

CONTRATTO DI MANUTENZIONE "BASIC"

1. OGGETTO DEL CONTRATTO

- 1.1 Labex S.r.l. s'impegna ad eseguire sulle apparecchiature, sui sistemi e sugli impianti, specificati nell'Allegato A, che costituisce parte integrante del presente Contratto, gli interventi di assistenza tecnica necessari a garantirne il buon funzionamento, ed a curarne la manutenzione preventiva e correttiva.
- 1.2 Eventuali variazioni alla consistenza del parco apparati, oggetto del Contratto, che dovessero intervenire in corso di validità del medesimo, dovranno essere riportati nell'apposito allegato integrativo che riporterà anche le variazioni di canone qualora competenti.
- 1.3 Il servizio di assistenza tecnica sarà svolto in conformità ai patti ed alle condizioni di cui al presente contratto ed ai suoi allegati.

2. DURATA DEL CONTRATTO

- 2.1 Il presente contratto decorrerà, salvo diversa determinazione contenuta nell'allegato A, dalla data di attivazione degli apparati ed avrà, di norma, una durata minima di 12 mesi. Esso si intenderà perfezionato dal momento dell'accettazione da parte di Labex S.r.l.
- 2.2 La durata della copertura contrattuale di eventuali successivi ampliamenti sarà allineata a quella del contratto sorgente.
- 2.3 Alla sua scadenza il contratto si intenderà tacitamente rinnovato per i successivi 12 mesi, salvo disdetta da parte di uno dei contraenti, da formalizzare mediante lettera raccomandata almeno 90 giorni prima della naturale scadenza.

3. CORRISPETTIVO DEL CONTRATTO

- 3.1 Il canone per l'esecuzione da parte di Labex S.r.l. delle prestazioni di assistenza tecnica previste nel presente contratto è funzione della tipologia di servizio prescelta dal Cliente ed è riportato nell'Allegato A.
- 3.2 Il canone dovuto dal Cliente a Labex S.r.l. ai sensi del presente contratto non include alcuna tassa, imposta, contributo gravanti sul presente contratto o sulle prestazioni nello stesso previste, che saranno a totale ed esclusivo carico del Cliente.
- 3.3 Labex S.r.l. si riserva il diritto di variare, alla naturale scadenza, l'importo del canone contrattuale nella misura che riterrà più adeguata e che comunque non potrà superare l'indice ISTAT relativo alle variazioni del costo della vita per le famiglie di impiegati ed operai.

4. FATTURAZIONI E PAGAMENTI

- 4.1 La fatturazione del corrispettivo verrà, effettuata nel mese di gennaio con canone annuale anticipato.
- 4.2 Il pagamento sarà, stabilito a 30 giorni data fattura fine mese, salvo accordi diversi presi con il cliente e riportate nell'Allegato A parte integrante del presente contratto.
In caso di ritardo rispetto ai termini di pagamento sopra previsti, decorreranno automaticamente gli interessi moratori sulle somme non corrisposte

puntualmente, ad un tasso pari al "Prime rate" indicato dalla Associazione Bancaria Italiana aumentato di tre punti percentuali.

5. MODALITA' DELLE PRESTAZIONI DI ASSISTENZA

- 5.1 *Assistenza Remota*
Labex s.r.l. si impegna ad eseguire quotidianamente in tele-assistenza tutti i controlli necessari, atti a garantire il perfetto stato di efficienza dell'impianto.
Nello specifico saranno garantiti i seguenti controlli:
 - Test ciclico quotidiano x verifica stato centrale
 - Test ciclico quotidiano x verifica linea telefonica
 - Verifica autonomia batterie impianto
 - Analisi eventi

Inoltre, saranno inclusi tutti quegli interventi in tele-assistenza di carattere tecnico specialistico per aggiornamenti, configurazioni e/o modifiche alla programmazione dell'impianto.

Sarà possibile per determinate tipologie di impianti e su richiesta specifica del cliente (da segnalare nell'Allegato A parte integrante del presente contratto) ricevere tramite e-mail o fax, un rapporto riassuntivo di tutti le anomalie registrate ed una diagnosi dell'impianto.

- 5.2 *Interventi Tecnici*
Labex S.r.l. provvederà ad effettuare gli interventi di assistenza tecnica presso il luogo di installazione delle apparecchiature elencate nell'Allegato A, utilizzando la manodopera ed i materiali che essa riterrà necessari per garantire il corretto funzionamento dei prodotti assistiti ad una tariffa agevolata definita al punto 6.

