



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



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 richieste.

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

PRT Sistemi S.r.l.

Torco Testaui

Modello	Revisione	Data Rilascio	Documento	Pagina
CONTRATTO	1	08/10/2018	Erogazione del Servizio 2018	Pagina 1 di 5



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



Condizioni contrattuali volte a regolamentare il servizio prestato da PRT Sistemi Srl in favore della Clientela priva di contratto di assistenza

- **PRT Sistemi S.r.l.**, con sede in Cremona – Via Nino Bixio, 22 P.IVA: 01450010192, nella figura del suo rappresentante legale e qui di seguito indicato come «*il Consulente*»;

e

L'azienda richiedente il servizio di assistenza, nella figura del suo rappresentante legale e qui di seguito indicata come «*la Società*»;

PREMESSO

- che *il Consulente* effettua l'attività di consulenza e servizi nell'ambito del settore informatico e più precisamente nella manutenzione di sistemi di rete ed infrastrutture informatiche nonché nella loro progettazione e realizzazione e segnatamente
 - Installazione e configurazione di:
Sistemi operativi Windows server e desktop, apparati di networking, firewall e dispositivi di security, soluzioni Wi-Fi, stampanti office, etichettatrici, lettori barcode, sistemi per il controllo accessi, prodotti software di propria realizzazione o di terze parti;
 - Assistenza sistemistica
 - Progettazione e Realizzazione di reti in cavo e wireless
 - Sistemi di videosorveglianza
 - Sviluppo di applicazioni software personalizzate
 - Salvataggio e recupero dati
 - Formazione del personale
 - Realizzazione portali web
 - Consulenza Privacy
- che *la Società* necessita di consulenza ed assistenza per la manutenzione ed il corretto funzionamento del proprio sistema informatico attuale e di futura realizzazione;
- che *la Società* richiede i servizi prestati *dal Consulente* per le apparecchiature descritte nell'apposito allegato il quale, se presente, fa parte integrante del presente contratto.

CONVENGONO

© Copyright ©PRT Sistemi Srl

Modello	Revisione	Data Rilascio	Documento	Pagina
CONTRATTO	1	08/10/2018	Erogazione del Servizio 2018	Pagina 2 di 5



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



Art. 1 Le premesse

Le premesse devono intendersi facenti parte integrante delle pattuizioni che seguono.

Art. 2 Oggetto del servizio di assistenza

Il Consulente metterà a disposizione il proprio personale tecnico per effettuare le attività di assistenza a livello sistemistica volta al supporto del Cliente nella risoluzione di problemi di carattere informatico (blocchi di sistema, perdita di dati, presenza di virus, degrado delle prestazioni, perdita di funzionalità dei sistemi informatici, configurazione ed uso delle procedure software, ecc., ..), onde ottenere, se possibile, il ripristino della normale operatività e la risoluzione dei problemi della procedura software.

L'attività di assistenza e manutenzione verrà prestata anche a livello hardware per le apparecchiature del cliente. Per manutenzione si intende l'intervento del personale tecnico del Consulente atto alla riparazione delle apparecchiature di cui sopra nel caso di malfunzionamento e/o alla sostituzione di parti delle stesse non più funzionanti e/o rovinata, mentre per assistenza si intende la prestazione di assistenza tecnica da parte del consulente idonea a risolvere problemi di funzionamento delle apparecchiature stesse.

Il servizio comprende:

- manutenzione software su prodotti commerciali (a solo titolo esemplificativo: Sistemi Operativi Microsoft Windows, Applicativi Microsoft Office, Mail Server, Soluzioni di backup, Soluzioni Antivirus, ecc.);
- manutenzione hardware su Server, Desktop, Notebook ed accessori ad essi collegati;
- manutenzione apparati di networking;
- manutenzione dispositivi firewall e soluzioni Wi-Fi;
- consulenza per studi di fattibilità e/o acquisto materiali.

