

Condizioni Generali di Fornitura Servizi di Assistenza Tecnica e di Laboratorio Informatico

- 1) **DEFINIZIONI** - Al fine dell'applicazione ed interpretazione delle presenti condizioni generali, se non diversamente specificato, i termini e le espressioni utilizzati avranno il seguente significato:
- a) "SYSTEM NORD": inteso come il soggetto erogatore del servizio di cui all'accordo, giuridicamente individuato in System Nord S.r.l. - Partita Iva IT01300970330.
 - b) "CLIENTE": indica la persona fisica o giuridica che sottoscrive il presente contratto al fine dell'utilizzo dei servizi erogati dalla SYSTEM NORD.
 - c) "DATI": indica qualsiasi dato o informazione di carattere commerciale e/o personale, pubblica o privata, trattata dal CLIENTE nell'ambito dell'utilizzazione del servizio.
 - d) "HARDWARE": Con il termine hardware, in ingegneria elettronica e informatica, si indica la parte fisica di un computer, ovvero tutte quelle parti elettroniche, elettriche, meccaniche, magnetiche, ottiche che ne consentono il funzionamento. L'insieme di tali componenti è anche detto strumentario o componentistica. Più in generale il termine si riferisce a qualsiasi componente fisico di una periferica o di una apparecchiatura elettronica.
 - e) "SOFTWARE": Il software, in informatica, è l'informazione o le informazioni utilizzate da uno o più sistemi informatici e memorizzate su uno o più supporti informatici. Tali informazioni possono essere quindi rappresentate da uno o più programmi, da uno o più dati, oppure da una combinazione delle due.
 - f) "BACKUP": indica la procedura di copia dei dati archiviati del CLIENTE su spazio fisico o virtuale dedicato alla conservazione di tali dati.
 - g) "TELEASSISTENZA": È il processo di controllo a distanza di un computer, attraverso l'utilizzo di software idonei. La connessione tra il computer controllante ed il computer controllato, avviene grazie all'utilizzo di una connessione telefonica o attraverso una connessione ad Internet (di qualsiasi natura). Il computer controllante "cattura" il computer controllato, e può agire sullo stesso eseguendo comandi sul sistema operativo. Non sono possibili operazioni sull'hardware della macchina.
 - h) "TELEMONITORAGGIO": È il processo di monitoraggio a distanza di un computer attraverso software specifici installati dalla SYSTEM NORD che collezionano i dati disponibili degli elaboratori interessati e li rendono disponibili al centro assistenza SYSTEM NORD al fine di controllare periodicamente lo stato di salute hardware e software dei computer gestiti.
- 2) **OGGETTO**
- a) Il presente documento regola le condizioni di Fornitura del Servizio di Assistenza Tecnica e di Laboratorio Informatico della SYSTEM NORD verso tutti i propri CLIENTI.
 - b) La SYSTEM NORD si impegna ad erogare i servizi di Assistenza Tecnica Informatica al CLIENTE nei termini, modalità e condizioni descritte nel presente documento e nei singoli contratti, abbonamenti e ordini di servizio stipulati con il CLIENTE. Qualsiasi servizio non espressamente citato, è da considerarsi escluso dall'oggetto del presente contratto.
- 3) **DEFINIZIONE DEL SERVIZIO**
- a) Per "Servizio di Assistenza Tecnica e Laboratorio Informatico" si intende le azioni che la SYSTEM NORD compie nei confronti dei prodotti informatici, elettrici ed elettronici dei CLIENTI al fine di risolvere problematiche o eseguire variazioni sia a livello fisico (HARDWARE) che a livello virtuale (SOFTWARE) delle apparecchiature oggetto delle prestazioni.
 - b) Essendo le condizioni di funzionamento delle apparecchiature informatiche, elettriche ed elettroniche dipendenti da multipli fattori concatenati e non, tranne che per le installazioni ex-novo tipo "chiavi

in mano", le prestazioni di assistenza della SYSTEM NORD verso il CLIENTE si configurano come un'obbligazione di mezzi e NON come un'obbligazione di risultato.

- c) Rientrano nell'applicazione delle presenti condizioni le apparecchiature, sistemi informatici, reti di dati e qualsiasi sistema informativo, elettrico ed elettronico su cui sia incentrato l'oggetto dell'assistenza o che abbia un collegamento di funzionalità. I tecnici della SYSTEM NORD si riservano di agire o meno sulle apparecchiature ed è facoltà di SYSTEM NORD e dei suoi tecnici scegliere la metodologia migliore di lavoro al fine di raggiungere il risultato richiesto.

4) ESCLUSIONI

- a) Non rientrano nell'ambito dei Servizi di Assistenza Tecnica e di Laboratorio Informatico:
 - i) Disfunzioni dell'impianto elettrico, dell'impianto di messa a terra, dell'infrastruttura di connettività Internet del CLIENTE;
 - ii) Quanto non espressamente indicato nelle presenti CONDIZIONI GENERALI.

