

STUDIODRAWINGCAD di Francesco Vitagliano

Contratto di assistenza teleassistenza informatica
e/o servizi di formazione a distanza

Tra:

Tel. _____ P. IVA/CF _____ (di seguito denominato Cliente)
e:
STUDIODRAWINGCAD di Francesco Vitagliano, Via A. Migliorati n. 27 84127 Salerno (SA), tel. 089.9431125/126/127 (3 linee urbane) P.IVA 02564000657 (di seguito denominato STUDIODRAWINGCAD).

Art. 1 - ASSISTENZA

STUDIODRAWINGCAD si obbliga a fornire al Cliente, nei termini e alle condizioni che seguono, i servizi di assistenza meglio descritti nell' allegato "A", da considerarsi parte integrante del presente contratto.

Art. 2 - INFORMAZIONI E SPECIFICHE TECNICHE - GARANZIA

L'obbligo dello **STUDIODRAWINGCAD** è basato sulle dichiarazioni del Cliente e più in generale alle esigenze che hanno indotto il Cliente a chiedere i servizi dello **STUDIODRAWINGCAD**; di tali dichiarazioni e garanzie il Cliente assumerà inoltre piena ed esclusiva responsabilità. Sulla base di tali dichiarazioni e garanzie **STUDIODRAWINGCAD** a sua volta dichiara e garantisce che i servizi saranno eseguiti da personale dotato di adeguata preparazione professionale.

Art. 3 - CONDIZIONI DI PRESTAZIONE DEI SERVIZI

I Servizi saranno forniti al Cliente durante i normali orari di ufficio, e cioè dalle 09.30, alle 12.00 e dalle 15.30 alle 18.00, dal lunedì al venerdì. **STUDIODRAWINGCAD** sarà libero di fornire i propri servizi anche avvalendosi di tecnici estranei alla propria organizzazione, fermo restando la sua responsabilità nei confronti del Cliente per le attività da questi svolte, nei limiti previsti dal successivo articolo 9.

Art. 4 - RISERVATEZZA

STUDIODRAWINGCAD si obbliga a mantenere la piena riservatezza sulle informazioni relative alle attività del Cliente di cui verrà a conoscenza in relazione alla prestazione dei servizi richiesti e si obbliga altresì a impegnare il proprio personale a mantenere riservate tali informazioni.

Art. 5 - CORRISPETTIVI

Quale corrispettivo dei servizi erogati dallo **STUDIODRAWINGCAD**, il Cliente si obbliga a corrispondere al predetto STUDIO le somme indicate nell'allegato "A".

Art. 6 - DURATA

Il Servizio ha la durata prevista dal contratto prepagato sottoscritto dal cliente. Il contratto ha validità 12 mesi. Le ore saranno distribuite, a seconda dell'esigenza del cliente, nell'arco dell'intero anno solare escluse festività nazionali e patronali, sabato e domenica. Inoltre si rende noto che nel periodo di chiusura estiva ossia dal 05 Agosto al 23 Agosto, il servizio sarà sospeso temporaneamente. Le ore si dovranno utilizzare esclusivamente nell'arco dell'intero anno solare. Eventuali ore residue non potranno essere recuperate nell'anno successivo della scadenza del contratto e non saranno rimborsate in modo alcuno.

Art. 7 - RECESSO

In caso di recesso unilaterale del Cliente questi non potrà richiedere la restituzione delle somme erogate.

Art. 8 - RINNOVO CONTRATTO

Il contratto si rinnova tacitamente per un altro anno, salvo disdetta di una delle parti entro e non oltre i 60 giorni precedenti alla scadenza del contratto stesso, tramite lettera raccomandata o a mezzo fax. Le ore eventualmente residue del contratto precedente non verranno sommate a quelle del nuovo contratto.

Art. 9 - GARANZIE E RESPONSABILITÀ

STUDIODRAWINGCAD non assume alcuna obbligazione ulteriore a quelle previste dal presente contratto e non presta alcuna garanzia in merito alle prestazioni rese o dovute in base allo stesso anche per quanto attiene ai risultati di tali prestazioni o alla loro rispondenza ad uno specifico scopo.

