

Castel San Giorgio li _____

Contratto n. _____/2024

CONTRATTO PER LA FORNITURA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA INFORMATICA

PARTI CONTRAENTI: tra Alfa Bit Omega S.r.l., con sede in via Giliberto Petti, 21 84083 Castel San Giorgio (SA) P.IVA 02884930658 di seguito denominata fornitore ed il cliente:

Cognome e Nome o Ragione sociale	Usò interno:	
Indirizzo:	Codice Fiscale:	P. IVA:
Città:	PEC:	Codice SDI:

<input type="checkbox"/> Intestatario contratto	<input type="checkbox"/> Legale Rappresentante		
Nome:	Cognome:	Codice Fiscale:	Nato il:
Documento Riconoscimento:	N. Documento:	Nato a:	
Rilasciato da:	Data rilascio:	Data scadenza:	
E-mail:	Modalità di pagamento:		
Recapito cellulare:	<input type="checkbox"/> Bonifico Bancario anticipato IBAN: IT 55 Y 02008 76241 000003373940 intestato a: ALFA BIT OMEGA S.R.L.		
Indirizzo attivazione servizi (non compilare se uguale a intestazione)	Persona da contattare:	Note:	

MANIFESTAZIONE DI CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI

Il/La sottoscritto/a _____ presa visione delle informative allegate al presente contratto, che dichiara di aver ricevuto contestualmente a copia del medesimo, consente espressamente al trattamento dei dati personali indicati nelle informative stesse.

consenso per attività promozionali: L'intestatario/a: consente non consente

Che i propri dati anagrafici siano utilizzati da Alfa Bit Omega S.r.l. e/o comunicanti a terzi che svolgono attività commerciali e promozionali per finalità di marketing, ivi compreso l'invio di materiale illustrato relativo ai servizi e ai prodotti commercializzati.

▶-----
Firma intestatario



si conviene e si stipula quanto segue:

SERVIZI OFFERTI DAL FORNITORE:

- Servizio di teleassistenza entro 12 ore lavorative dalla chiamata;
- Servizio di intervento in alta priorità entro 6 ore lavorative dalla chiamata;
- Servizio di Assistenza on-site;
- Servizio di Assistenza presso ns laboratorio.
- Servizio di Teleassistenza
- Supporto commerciale.

ORARIO LAVORATIVO:

- L'orario lavorativo ordinario è dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00.
Tutti gli altri giorni e orari sono considerati straordinari.

SOLUZIONI DI ASSISTENZA TECNICA PACCHETTIZZATA

(IVA 22% INCLUSA):

- | | |
|---|------------|
| <input type="checkbox"/> SOLUZIONE ASSISTENZA TECNICA PACCHETTIZZATA STANDARD (10 ORE) | EURO 500 |
| <input type="checkbox"/> SOLUZIONE ASSISTENZA TECNICA PACCHETTIZZATA TOP BUSINESS (20 ORE) | EURO 800 |
| <input type="checkbox"/> SOLUZIONE ASSISTENZA TECNICA PACCHETTIZZATA PERSONALIZZATA _____ | EURO _____ |

NOTE INTEGRATIVE ALL'OFFERTA:

Modalità di pagamento:

bonifico bancario anticipato a favore di ALFA BIT OMEGA S.R.L. - IBAN: IT 55 Y 02008 76241 000003373940

Castel San Giorgio li _____

Firma per accettazione offerta

CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO FORNITURA SERVIZI ASSISTENZA TECNICA INFORMATICA

Articolo 1: Assistenza Tecnica

- La Alfa Bit Omega S.r.l. si impegna a fornire assistenza tecnica presso la sede del Cliente, in base al numero di ore previste dall'offerta selezionata per gli interventi tecnici ordinari on-site e/o in teleassistenza e/o presso ns sede. Le richieste di intervento devono essere formulate come descritto nell'Articolo 2.
- Sono escluse le riparazioni dei fotocopiatori fuori garanzia.

