

Autorizzazione per effettuare il servizio di teleassistenza

Firmando il presente documento, il Cliente autorizza IT solution S.r.l. ad effettuare servizi in teleassistenza sui propri sistemi alle condizioni sotto esposte, attraverso la stipula di un contratto annuale.

Norme di regolamentazione del Servizio

1. La teleassistenza è un servizio orientato alla soluzione via internet delle problematiche operative sui prodotti software con espressa esclusione di problemi derivanti da malfunzionamenti hardware.
2. Il Cliente autorizza espressamente IT solution S.r.l. a connettersi utilizzando gli strumenti di teleassistenza ritenuti idonei alla realizzazione del servizio. IT solution S.r.l. garantisce la conformità degli strumenti utilizzati alle normative di sicurezza imposte dal garante per la protezione dei dati personali e la riservatezza delle informazioni contenute nei sistemi del Cliente. IT solution S.r.l. si impegna a prestare il servizio di teleassistenza con mezzi e personale adeguatamente qualificato, secondo la regola d'arte e comunque con la prescritta diligenza (art. 1176 c.c.). L'accesso dell'operatore al sistema del Cliente sarà quello strettamente necessario, in termini di tempo e visualizzazione del sistema, alla prestazione del servizio richiesto.
3. Il servizio dà diritto al Cliente a ottenere un supporto di **primo livello** per la risoluzione di problematiche di base. Non è possibile utilizzare il servizio per interventi che richiedono necessariamente la presenza del tecnico presso la sede del Cliente. IT solution S.r.l. non fornisce alcuna garanzia di soluzione del problema esposto: qualora non fosse possibile risolvere il problema attraverso il servizio in oggetto, IT solution S.r.l. si riserva di inviare proprio personale specializzato presso la sede del Cliente ove si trovano le macchine sulle quali intervenire. Detti interventi saranno fatturati alle tariffe vigenti previste dal contratto per prestazioni on-site.
4. Il servizio non prevede interventi per l'**installazione di aggiornamenti** e la **formazione del personale** sul software o qualsiasi altro intervento che implichi operazioni giudicate tecnicamente complesse e non di primo livello o **con tempi medi superiori all'ora di lavoro**.
5. Per accedere al servizio il Cliente deve disporre un collegamento internet con le caratteristiche tecniche adeguate, secondo le specifiche fornite dal supporto tecnico di IT solution S.r.l. Il Cliente si impegna a presidiare il collegamento al fine di verificare di persona lo svolgimento delle operazioni e a supportare l'operatore in caso di bisogno.
6. La teleassistenza è un servizio attivo nei giorni lavorativi, nei seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:30 alle ore 17:30, con esclusione dei periodi di ferie stabiliti aziendali e delle festività nazionali e locali. IT solution S.r.l. si riserva la possibilità di effettuare il servizio in orari differenti da quelli stabiliti per cause di forza maggiore. In tal caso **il Cliente sarà tenuto a inviare regolare richiesta e autorizzazione ad IT solution S.r.l. mediante comunicazione scritta inviata a mezzo email**.
7. Per accedere al servizio il Cliente dovrà aver sottoscritto un contratto annuale.

8. **Il Cliente dichiara di essere in regola con le norme sulla privacy (misure minime di sicurezza), e in particolare, si impegna ad avere un SALVATAGGIO archivi non piu' vecchio di un giorno lavorativo prima di richiedere l'intervento di teleassistenza.**
9. IT solution S.r.l. non assume responsabilità, se non per dolo o colpa grave (giudizialmente accertati), per danni comunque subiti dal Cliente o da terzi (inclusi, in via esemplificativa, danni per mancato guadagno, perdite economiche, interruzione dell'attività, perdita di dati) derivanti dall'utilizzo o mancato utilizzo del sistema oggetto dell'assistenza. Nemmeno risponde degli illeciti civili, eventualmente commessi dal proprio personale, tranne nel caso di fatti gravemente colposi o dolosi riconosciuti tali dall'autorità giudiziaria. IT solution S.r.l. non è responsabile dei danni subiti dal Cliente, durante la fornitura del servizio, derivanti da vizi del software oggetto dell'intervento ovvero, in generale, da negligenza, incuria, cattivo uso o manomissioni del software da parte di terzi e/o di personale del Cliente, ovvero ancora da cause di forza maggiore, quali calamità naturali, interruzioni o anomalie in genere della rete elettrica del luogo ove sono installate le macchine del Cliente.
10. Il servizio di teleassistenza è fatturato annualmente in modalità anticipata. In caso di interventi straordinari e/o in condizioni di orario al di fuori dello standard di servizio IT solution S.r.l. praticherà condizioni di tariffazione diverse sino ad un massimo del doppio della tariffa standard.
11. **Il servizio di teleassistenza viene fornito solo occasionalmente ed è attivabile solamente su richiesta del Cliente. In questa modalità di utilizzo IT solution S.r.l. non opera in qualità di amministratore di sistema (provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 recepito nella Gazzetta Ufficiale. n. 300 del 24 dicembre 2008). Sarà responsabilità del cliente integrare queste informazioni, nel piano privacy aziendale o nel Documento Programmatico sulla sicurezza.**

Data

TIMBRO e firma del Cliente per accettazione

Informativa ai sensi della legge 196/2003 in materia di privacy

Il Cliente prende visione che il trattamento dei dati è effettuato nel rispetto della Direttiva 46/95/CE del 24.10.1995 e in ogni caso del Decreto Legislativo 196/2003, in materia di protezione dei dati personali. Tramite la firma in questo modulo il Cliente autorizza IT solution S.r.l. a inserirla nella lista dei clienti/personone che desiderano autorizzare il servizio di teleassistenza e ricevere informazioni al riguardo, ricevere la fornitura degli altri servizi richiesti e/o stipulati dallo stesso Cliente. In base alla legge 196/2003 sulla riservatezza dei dati si garantisce al sottoscrittore che tali dati personali verranno utilizzati solo ed esclusivamente per quanto sopra indicato e che non verranno pubblicati né ceduti a nessun'altra persona o Azienda. Al Cliente sono attribuiti i diritti di recesso della legge citata.

