

CONTRATTO DI ASSISTENZA INFORMATICA BUSINESS STANDARD

Il presente Contratto stabilisce e fissa le condizioni di assistenza informatica prestata da:

Linknet s.r.l. con sede in Via XXVIII Luglio, 218 - 47893 Borgo Maggiore (RSM) - C.O.E. SM28298 in persona del legale rappresentante *pro-tempore* di seguito "**Linknet**" nell'interesse del legale rappresentante *pro-tempore* di seguito denominato "**Cliente**", il quale con la sottoscrizione del presente atto acquista, in linea con le proprie esigenze, un credito in ore di assistenza/ consulenza tecnica (nel proseguo anche "Pacchetto") nei termini sotto convenuti.

Articolo 1 - Allegati

Gli allegati formano parte integrante ed essenziale del presente accordo.

Articolo 2 - Descrizione del servizio

Linknet mette a disposizione del Cliente il proprio personale tecnico per effettuare attività di assistenza tecnica e sistemistica, per via telefonica, per via telematica e on site ovvero presso la sede del Cliente o presso diverso luogo da lui indicato per un numero di ore pari al monte ore acquistato. Il servizio di assistenza/consulenza includerà, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti attività:

- Supporto per la risoluzione di problemi di carattere informatico (blocchi di sistema, perdita di dati, presenza di virus, degrado delle prestazioni, perdita di funzionalità, rotture di hardware...) volta al ripristino della normale operatività;
- Verifica, manutenzione, installazione, configurazione e messa a punto di apparecchiature hardware vecchie e/o nuove (personal computer, server, accessori, apparati attivi e passivi di rete, periferiche informatiche...) e di applicazioni software (sistemi operativi, servizi di rete, software gestionali, office automation, software applicativi vari...);
- Verifica, manutenzione, installazione, configurazione e messa a punto di servizi di rete di base ed avanzati (gestione utenti, accessi, gestione posta elettronica, server web, server ftp, server proxy, internet, antivirus, sicurezza e controllo...);
- Progettazione, messa in opera e manutenzione di procedure di supporto al sistema informatico del Cliente (backup, disaster recovery, fault tolerance...);
- Verifica, manutenzione, installazione, configurazione e messa a punto di centralini telefonici VoIP e di tutti i relativi accessori;
- Supporto al Cliente per la gestione delle riparazioni hardware effettuate da terzi (attivazione e gestione delle garanzie, gestione delle riparazioni hardware da parte dei laboratori e/o fornitori terzi, attivazione e gestione delle chiamate di assistenza tecnica a fornitori terzi...);
- Consulenza in ambito informatico (novità di mercato, progettazione di nuove funzionalità e/o ottimizzazioni del sistema in relazione alle nuove necessità del Cliente, supporto tecnico al Cliente nelle scelte e negli acquisti in ambito informatico, supporto tecnico al Cliente nella definizione e/o progettazione di procedure interne di gestione in ambito informatico, relazioni...);
- Formazione tecnica e operativa al Cliente relativa alla gestione del sistema informatico (controllo sicurezza, attività di salvaguardia e gestione dati, attività di primo intervento...) e all'utilizzo del software applicativo installato sulle postazioni di lavoro.

Articolo 3 - Esclusione dai servizi

Nel servizio di assistenza non devono intendersi compresi i costi delle eventuali parti di ricambio hardware o di altri materiali di consumo, licenze software e/o di rinnovi di qualsivoglia tipo, eventuali spese di spedizione presso centri di assistenza che, dietro espressa richiesta del Cliente, saranno oggetto di separata quotazione. Tali costi, non inclusi nel Pacchetto, ove approvati, saranno regolarmente fatturati da Linknet con modalità di pagamento convenute di volta in volta tra le Parti. Qualora il pagamento di tali fatture da parte del Cliente non avvenisse entro le scadenze concordate, Linknet si riserva il diritto di sospendere il servizio di assistenza, in questa sede regolamentato, fino ad avvenuto pagamento delle fatture e degli eventuali interessi di mora. Tale sospensione non posticiperà, in ogni caso, la scadenza del contratto di assistenza come ivi convenuta.

Articolo 4 - Modalità di erogazione del servizio e di addebito

Linknet erogherà il servizio di assistenza con le seguenti modalità:

- ASSISTENZA ON SITE** - il personale tecnico di Linknet si impegna ad intervenire direttamente presso la sede del Cliente come specificata nelle condizioni particolari del contratto. Il consumo in ore di ogni intervento verrà scalato dal monte ore acquistato a partire dall'ora di arrivo fino all'ora di partenza dal posto ove è avvenuto l'intervento, ed è arrotondato alla mezz'ora successiva in caso di contratto "*Essential*" oppure ai quindici minuti successivi in casi di contratto "*Standard*" o superiore.
- ASSISTENZA PER VIA TELEMATICA** - Se gli strumenti tecnologici in possesso del Cliente lo consentono, e comunque sempre previo accordo con il Cliente, Linknet si impegna a fornire al Cliente un servizio di assistenza, per via telematica, con il quale il suo personale tecnico, potrà operare a distanza sul parco informatico del Cliente. Il consumo in ore, per ogni intervento, verrà calcolato con le stesse modalità descritte al punto precedente e verrà scalato dal numero di ore a disposizione del Cliente.
- ASSISTENZA TELEFONICA** - Linknet fornisce un servizio di assistenza per via telefonica, con il quale il Cliente può mettersi in contatto direttamente con il personale tecnico di Linknet, per risolvere dubbi operativi, richiedere informazioni su come proseguire operazioni in corso, ricevere informazioni generiche e/o ottenere assistenza in caso di problemi/malfunzionamenti. Il servizio di assistenza telefonica non prevede limiti di chiamate da parte del Cliente. Si conviene tuttavia che ogni chiamata avrà una durata massima di cinque minuti. In caso di superamento di tale soglia, il Cliente autorizza fin da ora Linknet ad addebitare il consumo della durata della chiamata al monte ore a sua disposizione.