Articolo 2: Richiesta Intervento

- L'intervento di assistenza deve essere richiesto specificando luogo, PC interessato e il problema riscontrato, utilizzando uno dei seguenti metodi:
 - Link: <http://ticket.alfacom.it/>
 - E-mail: assistenza@alfabit.it
 - Contact Center: 081 5162588

Articolo 3: Tempistiche di Intervento

- La Alfa Bit Omega S.r.l. si impegna a effettuare gli interventi richiesti entro 12 ore lavorative tramite il servizio di teleassistenza. Nel corso del primo intervento, l'operatore valuterà la necessità di un intervento tecnico on-site, concordando tempi e modalità con il Cliente.
- Le chiamate nei giorni festivi e nel fine settimana sono escluse dall'intervento ordinario. In casi eccezionali e indispensabili, su discrezione dell'azienda, potrebbe essere concordato un intervento con tariffa doppia.

Articolo 4: Assistenza in Alta Priorità

- Per assistenza in alta priorità si intende la risoluzione di malfunzionamenti di server, apparati di rete e altri problemi che coinvolgono l'intera struttura informatica.

Articolo 5: Tariffe Orarie

- La tariffa oraria on-site si applica per singolo tecnico, con un minimo di un'ora e frazioni di 30 minuti per le ore successive.
- Tariffe orarie nel laboratorio e in teleassistenza sono calcolate in frazioni di 30 minuti, con un minimo di 30 minuti per l'assistenza remota e un massimo di 2 ore lavorative per l'intervento in laboratorio.

Articolo 6: Orario lavorativo

- L'orario lavorativo ordinario è previsto dal lunedì al venerdì, con la seguente suddivisione:
 - Dalle ore 9:00 alle 13:00
 - Dalle ore 14:00 alle 18:00

Per gli altri giorni e orari diversi da quelli ordinari, si applicherà la definizione di straordinario.

- Le tariffe stabilite non includono eventuali costi relativi a vitto, alloggio e trasferte, i quali saranno addebitati separatamente in caso di necessità.

Articolo 7: Attività durante gli Interventi

- Durante gli interventi, la Alfa Bit Omega S.r.l. si impegna a rilevare ed eliminare eventuali "bug" nella rete aziendale, eliminare virus informatici e fornire un rapporto scritto dell'intervento.

Articolo 8: Aggiornamenti Hardware e Software

- La Alfa Bit Omega S.r.l. fornirà indicazioni mirate per eventuali upgrade dell'hardware e dei sistemi software, al fine di migliorare sicurezza e funzionalità del sistema aziendale.

Articolo 9: Riservatezza e Non Divulgazione

- Considerando la sensibilità dei dati presenti nel sistema del Cliente, la Alfa Bit Omega S.r.l. si impegna alla segretezza e non divulgazione di tali dati. Questo impegno è esteso anche al personale impiegato negli interventi di assistenza. In caso di violazione, l'azienda ha il diritto di recedere immediatamente dal contratto, salvo richiesta di risarcimento danni.

Articolo 10: Accesso Remoto ai Dati

- L'azienda autorizza la Alfa Bit Omega S.r.l. ad accedere al sistema e ai dati tramite programmi di teleassistenza, declinando ogni responsabilità legale per accessi illegali ai dati. Tali accessi saranno computati nel monte ore prestabilito.

Espressa Accettazione Articolo 10

Firma per accettazione: _____

Articolo 11: Screening per Nuovi Clienti

- Ai nuovi clienti, al primo intervento, verrà effettuato uno screening obbligatorio della struttura. Questo sarà computato nel monte ore scelto, includendo la schedatura degli apparati, la valutazione delle criticità e l'installazione dei software necessari per la teleassistenza.

Articolo 12: Pagamento per Assistenza Pacchettizzata

- Il pagamento per l'assistenza pacchettizzata sarà corrisposto in un'unica tranche alla sottoscrizione del contratto, con rilascio della relativa fattura. Gli interventi eccedenti il monte ore previsto saranno pagati entro 30 giorni dalla ricezione della fattura, secondo il listino servizi in vigore.

Articolo 13: Durata del Contratto

- Il presente contratto avrà inizio dalla data di sottoscrizione e avrà validità fino all'esaurimento del monte ore stabilito.

Articolo 14: Norme Non Specificate

Per quanto non specificato, si fa riferimento al listino servizi pubblicato sul sito web www.alfabit.it al seguente link:
<https://www.alfabit.it/listino-servizi-assistenza-tecnica-informatica/>

Luogo e data
Castel San Giorgio li _____

Timbro e Firma per accettazione
