



1. OGGETTO ASSISTENZA

1. Clustertech s'impegna ad eseguire sui sistemi e sulle apparecchiature, e sugli impianti, specificati nell' Allegato A, che costituisce parte integrante del presente Contratto, gli interventi di assistenza tecnica necessari a garantirne il buon funzionamento, ed a curarne la manutenzione preventiva e correttiva.
2. Eventuali variazioni alla consistenza del parco apparati, oggetto del Contratto, che dovessero intervenire in corso di validità del medesimo, dovranno essere riportati nell' apposito allegato integrativo che riporterà anche le variazioni di canone qualora competenti.
3. Il servizio di assistenza tecnica sarà svolto in conformità ai patti ed alle condizioni di cui al presente contratto ed ai suoi allegati.

2. DURATA DEL CONTRATTO

1. Il presente contratto decorrerà, salvo diversa determinazione contenuta nell' allegato A, dalla data di attivazione degli apparati ed avrà, di norma, una durata di 24 mesi. Esso si intenderà perfezionato dal momento dell' accettazione da parte di Clustertech
2. La durata della copertura contrattuale di eventuali successivi ampliamenti sarà allineata a quella del contratto sorgente.
3. Alla sua scadenza il contratto si intenderà tacitamente rinnovato per i successivi 12 mesi, salvo disdetta da parte di uno dei contraenti, da formalizzare mediante lettera raccomandata almeno 90 giorni prima della naturale scadenza.

3. MODALITÀ E CORRISPETTIVO DEL CONTRATTO

1. Il contratto prevede l' acquisto di un certo numero di interventi tecnici (ticket) da effettuare in modalità telematica o presso la sede del Cliente.
2. I ticket sono classificati in due tipologie: ticket "online" relativi ad assistenza effettuata in via telematica e ticket "onsite" quelli effettuati presso la sede del Cliente.
3. L' acquisto viene perfezionato con il pagamento dei ticket al momento della sottoscrizione del contratto.
4. Clustertech si riserva il diritto di variare, alla naturale scadenza, l' importo del canone contrattuale nella misura che riterrà più adeguata e che comunque non potrà superare l' indice ISTAT relativo alle variazioni del costo della vita per le famiglie di impiegati ed operai.

4. FATTURAZIONE E PAGAMENTI

1. La fatturazione del corrispettivo viene effettuata nel momento dell' accettazione del contratto.
2. Il pagamento viene effettuato alla data della stipula del contratto, salvo accordi diversi presi con il cliente e riportate nell' Allegato A parte integrante del presente contratto.

5. MODALITÀ DELLE PRESTAZIONI DI ASSISTENZA

1. Assistenza remota "online" : Clustertech si impegna ad eseguire periodicamente in tele-assistenza tutti i controlli necessari, atti a garantire il regolare stato di efficienza dell' impianto. Nello specifico saranno garantiti i seguenti controlli:
 - Test ciclico x verifica stato centrale
 - Test ciclico x verifica linea telefonica/ADSL
 - Verifica alimentazione elettrica
 - Analisi eventi

Inoltre, saranno inclusi tutti quegli interventi in tele-assistenza di carattere tecnico specialistico per aggiornamenti software (firmware) relativi ai sistemi installati.

Il Cliente potrà richiedere un intervento tecnico telematico per verifiche o riconfigurazioni dei sistemi. L' intervento sarà contabilizzato con il consumo di n° 1 intervento "online"

