

## LISTINO ASSISTENZA / INTERVENTI

in vigore dal 01-01-2011

COSTI MANODOPERA / DIRITTO DI USCITA / HELPDESK	punti	euro
<b>Manodopera</b> modulo di 30 minuti per tipologie lavori del gruppo A modulo di 20 minuti per tipologie lavori del gruppo B	1 1	
<b>Diritto di uscita</b> addebito per interventi con uscita del tecnico eseguiti presso il domicilio/sede del cliente (on-site); include i primi 30 minuti di intervento		40,00
<b>Help Desk telefonico / teleassistenza</b> attivazione assistenza comprensiva dei primi 30 minuti (eccedenza: vedi tariffazione manodopera)		25,00

DIRITTI DI URGENZA / RIMBORSI TRASFERTA	punti	euro
<b>Diritto di urgenza</b> per intervento richiesto ed eseguito: - entro 8 ore lavorative - entro 16 ore lavorative	2 1	
<b>Rimborso Viaggio</b> comprensivo di tempi di viaggio e rimborso chilometrico per distanze da sede JCN oltre 40 km (addebito a multipli di 10 km o frazione)		1,00/Km

**Valore punto: 17,00 euro + IVA.**

Vuoi risparmiare ed avere altri vantaggi? Vedi "Cartelle Punti Servizi"

### Esemplificazione tipologie lavori:

**gruppo A** - Riparazione di guasti su PC e stampanti; assistenza su sistemi operativi desktop Microsoft, installazione periferiche su desktop; configurazione accessi Internet e posta elettronica; installazione e spostamento postazioni di lavoro e periferiche; manutenzione preventiva hardware (pulizia, lubrificazione, tarature, ecc); gestione rapporti con centri assistenza terze parti

**gruppo B** - Riparazione di guasti su Server; configurazione sistema operativo e servizi su Server; installazione e configurazione LAN/WAN, firewall, router; assistenza su applicativi Microsoft; assistenza software per problematiche Sicurezza (incluso Virus); problematiche/soluzioni back-up; formazione e addestramento

### Ulteriori regole di calcolo punti servizi

- Se l'apparecchiatura deve essere ritirata per la riparazione il conteggio del tempo di intervento viene sospeso nel momento di partenza dalla sede del cliente e riparte con l'inizio lavoro in laboratorio e fino a completa riparazione del guasto / soluzione del problema. Riprende poi di nuovo presso il Cliente durante la reinstallazione / diagnostica / collaudo, e termina con la chiusura definitiva dell'intervento.
- Per l'esecuzione di più interventi presso cliente nella stessa richiesta o per interventi ripetuti per lo stesso problema si addebita un solo "Diritto di uscita" ed eventualmente un solo "Diritto d'urgenza"

# REGOLAMENTO E CONDIZIONI DI ASSISTENZA

## APPLICATE PER I SERVIZI PRESTATI DA JCN INFORMATICA SRL

### 1. Modalità operative

Gli interventi di assistenza verranno effettuati durante i giorni e gli orari di lavoro della fornitrice e compatibilmente con la disponibilità di personale.

Le richieste di intervento di norma dovranno essere inviate a JCN su apposito modulo compilato e sottoscritto dal responsabile incaricato dal cliente.

Il modulo compilato dovrà contenere indicazioni sul problema segnalato e sulle richieste formulate dal cliente a JCN, compresa l'eventuale richiesta di urgenza.

L'invio a mezzo fax certifica l'orario di decorrenza delle ore per le richieste di urgenza.

Si consiglia la nomina di un responsabile rapporti con JCN; in assenza di nomina, si accetteranno e considereranno vincolanti per le parti le richieste ricevute dal personale del cliente.

La JCN s'impegna ad effettuare gli interventi entro le ore lavorative successive alla chiamata come da richiesta formulata dal cliente, salvo causa di forza maggiore.

Su richiesta del Cliente, JCN potrà prestare i propri servizi in orari diversi da quelli contrattuali, applicando una maggiorazione sulla tariffa, da concordare preventivamente.

JCN si riserva la facoltà di affidare i servizi di assistenza, in tutto o in parte, a ditte specializzate autorizzate da JCN mantenendo, tuttavia la responsabilità della qualità del servizio erogato.

### 2. Obblighi del cliente

Il Cliente garantisce di essere proprietario delle apparecchiature oggetto del presente contratto o di essere autorizzato dal proprietario

E' dovere del cliente fare tutto il possibile per mantenere i costi di fornitura del servizio al livello minimo, e per consentire l'accesso al luogo di intervento nei tempi e modi concordati.

