

1. OGGETTO DEL CONTRATTO

Servizio di assistenza tecnica sulle apparecchiature informatiche (hardware) del Cliente, nonché sul software ivi installato.

2. DURATA E DECORRENZA DEL CONTRATTO

Il presente contratto decorrerà dal giorno stabilito e rimarrà in corso fino ad esaurimento delle ore acquistate, senza quindi una scadenza temporale. Sarà possibile acquistare un contratto di pari o superiore numero di ore in caso si voglia aumentare il numero complessivo delle ore a disposizione, senza perdere quelle precedentemente acquisite ed ancora non beneficate. I contratti si intenderanno esauriti al raggiungimento delle ore acquistate.

3. SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA

Connessioni Metropolitane S.r.l. (successivamente definita anche "Fornitore"), durante il proprio orario ordinario di lavoro (9-13/15-19), provvederà ad interventi volti a mantenere in efficienza le apparecchiature informatiche del Cliente ed il software installato sulle stesse mediante interventi che saranno effettuati dietro richiesta telefonica, posta elettronica o fax, provvedendo alle riparazioni dei guasti, malfunzionamenti ed alle operazioni di: manutenzione e aggiornamento del sistema operativo; installazione di software certificati ed autentici; assistenza da remoto; controllo del sistema di backup e restore; controllo degli utenti e dei permessi; installazione e controllo antivirus; verifica delle condizioni di sicurezza necessarie a garantire il corretto funzionamento dell'infrastruttura. Salvo il caso di sovraccarichi di lavoro inaspettati, ogni intervento, su richiesta del Cliente, sarà effettuato entro le 8 ore lavorative successive la richiesta d'intervento.

4. MANO D'OPERA E PARTI DI RICAMBIO

Rimane a cura del Cliente la verifica della copertura di garanzia delle parti hardware e degli apparati presenti nel proprio parco macchine. Le eventuali parti di ricambio saranno escluse dal contratto di assistenza e saranno fatturate separatamente a seguito dell'approvazione d'acquisto del Cliente.

5. METODI E TEMPSTICHE

Ad ogni intervento verranno scalate dal totale contrattuale le ore necessarie al completamento dell'assistenza. Nel caso d'intervento a domicilio i tempi verranno calcolati dall'arrivo del tecnico alla sua uscita. La prima ora verrà comunque decurtata anche per interventi di durata inferiore a titolo di costo chiamata. Nel caso d'intervento tramite assistenza remota i tempi verranno calcolati dall'inizio della chiamata telefonica al termine dell'attività svolta. I primi 15 minuti verranno comunque decurtati anche per interventi di durata inferiore a titolo di costo chiamata.

6. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

Resta esclusa qualsiasi responsabilità del Fornitore:

- per eventuali danni conseguenti ad avaria, funzionamento inadeguato e/o difettoso delle apparecchiature, nonché per eventuali danni derivabili da possibili ritardi nel procedere agli interventi di assistenza tecnica o nella fornitura di ricambi e/o materiali di consumo, o per cause al di fuori del proprio potere di intervento;
- nel caso di perdita di dati causati da infezioni virali informatiche;
- nel caso di perdita di dati per guasti dei dischi fissi qualora non aveste provveduto ad eseguire backup dei dati ed averne verificato la correttezza;
- per eventuali violazioni del Cliente in termini di licenze software;
- per negligenza o inosservanza delle istruzioni delle relative apparecchiature dell'infrastruttura;
- per sbalzi di tensione o danni derivanti da infrastrutture esterne o di terze parti (*deterioramento linee dati, accumuli di polvere, ecc...*);
- per ogni altro caso di dolo involontario o fortuito

7. PRESTAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

Il Fornitore è autorizzato sin da ora a procedere in qualunque momento, compatibile con il normale orario di lavoro, alle riparazioni, alla manutenzione, ed ai controlli sulle apparecchiature dell'infrastruttura informatica del Cliente, con facoltà di affidare in tutto o in parte l'esecuzione delle prestazioni di assistenza tecnica a centri di assistenza di propria fiducia.

