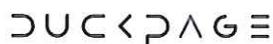




DUCKPAGE

Contratto DuckPage Help

ASSISTENZA E MANUTENZIONE INFORMATICA



Condizioni generali

Articolo I - Oggetto

Il presente Contratto stabilisce e fissa le condizioni del servizio DuckPage Help, svolto all'attività di assistenza e manutenzione prestata dalla DuckPage S.n.c. con sede legale in Viale Europa, 43 - 33054 Lignano Sabbiadoro (UD), di seguito denominata DuckPage, al soggetto indicato al punto "Dati del Cliente" delle Condizioni Particolari del presente contratto, di seguito denominato Cliente.

Articolo II - Descrizione del servizio DuckPage Help

DuckPage mette a disposizione del Cliente il proprio personale tecnico per un numero di ore al massimo pari al monte ore indicato nelle Condizioni Particolari del presente contratto, per effettuare attività di assistenza e manutenzione informatica, comprendente ad esempio le seguenti attività:

1. Monitoraggio degli aggiornamenti software e loro applicazione nei dispositivi server e/o di rete;
2. Supporto per la risoluzione di problemi di carattere informatico sui propri Server (blocchi di sistema, perdita di dati, presenza di virus, degrado delle prestazioni, perdita di funzionalità, rotture di hardware...) volta al ripristino della normale operatività;
3. Progettazione, messa in opera e manutenzione di procedure di supporto al sistema informatico del Cliente (backup, disaster recovery, fault tolerance...);
4. Manutenzione e aggiornamento del sito web aziendale;
5. Supporto al Cliente per la gestione delle riparazioni hardware effettuate da terzi (attivazione e gestione delle garanzie, gestione delle riparazioni hardware da parte dei laboratori e/o fornitori terzi, attivazione e gestione delle chiamate di assistenza tecnica a fornitori terzi ...);
6. Consulenza in ambito informatico (novità di mercato, progettazione di nuove funzionalità e/o ottimizzazioni del sistema in relazione alle nuove necessità del Cliente, supporto tecnico al Cliente nelle scelte e negli acquisti in ambito informatico, supporto tecnico al Cliente nella definizione e/o progettazione di procedure interne di gestione in ambito informatico, relazioni...);
7. Consulenza e sviluppo di soluzioni software svolte a migliorare l'attività gestionali del Cliente;
8. Formazione tecnica e operativa al Cliente relativa alla gestione del sistema informatico (controllo sicurezza, attività di salvaguardia e gestione dati, attività di primo intervento...) e all'utilizzo del software applicativo installato sulle postazioni di lavoro.

Le modalità di erogazione e di addebito dei consumi in ore del servizio di manutenzione e assistenza sono indicate all'articolo III del presente contratto.

Articolo III - Modalità di erogazione del servizio e di addebito dei consumi

DuckPage erogherà il suo servizio DuckPage Help, così come descritto all'articolo II del presente contratto, sul parco informatico del Cliente o da esso gestito, presso la sua sede o dove da lui indicato. DuckPage mette a disposizione del Cliente il portale web help.duckpage.com per poter monitorare tutte le attività di assistenza svolte e richiedere supporto tramite l'apposito modulo. DuckPage erogherà il servizio di assistenza con le seguenti modalità:

DUCKPAGE

MANUTENZIONE/ASSISTENZA ON SITE - il personale tecnico della DuckPage interviene direttamente presso la sede del Cliente o dove da lui indicato. Il consumo in ore di ogni intervento è scalato dal monte ore messo a disposizione con il presente contratto. Il consumo in ore, per ogni intervento, è calcolato a partire dall'ora di arrivo fino all'ora di partenza dal posto dove bisogna operare, ed è arrotondato alla mezzora successiva. Tutti i dati dell'intervento saranno registrati sul portale help.duckpage.com i quali potranno essere consultati dal Cliente tramite le credenziali di accesso che gli verranno comunicate via e-mail.