2. Interventi Tecnici "onsite" : Clustertech provvederà ad effettuare un intervento tecnico presso il Cliente con cadenza annuale (con il relativo consumo di n° 1 ticket "onsite") per una verifica dello stato dell' impianto, comprensivo di eventuali configurazioni o riprogrammazioni dei sistemi. Altri interventi tecnici possono essere richiesti dal Cliente per assistenza tecnica presso il luogo di installazione delle apparecchiature.
3. Tempo di risposta: come tempo di risposta si intende l' intervallo di tempo intercorrente tra la ricezione da parte di Clustertech segnalazione del guasto e l' arrivo del tecnico presso il sito del Cliente. Il tempo di risposta garantito dal presente contratto per guasti bloccanti e qualora gli apparati oggetto del Contratto costituiscano un Sistema complesso resta stabilito in 4 ore lavorative. Per guasti non bloccanti su sistemi complessi, l' intervento verrà effettuato entro la giornata lavorativa successiva alla chiamata. Per guasti su componenti, apparati ed apparecchiature terminali sia stand-alone che facenti parte di sistemi complessi l' intervento sarà garantito entro due giorni lavorativi
4. Servizio di reperibilità: Clustertech si impegna ad effettuare un servizio di reperibilità online 24/365 e telefonica che si articola secondo i seguenti orari: Lunedì - Venerdì 9,00- 13,00 e 15,00-18,00;
5. Disponibilità del servizio: Clustertech rende disponibile il servizio di assistenza tecnica dal Lunedì al Venerdì dalle 8,30 alle 17,30 con esclusione del Sabato, della Domenica e delle festività infrasettimanali, salvo accordi diversi presi con il cliente e riportate nell' allegato A parte integrante del presente contratto.
6. Tempi di ripristino: Clustertech produrrà ogni ragionevole sforzo per ripristinare le normali condizioni di funzionamento degli apparati oggetto del Contratto, nell' ambito e con i limiti temporali definiti al punto 5.5 ed a partire dall' inizio dell' intervento, entro: 4 ore lavorative per guasti bloccanti e sistemi complessi; 8 ore lavorative per componenti, apparati ed apparecchiature
7. Restano esclusi dal presente contratto e dovranno, quindi, costituire oggetto di separato e specifico accordo sulla base di tariffe agevolate, i seguenti punti:
 - le prestazioni di manodopera , i viaggi e le trasferte del personale incaricato nei giorni di sabato e festivi.
 - la sostituzione e/o la riparazione delle parti difettose.
8. Clustertech svolgerà i servizi oggetto del presente contratto tramite personale diretto facente capo alla propria organizzazione e/o mediante entità esterne da essa autorizzate e certificate a tale scopo.

6. INTERVENTI CON ADDEBITO

Non si considera incluso nel presente contratto e nel canone ad esso associato, tutto quanto non riportato ai punti 5.1 e 5.7 e sarà pertanto oggetto di fatturazione separata.

Gli interventi che ne deriveranno saranno valorizzati sulla base dei listini in vigore al netto dei seguenti sconti:

- Parti di ricambio: -20%
- Costo Orario Tecnico Specializzato: - 10%

7. REVISIONI

1. L' operatività del presente contratto per apparecchiature già in esercizio, sarà subordinata ad una loro completa revisione, i cui costi saranno, di norma, fatturati separatamente sulla base delle tariffe in vigore alla data.
2. Qualora il contratto di assistenza dovesse protrarsi per un periodo di tempo superiore ai 5 anni, Clustertech potrà subordinare la prosecuzione del rapporto ad una revisione generale delle apparecchiature, che verrà effettuata alle tariffe in vigore alla data.

8. ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ

Clustertech non potrà essere chiamata a rispondere di danni diretti o indiretti derivati dall' esecuzione delle prestazioni di assistenza o di ritardo nel



provvedervi. In particolare Clustertech non potrà essere considerata responsabile dei danni derivanti da:

- perdita dei dati e disservizi conseguenti;
- danni provocati a terzi;
- mancato utilizzo degli impianti per tutto il periodo di tempo necessario per effettuare gli interventi di assistenza, di manutenzione preventiva o di revisione.

9. OBBLIGHI DEL CLIENTE

1. Il Cliente dovrà curare che il luogo di installazione delle apparecchiature venga predisposto e mantenuto in conformità alle specifiche Clustertech. Tutti gli interventi di assistenza e manutenzione determinati dal mancato rispetto di tali specifiche saranno a carico del Cliente e si intendono esclusi dal presente contratto.
2. Il Cliente è tenuto a mantenere una procedura esterna ai prodotti (backup) per ricostruire dati eventualmente persi o alterati in occasione delle operazioni di assistenza e manutenzione. Il Cliente non potrà in alcun modo addebitare a Clustertech responsabilità per il mancato rispetto, da parte sua, di tale obbligo.
3. Al fine di consentire la puntuale e corretta esecuzione degli interventi di assistenza tecnica, il Cliente dovrà:
 - consentire agli incaricati Clustertech il libero accesso alle apparecchiature su cui debbono essere eseguiti gli interventi di assistenza;
 - porre gratuitamente a disposizione i mezzi di comunicazione (telefoni, linee trasmissione dati etc.) idonei a consentire le operazioni di verifica e manutenzione;
 - eseguire le normali operazioni di pulizia delle apparecchiature e sostituire i materiali di consumo;
 - utilizzare accessori corrispondenti alle specifiche tecniche e qualitative prescritte da Clustertech. Il mancato rispetto di tali obblighi esonererà Network da ogni responsabilità in ordine al buon esito degli interventi di assistenza tecnica.
4. In ottemperanza a quanto prescritto dall' art.7 del DL 626/94, Clustertech evidenzia che è obbligo del Cliente fornire dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell' ambiente in cui sono destinati ad operare i tecnici della Clustertech e sulle misure di prevenzione ed emergenza adottate dal Cliente.

