



SEI - Servizi Informatici snc

di Esercitato Riccardo e Soranzo Michele

Via Buonarroti 10

34170 Gorizia

Tel. 340 - 5634033

C.F., P. IVA e N.Reg.Gorizia:

01117200319

REA 73138

e-mail: sei@oipec.it

Contratto di Assistenza **SOS**

fra

SEI - Servizi Informatici snc

(di seguito denominata **SEI**)

e

(di seguito denominata **Cliente**)

1 – **OGGETTO DEL CONTRATTO.** SEI, alle condizioni sotto indicate, si obbliga a fornire al Cliente, che accetta, il servizio di assistenza **SOS** sul software **FENICE** (di seguito denominato Programmi) acquistato e/o installato da SEI.

2 – **DURATA DEL CONTRATTO.** Il presente contratto è valido ed efficace dalla data in cui sarà sottoscritto per accettazione sia da SEI che dal Cliente, e rimarrà in vigore fino al compimento del dodicesimo mese successivo alla data di sottoscrizione. Il contratto si rinnoverà tacitamente per periodi successivi di dodici mesi ciascuno. Entrambe le parti potranno recedere dal presente contratto in qualsiasi momento, previa comunicazione scritta alla controparte con un preavviso di due (2) mesi.

3 – **SERVIZIO DI ASSISTENZA SOS.** Il servizio di assistenza **SOS** (SEI ON SOFTWARE) è composto da diversi sottoservizi:

La manutenzione correttiva dei programmi, che consiste nel ripristino della corretta funzionalità dei programmi esistente al momento dell'installazione o di un successivo aggiornamento. Il Cliente è tenuto a comunicare a SEI la necessità di interventi di natura correttiva.

Il servizio di consulenza per il corretto uso dei programmi, consulenza da intendersi come integrativa (e non sostitutiva) dell'addestramento iniziale (o successivo) all'utilizzo dei programmi.

La possibilità di aggiornamento automatico dei programmi dal sito web di SEI o dal sito web relativo ai Programmi acquistati.

La realizzazione di piccole personalizzazioni sui programmi, come stampe, estrapolazioni e statistiche. Questo servizio non comprende in nessun caso la realizzazione di nuove procedure ed è, in ogni caso, a discrezione del personale di SEI, che informerà il Cliente, di volta in volta, se la richiesta rientra o meno in questo servizio.

Il servizio di assistenza **SOS** non comprende in nessun caso le modifiche ai programmi forniti (fatto salvo quanto detto al quarto punto) né alcun tipo di assistenza su programmi che, anche se forniti da SEI, non sono stati da questa installati e configurati.

4 – **DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA.**

Il Cliente ha diritto di avvalersi del servizio di assistenza **SOS** nel periodo base di disponibilità, che consiste di otto (8) ore giornaliere (fra le 8,30 e le 18,30 con un intervallo di due (2) ore fra le 12,30 e le 14,30) per cinque (5) giorni alla settimana (dal lunedì al venerdì, festività infrasettimanali escluse). Le chiamate verranno rilevate durante il periodo base di disponibilità.

SEI presterà il proprio servizio tramite assistenza telefonica e assistenza diretta tramite collegamento remoto. Qualora si dovesse rendere necessario un intervento presso la sede del Cliente questo verrà concordato nei tempi e nei modi direttamente fra SEI ed il Cliente e sarà sottoposto alla corresponsione di un corrispettivo orario maggiorato di eventuali spese di trasferta, secondo la tabella riportata al termine del presente contratto.

Gli interventi presso la sede del Cliente devono essere espressamente richiesti dal Cliente e da questi approvati in forma scritta. In mancanza della richiesta formale SEI non effettuerà alcun intervento presso il domicilio del Cliente.

Il mancato intervento dovuto a cause di forza maggiore (incidenti, scioperi, calamità naturali...) non comporterà violazione alle obbligazioni del presente contratto, e nessuna responsabilità potrà essere addebitata ad SEI.

