



Divisione **Business @tnsolutions.it S.r.l**

Contratto Assistenza e consulenza informatica

--- ESEMPIO ---

Condizioni generali di contratto servizi informatici

Articolo 1

Oggetto:

Le presenti Condizioni Generali disciplinano il rapporto tra il Cliente e @tnsolutions.it S.r.l, in ordine alla fornitura dei Servizi di cui alla Proposta ed alla relativa Offerta Commerciale.

I Servizi saranno forniti da @tnsolutions.it S.r.l previa stipulazione del relativo Contratto con il Cliente secondo i termini e le modalità di cui al successivo articolo 3. Per avere accesso ai Servizi, il Cliente dovrà selezionare le Offerte Commerciali desiderate, presenti nella Proposta di Manutenzione, ovvero potrà avvalersi della Procedura di Attivazione o degli ulteriori canali preposti.

Articolo 2

Durata e conclusione del contratto:

Il contratto avrà la durata di 12 (dodici) mesi dalla data di stipulazione e si rinnoverà automaticamente o alla scadenza dei 12(dodici) mesi o una volta esaurito il pacchetto della Proposta commerciale scelto, salvo disdetta come di seguito riportato. Il Cliente potrà recedere dal presente accordo, dandone preavviso scritto di almeno un (1) mese. In tal caso sarà comunque tenuto al pagamento dell'intero compenso pattuito dell'intera durata del contratto. Anche @tnsolutions.it S.r.l potrà recedere dal presente accordo in qualunque momento, dandone preavviso scritto di almeno 3 (tre) mesi. In tal caso restituirà al Cliente l'importo del pacchetto limitatamente alla parte non goduta.

Articolo 3

Disponibilità del servizio di assistenza:

La @tnsolutions.it S.r.l fornirà il servizio di assistenza remota durante il normale orario di lavoro, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00, per ripristinare le normali condizioni di funzionamento delle apparecchiature informatiche. L'intervento richiesto avverrà entro le 24 ore lavorative dalla chiamata di chi constaterà il malfunzionamento delle apparecchiature informatiche. Il servizio di assistenza verrà effettuato in modalità remota o assistenza on site. La @tnsolutions.it S.r.l si riserva di affidare, in tutto o in parte, anche nel corso di esecuzione del presente contratto, il servizio di assistenza delle apparecchiature coperte dal presente accordo, a ditte specializzate.

Articolo 4

Esclusioni:

Il servizio di assistenza non comprende:

1. l'assistenza all'apparato elettrico esterno all'apparecchiature oggetto del presente accordo;
2. la riparazione di apparecchiature che non siano coperte da un Accordo di manutenzione;
3. la sostituzione di apparati danneggiati;
4. le spese di uscita.
5. le ore d'assistenza oltre la soglia acquistata.
6. Attività d'assistenza fuori fascia oraria garantita

Articolo 5

Accesso alle apparecchiature:

La @tnsolutions.it S.r.l avrà libero e completo accesso previa autorizzazione alle apparecchiature per eseguire il servizio di assistenza informatiche.

Articolo 6

Canone di assistenza:

Il canone di assistenza verrà fatturato alla firma del contratto della Proposta sottoscritta. Il pagamento dovrà avvenire al ricevimento della fattura tramite ricevuta bancaria o tratta con appoggio su banca di Vostra scelta.

Inoltre, la @tnsolutions.it S.r.l si riserva il diritto alla sospensione dell'accordo in caso di mancato pagamento. Tale importo non prevede alcun ulteriore onere finanziario per tutta la durata dell'accordo, tranne che per ragioni eventualmente dovute ai fatti di cui al punto 4.

Il canone di assistenza verrà adeguato ogni 12(dodici) mesi con una percentuale determinata dal tasso di inflazione ufficiale, dal costo del lavoro e dal costo dei trasporti.

Articolo 7

Limitazione di responsabilità:

La @tnsolutions.it S.r.l non assume alcuna altra obbligazione e non presta alcuna altra garanzia oltre a quella espressamente prevista nel presente accordo, rimanendo in tutti i casi esclusa ogni responsabilità della @tnsolutions.it S.r.l per danni di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo.

