Via Aldo Moro, 2 – 23861 Cesana Brianza (LC)
Tel. 031/6790020 - Fax 031/6790021
Part. IVA: 01821050133 – REA di Lecco 218606
RI Lecco 10721 – Cap. Sociale € 15.300 i.v.
www.gamma3.it – amministrazione@gamma3.it

Contratto di Fornitura del Servizio di Assistenza Sistemistica

(Validità 01/01/2026)

Il presente contratto "Contratto Assistenza Sistemistica" annulla e sostituisce ogni precedente accordo, intesa o condizione riportata nei precedenti contratti di Assistenza Sistemistica stipulati tra le parti, salvo diversa indicazione espressa per iscritto.
Il presente contratto di reputa in vigore successivamente alla sua pubblicazione sul sito internet Gamma3 e relativo avviso "news" presente sulla home dello stesso sito internet.

Ai fini dell'identificazione dei soggetti interessati al Contratto di Assistenza Sistemistica, si intende per:
• **Produttore**: il soggetto (persona fisica, ente, società) titolare della proprietà del software o che materialmente produce le macchine hardware o che eroga uno specifico servizio.
• **Fornitore**: il soggetto (ente, società) avente titolo a prestare il servizio di Assistenza Sistemistica;
• **Sistema Operativo**: (in seguito denominato S.O.) il software di base installato sulle macchine, costituito dal sistema operativo; sono esclusi dal presente contratto i singoli programmi applicativi installati sulle macchine (salvo specifica indicazione di programmi compresi).
• **Software applicativo**: (in seguito denominato S.W.) il software applicativo o servizio software di base o specifico installato sulle macchine; sono esclusi dal presente contratto i singoli programmi applicativi installati sulle macchine non forniti direttamente dal Fornitore e titolare del presente contratto.

2. SERVIZIO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA ORDINARIA

Rientrano nel Servizio di Manutenzione ed Assistenza Ordinaria, le assistenze di primo livello, le assistenze di secondo livello (nostro SLA Allegato1) secondo quanto qui sotto espresso:
• **l'Assistenza Telefonica**: l'Utente potrà avvalersi di questo servizio per chiarimenti in merito all'utilizzo e alle funzioni svolte dal S.O. e dai S.W. installati.
Quando, a giudizio del personale interpellato, il problema sottoposto dal Cliente non fosse risolvibile mediante l'Assistenza Telefonica, si darà luogo ad un intervento di Assistenza Diretta;
• **l'Assistenza Telematica**: consente il supporto telematico su personal computer del Cliente o dispositivi di rete in generale, abilitati per questo servizio.
Attraverso il collegamento il Fornitore effettuerà la diagnostica del problema e, quando possibile, la soluzione dello stesso. Quando il problema non sia risolvibile per via telematica, si darà luogo ad intervento diretto. Il prerequisito per l'attivazione del supporto telematico è che ogni personal computer venga dotato di un software di Tele-Assistenza e che la rete del Cliente sia collegata per via telematica con il Fornitore. La fornitura e l'installazione di tali apparati non sono oggetto del presente contratto ma costituiranno l'oggetto di un eventuale contratto diverso. Ogni importo di tale fornitura sarà a totale carico del Cliente.
• **l'Assistenza Diretta**: questo servizio, se previsto, è comprensivo di prestazioni utilizzabili per:
a) ripristinare e/o riconfigurare il S.O. in seguito ad interventi di sostituzione di parti guaste effettuate dal Servizio di Manutenzione Hardware;
b) modificare la configurazione del Sistema per adeguarlo alle specifiche richieste dal Fornitore del software applicativo in occasione del rilascio di aggiornamenti e/o nuove release dei programmi utilizzati dall'elaboratore;
c) installare le patch di aggiornamento del S.O e S.W. regolarmente acquisito da parte del Cliente;
d) il ripristino del S.O. e S.W. e l'eventuale travaso dei dati reso necessario dalla sostituzione/riparazione di parti hardware o sostituzione dell'intero device HW.
Le valutazioni in merito a luogo, tipo, opportunità e metodo di intervento sono di esclusiva competenza del Fornitore.

3. SERVIZIO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA STRAORDINARIA

Rientrano nel Servizio di Manutenzione ed Assistenza Straordinaria, le assistenze di terzo livello, le assistenze di quarto livello (nostro SLA Allegato1) e gli interventi sottoelencati per:
• modificare, su richiesta del Cliente, la configurazione originariamente installata;
• ripristino del S.O. e S.W. nei casi di disfunzioni derivanti da cause non elencate nel punto 2;
• riconfigurazione del S.O. e S.W. nei casi in cui le disfunzioni riscontrate derivino da cause non rientranti nella casistica prevista dall'Assistenza Ordinaria dettagliata al punto 2;
• Assistenza Sistemistica effettuata al di fuori del normale orario di lavoro;
• Ogni altro intervento non compreso nei servizi di manutenzione ordinaria.

4. DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto si intenderà concluso nel momento in cui il Cliente riceverà l'Accettazione o la fatturazione da parte del Fornitore.
Il canone decorrerà dalla data indicata sull'Accettazione stessa, salvo differimento del termine iniziale in favore del Cliente.
Il contratto avrà durata a tempo indeterminato con tacito rinnovo con facoltà di disdetta esercitabile da ciascuna delle parti, secondo le seguenti modalità:
• La disdetta dovrà essere comunicata all'altra parte mediante lettera raccomandata o PEC; se comunicata entro il 30 settembre, la disdetta ha effetto dal 1 gennaio dell'anno immediatamente successivo.
• Il Cliente potrà disdettare il contratto sin dall'anno di decorrenza del Contratto medesimo;
• Il Fornitore garantisce al Cliente una durata contrattuale di almeno 365 (trecentosessantacinque) giorni; esso non potrà quindi disdettare il contratto prima di tale termine, se non nel caso in cui vi sia inadempienza contrattuale da parte del Cliente.
Sarà facoltà del Fornitore sospendere l'erogazione del servizio in caso di:
• omesso o ritardato pagamento di quanto dovuto dal Cliente, a qualsiasi titolo, anche se derivante da obbligazioni diverse dal presente contratto;
• mancata osservanza delle condizioni qui previste;
Sarà facoltà del Fornitore sospendere o cessare l'Assistenza prevista dal presente Contratto, qualora sopravvenute modificazioni normative e/o evoluzioni tecniche, rendessero eccessivamente onerosa l'Assistenza stessa.

5. CONDIZIONI DI INTERVENTO

E' impegno del Fornitore, salvo diversa pattuizione, effettuare gli interventi di verifica ed assistenza nel più breve tempo possibile successivo alla chiamata.

- **Al Cliente in possesso del regolare Contratto di Assistenza Sistemistica viene garantita e riservata una gestione prioritaria sugli interventi di assistenze ove sia originata da una situazione di fermo macchina, l'inizio dell'intervento avverrà ove non sussistano impedimenti non dipendenti dal Fornitore, entro il primo giorno lavorativo successivo alla richiesta del Cliente.**
  Le problematiche non bloccanti o le richieste di assistenza ordinaria seguono una pianificazione programmata, nel rispetto dei tempi di risposta garantiti dal nostro SLA (Service Level Agreement).

- **Al Cliente in possesso del regolare Contratto di Assistenza Sistemistica viene garantita una gestione prioritaria sulle chiamate, assistenze ed interventi pervenuti ai normali canali di richiesta assistenza tecnica (interno telefonico rep. tecnico, mail helpdesk Gamma3).**

Il Servizio di Manutenzione ed Assistenza viene assicurato solo durante le ore lavorative previste dal contratto applicato dal Fornitore. Eventuali deroghe potranno essere oggetto di contrattazione separata e saranno espressamente definite in altro documento rispetto al presente contratto.

6. ACCESSO AI LOCALI

Il Cliente consentirà, previo preavviso, al personale del Fornitore il pronto accesso ai locali dove sono installate le apparecchiature per eseguire gli interventi di manutenzione ed assistenza e le verifiche.
Il Cliente si impegna a dichiarare espressamente al Fornitore, all'atto della sottoscrizione della Richiesta, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 7 D.Lgs. n. 626/94 e successive modifiche ed integrazioni, la presenza o meno di eventuali rischi specifici nei locali destinati all'installazione delle apparecchiature e le misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività.

7. CANONE DI MANUTENZIONE ORDINARIA

A fronte del Servizio di Assistenza Sistemistica, il Cliente corrisponderà al Fornitore il canone specificato nel prospetto riportato sulla Richiesta del Servizio.
Il canone così determinato sarà applicabile fino al 31/12 dell'anno di decorrenza del Contratto.
Per ciascuno degli anni successivi sarà facoltà del Fornitore apportare una variazione ai canoni in misura pari alla variazione percentuale dell'indice ISTAT dei prezzi al consumo rilevato ogni anno. La variazione così determinata sarà applicata al canone in vigore e determinerà la misura del canone relativo all'anno successivo.
a)Sarà sempre facoltà del Fornitore apportare una variazione ai canoni a seguito di una valutazione di evoluzioni tecniche intervenuto sul Cliente che renderebbero inadeguato l'importo addebitato sull'annualità precedente.
b)Sarà sempre facoltà del Fornitore apportare una variazione ai canoni a seguito di una valutazione di aumento dei propri costi interni che renderebbero inadeguato l'importo addebitato sull'annualità precedente.
Nel caso si manifesti uno dei o entrambi i casi dei punti a) b) il Cliente potrà richiedere immediata disdetta del contratto in essere a questo punto non soggetto alle condizioni del punto 4 "durata del contratto".

