



Ollsys Computer S.r.l.
Via Repubblica n. 170
08100 Nuoro

tel. 0784/204250
fax 0784/203252

e-mail: nuoro@ollsys

Sito: www.ollsyscomputer.com

Soluzioni e Servizi di qualità

Azienda certificata ISO 9001:2000

per la **Progettazione, installazione
ed assistenza di reti cablaggi
e sistemi software**



SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA

Condizioni generali di CONTRATTO

(Allegato A ai contratti di assistenza)



Ollsys Computer S.r.l.
Via Repubblica n. 170
08100 Nuoro

tel. 0784/204250
fax 0784/203252

e-mail: nuoro@ollsys
Sito: www.ollsyscomputer.com

Soluzioni e Servizi di qualità

Azienda certificata ISO 9001:2000
per la **Progettazione, installazione
ed assistenza di reti cablaggi
e sistemi software**



INDICE

Art. 1	Condizioni Generali
Art. 2	Oggetto
Art. 3	Natura e modalità del servizio di assistenza telefonica
Art. 4	Natura e modalità del servizio di Manutenzione e aggiornamento programmi
Art. 5	Altre modalità di prestazione dei servizi.
Art. 6	Riservatezza
Art. 7	Esclusioni
Art. 8	Obblighi del Clienti
Art. 9	Durata del Contratto
Art. 10	Canoni
Art. 11	Fatturazioni e pagamento
Art. 12	Oneri Fiscali
Art. 13	Limiti di responsabilità
Art. 14	Disposizioni generali
Art. 15	Foro competente

Windows, Microsoft, Office e altri termini utilizzati nella presente documentazione possono essere marchi registrati dei legittimi proprietari



Ollsys Computer S.r.l.
Via Repubblica n. 170
08100 Nuoro

tel. 0784/204250
fax 0784/203252

e-mail: nuoro@ollsys.com
Sito: www.ollsyscomputer.com

Soluzioni e Servizi di qualità
Azienda certificata ISO 9001:2000
per la **Progettazione, installazione**
ed assistenza di reti cablaggi
e sistemi software



ART. 1 – CONDIZIONI GENERALI

Il presente documento ha valore di contratto tra la

Ollsys Computer S.r.l., Viale Repubblica 170, Nuoro

e il

Cliente,

che ha accettato una proposta/preventivo per un servizio S.A.P. (Servizio Aggiornamento Programmi) e/o di un servizio di assistenza tecnica, software o sistemistica,

decorre **dalla data di sottoscrizione** per la durata di **un anno, tacitamente rinnovabile** ove non diversamente indicato **per tutti i clienti** escluso gli **Enti Pubblici** per il quale il rinnovo sarà esplicito.

ART. 2 OGGETTO

La Ollsys Computer S.r.l. fornirà al Cliente, ai termini e alle condizioni che seguono, i servizi di assistenza telefonica e manutenzione e aggiornamento programmi relativamente alle soluzioni applicative proposte nel preventivo/proposta. A seguito dell'accettazione del preventivo/proposta, saranno immediatamente fornite le ultime versioni software disponibili.

ART. 3 NATURA E MODALITA' DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICA

Il servizio comprende le seguenti prestazioni:

- la disponibilità di tecnici specializzati ogni qualvolta si presenti una richiesta scritta, telefonica o via e-mail da parte di un utilizzatore accreditato o comunque dal Cliente, per chiarimenti sull'uso dei programmi e per la risoluzione degli eventuali problemi riguardanti gli applicativi per i quali il cliente ha sottoscritto l'assistenza
- gli oneri di chiamata sono a carico dell'utente;
- la chiamata in assistenza hot line al n. 0784/206373 per gli **enti pubblici** e 0784/204158 per i clienti **privati**, dovrà essere, per quanto possibile, corredata delle indicazioni sui sintomi dell'anomalia riscontrata.
- Il servizio viene erogato durante il normale orario di lavoro della Ollsys Computer e specificamente:
 - per gli **enti pubblici** dalle ore 8.30 alle ore 13.15 dal lunedì al venerdì; il martedì, il mercoledì ed il giovedì il servizio verrà prestato anche dalle 15.30 alle 17.00.
 - per i **clienti privati** dalle ore 9.00 alle ore 13.15 e dalle 15:30 alle 17:00 dal lunedì al venerdì.
- Ove necessario e richiesto, dalla Ollsys o dal cliente, il servizio sarà corredata da opportuni fax e messaggi di posta elettronica

