



## CONDIZIONI GENERALI

**Modalità di intervento:** le prestazioni di assistenza sono fornite dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00, con esclusione delle festività infrasettimanali. Nel periodo di chiusura aziendale (ferie estive e festività natalizie) il servizio non sarà garantito salvo diversi accordi preventivamente e per tempo stabiliti con il CLIENTE.

Nel canone annuale non sono compresi:

- interventi per sostituzione di materiale di consumo;
- guasti causati da eventi atmosferici con conseguenze sulla rete elettrica o sull'impianto telefonico.

**Intervento urgente:** nell'ipotesi in cui il CLIENTE abbia necessità di un intervento tempestivo di assistenza dovrà formulare richiesta a PEOPLEWARE a mezzo fax o e-mail. L'intervento sarà effettuato entro 8 ore lavorative dal ricevimento della richiesta e verrà fatturato separatamente. Lo scopo dell'intervento è quello di ripristinare l'IT nel più breve tempo possibile e di programmare un nuovo intervento di assistenza per la risoluzione del problema, regolamentato dalle norme relative agli interventi ordinari.

**Eccezione di inadempimento:** in caso di mancato pagamento del canone da parte del CLIENTE nel termine pattuito e fino al pagamento dello stesso, PEOPLEWARE sarà autorizzata a interrompere e ad astenersi da qualsiasi attività di manutenzione e assistenza senza obbligo di preavviso e senza che il canone subisca riduzioni, rinunciando sin d'ora il CLIENTE a qualsiasi azione cautelare o d'urgenza in proposito.

**Clausola risolutiva espressa:** trascorsi 90 giorni dalla scadenza del termine di pagamento senza che il CLIENTE abbia provveduto al pagamento del canone dovuto, sarà facoltà di PEOPLEWARE risolvere il contratto di manutenzione con semplice avviso scritto al CLIENTE. In tal caso PEOPLEWARE tratterà eventuali importi parziali ricevuti e il CLIENTE sarà obbligato a versare a PEOPLEWARE, a titolo di penale, l'intero canone annuale concordato o il residuo dovuto.

Il contratto si risolve altresì nell'ipotesi in cui il CLIENTE non segue le direttive di PEOPLEWARE formulate per iscritto a seguito di un intervento effettuato presso il CLIENTE in esecuzione del contratto sussistente con lo stesso.

**Disdetta tardiva dell'intervento:** ove il CLIENTE dovesse disdire l'appuntamento di assistenza con PEOPLEWARE il giorno lavorativo precedente allo stesso, PEOPLEWARE si riserva il diritto di addebitare il valore dell'intervento al CLIENTE.

**Responsabilità di Peopleware Srl:** PEOPLEWARE non è responsabile del mancato possesso da parte del CLIENTE di regolari licenze. In tal caso, ove PEOPLEWARE dovesse venire a conoscenza, provvederà semplicemente a preparare un'offerta al CLIENTE per consentirgli di regolarizzare la Sua posizione. Il CLIENTE è, inoltre, il solo responsabile delle proprie password (di software, computer & server, firewall & router, ecc.). PEOPLEWARE non è responsabile di eventuali attacchi esterni al CLIENTE da parte di hacker, di virus, ecc.

PEOPLEWARE non risponde delle eventuali perdite finanziarie del CLIENTE o di terzi conseguenti ad interruzioni di esercizio del sistema o delle singole apparecchiature, tra le quali si citano a mero titolo

esemplificativo lucro cessante, spese per ripristino di attività, responsabilità civile verso i terzi, perdita di affari, in relazione all'acquisto e all'uso delle apparecchiature oggetto del presente contratto.

**Teleassistenza:** PEOPLEWARE si impegna a eseguire interventi in remoto per verificare e controllare il pieno funzionamento dell'IT del CLIENTE, a installare aggiornamenti importanti, a controllare i vari log dei sistemi importanti, a eseguire delle prove di ripristino. Il CLIENTE autorizza PEOPLEWARE a installare il suo software al fine di poter effettuare il collegamento remoto necessario per fornire il servizio di teleassistenza. Alcuni collegamenti possono essere eseguiti fuori dal normale orario di lavoro. Il numero di ore necessarie allo svolgimento del lavoro e il relativo costo dipendono dal tipo di contratto sottoscritto.

**Fatturazione e pagamento:** il prezzo delle apparecchiature sarà fatturato e pagato nei termini indicati nella conferma d'ordine, anche in caso di ritardo nell'arrivo della merce, nonché nel caso in cui le merci messe a disposizione da PEOPLEWARE presso il CLIENTE non vengano dal CLIENTE stesso ritirate.

**Informazioni specifiche:** le apparecchiature sono state specificamente scelte e dimensionate sulla base delle informazioni fornite a PEOPLEWARE dal CLIENTE, il quale è il solo responsabile della correttezza di tali informazioni.

**Consegna:** le apparecchiature saranno consegnate all'indirizzo indicato dal CLIENTE, nei termini non vincolanti per PEOPLEWARE indicati nella conferma d'ordine. In ogni caso PEOPLEWARE non risponde di eventuali danni causati dal corriere o derivati da ritardi nella consegna indipendenti dalla propria volontà.

**Installazione e collaudo:** le apparecchiature saranno installate a cura di PEOPLEWARE nei locali predisposti dal CLIENTE in modo da assicurarne un corretto funzionamento. La sussistenza di tali condizioni sarà verificata da PEOPLEWARE al momento dell'installazione. Al termine del collaudo verrà redatto un verbale di accettazione che sarà firmato dal CLIENTE e dal tecnico collaudatore.

**Software di sistema:** l'eventuale software di sistema necessario per il funzionamento delle apparecchiature viene concesso in uso al CLIENTE nei termini e secondo le condizioni praticate dal produttore dello stesso.

**Garanzia:** PEOPLEWARE non fornisce garanzia per eventuali vizi o difetti originari o sopravvenuti relativi ai beni venduti, per i quali il CLIENTE dovrà formulare le sue richieste nei confronti del produttore del bene. La garanzia è coperta solo sulle componenti riconosciute originali tramite l'identificazione del numero seriale e non copre: manomissioni dell'hardware e danni accidentali, personalizzazioni o assistenze, sostituzioni, back up dei dati. E' possibile sostituire solo una delle parti principali all'anno: disco fisso, scheda madre, processore, memoria, LCD, DVD/CDROM. Eventuali differenti accordi verranno specificati in offerta.

**Solve et repete:** per patto espresso tra le parti, qualunque contestazione sollevata dal CLIENTE non potrà sospendere l'obbligo di quest'ultimo di pagare alle date fissate le somme dovute, né gli altri obblighi assunti con il contratto.