Salvo quanto inderogabilmente previsto dalla legge, **STUDIODRAWINGCAD** non risponde dei danni diretti od indiretti comunque subiti dal Cliente o da Terzi in relazione al presente contratto o alle prestazioni previste nello stesso.

Art. 10 - COMUNICAZIONI

Qualsiasi comunicazione diretta da una parte all'altra relativa al presente contratto dovrà essere inviata mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno.

Art. 11 - FORO COMPETENTE

Se una qualsiasi clausola del contratto dovesse essere invalidata o resa inapplicabile in forza di provvedimenti di legge o giudiziali, il contratto verrà interpretato nel senso della conservazione di ogni altra clausola, o parte di clausola, che possa essere conservata.

In caso di controversia, sarà esclusivamente competente il Foro di Salerno.

STUDIODRAWINGCAD
(il rappresentante legale)

Il Cliente

Ai sensi ed agli effetti degli art. 1341 e 1342 del codice civile, si approvano espressamente gli articoli 7,9 e 10

Il Cliente

Salerno li, ____/____/____

Informativa sul trattamento dei dati personali e relativa manifestazione del consenso.

Ai sensi del Dlgs. 30/06/2003 n°196, lo STUDIODRAWINGCAD dichiara che i dati personali forniti dal cliente, ovvero altrimenti acquisiti dalla stessa, potranno formare oggetto di trattamento, comunicazione e diffusione nel rispetto della citata disciplina. Titolare del trattamento dei dati è STUDIODRAWINGCAD del geom. Francesco Vitagliano, Via Antonio Migliorati 27 84134 Salerno, Tel/Fax 089722047. L'elenco dettagliato dei soggetti responsabili del trattamento dei dati, è disponibile presso lo STUDIODRAWINGCAD I dati personali oggetto del trattamento sono raccolti in registri cartacei e/o con modalità elettroniche o comunque automatizzate, trattati, comunicati e diffusi, anche con l'ausilio di mezzi elettronici, direttamente e/o tramite terzi per le seguenti finalità: a) gestione degli ordini di acquisto, esecuzione del contratto, emissione di fatture, sottoscrizione di polizze assicurative, adempimenti di legge relativi all'attività economica dell'azienda, tutela del credito; b) invio di materiale pubblicitario inerente ai prodotti ed ai servizi dello STUDIODRAWINGCAD. Il consenso al trattamento dei dati personali per le finalità di cui alla lettera "a" soprascritta deve intendersi obbligatorio. In mancanza dello stesso l'ordine non potrà essere eseguito. Il consenso al trattamento per le finalità di cui alla lettera "b" soprascritta è facoltativo. Resta inteso che il consenso al trattamento dei dati per le finalità e con le modalità predette viene conferito con la sottoscrizione della presente informativa. Ai sensi dell'art. 13 del Dlgs. 196/2003 il cliente ha diritto di conoscere l'esistenza di dati che lo riguardano, nonché la logica e le finalità del trattamento; il cliente ha inoltre il diritto a che i dati predetti siano aggiornati, rettificati, cancellati. Il cliente ha diritto infine di chiedere la sospensione dell'uso di tali dati e di opporsi al loro trattamento. Per esercitare i diritti previsti all'art. 13 del Dlgs. 196/2003 (sopra indicati) il cliente dovrà rivolgere richiesta scritta indirizzata allo STUDIODRAWINGCAD del geom. Francesco Vitagliano, Via Antonio Migliorati 27 84134 Salerno, Tel/Fax 089722047. Si acconsente al trattamento dei dati con le modalità e per le finalità predette.

Per approvazione (il Cliente)

