

# Wirinform | Modulo d'Ordine

## MODULO D'ORDINE SERVIZI DI ASSISTENZA WIRINFORM

COMPILARE CONGIUNTAMENTE ALLE CONDIZIONI GENERALI ED INVIARNE COPIA A MEZZO FAX: 02-700-531-689

RIF: \_\_\_\_\_

### Dati del Cliente

RAGIONE SOCIALE	_____	REFERENTE	_____
P. IVA	_____	TELEFONO	_____
INDIRIZZO	_____	EMAIL	_____
COMUNE	_____	DATA	_____
CAP	_____		
PROVINCIA	_____	TIMBRO E FIRMA	_____

### Sedi Operative e Luogo di Assistenza

	REFERENTE	INDIRIZZO	TELEFONO
1) SEDE OPERATIVA	_____	_____	_____
2) SEDE OPERATIVA	_____	_____	_____
3) SEDE OPERATIVA	_____	_____	_____

	QUOTAZIONE	C. CREDITO	CONVENZIONE	TOTALE
O ATTIVAZIONE	250 EURO	-		€ . . , 00
O RICARICA 5	150 EURO	30,00€ cad.		€ . . , 00
O RICARICA 10	300 EURO	30,00€ cad.		€ . . , 00
O RICARICA 20	500 EURO	25,00€ cad.		€ . . , 00
O RICARICA 40	900 EURO	22,50€ cad.		€ . . , 00
O RICARICA 100	2.000 EURO	20,00€ cad.		€ . . , 00

### TOTALE MODULO D'ORDINE

TOTALE CREDITI ACQUISTATI ( ) € . . , 00

CREDITI RIMANENTI DAL PRECEDENTE MODULO D'ORDINE

CREDITI RIMANENTI ( )

**TOTALE CREDITI DA UTILIZZARE A FAR DATA DAL \_\_\_\_\_ ( )**

**TUTTI I PREZZI SONO IVA ESCLUSA  
IL PAGAMENTO DI QUANTO SPECIFICATO NEL MODULO D'ORDINE E' CONTESTUALE ALLA SOTTOSCRIZIONE**

Il rapporto contrattuale instaurato con la sottoscrizione del presente Modulo d'Ordine è disciplinato dalle Condizioni Generali allegate al presente documento e sottoscritte per presa visione e accettazione dal Cliente.

**PER WIRINFORM,  
TIMBRO E FIRMA** \_\_\_\_\_

**IL CLIENTE,  
TIMBRO E FIRMA** \_\_\_\_\_

# Wirinform | Condizioni Generali

RIF. \_\_\_\_\_

TORINO, \_\_/\_\_/\_\_\_\_

## 1- OGGETTO DEL CONTRATTO

Wirinform s'impegna a prestare a fronte dei corrispettivi indicati nell'Allegato A il servizio di *assistenza informatica generica* (di seguito "Servizio"), remota e/o presso le sedi del Cliente secondo le modalità d'intervento analiticamente descritte nell'Allegato B.

## 2- MODALITA' DI ACQUISTO DEL SERVIZIO

2.1 Il Cliente accederà al Servizio acquistando dei crediti (di seguito "Crediti") secondo i tagli specificati nel modulo d'ordine (di seguito "Modulo d'Ordine").

2.2 Wirinform fornirà il Servizio al corrispettivo espresso in Crediti come indicato nell'Allegato A in relazione ad ogni tipologia d'intervento.

2.3 I Crediti potranno essere utilizzati per l'erogazione del Servizio per un periodo di 12 mesi decorrenti dalla sottoscrizione del Modulo d'Ordine.

## 3- AMBITO DI ASSISTENZA

Wirinform fornirà il Servizio esclusivamente sulle tipologie hardware e software indicate nell'Allegato B.

## 4- LUOGO DI ASSISTENZA

4.1 Wirinform fornirà il Servizio esclusivamente presso le sedi indicate dal Cliente alla sottoscrizione nel Modulo d'Ordine (di seguito "Luogo di Assistenza").

4.2 Il Cliente è sempre tenuto ad informare Wirinform, con le modalità indicate (Art. 10) di ogni cambiamento inerente il Luogo di Assistenza. In caso di mancata comunicazione Wirinform non garantisce l'erogazione del Servizio secondo le tempistiche standard.

4.3 In caso di mutamento del Luogo di Assistenza, resta in ogni caso salvo il diritto di Wirinform di recedere dal contratto; il diritto di recesso verrà esercitato a mezzo raccomandata inviata presso la sede del Cliente ed avrà effetto immediato a decorrere dalla ricezione della comunicazione.

## 5- ORARIO DI ASSISTENZA

Wirinform fornirà il Servizio esclusivamente nei giorni feriali dalle ore 9 alle ore 18. Con la precisazione che le richieste di assistenza effettuate dopo le ore 17 saranno prese in carico il giorno feriale successivo.

