



PRT Sistemi S.r.l.
Via Nino Bixio, 22
26100 – Cremona
Tel. 0372 466008
Fax. 0372 449003
C.F. e P.Iva : 01450010192

<http://www.prtsistemi.it>
info@prtsistemi.it

Assistenza Tecnica
assistenza@prtsistemi.it

Microsoft
Authorized Education Reseller

KERIO | Certified Partner

ZyXEL
CERTIFIED

Oggetto: EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA “ PRT SISTEMI ”

Gentile Cliente, al fine di migliorare il nostro servizio, desideriamo informarLa sull'operatività del Reparto Tecnico e sulle condizioni di erogazione del relativo servizio di assistenza.

L'area commerciale è a Sua disposizione per definire le migliori condizioni di assistenza per le Sue installazioni e per valutare eventuali Vostre richieste.

Rimanendo a disposizione per eventuali chiarimenti, cogliamo l'occasione per porgerLe i ns. più cordiali saluti.

PRT Sistemi S.r.l.

Marco Tedeschi

Informativa ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003.

I dati raccolti saranno trattati dalla PRT Sistemi S.r.l. ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003. In ogni momento si potrà richiederne la modifica, il blocco o la cancellazione come previsto dal decreto stesso.

Modello	Revisione	Data Rilascio	Documento	Pagina
INFORMATIVA	1	01/07/2010	Erogazione del Servizio	Pagina 1 di 4

Assistenza Sistemistica, **Vendita** Software ed Hardware, Sicurezza Informatica, Realizzazione reti, Recupero Dati, Controllo accessi



PRT Sistemi S.r.l.
Via Nino Bixio, 22
26100 – Cremona
Tel. 0372 466008
Fax. 0372 449003
C.F. e P.Iva : 01450010192

<http://www.prtsistemi.it>
info@prtsistemi.it

Assistenza Tecnica
assistenza@prtsistemi.it

Microsoft
Authorized Education Reseller

KERIO | Certified Partner

ZyXEL
CERTIFIED

Attività del Reparto Tecnico Hardware e Software

1. Installazione e configurazione di:
Sistemi operativi per personal computer e server, stampanti office, stampanti per etichette, lettori di codici a barre fissi e in radiofrequenza, apparati radio, apparati di rete passivi e attivi, prodotti software sviluppati da PRT Sistemi e da terze parti;
2. Assistenza sistemistica
3. Progettazione e Realizzazione di reti in cavo e wireless
4. Sistemi di videosorveglianza
5. Sviluppo di applicazioni software personalizzate
6. Salvataggio e recupero dati
7. Formazione del personale
8. Realizzazione portali web
9. Consulenza Privacy

Condizioni STANDARD per Clienti privi di contratto di assistenza

Gestione della chiamata di intervento:

1. il Cliente comunica il problema al **Servizio tecnico di PRT Sistemi** utilizzando una delle seguenti modalità:
 - Email ad assistenza@prtsistemi.it
 - Telefonicamente al numero 0372 466008 o ai cellulari di servizio
 - Via fax al numero 0372 449003
 - L'assistenza viene erogata negli orari d'ufficio dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 14,30 alle 18,30 dal lunedì al venerdì; è possibile concordare interventi al di fuori delle fasce orarie indicate con una maggiorazione del 25% sulla tariffa oraria.⁽¹⁾ Gli interventi presso la sede del cliente saranno garantiti entro le 32 ore lavorative successive alla chiamata;
2. Il tecnico registra la richiesta di assistenza assegnando la priorità in funzione della gravità del problema;
3. Il Cliente viene contattato per concordare l'intervento presso la propria sede. La durata minima dello stesso è 30 (trenta) minuti; nel caso questi richieda una durata maggiore, il tempo eccedente verrà addebitato solo se oltre i 15 (quindici) minuti approssimandolo alla mezzora successiva.
A discrezione del tecnico potrà essere fornita assistenza telefonica che verrà addebitata approssimando ai 15 (quindici) minuti successivi con un minimo di 30 (trenta) minuti nel mese. Entro il giorno successivo verrà inviato, via fax o email, un dettaglio dell'attività svolta comprensivo del tempo addebitato.