Art. 3 Modalità operative del Servizio di assistenza

3.1) Il consulente erogherà in favore del cliente, mettendo a disposizione il personale necessario, il proprio servizio di assistenza nei termini convenuti al punto 2 del presente contratto. La durata minima di un intervento è 30 (trenta) minuti; nel caso l'intervento richieda una durata maggiore, il tempo eccedente verrà addebitato solo se oltre i 15 (quindici) minuti approssimandolo alla mezzora successiva.

L'intervento avrà inizio, previo appuntamento, entro e non oltre 24 (ventiquattro) ore lavorative secondo il calendario e l'orario in vigore presso il Consulente e precisamente tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 12,30 e dalle 14,30 alle 18,30.

Nel caso la Società richieda un intervento urgente (entro quattro ore lavorative), questo comporterà l'addebito di una ulteriore ora di lavoro a titolo di diritto di urgenza, indipendentemente dalla durata dell'intervento. Il tutto meglio specificato al punto 7 delle presenti condizioni contrattuali

3.2) Il Cliente garantisce il libero accesso al personale tecnico incaricato dal Consulente presso la sede dello stesso e/o presso i luoghi da costui indicati per l'espletamento dell'incarico.

3.3) Il Cliente è consapevole che il Consulente non è in alcun modo tenuto e/o obbligato, in forza delle pattuizioni contrattuali convenute, a fornire informazioni e/o istruzioni e/o assistenza tecnica di qualsiasi tipo in merito agli eventuali prodotti software e hardware obsoleti installati sulle apparecchiature da costui detenute.

3.4) Il Cliente è consapevole che il corrispettivo convenuto nel presente contratto comprende i soli costi della manodopera per gli interventi specificati al punto 2.

Il consulente erogherà, se necessario, il servizio di assistenza con le seguenti modalità:

- per via telefonica, fax e/o e-mail. L'assistenza telefonica viene erogata durante l'orario di ufficio secondo il calendario e l'orario in vigore presso il Consulente (salvo diversi accordi scritti) e precisamente tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 12,30 e dalle 14,30 alle 18,30 e verrà addebitata approssimando ai 15 (quindici) minuti successivi e detratta dal monte ore totali. Qualora la Società lo richieda espressamente è possibile ampliare le fasce orarie di assistenza giornaliera e prevedere un supporto per i fine settimana.

- qualora gli strumenti tecnologici detenuti del Cliente lo consentano il consulente metterà a disposizione del Cliente un servizio di assistenza per via telematica, durante gli orari d'ufficio, mediante il quale il proprio personale tecnico, attraverso apposita connessione InterNet, potrà operare a distanza sul parco informatico del Cliente. La Teleassistenza (erogata con sistemi in assoluta sicurezza e crittografia SSL AES 128 Bit con chiave pubblica/privata RSA) viene erogata secondo il calendario e l'orario in vigore presso il Consulente (salvo diversi accordi scritti) e verrà addebitata approssimando ai 15 (quindici) minuti successivi con un minimo di 30 (trenta) minuti. La Società autorizza gli interventi in Teleassistenza erogati dal Consulente.

Si conviene che in caso di oggettiva difficoltà nella risoluzione della problematica lamentata, il Cliente autorizza il consulente ad intervenire, senza limitazione alcuna di tempo luoghi e orari presso la sede dello stesso e/o nei luoghi ove sono detenuti i sistemi informatici e/o le apparecchiature sulle quali è necessario intervenire.

3.5) Con particolare riguardo alle modalità di erogazione del servizio di assistenza prestato per via telematica, meglio sopra descritto, con la sottoscrizione del presente contratto il Cliente autorizza espressamente il Consulente e/o personale terzo da quest'ultimo autorizzato, ad intervenire per via telematica su propri sistemi.

3.6) Il consulente potrà affidare l'espletamento del servizio di assistenza a terzi, che opereranno sotto la sua diretta supervisione e responsabilità, che a suo insindacabile giudizio siano in possesso delle competenze e delle risorse per il corretto espletamento dell'incarico affidato.