8. TRASFERIMENTO DI SEDE OPERATIVA

Lo spostamento della/e apparecchiatura/e in località differente da quella riportata nel contratto dovrà essere comunicato tempestivamente al fine di permettere al Fornitore la prosecuzione del servizio. Qualora l'apparecchiatura venga reinstallata in località al di fuori dell'area normalmente assistita, il Fornitore si riserva la facoltà di aumentare il canone di assistenza o di recedere dal contratto. In caso di variazione delle tariffe verrà comunicato a mezzo raccomandata A/R o posta certificata (PEC) il valore del nuovo importo della tariffa, il Cliente avrà la facoltà di rescindere dal contratto entro 30gg dalla ricezione della suddetta comunicazione con relativa nota di credito pari alle ore non usufruite alla tariffa precedentemente approvata. Mancata disdetta entro 30gg verrà considerata come consenso alle variazioni riportate. La disinstallazione che precede lo spostamento delle apparecchiature e la successiva installazione verranno effettuate dal personale tecnico del Fornitore mentre il trasporto delle apparecchiature e conseguente imballo e trasferimento rimarranno a carico del Cliente

9. ADEGUAMENTO CANONE

Decorso il primo anno contrattuale, e così di anno in anno, il Fornitore del servizio avrà la facoltà di variare il canone nella misura della variazione dell'indice ISTAT (indice dei prezzi al consumo per le famiglie di operai ed impiegati) relativi ai 12 mesi precedenti senza che questo possa dar luogo a recesso immediato dal rapporto. Resta inteso che detta variazione sarà applicata al termine di ogni anno contrattuale. Sarà comunque cura del Fornitore avvisare preventivamente il Cliente delle variazioni che verranno applicate al contratto in essere, il Cliente avrà quindi il diritto di rescindere dal contratto come di consueto.

10. FATTURAZIONE E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Si dichiara che le prestazioni offerte dal presente contratto sono soggette ad I.V.A.

Le fatture emesse nel corso del rapporto saranno intestate all'intestatario del canone di assistenza specificato nel presente contratto. Il Cliente si impegna a dare tempestivamente comunicazione al Fornitore di ogni variazione che intervenga nei dati od elementi riportati nel contratto, che questi siano di natura anagrafica o commerciale. Qualsiasi variazione dei dati, non comunicata preventivamente, comporterà l'addebito delle maggiori spese amministrative per modifiche o sostituzioni di fatture già emesse nella misura stabilita discrezionalmente dal Fornitore. Il mancato o ritardato pagamento oltre i 15 gg (anche di una sola fattura) farà decadere dal beneficio del termine il presente contratto e sarà ns. riservo chiedere immediatamente l'intero saldo residuo, maggiorato di interessi, salvo risoluzioni di diritto del contratto. In ogni caso di ritardo nei pagamenti sarà addebitata al Cliente, senza necessità di intimazione o messa in mora, un'indennità di gestione dell'insoluto corrispondente ad euro 20,00.

11. INNOVAZIONE

Il presente accordo annulla e sostituisce ogni precedente convenzione stipulata in materia tra le parti.

12. TUTELA DEI DATI PERSONALI

Ai fini dello svolgimento dell'incarico, il Fornitore (in questo articolo, "Titolare") potrebbe venire a conoscenza di dati personali anche sensibili nella titolarità o comunque nella disponibilità del Cliente (in questo articolo, "Interessato") e riferibili all'Interessato, ai suoi dipendenti o collaboratori, ai suoi clienti o fornitori, alle sue controparti in procedimenti giudiziari e a terzi con quali abbia nel tempo instaurato relazioni negoziali rilevanti ai fini dell'incarico (anche "Dati"), protetti ai sensi del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 ("Codice Privacy") e/o del Regolamento Europeo n. 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali ("GDPR"). A questo proposito, il Titolare informa l'Interessato che tratterà i Dati nel rispetto del Codice Privacy e del GDPR con le modalità e nei termini di cui al presente articolo, e che la sottoscrizione del presente contratto da parte dell'Interessato sarà da intendersi a tutti gli effetti quale consenso al predetto trattamento.

In conformità al principio di minimizzazione previsto dall'articolo 5, comma 1, lettera (c), GDPR, l'Interessato si impegna ad astenersi dall'invio al Titolare di Dati che non siano strettamente necessari per lo svolgimento dell'incarico. In quest'ultimo caso, i Dati dovranno essere trasmessi in forma anonima ovvero tramite l'uso di pseudonimi, salvo che sia altrimenti indispensabile per l'esecuzione dell'incarico.