La rendicontazione delle ore da scalare al monte ore a disposizione del Cliente avverrà tramite ticket di assistenza. Ciascun ticket concluso verrà compilato con una voce oraria che indicherà il tempo da scalare. Il ticket potrà essere aperto dal cliente, attraverso la sua area riservata previa registrazione all'indirizzo <https://helpdesk.linknet.cloud> oppure tramite l'invio di una mail, precedentemente registrata e autorizzata nel portale, al destinatario helpdesk@linknet.cloud. E' facoltà del cliente richiedere un report per un arco temporale dove verranno elencati tutti i ticket conclusi (nello stato Chiuso). La manutenzione/assistenza/formazione in sede o, in caso di intervento a distanza così come indicato in corrispondenza delle lettere a), b) e c) di cui sopra, verrà ogni volta rendicontata in ciascun ticket concluso, che sarà sempre disponibile alla consultazione, all'indirizzo sopra citato, protetta da credenziali personali del cliente. Il ticket concluso viene notificato alla mail del Cliente e si intende accettato dallo stesso entro e non oltre

3 giorni dal ricevimento della notifica di chiusura.

Ai fini del computo delle ore erogate da Linknet e da decurtare dal pacchetto, l'orario lavorativo verrà suddiviso in tre distinte fasce orarie, in linea con quanto previsto nel listino prezzi che si allega al presente contratto quale allegato n. 1:

- Orario *standard*: dalle ore 08:30 alle 12.30 e dalle ore 14:30 alle 18:30, nei giorni dal lunedì al venerdì;
- Orario *extra lavorativo*: dalle ore 00:01 alle 08:30, dalle 12:30 alle 14:30 e dalle ore 18:30 alle 00:00 nei giorni dal lunedì al venerdì e dalle ore 09:00 alle 12:00 nella giornata di sabato;
- Orario *festivo*: La domenica, giorni festivi, la prima settimana dell'anno, le due settimane centrali di agosto ed i giorni dal 24 dicembre fino al 31 dicembre e gli ulteriori eventuali giorni di chiusura aziendale.

In tutti i casi in cui il servizio dovrà essere prestato presso il Cliente verranno addebitati a quest'ultimo gli eventuali costi aggiuntivi (per intervento e trasferta), come da listino allegato, i quali saranno oggetto di separata fatturazione alle medesime condizioni indicate al precedente art. 3. Si applicherà comunque il solo diritto di chiamata e non anche i costi di trasferta agli interventi richiesti presso la sede principale del Cliente.

Articolo 5 - Condizioni per la prestazione dei servizi

La richiesta di intervento dovrà essere effettuata telematicamente, tramite apertura di ticket, o per via telefonica specificando il tipo di problema riscontrato, le operazioni effettuate prima del malfunzionamento e gli eventuali tentativi espletati per risolverlo. Linknet si impegnerà a comunicare al Cliente, in separata sede, la procedura da osservare per l'apertura del ticket. In linea con quanto disposto in corrispondenza della lettera c) del precedente art. 4 nell'ipotesi in cui l'assistenza telefonica non risulti risolutiva, verrà effettuato, in accordo fra le Parti, un intervento per via telematica e/o on site.

Articolo 6 - Tempi di intervento

Linknet si riserva di intervenire, nelle modalità sopra descritte, entro 8/16 ore lavorative dalla richiesta di assistenza avanzata tramite ticket o per via telefonica.

Al Cliente verrà, in ogni caso, riconosciuta la facoltà di richiedere un intervento d'urgenza, da effettuarsi telefonicamente entro 4 ore lavorative e, ove necessario, on site entro 8 ore lavorative compatibilmente con la disponibilità di Linknet e la trasmissione di richieste contemporanee urgenti da parte di altri clienti. In tale ipotesi Linknet viene fin da ora autorizzata dal Cliente ad effettuare una doppia detrazione dal monte ore a sua disposizione.

Per la gestione delle chiamate d'urgenza, in caso di richieste contemporanee da parte di una pluralità di clienti, Linknet si atterrà all'ordine di ricezione delle richieste.

Le prestazioni a carattere formativo, come meglio dettagliate, in corrispondenza delle lettere g) e h) dell'art. 2 non potranno mai avere carattere d'urgenza, pena il raddoppio delle tariffe orarie di cui all'allegato 1.

Articolo 7 - Referente

Linknet richiede fin da ora la nomina di una figura di riferimento per il Cliente, a cui rivolgersi per comunicare: ora e giorno d'intervento, ogni eventuale spesa di riparazione, o comunque ogni problematica funzionale alla risoluzione di problemi/malfunzionamenti. A tal fine il Cliente provvede alla nomina di un proprio Referente i cui dati identificativi e di contatto sono riportati nell'allegato 2.

Articolo 8 - Licenze

Linknet effettuerà assistenza soltanto in presenza di software regolarmente licenziato e dei driver relativi a tutte le periferiche e non si assume nessuna responsabilità derivante dalla installazione, ad opera del Cliente, di software contraffatti o non rispettosi della legge sui diritti d'autore.

