

# HousePc di Bastante Salvatore – Contratto di assistenza

---

## **Contratto di assistenza informatica:**

Con il presente contratto HousePc di Bastante Salvatore 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, Software) citate nella sottoscrizione dello stesso.

Il servizio 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.

## **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"

## **Tipologie pacchetti:**

- BASIC – consigliato per le aziende con 3 computer
- BRONZE – consigliato per le azienda da 4 a 7 computer
- SILVER – consigliato per aziende da 8 a 12 computer
- GOLD – oltre i 12 computer
- PLATINUM – oltre 15 computer

---

**HousePc di Bastante Salvatore**

**Vendita e assistenza prodotti di elettronica, informatica e telefonia**

**Via Oberdan, 19 -Solarino (SR) - 96010**

**Partita Iva: 01748680897**

**Tel: 0931-921988**

**Email: assistenza@housepc.it**

**Sito Web: www.housepc.it**

## Descrizione e costi tipologie pacchetti:

### Basic:

- Fino a 10 ore di assistenza /anno
- Consulenza tecnica telefonica e per email
- Tipologia di assistenza: hardware, software, addestramento, didattica
- 250 euro IVA esclusa all'anno

### Bronze:

- Fino a 20 ore di assistenza /anno
- Intervento tecnico in teleassistenza
- Consulenza tecnica telefonica e per email
- Tipologia di assistenza: hardware, software, addestramento, didattica
- Interventi in 24/48 ore dalla chiamata
- 480 euro IVA esclusa all'anno

### Silver:

- Fino a 30 ore di assistenza /anno
- Intervento tecnico in teleassistenza
- Consulenza tecnica telefonica e per email
- Tipologia di assistenza: hardware, software, addestramento, didattica
- Visita periodica bimestrale per verifica parco macchine
- Interventi in 24/48 ore dalla chiamata
- 690 euro IVA esclusa all'anno

### 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, addestramento, didattica
- Visita periodica mensile per verifica parco macchine
- Interventi in 24/48 ore dalla chiamata
- 880 euro IVA esclusa all'anno

# HousePc di Bastante Salvatore – Contratto di assistenza

---

## Platinum:

- 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, addestramento, didattica
- Visita periodica mensile per verifica parco macchine
- Interventi in 24/48 ore dalla chiamata
- 1200 euro IVA esclusa all'anno

## Tabella comparativa pacchetti:

<b>Contratti:</b>	<b>Basic</b>	<b>Bronze</b>	<b>Silver</b>	<b>Gold</b>	<b>Platinum</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 email	SI	SI	SI	SI	SI
Consulenza Tecnica e Commerciale presso Vostra Sede	NO	NO	NO	SI	SI
Tipologia di assistenza: hardware, software, addestramento, didattica	SI	SI	SI	SI	SI
Visita Periodica	NO	NO	Bimestrale	Mensile	Mensile
Sconto TOTALE	1,20%	1,25%	1,30%	1,36%	1,50%
Costo Orario	€ 25,00	€ 24,00	€ 23,00	€ 22,00	€ 20,00
<b>COSTO TOTALE ANNUO</b>	<b>€ 250,00</b>	<b>€ 480,00</b>	<b>€ 690,00</b>	<b>€ 880,00</b>	<b>€ 1.200,00</b>

---

**HousePc di Bastante Salvatore**

**Vendita e assistenza prodotti di elettronica, informatica e telefonia**

**Via Oberdan, 19 -Solarino (SR) - 96010**

**Partita Iva: 01748680897**

**Tel: 0931-921988**

**Email: assistenza@housepc.it**

**Sito Web: www.housepc.it**

**Pagina: 3**

# HousePc di Bastante Salvatore – Contratto di assistenza

---

## Contratto di assistenza tecnica informatica Hardware e Software

Tra

HousePc di Bastante Salvatore  
Vendita e assistenza prodotti di elettronica, informatica e telefonia  
Via Oberdan, 19 -Solarino (SR) - 96010  
Partita Iva: 01748680897  
Codice fiscale: BSTSVT85P03B4280  
Tel: 0931-921988  
Email: assistenza@housepc.it  
Sito Web: www.housepc.it

E

Ragione Sociale / Nome: \_\_\_\_\_

Cognome: \_\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

Indirizzo: \_\_\_\_\_

Citta: \_\_\_\_\_

Provincia: \_\_\_\_\_

Cap: \_\_\_\_\_

Codice fiscale: \_\_\_\_\_

Partita Iva: \_\_\_\_\_

Telefono: \_\_\_\_\_

Cellulare: \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

**Numero Totale PC:** \_\_\_\_\_

PC – Workstation - Notebook - Netbook - Server

**NOTE:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

**HousePc di Bastante Salvatore**

**Vendita e assistenza prodotti di elettronica, informatica e telefonia**

**Via Oberdan, 19 -Solarino (SR) - 96010**

**Partita Iva: 01748680897**

**Tel: 0931-921988**

**Email: assistenza@housepc.it**

**Sito Web: www.housepc.it**

**Pagina: 4**

# HousePc di Bastante Salvatore – Contratto di assistenza

---

## 1 - DURATA

Il presente contratto ha validità di un anno con inizio dalla data di ricevuto pagamento 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. Addestramento e didattica.