Ai fini dell'indicato trattamento, si informa che il titolare potrà venire a conoscenza di dati definiti "sensibili" ai sensi dell'art. 4 comma d) del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.

Finalità del trattamento

Il trattamento verrà eseguito per i seguenti scopi:

- adempimento degli obblighi contrattuali relativi alla fornitura di nostri prodotti e/o servizi;
- rapporti con il consulente fiscale per la gestione della contabilità e del personale;
- assolvimento di obblighi fiscali e legislativi in genere;
- invio di possibili proposte/comunicazioni commerciali, relativi a servizi o prodotti della nostra azienda.

Modalità di trattamento

Il trattamento sarà effettuato:

- con l'ausilio di moderni sistemi informatici (utilizzando il sistema informatico aziendale);
- in forma manuale/cartacea; comunque ad opera di soggetti a ciò appositamente incaricati. In caso di assistenza presso la Vostra sede o di teleassistenza, i dati rimarranno archiviati nei Vostri data base elettronici e non verranno realizzate copie degli stessi. Ogni stampa o salvataggio dei dati su altro supporto sarà conservata presso la nostra organizzazione nel rispetto della normativa vigente, e verrà distrutta al termine delle operazioni.

Confermiamo che nell'esecuzione dell'incarico da parte nostra sono state adottate tutte le misure di sicurezza minime obbligatorie previste dal disciplinare tecnico allegato al D. Lgs. n. 196/2003, e più in generale che la nostra società si è dotata di adeguate misure di sicurezza informatiche e organizzative atte a garantire la sicurezza, integrità e riservatezza dei dati personali trattati per vostro conto.

Ambito di comunicazione e diffusione

I Suoi/Vostri dati, oggetto del trattamento, potranno essere eventualmente comunicati a:

- ns. Società di Consulenza per la gestione Amministrativa;
- Istituti di credito presso i quali siamo titolari di conti correnti;
- Società di recupero crediti da noi incaricate;
- Società di informazioni commerciali da noi incaricate;
- Professionisti e consulenti da noi incaricati;
- Aziende operanti nel settore del trasporto, per la consegna di prodotti e/o documenti.

Ogni ulteriore comunicazione avverrà solo previo Suo esplicito consenso.

I dati personali non sono soggetti a diffusione.

Natura del conferimento

Il conferimento dei dati è per Lei obbligatorio in quanto necessario all'adempimento del contratto con Voi in essere, nonché al rispetto di disposizioni fiscali e amministrative.

L'eventuale omessa comunicazione, o comunicazione errata, di una delle informazioni obbligatorie, ha come conseguenze:

- l'impossibilità del titolare di garantire gli adempimenti contrattuali e il congruo trattamento dei dati stessi;
- la possibile mancata corrispondenza dei risultati del trattamento stesso agli obblighi imposti dalla normativa fiscale, amministrativa o del lavoro cui esso è indirizzato.

Lei potrà far valere i diritti come espressi dagli artt. 7, 8, 9 e 10 del D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196, rivolgendosi al titolare del trattamento. In particolare l'art. 7 del D. Lgs 196/03 conferisce all'interessato l'esercizio di specifici diritti, tra cui quello di ottenere dal titolare la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali e la loro messa a disposizione in forma intelligibile; l'interessato ha diritto di avere conoscenza dell'origine dei dati, delle finalità e delle modalità del trattamento, della logica applicata al trattamento, degli estremi identificativi del titolare e dei soggetti cui i dati possono essere comunicati.

L'interessato ha inoltre il diritto di ottenere l'aggiornamento, la rettificazione e l'integrazione dei dati, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge; il titolare ha diritto di opporsi, per motivi legittimi, al trattamento dei dati.

Titolare del trattamento è IT solution S.r.l. via L. Einaudi, 11 45100 Rovigo (RO).

Data

TIMBRO e firma del Cliente per accettazione

Consenso dell'interessato

- Il sottoscritto interessato, presa visione della sopra esposta informativa ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 196/03 e del contenuto dell'art. 7 del medesimo decreto, presta il proprio libero consenso, affinché il titolare proceda ai trattamenti dei propri dati personali come specificati nell'informativa, nonché alla comunicazione ai soggetti terzi indicati nell'informativa stessa.
- Il sottoscritto acconsente al trattamento dei propri dati personali sensibili di cui il titolare potrà venire a conoscenza, vincolandolo, comunque, al rispetto di ogni altra condizione imposta per legge e alle sole operazioni sopra indicate.
- Il sottoscritto autorizza il trattamento dei propri dati personali ai fini dell'invio di possibili proposte/comunicazioni commerciali relative ai Vostri prodotti e/o servizi.

Data

TIMBRO e firma del Cliente per accettazione