## 6- ASSEGNAZIONE DI CODICE CLIENTE E PASSWORD

Wirinform, in seguito alla sottoscrizione del primo Modulo d'Ordine, attribuirà al Cliente il *Codice Cliente* e la *Password* per accedere online all'area riservata del sito internet di Wirinform ed ottenere le informazioni relative alla propria posizione.

**PER WIRINFORM,  
TIMBRO E FIRMA** \_\_\_\_\_

**IL CLIENTE,  
TIMBRO E FIRMA** \_\_\_\_\_

Ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 c.c. il Cliente dichiara di aver preso conoscenza delle condizioni generali del contratto e di accettare i seguenti punti: 2.3, 4.2, 4.3, 7, 12 e 13

**IL CLIENTE,  
TIMBRO E FIRMA** \_\_\_\_\_

## 7- PERDITA DEI DATI

**7.1 Il Cliente è tenuto ad effettuare regolarmente backup dei propri dati attraverso gli strumenti idonei secondo le modalità e i supporti tecnologici necessari alle diverse tipologie di dati**, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: Unità di backup, NAS, Sistemi raid...

7.2 Wirinform in ogni caso non sarà responsabile per la perdita di dati del cliente in seguito ad interventi effettuati nell'ambito del Servizio.

## 8- CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

Il presente contratto si risolverà di diritto ai sensi dell'articolo 1456 c.c. qualora il Cliente non provveda al pagamento dei Crediti acquistati con il Modulo d'Ordine entro il termine di pagamento indicato nello stesso Modulo d'Ordine.

## 9- CESSIONE DEL CONTRATTO

Il presente contratto non può essere ceduto dal Cliente a terzi senza il preventivo consenso scritto di Wirinform.

## 10- COMUNICAZIONI

Tutte le comunicazioni rivolte a Wirinform dovranno essere fatte dal Cliente a mezzo raccomandata al seguente recapito:  
Via Cigliano 13 – 10153 TORINO

## 11- RISERVATEZZA E PRIVACY

11.1 Wirinform si impegna a non divulgare le informazioni di cui può venire a conoscenza in relazione agli interventi di assistenza on-site e/o remota.

11.2 Con la sottoscrizione del presente contratto, il Cliente rilascia il proprio consenso al trattamento dei dati aziendali. Il titolare del trattamento è (Wirinform D.I.) Matteo Penna, con sede legale in Via Cigliano 13 – 10153 TORINO.

11.3 Wirinform informa che tutti i dati sensibili di privacy sono conservati, utilizzati ed elaborati per il normale svolgimento dell'attività di assistenza informatica in piena conformità con le disposizioni legislative vigenti.

## 12- DISPOSIZIONI FINALI

Wirinform e il Cliente si danno reciprocamente atto che con la stipula del presente Contratto tutti i precedenti accordi tra gli stessi intercorrenti si intendono integralmente sostituiti per novazione.

## 13- FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra Wirinform e il Cliente in relazione al Servizio, sarà competente in via esclusiva il foro di Torino.

<b>ALLEGATO A</b>	<b>CORRISPETTIVO</b>	<b>IN</b>	<b>CREDITI</b>
	<b>PER IL SERVIZIO</b>		
<b>ALLEGATO B</b>	<b>MODALITA' DI INTERVENTO</b>	<b>E</b>	
	<b>AMBITO DI ASSISTENZA</b>		

## CORRISPETTIVO IN CREDITI PER IL SERVIZIO

### CORRISPETTIVO IN CREDITI PER LE TIPOLOGIA DI INTERVENTO

TIPOLOGIA DI INTERVENTO	UNITA' ORARIA*	CREDITI
Assistenza Remota Programmata	1ora	<b>1</b>
Assistenza Remota in Urgenza	1ora	<b>2</b>
Assistenza Onsite Programmata	1ora	<b>2</b>
Assistenza Onsite in Urgenza	1ora	<b>3</b>
Assistenza Server Programmata	1ora	<b>3</b>
Assistenza Server in Urgenza	1ora	<b>4</b>

\*Si intende per unità oraria il tempo di intervento compreso tra 0min e 60min

### CORRISPETTIVO IN CREDITI PER I COSTI DI CHIAMATA

Gli interventi svolti presso i Luoghi di Assistenza siti nel Comune di Torino e Chieri, non prevedono alcun costo di chiamata a carico del Cliente.

Gli interventi svolti presso i Luoghi di Assistenza al di fuori del Comune di Torino, prevedono la corresponsione di un costo di trasferta pari a 1 credito ogni 10km.