5 – **ACCESSO ALLE MACCHINE.** Il personale di SEI avrà pieno e libero accesso alle macchine sulle quali sono installati i programmi e ad ogni altro dispositivo che si rendesse necessario per l'intervento stesso (connessioni internet, modem, linee telefoniche, fax...). Le macchine saranno tempestivamente e gratuitamente messe a disposizione dal Cliente per i periodi necessari alle esecuzioni del servizio di assistenza **SOS**.

6 – **MODIFICHE.** Qualora il Cliente, senza preventiva autorizzazione scritta di SEI, esegua modifiche di qualsiasi tipo sui programmi, sulla loro configurazione e sul loro funzionamento, SEI non è più tenuta a prestare il servizio di assistenza **SOS** su tali programmi; qualora SEI fornisca comunque la predetta autorizzazione, resta inteso che:

Il Cliente è unico responsabile per qualsiasi anomalia direttamente o indirettamente attribuibile alle modifiche apportate;

SEI si riserva di addebitare al Cliente ogni maggior onere che, relativamente alla fornitura del servizio di assistenza **SOS**, sia attribuibile direttamente o indirettamente alle modifiche apportate.

7 – **CANONI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA.** Il Cliente con l'accettazione del presente contratto, si obbliga a corrispondere a SEI il canone concordato ed esposto nella Tabella dei Costi riportata alla fine della pagina seguente, secondo le modalità illustrate al punto 9.

8 – **VARIAZIONE DEI CANONI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SOS.** I canoni mensili del servizio di assistenza **SOS** non sono soggetti a variazioni nel primo anno solare dalla data di decorrenza degli stessi. Successivamente tali canoni potranno essere rivisti da SEI, che provvederà ad informare il Cliente con un preavviso di almeno trenta (30) giorni.

9 – **FATTURAZIONE E PAGAMENTO.** Il canone concordato sarà fatturato annualmente, in forma anticipata, a partire dalla data di

quelle espressamente previste da questo contratto; SEI, inoltre, non è responsabile dei danni di qualsiasi natura comunque sofferti dal Cliente in relazione al presente contratto e/o ai servizi in esso previsti, salvo in caso di dolo o colpa grave.

11 – DISPOSIZIONI GENERALI.

Il presente contratto annulla e sostituisce ogni altra intesa eventualmente intervenuta tra SEI ed il Cliente in ordine allo stesso oggetto, e costituisce la manifestazione integrale degli accordi conclusi tra le parti in merito a tale oggetto;

Qualsiasi modifica al presente contratto dovrà risultare da atto scritto e firmato da entrambe le parti. Né il presente contratto né i diritti da esso derivanti potranno essere ceduti o trasferiti a terzi dal Cliente senza autorizzazione scritta da parte di SEI.

Eventuali tolleranze di una delle parti di comportamenti che siano in violazione di quanto previsto da questo contratto non costituiscono rinuncia ai relativi diritti che spettano a tale parte in base al contratto stesso.

12 – **FORO COMPETENTE.** Per qualsiasi controversia è esclusivamente competente il Foro di Gorizia.

Data _____

SEI _____

Cliente _____

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 del codice civile, si approvano espressamente le condizioni e pattuizioni contenute negli artt. 2 (Durata del contratto), 6 (Modifiche), 8 (Variazione dei canoni), 10 (Responsabilità), 12 (Foro competente) del presente contratto.

Cliente _____

TABELLA DEI COSTI

Servizio	Descrizione	Costo
Assistenza SOS	Canone annuale licenza principale Canone annuale licenza aggiuntiva	
Assistenza telefonica	Costo orario	
Sviluppo e personalizzazioni	Costo orario	
Spese di trasferta	Diritto di chiamata Entro i 200km Per ogni tratta di 100km (o frazione) successiva Pernottamento (al giorno)	



SEI - Servizi Informatici snc

di Esercitato Riccardo e Soranzo Michele

Via Buonarroti 10

34170 Gorizia

Tel. 340 - 5634033

C.F., P. IVA e N.Reg.Gorizia:

01117200319

REA 73138

e-mail: sei@oipec.it