Application*Service*

System's Assistance Contract

CONTRATTO PER SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA

☐	**Application Service Limited 20** Pacchetto di 20 ore On Site usufruibili per interventi a richiesta: minimo 4 ore per singolo intervento. I servizi non goduti nel periodo di contratto non potranno essere utilizzati dopo la scadenza.	**€ 2.000,00**
☐	**Application Service DAY** Pacchetto di 6 Giorni (8 ore lavorative) On Site usufruibili per interventi a richiesta: la durata di ogni singolo intervento può risultare inferiore alle 8 ore previste (alla risoluzione del problema l''intervento si conclude comunque). I servizi non goduti nel periodo di contratto non potranno essere utilizzati dopo la scadenza.	**€ 4.000,00**
☐	**Application Service FULL** Interventi di assistenza on site illimitati.	**€ 8.000,00**

Inizio decorrenza ……

Scadenza 1° periodo ……

Canone ……

Canone periodo di riferimento (FULL) ……

Stipulato tra la TWS S.r.l. con sede in Via Cassia per Siena, 43 - SAN CASCIANO VAL DI PESA (FI) - CAP 50026 - P.IVA 02287910489 di seguito **TWS**

e la società

……

con sede in Via …… CAP ……

Località …… Prov. …… P. IVA ……

(di seguito **Cliente**) in relazione agli impianti software e/o hardware descritte nell'allegato "A" (di seguito **Sistema**), situate presso:

……

con sede in Via …… CAP ……

Località …… Prov. ……

Contatto Sig. …… e-mail ……

SISTEMA

Per Sistema si intende l'insieme dei pacchetti SoftWare e HardWare installati dalla TWS.
Il Sistema può eventualmente includere anche applicativi non installati direttamente dalla KPG purché esplicitamente accettati dalla stessa tramite elencazione specifica nell'Allegato "A", parte integrante del presente accordo.

SERVIZIO
TWS si obbliga a fornire il servizio di assistenza Application Engineering descritto di seguito, per tutta la durata del presente contratto. Il servizio di assistenza prevede, alle condizioni e nei termini indicati, supporto remoto telefonico e/o telematico e interventi on site su chiamata.

a) Nel caso sia necessario un intervento sull' attrezzatura il Cliente contatterà la TWS che risponderà alle richieste. Al ricevimento della chiamata di richiesta di riparazione TWS risponderà al cliente innanzitutto con consulenza e suggerimenti via cavo, telex o telefax. Se il problema non può essere risolto come sopra, allora viene registrata la chiamata per l' intervento diretto sull' attrezzatura. Quanto esula dal programma del presente accordo sarà addebitato al Cliente alle tariffe in vigore al momento dell' intervento.
b) Le chiamate relative ad attrezzature coperte da contratto di assistenza avranno priorità sulle chiamate per attrezzature non coperte dallo stesso contratto. I Clienti che hanno sottoscritto il contratto di assistenza hanno priorità di intervento rispetto a coloro che ne sono privi.
c) Aggiornamento e miglioramento costante del SoftWare del Sistema nella sua configurazione e installazione delle eventuali release di aggiornamento gratuite non appena le stesse vengano ufficialmente pubblicate. Nel caso di release a pagamento notifica immediata della disponibilità e proposta di acquisto.
d) Il servizio soggetto del presente contratto comprende la sola manodopera con esclusione delle parti di ricambio. Il numero di chiamate a disposizione del cliente è determinato dalla tipologia di servizio sottoscritto.
e) Il servizio oggetto del presente contratto non comprende inoltre:
- sostituzione parti funzionanti, accessori, prodotti chimici, carta o altro materiale di consumo;
- interventi su parti elettriche esterne all' attrezzatura;
- modifiche all'attrezzatura;
- parti soggette ad usura come lampade, neon, parti in vetro e tutti le parti di ricambio in generale
- materiale software come floppy disk, mini disk, schede perforate o simili.
- interventi di istruzione e manutenzione ordinaria (linearizzazione, calibrazione ecc...)
- operazioni di manutenzione indicate nei manuali operatore

f) Il servizio sarà effettuato in orario normale di lavoro, da lunedì a venerdì, dalle ore 8,30 alle ore 12,30 e dalle ore 13,30 alle ore 17,30.

Rimane inteso tra le parti che la soluzione del problema non è garantita e nell'eventualità che nonostante il supporto di cui sopra non si riesca ad arrivare alla definizione immediata dei problemi eventuali denunciati, la TWS declina ogni responsabilità diretta circa l'evento stesso e le sue conseguenze dirette. I servizi di cui sopra vengono di seguito collettivamente denominati **Servizio**.