Modello	Revisione	Data Rilascio	Documento	Pagina
INFORMATIVA	1	01/07/2010	Erogazione del Servizio	Pagina 2 di 4



PRT Sistemi S.r.l.
Via Nino Bixio, 22
26100 – Cremona
Tel. 0372 466008
Fax. 0372 449003
C.F. e P.Iva : 01450010192

<http://www.prtsistemi.it>
info@prtsistemi.it

Assistenza Tecnica
assistenza@prtsistemi.it

Microsoft
Authorized Education Reseller

KERIO | Certified Partner

ZyXEL
CERTIFIED

4. Presso il cliente viene compilato il “Rapporto Intervento” in duplice copia debitamente controfirmato per accettazione; il modulo riporta:

- Tempo di effettiva permanenza presso il cliente
- Tempo di percorrenza A/R (suddiviso per fasce chilometriche come da tabella 1)
- Distanza effettiva (A/R) per l'esposizione del rimborso chilometrico di 0,50 €/km (Applicato qualora la sede del cliente disti più di 5 Km dalla sede operativa di PRT Sistemi)
- Eventuali parti di ricambio e/o accessori utilizzati per l'intervento
- Rimborso integrale delle eventuali spese aggiuntive rese necessarie dall'intervento

Tabella (1)

Distanza tra sede “PRT Sistemi” e sede Cliente		Tempo addebitato per il percorso di andata e ritorno
A	fino a 10 km.	30 min
B	da 10 a 30 km.	1,0 ora
C	da 30 a 60 km	1,5 ore
D	da 60 a 85 km.	2,0 ore
E	da 85 a 100 km.	2,5 ore
	per ogni successiva tratta di 25 km.	ulteriore maggiorazione di 0,5 ore

5. Per prodotti in garanzia forniti da “PRT Sistemi”, l'assistenza hardware viene effettuata presso i nostri laboratori. Qualora necessiti un intervento presso la sede del cliente verranno addebitate le voci del paragrafo 4 ad esclusione del “tempo di effettiva permanenza”.

6. Per interventi di riparazione non in garanzia effettuati presso il nostro laboratorio verrà addebitato il tempo di effettiva lavorazione sul prodotto con un minimo di 30 (trenta) minuti. La consegna ed il ritiro del prodotto saranno a cura del cliente. Qualora il ritiro e la riconsegna del materiale vengano effettuati dal nostro personale verranno esposti i costi relativi al tempo di percorrenza ed il rimborso chilometrico.

7. “PRT Sistemi Srl”, di seguito indicata come «il Consulente», non assume alcuna altra obbligazione e non presta alcuna altra garanzia oltre a quella espressamente prevista dal presente accordo.

Rimane in tutti i casi esclusa ogni responsabilità del Consulente relativamente a:

- contenuto dei supporti magnetici o simili in possesso del cliente o danni a questi arrecati da cause di forza maggiore (a solo titolo esemplificativo: sbalzi di tensione, cortocircuiti, fulmini, ecc.);
- perdita di dati non salvati dal Cliente e non segnalati per iscritto dal Cliente stesso

8. Qualsiasi controversia dovesse insorgere tra le parti in ordine all'interpretazione, efficacia, esecuzione, risoluzione ed in generale alle sorti degli accordi di cui al presente contratto, Foro competente sarà quello della circoscrizione in cui ha sede il Consulente.

⁽¹⁾ Gli interventi **concordati** erogati nella giornata di sabato subiranno una maggiorazione del 25% sulla tariffa oraria, quelli erogati nei giorni festivi subiranno invece una maggiorazione del 50%. Per quanto riguarda interventi **non concordati** le variazioni saranno rispettivamente del 50% e del 75%.
Per tutti questi interventi è previsto un tempo minimo fatturabile di 3 ore.

