

## CONTRATTO DI ASSISTENZA TECNICA “ON LINE 10”

**RAGIONE SOCIALE AZIENDA:**  
**VIA:**  
**PAESE:**  
**PROVINCIA:**  
**PARTITA IVA:**  
**CODICE UNIVOCO:**  
**TEL:**  
**WHATSAPP:**  
**E-MAIL DI RIFERIMENTO:**  
**PERSONA DI RIFERIMENTO:**  
**NUMERO DIRETTO:**  
**APPLICATIVI DENTSPLY SIRONA:**

**CONTRATTO DI ASSISTENZA PER:** 10 h in remoto  
**COSTO ORARIO:** 50 €/h (normale costo orario fuori contratto 70 €)

### **PREMESSA**

Con il presente contratto DTS MARCHE s.r.l. (DTS) si impegna a fornirvi un servizio di **“assistenza tecnica informatica/addestramento all’utilizzo” in remoto**, mantenendo in efficienza e in piena funzionalità i vostri sistemi applicativi Dentsply Sirona. Il servizio ha una durata dal momento della stipula, per un numero di ore corrispondenti a quelle acquistate nel pacchetto da Voi sottoscritto. Il numero di ore acquistate sono spendibili nell’anno solare successivo alla data di sottoscrizione dello stesso.

La modalità del conteggio delle ore avverrà tramite la stesura di rapporti di assistenza tecnica, che il nostro personale si impegnerà a formalizzare al termine di ogni intervento di manutenzione, via mail o attraverso messaggio whatsapp.

Per l’applicazione del presente accordo ci si attenga alle clausole sotto elencate.

### **CLAUSOLE CONTRATTUALI**

1. Il nostro personale interverrà in remoto tramite i principali software dedicati (teamviewer, supremo, anydesk,...) prima possibile, compatibilmente con gli impegni già in essere. In caso di urgenza (intervento entro le 3 h) verranno scalati 50 € come diritto di chiamata a discrezione dell’amministrazione.
2. Il nostro personale dovrà svolgere solo ed esclusivamente un servizio di “assistenza tecnica informatica”/“addestramento all’utilizzo”; tutte quelle pratiche non pertinenti alla medesima citazione sono da intendersi escluse dal presente contratto.
3. DTS potrà svolgere servizio di assistenza tecnica solo ed esclusivamente rivolta alle apparecchiature registrate sul portale Dentsply Sirona e regolarmente licenziate e quindi proprietarie di software originale fornito da terze parti. La Vostra società dovrà altresì essere in possesso del software originale (Driver) relativo a tutte le periferiche e dei singoli componenti hardware in Vostro possesso e da noi assistite.
4. DTS non sarà ritenuta in alcun modo responsabile, nel caso di rottura Hardware e/o malfunzionamento Software, della perdita, compromissione e/o cancellazione di dati contenuti e stipati nei supporti di massa delle apparecchiature da noi assistite. Rimarrà a Vostro carico praticare salvataggi e copie di sicurezza dei Vostri dati personali importanti. Il cliente si impegna quindi a non richiedere nessun tipo

di indennizzo sia esso di natura economica che penale nei nostri confronti in caso di fortuita cancellazione, alterazione, infezione totale o parziale dei propri dati personali. Il nostro personale si impegnerà altresì ad avvisare il cliente di eseguire copie di sicurezza dei propri dati personali su un supporto di memoria di massa, alternativo e sicuro.

5. Nel caso di sostituzione o acquisto di nuove periferiche o nuove strutture hardware, il componente/i dovranno essere scelti, installati e configurati secondo indicazioni del personale di DTS
6. Il presente contratto non può essere ceduto a terzi e potrà essere erogato solo ed esclusivamente nella locazione logistica descritta nella stesura e nella stipula dello stesso.
7. Nel caso di rottura hardware ci si rifaccia ai termini di garanzia vigenti comunicate dal fornitore del bene.
8. Nel caso in cui dopo aver svolto opera di diagnosi si accerti che per riportare l'apparecchiatura/e al suo normale stato di esercizio occorra sostituire delle parti, provvederemo a far pervenire al cliente un "preventivo di riparazione". Solo dopo l'accettazione del preventivo, procederà alla riparazione.
9. Il nostro personale tecnico recepisce la direttiva sulla privacy n°196/2003 e in perfetta ottemperanza della stessa, si impegna, qualora venga a prendere visione in maniera anche accidentale e fortuita di dati sensibili del cliente, di non trascriverli, copiarli, utilizzarli e comunque divulgarli a terzi.
10. Il servizio sarà erogato durante il normale orario lavorativo 9.00-12.30/14.30-18.00 dal lunedì al venerdì. Tutte le pratiche di intervento straordinario da svolgersi al di fuori del normale orario lavorativo, saranno da intendersi non comprese nell'accordo.
11. Questo contratto avrà validità solo quando verrà controfirmato dalle parti, contestualmente un tecnico incaricato, produrrà un "allegato" nel quale elencherà con Marca, Modello e numero di serie il dettaglio delle apparecchiature che saranno assistite secondo le clausole sopra elencate.
12. L'erogazione del servizio inizierà solo al pagamento completo in maniera anticipata a mezzo bonifico bancario o assegno, della somma di 500 (cinquecento) € per l'acquisto del pacchetto di ore relative al contratto.
13. Privacy: Ai sensi e per gli effetti del d.lgs. 196/03 si informa che i dati personali inseriti nel presente documento saranno da noi trattati per il regolare svolgimento del servizio di assistenza e riparazione, il responsabile del trattamento dei dati personale è DTS MARCHE SRL. Il trattamento dei dati avverrà con modalità idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza degli stessi. Si informa il cliente che anche nell'eventualità che durante una riparazione dovessimo venire a contatto con dati personali stipati nei supporti di memoria di massa del cliente ci impegniamo a non copiarli, trascriverli o comunque divulgarli a terzi.

Il cliente firmando certifica di aver letto in ogni sua parte e di accettare tutte le clausole (dalla 1 alla 13) e gli impegni contenuti nel presente documento contrattuale. I contratti sono assolutamente personalizzati, il costo unitario delle ore acquistate dipende dal livello di preparazione tecnica necessaria ad assistere le apparecchiature del cliente. Tutti i prezzi citati nel presente documento sono da intendersi I.V.A esclusa.

TIMBRO E FIRMA CLIENTE

TIMBRO E FIRMA DTS MARCHE SRL