5) SUBAPPALTO

- a) La SYSTEM NORD si riserva il diritto di affidare, in tutto o in parte, l'assistenza tecnica e di laboratorio a ditte specializzate e da Lei autorizzate, e/o a tecnici estranei alla propria organizzazione.

6) MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

- a) Le modalità di erogazione dei servizi di Assistenza Tecnica e Laboratorio Informatico sono specificati nei singoli contratti, abbonamenti e/o ordini di lavoro concordati con il CLIENTE. In modo generale i servizi sono erogati nelle seguenti modalità:
 - i) ON-SITE: il personale tecnico della SYSTEM NORD agirà nella sede di installazione delle apparecchiature del CLIENTE.
 - ii) OFF-SITE e/o REMOTO: il personale tecnico della SYSTEM NORD, tramite software di TELEASSISTENZA e TELEMONITORAGGIO agirà in maniera remota sulle apparecchiature utilizzando connessioni di rete Internet e/o dedicate.
 - iii) LABORATORIO: i servizi di riparazione e assistenza saranno forniti nella sede (o sedi) operativa della SYSTEM NORD.

7) MODALITA' DI RICHIESTA DEI SERVIZI

- a) Il CLIENTE potrà richiedere i servizi di Assistenza Tecnica e Laboratorio Informatico solo ed esclusivamente nelle seguenti modalità: Via Telefono chiamando il numero aziendale, Via E-Mail all'indirizzo assistenza@systemnord.com, Via Web utilizzando il modulo di richiesta on-line, in laboratorio negli orari di apertura uffici.
- b) Nella richiesta dovrà essere specificato il problema riscontrato, la macchina su cui si verifica il problema, il responsabile da contattare e un numero di telefono.
- c) È possibile che le richieste telefoniche vengano registrate a tutela sia del CLIENTE che della SYSTEM NORD.

8) CONDIZIONI DI INTERVENTO

- a) È impegno della SYSTEM NORD effettuare gli interventi di Assistenza Tecnica e Laboratorio Informatico entro tempi ragionevoli dalla data di richiesta del servizio.
- b) I servizi saranno erogati esclusivamente durante gli orari di ufficio dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 18:00 dei giorni dal lunedì al venerdì, esclusi il Sabato, Domenica, giorni festivi ed i giorni di chiusura (ferie) salvo accordi e condizioni diverse pattuite dalle parti.
- c) I tempi di intervento della SYSTEM NORD dipendono dal profilo tariffario scelto dal CLIENTE al momento della richiesta o dal livello di supporto in abbonamento concordato.
- d) La SYSTEM NORD si riserva il diritto di utilizzare specifici SOFTWARE di TELEASSISTENZA e TELEMONITORAGGIO previa informazione al CLIENTE sulle modalità operative di detti SOFTWARE. Questi SOFTWARE di TELEASSISTENZA potrebbero essere attivi 24H con intervento pro-attivo da parte di SYSTEM NORD al fine di garantire il buon funzionamento di detti sistemi (Esempio: aggiornamenti software, automazioni di manutenzione, monitoraggio allarmi, etc...)

