



Servizio Assistenza e Consulenza

Descrizione del servizio

Co.Servizi di Andreino Durante, con sede in Alassio – Via Nino Bixio n.6, fornisce servizio di assistenza e consulenza nel campo dell'informatica e delle telecomunicazioni.

Fanno parte di questo servizio:

1. Assistenza hardware
2. Assistenza software
3. Formazione
4. Consulenza

1) Servizio di Assistenza Hardware

- 1.1. Il servizio consiste nella riparazione, presso il laboratorio della Co.Servizi, delle attrezzature informatiche di proprietà del cliente indicate nel presente contratto.
- 1.2 Il tempo per la riparazione sarà generalmente contenuto entro 12 ORE lavorative successive alla ricezione della macchina in laboratorio.
- 1.3 Il Cliente dovrà sempre allegare alla macchina inviata in riparazione una dettagliata descrizione del guasto rilevato.
- 1.4 Il costo delle parti di ricambio necessarie per la riparazione sarà a carico del Cliente, in base al listino prezzi in vigore al momento dell'intervento.
- 1.5 L'onere derivante dal costo della manodopera sarà a totale carico del Cliente, in base alle tariffe in vigore e alla tipologia di contratto stipulato.
- 1.6 Su richiesta del Cliente Co.Servizi eseguirà riparazioni On-Site e nel tempo di intervento verrà conteggiato anche quello necessario per la trasferta.
- 1.7 Su richiesta del Cliente Co.Servizi provvederà direttamente al prelievo e alla riconsegna a domicilio dell'attrezzatura sottoposta a riparazione addebitandone il tempo di trasferta.
- 1.8 Co.Servizi, nel limite della disponibilità del momento, mette a disposizione del Cliente il servizio di fornitura di un'attrezzatura sostitutiva qualora la riparazione non potesse avvenire nel tempo indicato al punto 1.2 e comunque quando il Cliente lo ritenga necessario per il regolare svolgimento della propria attività.

2) Servizio di Assistenza Software

- 2.1. Consulenza telefonica in orario ufficio per risolvere problematiche inerenti l'uso delle procedure software citate nel presente contratto.
- 2.2 Collaborazione telefonica per l'installazione degli aggiornamenti periodici delle procedure
- 2.3 Collaborazione telefonica per la reinstallazione dei programmi e delle procedure in caso di perdita derivante da malfunzionamento hardware

Co.Servizi di Andreino Durante

Consulenze e servizi aziendali per l'informatica e le telecomunicazioni

Via Nino Bixio, 6 - 17021 Alassio (SV)- P.Iva: 01152860092

Tel. e Fax 0182/649952 GSM 348/221561

E-Mail: info@coservizi.it



- 2.4 Collaborazione telefonica per la ricostruzione dei dati persi per un qualsivoglia motivo a partire dalle copie che il Cliente deve obbligatoriamente tenere aggiornate nel rispetto delle misure minime di sicurezza previste dal D.Lgs. 196/2003
- 2.5 La Co.Servizi rende disponibile il servizio di consulenza On-Site, nei casi in cui il Cliente ne rilevasse la necessità, per l'esecuzione delle attività descritte nei punti precedenti. Il tempo di trasferimento verrà considerato parte integrante del tempo da fatturare.
- 2.6 Per interventi la cui durata si protraesse per più di una giornata lavorativa, le spese di trasferta, viaggio e soggiorno verranno fatturate a piè di lista.
- 2.7 Per il Cliente sottoscrittore di regolare contratto, nei caso di intervento On-Site, la Co.Servizi si impegna ad intervenire entro 8 ore lavorative dalla chiamata.

3) Servizio di Formazione

- 3.1. Il servizio consiste nel fornire istruzione all'uso delle procedure gestionali e delle applicazioni software in possesso dell'azienda Cliente.
- 3.2 Co.Servizi organizza periodicamente, presso la propria sede, corsi di formazione a cui il Cliente, sottoscrittore del contratto di servizi e in regola con i pagamenti, potrà partecipare a tariffe agevolate.
- 3.3 Co.Servizi fornisce, a richiesta del Cliente, anche il servizio di formazione On-Site sia con interventi a chiamata che con corsi programmati.

4) Servizio di Consulenza

- 4.1. Il servizio consiste nel fornire al Cliente la consulenza necessaria per quanto riguarda l'informatica e le telecomunicazioni in modo da dare il necessario supporto decisionale in occasione di ristrutturazioni aziendali dalle più semplici alle più complesse.