Articolo 8

Disposizioni generali:

I termini e le condizioni del presente contratto potranno essere modificati dalla @tnsolutions.it S.r.l dandone preavviso scritto al Cliente almeno 3 (tre) mesi prima dell'inizio di tale modifica. In caso di modifica il Cliente potrà risolvere l'accordo dandone preavviso scritto almeno 1 (uno) mese prima dell'inizio

di tale modificazione, altrimenti tale modificazione si riterrà accettata. La @tnsolutions.it S.r.l non sarà responsabile qualora il servizio non possa essere reso per cause non imputabili alla stessa.

Il Cliente garantisce di essere proprietario delle apparecchiature oggetto del presente accordo o di essere autorizzato dal proprietario a stipulare l'accordo per la manutenzione.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO PER LE IMPRESE



Sede operativa:

20066 Melzo (MI) Viale Svezia 3
Tel. 02.9517550 e-mail: info@tnsolutions.it
@tnsolutions.it S.r.l P. IVA/cf : 06024640960

Articolo 9

Competenza:

Per qualsiasi controversia sarà esclusivamente competente il foro di Milano.

Proposta di manutenzione informatica per aziende

L'impresa così come sotto identificata propone a T@tnsolutions.it S.r.l di concludere un contratto per il servizio di Manutenzione secondo le condizioni contenute nell'Offerta VirtualAssistance in base alle Condizioni Generali per Aziende allegate alla presente che dichiara di ben conoscere ed accettare.

DATI DELLA SEDE LEGALE		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Denominazione sociale	Forma giuridica	P. Iva/Cf
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Indirizzo	Numero	CAP
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Città	Comune	Prov.
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Telefono	Sito internet	e-mail

DATI DEL DELEGATO O DEL LEGALE RAPPRESENTANTE	
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nome	Cognome

OFFERTA MANUTENZIONE VIRTUAL ASSISTANCE		
<input type="checkbox"/> 24 Ore	<input type="checkbox"/> 40 Ore	Ore personalizzabili

MODALITA' DI PAGAMENTO			
<input type="checkbox"/> Bonifico bancario	<input type="checkbox"/> Assegno bancario	<input type="checkbox"/> Carta di credito	<input type="checkbox"/> Altro

FUNZIONARIO DI VENDITA T&NSolutions	
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nome	Cognome

<input type="text"/>
Note

FIRMA DEL DELEGATO O DEL LEGALE RAPPRESENTANTE	
<p>La firma del Cliente vale quale Proposta di Abbonamento al servizio indicato e disciplinato dalle Condizioni Generali di Contratto allegate.</p> <p>Data _____</p> <p>Il cliente (Timbro/firma)</p>	<p>Il Cliente dichiara di aver preso visione delle Condizioni Generali di Contratto e ai sensi e per gli atti degli Art. 1341 e Art. 1342 Cod. Civ. dichiara di approvare specificatamente le clausole delle Condizioni Generali di Contratto di seguito indicate: Art.1,2,3,4,5,6,7,8,9,10.</p> <p>Data _____</p> <p>Il cliente (Timbro/firma)</p>

MANIFESTAZIONE DI CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

a) Letta la nota informativa sulle Condizioni di Trattamento dei dati Personali allegate alla presente Proposta e parte integrante della stessa, esprimo il mio consenso al trattamento e alla comunicazione dei miei dati personali a Società che svolgono funzioni necessarie o strumentali all'operatività del Servizio, e a Società incaricate della tutela del credito derivante dal presente contratto che potranno, per le medesime finalità, anche trasmetterli a società terze. In mancanza del mio consenso il servizio non potrà essere erogato

Accetto

Non accetto

b) Letta la nota informativa, esprimo il mio consenso a che i dati da me forniti siano utilizzati per l'invio di informazioni ed offerte commerciali anche di terzi, per il compimento di ricerche di mercato e statistiche commerciali

Accetto

Non accetto

Il Cliente o il Delegato (quest'ultimo munito di reali poteri)

Oggetto: Informativa ai sensi del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 sulla tutela dei dati personali

Gentile Cliente,

La informiamo che per le finalità connesse alla fornitura del Servizio di assistenza remota, @tnsolutions.it S.r.l con sede operativa in Viale Svezia 3, Melzo (MI) 20066 (di seguito "@tnsolutions.it S.r.l"), esegue il trattamento dei dati da Lei forniti, o comunque acquisiti in sede di esecuzione del Servizio.

