

ZEITGROUP

Contratto di Assistenza

Zeitgroup Italia srl

Sede Legale: Piazza Cavour, 16 - 47921 Rimini (RN)

Sede amministrativa: Via del Ciclamino, 24/26 - 47924 Rimini (RN)

Tel. + 039 0541 1795800 - www.zeitgroup.com - info@zeitgroup.com

P.IVA, C.F. e Reg. Impr. RN 03754470403

Cap.Soc. € 100.000 vers. € 25.000 R.E.A. 307118

Spett.le	2157	Del	22/11/12	Agente:	Borsetti Antonio
----------	------	-----	----------	---------	------------------

Spett.le

Ragione Sociale	
Comune di Cattolica	
Indirizzo	
Piazza Roosevelt, 5	
Località	
47033 CATTOLICA	(RN)
Partita IVA - Codice Fiscale - Cod. Id.	
00343840401	

Interlocutore
Massimo Berni
Pagamento
Bonifico bancario 30 gg

Descrizione	Q.tà	Decorrenza	Scadenza
Sw Traxit	1	01/01/2013	31/12/2003
Convertitore Psld	1	01/01/2013	31/12/2003
Terminale Fingertrax+g rfid	4	01/01/2013	31/12/2003
Terminale Trax+G 2/rfid GSM	8	01/01/2013	31/12/2003
Moem GSM samba	1	01/01/2013	31/12/2003
Cimage K300CM	1	01/01/2013	31/12/2003
Sw Elba.php VM	1	01/01/2013	31/12/2003
Terminale X1 rfid	4	01/09/2013	31/12/2003

TIPO ASSISTENZA:	Hardware + Software
------------------	---------------------

Note:	TOTALE
Manutenzione completa sui prodotti in oggetto comprensivo di interventi tecnici, aggiornamenti firmware, aggiornamenti software e tutte le parti di ricambio compreso le parti consumabili dei Terminali quali: testine magnetiche, tastiere o sensori biometrici.	Imponibile € 4,785,00
	Totale ivato € 5.789,85
TIMBRO E FIRMA DEL CLIENTE	

CONTRATTO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA TECNICA

DURATA – Il presente contratto è della durata di un anno.

CANONI E ADEBITI – Il canone annuale applicabile a ciascun prodotto, specificato nel frontespizio, sarà fatturato annualmente in forma anticipata. In caso di inizio del servizio nel corso dell'anno solare si fattureranno tanti dodicesimi quanti sono i mesi alla fine dell'anno stesso. Si pattuisce sin d'ora che eventuali aumenti del canone, contenuti nell'indice di inflazione annuo rilevato dall'Istat, verranno addebitati senza altra comunicazione.

ASSISTENZA HARDWARE

Oggetto del Contratto: Il presente contratto ha per oggetto l'assistenza dei prodotti hardware retrodescritti, per mantenerli in regolari condizioni di funzionamento, mediante gli interventi tecnici ritenuti necessari da Zeitgroup Italia Srl.

Con la sottoscrizione di tale contratto, Zeitgroup Italia Srl si impegna inoltre a fornire quanto segue:

- a) **TUTTE LE CHIAMATE** che si rendano necessarie durante il corso del contratto, relativamente ai prodotti hardware retrodescritti.

ESCLUSIONI:

Il servizio di manutenzione ed assistenza hardware non comprende:

- Materiali di consumo, pezzi di ricambio, danni causati da manomissioni, negligenza, incuria e calamità naturali;
- Servizio di Teleassistenza relativamente agli interventi sui software di interfacciamento ai terminali.

