotti.

Durante l'installazione delle nuove funzionalità si possono riscontrare delle interruzioni di alcuni servizi della rete informatica. Luca Giuliobello coordina le attività con il cliente per minimizzare tali interruzioni.

6 Riservatezza

Il Mandatario e i suoi collaboratori si impegnano formalmente (su richiesta del Mandante anche in forma scritta) a mantenere confidenziali tutti i fatti interni ed esterni e le informazioni, dei quali vengono a conoscenza durante la loro attività presso il Mandante.

7 Modifiche del contratto

Qualsiasi modifica del contratto avviene sotto forma scritta e deve essere accettata da entrambi le parti.

8 Validità offerte

Se non specificato altrimenti, la validità delle offerte di prestazioni o di progetti è di 30 giorni.

9 Fatturazione

Per le attività che non rientrano nei canoni di assistenza viene emessa una fattura annuale sulla base dei tempi e delle spese realmente sostenute.

Per i canoni di assistenza, se non specificato altrimenti, la fatturazione avviene come segue:

- annuale € 900,00 (novecento euro) iva esclusa/anno

I contratti di manutenzione o di servizi di qualsiasi genere, vengono fatturati anticipatamente. In caso non fosse specificato diversamente, la durata minima dei contratti è di 1 anno con fatturazione, trimestrale o annuale anticipata.

I contratti di manutenzione stipulati, a seguito di una nuova installazione o di un aggiornamento, partono dal momento in cui il Mandante ne fa il primo utilizzo (sia in prova che in produzione).

Il Mandatario può richiedere di pagare in anticipo tutto il materiale e i servizi previsti senza doverne indicare la ragione. In particolare il pagamento anticipato per contanti o per trasferimento bancario di tutte le attività previste dal cliente si applica qualora il cliente risultasse insolvente o non potesse garantire il pagamento delle fatture del Mandatario nei termini concordati.

10 Pagamento

Se non specificato altrove, tutte le fatture emesse dal mandatario sono da pagarsi entro 30 giorni dalla data di emissione.

11 Descrizione servizi offerti

1. Supporto I livello (PC e printer Support)

Questo servizio comprende la "hotline" telefonica e le richieste via e-mail per assistenza in caso di problemi sulla stazione di lavoro o al telefono dell'utente. In caso di interventi dal cliente questo servizio prevede anche l'installazione di applicazioni e/o di pacchetti di aggiornamento sulle Postazioni di lavoro fisse e mobili

2. Supporto II livello (System & Network Engineer e Server support)

La gestione di tutte le componenti di rete, dei server IT e delle problematiche legate all'hardware vengono coperte da questo servizio. Quest'ultimo copre inoltre l'installazione di pacchetti di aggiornamento del sistema operativo e del software installato sul server.

3. Progettazione e gestione progetti, consulenza tecnica

Questo servizio prevede la consulenza per soluzioni di rete, hardware, software e voce oltre alla gestione di progetti.

4. Visita periodica

E' previsto in questo contratto 1 visite mensili a struttura per il controllo delle postazioni, apparati di rete, controllo backup

12 Informazioni di contatto

Tutte le richieste operative di intervento vanno richieste unicamente tramite posta elettronica all' indirizzo o telefono

- Luca.giuliobello@gmail.com
- +39 329 4217762

13 Durata delle condizioni

Queste condizioni iniziano il 01 Gennaio 2025. Il Mandante accetta tacitamente di anno in anno le nuove condizioni a meno che una delle due parti ne annuncia per iscritto la richiesta di modifica o la disdetta, il presente contratto ha validità 1 anno

14 Accettazione

Con la firma, le due parti concordano le condizioni sopraindicate.

Luogo e data

VITZBO, 23/05/2024

— *Luca Giuliobello* —

Luca Giuliobello


timbrato
IL PRESIDENTE
Dott. Stefano Tedeschi