



accordo di supporto per
SERVIZIO DI CONSULENZA INFORMATICA

La MARSIN srl con sede in Roma Via Carlo Tenca, 21
(recapito E-mail: supporto@marsin.it)
di seguito indicata come MARSIN
propone al CLIENTE
il seguente servizio di consulenza informatica:

PREMESSA

Con il presente accordo la MARSIN si impegna a fornire al CLIENTE un servizio di consulenza informatica volta a supportare e preservare il corretto funzionamento ed utilizzo, sul sistema informativo del CLIENTE, dei prodotti software esplicitamente sotto elencati ed in uso dal cliente con licenza S.a.a.S. (Software as a Service):

ANDROMEDA WEB	APPLICAZIONE WEB : contabilità in partita doppia - magazzino - vendita - prima nota - scadenziario - percepenti - centri di costo - commesse
GEOF & KRONOS	APPLICAZIONE WEB: Gestione Officina riparazione auto, integrata nel pacchetto ANDROMEDA WEB
D4Q	APPLICAZIONE WEB: gestione documentazione
SCOUT	APPLICAZIONE WEB: gestione camping
ASCLEPIO	APPLICAZIONE WEB: gestione studio medico – Parcellazione - Cartelle cliniche - Appuntamenti ambulatorio – Prima nota per commercialista
FATTURA TU	APPLICAZIONE WEB: gestione studio professionista – Fatturazione - Prima nota per commercialista - Conservazione documenti
PROCEDURE PERSONALIZZATE AD USO ESCLUSIVO del Cliente	

Il servizio è applicabile ai prodotti software per cui è stato sottoscritto il relativo accordo per servizi S.a.a.S. (Software as a Service) e ai soli moduli software dalla MARSIN sopra elencati.

Il servizio ha la durata di un anno solare (dal 01 Gennaio al 31 Dicembre) e decorre dalla data di emissione del documento, indicata nella parte finale di questo documento e si rinnova automaticamente di anno in anno. Per sua natura, quanto descritto nel documento costituisce di fatto la semplice comunicazione delle condizioni operative ed economiche con cui la Marsin offre il servizio di assistenza ai propri clienti, **il CLIENTE, richiedendo assistenza, implicitamente ne accetta le condizioni descritte.**

Nessun importo, ad ogni fine versato, è rimborsabile e/o trasferibile a periodi successivi al periodo di durata indicato.

Per l'applicazione del presente accordo saranno osservate le clausole sotto elencate.

ATTIVAZIONE

Ogni richiesta di supporto del cliente, dovuta da qualsiasi motivo (esigenza di supporto, segnalazione anomalia, nuove esigenza,...), **deve essere prodotta dal CLIENTE esclusivamente tramite la compilazione di un form di richiesta assistenza (Ticket)**, accessibile direttamente dalle pagine web del programma in uso. Le richieste di assistenza hanno diversi livelli di priorità, prefissato dal cliente **e comunque sottoposto a verifica ed eventuale riclassificazione** da parte dei tecnici della MARSIN che prenderanno in carico il ticket stesso. I livelli previsti sono:

- **CRITICA** - la segnalazione pervenuta è relativa ad un inconveniente che compromette il normale utilizzo del software supportato;
- **NORMALE** - la segnalazione pervenuta è relativa ad un inconveniente che può essere superato utilizzando metodologie operative alternative che permettono di utilizzare, anche se in modo degradato, le funzioni offerte dal prodotto software supportato;
- **BASSA** - la segnalazione non è relativa ad inconvenienti riscontrati nell'uso del software ma coinvolge operazioni di tipo accessorio (quali corsi, nuove installazioni, richieste di chiarimento, richiesta di verifica e controllo delle quadrature, ...);

Gli interventi risolutivi saranno eseguiti, per ogni classe, ove possibile, secondo i tempi indicati nella seguente tabella:

Livello di criticità intervento	Tempo	Note
CRITICA	entro 2 gg	inteso come giorni lavorativi, comunque sottoposta alla naturale coda con altri interventi con stesso livello di criticità già eventualmente pianificati.
NORMALE	entro 5 gg	inteso come giorni lavorativi, comunque sottoposta alla naturale coda con altri interventi con stesso livello di criticità o criticità superiore già eventualmente pianificati.
BASSA	Entro 20 gg	inteso come giorni lavorativi, comunque sottoposta alla naturale coda con altri interventi con stesso livello di criticità o criticità superiore già eventualmente pianificati.