MANUTENZIONE/ASSISTENZA PER VIA TELEMATICA - Se gli strumenti tecnologici in possesso del Cliente lo consentono, e comunque sempre previa autorizzazione del Cliente stesso espresso nell'apposito riquadro delle condizioni particolari del presente contratto, DuckPage fornisce al Cliente un servizio di manutenzione e assistenza per via telematica con il quale il suo personale tecnico, attraverso connessioni via internet o dirette via modem, potrà operare a distanza sul parco informatico del Cliente. Il consumo in ore, per ogni intervento, è calcolato con le stesse regole descritte al punto precedente ed è scalata dal numero di ore messo a disposizione con il presente contratto. Si conviene che il Cliente accetta tacitamente il consumo indicato dal servizio tecnico di DuckPage. Tutti i dati dell'intervento saranno registrati sul portale help.duckpage.com.

ASSISTENZA TELEFONICA E WEB - DuckPage fornisce un servizio di assistenza per via telefonica e/o tramite il portale help.duckpage.com, con il quale il Cliente può mettersi in contatto direttamente con il personale tecnico DuckPage, per risolvere dubbi operativi, chiedere informazioni su come proseguire operazioni in corso, avere informazioni generiche e/o ottenere assistenza da parte del personale tecnico in caso di problemi. Il servizio di assistenza telefonica e/o web non ha limiti di chiamate da parte del Cliente. Per l'assistenza telefonica, si conviene che ogni chiamata avrà una durata massima di 15 (quindici) minuti. In caso di superamento di tale tempo, il Cliente autorizza DuckPage ad addebitare il consumo della durata della chiamata al monte ore messo a disposizione con il presente contratto, così come descritto ai punti precedenti. In caso di oggettive difficoltà a risolvere il problema telefonicamente e/o web, il Cliente autorizza DuckPage ad intervenire nelle modalità descritte ai punti precedenti.

Articolo IV - Condizioni per la prestazione dei servizi

Il servizio DuckPage Help verrà prestato dal personale DuckPage durante l'orario in vigore per il proprio personale e compatibilmente con la sua disponibilità di personale e risorse.

DuckPage si riserva la facoltà di affidare i servizi di assistenza informatica a terzi che, a suo insindacabile giudizio, possiedano la competenza e le risorse necessarie.

Articolo V - Esclusione dai servizi

Sono espressamente esclusi dai servizi e dalle prestazioni: cessione di software, materiali di consumo, materiale hardware di qualunque natura e/o quant'altro non specificatamente inteso all'articolo II - "Descrizione del servizio DuckPage Help" del presente contratto.

Nel caso in cui fossero necessari software e/o materiali vari durante gli interventi sopracitati, questi dovranno essere forniti dal Cliente.

DUCKPAGE

Articolo VI - Modifica delle condizioni di manutenzione/assistenza e del servizio

Ad ogni eventuale rinnovo contrattuale, DuckPage si riserva il diritto di apportare delle modifiche al presente Contratto, comunicandole al Cliente. Il Cliente le dovrà accettare formalmente, entro la data di rinnovo. In caso contrario, ovvero in caso di mancata risposta, il contratto si intenderà disdetto.

Articolo VII - Decorrenza, durata e rinnovo tacito del contratto

La decorrenza, la durata e le eventuali modalità di rinnovo sono indicate nelle Condizioni Particolari del presente contratto. Alla data di scadenza del contratto, anche se rinnovato, il Cliente perderà le eventuali ore residue non godute nel periodo precedente. Alla data di scadenza, se previsto il rinnovo, il contratto si intenderà tacitamente rinnovato per un periodo pari a quanto indicato nelle Condizioni Particolari, salvo la facoltà di recesso di ciascuna delle due parti, da comunicarsi per iscritto entro e non oltre 45 giorni prima della scadenza.

Articolo VIII - Canoni e pagamenti

Il canone del presente contratto è indicato nelle Condizioni Particolari e, annualmente, DuckPage applicherà su di esso l'adeguamento ISTAT.