3.7) 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 nei termini di cui al successivo art. 7.

Art. 4 Esclusione dal servizio di assistenza

Si intende espressamente escluso dal presente rapporto contrattuale, e quindi oggetto di una dedicata pattuizione, tutto quanto non specificatamente descritto all'articolo 2 (Oggetto del servizio di assistenza) e segnatamente

- l'assistenza, manutenzione e/o riparazione delle apparecchiature che non siano coperte dal presente accordo;
- la riparazione di guasti determinati da modifiche della struttura, svolte da personale non autorizzato, delle apparecchiature così come fornite all'origine;
- l'installazione, assistenza, manutenzione e/o riparazione di software non certificati per il sistema operativo presente sulle apparecchiature;
- la manutenzione e/o riparazione di guasti causati dall'uso improprio di accessori o materiali non originali;
- l'assistenza all'apparato elettrico esterno alle apparecchiature oggetto del presente contratto.

Non è oggetto del contratto alcun tipo di materiale hardware o software necessario allo svolgimento dell'intervento.

Art. 5 Modifica delle condizioni contrattuali

Ogni modifica al presente contratto dovrà essere preventivamente concordata tra le parti e dovrà avvenire per iscritto.

Art. 6 Decorrenza, durata e rinnovo tacito del contratto

Il presente rapporto contrattuale avrà decorrenza dalla data di sottoscrizione ed avrà efficacia riferita all'intervento richiesto.

Art. 7 Corrispettivo

Il corrispettivo dovuto per gli interventi richiesti ed eseguiti dal Consulente sarà composto da:

- 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 oltre 5 Km dalla sede operativa del Consulente)
- Spese di trasferta
- 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

Elementi che verranno specificati nel Rapporto di Intervento redatto in duplice copia debitamente controfirmato per accettazione dal Cliente o inviato in formato elettronico a mezzo email al rientro in sede che dovrà essere restituito debitamente accettato dal cliente.

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

Il tutto meglio specificato nell'all. 1 che fa parte integrante del presente contratto,

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
CONTRATTO	1	08/10/2018	Erogazione del Servizio 2018	Pagina 3 di 5



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



Il pagamento del corrispettivo pattuito non potrà essere ritardato e/o sospeso per nessuna ragione. In caso di ritardato pagamento, il Cliente si impegna fin da ora a riconoscere al Consulente (senza necessità di messa in mora e dietro emissione di regolare fattura da parte della stessa) gli interessi moratori calcolati nel rispetto della normativa sottesa secondo il tasso in vigore dal giorno successivo a quello di scadenza del pagamento fino al giorno di ricezione del pagamento da parte del Cliente.

Art. 8 Cause di Risoluzione del contratto

Il Consulente potrà risolvere il presente accordo anche dandone immediato preavviso scritto a mezzo di raccomandata a.r. e/o PEC. Nel caso in cui la Società non onori il pagamento entro i termini stabiliti, il presente contratto si intenderà risolto con effetto immediato liberando il Consulente da qualsiasi responsabilità e dagli obblighi assunti, fatto salvo il diritto del Consulente stesso di vedersi riconosciuto un compenso a titolo di risarcimento danni pari alla differenza tra il valore del contratto e l'onere già sostenuto dalla Società.

Art. 9 Esclusione Responsabilità

Il Consulente non assume alcuna altra obbligazione e non presta alcuna altra garanzia oltre a quella espressamente prevista dal presente accordo. Il consulente è tenuto ad una semplice obbligazione di mezzi. È pertanto espressamente esclusa ogni responsabilità della stessa per danni diretti e/o indiretti subiti dal Cliente o da terzi in conseguenza all'uso (od al mancato uso) di macchinari e/o procedura software adeguate. Il consulente non potrà essere ritenuto responsabile per la distruzione, la perdita e/o per il deterioramento di archivi, dati e/o procedure software del Cliente. Il Cliente si impegna fin da ora a premunirsi a propria cura e spese contro i predetti rischi effettuando i più appropriati salvataggi (backup, copie di sicurezza, ecc.) della globalità dei propri dati e/o procedure software escludendo e sollevando espressamente il consulente da ogni responsabilità al riguardo.