Articolo 9 - Backup

Linknet non potrà essere in alcun modo ritenuta responsabile della perdita di dati derivanti da malfunzionamenti hardware o software causata da eventi al di fuori del proprio controllo, o da eventi dalle cui conseguenze non viene fornita protezione dalle specifiche soluzioni espressamente fornite al cliente (soluzioni di backup o di Disaster recovery, regolarmente mantenute e soggette a positive verifiche periodiche di test di funzionamento), o da cause di forza maggiore quali ad esempio, ma non limitatamente:

- eventi imprevedibili e inevitabili, come terremoti, incendi, inondazioni, uragani, guerre, attacchi terroristici, ecc....
- attacchi informatici come virus, malware, phishing, ecc.
- errori umani, sabotaggi, furti, ecc.

Sarà pertanto responsabilità del Cliente stesso, e rimarrà a suo carico, il praticare, verificare e/o commissionare regolari salvataggi di copie di sicurezza dei propri dati personali, salvo diverso espresso accordo tra le Parti o salvo il caso in cui ciò venga effettuato automaticamente dalle specifiche soluzioni di backup o di Disaster recovery fornite al Cliente.

Articolo 10 - Obblighi del Cliente

Il Cliente si impegna a mettere a disposizione di Linknet (e del suo personale, compresi eventuali consulenti), senza ritardo, ogni documento e informazione che quest'ultimo indicherà come rilevante ai fini dell'esecuzione dei servizi di assistenza/consulenza così da rendere in grado Linknet di svolgere correttamente, a regola d'arte e con diligenza le prestazioni in oggetto.

Il Cliente autorizza fin da ora Linknet a ritirare eventuale materiale difettoso per esaminarlo/ripararlo presso la propria sede.

Il Cliente garantisce che le caratteristiche tecniche dell'impianto elettrico ed in particolare dell'impianto di messa a terra soddisfino tutte le normative vigenti in materia, obbligandosi pertanto alla messa a norma. Linknet non sarà pertanto ritenuta responsabile di eventuali guasti causati da un impianto elettrico non conforme.

Articolo 11 - Responsabilità

Linknet è tenuta ad una semplice obbligazione di mezzi, è pertanto esclusa ogni sua responsabilità per danni diretti o indiretti subiti dal Cliente o da terzi in conseguenza delle prestazioni previste nel presente contratto. Nel caso di interventi di esercizio del sistema o della singola apparecchiatura, successiva all'intervento di assistenza qui disciplinato, Linknet, salvo dolo o colpa grave, non sarà tenuta a rispondere di eventuali perdite del Cliente o di terzi, tra cui si citano, a mero titolo esemplificativo, lucro cessante, spese per ripristino di attività, responsabilità civile verso terzi, perdita di affari.

Articolo 12 - Decorrenza, durata, rinnovo e recesso del contratto

Il presente contratto ha una durata pari a 12 mesi dalla sua sottoscrizione, dopo tale data si ritiene tacitamente rinnovato salvo disdetta di una delle due parti tramite comunicazione a mezzo raccomandata a.r. o inviando una mail con posta certificata all'indirizzo: certificata@pec.linknet.cloud con un preavviso di almeno 60 giorni dalla data di scadenza del medesimo. Le ore previste nel contratto e non utilizzate nei 12 mesi seguenti la stipula o al rinnovo, saranno da intendersi "a fondo perduto" salvo diversi precedenti accordi tra le Parti.

Nel caso in cui il monte ore a disposizione del Cliente venga esaurito prima della scadenza o del rinnovo e questo manifesti la necessità di avvalersi ulteriormente dell'assistenza di Linknet, verrà messo a disposizione, previo pagamento anticipato, un

ulteriore monte ore da concordare a tariffa agevolata, da consumarsi entro la naturale scadenza del contratto originale alle condizioni ivi convenute.

Articolo 13 - Corrispettivo del servizio e modalità di pagamento

Il costo del Pacchetto e le modalità di pagamento sono stati di comune accordo convenute tra le Parti come dettagliato nelle condizioni particolari di cui all'allegato 2 al presente contratto. Il pagamento del corrispettivo convenuto avverrà dietro presentazione di regolare fattura dell'importo corrispondente, da emettersi all'inizio dello svolgimento contrattuale.

Articolo 14 - Riserva del diritto di proprietà

In ordine alla vendita di apparecchiature non incluse nel servizio di assistenza, ai sensi del precedente art. 3, Linknet si riserva il diritto di proprietà dei prodotti venduti fino al pagamento dell'intero prezzo di vendita pattuito. Ogni vendita, con pagamento rateale, deve quindi intendersi come effettuata tramite patto di riservato dominio.

In caso di mancato pagamento, fatta salva ogni richiesta di risarcimento danni da parte di Linknet, quest'ultima avrà diritto di richiedere il trasferimento immediato delle apparecchiature interessate, previo rimborso del valore residuo delle stesse ragionevolmente determinabile da Linknet, dedotti tutti gli oneri connessi al recupero. Tutti i servizi erogati e/o configurazioni di sistemi saranno di proprietà intellettuale di Linknet Srl e verranno ceduti esclusivamente previo accordo tra le parti.

Articolo 15 - Clausola di risoluzione e cessione

Linknet si riserva la facoltà di risolvere di diritto il presente contratto mediante raccomandata a.r. o posta elettronica certificata qualora si verifichi una delle seguenti fattispecie:

- mancato o ritardato pagamento del Cliente di quanto dovuto in forza del presente accordo;
- il Cliente sia sottoposto a procedura fallimentare o a espropriazioni mobiliare e/o immobiliare;
- il Cliente sia assorbito da altra società per fusione o incorporazione.