Il Cliente dichiara di aver preso conoscenza della presente normativa ed esprime il proprio consenso alla comunicazione dei dati personali ed al trattamento degli stessi, per le finalità di risoluzione di problematiche software. Con l'accettazione delle presenti condizioni STUDIODRAWINGCAD ed il CLIENTE dichiarano quanto segue: il CLIENTE autorizza l'accesso on-line ai tecnici dello STUDIODRAWINGCAD sulla sua rete aziendale per l'attività richiesta di assistenza e/o aggiornamento delle procedure software in uso. Il CLIENTE garantisce a STUDIODRAWINGCAD di avere regolarmente e legalmente il diritto d'uso di tutto il software installato sulle sue macchine, sollevando STUDIODRAWINGCAD da qualsiasi responsabilità riferita all'uso di software eventualmente installato in violazione alle norme di licenza vigenti; STUDIODRAWINGCAD garantisce altresì la piena legittimità nell'utilizzo del software necessario al supporto delle esigenze del CLIENTE. Il CLIENTE garantisce a STUDIODRAWINGCAD di essere in possesso di supporti di back-up del proprio sistema informatico, e degli archivi relativi, aggiornati quotidianamente, sollevando espressamente STUDIODRAWINGCAD da qualsiasi responsabilità in merito. STUDIODRAWINGCAD garantisce la massima diligenza nell'attività che si renderà necessaria e al contempo garantisce, ai fini delle normative vigenti, di non acquisire e/o memorizzare sulle proprie apparecchiature dati sensibili presenti negli archivi del CLIENTE. Qualora per lo svolgimento dell'attività richiesta fosse necessario scaricare, parzialmente o per

CONTRATTO e ALLEGATO A

intero, informazioni archiviate sui sistemi informatici del CLIENTE, questo verrà preventivamente informato e gli stessi verranno memorizzati presso STUDIODRAWINGCAD, solo previa autorizzazione verbale del CLIENTE, solo ed esclusivamente per il tempo necessario a completare l'intervento tecnico richiesto.

ESCLUSIONE DI GARANZIE : STUDIODRAWINGCAD non riconosce alcun tipo di garanzia relativamente all'intervento in teleassistenza.

L'intero rischio derivante dall'uso in teleassistenza delle apparecchiature e delle procedure software del CLIENTE è a totale carico di quest'ultimo.

ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ PER DANNI : In nessun caso STUDIODRAWINGCAD sarà responsabile per eventuali danni di qualsiasi tipo, ivi inclusi, senza limitazioni, danni per perdita o mancato guadagno, interruzione dell'attività, perdita di informazioni o altre perdite economiche, derivanti dall'attività di teleassistenza; in particolare STUDIODRAWINGCAD non risponde degli eventuali danni derivanti al CLIENTE conseguenti ad interruzioni di esercizio del sistema o delle singole apparecchiature, tra le quali si citano a mero titolo d'esempio lucro cessante, spese per ripristino attività, responsabilità civile verso terzi. Le suddette limitazioni di garanzia e di responsabilità si riferiscono esclusivamente all'attività di teleassistenza ed alla durata della stessa, non sostituiscono pertanto qualsiasi altra garanzia, esclusione di responsabilità o tutela del CLIENTE incluse nei contratti di licenza relativi all'utilizzo dei prodotti software installati dal CLIENTE sui quali STUDIODRAWINGCAD interviene.

Per approvazione (il Cliente)

Salerno li, ____/____/_____

ALLEGATO A - Specifiche funzionali dei servizi di teleassistenza informatica e/o servizi di formazione a distanza

Il servizio di teleassistenza e/o formazione a distanza della **STUDIODRAWINGCAD** è una modalità di supporto tecnico che, operata in remoto (a distanza) sul sistema locale del cliente finale, consente di effettuare interventi tecnici da parte di nostro personale specializzato. La Teleassistenza può essere effettuata praticamente per tutti gli applicativi progettati per ambienti Windows e MAC OS;

Servizio di Teleassistenza prevede:

- verifica generale del funzionamento dei Personal Computer;
- verifica generale del funzionamento delle stampanti;
- rallentamenti o blocchi del computer;
- problemi di navigazione internet o problemi di posta elettronica;
- aggiornamento driver e firmware (dove previsto e se necessario);
- pulitura del disco rigido da eventuali file temporanei e/o programmi non utilizzati, previo avviso ed eventuale consenso;
- scansione ed eliminazione da eventuali virus e/o spyware ove possibile. Nel caso in cui l'operazione di eliminazione effettuata con il presente servizio non dovesse andare a buon fine visto l'aggiornamento continuo del bollettino virus & malware, l'intervento sarà effettuato c/o Ns, laboratorio con trasporto a cura del cliente detraendo dal presente contratto le ore di intervento tecnico;
- verifica del funzionamento dei software Microsoft ed applicativi, Adobe ed eventuali e risoluzione delle problematiche ove possibile;
- verifica del funzionamento software AutoCAD FULL, AutoCAD LT, AutoCAD Architecture e risoluzione delle problematiche con la possibilità di contatto diretto in canale preferenziale in qualità di rivenditore per la provincia di Salerno di prodotti AUTODESK® ;
- spiegarvi una procedura o aiutarvi a risolvere un problema di configurazione