PARTI DI RICAMBIO
Le parti di ricambio saranno fornite con lo sconto del 10%. Tutti i ricambi sostituiti diventano automaticamente di proprietà di TWS ad esclusione di quelli per i quali sia previsto uno specifico programma di exchange da parte del costruttore. La TWS concorderà di volta in volta con il cliente l'eventuale restituzione nei casi in cui fosse necessaria.

ESCLUSIONI
L' impegno di TWS a fornire il servizio di assistenza è condizionato al corretto uso delle attrezzature ed esclude esplicitamente:

a) Materiali di consumo (lastre, pellicole, chimici, carte, supporti vari, inchiostri, detergenti, ecc.).
b) Addestramento supplementare del personale addetto ai macchinari.
c) Calibrazioni fotografiche supplementari dei macchinari.
d) Interventi di trasferimento macchinari e cambi di configurazione.
e) Interventi sugli impianti elettrici e di condizionamento e/o climatizzazione ambientale.
f) Interventi su condizionatori di rete e/o gruppi di continuità.
g) Accessori (mouses, cavi, tastiere, penne elettroniche…).
h) Manodopera in orario straordinario e festivo.

Inoltre TWS non è obbligata a fornire il servizio di assistenza qualora ritenga, a sua discrezione ragionevolmente motivata, che il sistema non si trovi in uno status di corretta conduzione o che l' assistenza si rende necessaria in conseguenza di:

- condizioni fisiche od elettriche dell'attrezzatura particolarmente sfavorevoli;
- incidenti, negligenza, abuso, errato uso o qualsiasi utilizzo dell' attrezzatura diverso da quello normale;
- sbalzi di tensione, problemi di condizionamento;
- riparazioni tentate o effettuate sull' attrezzatura da persone non autorizzate preventivamente per iscritto da TWS;
- rimozione dell' attrezzatura dal luogo di installazione originale o reinstallazione portate a termine senza autorizzazione scritta di TWS;
- modifiche apportate all' attrezzatura senza autorizzazione scritta di TWS;
- uso dell'attrezzatura con parti o dispositivi non forniti od autorizzati da TWS;
- calamità naturali, atti od omissioni di autorità civili o militari, guerre o guerriglie, tumulti civili;
- insurrezioni, incidenti, incendi, esplosioni, terremoti, alluvioni, fulmini.

I servizi che esulano dalle condizioni contrattuali (esclusioni), saranno addebitati alle tariffe in vigore al momento dell' intervento.

CANONI PER IL SERVIZIO
a) Il Cliente si obbliga a pagare per il Servizio un canone mensile di Euro …… + IVA (di seguito **Canone di Servizio**). Il Canone di Servizio dovrà essere pagato in anticipo, su base mensile.
b) Il Cliente effettuerà i pagamenti mediante un ordine permanente di bonifico impartito alla propria banca oppure mediante Ri.Ba.
c) Le fatture per servizi non coperti dal Canone di Servizio dovranno essere pagate entro trenta giorni dalla data della loro presentazione.

DURATA
Il presente contratto entrerà in vigore il …….. Salvo il caso di risoluzione più sotto indicato, il presente Contratto rimarrà in vigore per un periodo iniziale che va dalla data di decorrenza al 31 dicembre dell'anno in corso o di un anno successivo espressamente specificato. Esso si rinnoverà automaticamente per ulteriori periodi di un anno ciascuno salvo che il Cliente o TWS ne abbiano dato disdetta scritta, con un preavviso di novanta giorni dalla scadenza del periodo iniziale o di qualsiasi periodo addizionale.

OBBLIGHI DEL CLIENTE

a) Il Cliente non provvederà autonomamente alla manutenzione, riparazione o modifica del sistema, né darà incarico di svolgere le stesse a terzi diversi da autorizzati TWS, senza preventiva approvazione scritta.

b) Il Cliente dovrà concedere al personale tecnico di TWS libero accesso al sistema, un adeguato spazio di lavoro in un ragionevole raggio di distanza dall' attrezzatura, l'uso di qualsiasi macchina, connessione, accessorio od altro che possa essere necessario per effettuare il servizio di assistenza, nonché l'uso gratuito del telefono per comunicazioni di servizio del personale tecnico di TWS.

c) Durante il servizio di assistenza il tecnico TWS sarà sempre assistito da un rappresentante del Cliente.