Modello	Revisione	Data Rilascio	Documento	Pagina
INFORMATIVA	1	01/07/2010	Erogazione del Servizio	Pagina 3 di 4



PRT Sistemi S.r.l.
Via Nino Bixio, 22
26100 – Cremona
Tel. 0372 466008
Fax. 0372 449003
C.F. e P.Iva : 01450010192

<http://www.prtsistemi.it>
info@prtsistemi.it

Assistenza Tecnica
assistenza@prtsistemi.it

Microsoft
Authorized Education Reseller

KERIO | Certified Partner

ZyXEL
CERTIFIED

Oggetto: Informativa ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

Ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" ed in relazione ai dati personali di cui **PRT Sistemi S.r.l.** entrerà in possesso, Vi informiamo di quanto segue:

1. Secondo la normativa indicata, tale trattamento sarà improntato ai Principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti dell'interessato alla protezione dei dati personali.

2. I dati personali raccolti saranno essenzialmente inerenti a:

- dati identificativi (ragione o denominazione sociale, sede tel. fax, e-mail, dati fiscali ecc.)
- dati relativi all'attività economica e commerciale (ordini, solvibilità, dati bancari e finanziari, dati contabili e fiscali, ecc)

Tali dati saranno forniti direttamente dall'interessato.

3. Il trattamento dei dati avrà luogo per le seguenti finalità: adempimento delle obbligazioni contrattuali, tenuta delle scritture obbligatorie per legge nell'ambito civilistico, contabile e fiscale, indagini statistiche interne, organizzazione del lavoro interno, invio di materiale pubblicitario, informazioni commerciali e ricerche di mercato.

4. Il trattamento è realizzato per mezzo delle operazioni o complesso di operazioni effettuati anche senza l'ausilio di strumenti elettronici o comunque automatizzati concernenti la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la conservazione, la consultazione, l'elaborazione, la modifica, la selezione, l'estrazione, il raffronto, l'utilizzo, l'interconnessione, il blocco, la comunicazione, la diffusione e la cancellazione e distruzione dei dati, anche se non registrati in una banca dati;

5. Il consenso al trattamento dei dati è facoltativo, fatta eccezione per i dati di cui all'art. 24 D. Lgs. n. 196/2003 in relazione ai quali il conferimento è obbligatorio. L'eventuale diniego al consenso da parte dell'interessato di conferire i predetti dati potrà impedire la costituzione e/o la prosecuzione del rapporto con la società.

6. I dati potranno essere comunicati alle seguenti categorie di soggetti, per le finalità già illustrate:

- corrieri e spedizionieri, collaboratori,
- istituti di credito, finanziamento;
- studi professionali (legali e/o commerciali), società di consulenza.

7. I dati personali non sono soggetti a diffusione.

8. Il titolare del trattamento è PRT Sistemi S.r.l. con sede in Cremona – Via Nino Bixio, 22 nella persona del suo legale rappresentante pro-tempore. I dati possono essere trattati presso la sede della ditta o presso gli studi di consulenza fiscale, nonché presso eventuali altri professionisti, ai quali è stato conferito il mandato per l'elaborazione della contabilità e quant'altro di competenza.

9. I dati personali oggetto di trattamento verranno custoditi e controllati in modo da ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, ovvero di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

10. In ogni momento l'interessato potrà esercitare i suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento ai sensi dell'art. 7 del D. Lgs. 196/2003 che di seguito si trascrive integralmente:

Art. 7 - Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti.

1) *L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile*

2) *L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione*

- a) dell'origine dei dati personali;
- b) delle finalità e modalità del trattamento;
- c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
- e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3) *L'interessato ha diritto di ottenere:*

- a) l'aggiornamento, la rettifica ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati;
- c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

4) *L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:*

- a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale

Modello	Revisione	Data Rilascio	Documento	Pagina
INFORMATIVA	1	01/07/2010	Erogazione del Servizio	Pagina 4 di 4