



## Prospetto informativo Contratti di assistenza informatica annuale:

### Descrizione

Con un contratto di assistenza DYNABIT – ICT Solutions Provider Sas (o identicamente DYNABIT – ICT Solutions Provider Sas di Carla Fenzo) si impegna a fornirvi un servizio di assistenza tecnica Informatica Hardware/Software, Assistenza Telefonica, Teleassistenza (assistenza remota), presso i vostri uffici o presso il proprio laboratorio per mantenere in efficienza e in piena funzionalità le apparecchiature Informatiche (Computer, Periferiche, Software) citate nella sottoscrizione dello stesso.

Il servizio offerto tramite un contratto di assistenza ha una durata di 1 anno dal momento della stipula, per un numero di ore corrispondenti a quelle acquistate col pacchetto da Voi sottoscritto e viene tacitamente rinnovato alla scadenza o in caso di esaurimento del monte ore. Il numero di ore acquistate sono spendibili entro 12 mesi dalla data di sottoscrizione dello stesso. La modalità del conteggio delle stesse avverrà tramite la stesura di rapporti di assistenza tecnica formalizzati al termine di ogni intervento di manutenzione e assistenza.

Il prezzo varia a seconda del numero di computer e periferiche della vostra azienda. In linea di massima i contratti prevedono un monte ore massimo di 60 ore all'anno, per le piccole e medie aziende. Tutti i pacchetti proposti nel contratto comprendono anche la possibilità di usufruire dall'assistenza da remoto (ad esclusione del pacchetto Basic), telefonica, via email e assistenza in laboratorio. Le ore di intervento eseguite con tali modalità verranno detratte dal monte ore con le proporzioni orarie citate nel contratto. Le grandi aziende, con più di 20 computer, avranno un calcolo dei massimali e dei costi diverso, per cui è consigliato un contatto diretto telefonico o via email per un preventivo personalizzato.

NB: I contratti di assistenza descritti si rivolgono solo alle Aziende ed ai possessori di partita IVA per assistenza a partire da un minimo di 3 PC.

### Tipologie Contratti

A chi conviene: ad aziende che vogliono assicurarsi interventi tempestivi e risolutivi. Un consulente tecnico sarà a disposizione dell'azienda per consigliare ed orientare nel mondo dell'Information Technology.

Un contratto di assistenza assicura:

- un costo orario più basso
- priorità negli interventi tecnici
- consulenza in sede, telefonica e per email
- assistenza immediata con tecnologia "da remoto"

I contratti di assistenza sono di due tipologie:

1. Personalizzato in base alle specifiche esigenze aziendali
2. Standardizzati

- a) **BASIC** – consigliato per aziende, professionisti e artigiani con 1 computer
- b) **BRONZE** – consigliato per aziende, professionisti e artigiani con 2-3 computer
- c) **SILVER** – consigliato per aziende, professionisti e artigiani con 4-6 computer
- d) **GOLD** – consigliato per aziende, professionisti e artigiani con 6-8 computer
- e) **PLUS+** – oltre gli 8 computer e con reti strutturate e Server
- f) **ON LINE** – contratto di sola assistenza remota (online)

## Tipologie Contratti

### **CONTRATTO BASIC**

- Fino a 10 ore di assistenza /anno
- Consulenza tecnica telefonica e per email
- Tipologia di assistenza: hardware, software (Sistemi Operativi e Applicativi Standard)
- Detrazione Chiamate Urgenza: +25%; Priorità d'intervento: 5
- 570 euro (Sconto 5% su Listino)

### **CONTRATTO BRONZE**

- Fino a 20 ore di assistenza /anno
- Intervento tecnico in teleassistenza
- Consulenza tecnica telefonica e per email
- Tipologia di assistenza: hardware, software (Sistemi Operativi e Applicativi Standard)
- Sconto 50% su costo fisso Consegna (CONS)
- Detrazione Chiamate Urgenza: +20%; Priorità d'intervento: 4
- 1.080 euro (Sconto 10% su Listino)