In assenza di diverso avviso Clustertech riterrà che nell' ambiente in cui è chiamata ad operare non sussistano rischi, sotto la esclusiva e totale responsabilità del Cliente. Il personale tecnico Clustertech, appositamente istruito in termini di sicurezza, potrà astenersi dall' effettuare l' intervento dietro constatazione di specifici rischi o qualora riscontri l' assenza di misure di prevenzione od emergenza.

10. RISOLUZIONE ANTICIPATA

Clustertech avrà facoltà di considerare risolto in via anticipata il presente contratto, contestualmente astenendosi da qualsiasi ulteriore intervento di assistenza tecnica in caso di:

- mancato pagamento, da parte del Cliente, alle previste scadenze del canone convenuto;
- modifiche di qualsiasi genere arbitrariamente eseguite sulle apparecchiature;
- riparazioni od interventi effettuati da personale non appartenente alla sua organizzazione o da essa autorizzato;
- in caso di trasformazione societaria dell' impresa, di trasferimento della ditta e/o proprietà della ditta o dell' immobile del Cliente, in caso di avvio a carico del Cliente di procedura di amministrazione controllata o concordato preventivo, di inizio di procedura fallimentare, etc., Clustertech

potrà risolvere il presente contratto a suo insindacabile giudizio con preavviso di trenta giorni.

11. GARANZIA

1. In caso di risoluzione del presente contratto Clustertech garantirà le parti di ricambio fornite durante la riparazione per un periodo di novanta (90) giorni a partire dalla data dell' intervento.
2. Qualora le parti di ricambio di cui al punto 11.1 non fossero in regolari condizioni di funzionamento, Clustertech sarà tenuta unicamente alla riparazione o sostituzione del materiale difettoso, mentre l' intervento necessario per procedere a tale riparazione o sostituzione verrà fatturato al Cliente sulla base delle tariffe in vigore alla data.
3. L' adempimento degli obblighi di cui al precedente punto 11.2 esonererà Clustertech da qualsiasi altra garanzia, fermo restando che essa non sarà responsabile di nessun danno diretto o indiretto, comunque conseguente al mancato funzionamento.
4. Restano esclusi dall' ambito della presente garanzia tutti i guasti determinati da una delle cause elencate nell' art.6.

12. RISERVATEZZA DEI DATI

Clustertech si impegna ad operare con la normale diligenza per mantenere e far mantenere riservati dati di cui essa, suoi dipendenti o suoi incaricati potessero venire a conoscenza in occasione dell' esecuzione delle attività previste dal presente contratto con esclusione di quelli che dovessero già risultare di pubblico dominio.

13. DIRITTI DI BREVETTO

Il Cliente sarà tenuto a rispettare i diritti di brevetto, di creazione e di invenzione spettanti a Clustertech e/o terzi relativamente alle apparecchiature, loro componenti, accessori e pertinenze oggetto del presente contratto.

14. DISPOSIZIONI GENERALI

1. Il Cliente dichiara di avere la legittima proprietà delle apparecchiature relativamente alle quali stipula il presente contratto o di essere legittimato a stipularlo.
2. Il presente contratto ed i suoi allegati costituiscono gli unici accordi in vigore fra le parti relativamente alle apparecchiature specificate nell' allegato e quindi sostituiscono e/o rendono inefficace qualsiasi diversa pattuizione precedentemente intercorsa fra le parti. Eventuali aggiunte o modifiche al presente contratto dovranno essere redatte, a pena di invalidità, in forma scritta e dovranno essere sottoscritte da entrambe le parti.
3. Il Cliente non avrà diritto di cedere o trasferire a terzi il presente contratto né i diritti da esso derivanti, senza preventivo consenso scritto di Clustertech

15. ONERI FISCALI

Tutte le imposte presenti e future connesse e/o conseguenti al presente contratto saranno a carico esclusivo del Cliente.

16. FORO COMPETENTE

Unico foro competente per le controversie comunque connesse con l' interpretazione e/o l' esecuzione del contratto sarà in via esclusiva quello di Cagliari.