

Condizioni generali per Servizi - Supporto IT

Indice

1	Campo di applicazione.....	3
2	Presentazione della società softCodex Sagl.....	3
3	Descrizione dei servizi offerti	4
3.1	Servizi e prestazioni.....	4
3.2	Metodi di contatto del servizio di assistenza	4
3.3	Prestazioni fornite al di fuori della fascia lavorativa	4
3.4	Tempo di reazione	4
3.5	Modalità di intervento	5
4	Termini di contratto e condizioni generali	5
4.1	Riservatezza.....	5
4.2	Pagamento	5
4.3	Validità del contratto	5
4.4	Esclusione di responsabilità.....	5
4.5	Diritto applicabile.....	5
5	Informativa sulla privacy	6

1 Campo di applicazione

Nel presente documento sono indicate le basi contrattuali tra il cliente (“Cliente”) e softCodex Sagl (detta in seguito “softCodex”) per la fornitura di Servizi e Supporto Informatico.

2 Presentazione della società softCodex Sagl

La nostra società si prefigge, come obiettivo primario, quello di creare un rapporto serio e duraturo con i clienti con i quali collabora. La nostra missione è quella di garantire un servizio qualitativo elevato derivato dalla nostra esperienza in ambito IT e agevolare lo sviluppo del business dei nostri clienti. Crediamo nell'utilizzo delle tecnologie quale strumento strategico finalizzato all'ottimizzazione dei processi aziendali.

La nostra offerta, orientata a garantire un supporto tecnologico innovativo, si estende nell'ambito dei seguenti settori:

- Consulenza e assistenza informatica specializzata
- Progettazione, sviluppo e vendita software.
- Servizi sistemistici su diverse piattaforme Windows Client e Server e manutenzione di reti informatiche, servizi Cloud e VPS, backup.

3 Descrizione dei servizi offerti

3.1 Servizi e prestazioni

La softCodex fornisce al cliente supporto e assistenza informatica hardware e software sia installati localmente presso la rete del cliente che in cloud.

Nell'ambito del presente contratto la softCodex si impegna a fornire al cliente le seguenti prestazioni:

- Assistenza nell'ambito dell'analisi di problemi riscontrati
- Eventuale eliminazione di un guasto dopo che un guasto qualificato è stato segnalato, cioè un guasto che richiede l'intervento di un tecnico
- Assistenza in caso di difficoltà nella gestione dei prodotti o servizi IT offerti
- Attività di programmazione e manutenzione degli applicativi supportati
- Attività di coordinamento di progetti previo accordo con il cliente
- Introduzione di miglioramenti tecnici a seconda delle esigenze
- Interventi in loco di tecnici specializzati previo accordo con il cliente
- Interventi presso il cliente o in assistenza remota secondo il piano prestabilito o in funzione delle priorità
- Installazione e configurazione di servizi in cloud
- Interventi di riparazione degli apparecchi Hardware dove questo sia applicabile

3.2 Metodi di contatto del servizio di assistenza

Il servizio di assistenza può essere contattato nella seguente fascia oraria:

dal Lunedì al Venerdì (esclusi giorni festivi) dalle 08.15 alle 12.15 e dalle 13.30 alle 18.00, tramite i seguenti canali:

- Richieste via ticket: itsupport@softcodex.ch (canale preferenziale)
- Telefonicamente negli orari indicati: +41 91 220 14 28

3.3 Prestazioni fornite al di fuori della fascia lavorativa

Previo accordo con il cliente, un servizio di picchetto può essere organizzato per ogni eventuale intervento al di fuori del consueto orario lavorativo. (Vedi punto 3.2).

Gli interventi di picchetto e gli interventi pianificati eseguiti al di fuori della normale fascia lavorativa sono fatturati ad una tariffa concordata con il cliente.

3.4 Tempo di reazione

La modalità di intervento viene concordata con il cliente dopo aver valutato il grado di priorità della richiesta. In generale, salvo accordi particolari, vale la regola:

- Intervento in remoto: entro 4 ore dalla segnalazione, tempo di risoluzione best effort
- Intervento on-site (canton Ticino – CH): entro 8 ore dalla chiamata, tempo di risoluzione best effort

3.5 Modalità di intervento

Il contratto di assistenza e fornitura servizi IT prevede la possibilità di interventi sia on-site, che in remoto, per soddisfare le esigenze di assistenza tecnica.

4 Termini di contratto e condizioni generali

4.1 Riservatezza

softCodex si impegna, per la durata del contratto, a mantenere il più stretto riserbo in merito ad ogni informazione riservata di cui dovesse venire a conoscenza.