LIMITAZIONI DI RESPONSABILITA'

a) Alla scadenza del contratto la responsabilità di TWS, sulle condizioni di contratto, cesserà con l' ultimo giorno di validità dello stesso. Farà eccezione il caso in cui TWS ritenga di dover portare a termine un lavoro intrapreso e non completato durante il periodo di validità del contratto.

b) Oltre a quanto sopra specificato TWS non offre alcuna garanzia, espressa o implicita, relativa all'assistenza ed ai materiali previsti da questo contratto. Il Cliente non imputerà alcuna responsabilità a TWS per qualsiasi perdita o danno di natura, sia esso diretto o indiretto, per il mancato rispetto delle condizioni contrattuali, se non motivato da dolo o colpa grave.

c) La TWS non risponderà della perdita di dati conseguente a guasto o assistenza sulle attrezzature o software.

FORZA MAGGIORE

TWS non assume responsabilità né il presente contratto coprirà i danni eventualmente causati da ritardi o inadempimenti dovuti direttamente o indirettamente a cause di forza maggiore quali calamità naturali, atti od omissioni di autorità civili o militari, guerre o guerriglie, tumulti civili, insurrezioni, incidenti, incendi, esplosioni, terremoti, alluvioni, fulmini, scioperi, impossibilità di reperire parti, materiali, manodopera o mezzi di trasporto, ritardi o inadempimenti nelle comunicazioni o qualunque altra causa trascenda la ragionevole possibilità di controllo di TWS.

CESSIONE O TRASFERIMENTO

Il Cliente non può cedere o trasferire il presente contratto senza la preventiva autorizzazione scritta di TWS.
TWS si riserva la facoltà di dare incarico a terzi di svolgere in parte o interamente il servizio di assistenza di sua competenza.

RECESSO DAL CONTRATTO

Ferma la validità del diritto di recesso di cui al paragrafo DURATA DEL CONTRATTO, ciascuna delle due parti contraenti potrà recedere in ogni momento con comunicazione scritta all'altra parte nei seguenti casi:

- inadempimento di qualsiasi norma del contratto se la parte inadempiente non riuscirà a porre rimedio al proprio inadempimento entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della richiesta scritta della parte non inadempiente di porre rimedio ad esso;
- mancato pagamento dei canoni pattuiti per il presente contratto nei termini concordati.
- sussistenza di azioni esecutive verso il cliente e/o fallimento dello stesso.
- non accettazione dell'aumento che TWS si è riservata di applicare all'inizio di ciascun periodo di rinnovo come previsto al precedente punto 4), da comunicarsi a cura del cliente a mezzo lettera raccomandata A.R. entro 15 gg dal giorno in cui gli sia pervenuta la richiesta di aumento, in difetto della tempestiva comunicazione di recesso ora detta il contratto si intenderà rinnovato alle nuove condizioni. Viceversa nel caso di valido esercizio del recesso, il cliente sarà comunque tenuto al pagamento, sulla base delle vecchie tariffe maggiorate del solo incremento ISTAT, del periodo di godimento del presente contratto intercorrente tra la scadenza annuale e la data di comunicazione del recesso.

NORME GENERALI

a) Qualsiasi termine e condizione specificato dal Cliente su modulo di ordine o altro documento emesso dal Cliente stesso e con riferimento a questo contratto che esulino o siano in contrasto con i termini e le condizioni del presente non saranno vincolanti per TWS.

b) Qualsiasi avviso, richiesta o altra comunicazione previsti od autorizzati dal presente contratto saranno consegnati personalmente, inviati a mezzo posta o trasmessi via telex o telefax.

c) Questo documento contiene l' intero accordo fra le parti e nessuna modifica, aggiunta o rinuncia relativa a termini e condizioni saranno valide se non approvate per iscritto da entrambe le parti.

d) Se un'azione legale o un procedimento arbitrale si rendessero necessari per l'interpretazione del presente contratto, la parte soccombente si impegna a rimborsare all'altra tutte le spese conseguenti e dipendenti, comprese quelle legali, come risultanti da parcelle professionali redatte dal o dai difensori e coadiutori della parte vittoriosa a carico della stessa.

e) Per ogni controversia che dovesse sorgere sulla interpretazione, esecuzione o risoluzione del presente contratto le parti dichiarano di eleggere quale Foro competente per territorio quello di Firenze.

A TWS viene riconosciuta la facoltà alternativa di adire l'Autorità Giudiziaria competente sul territorio nel quale ha sede la Cliente o è installata l'attrezzatura oggetto del presente contratto.

(timbro e firma)

…… ……

TWS S.r.l. **Cliente**

Data, ……

Allegato “A”

Descrizione del “Sistema” oggetto del presente Contratto

Sito di installazione:

……

……

……

Sistema:

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

(timbro e firma)

……

Cliente