Il Cliente non potrà aver nulla a pretendere da Linknet nel caso di risoluzione anticipata per proprio inadempimento /per morosità. Il Cliente si impegna a non cedere a terzi il presente contratto, pena la decadenza dello stesso.

Articolo 16 - Riservatezza

Linknet si impegna a mantenere riservate le informazioni relative alle attività del Cliente di cui verrà a conoscenza in relazione alla prestazione dei servizi richiesti e si obbliga altresì ad impegnare il proprio personale a mantenere riservate tali informazioni. Il vincolo di riservatezza continuerà ad avere valore anche in seguito alla conclusione del contratto e comunque finché le informazioni riservate non diventino di pubblico dominio.

Articolo 17 - Clausola etica

Con la sottoscrizione del presente contratto, il Cliente si obbliga a non assumere e/o instaurare un rapporto di collaborazione, anche indiretta, di qualunque natura e contenuto, con i dipendenti e/o collaboratori o consulenti (anche esterni) di Linknet, per tutta la durata del contratto e per i 2 anni successivi alla cessazione dei suoi effetti.

Articolo 18 - Trattamento dei dati personali

Le Parti dichiarano di essersi reciprocamente comunicate le informazioni di cui al Regolamento UE 679/2016 e di cui alla legge sammarinese n. 171/2018 RSM in ordine al trattamento dei dati personali conferiti per la sottoscrizione e l'esecuzione del Contratto e di essere a conoscenza dei diritti che spettano loro in virtù della citata normativa. Si fornisce al Cliente l'informativa privacy di Linknet (all.3) che, con la sottoscrizione del Contratto, deve intendersi integralmente visionata e compresa.

Articolo 19 - Condizioni generali del contratto

Il presente documento, inclusa ogni sua tabella e/o allegato, una volta sottoscritta dal Cliente per accettazione, costituirà manifestazione dell'accordo intercorso tra Linknet ed il Cliente con riferimento ai servizi di assistenza che saranno prestati. La prestazione dei servizi sarà regolata dalle disposizioni contenute nel presente Accordo. Nessuna modifica o postilla avrà efficacia tra le Parti, a meno che non sia specificatamente approvata per iscritto dalle Parti stesse. Il mancato esercizio, da parte di Linknet, dei propri diritti all'adempimento delle presenti condizioni generali nei confronti del Cliente, non potrà essere considerata come rinuncia a far valere l'inadempimento o come accettazione di qualsivoglia modifica alle presenti condizioni generali da parte di Linknet.

Articolo 20 - Legge applicabile

Per la risoluzione di ogni controversia concernente la validità, l'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione del presente contratto saranno applicate le vigenti disposizioni di Legge della Rep. di San Marino.

Articolo 21 - Foro competente

In caso di controversie concernenti la validità, l'interpretazione, l'esecuzione e la risoluzione del presente contratto o degli allegati ad esso collegati, il foro competente viene convenuto di comune accordo fra le Parti in quello della Repubblica di San Marino.

Il Cliente dichiara di aver letto, compreso e di approvare espressamente le clausole di cui agli articoli:

3 "Esclusione dai servizi"; 4 "Modalità di erogazione del servizio e di addebito"; 5 "Condizioni per la prestazione dei servizi"; 6 "Tempi di intervento"; 8 "Licenze"; 9 "Backup"; 10 "Obblighi del Cliente"; 11 "Responsabilità"; 12 "Decorrenza, durata e rinnovo del contratto"; 13 "Corrispettivo del servizio e modalità di pagamento"; 14 "Riserva del diritto di proprietà"; 15 "Clausola di risoluzione e cessione"; 17 "Clausola etica"; 20 "Legge applicabile" e 21 "Foro competente".

CONTRATTO DI ASSISTENZA INFORMATICA MSP

Articolo I - Condizioni Generali

Oggetto

Il presente Contratto stabilisce e fissa le condizioni di assistenza sistemistica prestata LINKNET SRL con sede in San Marino, Via XXVIII Luglio, 218 Borgo Maggiore e "cliente", alle condizioni sotto citate.

Articolo II - Attività incluse nel contratto

Assistenza Telefonica Diretta Tramite Pin di Assistenza, Supporto Remoto in Teleassistenza, Assistenza On Site presso sede cliente[1], Monitoraggio Proattivo Devices (RMM), Controllo periodico dischi rigidi e supporti critici, Gestione ed Amministrazione Server, Gestione infrastruttura di rete[4], Inventario Materiale Hardware, Inventario Software, Endpoint Protection Gestito e monitorato (Antivirus), Gestione Aggiornamenti Sistema Operativo,

Sconto del 15% su Tariffa Ordinaria di Intervento (80,00€/ora), SLA - tempi di intervento massimi[3]: 2gg lavorativi.

[1]Intervento on site incluso entro i 20km. Per distanze superiori verranno applicate le tariffe standard di Linknet.

[2]Servizio presente attraverso idonea attrezzatura Hardware e software (Software non incluso). Eventuali costi di adeguamento hardware e software sono a carico del cliente.

[3] Garanzia tempi massimi di intervento dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 18:30.

[4]Apparati di rete certificati da LINKNET SRL.

[5]Profili non vendibili in modalità mista (ad es.: 3 device bronze, 2 silver, 1 gold). Si potrà scegliere un unico profilo aggiungendo separatamente eventuali servizi non previsti nel profilo selezionato.

