

PROTOCOLLO	
Data	28-02-2018
Pos.	43
N°	652

Contratto di assistenza informatica su software di base, di ambiente e di rete

1. PREMESSA

- 1.1 Requisiti del Cliente
- 1.2 Scopo e oggetto della proposta

2. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

- 2.1 Assistenza tecnica hardware
- 2.2 Assistenza sistemistica
- 2.3 Tariffe

3. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- 3.1 Supporto telefonico
- 3.2 Supporto in teleassistenza
- 3.3 Intervento presso il Cliente (on-site)

4. FORNITURA NON COMPRESA

5. COMUNICAZIONI

6. CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

- 6.1 Prezzi
- 6.2 Decorrenza e durata del contratto
- 6.3 Modalità di fatturazione
- 6.4 Condizioni di pagamento



PUNTOTRIPLO

INFORMATION & COMMUNICATION TECHNOLOGY

1. PREMESSA

1.1 Requisiti del Cliente

L'Ordine degli Ingegneri della Provincia di Bologna (nel seguito "Committente" o "Cliente") richiede le condizioni per l'erogazione del servizio di assistenza tecnica hardware e del servizio di assistenza sistemistica per i prodotti Software di Base, di Ambiente e di Rete utilizzati.

Il servizio deve prevedere le modalità più tempestive di risoluzione dei problemi.

1.2 Scopo e oggetto della proposta

Il presente documento ha la finalità di fornire al Cliente informazioni sul servizio di assistenza tecnica hardware e sul servizio di assistenza sistemistica (a distanza e on-site) erogato da Punto Triplo Srl (nel seguito, "Punto Triplo") e sulle condizioni per la sua erogazione.

2. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

2.1 Assistenza tecnica hardware

La fornitura prevede l'erogazione del servizio di manutenzione correttiva (su guasto) con lo scopo di assicurare l'operatività degli apparati hardware mantenendone le regolari condizioni di funzionamento mediante i necessari interventi tecnici e le sostituzioni con parti nuove o revisionate ritenute necessarie da Punto Triplo.

Tale attività include gli interventi tecnici sugli apparati hardware di Vs. proprietà come l'installazione di nuovi dispositivi nella rete aziendale, la sostituzione di componentistiche malfunzionanti, la riparazione di apparati guasti, ecc...

Il servizio potrà essere erogato presso la sede del Cliente o, in caso di necessità, anche all'interno del laboratorio di assistenza tecnica di Punto Triplo o presso centri di assistenza hardware di terze parti.

Il costo dei ricambi hardware che dovessero eventualmente rendersi necessari per garantire il servizio di assistenza tecnica sarà preventivato in separata offerta economica.

2.2 Assistenza sistemistica

L'assistenza ha lo scopo di assicurare l'operatività dei Software di Base, di Ambiente e di Rete mantenendone le regolari condizioni di funzionamento mediante i necessari interventi tecnici, minimizzando i tempi di disservizio.

La fornitura prevede l'erogazione del servizio di assistenza sistemistica a distanza e on-site

Google Cloud
Partner

Punto Triplo Srl
Sede legale
Viale Broccoli, 24 - 40024 Castel San Pietro Terme (BO)
Sede operativa
Via Marconi, 28 - 40062 Molinella (BO)

Codice fiscale e partita IVA: 02770801203
N. di iscrizione al registro delle imprese di
Bologna: 02770801203
Rea: 466001
Capitale sociale € 10.000,00 i.v.

Telefono: 051.199.00.723
Fax: 051.199.00.295
E-mail: info@puntotriplo.it
PEC: posta@pec.puntotriplo.it
Sito web: www.puntotriplo.it



PUNTOTRIPLO

INFORMATION & COMMUNICATION TECHNOLOGY

3. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di assistenza può essere richiesto ai seguenti recapiti telefonici, fax o e-mail:

Tel.: 051.199.00.723 - Fax: 051.199.00.295 – E-mail: support@puntotriplo.it

nelle giornate lavorative, secondo il seguente orario:

**Lunedì ÷ Venerdì, non festivi,
dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 14 alle 18.**

Sono considerati giorni festivi tutte le festività in data fissa o mobile a livello nazionale.

Nel caso di segnalazioni inoltrate tramite segreteria telefonica o fax, le segnalazioni saranno prese in carico all'inizio del primo periodo presidiato.

All'insorgere di un malfunzionamento il referente del Cliente segnala l'evento a Punto Triplo. La segnalazione deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- Nominativo dell'Azienda
- Nominativo dell'Utente finale o dell'Operatore e recapito telefonico.
- Descrizione del malfunzionamento lamentato.

