



**Assistenza e Vendita
hardware e software
Soluzioni informatiche
per le vostre esigenze**

Verona il: _____

Pacchetto ore assistenza tecnica informatica

1. Tipologia del servizio

Servizi INCLUSI:

- Assistenza Telefonica
- Teleassistenza/Remota con software dedicato
- Installazione e aggiornamento software On-LINE/On-SITE
- Monitoraggio dei processi di Backup su Server.
- Recupero Dati
- Installazione componenti PC / Stampanti / Scanner / Ecc.
- Controllo e rimozione Virus e Spyware
- Gestione delle reti LAN secondo le indicazioni da Voi fornite con garanzia del livello di sicurezza richiesto dalle leggi in vigore (GDPR del 25 maggio 2018 e contestuali)
- Assistenza tecnica su gestionali di segreteria (Sissi in rete, Axios, Infoschool, Sogi, Nuvola)
- Attività di verifica della sicurezza e dell'integrità dei dati riconducibili alla figura di Responsabile Esterno del Trattamento (ex art. 28 GDPR)
- Assistenza sul buon funzionamento della struttura informatica di segreteria in relazione alle esigenze di comunicazione con gli Enti e le Istituzioni (Ministeri, Enti previdenziali, Uffici territoriali).
- Assistenza Sistemistica e collaborazione con il referente DPO sulla Privacy
- Assistenza su sistemi di sicurezza informatica (Firewall, ecc.)
- Assistenza c/o Vs.sedi e/o laboratori sul parco informatico (LIM, pc, notebook)

Servizi ESCLUSI:

- Fornitura di nuovo hardware e/o software
- Modifiche a software fornito dal proponente
- Costi di riparazione e sostituzione hardware su pc del cliente, con esclusione del materiale soggetto a garanzia.
- Sostituzione di periferiche di backup danneggiate e/o con spazio esaurito
- Costi di licenze software e mantenimento di abbonamenti a servizi di terze parti

2. Regolamento del servizio

Il servizio è assicurato tutti i giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì nelle seguenti fasce orarie:
8.30 – 12.30 / 14.30 – 18.30

tranne nei periodi di chiusura che saranno comunicati con un anticipo di 15 giorni, entro le 36 ore dalla richiesta d'intervento.

L'erogazione del servizio in fasce orarie e giorni differenti da quelli specificati nella presente proposta sono da ritenersi a nostra completa discrezione, comunque addebitate a specifiche tariffe. Tali fasce orarie potranno comunque subire modifiche, previa comunicazione al Cliente.

Maxtech di Zanardi Massimo declina qualsiasi responsabilità diretta o indiretta per qualsiasi conseguenza dovuta ad errori nei software e sistemi operativi presenti e/o installati all'interno dell'apparecchio informatico del Cliente.

L'uso di software, sistemi operativi, computer e periferiche è a totale rischio del Cliente che, in caso di anomalie riscontrate, è invitato a segnalarne i contenuti il più tempestivamente possibile per consentire di determinarne la gravità e attivare la procedura di intervento.



**Assistenza e Vendita
hardware e software
Soluzioni informatiche
per le vostre esigenze**

Maxtech di Zanardi Massimo viene sollevata fin da ora da ogni responsabilità riguardante la perdita di dati (parziale o totale) a seguito di un intervento eseguito sul sistema informatico del Cliente.

Il Cliente è tenuto all'obbligo del salvataggio quotidiano dei propri dati su supporti magnetici, ottici o comunque esterni onde permetterne, in caso di perdita, il relativo ripristino.

È da ritenersi escluso dalla presente tutto ciò che non vi è esplicitamente citato.

4. Decorrenza

dalla data di conferma dello stesso;

Nota: per "data di conferma" si intende firmato e consegnato direttamente a mano ad un responsabile MAXTECH, o farà fede la data di ricezione e-mail (info@maxtech.it)

5. Condizioni di pagamento

Marcare con una X la modalità scelta:

() Il pagamento del monte ore in via anticipata

A Tranche di 10 ore

() Bimestralmente in funzione delle ore svolte.

6. Durata

Il servizio di assistenza ha durata in base alla tipologia scelta.

In seguito alla sua scadenza naturale temporale, il servizio a pacchetto ore sarà soggetto a nuova proposta commerciale e "NON" a tacito rinnovo.

Le ore eccedenti verranno fatturate a tariffazione ordinaria entro il mese successivo salvo l'attivazione di un nuovo pacchetto ove saranno ricalcolate a carico del nuovo.

Sarà nostra cura provvedere all'invio della nuova proposta di contratto, entro 30 gg dal termine del contratto in essere, per dare continuità al servizio.

7. Pacchetti

Marcare con una X la modalità scelta:

Formula "MEDIUM 20" ore € 900,00 (durata 1 anno)
servizio di amministratore di Sistema Incluso

() Formula "EXTENSIVE 40" ore € 1.800,00 (durata 1 anno)
servizio di amministratore di Sistema Incluso

() Formula "EXTENSIVE PLUS 60" ore € 2.700,00 (nessuna scadenza temporale)
servizio di amministratore di Sistema Incluso

() Formula "EXTENSIVE PLUS 80" ore € 3.200,00 (nessuna scadenza temporale)
servizio di amministratore di Sistema Incluso



**Assistenza e Vendita
hardware e software
Soluzioni informatiche
per le vostre esigenze**

Il servizio prevede interventi di un tecnico per eseguire le operazioni necessarie a risolvere guasti o problemi inerenti e menzionati nei servizi specificati al punto 1 del presente contratto.