Servizio di formazione a distanza prevede:

- lezioni di approfondimento sull' utilizzo di software AutoCAD FULL, LT, Architecture, VettorCAD, Microsoft ed applicativi, Adobe Photoshop;

- supporto durante le fasi di progettazione relativo ai software come sopra citati;

Prerequisiti:

- personal Computer o notebook Intel® Pentium® 4 o superiore;
- cuffie e microfono collegati al computer;
- connessione ad internet funzionante. Si raccomanda di avere almeno un accesso internet con connessioni ADSL;
- sistemi operative, Windows 2000, Windows XP, Windows Vista e Mac OS X;

Limitazioni:

- connessione ad internet non funzionante;
- problemi al PC che siano talmente gravi da non permettere il completo avvio del sistema e quindi di non poter comunicare via internet;
- dischi fissi danneggiati, periferiche rotte, problemi elettrici, problemi sui cavi di collegamento, ecc.

NOTE:

- In caso di utilizzo di chiavette UMTS o GPRS le velocità di connessione sono estremamente variabili e soggette alle coperture locali dei vari gestori. Rimane sottinteso che l'assistenza varrà in qualunque posto voi siate ma che la riuscita dell'intervento dipenderà dalla copertura esistente nel luogo dove sarete al momento del collegamento.

STUDIODRAWINGCAD espletterà il servizio di teleassistenza e/o formazione a distanza con il proprio personale specializzato, durante il normale orario di ufficio (9.30 – 12.00 / 15.30 – 18.00); gli interventi verranno effettuati entro e non oltre le 48 ore lavorative dalla chiamata che dovrà essere effettuata tramite fax o telefono negli orari di ufficio sopra citati e nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì.

Le ore acquistate verranno conteggiate in frazioni da 30 minuti (ad esempio: se il tempo totale dell'intervento fosse di 20 minuti, verrà conteggiato come 30 minuti)

Ad ogni intervento il personale dello **STUDIODRAWINGCAD** compilerà apposito rapporto che verrà sottoscritto dal Cliente e dal personale in servizio.

Qualora il numero di interventi prepagati, durante la durata del contratto, sia superiore a quelle precedentemente sottoscritte, il Cliente dovrà scegliere se corrispondere la cifra di Euro 30,00

CONTRATTO e ALLEGATO A

(trenta euro) l'ora o sottoscrivere contestualmente un nuovo contratto e le ore eccedenti saranno scalate da quest'ultimo.

CORRISPETTIVI AL NETTO I.V.A.*:

Il corrispettivo è fissato in (scegliere la Card Prepagata desiderata):

- € 150,00 (cento cinquanta euro)- " *CARD 5 ORE*"
- € 250,00 (duecento cinquanta euro)- " *CARD 10 ORE*"
- € 400,00 (quattro cento euro)- " *CARD 20 ORE*"

* I.V.A. al 20%

COME PAGARE UN CONTRATTO

- con pagamento anticipato da corrispondersi comprensivi di I.V.A. tramite assegno intestato a **STUDIO DRAWINGCAD** di Francesco Vitagliano;
- Bonifico bancario intestato a: **STUDIO DRAWINGCAD di Francesco Vitagliano Monte dei paschi di Siena Agenzia n. 3 Salerno** *BAN: IT 43 I 01030 15203 000000256202 C/C 256202 - ABI: 15203 - CAB: 01030 - EU: IT34 - CIN: I*
- Con carta di credito o PayPal cliccando sulla Card desiderata:
[CARD 5 Ore](#)
[CARD 10 Ore](#)
[CARD 20 Ore](#)

Salerno li, 03/06/2009

STUDIO DRAWINGCAD
(il rappresentante legale)

Il Cliente
