

Contratto di assistenza software AssoAVIS

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

versione in vigore alla data del 04/04/2023

Con il presente contratto MeSIS srl si impegna a fornire direttamente al Cliente l'assistenza software al programma AssoAVIS con le modalità ed i limiti e alle condizioni di seguito descritte.

DEFINIZIONE DELLE PARTI

Il presente contratto di fornitura di servizi viene stipulato tra l'azienda Me.S.I.S. srl con sede legale in Via Cluentina 35/B, 62100 Macerata (MC) Italia, registro delle imprese N° R.E.A.: MC 126945, partita IVA: 01252940430 e Codice fiscale: 01127580429 di seguito denominata semplicemente MeSIS ed il Cliente quale sottoscrittore del presente contratto, di seguito denominato semplicemente Cliente.

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

- a) La MeSIS si impegna a fornire al Cliente assistenza nell'uso del software AssoAVIS.
- b) L'attività di assistenza tramite Call-Center MeSIS è solo telefonica tramite il numero **0733.231863**, unica linea telefonica per tutte le AVIS (*non sono previsti interventi in loco*). E' disponibile anche un numero di FAX 0733.230285 ed un indirizzo e.mail: mesis@mesis.it a cui si possono inoltrare eventuali richieste.
- c) L'attività di assistenza è effettuata nell'orario di lavoro 09:00 - 17:00 orario continuato dal lunedì al venerdì tranne giorni festivi.
- d) Per usufruire del servizio di assistenza, il Cliente deve contattare il Call-Center negli orari e nei giorni indicati, non è previsto che il Call-Center contatti il Cliente.
- e) Il servizio di assistenza telefonica non prevede corsi di formazione sul software, che se richiesti dal Cliente possono essere preventivati e personalizzati in base alle necessità.
- f) Le attività che rientrano nel contratto sono le seguenti:
 - Aiutare il cliente nel corretto utilizzo del software AssoAVIS.
 - Verifica di eventuali malfunzionamenti del programma AssoAVIS segnalati dal cliente e ripristino del corretto funzionamento del software.
 - Verifica e ripristino del database SQL utilizzato dal software AssoAVIS. L'assistenza sul database Microsoft SQL si limita alla versione distribuita con il software AssoAVIS e prevede l'installazione standard prevista per il software AssoAVIS.
 - Assistere il cliente nell'installazione del programma e nelle attività di ripristino del database in caso di malfunzionamento e sostituzione della postazione di lavoro.
- g) NON rientrano nel contratto tutte le attività non previste nel punto precedente ed in particolare si specifica:
 - Assistenza e manutenzione di apparecchiature hardware.
 - Assistenza e manutenzione di software diversi da AssoAVIS.
 - Interventi sistemistici sul Sistema Operativo.
 - Interventi su problematiche di rete e su postazioni diverse da quella principale (*si definisce postazione di lavoro principale quella dove è presente sia il software AssoAVIS che il database Microsoft SQL*).
- h) I tecnici del Call-Center MeSIS possono utilizzare un sistema di teleassistenza remota per analizzare eventuali problematiche segnalate dal Cliente. Il sistema di teleassistenza remota (*di norma TeamViewer o sistema simile eventualmente concordato con il Cliente*) viene attivato all'occorrenza dal Cliente stesso che autorizza il tecnico MeSIS all'accesso remoto. Per l'utilizzo del sistema di teleassistenza remota la postazione del Cliente deve accedere ad Internet. Il personale tecnico MeSIS è tenuto alla riservatezza su eventuali dati che possono essere visualizzati durante le attività di assistenza remota.

2. TIPOLOGIE DI SERVIZIO

- a) La MeSIS offre il servizio di Assistenza telefonica sul software AssoAVIS con le seguenti formule:

- **“Assistenza telefonica all’Avvio”**. Il servizio viene fornito a titolo gratuito con il primo acquisto del programma AssoAVIS ed è attivabile entro 4 mesi dal ricevimento del software.
- **“Assistenza per installazione e trasferimento dati”**. Il servizio viene fornito a titolo gratuito con l’acquisto dell’aggiornamento del programma AssoAVIS con passaggio a Microsoft SQL 2012 ed è attivato alla prima chiamata del Cliente.
- **“Assistenza telefonica annuale”**. Il servizio viene fornito previa attivazione tramite apposito modulo. Il modulo con i costi dei servizi è scaricabile dalla sezione Assistenza del sito www.assoavis.it. Il Servizio prevede un costo ridotto per i Clienti che attivano il servizio con rinnovo automatico per gli anni successivi (*il costo ridotto è applicabile solo se il servizio viene mantenuto per almeno 2 anni consecutivi*).
- **“Assistenza telefonica una-tantum”**. Il servizio viene fornito previo specifico preventivo di intervento. Il preventivo descrive l’intervento, i costi e la durata del servizio stesso.