Articolo III

Dispositivi Inclusi nel contratto al momento della sottoscrizione

Dispositivi concordati con Linknet Srl.

N.B. il numero potrà variare a secondo dell'incremento delle postazioni durante l'anno

Articolo IV

Canone di Manutenzione

Canone mensile concordato con Linknet Srl.

Detto canone sarà automaticamente aggiornato, a fine anno, applicando un incremento pari al 2% per adeguamento ISTAT.

Articolo V

Attività non incluse nel contratto

Nuove installazioni di hardware e software e/o nuovi servizi (ad. es Microsoft 365, Firewall, Switch, Telefoni), spostamenti hardware e/o nuove implementazioni. Ripristino dati dovuti a cause diverse (Es. dolo, incuria). Aggiornamenti software applicativi Business (Gestionale, CRM, ERP, Project Management). Parti di ricambio. Nomina amministratore di sistema, Licenze di terze parti per backup, editing generico e tutto ciò che non è espressamente indicato nell'Articolo II "Attività incluse nel contratto".

Articolo VI

Orario di Copertura del Servizio

L'orario di copertura del servizio è: dalle 08.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.30, dal lunedì ai venerdì escluse le festività, la prima settimana dell'anno, le due settimane centrali di agosto ed i giorni dal 24 Dicembre fino al 31 Dicembre e gli ulteriori eventuali giorni di chiusura aziendale.

Articolo VII

Condizioni e modalità di erogazione dei servizi

Tutte le richieste dovranno pervenire sui nostri canali di assistenza ufficiali tramite: il nostro portale di HelpDesk presente all'indirizzo <http://helpdesk.linknet.cloud>, inviando una mail a helpdesk@linknet.cloud, oppure chiamando il centralino al numero 0549.906758 e parlare con i tecnici dopo aver digitato il pin di assistenza comunicato da LINKNET SRL a seguito della sottoscrizione del presente contratto

Articolo VIII

Esclusione dai servizi

Nel servizio di assistenza non devono intendersi compresi i costi delle eventuali parti di ricambio hardware o di altri materiali di consumo, licenze software e/o di rinnovi di qualsivoglia tipo, eventuali spese di spedizione presso centri di assistenza che, dietro espressa richiesta del Cliente, saranno oggetto di separata quotazione. Tali costi, non inclusi nel Pacchetto, ove approvati, saranno regolarmente fatturati da Linknet con modalità di pagamento convenute di volta in volta tra le Parti. Qualora il pagamento di tali fatture da parte del Cliente non avvenisse entro le scadenze concordate, Linknet si riserva il diritto di sospendere il servizio di assistenza, in questa sede regolamentato, fino ad avvenuto pagamento delle fatture e degli eventuali interessi di mora. Tale sospensione non posticiperà, in ogni caso, la scadenza del contratto di assistenza come ivi convenuta. Nel servizio di assistenza sono escluse attività di training e formazione.

Articolo IX

Decorrenza, durata e rinnovo del Contratto

Il contratto ha la durata di 12 mesi e dopo tale data si ritiene tacitamente rinnovato, salvo disdetta di una delle due parti tramite comunicazione a mezzo raccomandata a.r. o inviando una mail con posta certificata all'indirizzo: certificata@pec.linknet.cloud con un preavviso di almeno 60 giorni prima della data di scadenza del medesimo.

Articolo X

Canoni e pagamenti

Il canone sarà fatturato al Cliente annualmente. Tutti i pagamenti saranno effettuati dal cliente tramite bonifico bancario o r.i.ba a seconda delle condizioni pattuite e presenti in fattura. Il pagamento non potrà essere ritardato o sospeso per nessuna ragione.

In caso di ritardato pagamento nei termini indicati, comporterà l'immediata sospensione dei servizi intesi.

Articolo XI

Risoluzione del Contratto

LINKNET SRL avrà il diritto di risolvere il presente Contratto con effetto immediato nel caso di: mancato pagamento alle scadenze pattuite delle somme dovute in base al presente

Contratto o dovute per altre prestazioni, forniture e servizi dal Cliente alla LINKNET SRL, il Cliente sia sottoposto a procedura fallimentare o a espropriazioni mobiliare e/o immobiliare; il Cliente sia assorbito da altra società per fusione o incorporazione. Il Cliente non potrà aver nulla a pretendere da Linknet nel caso di risoluzione anticipata per proprio inadempimento /per morosità.

Il Cliente si impegna a non cedere a terzi il presente contratto, pena la decadenza dello stesso. Sia nel caso sopraindicato, sia in ogni altro caso di risoluzione del presente Contratto prima della fine del periodo di validità dello stesso, per fatto o su richiesta del Cliente, LINKNET SRL avrà comunque diritto al pagamento dell'intero canone previsto per il periodo in corso, fatto salvo il risarcimento di maggior danno.