La modalità di fatturazione e le relative modalità di pagamento del canone sono indicate nelle Condizioni Particolari. Il pagamento del canone non potrà essere ritardato o sospeso per nessuna ragione, con espressa rinuncia da parte del Cliente.

In caso di ritardato pagamento nei termini indicati, saranno dovuti, senza necessità di costituzione in mora, gli interessi ad un tasso uguale al "prime rate" definito dall'Associazione Bancaria Italiana, aumentato di quattro punti, calcolato dalla data in cui il pagamento era dovuto sino alla data in cui il pagamento è stato effettuato.

Articolo IX - Risoluzione del Contratto

DuckPage avrà il diritto di risolvere il presente Contratto con effetto immediato nel caso di mancato pagamento alle scadenze pattuite delle somme dovute in base al presente Contratto o dovute per altre prestazioni, forniture e servizi dal Cliente a DuckPage.

Sia nel caso sopraindicato, sia in ogni altro caso di risoluzione del presente Contratto prima della fine del periodo di validità dello stesso, per fatto o su richiesta del Cliente, DuckPage avrà comunque diritto al pagamento dell'intero canone previsto per il periodo in corso, fatto salvo il risarcimento di maggior danno.

Articolo X - Responsabilità

DuckPage è tenuta ad una semplice obbligazione di mezzi. È pertanto esclusa ogni responsabilità di DuckPage per danni diretti o indiretti subiti dal Cliente o da Terzi in conseguenza all'uso o al mancato uso delle macchine e/o procedure.

In nessun caso, DuckPage potrà essere ritenuta responsabile per la distruzione e/o il deterioramento degli archivi o dei programmi del Cliente. Il Cliente si impegna a premunirsi contro questi rischi effettuando gli opportuni salvataggi della globalità dei suoi dati.

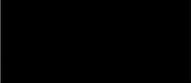
DUCKPAGE

Articolo XI - Competenza

In caso di controversia, sarà competente in via esclusiva il Foro di Udine.

Articolo XII - Clausola di chiusura

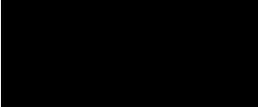
Il servizio DuckPage Help di cui al presente Contratto è regolato esclusivamente dalle clausole dello stesso. Nessuna modifica o postilla avrà efficacia tra le parti, a meno che non sia specificatamente approvata per iscritto dalle parti stesse.

Data 21/01/2019 Firma cliente 

Articolo XIII - Clausole di specifica approvazione

Agli effetti degli articoli 1341 1342 del Codice Civile, sono specificatamente approvate le seguenti clausole:

- Art. VII - Decorrenza, durata e rinnovo tacito del Contratto
- Art. VIII - Canoni e pagamenti
- Art. X - Responsabilità
- Art. XI - Competenza esclusiva

Data 21/01/2019 Firma cliente 

AZIENDA SPECIALE FARMACEUTICA
Sede, luogo esec. e cons. scritt. cont.:
Raggio dell'Ostro, 12
33054 LIGNANO SABBIAORO (UD)
P. IVA e C.F. 00827170309

DUCKPAGE

Condizioni particolari

Dati del cliente

Ragione sociale Azienda Speciale Farmaceutica
Responsabile del Contratto Adriano Tavani
Indirizzo Raggio dell'Ostro, 12 - 33054 Lignano Sabbiadoro (UD)
Telefono 0431422396
PEC E-mail info@farmacialignano.it
P.IVA 00827170309 Codice fiscale
Indirizzo(i) Raggio dell'Ostro, 12 - 33054 Lignano Sabbiadoro (UD)
di manutenzione

Dati contrattuali

Data inizio validità: 01/02/2019 Durata Annuale

Rinnovo

- Alla data di scadenza Alla data di scadenza o al completo consumo del monte ore
 Nessuno

Monte ore contratto 36

Canone iniziale in Euro (IVA esclusa): € 1.440,00

Modalità di fatturazione del canone: Annualmente con pagamento anticipato

Modalità di pagamento: Bonifico Bancario

Coordinate bancarie: UNICREDIT Lignano Sabbiadoro IBAN IT75C0200863912000103554581