Il servizio potrà essere sospeso per alcuni giorni durante il mese di agosto e per le ferie aziendali.

ART. 4 NATURA E MODALITA' DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E AGGIORNAMENTO PROGRAMMI

Il servizio garantisce:

- L'adeguamento degli applicativi indicati nel preventivo/proposta alle nuove disposizioni o interpretazioni di Legge che non comporti rifacimenti strutturali dei programmi;
- La correzione di eventuali errori o malfunzionamenti con inoltro delle modifiche tramite supporto magnetico, ottico o per via telematica;
- Adeguamento degli applicativi alle eventuali nuove versioni del Sistema Operativo, se supportate;
- Innovazioni e/o modifiche ai programmi necessarie a migliorare le funzionalità del prodotto.

La Ollsys Computer invierà al Cliente, senza necessità di sua preventiva richiesta, le versioni aggiornate dei programmi nonché una copia della relativa documentazione **con eventuali spese a carico del cliente**.

La Ollsys Computer si impegna inoltre a correggere tempestivamente gli eventuali malfunzionamenti, di norma col rilascio dell'ultima versione del singolo pacchetto applicativo.



Ollsys Computer S.r.l.
Via Repubblica n. 170
08100 Nuoro

tel. 0784/204250
fax 0784/203252

e-mail: nuoro@ollsys.com

Sito: www.ollsyscomputer.com

Soluzioni e Servizi di qualità

Azienda certificata ISO 9001:2000

per la **Progettazione, installazione
ed assistenza di reti cablaggi
e sistemi software**



ART. 5 ALTRE MODALITA' DI PRESTAZIONE DEI SERVIZI

Il Cliente è responsabile della corretta applicazione delle procedure sopra indicate e dell'autonoma effettuazione delle attività degli interventi indicati dal Servizio Assistenza della Ollsys Computer come anche della tempestiva installazione degli aggiornamenti inviati.

La Ollsys Computer resta comunque disponibile a concordare col Cliente le attività di assistenza e/o installazione degli aggiornamenti presso la sede del Cliente.

Questi aggiornamenti esulano da presente contratto e saranno fatturati al Cliente secondo le tariffe vigenti alla data della prestazione.

Gli interventi presso la sede indicata dal Cliente dovranno essere richiesti per iscritto, indicando esplicitamente l'impegno al pagamento delle prestazioni richieste e saranno documentati da apposito rapporto di intervento che sarà sottoscritto dal tecnico Ollsys Computer e dal Cliente.

Qualora venga sottoscritto anche un servizio di assistenza on site tale servizio verrà prestato, senza costi aggiuntivi per il cliente, per il numero di interventi stabilito.

ART.6 RISERVATEZZA

La Ollsys Computer ed il Cliente si impegnano a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni relative alle attività prestate cui possa venire a conoscenza durante la prestazione dei servizi richiesti. Tale obbligo vale anche per il personale impiegato nelle attività.

La Ollsys in ogni caso **non tratta** i dati contenuti negli archivi dei clienti e si limita ad usarli con il consenso espresso del cliente stesso per collaudare le procedure in assistenza

ART. 7 ESCLUSIONI

Il servizio di aggiornamento non copre gli interventi sul Sistema Operativo e del software di base. Qualsiasi modifica introdotta o fatta introdurre dal Cliente nei programmi comporta l'immediata decadenza di qualsiasi obbligo da parte della Ollsys Computer in ordine all'assistenza e aggiornamento dei programmi.