Articolo XII

Responsabilità

LINKNET SRL è tenuta ad una semplice obbligazione di mezzi. E' pertanto esclusa ogni responsabilità di LINKNET SRL per danni diretti o indiretti subiti dal Cliente o da Terzi in conseguenza all'uso o al mancato uso delle macchine e/o procedure. In nessun caso la LINKNET SRL potrà essere ritenuta responsabile per la distruzione e/o il deterioramento degli archivi o dei programmi del Cliente. Il Cliente si impegna a premunirsi contro questi rischi effettuando dei salvataggi quotidiani della globalità dei suoi dati. Le attività di fornitura del servizio di LINKNET SRL di cui all'Articolo II non avranno efficacia nei seguenti casi:

- qualora il Cliente non effettui le operazioni indicategli dalla LINKNET SRL;
- qualora i guasti alle macchine e/o procedure siano causati da calamità, tra cui incendi, inondazioni, acqua, vento, fulmini ed eventi sismici, difetti dell'impianto di alimentazione elettrica;
- impossibilità di adempimento da parte della LINKNET SRL dovuta a cause di forza maggiore, ivi compresi gli scioperi anche aziendali ed altre cause imputabili a terzi;
- qualora le macchine siano utilizzate con apparecchiature e/o con materiale accessorio non corrispondenti alle specifiche indicate dalla LINKNET SRL;
- qualora si tratti di guasti causati alle macchine e/o alle procedure da negligenza, incuria, dolo del Cliente o del suo personale, da difetti dell'impianto elettrico e/o di condizionamento, da cause di forza maggiore e da altre cause imputabili a terzi.

Articolo XIII

Competenza esclusiva

In caso di controversia, sarà competente in via esclusiva il Foro di San Marino.

Articolo XIV

Clausola di chiusura

Il servizio di assistenza di cui al presente Contratto è regolato esclusivamente dalle clausole dello stesso. Nessuna modifica o postilla avrà efficacia tra le parti, a meno che non sia specificatamente approvata per iscritto dalle parti stesse.

Articolo XV

Trattamento dei dati personali

Le Parti dichiarano di essersi reciprocamente comunicate le informazioni di cui al Regolamento UE 679/2016 e di cui alla legge sammarinese n. 171/2018 RSM in ordine al trattamento dei dati personali conferiti per la sottoscrizione e l'esecuzione del Contratto e di essere a conoscenza dei diritti che spettano loro in virtù della citata normativa. Si fornisce al Cliente l'informativa privacy di Linknet (all.3) che, con la sottoscrizione del Contratto, deve intendersi integralmente visionata e compresa.

a) Finalità del trattamento

I dati da Lei forniti verranno utilizzati da LINKNET SRL con sede legale in Via 28 Luglio, 218 – 47893 Borgo Maggiore (RSM) Titolare del trattamento - per finalità di gestione amministrativo-contabile, dei servizi forniti e del sistema di qualità.

b) Modalità del trattamento I dati saranno trattati, sia manualmente che con l'ausilio di sistemi informatici, ad opera di soggetti di ciò appositamente incaricati nel rispetto delle regole di riservatezza e di sicurezza previste dalla Legge; i dati raccolti saranno conservati e trattati per il periodo necessario al raggiungimento di predette finalità.

c) Obbligatorietà conferimento dati e conseguenze del rifiuto

I dati da Lei conferiti hanno natura obbligatoria per poter effettuare le operazioni di cui al punto relativo alla finalità del trattamento. Il rifiuto a fornire i dati personali comporta l'impossibilità per LINKNET SRL di poterLe fornire i propri servizi.

d) Estremi identificativi del Titolare

Titolare del trattamento dei Suoi dati è LINKNET SRL, con sede legale in 28 Luglio, 218 Borgo Maggiore – 47893 (RSM)

Articolo XVI

Clausola etica e riservatezza

Linknet si impegna a mantenere riservate le informazioni relative alle attività del Cliente di cui verrà a conoscenza in relazione alla prestazione dei servizi richiesti e si obbliga altresì ad impegnare il proprio personale a mantenere riservate tali informazioni. Il vincolo di riservatezza continuerà ad avere valore anche in seguito alla conclusione del contratto e comunque finché le informazioni riservate non diventino di pubblico dominio.

Il Cliente si obbliga a non assumere e/o instaurare un rapporto di collaborazione, anche indiretta, di qualunque natura e contenuto, con i dipendenti e/o collaboratori o consulenti (anche esterni) di Linknet, per tutta la durata del contratto e per i 2 anni successivi alla cessazione dei suoi effetti.

CONSENSO In relazione al Regolamento UE 679/2016 e di cui alla legge sammarinese n. 171/2018 RSM sopra riportata, con riferimento alle finalità e alle modalità di trattamento dati di cui al 1° comma, punto a) del predetto articolo, esprimo il consenso al trattamento da parte Vostra dei dati personali che mi riguardano - anche quando essa venga effettuato per Vostro conto da soggetti esterni da Voi nominati Responsabili ai sensi della predetta legge - nei modi e per le finalità dettagliate

CONTRATTO DI ASSISTENZA INFORMATICA 3CX

Articolo I - Condizioni Generali

Oggetto

Il presente Contratto stabilisce e fissa le condizioni di assistenza legata al contratto centralino 3CX prestata LINKNET SRL con sede in San Marino, Via XXVIII Luglio, 218 Borgo Maggiore "cliente", alle condizioni sotto citate.

Articolo II - Attività incluse nel contratto

Assistenza Telefonica Diretta Tramite Pin di Assistenza, Supporto Remoto in Teleassistenza come da condizioni presenti nel modulo d'ordine. Salvo diverse indicazioni presenti nel modulo, sono incluse 2 ore annuali. Le eccedenze verranno fatturate con uno sconto del 10% sulla tariffa standard in vigore. Monitoraggio Proattivo del centralino (da Remoto), Gestione ed Amministrazione del centralino (da Remoto), Gestione Aggiornamenti del centralino, Sconto del 10% su Tariffa Ordinaria di Intervento (80,00€/ora), SLA - tempi di intervento massimi: 3gg lavorativi.

Per centralino ONPREM: servizio garantito attraverso idonea attrezzatura Hardware (SBC, Telefoni supportati, Trunk Supportati, Gateway Supportati, ecc...). Eventuali costi di adeguamento hardware e software sono a carico del cliente.