### CORRISPETTIVO IN CREDITI PER CANONI SU SERVIZI DIVERSI

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	CANONE	CREDITI
3 licenze antivirus Kaspersky	annuale	<b>1</b>
Registrazione dominio internet .IT / .COM	annuale	<b>1</b>
Spazio WEB 500MEGAB e spazio MAIL 500MEGAB	annuale	<b>4</b>
Servizio di sincronizzazione online per backup 1GIGAB	mensile	<b>2</b>

## MODALITA' DI INTERVENTO E AMBITO DI ASSISTENZA

### I SERVIZI OFFERTI

*I servizi di consulenza e assistenza informatica strutturata e di primo livello sono indicati per professionisti e piccole aziende. Questa tipologia di servizi comprende una serie di procedure atte ad ottimizzare e migliorare l'uso quotidiano dei personal computer installati.*

L'obiettivo è di migliorare le prestazioni del sistema informatico dei Clienti ottenendo nel breve periodo risultati in termini di efficienza e nel medio periodo di efficacia e redditività aziendale.

Il Cliente potrà contare su soluzioni personalizzate che lo porteranno ad ottenere un vantaggio competitivo rispetto ai concorrenti.

*Uno staff coadiuvato da un potente sistema web viene messo a disposizione del Cliente per permettergli di svolgere con tranquillità e continuità il lavoro.*

Se il sistema informatico dovesse bloccarsi generando degli errori improvvisi e per qualsiasi altra richiesta compatibile ai servizi erogati, una volta generato un ticket (telefonico/web) di assistenza, viene messo a disposizione del Cliente, un tecnico che opererà per la miglior soluzione al problema.

### AMBITO DI INTERVENTO

Qui di seguito viene elencato l'ambito operativo di assistenza e consulenza informatica di primo livello erogate da Wirinform su sistemi windows e linux.

- Installare e amministrare reti informatiche e server;
- Dotare i sistemi informatici di procedure di autenticazione;
- Ottimizzare e rendere più veloci i personal computer presenti;
- Rendere più efficiente la rete informatica;
- Provvedere alla corretta istruzione del personale;
- Mettere in atto misure di protezione firewall per limitare gli accessi non consentiti;
- Realizzare ed organizzare procedure di backup dei dati e loro ripristino;
- Dotare le mail di software antispam;
- Installare e/o aggiornare gli antivirus presenti sui sistemi, eliminando eventuali infezioni;
- Ottimizzare la gestione delle stampanti;
- Coordinare l'assistenza su software e periferiche a supporto delle società terze;
- Scegliere i migliori provider di servizi internet per la propria rete informatica;
- Dotare tutta la rete e i pc di gruppi di continuità;
- Amministrare e configurare la rete VOIP aziendale.

Di seguito vengono consegnati *Codice Cliente* e *Password* per accedere ai servizi internet e generare richieste d'intervento tramite "ticket di assistenza". Le richieste d'intervento possono essere richieste anche tramite "helpdesk telefonico".

É quindi possibile richiedere aiuto e consulenza su problematiche urgenti e non urgenti o su curiosità tecniche. Tutte queste operazioni possono essere seguite direttamente dall'interfaccia web di Wirinform.

Al "ticket di assistenza" generato viene allegato uno "statino" in forma cartacea con documentazione del problema, del tecnico intervenuto e dei Crediti impiegati per la risoluzione.

## **ASSISTENZA REMOTA / SERVER.**

Wirinform mette a disposizione del Cliente un "helpdesk telefonico" specializzato per la risoluzione dei problemi informatici trattati nell'Ambito d'Intervento.

Le richieste di intervento devono essere generate unicamente via internet o tramite "helpdesk telefonico" e devono essere assegnate ad un "ticket di assistenza".

Il servizio è disponibile su appuntamento e negli orari indicati.

## **ASSISTENZA ONSITE / SERVER.**

Wirinform mette a disposizione del Cliente un tecnico specializzato per la risoluzione dei problemi informatici trattati nell'Ambito d'Intervento.

Le richieste di intervento devono essere generate unicamente via internet o tramite "helpdesk telefonico" e devono essere assegnate ad un "ticket di assistenza".

Il servizio è disponibile presso i Luoghi di Assistenza indicati sul Modulo d'Ordine e su appuntamento negli orari indicati.

Nel caso in cui fosse necessaria la sostituzione e/o l'installazione di hardware e/o software di nuovo acquisto, i tempi degli interventi sono soggetti alle disponibilità di tali prodotti presso la sede centrale di Wirinform.

## **CARATTERE DI URGENZA.**

Wirinform si prende cura di soddisfare le esigenze più urgenti, cercando, compatibilmente alle difficoltà degli interventi e alle disponibilità di tecnici e prodotti, di rispettare il carattere d'urgenza di tali richieste.

Wirinform si riserva di applicare la tariffa di urgenza, laddove le condizioni particolari lo richiedano.

Una corretta diagnosi è essenziale per ottimizzare i tempi di intervento, soprattutto nella successiva fase di apertura di un "ticket di assistenza".

Wirinform consiglia sempre di verificare:

- I cablaggi della rete elettrica e della rete dati;
- Le spie di funzionamento dei prodotti hardware.

Inoltre Wirinform consiglia di prendere nota e comunicare:

- eventuali messaggi o codici di errore;
- le ultime azioni effettuate al computer;
- eventuali altre anomalie riscontrate.