ASSISTENZA SOFTWARE

Oggetto del contratto: Il presente contratto ha per oggetto l'assistenza dei prodotti software retrodescritti, per la quale Zeitgroup Italia Srl si impegna a fornire quanto segue:

- b) Le **NUOVE VERSIONI DEI PROGRAMMI APPLICATIVI** e relativa documentazione, rilasciata dai rispettivi produttori, in seguito agli adeguamenti di legge e normative, e **RETTIFICHE A MALFUNZIONAMENTI**. Le forniture di quanto sopra avverranno nei tempi e nei modi previsti da Zeitgroup Italia Srl. Al cliente verranno addebitati esclusivamente i costi relativi a: trasporto, supporti ottici, ore del personale Zeitgroup Italia Srl per eventuale installazione dei nuovi programmi od ogni altra attività svolta sul sistema del Cliente in ogni sua sede.
- c) **IL SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICA** su tutti i prodotti oggetto del contratto, al fine di richiedere informazioni e ottenere soluzioni a problemi sull'operatività di tali prodotti.

ESCLUSIONI:

Il servizio di manutenzione ed assistenza software non comprende:

- Servizio di Teleassistenza relativamente agli interventi sui prodotti oggetto del contratto;
- Modifiche o aggiornamenti ai programmi frutto di personalizzazioni o migliorie richieste a Zeitgroup Italia Srl dal Cliente;
- Assistenza per modifiche strutturali alla configurazione dei programmi;
- Interventi on-site presso la sede del cliente o interventi svolti presso gli uffici Zeitgroup Italia Srl per conto del cliente;
- Richieste di consulenza o formazione sui prodotti software (telefonica, on-site o in teleassistenza).

TELEASSISTENZA

Oggetto del contratto: Il presente contratto ha per oggetto il servizio di teleassistenza che, di fatto, sostituisce gran parte degli interventi tecnici che normalmente vengono effettuati dal personale tecnico che necessariamente deve spostarsi presso la sede del cliente per realizzare l'intervento stesso, consentendo dunque benefici che possono essere riassunti in: **Tempestività di intervento** (programmare un intervento presso il cliente richiede infatti un'organizzazione logistica che non sempre può essere tempestiva) e **Forte Risparmio** (non gravando la durata dell'intervento con spese importanti indotte dai costi di trasferimento quali carburante, autostrade, tempo trasferimento, pasti, parcheggi, ecc.).

Con la sottoscrizione di tale contratto, Zeitgroup Italia Srl si impegna a fornire quanto segue:

- a) **IL SERVIZIO DI TELEASSISTENZA** senza limiti sui tempi di collegamento, relativamente ai prodotti hardware e software retrodescritti.
- b) **IL SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICA** sui prodotti oggetto del contratto, al fine di richiedere informazioni, ottenere soluzioni a problemi sull'operatività dei prodotti e richiedere assistenza per modifiche alla configurazione degli stessi.
- c) **FORMAZIONE e CONSULENZA** sia telefonica che in connessione remota tramite teleassistenza.

ESCLUSIONI:

Il servizio di Teleassistenza non comprende:

- Interventi on-site presso la sede del cliente o interventi svolti presso gli uffici Zeitgroup Italia Srl per conto dello stesso, ritenuti necessari da Zeitgroup Italia Srl;
- Nuove versioni dei software applicativi e relativa documentazione;
- Modifiche o aggiornamenti ai programmi frutto di personalizzazioni o migliorie richieste a Zeitgroup Italia Srl dal cliente.

DISPOSIZIONI GENERALI – Il presente contratto non è trasferibile. Zeitgroup Italia Srl non riconosce intese o promesse verbali non trascritte nel presente contratto.

RESPONSABILITA' – Zeitgroup Italia Srl non assume alcuna responsabilità derivante da danni diretti o indiretti causati dall'uso o dal mancato uso dei prodotti oggetto del presente contratto, incluse eventuali perdite di dati, di produzione e di profitti da parte del Cliente.

COMPETENZA – Per qualsiasi controversia sarà competente il Foro di Rimini.

Letti e approvati i patti e le condizioni di cui sopra.


Il Tecnico/ Commerciale

Il Cliente