I servizi fruibili sono:

- **Supporto telefonico**
- **Supporto in teleassistenza**
- **Intervento presso il Cliente**

3.1 Supporto Telefonico

Il Servizio di supporto telefonico garantisce la disponibilità di un tecnico specializzato ogniqualvolta si presenti una chiamata telefonica, richiesta verbale o scritta da parte dell'utilizzatore, per segnalare presunti malfunzionamenti o chiedere chiarimenti sull'utilizzo degli strumenti informatici.

Il supporto telefonico consiste nel:

- prendere in carico le richieste/segnalazioni del Cliente (data e ora della richiesta, generalità e qualifica dell'utente generatore della richiesta, descrizione del problema e sua classificazione);
- fornire subito, nei limiti del possibile, una soluzione o un workaround al problema;
- se ciò non fosse possibile, dopo avere valutato la gravità e l'urgenza della segnalazione, individuare l'entità meglio qualificata a fornire una risposta;


Partner

Punto Triplo Srl
Sede legale
Viale Broccoli, 24 - 40024 Castel San Pietro Terme (BO)
Sede operativa
Via Marconi, 28 - 40062 Molinella (BO)

Codice fiscale e partita IVA: 02770801203
N. di iscrizione al registro delle imprese di
Bologna: 02770801203
Rea: 466001
Capitale sociale € 10.000,00 i.v.

Telefono: 051.199.00.723
Fax: 051.199.00.295
E-mail: info@puntotriplo.it
PEC: posta@pec.puntotriplo.it
Sito web: www.puntotriplo.it



PUNTOTRIPLO

INFORMATION & COMMUNICATION TECHNOLOGY

- procedere con l'intervento in teleassistenza (vedi punto 3.2) o presso il Cliente (vedi punto 3.3), quando il problema non è risolvibile telefonicamente;
- monitorare e "chiudere" le richieste.

Il costo del servizio di supporto telefonico è calcolato sulla base della tariffa oraria della risorsa coinvolta, con addebito minimo pari a 30 minuti.

3.2 Supporto in teleassistenza

I servizi di teleassistenza garantiscono un intervento rapido ed in tempi utili e consentono di ripristinare la funzionalità del sistema senza l'aggravio di costi di trasferta e di attesa.

Intervenire in teleassistenza significa poter "entrare" nel sistema del Committente ed eseguire da remoto le operazioni necessarie al ripristino dell'operatività del sistema.

Per usufruire degli interventi in teleassistenza il Cliente si impegna a rendere disponibile a proprie cura e spese tutto ciò che rende possibile il collegamento e l'accesso telematico ai propri sistemi.

Il corrispettivo dovuto a Punto Triplo per la prestazione dei servizi in teleassistenza è calcolato sulla base della tariffa oraria della risorsa coinvolta; l'impegno minimo ai fini della consuntivazione è pari a 30 minuti.

3.3 Intervento presso il Cliente (On-site)

Su richiesta del Committente, o come step successivo alla segnalazione di malfunzionamento, Punto Triplo può eseguire le attività di assistenza presso la sede del Cliente stesso.

L'intervento presso la sede del Committente avviene, ove possibile, previo accordo col tecnico Punto Triplo preposto.

Tali interventi saranno documentati a cura dei tecnici Punto Triplo tramite "Rapporti di Intervento", fatti firmare al Committente per accettazione. In assenza di eccezioni scritte sul Rapporto di Intervento stesso, la firma del Responsabile Cliente implica l'accettazione dell'intervento.

4. FORNITURA NON COMPRESA

Tutto ciò che non è esplicitamente indicato nella presente offerta deve intendersi come fornitura non compresa, potendo in ogni caso essere oggetto di formulazione di proposte da parte Punto Triplo.

Google Cloud

Partner

Punto Triplo Srl
Sede legale
Viale Broccoli, 24 - 40024 Castel San Pietro Terme (BO)
Sede operativa
Via Marconi, 28 - 40062 Molinella (BO)

Codice fiscale e partita IVA: 02770801203
N. di iscrizione al registro delle imprese di
Bologna: 02770801203
Rea: 466001
Capitale sociale € 10.000,00 i.v.

Telefono: 051.199.00.723
Fax: 051.199.00.295
E-mail: info@puntotriplo.it
PEC: posta@pec.puntotriplo.it
Site web: www.puntotriplo.it



PUNTOTRIPLO

INFORMATION & COMMUNICATION TECHNOLOGY

In particolare, per poter usufruire delle prestazioni in teleassistenza, il Committente deve rendere disponibili a propria cura e spese tutti i mezzi che rendano possibile l'accesso ai propri sistemi al personale Punto Triplo preposto al servizio.

5. COMUNICAZIONI

Qualunque segnalazione, problema o suggerimento che il Cliente volesse esprimere durante l'esecuzione della fornitura, è pregato di indirizzarlo cortesemente a:

Punto Triplo Srl
Via Marconi, 24
40062 Molinella (BO)
Tel. 051.19900723
Fax 051.19900295
E-mail: support@puntotriplo.it

6. CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

6.1 Prezzi

La tariffa oraria riservata al Cliente per i servizi di Supporto Telefonico, Teleassistenza ed Intervento On-site è di **Euro/ora 50,00** (Euro Cinquanta/00)

Nel caso di Intervento On-site verrà addebitato un costo per la trasferta pari a **Euro 40,00** (Euro Quaranta/00)

Tutti i prezzi indicati sono da intendersi al netto di I.V.A.

Per i servizi di Supporto telefonico e Supporto in teleassistenza l'impegno minimo ai fini della consuntivazione è pari a 30 minuti.

6.2 Decorrenza e durata del contratto

Il contratto di assistenza ha durata a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto o dal ricevimento dell'ordine con scadenza inderogabile al 31.12 dell'anno in corso e non sarà tacitamente rinnovato.

Prima della scadenza sarà cura di Punto Triplo formulare una nuova offerta per il rinnovo del contratto.

Google Cloud
Partner

Punto Triplo Srl
Sede legale
Viale Broccoli, 24 - 40024 Castel San Pietro Terme (BO)
Sede operativa
Via Marconi, 28 - 40062 Molinella (BO)

Codice fiscale e partita IVA: 02770801203
N. di iscrizione al registro delle imprese di
Bologna: 02770801203
Rea: 466001
Capitale sociale € 10.000,00 i.v.

Telefono: 051.199.00.723
Fax: 051.199.00.295
E-mail: info@puntotriplo.it
PEC: posta@pec.puntotriplo.it
Sito web: www.puntotriplo.it



PUNTOTRIPLO

INFORMATION & COMMUNICATION TECHNOLOGY

6.3 Modalità di fatturazione

Servizio di assistenza telefonica

Fatturazione mensile, a consuntivo, in conformità ai tempi indicati nella "Distinta di intervento di assistenza".

Servizio in teleassistenza

Fatturazione mensile, a consuntivo, in conformità ai tempi indicati nella "Distinta di intervento di assistenza".

Servizio di assistenza on-site

I servizi professionali richiesti, saranno fatturati mensilmente a consuntivo sulla base dei Rapporti di Intervento compilati dal tecnico esecutore e sottoscritte dal Committente.

6.4 Condizioni di pagamento

30 giorni data fattura fine mese a mezzo Bonifico Bancario.

Per accettazione

ORDINE DEGLI
INGEGNERI
DI BOLOGNA

Google Cloud
Partner

Punto Triplo Srl
Sede legale
Viale Broccoli, 24 - 40024 Castel San Pietro Terme (BO)
Sede operativa
Via Marconi, 28 - 40062 Molinella (BO)

Codice fiscale e partita IVA: 02770801203
N. di iscrizione al registro delle imprese di
Bologna: 02770801203
Rea: 466001
Capitale sociale € 10.000,00 i.v.

Telefono: 051.199.00.723
Fax: 051.199.00.295
E-mail: info@puntotriplo.it
PEC: posta@pec.puntotriplo.it
Sito web: www.puntotriplo.it



PUNTOTRIPLO

INFORMATION & COMMUNICATION TECHNOLOGY

LEGGE PRIVACY

Ai sensi del D.Lgs. 196/2003, con la presente Vi informiamo che i dati personali da Voi fornitici, oppure altrimenti acquisiti nell'ambito della nostra attività, formano oggetto di trattamento in forma manuale e/o informatica, secondo criteri di liceità, correttezza e per scopi determinati, legittimi ed utilizzati in altre operazioni del trattamento, compatibilmente a tali scopi, nella piena tutela dei Vostri diritti e della Vostra riservatezza.