- e) Eventuali deroghe dovranno essere oggetto di contrattazione separata in forma scritta.
- 9) CORRISPETTIVI DEI SERVIZI.**
- a) I corrispettivi riferiti alle tariffe di erogazione dei servizi di Assistenza Tecnica e Laboratorio Informatico sono indicati nel LISTINO PREZZI della SYSTEM NORD in vigore al momento dell'ordine e/o inizio fornitura e nei singoli contratti, abbonamenti e ordini di lavoro e/o fornitura. La SYSTEM NORD si riserva di modificare il LISTINO PREZZI dandone notizia al CLIENTE sul sito web o via mailing elettronico. Se non diversamente accordato al CLIENTE, i pagamenti si intendono esigibili all'emissione della fattura.
- 10) DECORRENZA E DURATA**
- a) Le presenti CONDIZIONI GENERALI hanno una durata indeterminata.
b) La SYSTEM NORD si riserva la facoltà di variare in parte o completamente le presenti CONDIZIONI GENERALI in qualsiasi momento dandone comunicazione al CLIENTE almeno 60 giorni prima.
c) La SYSTEM NORD ha la facoltà di sospendere l'erogazione dei servizi dandone pronta comunicazione al CLIENTE.
- 11) RISCHI DI PERDITA E DI DANNO**
- a) Il Cliente è responsabile della gestione delle procedure per il salvataggio (BACKUP) su supporti magnetici dei programmi, degli archivi e dei dati presenti sui dispositivi e garantisce che la stessa sia stata correttamente eseguita prima dell'intervento di Assistenza sollevando la SYSTEM NORD da ogni responsabilità per tutti i rischi di perdite o danno ai programmi, archivi e/o dati presenti sui dispositivi al momento dell'effettuazione dell'intervento e/o successivamente.
b) Il CLIENTE solleva altresì la SYSTEM NORD per tutti i rischi di perdite e danni per dischi, minidischi, dispositivi, schede, collegamenti e modifiche non rimossi dai prodotti sottoposti al Servizio di Manutenzione. È esclusa qualsivoglia forma di responsabilità verso il CLIENTE o terze parti per danni su apparecchiature ed ogni altro tipo di pregiudizio all'attività dovuto da apparecchiature difettose o operazioni sulle stesse.
c) La SYSTEM NORD non assume alcuna altra obbligazione e non presenta altra garanzia oltre a quelle espressamente previste nel presente documento
- 12) LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA'**
- a) La SYSTEM NORD ed il suo personale non saranno ritenuti responsabili nel caso di rotture HARDWARE o malfunzionamenti SOFTWARE, i quali potrebbero causare la perdita di dati personali del CLIENTE contenuti nelle postazioni di lavoro da noi assistite. Rimarrà quindi a cura del CLIENTE effettuare le copie di backup dei dati personali e dei programmi installati.
b) È espressamente inteso che l'impegno assunto dalla SYSTEM NORD nell'eseguire l'intervento tecnico esclude comunque ogni rivalsa nei confronti della SYSTEM NORD per eventuali danni connessi o imputabili a guasti, fermi apparecchiature o a qualsiasi altra causa derivante dal mancato utilizzo dell'apparecchiatura oggetto di intervento.
c) La SYSTEM NORD non risponde dei costi telefonici/telematici, sopravvenuti per modifiche alla configurazione originale dei prodotti HARDWARE e SOFTWARE, per malfunzionamento delle apparecchiature di comunicazione (router, modem, ecc.), o anomalie o difetti del SOFTWARE applicativo o del Sistema Operativo. La SYSTEM NORD non è altresì responsabile per i costi sopravvenuti ed i danni causati da programmi diretti a danneggiare o interrompere il sistema informatico (ex articolo 615 quinquies c.p.).
i) La SYSTEM NORD non risponde di danni causati, durante l'intervento tecnico, da: Cause accidentali, negligenza, cattivo uso, atti di vandalismo di terzi, calamità naturali, fulmini, allagamenti, modifiche alla configurazione hardware con parti o dispositivi non acquistati e non installati dalla SYSTEM NORD, modifiche alla configurazione sistemistica non effettuate dalla SYSTEM NORD, attacchi ed

intrusioni al sistema informativo, danni al sistema derivanti da software malevoli (virus, spyware, rootkit, ecc.), di eventuali perdite di dati o file durante l'intervento tecnico del proprio personale, di divulgazione di dati sensibili e non previsti così come indicati nella normativa vigente sulla privacy e trattamento dati.

13) ACCESSO AI LOCALI (INTERVENTI ON-SITE)

- a) Il CLIENTE consentirà al personale della SYSTEM NORD il pronto accesso ai locali dove sono installate le apparecchiature, al fine di eseguire gli interventi previsti dal contratto e/o le necessarie verifiche. Il CLIENTE si impegna a dichiarare espressamente alla SYSTEM NORD, all'atto della sottoscrizione della Richiesta, ed ai sensi e per gli effetti di cui all'Art. 26 D.Lgs. n. 81 del 09/04/2008 e successive modifiche ed integrazioni, la presenza o meno di eventuali rischi specifici nei locali destinati all'installazione delle apparecchiature nonché le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività.

14) PRIVACY

- a) Le presenti CONDIZIONI GENERALI sono subordinate all'accettazione delle finalità del trattamento dati e loro conferimento minimo obbligatorio per l'erogazione dei servizi così come descritto nel documento di informativa sul trattamento dei dati personali della SYSTEM NORD attualmente in vigore.

15) FORO DI COMPETENZA

- a) In caso di controversie, il Foro di esclusiva competenza sarà quello di Piacenza.

16) ALLEGATI

- a) Tutti gli allegati al presente documento, sono parte integrante di esso.

17) RINVIO A NORME DI LEGGE

- a) Per quanto non espressamente menzionato, si rinvia alle disposizioni di legge vigenti in materia.

Per accettazione delle condizioni del presente contratto
Timbro e Firma del CLIENTE

Per espressa accettazione dei punti
2) OGGETTO, 3) DEFINIZIONE DEL SERVIZIO, 6) MODALITA'
DI EROGAZIONE DEI SERVIZI, 9) CORRISPETTIVI DEI
SERVIZI, 10) DECORRENZA E DURATA, 11) RISCHI DI
PERDITA E DI DANNO, 12) LIMITAZIONE DI
RESPONSABILITA', 15) FORO DI COMPETENZA e loro sotto
sezioni.
Timbro e Firma del CLIENTE