Gli interventi effettuati nell'ambito del Servizio di Assistenza Ordinaria, in tutte le loro modalità: Telefonica, Teleassistenza, Assistenza Diretta, saranno fatturati al Cliente sulla base delle tariffe a tempo, risultanti dal Listino prestazioni del Fornitore, in vigore al momento in cui l'intervento verrà effettuato; le condizioni contrattuali e di intervento si rifanno alle condizioni generali in vigore al momento dell'intervento; le parti ed i materiali sostituiti saranno fatturati sulla base del Listino o sulla base del preventivo emesso al Cliente.
Il Cliente è tenuto a richiedere preventivamente al Fornitore le tariffe unitarie applicabili ad ogni intervento.

Al Cliente in possesso del regolare Contratto di Assistenza Sistemistica ed in regola con i pagamenti:

- ***non verrà applicato il Diritto Fisso di Chiamata e trasferimento presso la / le proprie sedi.***
- ***verrà applicato uno sconto pari al 10% sulla tariffa di Assistenza Tecnica in vigore a listino.***
- ***non verranno addebitati interventi di*** **Assistenza Telefonica ed Assistenza Telematica di primo e secondo livello nel limite di 20minuti. Interventi di tempo superiore ai 20minuti verranno trattati secondo listino e tariffe di intervento tecnico vigenti.**

8. TARIFFE PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA STRAORDINARIA

Gli interventi effettuati nell'ambito del Servizio di Assistenza Straordinaria saranno fatturati al Cliente sulla base delle tariffe a tempo, risultanti dal Listino prestazioni del Fornitore, in vigore al momento in cui l'intervento verrà effettuato; le condizioni contrattuali e di intervento si rifanno alle condizioni generali in vigore al momento dell'intervento; le parti ed i materiali sostituiti saranno fatturati sulla base del Listino o sulla base del preventivo emesso al Cliente.
Il Cliente è tenuto a richiedere preventivamente al Fornitore le tariffe unitarie applicabili ad ogni intervento.
Il Diritto Fisso di Chiamata e trasferimento presso la / le sedi del Cliente, nell'ambito del Servizio di Assistenza Straordinaria, verrà addebitato al Cliente sulla base delle tariffe di trasferta, risultanti dal Listino prestazioni del Fornitore, in vigore al momento in cui l'intervento verrà effettuato;

9. MODALITA' DI PAGAMENTO

Le modalità di pagamento previste sono le seguenti:
• Canone annuale relativo al Servizio di Assistenza Sistemistica: al ricevimento di fattura annuale anticipata secondo le modalità di pagamento concordate con il Cliente.
I pagamenti delle fatture relative al Servizio di Assistenza Sistemistica avverranno mediante emissione ricevuta bancaria o RID bancario

10. ESCLUSIONI

Non rientrano nell'Assistenza Sistemistica e nel presente contratto gli interventi per il ripristino e/o la riconfigurazione del S.O. e/o S.W. per anomalie provocate da:

- disfunzioni dell'impianto elettrico e dell'impianto di messa a terra;
- cause accidentali;
- negligenza, cattivo uso, atti di vandalismo;
- calamità naturali, fulmini, allagamenti;
- modifiche alla configurazione originaria non effettuate dal Fornitore;
- attacchi ed intrusioni al sistema informativo operato da terzi via rete telematica.

Il Fornitore non risponde dei danni conseguenti a modifiche alla configurazione originaria introdotte dal Cliente senza esplicita autorizzazione del Fornitore.
Il Fornitore non è responsabile per i costi sopravvenuti e i danni al Cliente generati dal malfunzionamento delle apparecchiature o S.W. o S.O. imputabili al Produttore degli stessi.