3. OBBLIGHI, DIVIETI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

- a) In relazione ad eventuali attività di teleassistenza remota ed ai dati a cui il personale MeSIS potrà accedere, il Cliente si impegna all’utilizzo dei soli dati che è autorizzato a trattare, garantendo, in particolare, l’utilizzo dei dati personali dei soli soggetti terzi precedentemente informati e da cui abbia ricevuto, ove richiesto dalla legge, espresso consenso al trattamento, sollevando MeSIS da ogni responsabilità diretta e/o indiretta derivante da un eventuale utilizzo illecito dei suddetti dati.
- b) Il Cliente non dovrà inviare in nessun modo e sotto nessuna forma (FAX o e-mail) i dati personali gestiti nel suo software alla MeSIS.

4. LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ DI MeSIS

- a) In nessun caso MeSIS sarà ritenuta responsabile di disservizi derivanti, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, da cadute della rete Internet, guasti sulle linee telefoniche, elettriche e reti mondiali e nazionali e da cause di forza maggiore.
- b) Con rispetto per i termini previsti dal servizio, il Cliente prende atto che MeSIS non fornisce alcuna garanzia sul recupero o ripristino delle funzionalità di AssoAVIS dopo eventuale blocco o rottura (*l’unica garanzia di recupero del sistema AssoAVIS con relativi dati è derivante dalla costante esecuzione dei Backup, che devono essere mantenuti in luogo sicuro e periodicamente verificati*).

5. OBBLIGHI, DIVIETI E RESPONSABILITÀ DELLA MeSIS

- a) I tecnici della MeSIS non effettueranno la copia o il trasferimento dei dati del Cliente che resteranno sempre ed in ogni caso presso il Cliente. I casi che potrebbero prevedere la copia o il trasferimento dei dati presso la MeSIS saranno trattati con specifico accordo e contratto separato.
- b) I tecnici della MeSIS hanno l’obbligo di trattare i dati personali conosciuti, anche indirettamente e/o incidentalmente, in virtù dell’esecuzione degli obblighi scaturenti dall’accordo in essere tra le parti, in modo lecito e secondo correttezza e di mantenere assoluta riservatezza.

6. CORRISPETTIVO E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

- a) I corrispettivi relativi ai Servizi resi da MeSIS sono chiaramente ed analiticamente indicati nell’apposita sezione Assistenza del sito www.assoavis.it.
- b) Le fatture, verranno inviate a mezzo posta elettronica al momento dell’attivazione del servizio e nel mese di gennaio dell’anno di assistenza per i contratti annuali con rinnovo automatico (*salvo disdetta scritta da parte del Cliente*).
- c) I pagamenti sono anticipati.
- d) In caso di inadempimento totale o parziale del Cliente all’obbligo di pagamento delle fatture, MeSIS potrà sospendere l’erogazione del Servizio ed il contratto potrà essere risolto senza che ciò possa essergli contestato come inadempimento.

7. DATA DI DECORRENZA E SCADENZA

- a) Il presente contratto, se applicato ad un servizio annuale, ha valore tra le parti dalla data di attivazione del servizio fino al 31 dicembre dell’anno solare di attivazione. Se il Servizio è annuale e prevede il rinnovo automatico anche il Contratto sarà considerato automaticamente rinnovato per l’anno successivo.

- b) Il presente contratto, se applicato come “Assistenza all’Avvio”, decorre dall’attivazione del servizio per un mese di tempo.
- c) Il presente contratto, se applicato come attività una-tantum di assistenza, decorre dall’attivazione del servizio per il tempo necessario al singolo intervento richiesto.
- d) Qualunque onere fiscale derivante dall’esecuzione del contratto, comprese eventuali imposte per attività pubblicitaria, sono a carico del Cliente.

8. FORO DI COMPETENZA

- a) Per qualsiasi controversia nascente o derivante dall'applicazione del presente contratto, le parti, fatto quanto stabilito dal D.Lgs.206/2005, derogano convenzionalmente la competenza riservandola in via esclusiva in favore del foro di Macerata.

9. NOMINA RESPONSABILE ESTERNO TRATTAMENTO DATI

- a) Il Cliente, attivando il servizio di assistenza sottoscrive le presenti condizioni e dichiara di nominare la società MeSIS responsabile esterno del trattamento dei dati personali, limitatamente ai dati che possono essere visualizzati durante le attività di teleassistenza remote.
- b) La MeSIS non utilizzerà altre aziende per svolgere il servizio ma solo il proprio personale qualificato.
- c) In ordine ai dati trattati, che potranno essere conosciuti, anche solo incidentalmente, da MeSIS nell’ambito degli interventi di assistenza eventualmente richiesti dal Cliente, MeSIS assume l’obbligo di impegnarsi e di impegnare i propri incaricati, a quanto segue:
 - Trattare i dati personali conosciuti anche indirettamente e/o incidentalmente, in virtù dell’esecuzione degli obblighi scaturenti dall’accordo in essere tra le parti, in modo lecito e secondo correttezza.
 - Agire nell'ambito di operatività consentito ed effettuare gli interventi strettamente necessari a fornire l’assistenza richiesta dal Cliente, senza eseguire trattamenti ulteriori e comunque non autorizzati dal titolare.
 - Non utilizzare i dati trattati e le informazioni acquisite per finalità che non siano strettamente inerenti all’oggetto del contratto.
 - Mantenere l'assoluto riserbo sui dati di cui viene eventualmente a conoscenza, anche incidentalmente o per caso fortuito, in ragione dell'esercizio delle funzioni assegnate.
 - Evitare di diffondere a terzi i dati presenti nell’archivio o creare eventuali banche dati non autorizzate.
 - Autorizzare espressamente i propri tecnici ed impartire istruzioni scritte sulla gestione del servizio di assistenza.
 - Informare prontamente il Responsabile dell’Azienda, il cliente, il Responsabile del cliente (dove siano presenti presso il cliente anche i Sistemi Informativi) di tutte le questioni rilevanti dal punto di vista della sicurezza informatica rilevate durante l’attività.
 - Informare prontamente il Responsabile dell’Azienda, il cliente, il Responsabile del cliente (dove siano presenti presso il cliente anche i Sistemi Informativi) in caso di danneggiamento o perdita di dati rilevate durante l’attività.
 - Non effettuare copie e non prelevare i dati del cliente.
 - Non effettuare stampe di documenti contenenti dati personali presso la sede dell’Azienda. Nel caso di necessità di stampa si dovrà procedere alla distruzione del documento prima del termine dell’attività lavorativa.
 - Osservare la massima riservatezza in merito alle informazioni ottenute nello svolgimento dell’attività professionale, incluse le informazioni relative alla situazione di sicurezza dell’organizzazione, come sistemi operativi, applicativi software, documentazione, architettura e connessioni di rete.

- Per l'accesso al sistema remoto attenersi in ogni caso a tutte le istruzioni che saranno impartite dal Cliente, che se difforni da quanto indicato nel presente documento, dovranno essere comunicate per iscritto.
- In caso di interruzione, anche temporanea, del lavoro verificare che i dati trattati non siano accessibili a terzi non autorizzati.

<p>Per la MeSIS srl</p> 	<p>Si comunica che il personale MeSIS autorizzato all'attività di assistenza software è il seguente:</p> <ul style="list-style-type: none">• Luigi Compagnoni (Programmatore)• Luca Trojani (Programmatore)• Maura Romagnoli (Programmatore)• Manuele Camilletti (Programmatore)• Luca Capesciotti (Tecnico Assistenza software)• Sena Ruffini (Tecnico Assistenza software) <p><i>Il personale tecnico indicato è tutto assunto direttamente dalla MeSIS srl ed aggiornato alla data di contratto, eventuali variazioni saranno comunicate all'occorrenza.</i></p>
<p>Per il Cliente</p> <p>Il Cliente che sottoscrive il presente contratto è:</p> <p><input type="checkbox"/> Titolare del trattamento dei Dati</p> <p><input type="checkbox"/> Un Responsabile del trattamento dei Dati</p> <p>Indicare il nominativo del Titolare o del Responsabile del Trattamento dei Dati che con la presente nomina MeSIS quale Responsabile esterno al trattamento dei dati:</p> <p>Nominativo: _____</p> <p>Riferimenti per contatto _____</p> <p>Il Cliente, in qualità di Titolare o Responsabile del trattamento dei Dati ha nominato un Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) ?</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO</p> <p>Nominativo del Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) presso il Cliente:</p> <p>Nominativo: _____</p> <p>Riferimenti per contatto _____</p> <p><i>Data _____ Luogo _____ Firma e Timbro del Cliente _____</i></p>	