Nel caso non fosse possibile per il cliente presenziare, anche a mezzo di un delegato, in occasione dell'appuntamento fissato per l'intervento, si richiede comunicazione di rinvio con 1 giorno di preavviso: in caso contrario potranno essere addebitati diritto di uscita e rimborso spese viaggio eseguiti dal ns/ incaricato.

Il luogo in cui deve avvenire l'intervento di riparazione deve essere ordinato e pulito e deve esservi spazio sufficiente per consentire al tecnico di eseguire il proprio lavoro.

I materiali utilizzati per gli interventi (componenti, parti di ricambio, materiale di consumo) sono sempre a carico del cliente e verranno fatturati separatamente.

### 3. Prodotti in garanzia

In caso di intervento su prodotto in garanzia valgono le condizioni operative stabilite dal produttore: è dovere del cliente segnalare preventivamente all'inizio dell'intervento la condizione di garanzia del bene. In tal caso gli incaricati di JCN provvederanno a fornire le informazioni utili per la gestione del problema in collaborazione con gli eventuali Centri di Assistenza Autorizzati.

### 4. Privacy

La JCN Informatica si impegna a mantenere la massima riservatezza sui dati del cliente o di suoi aventi causa, limitandosi all'acquisizione delle informazioni strettamente necessaria all'intervento richiesto.

### 5. Copie di sicurezza

Il Cliente è l'unico responsabile delle copie di sicurezza dei propri dati e programmi. L'eventuale ulteriore copia di sicurezza eseguita dalla JCN e/o suoi incaricati, su richiesta

e con specifica dei contenuti da parte del cliente, non comporta comunque responsabilità a carico della JCN. La JCN si impegna ad operare con la massima attenzione per l'integrità dei dati dell'utente, ma non risponde in nessun caso per l'eventuale perdita o danneggiamento delle componenti software e dati del cliente.

### 6. Installazione programmi

L'eventuale installazione/reinstallazione dei programmi applicativi e di sistema e la loro eventuale configurazione sono a carico dell'utente, salvo specifici accordi scritti. L'installazione e/o l'aggiornamento di programmi applicativi non direttamente sviluppati da JCN viene eseguito, ove specificatamente richiesto dal cliente, senza garanzie di alcun tipo. Tutte le garanzie implicite o esplicite sono specificatamente non valide. Relativamente al corretto funzionamento dei programmi applicativi installati, anche a seguito di correzioni e/o aggiornamenti, si rimanda alle singole dichiarazioni di responsabilità dei produttori del software.

### 7. Trasporto

Il trasporto dei beni viene effettuato a rischio del cliente, anche in caso di trasporto da parte di JCN o propri incaricati a centri di assistenza o strutture di terzi.

### 8. Diritto d'autore

Con riferimento alla legge 22 aprile 1941, n. 633 e successive modificazioni, inerente la tutela del diritto d'autore e del software, il cliente attesta che, per i programmi di cui ha richiesto l'installazione, è in possesso di regolare licenza.

### 9. Limitazione responsabilità

JCN non sarà responsabile dei disservizi o ritardi negli interventi per cause indipendenti dalla stessa: in ogni caso non potrà mai essere responsabile dei danni che potessero derivare al cliente dalla utilizzazione o dalla mancata utilizzazione delle apparecchiature in assistenza.

Entrambe le parti non sono responsabili del mancato adempimento delle obbligazioni se l'inadempimento è stato generato da circostanze esterne, fuori controllo delle parti.

### 10. Altre condizioni e regole

JCN avrà diritto di sospendere in tutto o in parte l'erogazione del servizio di Assistenza, qualora il Cliente fosse inadempiente nell'esecuzione di prestazioni a suo carico o in caso di insolvenza del Cliente e di riprenderlo a pagamento avvenuto o ad adempimento delle obbligazioni a carico del Cliente.

Qualora le parti convenissero forme di servizio e/o prestazioni personalizzate, le eventuali modifiche e/o integrazioni al presente regolamento saranno valide solo se approvate per iscritto da JCN e dal Cliente.

### 11. Arbitrato e foro competente

Qualsiasi controversia che insorgesse fra le parti relativa all'interpretazione, esecuzione o risoluzione del presente accordo di servizio, sarà deferita al giudizio di un arbitro che siederà in Brescia, nominato di comune accordo tra le parti o, in caso di disaccordo tra le parti dal Tribunale di Brescia.

L'arbitro depositerà la propria decisione, senza formalità di procedura e secondo equità, entro 30 giorni dall'accettazione dell'incarico, regolando lo svolgimento del procedimento arbitrale nel modo che riterrà più opportuno.

Il foro competente è comunque quello di Brescia.