Consenso all'assistenza telematica

In relazione al servizio di assistenza erogato da DuckPage, descritto e fissato con il presente contratto, ed in particolare alla modalità di erogazione del servizio per via telematica, il Cliente:

- AUTORIZZA** DuckPage ad intervenire per via telematica
 NON AUTORIZZA DuckPage ad intervenire per via telematica

Data 21/01/2019 Firma cliente

..... AZIENDA SPECIALE FARMACEUTICA

..... eserc. e cons. scritt. cont.:

..... Raggio dell'Ostro, 12

..... 33054 LIGNANO SABBIAADORO (UD)



Informativa

Ai sensi del D.Lgs. 196/03 (Codice in materia di protezione dei dati personali), il trattamento delle informazioni che la riguardano sarà improntato ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e tutela della Sua riservatezza e dei suoi diritti. Ai sensi dell'art. 13 del citato Decreto le forniamo le seguenti informazioni:

Finalità del trattamento

I dati da lei forniti verranno utilizzati da DuckPage di Olimpi e Rusu S.n.c. con sede legale in Viale Europa 43 - 33054 Lignano Sabbiadoro (UD) - Titolare del trattamento - per finalità di gestione amministrativo-contabile, dei servizi forniti e del sistema di qualità.

Modalità del trattamento

I dati saranno trattati, sia manualmente che con l'ausilio di sistemi informatici, ad opera di soggetti di ciò appositamente incaricati nel rispetto delle regole di riservatezza e di sicurezza previste dalla Legge; i dati raccolti saranno conservati e trattati per il periodo necessario al raggiungimento di predette finalità.

Obbligatorietà conferimento dati e conseguenze del rifiuto

I dati da lei conferiti hanno natura obbligatoria per poter effettuare le operazioni di cui al punto relativo alla finalità del trattamento. Il rifiuto a fornire i dati personali comporta l'impossibilità per DuckPage S.n.c. di poterle fornire i propri servizi.

Ambito di comunicazione e diffusione

I suoi dati, oggetto del trattamento, potranno essere comunicati, oltre che al nostro personale incaricato del trattamento, a società terze che volgono per conto di DuckPage S.n.c. servizi ai fini di cui al precedente punto relativo alla finalità del trattamento. Ogni ulteriore comunicazione o diffusione avverrà solo previo suo esplicito consenso.

Diritti dell'interessato

Le ricordiamo che l'art. 7 del D.Lgs. 196/03 le attribuisce, in quanto soggetto interessato, i seguenti diritti:

- Ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
- Ottenere l'indicazione dell'origine dei dati personali; delle finalità e modalità del trattamento; della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 5, comma 2; dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
- Ottenere l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei

DUCKPAGE

dati; la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; l'attestazione che le suddette operazioni sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

• Opporsi, in tutto o in parte per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

Estremi identificativi del titolare

Titolare del trattamento dei suoi dati è DuckPage S.n.c. con sede legale in Viale Europa, 43 - 33054 Lignano Sabbiadoro (UD).

Procedure per modifica e cancellazione dei dati

In ogni momento potrà esercitare i suoi diritti nei confronti del Titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. 196/03.

Consenso

In relazione all'informativa sopra riportata ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. n. 196/03, con riferimento alle "finalità del trattamento" e alle "modalità di trattamento" del predetto articolo, esprimo il consenso al trattamento da parte vostra dei dati personali che mi riguardano - anche quando essa venga effettuato per Vostro conto da soggetti esterni da Voi nominati Responsabili ai sensi della predetta legge - nei modi e per le finalità dettagliatemi.

Data 21/01/2019

Firma cliente



AZIENDA SPECIALE FARMACEUTICA

Sede, luogo esero. e cons. scritt. cont.:

Raggio dell'Ostro, 12

33054 LIGNANO SABBIAADORO (UD)

P. IVA e C.F. 00827170309