ART.8 OBBLIGHI DEL CLIENTE

Il Cliente si impegna ad aggiornare la versione del Sistema Operativo e del Software di base del proprio elaboratore o rete di elaboratori con quella indicata dalla Ollsys Computer. Il Cliente si impegna inoltre a rendere disponibili i locali e i sistemi ai tecnici intervenuti su richiesta del cliente stesso e a compilare l'eventuale rapporto di intervento.

ART.9 DURATA DEL CONTRATTO

Il presente documento è valido ed efficace dalla data di accettazione del preventivo/proposta e rimarrà in vigore fino a quanto indicato nell'art.1.

Qualora richiesta una validità diversa, gli addebiti per frazioni di anno saranno calcolati sulla base dei dodicesimi di canone.

Ove non indicato avrà durata annuale con decorrenza 1 gennaio – 31 dicembre.

Durante tale periodo le parti potranno risolvere il contratto a mezzo di lettera raccomandata con avviso di ricevimento, da inviarsi con almeno 3 mesi di preavviso rispetto alla scadenza.

ART. 10 CANONI

Quale corrispettivo del servizio il cliente si impegna a corrispondere alla Ollsys Computer i canoni annuali indicati nella proposta/preventivo. Tali canoni potranno essere variati annualmente o in occasione del rinnovo del contratto. Tutti gli importi indicati si intendono al netto di IVA di legge.



Ollsys Computer S.r.l.
Via Repubblica n. 170
08100 Nuoro

tel. 0784/204250
fax 0784/203252

e-mail: [nuoro@ollsys](mailto:nuoro@ollsys.com)
Sito: www.ollsyscomputer.com

Soluzioni e Servizi di qualità

Azienda certificata ISO 9001:2000

per la **Progettazione, installazione
ed assistenza di reti cablaggi
e sistemi software**



ART. 11 FATTURAZIONE E PAGAMENTO

I canoni dovuti dal Cliente saranno fatturati in maniera anticipata al termine del mese successivo alla data di consegna, erogazione del servizio o installazione, o previo accordi diversi.

I servizi su richiesta, fuori assistenza, documentati dal rapporto di intervento, saranno fatturati mensilmente; l'importo orario è fissato in Euro 45,00 + IVA, considerando anche e tempo necessario per la trasferta e a tale importo va aggiunto il rimborso delle spese di viaggio pari ad Euro 0,26 + IVA per ogni chilometro.

In caso di frazionamenti di ora verrà addebitato l'importo arrotondato per eccesso.

ART.12 ONERI FISCALI

Tutti gli importi considerati sono al netto di imposte, tasse e contributi. Qualsiasi imposta, tassa o contributo gravante sul presente contratto, sui corrispettivi e sulle prestazioni in esso previste, sarà a carico del Cliente.

ART.13 LIMITI DI RESPONSABILITA'

La Ollsys Computer si impegna a fornire un servizio eseguito a regola d'arte da personale altamente qualificato. Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, dolo o colpa grave, è esclusa qualsiasi responsabilità per danni diretti o indiretti eventualmente sofferti dal Cliente in relazione alle prestazioni rese dalla Ollsys Computer.

ART.14 DISPOSIZIONI GENERALI

Il presente documento vale unicamente se corredato da un preventivo/proposta controfirmato per accettazione e noto alle parti, non è trasferibile e costituisce manifestazione integrale degli accordi intercorsi conclusi dalle parti su tale oggetto.

Qualsiasi modificazione del presente contratto dovrà risultare da atto scritto firmato dalle parti.

Per quanto non previsto valgono le norme vigenti.

ART. 15 FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia sarà competente il foro di Nuoro

Validità di questo documento dal 01/01/2006 fino a nuova revisione

Per il Cliente

Per la Ollsys Computer