Il titolare del trattamento è @tnsolutions.it S.r.l nella persona del legale rappresentante pro tempore. L'elenco dei responsabili del trattamento dei dati personali e dei terzi destinatari di comunicazioni è disponibile presso gli uffici della stessa società.

Il trattamento dei dati avviene con procedure idonee a tutelare la riservatezza dell'Utente e consiste nella loro raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, diffusione, cancellazione, distruzione degli stessi comprese la combinazione di due o più delle attività suddette.

Il trattamento dei dati, oltre alle finalità connesse, strumentali e necessarie alla fornitura del Servizio sarà finalizzato a:

a) comunicare i dati a Società che svolgono funzioni necessarie o strumentali all'operatività del Servizio e/o gestiscono anche dati finalizzate alla tutela dei rischi del credito e accessibili anche a Società terze anche al di fuori del territorio dell'Unione Europea;

b) raccogliere dati ed informazioni in via generale e particolare sugli orientamenti e le preferenze dell'Utente; inviare informazioni ed offerte commerciali, anche di terzi; inviare materiale pubblicitario e informativo; effettuare comunicazioni commerciali, anche interattive; compiere attività dirette di vendita o di collocamento di prodotti o servizi; elaborare studi e ricerche statistiche su vendite, clienti e altre informazioni, ed eventualmente comunicare le stesse a terze parti; cedere a terzi, anche al di fuori del territorio dell'Unione Europea, i dati raccolti ed elaborati a fini commerciali anche per la vendita o tentata vendita, ovvero per tutte quelle finalità a carattere commerciale e/o statistico lecite.

Il conferimento del consenso al trattamento dei propri dati personali da parte dell'Utente è facoltativo. In caso di rifiuto del trattamento dei dati personali di cui alla lettera b) il trattamento sarà limitato all'integrale esecuzione degli obblighi derivanti dalla fornitura del Servizio, nonché all'adempimento degli obblighi previsti da leggi, regolamenti e normativa comunitaria. In caso di rifiuto del trattamento dei dati personali di cui alla lettera a) la Società non potrà fornire il Servizio.

Il trattamento dei dati dell'Utente per le finalità sopraindicate avrà luogo prevalentemente con modalità automatizzate ed informatizzate, sempre nel rispetto delle regole di riservatezza e di sicurezza previste dalla legge. I dati saranno conservati per i termini di legge presso @tnsolutions.it S.r.l e trattati da parte di dipendenti e/o professionisti da questa incaricati, i quali svolgono le suddette attività sotto la sua diretta supervisione e responsabilità. A tal fine, i dati comunicati dall'Utente potranno essere trasmessi a soggetti esterni, anche all'Estero, che svolgono funzioni strettamente connesse e strumentali all'operatività del Servizio.

La informiamo, inoltre, che, ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, il Cliente ha il diritto di opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento e può, secondo le modalità e nei limiti previsti dalla vigente normativa, richiedere la conferma dell'esistenza di dati personali che lo riguardano, e conoscerne l'origine, riceverne comunicazione intelligibile, avere informazioni circa la logica, le modalità e le finalità del trattamento, richiederne l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, richiedere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima, il blocco dei dati trattati in violazione di legge, ivi compresi quelli non più necessari al perseguimento degli scopi per i quali sono stati raccolti, nonché, più in generale, esercitare tutti i diritti che gli sono riconosciuti dalle vigenti disposizioni di legge.

Offerta commerciale contratto IT pag. 1 di 2

A chi si rivolge

L'offerta **VirtualAssistance** si rivolge alle piccole medie imprese che vogliono usufruire di un innovativo servizio di assistenza informatica.

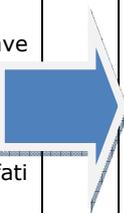
Tecnologie utilizzate

Per poter usufruire dei servizi **VirtualAssistance** è sufficiente possedere una linea internet attiva. Grazie alla tecnologia one2one la nostra struttura tecnica, in pochi secondi dalla segnalazione del guasto, ad una apparecchiatura coperta dal servizio **VirtualAssistance**, sarà in grado di intervenire in modalità remota presso la sede del cliente. I vantaggi prodotti da tale tecnologia permettono ai nostri tecnici di intervenire in remoto simulando in tutto e per tutto la presenza di un tecnico a domicilio, garantendo massima efficienza e controllo dei dispositivi sottoposti ad intervento di assistenza.