Garanzia tempi massimi di intervento dal Lunedì al Venerdì dalle 08:30 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 18:30 previa apertura ticket su Ns. portale HelpDesk.

Apparati di rete certificati da LINKNET SRL.

Per centralino ONCLOUD: servizio garantito su provider e/o hypervisor supportati se a carico del cliente, oppure su servizi cloud forniti da Linknet. Rimangono valide le condizioni sopra citate per quanto riguarda hw e sw.

Articolo III

Interni e dispositivi e servizi Inclusi nel contratto al momento della sottoscrizione (SOLO per contratti ONCLOUD / NOLEGGIO):

Come concordato con Linknet Srl.

N.B. i dispositivi sono inclusi solo per contratti a NOLEGGIO / CLOUD.

Il numero potrà variare a seconda dell'incremento degli interni/telefoni postazioni durante l'anno.

Articolo IV

Canone di Manutenzione per contratti a ONPREM e/o CLOUD / Noleggio

Il Canone totale servizi acquistati è pari a come concordato con Linknet Srl.

Detto canone sarà automaticamente aggiornato, a fine anno, applicando un incremento pari al 2% per adeguamento ISTAT.

Articolo V

Attività non incluse nel contratto

Interventi On Site. Nuove installazioni di hardware e software e/o nuovi servizi (ad. es integrazioni CRM, Citofoni IP, ecc..), spostamenti hardware e/o nuove implementazioni. Ripristino funzionamento dovuto a cause diverse (Es. dolo, incuria). Aggiornamenti software non autorizzati da Linknet. Nel caso di contratti a noleggio, non sono incluse le spare part oltre le 2 unità compresa la prima fornitura, parti di ricambio generiche. Nomina amministratore di sistema, licenze di terze parti per integrazione centralino e tutto ciò che non è espressamente indicato nell'Articolo II "Attività incluse nel contratto".

Articolo VI

Orario di Copertura del Servizio

L'orario di copertura del servizio è: dalle 08.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.30, dal lunedì al venerdì, escluse le festività, la prima settimana dell'anno, le due settimane centrali di agosto ed i giorni dal 24 Dicembre fino al 31 Dicembre e gli ulteriori eventuali giorni di chiusura aziendale.

Articolo VII

Condizioni e modalità di erogazione dei servizi

Tutte le richieste dovranno pervenire sui nostri canali di assistenza ufficiali tramite: il nostro portale di HelpDesk presente all'indirizzo <http://helpdesk.linknet.cloud>, inviando una mail a helpdesk@linknet.cloud, oppure chiamando il centralino al numero 0549.906758 e parlare con i tecnici dopo aver digitato il pin di assistenza comunicato da LINKNET SRL a seguito della sottoscrizione del presente contratto

Articolo VIII

Esclusione dai servizi

Nel servizio di assistenza del contratto ONPREM non devono intendersi compresi i costi delle eventuali parti di ricambio hardware o di altri materiali di consumo, a differenza del contratto a Noleggio / Cloud dove invece sono comprese 1 unità in spare part compresa nel contratto. Licenze software e/o di rinnovi di qualsivoglia tipo, eventuali spese di spedizione presso centri di assistenza che, dietro espressa richiesta del Cliente, saranno oggetto di separata quotazione. Tali costi, non inclusi, ove approvati, saranno regolarmente fatturati da Linknet con modalità di pagamento convenute di volta in volta tra le Parti. Qualora il pagamento di tali fatture da parte del Cliente non avvenisse entro le scadenze concordate, Linknet si riserva il diritto di sospendere il servizio di assistenza, in questa sede regolamentato, fino ad avvenuto pagamento delle fatture e degli eventuali interessi di mora. Tale sospensione non posticiperà, in ogni caso, la scadenza del contratto di assistenza come ivi convenuta. Nel servizio di assistenza sono escluse attività di training e formazione.

Articolo IX

Decorrenza, durata e rinnovo del Contratto

Il contratto ha la durata di 12 mesi e dopo tale data si ritiene tacitamente rinnovato, salvo disdetta di una delle due parti tramite comunicazione a mezzo raccomandata a.r. o inviando

una mail con posta certificata all'indirizzo: certificata@pec.linknet.cloud con un preavviso di almeno 60 giorni prima della data di scadenza del medesimo.

Articolo X

Canoni e pagamenti

Il canone sarà fatturato al Cliente annualmente per i contratti ONPREM e bimestralmente per i contratti a NOLEGGIO / CLOUD salvo diversi accordi tra le parti. Tutti i pagamenti saranno effettuati dal cliente tramite bonifico bancario o ri.ba a seconda delle condizioni pattuite e presenti in fattura. Il pagamento non potrà essere ritardato o sospeso per nessuna ragione. In caso di ritardato pagamento nei termini indicati, comporterà l'immediata sospensione dei servizi intesi.

Articolo XI

Risoluzione del Contratto

LINKNET SRL avrà il diritto di risolvere il presente Contratto con effetto immediato nel caso di: mancato pagamento alle scadenze pattuite delle somme dovute in base al presente Contratto o dovute per altre prestazioni, forniture e servizi dal Cliente alla LINKNET SRL, il Cliente sia sottoposto a procedura fallimentare o a espropriazioni mobiliare e/o immobiliare; il Cliente sia assorbito da altra società per fusione o incorporazione. Il Cliente non potrà aver nulla a pretendere da Linknet nel caso di risoluzione anticipata per proprio inadempimento /per morosità. Il Cliente si impegna a non cedere a terzi il presente contratto, pena la decadenza dello stesso. Sia nel caso sopraindicato, sia in ogni altro caso di risoluzione del presente Contratto prima della fine del periodo di validità dello stesso, per fatto o su richiesta del Cliente, LINKNET SRL avrà comunque diritto al pagamento dell'intero canone previsto per il periodo in corso, fatto salvo il risarcimento di maggior danno.