### **CONTRATTO SILVER**

- Fino a 30 ore di assistenza /anno
- Intervento tecnico in teleassistenza
- Consulenza tecnica telefonica e per email
- Tipologia di assistenza: hardware, software (Sistemi Operativi e Applicativi Standard)
- Sconto 100% su costo fisso Consegna (CONS)
- Visita periodica bimestrale per verifica hardware parco macchine
- Detrazione Chiamate Urgenza: +15%; Priorità d'intervento: 3
- 1.530 euro (Sconto 15% su Listino)

### **CONTRATTO GOLD**

- Fino a 40 ore di assistenza /anno
- Intervento tecnico in teleassistenza
- Consulenza tecnica telefonica, email e presso la vostra sede aziendale
- Tipologia di assistenza: hardware, software (Sistemi Operativi e Applicativi Standard)
- Sconto 50% su costo fisso Diritto di Chiamata (DDC) e 100% su costo fisso Consegna (CONS)
- Visita periodica mensile per verifica hardware parco macchine
- Detrazione Chiamate Urgenza: +10%; Priorità d'intervento: 2
- 1.920 euro (Sconto 20% su Listino)

### **CONTRATTO PLUS+**

- Fino a 60 ore di assistenza /anno
- Intervento tecnico in teleassistenza
- Consulenza tecnica telefonica, email e presso la vostra sede aziendale
- Tipologia di assistenza: hardware, software (Sistemi Operativi e Applicativi Standard)
- Sconto 100% su costo fisso Diritto di Chiamata (DDC) e 100% su costo fisso Consegna (CONS)
- Visita periodica mensile per verifica hardware parco macchine

- Detrazione Chiamate Urgenza: +5%; Priorità d'intervento: 1
- 2.520 euro (Sconto 30% su Listino)

TABELLA COMPARATIVA

	<b>BASIC</b>	<b>BRONZE</b>	<b>SILVER</b>	<b>GOLD</b>	<b>PLUS+</b>
Numero di Ore	10	20	30	40	60
Intervento Tecnico Presso vostra sede	SI	SI	SI	SI	SI
Intervento Tecnico in Teleassistenza	NO	SI	SI	SI	SI
Consulenza tecnica telefonica e per e-mail	SI	SI	SI	SI	SI
Consulenza Tecnica e Commerciale presso Vostra Sede	NO	NO	NO	SI	SI
Assistenza Hardware / Software	SI	SI	SI	SI	SI
Visita Periodica in sede	NO	NO	Bimestrale	Mensile	Mensile
Sconto Diritto di Chiamata / Consegna	NO/NO	NO/50%	NO/100%	50%/100%	100%/100%
Maggiorazione chiamate urgenza	+25%	+20%	+15%	+10%	+5%

Priorità d'intervento Urgenza	5	4	3	2	1
Sconto TOTALE	5%	10%	15%	20%	30%
Costo Orario	57 €/h	54 €/h	51 €/h	48 €/h	42 €/h
<b>COSTO TOTALE ANNUO</b>	<b>570,00 €</b>	<b>1.080,00 €</b>	<b>1.530,00 €</b>	<b>1.920,00 €</b>	<b>2.520,00 €</b>

#### Contratto di sola Teleassistenza (Assistenza Remota)

Teleassistenza - Spesso è possibile risolvere il problema direttamente online, ovvero un nostro tecnico si può collegare al vostro PC direttamente dalla nostra sede ed operare come se fosse seduto proprio davanti al monitor del vostro computer. Tutto ciò permette risparmi in termini di tempo e costo. Consente infatti di evitare i costi per il Diritto di Chiamata e l'eventuale costo di Consegna. Il servizio di teleassistenza è previsto per tutti i contratti proposti ad esclusione del contratto Basic e non ha alcun costo aggiuntivo, se non il tempo dell'assistenza che verrà scalato dal monte ore.

Per chi fosse interessato soltanto a questa modalità di assistenza viene proposto un contratto della durata di 1 anno dalla data di stipula del contratto con possibilità di scelta tra i seguenti Abbonamenti:

- 5 ore al costo di 250,00 euro
- 10 ore al costo di 450,00 euro
- 20 ore al costo di 800,00 euro

NB: Prezzi IVA esclusa.

#### Condizioni generali di contratto

##### 1 - DURATA

Il presente contratto ha validità di un anno con inizio dalla data di sottoscrizione dello stesso ed è sottoscrivibile solo dalle Aziende e da possessori di Partita IVA.