Grazie al concetto di sicurezza a due livelli viene garantita la massima protezione delle comunicazioni in transito tra la nostra struttura tecnica e la sede del cliente.

Concetto di sicurezza a due livelli

- Separazione logica del server di mediazione e di comunicazione.
- Autenticazione al server attraverso chiave compilata ECC integrata a 160 bit (Asimmetr
corrispondente a 1024 bit RSA)
- Scambio (simmetrico) di dati crittografati Blowfish a 128 bit mediante server di comunicazione



Assistenza remota **VirtualAssistance**
Attivato soltanto dietro precisa autorizzazione da parte dell'utente che mostra il proprio schermo; può essere disattivato con un semplice clic o premendo il tasto F11 delle tastiera

Vantaggi prodotti dal servizio VirtualAssistance:

Assistenza informatica remota

- Non necessita dell'intervento in loco per effettuare il ripristino software delle applicazioni
- Diagnosi dei guasti immediata e risolutiva;
- Rimozione di virus informatici direttamente dalla nostra sede operativa;
- Ripristino software client Microsoft in modalità remota;
- Non necessita di configurazioni personalizzate della rete locale;
- Non necessita di indirizzo IP pubblico.
- Riduzione dei costi di assistenza tecnica
- Spedizione mezzo mail report mensile dettaglio interventi tecnici in loco e in remoto

VirtualAssistance grazie all'utilizzo del canale internet è il primo sistema di assistenza che non prevede costi di uscita per effettuare l'intervento.

@tnsolutions.it S.r.l con l'offerta VirtualAssistance propone un servizio di supporto informatico ideato per le aziende che necessitano di supporto **veloce e sicuro**.

Offerta commerciale contratto IT pag. 2 di 2

Dettagli servizio VirtualAssistance

Fasce orarie garantite

- Gli Interventi di assistenza remota sono garantiti nelle seguenti fasce orarie: dalle 09:00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18:00;
- Il supporto telefonico per la registrazione del guasto è garantito nelle seguenti fasce orarie: dalle 09:00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18:00.
- Le ore utilizzate durante le giornate di sabato/festivi/notturno saranno maggiorate del 75%.
Tempi di intervento.
- L'intervento di assistenza remota verrà effettuato entro le 24 ore lavorative dalla segnalazione del guasto.
Fruizione offerta
- Il servizio VirtualAssistance verrà attivato sulle macchine che saranno segnalate durante la stipulazione del contratto.
- Le ore di assistenza remota verranno calcolate in moduli da un quarto d'ora;
- Le ore di assistenza in loco verranno calcolate in moduli di un'ora;
- Le ore offerte hanno validità 12 mesi dalla stipulazione del contratto.
- in caso di utilizzo di tutto le ore prepagate verranno fatturate le attività extra soglia al costo orario della fascia acquistata.

Uscita in loco

Nel caso si verificassero le seguenti situazioni:

- Irraggiungibile piattaforma client;
- Mancanza di connessione internet;
- Intervento di sostituzione apparato hardware.

La @tnsolutions.it S.r.l garantisce l'uscita a domicilio, le spese di trasferta saranno calcolate sulla base della seguente tabella. Il tempo dell'intervento di assistenza in loco sarà calcolato in moduli di un'ora, le ore consumate saranno scalate dal pacchetto di assistenza acquistato.

Servizio SLA a richiesta:

Richiedi contatto commerciale per le tariffe d'assistenza IT

www.tnsolutions.it Tel. 02.9517550 Mail: info@tnsolutions.it

--- ESEMPIO ---



@tnsolutions.it S.r.l

Part. IVA/Cf 11001110961

Sede Operativa: Viale Svezia 3,
Melzo (MI) 20066

Tel. 02.9517550

E-mail: info@tnsolutions.it

Web: <https://www.tnsolutions.it>

E-commerce solutions

<https://www.initpc.com>