Le richieste di assistenza ricevute possono essere dichiarate non di competenza specifica della Marsin, in tal caso verrà fornita al cliente una relazione esplicativa della non pertinenza con l'eventuale consiglio di soluzione.

Tutte le attività previste dai ticket sono erogate dalla Marsin a titolo oneroso a carico del cliente che ne fa richiesta e ad esso fatturate secondo le tariffe indicate in questo stesso documento.

Solo gli interventi per Ticket relativi a segnalazioni di anomalie (e riconosciuti realmente come tali) non saranno fatturati. Il servizio è offerto esclusivamente ai Clienti che abbiano sottoscritto l'accordo di utilizzo del servizio S.a.s. ed in regola con i pagamenti.

Tutti gli interventi di assistenza e/o supporto, a qualsiasi titolo eseguiti sulle vecchie versioni Windows del programma Andromeda, sono prestate a titolo oneroso secondo le tariffe standard indicate nel seguito.

MODALITA' DI INTERVENTO

Gli interventi di assistenza sul software saranno preferibilmente operati in teleassistenza via web, il CLIENTE ha l'onere di dotare il proprio sistema informativo di una connessione ad internet veloce.

Qualora l'installazione del software è stata eseguita in una intranet aziendale o la banca dati del cliente risieda su uno dei sistemi presso la sede del cliente, gli interventi in teleassistenza possono riguardare sia il server intranet, il server dati e le postazioni di lavoro da cui gli operatori accedono alle funzioni del software stesso.

Se viene utilizzata una soluzione web, gli interventi in teleassistenza sono esclusivamente riservati alla soluzione di eventuali segnalazioni relative alle postazioni di lavoro dei singoli operatori e, se ne ricorre il caso, al sistema su cui sono registrati i dati.

Per la natura della richiesta di assistenza pervenuta, dopo una prima analisi in teleassistenza, la MARSIN può comunque prevedere interventi diretti presso la sede del cliente, in tal caso il CLIENTE, nella data e nell'ora stabilita, deve rendere accessibile, agli specialisti inviati dalla MARSIN, la propria sede e il più completo accesso al proprio sistema informativo.

Gli interventi saranno eseguiti nel normale orario lavorativo, dalle ore 09:00 alle 18:00, dal Lunedì al Venerdì per tutto l'anno, con l'esclusione dei giorni di festività infrasettimanali propri del calendario Italiano, e del periodo di ferie, precedentemente comunicato al CLIENTE.

Interventi eseguiti al di fuori dei periodi descritti, saranno oggetto di un sovrapprezzo tariffario indicato nel prospetto sotto riportato.

Per ogni intervento eseguito la MARSIN compilerà una relazione d'intervento dove sarà indicata una descrizione delle operazioni svolte e il tempo impiegato per svolgere le attività descritte, una copia della relazione d'intervento sarà consegnata al CLIENTE per conoscenza. Al riguardo non è richiesta la firma per accettazione della relazione di intervento, in quanto l'accettazione del presente accordo implica l'accettazione delle operazioni di assistenza che si dovessero rendere necessarie durante l'esecuzione degli interventi stessi.

Il CLIENTE può sempre prendere visione dello stato di avanzamento dei lavori relativi alle attività di supporto richieste, tramite l'apposito menu disponibile nel menu generale della procedura New Andromeda, dallo stesso menu sotto la voce TICKET è disponibile un elenco di tutti i ticket eseguiti o in lavorazione con indicazione delle soluzioni per ogni segnalazione fatta dal cliente.

Per tutti gli interventi eseguiti presso la sede del cliente verrà redatto un Rapporto dell'intervento operato che dovrà essere sottoscritto per accettazione e convalida dal cliente, Per gli interventi eseguiti in teleassistenza farà fede il rapporto di lavoro consultabile via web inserito nell'elenco dei Ticket eseguiti.