La condizioni del servizio di assistenza prestato dal consulente, meglio descritte nell'articolo 2 (oggetto del servizio di assistenza), non avranno nessun tipo di efficacia qualora il Cliente non segua pedissequamente le istruzioni operative impartite dal consulente e/o dal suo personale tecnico e/o qualora i malfunzionamenti delle apparecchiature del Cliente siano causati da calamità come, a puro titolo esemplificativo e non esaustivo, incendi, inondazioni, fulmini, eventi sismici, allagamenti, ecc. e/o qualora esista una effettiva impossibilità di adempimento da parte del consulente dovuta a cause di forza maggiore, e/o qualora le apparecchiature siano utilizzate con ulteriori apparecchiature e/o materiali non corrispondenti alle direttive standard indicate dal produttore delle stesse e/o comunque non in linea con le specifiche standard indicate (anche verbalmente) dal consulente e/o qualora i malfunzionamenti delle apparecchiature siano dovuti a negligenza e/o incuria del Cliente, a dolo del Cliente (o di chi per Lui), a difetti dell'impianto di alimentazione elettrica, a difetti dell'impianto di condizionamento e/o riscaldamento e/o raffreddamento, a cause di forza maggiore e/o ad altre cause (anche imputabili a terzi).

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.);
- impossibilità a prestare il servizio per cause non imputabili allo stesso.

Art. 10 Accordo

Il presente accordo annulla qualsiasi precedente accordo di assistenza, consulenza, manutenzione relativamente alle apparecchiature eventualmente elencate negli allegati.

Art. 11 Controversie

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, sarà competente il Tribunale in cui ha sede il Consulente.

Modello	Revisione	Data Rilascio	Documento	Pagina
CONTRATTO	1	08/10/2018	Erogazione del Servizio 2018	Pagina 4 di 5



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



Oggetto: Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 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.

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. Per quanto riguarda i dati trattati in forma elettronica, si sottolinea che sono state adottate tutte quelle misure di sicurezza appropriate per tutelare i diritti, le libertà e i legittimi interessi dell'interessato come da art. 22 par. 3 del Reg. UE 2016/679. Il titolare informa l'interessato che in questo sito non esiste un processo decisionale automatizzato, quindi in particolare non esiste un sistema di profilazione.

5. Il consenso al trattamento dei dati 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.

Il titolare, inoltre, comunica che non intende trasferire i dati a un paese terzo extra UE o a una organizzazione internazionale extra UE.

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. Al termine della prestazione o della fornitura del servizio, i dati personali saranno conservati esclusivamente per scopi storici o statistici, in conformità alla legge, ai regolamenti, alla normativa comunitaria e ai codici di deontologia e di buona condotta sottoscritti ai sensi dell'articolo 40 del Reg. UE 2016/679, per un periodo come da normativa vigente (di solito 10 anni), oppure, nel caso non siano soggetti ad alcuna legge, per un periodo non superiore a dieci anni. Oltre tale periodo, i dati personali saranno conservati in forma anonima, oppure saranno distrutti.

10. In ogni momento l'interessato potrà esercitare i seguenti diritti nei confronti del titolare del trattamento:

DIRITTI DEGLI INTERESSATI

In relazione ai predetti trattamenti, l'interessato ha il diritto di chiedere l'accesso ai suoi dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre ad avere il diritto alla portabilità dei dati.

DIRITTO DI REVOCA DEL CONSENSO

Se il trattamento si basa sul consenso, il titolare informa l'interessato che ha il diritto di revocarlo in qualsiasi momento senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

DIRITTO DI PROPORRE RECLAMO

Il titolare informa l'interessato che ha il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo.

Modello	Revisione	Data Rilascio	Documento	Pagina
CONTRATTO	1	08/10/2018	Erogazione del Servizio 2018	Pagina 5 di 5