Co.Servizi di Andreino Durante

Consulenze e servizi aziendali per l'informatica e le telecomunicazioni

Via Nino Bixio, 6 - 17021 Alassio (SV)- P.Iva: 01152860092

Tel. e Fax 0182/649952 GSM 348/221561

E-Mail: info@coservizi.it



Servizio Assistenza e Consulenza

Contratto di Servizio

E' facoltà del cliente stipulare con Co.Servizi un contratto di assistenza scegliendo tra le seguenti possibilità:

- Forfait mono (clienti con pc non in rete)
abbonamento annuale omnicomprendivo (Hot line+On site 15 H)
- Forfait Lan (clienti con pc in rete)
abbonamento annuale omnicomprendivo (Hot line+On site 15 H)
Costo base
Costo aggiuntivo per ogni pc/periferica di rete oltre la seconda
- Base mono (clienti con pc non in rete)
abbonamento annuale comprendente:
Hot Line illimitata e tariffa ridotta (50%) sull'On site
- Base Lan (clienti con pc in rete)
abbonamento annuale comprendente:
Hot Line illimitata e tariffa ridotta (50%) sull'On site
- Prepagato
acquisto di un monte ore di taglio variabile a prezzo vantaggioso:
 - a) H05 cinque ore on site (sconto 10%)
 - b) H10 dieci ore on site (sconto 20%)
 - c) H20 venti ore on site (sconto 40%)Le ore consumate vengono scalate dal monte ore iniziale e il cliente le consuma quando vuole anche su più anni.

Fatturazione e pagamenti:

- La fatturazione dei canoni di assistenza è annuale e anticipata
- La fatturazione degli interventi On site è riepilogativa su base trimestrale.
- I pagamenti dovranno essere effettuati nei termini indicati in fattura pena la non risposta ad eventuali chiamate di assistenza e l'addebito degli interessi moratori previsti dal **D.Lgs. n. 231/2002**

Co.Servizi di Andreino Durante

Consulenze e servizi aziendali per l'informatica e le telecomunicazioni

Via Nino Bixio, 6 - 17021 Alassio (SV)- P.Iva: 01152860092

Tel. e Fax 0182/649952 GSM 348/221561

E-Mail: info@coservizi.it



Servizio Assistenza e Consulenza

Clausole contrattuali

C.1 Durata del contratto e rinnovo tacito

- C.1.1. Il presente contratto ha durata dal giorno della stipula fino al 31/12 del medesimo anno.
- C.1.2. Resta inteso che il presente contratto, una volta scaduto il termine, si intenderà tacitamente rinnovato per un nuovo periodo di 1 anno solare, salvo la facoltà di recesso di ciascuna delle due parti da comunicarsi all'altra con un preavviso di almeno 60 giorni rispetto alla scadenza del termine. L'eventuale comunicazione di recesso dovrà essere fatta a mezzo di lettera raccomandata.

C.2. Canone e sue variazioni

- C.2.1 Il canone relativo al Servizio sarà quello stabilito ufficialmente dalla Co.Servizi alla data di sottoscrizione del presente contratto, così come indicato nel riepilogo finale.
- C.2.2. Il canone del Servizio, a partire dal secondo periodo contrattuale, verrà rivalutato in base alle variazioni del costo della vita così come rilevate dall'ISTAT.

C.3. Condizioni di pagamento

- C.3.1. Il canone, quale risultante dalle disposizioni del presente Contratto verrà pagato in via anticipata su emissione di fattura da parte della Co.Servizi.
- C.3.2. Il pagamento sarà effettuato dal Cliente all'indirizzo della Co.Servizi, a presentazione fattura. Il pagamento potrà essere effettuato, in alternativa, a mezzo Ricevuta Bancaria da appoggiare presso la Banca indicata dal Cliente nel presente contratto.
- C.3.3. A fronte di ogni pagamento il Cliente dovrà riportare gli estremi della fattura di riferimento.
- C.3.4. L'eventuale pagamento concordato mediante ricevuta bancaria non comporta in nessun caso deroga alle obbligazioni principali circa il luogo e il termine per l'adempimento come sopra descritto.
- C.3.5. Qualsiasi onere fiscale, comunque denominato o configurato, che a norma di legge dovesse gravare o essere commisurato ai pagamenti dovuti dal Cliente in base al presente Contratto, ad esclusione delle normali imposte dovute dalla Co.Servizi, sarà a carico del Cliente.
- C.3.6. Il pagamento del canone dovuto per il servizio non potrà essere ritardato o sospeso per nessuna ragione, con espressa rinuncia a qualsiasi eccezione da parte del Cliente.
- C.3.7. In caso di ritardato pagamento, rispetto ai termini indicati al presente articolo C.3.2., saranno dovuti alla Co.Servizi senza necessità di costituzione in mora, gli interessi ad un tasso uguale al *prime rate*, come definito dalla Associazione Bancaria Italiana (A.B.I.), aumentato di 3 punti, calcolati dalla data in cui il pagamento era dovuto sino alla data in cui è stato effettuato.