JCN INFORMATICA Srl

## CARTELLE PUNTI SERVIZI

Il Cliente può usufruire di sconti rispetto il prezzo del Listino di Assistenza ed ottenere ulteriori agevolazioni acquistando cartelle punti servizi, come da prospetto di seguito riportato:

Nr.punti acquistati	Valore acquisto	Costo punto	risparmio
25	380,00	15,20	10,6%
50	730,00	14,60	14,1%
100	1.400,00	14,00	17,6%

Prezzi espressi in Euro, IVA ESCLUSA

### Ulteriori vantaggi per il cliente:

- Priorità d'intervento entro i tempi richiesti e precedenza sui Clienti privi di contratto
- Nessun addebito per preventivi di riparazione c/o laboratorio JCN, non accettati
- Nessun addebito per i problemi risolti direttamente (singola chiamata senza studio soluzione interna) telefonicamente o in teleassistenza fino ad una durata massima di 15 minuti per chiamata
- Agli addebiti ad importo fisso in euro sono applicate le medesime scontistiche dei punti servizi
- Rapporto riepilogativo periodico delle attività svolte
- Validità temporale dei Punti Servizi acquistati illimitata.
- Le eventuali variazioni del valore dei punti deciso da JCN non comporta adeguamento tariffario per i Punti Servizi non ancora utilizzati dai clienti.

### Condizioni generali

JCN si riserva il diritto di procedere al rimborso dei punti servizi residui in cartelle emesse da oltre due anni.

Qualora il cliente desideri rinunciare ai Punti Servizi non utilizzati per cessazione del rapporto, per esigenze gestionali o per passaggio ad altra forma contrattuale, verrà rimborsato in base ai Punti servizi residui valorizzati in base alla tariffa originaria di acquisto.

Le modalità di calcolo del consumo punti servizi possono variare a discrezione di JCN. Gli interventi eseguiti dopo l'esaurimento dei punti della cartella acquistata, sono fatturati a prezzo di listino corrente con valore punto servizi + IVA.

Le condizioni e modalità di erogazione dei servizi di assistenza sono indicate nell'apposito regolamento generale.

---

## ORDINE DI ACQUISTO

di una cartella punti servizi per nr. \_\_\_\_\_ punti, valore di acquisto \_\_\_\_\_ (+ IVA 20%)  
effettuato da

Intestazione fattura:

Cod.fisc./ p.IVA

Modalità pagamento:

Banca d'appoggio (ABI/CAB)

**Data**

**firme per accettazione condizioni e ordine**

IL CLIENTE

per JCN INFORMATICA SRL

# REGOLAMENTO E CONDIZIONI DI ASSISTENZA

## APPLICATE PER I SERVIZI PRESTATI DA JCN INFORMATICA SRL

### 1. Modalità operative

Gli interventi di assistenza verranno effettuati durante i giorni e gli orari di lavoro della fornitrice e compatibilmente con la disponibilità di personale.

Le richieste di intervento di norma dovranno essere inviate a JCN su apposito modulo compilato e sottoscritto dal responsabile incaricato dal cliente.

Il modulo compilato dovrà contenere indicazioni sul problema segnalato e sulle richieste formulate dal cliente a JCN, compresa l'eventuale richiesta di urgenza.

L'invio a mezzo fax certifica l'orario di decorrenza delle ore per le richieste di urgenza.

Si consiglia la nomina di un responsabile rapporti con JCN; in assenza di nomina, si accetteranno e considereranno vincolanti per le parti le richieste ricevute dal personale del cliente.

La JCN s'impegna ad effettuare gli interventi entro le ore lavorative successive alla chiamata come da richiesta formulata dal cliente, salvo causa di forza maggiore.

Su richiesta del Cliente, JCN potrà prestare i propri servizi in orari diversi da quelli contrattuali, applicando una maggioranza sulla tariffa, da concordare preventivamente.

JCN si riserva la facoltà di affidare i servizi di assistenza, in tutto o in parte, a ditte specializzate autorizzate da JCN mantenendo, tuttavia la responsabilità della qualità del servizio erogato.

### 2. Obblighi del cliente

Il Cliente garantisce di essere proprietario delle apparecchiature oggetto del presente contratto o di essere autorizzato dal proprietario

E' dovere del cliente fare tutto il possibile per mantenere i costi di fornitura del servizio al livello minimo, e per consentire l'accesso al luogo di intervento nei tempi e modi concordati.

Nel caso non fosse possibile per il cliente presenziare, anche a mezzo di un delegato, in occasione dell'appuntamento fissato per l'intervento, si richiede comunicazione di rinvio con 1 giorno di preavviso: in caso contrario potranno essere addebitati diritto di uscita e rimborso spese viaggio eseguiti dal ns/ incaricato.