Articolo XII

Responsabilità

LINKNET SRL è tenuta ad una semplice obbligazione di mezzi. E' pertanto esclusa ogni responsabilità di LINKNET SRL per danni diretti o indiretti subiti dal Cliente o da Terzi in conseguenza all'uso o al mancato uso delle macchine e/o procedure. In nessun caso la LINKNET SRL potrà essere ritenuta responsabile per la distruzione e/o il deterioramento degli archivi o dei programmi del Cliente. Il Cliente si impegna a premunirsi contro questi rischi effettuando dei salvataggi quotidiani della globalità dei suoi dati. Le attività di fornitura del servizio di LINKNET SRL di cui all'Articolo II non avranno efficacia nei seguenti casi:

- a) qualora il Cliente non effettui le operazioni indicate dalla LINKNET SRL;
- b) qualora i guasti alle macchine e/o procedure siano causati da calamità, tra cui incendi, inondazioni, acqua, vento, fulmini ed eventi sismici, difetti dell'impianto di alimentazione elettrica;
- c) impossibilità di adempimento da parte della LINKNET SRL dovuta a cause di forza maggiore, ivi compresi gli scioperi anche aziendali ed altre cause imputabili a terzi;
- d) qualora le macchine siano utilizzate con apparecchiature e/o con materiale accessorio non corrispondenti alle specifiche indicate dalla LINKNET SRL;
- e) qualora si tratti di guasti causati alle macchine e/o alle procedure da negligenza, incuria, dolo del Cliente o del suo personale, da difetti dell'impianto elettrico e/o di condizionamento, da cause di forza maggiore e da altre cause imputabili a terzi.

Articolo XIII

Competenza esclusiva

In caso di controversia, sarà competente in via esclusiva il Foro di San Marino.

Articolo XIV

Clausola di chiusura

Il servizio di assistenza di cui al presente Contratto è regolato esclusivamente dalle clausole dello stesso. Nessuna modifica o postilla avrà efficacia tra le parti, a meno che non sia specificatamente approvata per iscritto dalle parti stesse.

Articolo XV

Trattamento dei dati personali

Le Parti dichiarano di essersi reciprocamente comunicate le informazioni di cui al Regolamento UE 679/2016 e di cui alla legge sammarinese n. 171/2018 RSM in ordine al trattamento dei dati personali conferiti per la sottoscrizione e l'esecuzione del Contratto e di essere a conoscenza dei diritti che spettano loro in virtù della citata normativa. Si fornisce al Cliente l'informativa privacy di Linknet (all.3) che, con la sottoscrizione del Contratto, deve intendersi integralmente visionata e compresa.

a) Finalità del trattamento

I dati da Lei forniti verranno utilizzati da LINKNET SRL con sede legale in Via 28 Luglio, 218 – 47893 Borgo Maggiore (RSM) Titolare del trattamento - per finalità di gestione amministrativo-contabile, dei servizi forniti e del sistema di qualità.

b) Modalità del trattamento I dati saranno trattati, sia manualmente che con l'ausilio di sistemi informatici, ad opera di soggetti di ciò appositamente incaricati nel rispetto delle regole di riservatezza e di sicurezza previste dalla Legge; i dati raccolti saranno conservati e trattati per il periodo necessario al raggiungimento di predette finalità.

c) Obbligatorietà conferimento dati e conseguenze del rifiuto

I dati da Lei conferiti hanno natura obbligatoria per poter effettuare le operazioni di cui al punto relativo alla finalità del trattamento. Il rifiuto a fornire i dati personali comporta l'impossibilità per LINKNET SRL di poterLe fornire i propri servizi.

d) Estremi identificativi del Titolare

Titolare del trattamento dei Suoi dati è LINKNET SRL, con sede legale in 28 Luglio, 218 Borgo Maggiore – 47893 (RSM)

Articolo XVI

Clausola etica e riservatezza

Linknet si impegna a mantenere riservate le informazioni relative alle attività del Cliente di cui verrà a conoscenza in relazione alla prestazione dei servizi richiesti e si obbliga altresì ad

impegnare il proprio personale a mantenere riservate tali informazioni. Il vincolo di riservatezza continuerà ad avere valore anche in seguito alla conclusione del contratto e comunque finché le informazioni riservate non diventino di pubblico dominio.

Il Cliente si obbliga a non assumere e/o instaurare un rapporto di collaborazione, anche indiretta, di qualunque natura e contenuto, con i dipendenti e/o collaboratori o consulenti (anche esterni) di Linknet, per tutta la durata del contratto e per i 2 anni successivi alla cessazione dei suoi effetti.

CONSENSO In relazione al Regolamento UE 679/2016 e di cui alla legge sammarinese n. 171/2018 RSM sopra riportata, con riferimento alle finalità e alle modalità di trattamento dati di cui al 1° comma, punto a) del predetto articolo, esprimo il consenso al trattamento da parte Vostra dei dati personali che mi riguardano - anche quando essa venga effettuato per Vostro conto da soggetti esterni da Voi nominati Responsabili ai sensi della predetta legge - nei modi e per le finalità dettate.