Co.Servizi di Andreino Durante

Consulenze e servizi aziendali per l'informatica e le telecomunicazioni
Via Nino Bixio, 6 - 17021 Alassio (SV) - P.Iva: 01152860092
Tel. e Fax 0182/649952 GSM 348/221561
E-Mail: info@coservizi.it



C.4. Risoluzione del contratto

- C.4.1. La Co.Servizi avrà il diritto di risolvere il presente Contratto con effetto immediato, a mezzo di comunicazione fatta con lettera raccomandata, nel caso di mancato pagamento alle scadenze pattuite delle somme dovute in base al presente Contratto.
- C.4.2. Sia nel caso sopra indicato, sia in ogni altro caso di risoluzione del presente Contratto per fatto o su richiesta del Cliente, la Co.Servizi avrà diritto al pagamento di una penale pari al canone ancora dovuto fino alla scadenza del Contratto.
- C.4.3. Nel caso di risoluzione del presente Contratto da parte della Co.Servizi è fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
- C.4.4. La cessione della proprietà delle macchine oggetto del Servizio non autorizza il Cliente alla cessione del Servizio stesso.
- C.4.5. Il Contratto si intenderà risolto di diritto nel caso di fallimento del Cliente.

C.5. Responsabilità

- C.5.1. La Co.Servizi declina ogni responsabilità dagli obblighi derivanti dal presente Contratto nei seguenti casi:
- impossibilità di adempimento del Servizio dovuta a causa di forza maggiore ivi compresi gli scioperi, anche aziendali, ed altre cause imputabili a terzi;
 - guasti causati alle macchine da calamità, tra cui incendi, inondazioni, acqua, vento, fulmini ed eventi sismici;
 - guasti causati alle macchine da incuria, dolo, negligenza del personale del Cliente o comunque dai suoi tentativi di effettuare modifiche o riparazioni;
 - utilizzo delle macchine in ambiente o in modo non idoneo o non conforme alle specifiche tecniche.
- C.5.2. La responsabilità della Co.Servizi in caso di difettoso funzionamento delle macchine è limitata esclusivamente alla prestazione del Servizio alle condizioni e nei termini di cui al presente Contratto. Rimane esclusa, in particolare, ogni responsabilità contrattuale o extracontrattuale per danni diretti o indiretti subiti dal Cliente o da terzi in conseguenza dell'uso o del mancato uso delle macchine. La responsabilità della Co.Servizi, a qualsiasi altro titolo derivante da questo Contratto sussisterà solo nei casi di dolo o colpa grave della stessa.

C.6. Competenza esclusiva

- C.6.1. In caso di controversia sarà competente in via esclusiva il Foro di Savona.

Co.Servizi di Andreino Durante

*Consulenze e servizi aziendali per l'informatica e le telecomunicazioni
Via Nino Bixio, 6 - 17021 Alassio (SV)- P.Iva: 01152860092
Tel. e Fax 0182/649952 GSM 348/221561
E-Mail: info@coservizi.it*



C.7. Clausola di chiusura

C.7.1. La prestazione del servizio oggetto del Contratto di manutenzione è regolata esclusivamente dalle presenti Condizioni Generali e dalle condizioni particolari riportate negli Allegati.

C.7.2. Nessuna modifica o postilla avrà efficacia tra le parti a meno che non sia specificatamente approvata per iscritto dalle parti stesse.

C.8. Allegati

C.8.1. Gli Allegati, il cui numero è indicato nel riepilogo finale, costituiscono parte integrante ed inscindibile delle presenti Condizioni Generali.

C.9. Riepilogo finale - Determinazione del canone annuale

Forfait Mono	€	,00
Forfait Lan.....	€	,00
Base Mono	€	,00
Base Lan.....	€	,00
Prepagato (H____)	€	,00
.....	=====	
Totale complessivo.....	€.....	,00

Tale importo è al netto di IVA all'aliquota corrente.