##### 2 - ASSISTENZA SOFTWARE:

Ripristino del sistema operativo dell'elaboratore a causa di guasto accidentale e/o virus o errore da parte dell'operatore, ove non sussista dolo dello stesso. Il guasto causato da virus rientrerà nella presente assistenza solo ed esclusivamente con la presenza di un adeguato antivirus già installato nel sistema ed aggiornato periodicamente. Aggiornamento sistema operativo, programmi e/o drivers, già presenti nell'elaboratore.

##### 3 - ASSISTENZA HARDWARE:

Mano d'opera per la sostituzione di tutti i componenti hardware difettosi, che dovranno essere commissionati dal Cliente al Proponente, che si riserva la possibilità di richiedere il pagamento anticipato. Ovvero non si intendono coperti dal presente contratto e verranno fatturati a parte, a condizioni e tariffe in vigore al momento della chiamata, tutte le componenti hardware e software di attuale o futura proprietà del Cliente, che si dovessero danneggiare o guastare, per qualsiasi causa.

##### 4-VERIFICA PERIODICA HARDWARE E SOFTWARE:

Per i contratti Silver, Gold e Plus+ è prevista la verifica periodica (bimestrale o mensile) degli elaboratori da parte del Proponente laddove non vi sia stata precedente assistenza durante la durata del periodo indicato. Qualsiasi sostituzione, aggiunta o eliminazione di apparecchiature informatiche durante il periodo del contratto di assistenza, dovrà essere comunicata tempestivamente. Il Proponente non è tenuto a garantire assistenza sulle apparecchiature ritenute non idonee o controproducenti per l'attività propria o per quella del Cliente.

#### 5-CORRISPETTIVO

Il corrispettivo del presente contratto, è stabilito in base alla tipologia di assistenza richiesta. Prezzi IVA Esclusa.

La scelta dovrà ricadere tra uno dei seguenti contratti di assistenza (detti d'ora in poi "Pacchetti"). Per Pacchetti personalizzati la descrizione sarà riportata nelle NOTE presenti nella parte 2 del presente Contratto.

#### 6-MODALITÀ DI DETRAZIONE TEMPO DAL MONTE ORE

Gli interventi a domicilio saranno scalati dal monte ore come da tempo effettivo. Gli interventi in laboratorio saranno scalati dal monte ore con un rapporto di 4:3. ES: 4 ore di intervento in laboratorio = 3 ore monte ore di assistenza. L'assistenza telefonica sarà scalata in base alla durata della telefonata con scatti anticipati di 5 min. ES: 37 min. di assistenza telefonica = 40 minuti monte ore assistenza.

L'assistenza remota sarà scalata in base alla durata dell'intervento con scatti anticipati di 20 min.

ES: 32 min. di assistenza remota = 40 minuti monte ore assistenza.

L'assistenza tramite email sarà scalata sulla base del tempo necessario per la formulazione delle indicazioni per l'assistenza richiesta e conteggiata a scatti anticipati di 10 minuti.

Diritto di Chiamata: 20 min. (eventualmente da scontare in base al pacchetto scelto).

Consegna: 10 min. (eventualmente da scontare in base al pacchetto scelto).

Costi di Viaggio: 2'/km per DDC; 1'/km per CONS.

Eventuali Costi di Viaggio Aggiuntivi, Costi di Trasferta; Costi Pernottamenti ecc. saranno fatturati a parte. I Costi di Viaggio fanno riferimento a spostamenti aventi come punto di partenza la sede del Proponente

Listino Prezzi Anno 2020 (IVA Esclusa)

Diritto di Chiamata (DDC)

25,00 €

Costi Viaggio DDC

1,50€/km

Consegna (CONS)

15,00 €

Costi Viaggio CONS

0,75€/km

Supplemento Diritto di Chiamata Urgenza

DDC + Costi Viaggio DDC

Minuti Prestazione / Manutenzione a Domicilio

1,00€/min.

Ore Prestazione / Manutenzione a Domicilio

60,00€/h

Supplemento Prestazione / Manutenzione a Domicilio Urgenza

30% su prestazione a domicilio

#### 7-MODALITÀ DI INTERVENTO

Le prestazioni di assistenza sono fornite durante gli orari settimanali stabiliti per gli interventi a domicilio visibili sul sito [www.dynabit.it](http://www.dynabit.it) e modificabili liberamente da parte del Proponente.

