

## ACCORDO SERVIZIO DI ASSISTENZA ON-SITE ACTION LABS

Cliente: Unione dei Comuni del Ciriacese
Corso Martiri della Libertà 33 – 10073 Ciriè (TO)

I servizi di installazione software e hardware, e di formazione per l'avvio all'utilizzo delle procedure Action Labs, sono forniti secondo il listino indicato di seguito salvo condizioni particolari riservate al cliente.

### CONDIZIONI

Le assistenze on-site saranno con fatturazione minima mezza giornata con le tariffe riportate nella tabella qui di seguito che verranno erogate da Action Labs su richiesta, per interventi on-site di tipo gestionale, sistemistico o consulenza.

Listino 2024		
	QUANTITÀ	RISERVATO AL CLIENTE
<b>Costo Mezza Giornata</b> Max 4 ore	6	€ 2.200,00
inclusa trasferta (costi e ore viaggio)		

Tutti gli importi si intendono IVA esclusa. I prezzi riportati valgono per la sede del cliente indicata.

Le trasferte di viaggio verso sedi diverse dalla sede del cliente indicata, si intendono calcolate ad € 0,9 al km per percorrenza A/R dalla sede Action Labs Srl più eventuali costi di pedaggio.

Eventuali costi per pernottamento e pasti sono definite a consuntivo "più di lista" e rifatturate con IVA salvo trattamento forfettario riservato al cliente.

Gli interventi tipici sono:

- help desk Vs. operatori su problematiche software
- consulenza o assistenza in sede
- Interventi remoti con software di teleassistenza e telefonici
- Interventi a chiamata e programmati per aggiornamenti, patch e verifiche e per problemi critici su server e apparati
- assistenza software e hardware acquistato presso Action Labs
- assistenza software e hardware acquistati da terzi (qualora possibile per coperture di garanzia)

L'accordo non prevede tempi di intervento garantiti, urgenze, sorveglianza o monitoraggio dei vostri sistemi e quanto non espressamente indicato.

Action Labs fornisce assistenza nei propri orari d'ufficio e nei periodi di attività ordinaria salvo chiusure festive, o periodi di chiusura ufficio per ferie. In caso di richiesta di reperibilità, questa sarà preventivamente concordata con contratto scritto. Assistenza remota e chiamate presso la Vs. sede sono garantite "best effort" in base all'urgenza e all'organizzazione dell'ufficio salvo contratto scritto apposito che può essere stipulato anche in seguito.

Il presente listino non vincola in nessun modo Action Labs a svolgere assistenza tecnica al cliente qualora non ci siano i presupposti tecnici o amministrativi per svolgerla.

La telegestione è possibile salvo problematiche tecniche del cliente e l'eventuale assistenza per l'attivazione è comunque a carico del cliente.

Eventuali necessità di tuning a seguito di intervento vengono comunque conteggiate, il servizio è offerto con obbligo di mezzi e non di risultato.

In caso di interventi rilevanti presso la vostra sede sarà possibile richiedere comunque un preventivo dedicato al singolo intervento che non farà venire meno le tariffe indicate. Sarà cura Action Labs comunicare al cliente la condizione ritenuta economicamente vantaggiosa per quest'ultimo.

Salvo diversamente indicato, la fornitura non include hardware di qualsivoglia genere, che eventualmente sarà riportato in DDT separato dal rapportino di intervento o indicato nel rapportino di intervento tecnico e fatturato a consuntivo. Il responsabile del backup dei dati è esclusivamente il cliente che manleva Action Labs da ogni eventuale perdita di dati.

Il contratto ha durata annuale e gli interventi indicati possono essere goduti entro il 31/12/2023, qualora venissero terminati prima della scadenza Action Labs si riserva di emettere nuova offerta per il proseguimento dell'assistenza. Il mancato utilizzo di tutte le assistenze indicate la data di scadenza non dà diritto ad alcun rimborso. Il presente NON si rinnova automaticamente.

Il pagamento delle assistenze è da considerare con condizione di pagamento 30gg DFFM alla decina successiva mediante RIBA. Le condizioni di pagamento e i prezzi indicati si intendono vincolanti. Il ritardo nei pagamenti comporta la messa in mora tacita del cliente con applicazione automatica degli interessi di mora secondo le disposizioni di legge. Il foro competente per ogni eventuale controversia è in via esclusiva il foro di Torino

Data \_\_\_\_\_

Per accettazione

\_\_\_\_\_

\*\*\*\*\* Spazio sottostante intenzionalmente bianco \*\*\*\*\*