Il luogo in cui deve avvenire l'intervento di riparazione deve essere ordinato e pulito e deve esservi spazio sufficiente per consentire al tecnico di eseguire il proprio lavoro.

I materiali utilizzati per gli interventi (componenti, parti di ricambio, materiale di consumo) sono sempre a carico del cliente e verranno fatturati separatamente.

### 3. Prodotti in garanzia

In caso di intervento su prodotto in garanzia valgono le condizioni operative stabilite dal produttore: è dovere del cliente segnalare preventivamente all'inizio dell'intervento la condizione di garanzia del bene. In tal caso gli incaricati di JCN provvederanno a fornire le informazioni utili per la gestione del problema in collaborazione con gli eventuali Centri di Assistenza Autorizzati.

### 4. Privacy

La JCN Informatica si impegna a mantenere la massima riservatezza sui dati del cliente o di suoi aventi causa, limitandosi all'acquisizione delle informazioni strettamente necessaria all'intervento richiesto.

### 5. Copie di sicurezza

Il Cliente è l'unico responsabile delle copie di sicurezza dei propri dati e programmi. L'eventuale ulteriore copia di sicurezza eseguita dalla JCN e/o suoi incaricati, su richiesta e con specifica dei contenuti da parte del cliente, non comporta comunque responsabilità a carico della JCN. La JCN si impegna ad operare con la massima attenzione per l'integrità dei dati dell'utente, ma non risponde in nessun caso per l'eventuale perdita o danneggiamento delle componenti software e dati del cliente.

### 6. Installazione programmi

L'eventuale installazione/reinstallazione dei programmi applicativi e di sistema e la loro eventuale configurazione sono a carico dell'utente, salvo specifici accordi scritti. L'installazione e/o l'aggiornamento di programmi applicativi non direttamente sviluppati da JCN viene eseguito, ove specificatamente richiesto dal cliente, senza garanzie di alcun tipo. Tutte le garanzie implicite o esplicite sono specificatamente non valide. Relativamente al corretto funzionamento dei programmi applicativi installati, anche a seguito di correzioni e/o aggiornamenti, si rimanda alle singole dichiarazioni di responsabilità dei produttori del software.

### 7. Trasporto

Il trasporto dei beni viene effettuato a rischio del cliente, anche in caso di trasporto da parte di JCN o propri incaricati a centri di assistenza o strutture di terzi.

### 8. Diritto d'autore

Con riferimento alla legge 22 aprile 1941, n. 633 e successive modificazioni, inerente la tutela del diritto d'autore e del software, il cliente attesta che, per i programmi di cui ha richiesto l'installazione, è in possesso di regolare licenza.

### 9. Limitazione responsabilità

JCN non sarà responsabile dei disservizi o ritardi negli interventi per cause indipendenti dalla stessa: in ogni caso non potrà mai essere responsabile dei danni che potessero derivare al cliente dalla utilizzazione o dalla mancata utilizzazione delle apparecchiature in assistenza.

Entrambe le parti non sono responsabili del mancato adempimento delle obbligazioni se l'inadempimento è stato generato da circostanze esterne, fuori controllo delle parti.

### 10. Altre condizioni e regole

JCN avrà diritto di sospendere in tutto o in parte l'erogazione del servizio di Assistenza, qualora il Cliente fosse inadempiente nell'esecuzione di prestazioni a suo carico o in caso di insolvenza del Cliente e di riprenderlo a pagamento avvenuto o ad adempimento delle obbligazioni a carico del Cliente.

Qualora le parti convenissero forme di servizio e/o prestazioni personalizzate, le eventuali modifiche e/o integrazioni al presente regolamento saranno valide solo se approvate per iscritto da JCN e dal Cliente.

### 11. Arbitrato e foro competente

Qualsiasi controversia che insorgesse fra le parti relativa all'interpretazione, esecuzione o risoluzione del presente accordo di servizio, sarà deferita al giudizio di un arbitro che siederà in Brescia, nominato di comune accordo tra le parti o, in caso di disaccordo tra le parti dal Tribunale di Brescia.

L'arbitro depositerà la propria decisione, senza formalità di procedura e secondo equità, entro 30 giorni dall'accettazione dell'incarico, regolando lo svolgimento del procedimento arbitrale nel modo che riterrà più opportuno.

Il foro competente è comunque quello di Brescia.

JCN INFORMATICA Srl

per il cliente

---

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 del C.C. si approvano espressamente le clausole relative a "5. copie di sicurezza" "6. Installazione programmi" "8. Diritto d'autore" "9. Limitazione responsabilità" "11. Arbitrato e foro competente"

per il cliente

---