RESPONSABILITÀ

In ogni caso la MARSIN non ha, né può assumere, alcuna responsabilità per danni diretti od indiretti derivanti, direttamente o indirettamente, dall'utilizzo dei prodotti software assistiti, anche quando i suoi specialisti si trovino ad operare sui sistemi del CLIENTE, per la soluzione di inconvenienti segnalati durante il verificarsi di un evento dannoso.

Il CLIENTE, nel caso di domiciliamento del sistema dove sono registrati i dati su cui opera il software assistito presso la sua sede, è il solo responsabile della esecuzione e della corretta conservazione delle copie di sicurezza dei propri dati, restando alla MARSIN il solo compito di indicare le corrette procedure da seguire e l'eventuale ripristino dei dati salvati nelle copie di sicurezza.

Gli interventi saranno tutti eseguiti dalla MARSIN secondo quanto previsto da una corretta etica professionale applicando, per quanto possibile, le soluzioni più adeguate ed avanzate rese disponibili dalla scienza informatica.

Il CLIENTE è l'unico responsabile della scelta della procedura che utilizza sia esso in cloud o in intranet, è quindi suo compito esclusivo accertarsi in concreto dell'adeguatezza di dette procedure alle sue specifiche esigenze operative e funzionali.

Il CLIENTE utilizzando la procedura è consapevole che il software, per sua stessa natura, è un prodotto che si può solo utilizzare "COSI' COME E'".

E' onere del CLIENTE adeguare il proprio sistema informativo alle indicazioni e/o specifiche migliorative che potranno essere date dagli specialisti della MARSIN.

La MARSIN non assume nessuna responsabilità per interventi comunque operati da terze parti.

La MARSIN non assume, e non può assumere, nessuna responsabilità morale ed economica per danni comunque connessi a disservizi dovuti a cause di forza maggiore, quali possono essere calamità naturali, scioperi, sommosse, guerre, atti terroristici, epidemie, malattie, incidenti ... che comunque impediscano il normale svolgimento delle attività di supporto manutenzione e assistenza descritte nel presente accordo.

Qualora, durante l'intervento, venga rilevato che l'irregolarità segnalata non abbia nessuna pertinenza con la competenza professionale della MARSIN e/o sia riscontrata la non fattibilità dell'intervento per limiti tecnici o tecnologici, e non sia quindi possibile giungere ad una sua diretta conclusione, il CLIENTE si impegna a pagare alla MARSIN gli importi dovuti, secondo le tariffe pattuite, per il parziale intervento eseguito.

COMPETENZA

Il presente accordo è relativo alla sola assistenza informatica volta al mantenimento della corretta funzionalità dei prodotti software (indicati in PREMessa) usufruibile dal CLIENTE, sia in modalità web che intranet, ogni altra attività quali studio di nuove funzioni e/o soluzioni, consulenza in genere associata all'informatica, ... sarà oggetto di specifico e diverso accordo.

RISEVATEZZA

Gli specialisti della MARSIN, recepitata la direttiva sulla privacy N°196/2003, e in ottemperanza della stessa, si impegnano, qualora vengano a prendere visione in maniera anche accidentale e fortuita di dati sensibili del cliente, di non trascriverli, copiarli, utilizzarli e/o comunque di non divulgarli a terzi.

VINCOLO

Il presente accordo non è cedibile e si intende valido solo tra la MARSIN ed il CLIENTE espressamente denominati nel documento

"Accordo quadro per erogazione servizio SaaS" sottoscritto per accettazione.

DECADENZA

Il presente accordo tra le parti può essere dichiarato decaduto, con semplice comunicazione scritta per E-mail, nel caso di:

- morosità di importi comunque dovuti dal CLIENTE alla MARSIN;
- per cessione impropria del presente accordo, o dei prodotti software che ne sono oggetto, da parte del CLIENTE a terze parti;
- per volontà autonoma del CLIENTE.