Inoltre viene garantita:

- assistenza "help-desk" sia telefonica che in telecontrollo (ove possibile);
- priorità di intervento rispetto ad altri clienti non sottoscrittori di contratto;
- diritto di chiamata gratuito;
- uscita entro 24 ore lavorative dalla richiesta di intervento, o se necessario da remoto entro poche ore dalla chiamata;

Novità

La rendicontazione delle ore, consulenze e le varie attività svolte per Vs. conto in contratto, saranno disponibili, consultabili e con possibilità di stampa dei vari report in apposita area riservata presente sul Nostro sito www.maxtech.it

Le modalità

- gli interventi possono essere effettuati presso il nostro laboratorio oppure presso la sede del cliente (on-site);
- per gli interventi "on-site" il tempo viene conteggiato dall'uscita del tecnico dalla nostra sede di Verona al momento della conclusione dell'intervento presso il cliente;
- l'accordo è attivo dal momento della sottoscrizione ed ha una durata dipendente dalla soluzione scelta.

Alla scadenza, le ore non utilizzate non sono rimborsabili né cumulabili con eventuali rinnovi.

Ove si presentasse la necessità di sostituire delle parti hardware fuori garanzia, ovvero fornire ex novo parti hardware o periferiche, verranno contrattualizzate a parte da appositi preventivi.

8. Nomina di "responsabile esterno del trattamento dei dati".

Tale figura (prevista dalla normativa in sostituzione a quella di Amministratore di Sistema) di fatto formalizza in ambito "Privacy" le attività che già svolgo per Vs conto e non prevederà ulteriori aggravii di costo "una tantum". Le ore lavorate a questo fine saranno conteggiate come usuale.

Di seguito invio un elenco delle competenze, degli ambiti di intervento e dei soggetti eventualmente coinvolti:

Ambiti di intervento:

- Gestione delle password relative alla rete di segreteria
- Accesso al server e gestione degli stessi (sia server fisici che server virtuali)
- Configurazione/ assistenza di tutti i firewall dell'Istituto
- Gestione della connessione da remoto per smart-working
- Accesso alle macchine di back-up
- Accesso al dominio di Istituto
- Collaborazione con il Vs. responsabile DPO per analisi e verifiche



**Assistenza e Vendita
hardware e software
Soluzioni informatiche
per le vostre esigenze**

La durata del trattamento Subordinata al contratto di assistenza in essere.

La natura e la finalità del trattamento:

Gestione e manutenzione dei sistemi informatici dell'istituto.

Tipologia di dati personali trattati:

- Dati personali degli alunni/famiglie
- Dati personali del personale della Scuola
- Categorie particolari di dati personali degli alunni/famiglie
- Categorie particolari di dati personali del personale scolastico.

Categorie di soggetti interessati:

- Alunni/famiglie
- Personale della Scuola

Obblighi e diritti:

- Il Responsabile del trattamento deve trattare i dati personali solamente su istruzione documentata del Titolare del trattamento
- Adotti tutte le misure richieste ai sensi dell'art.32 del GDPR
- Rispetti le condizioni stabilite per Regolamento per ricorrere ad un altro Responsabile del trattamento
- Tenendo conto della natura del trattamento, assiste il Titolare del trattamento con misure tecniche e organizzative adeguate
- Assista il titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 del GDPR, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del responsabile del trattamento;
- Su scelta del Titolare del trattamento, cancelli o gli restituisca tutti i dati personali dopo che è terminata la prestazione dei servizi relativi al trattamento e cancelli le copie esistenti, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati membri preveda la conservazione dei dati
- Metta a disposizione del titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al presente articolo e consenta e contribuisca alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzati dal titolare del trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato.



Assistenza e Vendita
hardware e software
Soluzioni informatiche
per le vostre esigenze

9. IVA

Tutte le tariffe espresse sono da considerarsi IVA* esclusa.

*L'aliquota IVA sarà calcolata sull'intero imponibile e con le aliquote e modalità disposte dalle vigenti leggi.

10. Informativa e manifestazione di consenso al trattamento dei dati personali

Tutti i dati forniti saranno trattati in conformità con le modalità previste dalle prescrizioni della legge sulla Protezione dei dati Personali, anche detta "Legge sulla Privacy" e sue future modificazioni. Il Cliente per quanto riguarda il trattamento e le comunicazioni connesse a finalità funzionali all'attività della MAXTECH, dà il consenso ai fini di aggiornamenti, programmi e promozioni, invio di materiale pubblicitario / promozionale, informazioni commerciali.

Il Cliente è a conoscenza che il conferimento è facoltativo, ma che se non fosse dato comporterebbe la mancata prosecuzione del rapporto.

Il titolare del trattamento è: MAXTECH di Zanardi Massimo; Via Palazzina,174 – 37314 – Verona

ISTITUTO SCOLASTICO

Scuola IC MOZZECANE Telefono 045 24 0025 Fax _____
Indirizzo VIA G. FERROVI, 4 Cod. Fiscale 91312111216101213121
Città 37060 MOZZECANE (VR) Cod. Mecc. VRIC11C19151010121
DSGA DANIELA MASTRANDREA email VRIC895002@ISTRUZIONE.IT
CIG 812392E558 Prot. _____ data _____

Per approvazione, il CLIENTE (il rapp. legale, o titolare)

Maxtech Di Zanardi Massimo
Zanardi Massimo



IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Prof.ssa Licia Venturini

Ai sensi degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile, il Cliente dichiara di aver preso attenta visione di tutti i paragrafi del presente accordo, compresa la parte relativa alla manifestazione di consenso sul trattamento dei dati personali e li accetta tutti senza riserbo.