## 3 - ASSISTENZA HARDWARE:

E' compresa nel contratto la mano d'opera per la sostituzione dei componenti hardware in possesso del cliente difettosi che necessitano di essere cambiati. Se il cliente acquista dal proponente in virtù del contratto di assistenza stipulato verrà applicato uno **sconto del 2% sul listino sui componenti hardware**. Il proponente si riserva il diritto di richiedere subito il pagamento per la fornitura di componenti hardware o qualsiasi altro prodotto fornito al cliente. Prima di procedere alla sostituzione dei componenti cliente verrà comunicato il costo di tali componenti.

## 4 - VERIFICA PERIODICA HARDWARE E SOFTWARE:

Per i contratti Silver, Gold e Platinum è prevista la verifica periodica (bimestrale o mensile) degli elaboratori e dei software 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 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 pacchetti di assistenza elencati a pagina 2 e descritti a pagina 3 e 4.

## Specificare il Pacchetto scelto:

---

## 6 - PRECISAZIONI:

- 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.

---

**HousePc di Bastante Salvatore**

**Vendita e assistenza prodotti di elettronica, informatica e telefonia**

**Via Oberdan, 19 -Solarino (SR) - 96010**

**Partita Iva: 01748680897**

**Tel: 0931-921988**

**Email: assistenza@housepc.it**

**Sito Web: www.housepc.it**

**Pagina: 5**

# HousePc di Bastante Salvatore – Contratto di assistenza

---

- L'assistenza telefonica sarà scalata in base alla durata della telefonata
- L'assistenza remota sarà scalata in base alla durata dell'intervento
- 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.
- Gli interventi vengono eseguiti dalle 24/48 ore dalla chiamata nei giorni dal Lunedì al Venerdì dalle 09:00 alle 12:45 / 14:00 alle 18:00. Il Sabato dalle 09:00 alle 12:45.

## **7 – COSTI AGGIUNTIVI:**

- Costi di Viaggio: compresi fino a spostamenti di 20 Km dalla sede del proponente, oltre i 20 Km verrà applicata una tariffa di 1,5 euro a Km andata e ritorno, prima dell'intervento sarà cura del proponente avvisare il cliente del costo di viaggio aggiuntivo.
- 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.
- Per gli interventi eseguiti, per richiesta del cliente, negli orari non indicati sopra o per interventi eseguiti, sempre per richiesta del cliente, nei giorni festivi, dove possibile, verrà applicato il diritto di chiamata pari a 20 euro.
- Per interventi eseguiti su richiesta del cliente entro le 12 ore dalla chiamata, dove possibile, verrà applicato il diritto di chiamata in emergenza pari a 20 euro.
- Il proponente mette a disposizione del cliente computer sostitutivi se richiesti e se disponibili. La tariffa per l'affitto di tali apparati è di 20 euro + IVA al giorno. Nel caso di furto al cliente verrà addebitato il costo dell'apparato e in caso di guasto verranno addebitati i costi della riparazione.

## **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 regolari salvataggi di copie di sicurezza dei propri dati personali.

## **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.

---

**HousePc di Bastante Salvatore**

**Vendita e assistenza prodotti di elettronica, informatica e telefonia**

**Via Oberdan, 19 –Solarino (SR) – 96010**

**Partita Iva: 01748680897**

**Tel: 0931-921988**

**Email: assistenza@housepc.it**

**Sito Web: www.housepc.it**

**Pagina: 6**

# HousePc di Bastante Salvatore – Contratto di assistenza

---

## **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 a scelta tra contanti, Bonifico Bancario con scadenze a 30 giorni.

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, 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 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 fallimento del Cliente.

Il Proponente si riserva il diritto di risolvere il contratto in ogni momento per impossibilità di

---

**HousePc di Bastante Salvatore**

**Vendita e assistenza prodotti di elettronica, informatica e telefonia**

**Via Oberdan, 19 -Solarino (SR) - 96010**

**Partita Iva: 01748680897**

**Tel: 0931-921988**

**Email: assistenza@housepc.it**

**Sito Web: www.housepc.it**

**Pagina: 7**

# HousePc di Bastante Salvatore – Contratto di assistenza

---

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: 690€ + IVA; Ore a disposizione: 30; Ore Utilizzate: 10; Ore a disposizione: 30-10=20;

Quota risarcimento:  $690\text{€}/30 \times 20 = 460$  +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 darne 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 Siracusa.

## 18 - INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI:

I dati personali richiesti e raccolti durante le comunicazioni tra le parti, in rispetto della Legge sulla Privacy (n. 675 del 1996) e del Dlgs (n.196 del 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali") 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;

Titolare al trattamento dei dati personali è il Proponente. Il Cliente gode di tutti i diritti in base alle Leggi, al Dlgs 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.

Luogo e data \_\_\_\_\_

Firma Proponente

Timbro e Firma Cliente

\_\_\_\_\_  
(Bastante Salvatore)

---

**HousePc di Bastante Salvatore**

**Vendita e assistenza prodotti di elettronica, informatica e telefonia**

**Via Oberdan, 19 –Solarino (SR) – 96010**

**Partita Iva: 01748680897**

**Tel: 0931-921988**

**Email: assistenza@housepc.it**

**Sito Web: www.housepc.it**

**Pagina: 8**