Il Proponente si riserva di intervenire su appuntamento in base alla disponibilità oraria entro 24 ore lavorative dalla chiamata del Cliente. Resterà comunque la possibilità da parte del Cliente di richiedere un intervento d'urgenza (entro 4 ore lavorative – compatibilmente con la disponibilità del Proponente) con detrazione da monte ore con maggiorazione come da Pacchetto scelto. Sono esclusi dal normale orario d'intervento e quindi non vi è garanzia di assistenza per i giorni festivi, 21 gg durante il periodo giugno, luglio, agosto (il dettaglio dei giorni verrà comunicato), le festività e qualsiasi altra ricorrenza. Sarà comunque possibile ottenere assistenza oltre questa limitazione sotto forma di interventi d'urgenza previa disponibilità del Proponente.

Tutti gli interventi d'Urgenza verranno scalati dal monte ore come da proporzioni derivanti dal listino prezzi dell'anno in corso. Per le chiamate d'Urgenza, nel caso di richieste d'urgenza contemporanee da parte di altri Clienti, Il Proponente seguirà l'ordine di "Priorità di Intervento d'Urgenza" nel seguente ordine: 1-2-3-4-5.

I sottoscrittori del contratto per Aziende avranno naturale priorità d'intervento nei confronti di Privati e Possessori di Partita IVA con strutture fino a 2PC.

#### Tabella Priorità

- 1- Aziende Plus+
- 2- Aziende Gold
- 3- Aziende Silver
- 4- Aziende Bronze
- 5- Aziende Basic
- 6- Possessori di Partita IVA Gold
- 7- Possessori di Partita IVA Silver
- 8- Possessori di Partita IVA Bronze
- 9- Possessori di Partita IVA senza contratto
- 10- Privati

#### 8-LICENZE

Il Proponente effettuerà assistenza soltanto in presenza di Software regolarmente licenziato e non si assume nessuna responsabilità derivante da installazione da parte del Cliente di software contraffatti o non rispettosi della legge sui diritti d'autore.

#### 9-BACKUP

Il Proponente non potrà essere in alcun modo ritenuto responsabile della perdita di dati personali derivanti da malfunzionamenti Hardware o Software. Sarà responsabilità del Cliente, e rimarrà a suo carico, il praticare, verificare e/o commissionare infrastrutture Hardware/Software in grado di effettuare regolari salvataggi di copie di sicurezza dei propri dati personali, sistemi operativi, programmi e macchine virtuali.

#### 10-ESONERO RESPONSABILITA' IMPIANTI NON A NORMA

Le caratteristiche tecniche dell'impianto elettrico ed in particolare dell'impianto di messa a terra, devono soddisfare tutte le normative vigenti in materia. Il Proponente non risponde di guasti causati da un impianto elettrico non a norma o da danni dovuti a mancanza di protezioni quali stabilizzatori e/o gruppi di continuità.

#### 11-ADDEBITO COSTI PER HARDWARE E SOFTWARE

Sono a carico del Cliente i costi per componenti hardware, software, gestione pratiche aggiuntive e qualsiasi costo non compreso nella descrizione del pacchetto di assistenza scelto. Tali costi saranno

regolarmente fatturati dal Proponente con modalità di pagamento.

Qualora il pagamento di tali fatture da parte del Cliente non avvenisse entro le scadenze previste, il Proponente si riserva il diritto di sospendere il servizio di Assistenza fino ad avvenuto pagamento della fattura più eventuali interessi di mora legali. Tale sospensione non posticiperà la scadenza del contratto.

#### 12-ASSISTENZA REMOTA

Il Cliente accetta l'installazione del Software necessario per prestare il servizio di Teleassistenza (Assistenza Remota) e si impegna a comunicare i parametri di accesso per consentire l'intervento da parte del Proponente o da collaboratore di sua fiducia.

#### 13-FATTURAZIONE

Ad accettazione del contratto di assistenza il saldo dovrà essere pagato il giorno dell'adesione tramite Bonifico Bancario, assegno o contanti.

#### 14-RINNOVO

Il presente contratto si rinnova tacitamente allo scadere di un anno dalla data di sottoscrizione.