11. RISCHI DI PERDITA O DANNO

Il Cliente solleva il Fornitore da ogni responsabilità per tutti i rischi di perdite o danni alle macchine non di proprietà del Fornitore durante il periodo in cui tali macchine sono in possesso del Fornitore presso il Centro Assistenza, eccetto le perdite o danni causati da negligenza del personale del Fornitore.
Il Cliente è responsabile della gestione delle procedure per il salvataggio (duplicazione) su supporti magnetici dei programmi, degli archivi e dei dati presenti sulle macchine e garantisce che la stessa sia stata correttamente eseguita prima dell'intervento di assistenza sollevando il Fornitore da ogni responsabilità per tutti i rischi di perdite o danno ai programmi, archivi e/o dati presenti sulle macchine al momento dell'effettuazione dell'intervento.
Il Cliente solleva altresì il Fornitore per tutti i rischi di perdite e danni per dischi, minidischi, dispositivi, schede, collegamenti e modifiche non rimossi dalle macchine sottoposte al Servizio di Manutenzione.

12. GARANZIA

Il Fornitore garantisce che i Servizi oggetto del presente Contratto vengano effettuati da personale dotato delle necessarie cognizioni tecniche.
Eventuali danni derivanti da interventi o mancati interventi di assistenza, saranno imputabili al Fornitore solo in caso di dolo o colpa grave.
Nessun risarcimento dei danni diretti ed indiretti sarà comunque dovuto dal Fornitore.
Qualsiasi reclamo dovrà pervenire al Fornitore entro 15 (quindici) giorni dalla data del primo intervento, pena la decadenza da ogni azione.

13. INFORMATIVA – D.LGS. 196/03 "CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI"

Ai sensi del Regolamento 2016/679/UE (conosciuto come "GDPR") , il Titolare del trattamento, La informa che i Suoi dati personali saranno trattati nel rispetto delle normativa citata, al fine di garantire i diritti, le libertà fondamentali, nonché la dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale.
Le informative verso Clienti, Utenti del nostro sito web, complete di Origine, finalità, base giuridica e natura dei dati trattati, comunicazione, trasferimento, Modalità, logiche del trattamento e tempi di conservazione,natura del conferimento, diritti dell'Interessato e riferimenti del titolare del trattamento, sono pubblicate nella sezione privacy del nostro sito internet www.gamma3.it

14. FORO COMPETENTE Per qualsiasi controversia dovesse insorgere tra le parti relativamente all'interpretazione e/o all'esecuzione del presente contratto, sarà esclusivamente competente il Foro di Lecco.

- ALLEGATO1

Modello SLA – Assistenza Tecnica Contratto Assistenza Sistemistica

1. Obiettivo del documento

Definire i livelli di servizio garantiti per l'assistenza tecnica, inclusi tempi di risposta e risoluzione, modalità di comunicazione e responsabilità.

2. Classificazione dei Ticket/Richieste assistenza

Priorità	Descrizione	Esempi
Alta	Blocco totale del servizio	Server offline, perdita dati, terminali offline
Media	Funzionalità parzialmente compromesse	Errore software, lentezza sistema, errore hardware
Bassa	Richieste informative o problemi minori	Reset password, configurazioni SW, configurazione personalizzazioni, in genere problematiche per nulla impattanti sulla operatività dell'impresa.

3. Livelli di Assistenza e SLA

Livello 1 – Help Desk

- **Tempo di risposta**:
  - Priorità alta: 1 giorno
  - Priorità media: 2 giorni
  - Priorità bassa: 3 giorni
- **Responsabilità**: Raccolta informazioni, risoluzione problemi comuni, escalation

Livello 2 – Supporto Tecnico Avanzato

- **Tempo di risposta**:
  - Priorità alta: 1 giorno
  - Priorità media: 2 giorni
  - Priorità bassa: 3 giorni
- **Responsabilità**: Diagnosi approfondita, interventi tecnici, configurazioni avanzate

Livello 3 – Esperti / Sviluppatori /Sistemisti

- **Tempo di risposta**:
  - Priorità alta: 2 giorni
  - Priorità media: 3 giorni
  - Priorità bassa: 5 giorni
- **Responsabilità**: Debug software, modifiche infrastrutturali, analisi critica

Livello 4 – Supporto Esterno / Vendor

- **Tempo di risposta**: secondo contratto con il fornitore
- **Tempo di risoluzione**: secondo SLA del fornitore
- **Responsabilità**: Interventi hardware, aggiornamenti firmware, supporto garantito

5. Note aggiuntive

- Gli SLA possono variare in base al contratto specifico con il cliente.
- I tempi indicati si riferiscono a **ore/giorni lavorativi**.
- È prevista una **revisione annuale** del documento SLA.

Gamma3 s.r.l.
Aldo Moro, 2 – 23861 Cesana Brianza (LC)
Tel. 031/6790020 - Fax 031/6790021
Part. IVA: 01821050133 – REA di Lecco 218606
RI Lecco 10721 – Cap. Sociale € 15.300 i.v.
www.gamma3.it – amministrazione@gamma3.it