Numero allegati: 2

C.10. Scelta condizioni di pagamento

C.10.1. La fatturazione anticipata dei canoni sarà annuale e verrà saldata con la seguente modalità (barrare ciò che interessa):

A) BONIFICO BANCARIO

B) RICEVUTA BANCARIA

- Banca di appoggio

- CAB

- ABI

Alassio, li

IL CLIENTE

(Timbro e Firma)

Co.Servizi di Andreino Durante

Consulenze e servizi aziendali per l'informatica e le telecomunicazioni

Via Nino Bixio, 6 - 17021 Alassio (SV) - P.Iva: 01152860092

Tel. e Fax 0182/649952 GSM 348/221561

E-Mail: info@coservizi.it



Clausole di specifica approvazione

Agli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile sono specificatamente approvate le seguenti clausole delle Condizioni Generali di manutenzione:

ART. C.1 Durata del contratto e rinnovo tacito

ART. C.2. Canone e sue variazioni

ART. C.4. Risoluzione del contratto

ART. C.5. Responsabilità

ART. C.6. Competenza esclusiva

IL CLIENTE

(Timbro e Firma)

Dati cliente	
Ragione sociale	:
Indirizzo	:
Cap, Comune e prov.	:
C.F. - Partita Iva	:
Telefono e Fax	:
Posta elettronica	:

Concessione autorizzazione al trattamento dei dati identificativi.

Ai sensi del D.lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 (“Codice in materia di protezione dei dati personali”) che prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, il Cliente concede alla Co.Servizi l’autorizzazione al trattamento esclusivamente per finalità di tipo gestionale, amministrativo, in conformità allo scopo per cui è stato stipulato il contratto e, comunque, per finalità connesse e/o strumentali allo svolgimento dello stesso, escluso – pertanto – ogni utilizzo diverso e/o confligente con quelli del Cliente.

IL CLIENTE

(Timbro e Firma)

Co.Servizi di Andreino Durante

*Consulenze e servizi aziendali per l'informatica e le telecomunicazioni
Via Nino Bixio, 6 - 17021 Alassio (SV)- P.Iva: 01152860092
Tel. e Fax 0182/649952 GSM 348/221561
E-Mail: info@coservizi.it*



Servizio Assistenza e Consulenza Tariffe in vigore dal 01/01/2010

Tariffa oraria:

- Costo orario € 65,00 + Iva

Diritto di Chiamata:

- **In Alassio:** € 20,00+Iva
- **Tra San Bartolomeo al Mare e Finale Ligure (Alassio esclusa)** € 50,00+iva
- **Resto delle province di Imperia e Savona** € 75,00+Iva
- **Genova e provincia** € 100,00+Iva
- **Altre destinazioni in Liguria, Piemonte e Lombardia** € 200,00+Iva

Contratti di Servizio: è facoltà del cliente stipulare con Co.Servizi un contratto di assistenza scegliendo tra le seguenti possibilità:

- Forfait mono (clienti con pc non in rete)
abbonamento annuale omnicomprendivo (Hot line+On site 15 H) € 500,00+Iva
- Forfait Lan (clienti con pc in rete)
abbonamento annuale omnicomprendivo (Hot line+On site 15 H)
Costo base € 750,00+Iva
Costo aggiuntivo per ogni pc/periferica di rete oltre la seconda € 100,00+Iva
- Base mono (clienti con pc non in rete)
abbonamento annuale comprendente:
Hot Line illimitata e tariffa ridotta (50%) sull'On site € 200,00+Iva
- Base Lan (clienti con pc in rete)
abbonamento annuale comprendente:
Hot Line illimitata e tariffa ridotta (50%) sull'On site € 500,00+Iva
- Prepagato
acquisto di un monte ore di taglio variabile a prezzo vantaggioso:
 - a) H05 cinque ore on site (sconto 10%) € 290,00+Iva
 - b) H10 dieci ore on site (sconto 20%) € 585,00+Iva
 - c) H20 venti ore on site (sconto 40%) € 780,00+IvaLe ore consumate vengono scalate dal monte ore iniziale e il cliente le consuma quando vuole anche su più anni.

Fatturazione e pagamenti:

- La fatturazione dei canoni di assistenza è annuale e anticipata
- La fatturazione degli interventi On site è riepilogativa su base trimestrale.
- I pagamenti dovranno essere effettuati nei termini indicati in fattura pena la non risposta ad eventuali chiamate di assistenza e l'addebito degli interessi moratori previsti dal **D.Lgs. n. 231/2002**

Co.Servizi di Andreino Durante

Consulenze e servizi aziendali per l'informatica e le telecomunicazioni

Via Nino Bixio, 6 - 17021 Alassio (SV)- P.Iva: 01152860092

Tel. e Fax 0182/649952 GSM 348/221561

E-Mail: info@coservizi.it