In ogni caso, l'Interessato dichiara e garantisce di trattare legittimamente ed in conformità al GDPR tutti i Dati che dovesse comunicare al Titolare nel corso dello svolgimento dell'incarico e, in particolare, di aver fornito agli interessati adeguata informativa nella quale viene espressamente menzionata la possibilità di fornire i loro dati personali a società terze incaricate dell'esecuzione di servizi professionali e di avere ottenuto i consensi eventualmente necessari.

In conformità a quanto previsto dall'articolo 32 GDPR, tenuto conto della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, il Titolare dichiara di avere messo in atto misure tecniche ed organizzative adeguate, anche con riferimento alle particolari categorie di Dati di cui agli articoli 9 e 10 GDPR, per garantire un livello di sicurezza idoneo al rischio, che comprendono, in via esemplificativa e non esaustiva: (i) la pseudonimizzazione e la cifratura dei Dati; (ii) la capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento; (iii) la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei Dati in caso di incidente fisico o tecnico; (iv) una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento. I Dati, ove del caso, sono trattati dal Titolare per le seguenti finalità:

- adempiere gli obblighi precontrattuali e contrattuali riguardanti i servizi oggetto dell'incarico;
- adempiere gli obblighi previsti da leggi e regolamenti nazionali e comunitari (es. normativa anticiciclaggio e antiterrorismo) o, per quanto applicabili, da normative vigenti presso paesi terzi;
- eseguire un ordine di Autorità giudiziarie, enti o organismi ai cui potere di vigilanza sia soggetto il Titolare;
- esercitare i diritti del Titolare, in particolare, il diritto di difesa in giudizio.

Il conferimento dei Dati per le finalità poc'anzi indicate è obbligatorio e, pertanto, non richiede il consenso degli interessati. Un eventuale rifiuto di fornire tali dati e/o l'opposizione al loro trattamento comporterebbe l'impossibilità per il Titolare di dare esecuzione al presente contratto.

I Dati potranno essere resi accessibili a:

- dipendenti e collaboratori del Titolare, nella loro qualità di addetti autorizzati al trattamento dei Dati;
- terzi soggetti che svolgono attività in *outsourcing* per conto del Titolare, anche ai fini della conservazione dei Dati, nella loro qualità di responsabili del trattamento;
- terzi soggetti di cui il Titolare si avvale in connessione con l'esecuzione del presente contratto;
- Autorità giudiziarie o di vigilanza, amministrazioni, enti ed organismi pubblici (nazionali ed esteri);
- altre entità giuridiche del gruppo o della rete nazionale od internazionale di cui il Titolare faccia parte.

L'elenco aggiornato dei responsabili e degli addetti autorizzati al trattamento è custodito presso la sede del Titolare. La gestione e la conservazione dei Dati avviene in cloud e su server ubicati all'interno dell'Unione Europea di proprietà e/o nella disponibilità del Titolare e/o di società terze incaricate e debitamente nominate quali responsabili del trattamento. Il trasferimento all'estero dei Dati nei paesi extra-UE avviene in conformità alle disposizioni contenute nell'articolo 46 GDPR, mediante l'adozione di clause-tipo redatte sulla base delle versioni n. 2004/915/EC e n. 2010/87/EU elaborate dalla Commissione Europea.

I Dati non saranno soggetti a diffusione.

I Dati saranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale. A decorrere dalla data di cessazione di tale rapporto per qualsivoglia ragione o causa, i Dati saranno conservati per i termini prescrittivi applicabili ex lege, maggiorati di dodici mesi, anche ai fini dell'eventuale necessità di accertamento, esercizio o difesa dei diritti del Titolare derivanti dalla necessità di comprovare la regolare esecuzione delle proprie prestazioni.

a. Il Titolare si obbliga, sin da ora, a mantenere riservati i Dati e le informazioni ricevuti ai fini dello svolgimento dell'incarico ad adottare le misure atte a garantire un'adeguata tutela degli stessi, assicurando la necessaria confidenzialità e riservatezza circa il loro contenuto. Gli obblighi di riservatezza poc'anzi indicati avranno effetto anche oltre la data in cui lo svolgimento dell'incarico sarà ultimato.

13. FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra il Cliente e Connessioni Metropolitane Srl in merito all'interpretazione e/o all'esecuzione del contratto sarà competente il foro ove ha sede, residenza o domicilio il Cliente ovvero, se quest'ultimo vi acconsente, il foro di Prato.