Pertanto Vi informiamo che:

I. I dati verranno trattati in relazione alle esigenze contrattuali, all'adempimento di obblighi previsti dalla legge, oltre che per consentire una efficace gestione amministrativa dei rapporti con Voi intercorrenti. I dati verranno trattati in forma manuale e/o su supporto elettronico o telematico, con garanzia di sicurezza e riservatezza e con impegno a non diffonderli e comunicarli a terzi estranei; non sono da considerarsi terzi estranei gli uffici finanziari, gli istituti incaricati di ricevere documenti e pagamenti a norma di legge, nonché i soggetti indicati al punto

II. Ferme restando le comunicazioni e diffusioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i suddetti dati potranno essere comunicati alla nostra rete di agenti, ad istituti di credito, a società di recupero crediti, e ad eventuali altri professionisti, consulenti o controparti che dovessero intervenire nell'esecuzione dell'incarico, ai soli fini della tutela del credito e della migliore gestione dei nostri diritti relativi al singolo rapporto commerciale.

III. Il trattamento dei dati di cui al punto 1 è obbligatorio ed essenziale ai fini dell'esecuzione degli incarichi e dei rapporti contrattuali. L'eventuale rifiuto a fornire i dati stessi ed al loro trattamento potrà determinare l'impossibilità a dar corso ai rapporti contrattuali medesimi. Il mancato conferimento, invece, di tutti i dati che non siano riconducibili ad obblighi legali o contrattuali sarà valutato, di volta in volta, dalla Scrivente e determinerà conseguenze commisurate all'importanza dei dati richiesti per la gestione del rapporto.

IV. I dati verranno trattati per tutta la durata dei rapporti contrattuali instaurati ed anche successivamente per l'espletamento di norme di legge.

V. L'art. 7 del D. Lgs. n. 196/2003, conferisce all'interessato l'esercizio di specifici diritti tra cui quello di ottenere dal titolare la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano e la loro comunicazione in forma intellegibile; di avere conoscenza dell'origine dei dati, nonché delle finalità e modalità con cui sarà effettuato il trattamento; di ottenere l'aggiornamento, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge; di opporsi per motivi legittimi al trattamento.

VI. Il titolare del trattamento è Punto Triplo Srl – Viale Broccoli, 24 – Castel San Pietro Terme (BO) – P-IVA e C.F. 02770801203 nella persona del suo legale rappresentante Tamburini Marco – Via G. Bruno, 47 – 40062 Molinella (BO) – CF TMBMRC75H21A944T. I dati possono essere

Google Cloud

Partner

Punto Triplo Srl
Sede legale
Viale Broccoli, 24 - 40024 Castel San Pietro Terme (BO)
Sede operativa
Via Marconi, 28 - 40062 Molinella (BO)

Codice fiscale e partita IVA: 02770801203
N. di iscrizione al registro delle imprese di
Bologna: 02770801203
Rea: 466001
Capitale sociale € 10.000,00 i.v.

Telefono: 051.199.00.723
Fax: 051.199.00.295
E-mail: info@puntotriplo.it
PEC: posta@pec.puntotriplo.it
Site web: www.puntotriplo.it



PUNTOTRIPLO

INFORMATION & COMMUNICATION TECHNOLOGY

trattati presso la sede della ditta o presso gli studi dei professionisti, ai quali è stato conferito mandato professionale ai sensi di legge.

Dichiarazione di consenso al trattamento di dati personali (art. 23 D.lgs. n. 196/2003)

Ricevuta l'informativa di cui all'art. 13 e preso atto dei diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. n. 196/2003, il cui contenuto è riassunto nella stessa informativa: si esprime il consenso previsto dagli artt. 23, 26, 27, 42, 43, 44 del citato decreto legislativo al trattamento dei dati che ci riguardano, da parte di Punto Triplo Srl – Viale Broccoli, 24 – Castel San Pietro Terme (BO) – P-IVA e C.F. 02770801203 per le finalità indicate al punto 1) dell'informativa, nonché alla eventuale comunicazione e trattazione dei medesimi dati a favore di soggetti terzi indicati al punto II) dell'informativa stessa.

Per accettazione

ORDINE DEGLI
INGEGNERI
DI BOLOGNA

Google Cloud
Partner

Punto Triplo Srl
Sede legale
Viale Broccoli, 24 - 40024 Castel San Pietro Terme (BO)
Sede operativa
Via Marconi, 28 - 40062 Molinella (BO)

Codice fiscale e partita IVA: 02770801203
N. di iscrizione al registro delle imprese di
Bologna: 02770801203
Rea: 466001
Capitale sociale € 10.000,00 i.v.

Telefono: 051.199.00.723
Fax: 051.199.00.295
E-mail: info@puntotriplo.it
PEC: posta@pec.puntotriplo.it
Sito web: www.puntotriplo.it