4.2 Pagamento

I costi e le modalità di pagamento per i servizi di assistenza IT sono definiti nell'offerta allegata a questo contratto. Le parti concordano di riferirsi ai dettagli specificati nell'offerta per quanto riguarda le tariffe, le scadenze dei pagamenti, le modalità di fatturazione e altri aspetti finanziari correlati ai servizi di assistenza forniti.

4.3 Validità del contratto

Il presente contratto di assistenza IT ha validità a tempo indeterminato, salvo diversa disposizione specificata nella seguente eccezione: qualora le parti concordino un periodo di validità specifico, questo sarà definito nell'offerta allegata. In mancanza di un accordo specifico, il contratto continuerà ad essere in vigore senza una data di scadenza.

4.4 Esclusione di responsabilità

softCodex declina ogni responsabilità per eventuali danni, perdite, costi o responsabilità derivanti da malfunzionamenti, interruzioni o disservizi nell'erogazione dei servizi definiti in questo contratto, a meno che tali eventi siano causati da negligenza grave o dolo di softCodex.

Inoltre, softCodex non potrà essere ritenuta responsabile per danni diretti, indiretti, consequenziali o speciali subiti dal Cliente o da terze parti, incluso, ma non limitato a, perdita di dati, perdita di profitti o interruzione delle attività commerciali.

softCodex si impegna a fornire i servizi con la massima diligenza e professionalità, ma non può garantire che i servizi siano privi di errori o interruzioni.

Il Cliente è consapevole che l'assistenza e il supporto IT potrebbero comportare l'intervento su sistemi informatici complessi e che alcuni problemi potrebbero richiedere tempi di risoluzione ragionevoli. Di conseguenza, softCodex declina ogni responsabilità per eventuali danni causati dai tempi di risposta o di intervento.

Il Cliente accetta di indennizzare e tenere softCodex indenne da qualsiasi responsabilità, spesa, perdita o costo derivante da eventuali violazioni del presente contratto o da qualsiasi uso improprio dei servizi da parte del Cliente o dei suoi dipendenti o collaboratori.

4.5 Diritto applicabile

Il presente contratto è regolato e interpretato in conformità con il diritto svizzero senza considerare i conflitti di principi legali. Il luogo dell'adempimento, il foro esecutivo e il foro giudiziario esclusivo per ogni controversia è Lugano (Svizzera).

5 Informativa sulla privacy

La presente informativa sulla privacy ha lo scopo di fornire informazioni chiare riguardo al trattamento dei dati personali in conformità con il nostro contratto di assistenza IT. Ci impegniamo a proteggere la privacy dei nostri clienti e ad adottare misure adeguate per garantire la sicurezza dei dati personali trattati. Si prega di leggere attentamente le seguenti informazioni riguardo al trattamento dei dati personali:

- I dati personali dei clienti vengono raccolti e trattati esclusivamente per fornire i servizi di assistenza IT come previsto nel contratto.
- I dati personali raccolti possono includere, ma non sono limitati a, nome, indirizzo email, numero di telefono e altre informazioni necessarie per l'erogazione dei servizi.
- Il trattamento dei dati personali si basa sul consenso del cliente per le finalità specifiche stabilite nel contratto.
- I dati personali saranno conservati in una forma che consente l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario per le finalità per le quali sono stati raccolti.
- Sono state adottate misure di sicurezza adeguate per proteggere i dati personali dai rischi di perdita, accesso non autorizzato o divulgazione.
- I dati personali dei clienti non saranno condivisi con terze parti senza il previo consenso del cliente, a meno che ciò sia necessario per adempiere agli obblighi contrattuali o per legge.
- I clienti hanno il diritto di accedere, rettificare, cancellare o limitare il trattamento dei propri dati personali. Possono anche richiedere la portabilità dei dati e revocare il consenso fornito in qualsiasi momento.
- Per qualsiasi richiesta o domanda riguardante la privacy, i clienti possono contattarci ai recapiti forniti nel contratto. Il Responsabile della Protezione dei Dati (DPO), se nominato, sarà disponibile per supportare in merito alle questioni sulla protezione dei dati.
- Il trattamento dei dati personali si basa sul consenso del cliente. Il cliente può revocare il consenso in qualsiasi momento mediante richiesta scritta.
- Ci riserviamo il diritto di apportare modifiche o aggiornamenti a questa informativa sulla privacy, con l'obbligo di informare i clienti in caso di modifiche rilevanti.

Si prega di tenere presente che l'informativa sulla privacy è parte integrante del contratto di assistenza IT e rappresenta l'impegno a rispettare la privacy e la protezione dei dati personali dei nostri clienti. In caso di domande o necessità di ulteriori informazioni, siamo a disposizione per fornire chiarimenti e assistenza.

Ing. Luigi Alberti
softCodex Sagl

Accettazione:

Società: _____

Data:

Nome: _____

Timbro:

Cognome: _____

Firma: