

CONDIZIONI DI FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA REMOTA

AGIESSE si impegna a fornire, sia direttamente, che tramite nostro personale esterno qualificato, i servizi di assistenza remota alle condizioni di seguito riportate.

1) DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto ha una durata di 12 (dodici) mesi a decorrere dal giorno della sottoscrizione dello stesso, si intenderà tuttavia tacitamente rinnovato di anno in anno, salvo disdetta da notificarsi da una delle due parti a mezzo raccomandata AR o mezzo PEC almeno 3 (tre) mesi prima della scadenza.

2) QUALIFICAZIONE DEL SERVIZIO

L' " **ACCORDO PER SERVIZIO DI ASSISTENZA REMOTA** " è un insieme di servizi offerti da **AGIESSE**.

AGIESSE garantisce l'erogazione dei servizi indicati nel presente contratto. Rimane quindi chiaro ed esplicito che rimangono esclusi tutti i servizi non indicati.

3) SCOPO DEI SERVIZI

Lo scopo dei servizi è il ripristino delle regolari condizioni di funzionamento degli strumenti.

Lo scopo sopra indicato può essere garantito in forma completa o parziale a seconda della tipologia di mal funzionamento degli strumenti e secondo le potenzialità oggettive del sistema informatico utilizzato.

4) MODALITA' DI INTERVENTO

A seguito della richiesta del " **CLIENTE** " a mezzo telefonico, comunicazione tramite e-mail o sistemi di richiesta on-line forniti da **AGIESSE**, se possibile, il problema verrà risolto telefonicamente secondo indicazioni fornite dal personale di **AGIESSE** o da personale da essa qualificato, direttamente al **CLIENTE** o a soggetti qualificati da esso. Nel caso la problematica lo permettesse e le infrastrutture del **CLIENTE** siano idonee, l'intervento sarà eseguito tramite l'ausilio di un sistema di teleassistenza riconosciuto da **AGIESSE**. Il **CLIENTE** o un referente facente parte della sua struttura, dovranno essere di appoggio al tecnico, se richiesto e autorizzare la connessione mediante una conferma a video o altre modalità di autorizzazione. Eventuali ulteriori modalità di intervento non sono parte del seguente contratto e risponderanno alle tariffe di cui al listino service.

5) OBBLIGHI DEL CLIENTE

I servizi contenuti nel presente contratto sono prestati alle seguenti condizioni:

- Le strumentazioni siano utilizzate ed installate secondo le specifiche definite dal costruttore, da **AGIESSE** e dalle vigenti norme
- Le infrastrutture del **CLIENTE**, legate direttamente o indirettamente alle **STRUMENTAZIONI**, rispondano alle specifiche definite dal costruttore, da **AGIESSE** e dalle vigenti norme

Il cliente inoltre deve:

- Verificare la correttezza dei dati inseriti nel presente contratto
- Compilare il presente contratto in tutte le sue parti, firmarlo ove richiesto e farlo pervenire ad **AGIESSE**
- Prestare un'attenta collaborazione nell'identificazione degli estremi del malfunzionamento delle **STRUMENTAZIONI**, seguendo le normali cautele imposte dalle normali esigenze di sicurezza, nonché le istruzioni che saranno fornite ponendo in atto tutte le misure che ragionevolmente **AGIESSE** o personale da essa qualificato, potrebbero esigere da lui.
- Il **CLIENTE** prima dell'intervento da parte dei tecnici autorizzati da **AGIESSE**, ha l'onere di assumere tutte le misure di salvaguardia della sicurezza e dell'integrità della propria **STRUMENTAZIONE**.

6) ESCLUSIONE

I servizi presenti in questo contratto NON comprendono:

- Fornitura di prodotti ausiliari o accessori
- Interventi su parti esterne alle **STRUMENTAZIONI**, impianti elettrici, idraulici ecc.
- Interventi a seguito danni dovuti a calamità naturali (fulmini, incendi, alluvioni, ecc.), ad alimentazioni o sorgenti non corrispondenti a quelle definite dal costruttore o da **AGIESSE**, trasporto da parte del **CLIENTE** ed in genere gli eventi che escludono gli obblighi per danni di cui all'articolo precedente
- Qualsiasi intervento o azione non espressamente indicata nel presente contratto e qualsiasi azione o intervento che non sia effettuabile da remoto attraverso le infrastrutture proprie di **AGIESSE** e del **CLIENTE** e tramite il software selezionato e fornito da **AGIESSE**.

7) RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

AGIESSE si riserva il diritto di risolvere il presente contratto nei seguenti casi:

- Mancato pagamento delle scadenze pattuite in base al presente contratto. Il servizio sarà garantito secondo le tariffe indicate nel listino service.
- Irregolarità di funzionamento o difetti del prodotto che derivino da non corretta installazione o utilizzo
- Deterioramenti o danni procurati da:
 - riparazione o tentata riparazione delle **STRUMENTAZIONI** da parte di personale non autorizzato da **AGIESSE**
 - esercizio delle **STRUMENTAZIONI** in condizioni eccessivamente gravose esorbitanti il normale ciclo di lavoro e non dichiarato in fase di sottoscrizione del presente contratto
 - Danni o malfunzionamenti non correttamente comunicati presenti anteriormente alla sottoscrizione del presente contratto
 - gestione o installazione delle **STRUMENTAZIONI** secondo modalità differenti da quelle definite dal costruttore o da **AGIESSE**
 - Utilizzo di materiale di consumo inadeguato o riconosciuto come tale da **AGIESSE**

8) DISPOSIZIONI GENERALI

- Il **CLIENTE** dichiara di essere il legittimo proprietario delle **STRUMENTAZIONI** oggetto del presente contratto o comunque di essere autorizzato dal legittimo proprietario a stipulare il presente contratto di assistenza e manutenzione programmata; dichiara altresì che le **STRUMENTAZIONI** sono in perfetta efficienza e regolarmente funzionanti.

- Il **CLIENTE** autorizza **AGIESSE** all'accesso ai propri sistemi informatici, ai dati in essi archiviati e all'eventuale trasferimento di file se strettamente necessario al raggiungimento dello scopo del presente contratto. **AGIESSE** e il personale da essa incaricato per l'erogazione del servizio non utilizzeranno e non divulgheranno i dati se non a seguito di espressa autorizzazione del **CLIENTE** e comunque solo se necessario al raggiungimento dello scopo del presente contratto

- Nessuna modifica al presente contratto potrà essere apportata se non per iscritto con il consenso espresso di entrambe le parti.

9) LIMITAZIONI DELLA RESPONSABILITA'

Salvo il caso di dolo o colpa grave, **AGIESSE** non assume alcuna responsabilità per danni di qualsiasi natura, diretti o indiretti, comunque patiti dal cliente in relazione alle prestazioni rese o dovute in base al servizio di assistenza tecnica remota.

Nei casi di inadempimento o inesatto adempimento nella prestazione dei servizi, **AGIESSE** provvederà in modo ragionevolmente tempestivo a soddisfare le esigenze di funzionalità o di esercizio delle **STRUMENTAZIONI** coerenti con l'installazione delle stesse, esclusa verso il **CLIENTE** ogni responsabilità riconducibile a colpa lieve.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, **AGIESSE** non risponde dei danni derivanti da perdita di produttività o di profitti, come conseguenza del mancato utilizzo delle **STRUMENTAZIONI** oggetto del presente contratto. Nell'ipotesi in cui **AGIESSE** debba rispondere per danni di qualunque natura verso il **CLIENTE**, che sia un operatore professionale od imprenditore, il limite di risarcimento sarà pari all'ammontare del corrispettivo versato dal cliente per il servizio di assistenza tecnica remota.

10) CONDIZIONI DI FORNITURA

Le quotazioni e le condizioni di pagamento dell' **ACCORDO PER ASSISTENZA REMOTA** sono definite nel presente documento.

L'addebito sarà eseguito mediante emissione di documento fiscale e secondo le condizioni di pagamento indicate nel presente documento.

Nel caso il **CLIENTE** operi su diverse sedi soggette a contratto, le condizioni di fornitura sono da intendersi come la somma dei documenti compilati per ogni sede.

11) FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia dovesse insorgere in ordine della interpretazione, validità, esecuzione, risoluzione e/o cessazione per qualsiasi causa del presente contratto sarà competente in via esclusiva il foro di VENEZIA.

AGIESSE s.a.s.

Via Martiri, 42 – 30024 Musile di Piave (VE)
P.I. 02570260279
T: 0421 331168
info@agiessesas.it