Nell'eventualità in cui il Cliente non usufruisca dell'intero pacchetto ore acquistato, le ore in eccedenza non potranno essere cumulate con la sottoscrizione di un nuovo contratto né rimborsate. Le ore del pacchetto acquistate e non utilizzate nei 12 mesi seguenti la stipula sono quindi da intendersi a fondo perduto a meno di accordi personali tra Proponente e Cliente. In caso di esaurimento anticipato del monte ore, il presente contratto si rinnoverà tacitamente a partire dalla data stessa dell'esaurimento monte ore ed avrà sempre durata di un anno a partire da tale data. Il servizio sarà sospeso fino ad avvenuto pagamento del rinnovo contrattuale.

#### 15-CLAUSOLE DI RISOLUZIONE E CESSIONE

Il Proponente potrà risolvere il contratto di diritto in ogni momento, ai sensi dell'articolo 1456 c.c. qualora il Cliente non adempia una qualsiasi delle obbligazioni in esso previste, ivi compreso il mancato pagamento dei canoni di assistenza nei termini previsti dalla relativa fattura. In caso di risoluzione anticipata del contratto per fatto o colpa del Cliente, il Proponente conserva il diritto alla riscossione dei canoni dovuti fino alla normale scadenza dello stesso. Il Cliente può richiedere di risolvere il contratto inviando comunicazione a mezzo raccomandata A/R almeno 30 giorni prima della scadenza. Il Cliente non potrà altresì aver nulla a pretendere dal Proponente nel caso di risoluzione anticipata per propria scelta o per morosità. Il Proponente si riserva il diritto di non rinnovare automaticamente il contratto.

Il contratto si intenderà risolto di diritto in caso di chiusura dell'attività del Cliente.

Il Proponente si riserva il diritto di risolvere il contratto in ogni momento per impossibilità di prosecuzione del servizio di assistenza, o per propria libera scelta, impegnandosi a risarcire al Cliente una quota pari alla percentuale di ore di servizio ancora a disposizione nel monte ore, e quindi non ancora utilizzate dal Cliente, rapportate all'importo annuale pagato dal Cliente stesso al momento della sottoscrizione del presente contratto. Es: Pacchetto sottoscritto: Silver; Costo Pacchetto: 1230€ + IVA; Ore a disposizione: 30; Ore Utilizzate: 10; Ore a disposizione: 30-10=20; Quota risarcimento: 1230€/30\*20=820,00 +IVA.

Il Cliente non può cedere a terzi il contratto di assistenza, pena la decadenza dello stesso.

#### 16-VARIAZIONE TARIFFE

In caso di tacito rinnovo, il Cliente accetta sin d'ora gli aumenti delle tariffe in base alle variazioni dell'indice ISTAT. Qualora variasse metodologia e importi di tariffazione oltre tale indice, il Proponente avrà obbligo di darsene comunicazione al Cliente prima della scadenza del Contratto.

Durante il periodo di durata contrattuale annuale saranno applicate le tariffe vigenti al momento della sottoscrizione o del rinnovo. Eventuali variazioni del tariffario non avranno dunque influenza nell'anno di validità per contratti già stipulati o rinnovati.

#### 17-FORO COMPETENZA

Per eventuali controversie, il foro competente sarà quello di Parma.

#### 18-INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati personali richiesti e raccolti durante le comunicazioni tra le parti, in rispetto del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (UE) 2016/679 vengono raccolti e trattati elettronicamente e/o meccanicamente con lo scopo di:

1. attivare e mantenere nei confronti del Cliente le procedure per l'esecuzione dei servizi richiesti;
2. mantenere un privato archivio clienti;
3. proporre servizi e offerte commerciali di tipo informatico utili per il Cliente.

Titolare al trattamento dei dati personali è il Proponente. Il Cliente gode di tutti i diritti in base al Regolamento citato, e alla Legge in vigore in Italia all'atto della firma.

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 C.C. firmando questa e le altre pagine di contratto ci si dichiara edotti d'ogni sua parte, a conoscenza dei propri diritti, e le si accetta e sottoscrive, con esplicita accettazione degli artt. 1,2,3,4,5, 6,7,8, 9,10,11,12,13,14,15,16,17,18.