In caso di cessazione anticipata dell'accordo, nessuna somma potrà essere richiesta in restituzione da parte del CLIENTE.

CANONE

Tutti gli interventi di assistenza sono eseguiti previo il pagamento anticipato dell'importo corrispondente, per i soli clienti con contratto di manutenzione attivo, il pagamento per gli interventi eseguiti sarà posticipato rispetto alla esecuzione dell'intervento, a ricevimento fattura.

Il canone di manutenzione software eventualmente sottoscritto dal cliente, non comprende mai gli interventi di assistenza richiesti. Per i soli clienti con contratto S.a.a.S attivo, gli interventi per la soluzione di eventuali anomalie segnalate sono incluse nel contatto stesso nei termini sopra descritti, in tal caso al cliente saranno addebitati, se eseguiti presso la sede del cliente, solo gli importi relativi al diritto di intervento (a titolo di rimborso delle spese di trasporto). In tutti gli altri casi gli interventi di qualsiasi natura sono eseguiti a titolo oneroso.

TARIFE PER INTERVENTI DI ASSISTENZA

Intervento in teleassistenza	€ 60,00 / ora	Prima ora non frazionabile, per periodi successivi max frazionabilità 30 minuti
Intervento c/o sede CLIENTE	€ 60,00 / ora	Prima ora fatturata a € 160,00 (Roma e provincia) Prima ora fatturata a € 260,00 (per località del Lazio, fuori della provincia di Roma) Per le altre località prezzo intervento da convenire. Per le ore successiva alla prima, max frazionabilità 30 min.
Assistenza telefonica	€ 60,00 / ora	il supporto telefonico è classificabile come la teleassistenza, il minimo intervallo frazionabile è calcolato in 30 minuti.
Assistenza per E-mail	€ 60,00 / ora	il supporto dato per E-mail è classificabile come la teleassistenza, il minimo intervallo frazionabile è calcolato in 30 minuti.
Intervento c/o sede CLIENTE per supporto operativo, corsi, attivazioni iniziali delle procedure	€ 40,00 / ora	Prima ora fatturata a € 80,00 (Roma e provincia) Prima ora fatturata a € 120,00 (per località del Lazio, fuori della provincia di Roma)
Giornata di lavoro (prestata da tecnici informatici)	€ 300,00	La giornata di lavoro si intende non eccedente le 6 ore di lavoro. La tariffa è applicata anche ad ogni intervento eccedente le 4 ore, per interventi di minore durata si applica la tariffa oraria. Per interventi presso la sede del cliente si applica un diritto di chiamata in funzione della sede di intervento: - Roma e provincia € 60,00 - Lazio, fuori della provincia di Roma € 120,00
Interventi eseguiti al di fuori del normale orario di lavoro prevedono un sovrapprezzo del 100% rispetto alla normale tariffa, il sovrapprezzo è applicato solo alla quota parte di tempo eseguita "fuori orario base" precedentemente definito. Agli interventi eseguiti, su richiesta del cliente, con diritto di urgenza viene applicato un sovrapprezzo del 50% rispetto alla normale tariffa. Tutti gli importi indicati sono al netto dell'IVA		

ACCETTAZIONE

- ✓ Il CLIENTE ed la MARSIN riconoscono di aver letto e compreso il presente accordo in ogni suo punto, nessuna variazione può essere prevista se non per scritto e accettata da entrambi le parti.
- ✓ **L'utilizzo delle soluzioni software della MARSIN, e la richiesta di supporto, implicano l'avvenuta visione, comprensione ed accettazione di tutte le clausole del presente accordo** che non è vincolato, per sua la accettazione, a sottoscrizione con una specifica firma scritta.
- ✓ La "non accettazione", sia parziale che totale, del presente accordo da parte del CLIENTE si manifesta non utilizzando il software della MARSIN e non richiedendo nessuna forma di supporto e/o assistenza.

FORO

Il presente accordo è soggetto alle leggi della Repubblica Italiana e per ogni controversia sarà competente il Foro di Roma.

Data 05/01/2018

MARSIN s.r.l.
(dr Natalino Lattanzi)