- 5.3 *Tempo di risposta*
Come tempo di risposta si intende l'intervallo di tempo intercorrente tra la ricezione da parte di Labex S.r.l. segnalazione del guasto e l'arrivo del tecnico presso il sito del Cliente.
Il tempo di risposta garantito dal presente contratto per guasti bloccanti e qualora gli apparati oggetto del Contratto costituiscano un Sistema complesso resta stabilito in 4 ore lavorative.
Per guasti non bloccanti su Sistemi complessi, l'intervento verrà effettuato entro la giornata lavorativa successiva alla chiamata.
Per guasti su componenti, apparati ed apparecchiature terminali sia stand-alone che facenti parte di Sistemi complessi l'intervento sarà garantito entro due giorni lavorativi

- 5.4 *Servizio di reperibilità telefonica*
Labex S.r.l. si impegna ad effettuare un servizio di reperibilità telefonica che si articola secondo i seguenti orari:
 - Lunedì - Venerdì 8,30 - 17,30;

- 5.5 *Disponibilità del servizio*
Labex S.r.l. rende disponibile il servizio di assistenza tecnica dal Lunedì al Venerdì dalle 8,30 alle 17,30 con esclusione del Sabato, della Domenica e delle festività infrasettimanali, salvo

accordi diversi presi con il cliente e riportate nell'allegato A parte integrante del presente contratto.

5.6 Tempi di ripristino

Labex S.r.l. produrrà ogni ragionevole sforzo per ripristinare le normali condizioni di funzionamento degli apparati oggetto del Contratto, nell'ambito e con i limiti temporali definiti al punto 5.5 ed a partire dall'inizio dell'intervento, entro:

- 4 ore lavorative per guasti bloccanti e Sistemi complessi;
- 8 ore lavorative per componenti, apparati ed apparecchiature

5.7 Restano esclusi dal presente contratto e dovranno, quindi, costituire oggetto di separato e specifico accordo sulla base di tariffe agevolate, i seguenti punti:

- le prestazioni di manodopera, i viaggi e le trasferte del personale incaricato.
- la sostituzione e/o la riparazione delle parti difettose.

5.8 Labex S.r.l. svolgerà i servizi oggetto del presente contratto tramite personale diretto facente capo alla propria organizzazione e/o mediante entità esterne da essa autorizzate e certificate a tale scopo.

6. INTERVENTI CON ADDEBITO

Non si considera incluso nel presente contratto e nel canone ad esso associato, tutto quanto riportato ai punti 5.2 e 5.7 e sarà pertanto oggetto di fatturazione separata.

Gli interventi che ne deriveranno saranno valorizzati sulla base dei listini in vigore al netto dei seguenti sconti:

- Parti di ricambio: -20%
- Costo Orario Tecnico Specializzato: - 10%

7. REVISIONI

7.1 L'operatività del presente contratto per apparecchiature già in esercizio, sarà subordinata ad una loro completa revisione, i cui costi saranno, di norma, fatturati separatamente sulla base delle tariffe in vigore alla data.

7.2 Qualora il contratto di assistenza dovesse protrarsi per un periodo di tempo superiore ai dieci anni, Labex S.r.l. potrà subordinare la prosecuzione del rapporto ad una revisione generale delle apparecchiature, che verrà effettuata alle tariffe in vigore alla data.

8. ESCLUSIONE DI RESPONSABILITÀ

Labex S.r.l. non potrà essere chiamata a rispondere di danni diretti o indiretti derivati dall'esecuzione delle prestazioni di assistenza o di ritardo nel provvedervi.

In particolare Labex S.r.l. non potrà essere considerata responsabile dei danni derivanti da:

- perdita dei dati e disservizi conseguenti;
- danni provocati a terzi;
- mancato utilizzo degli impianti per tutto il periodo di tempo necessario per effettuare gli interventi di assistenza, di manutenzione preventiva o di revisione.

9. OBBLIGHI DEL CLIENTE

9.1 Il Cliente dovrà curare che il luogo di installazione delle apparecchiature venga predisposto e mantenuto in conformità alle specifiche Labex S.r.l..

Tutti gli interventi di assistenza e manutenzione determinati dal mancato rispetto di tali specifiche saranno a carico del Cliente e si intendono esclusi dal presente contratto.

9.2 Il Cliente è tenuto a mantenere una procedura esterna ai prodotti per ricostruire dati eventualmente persi o alterati in occasione delle operazioni di assistenza e manutenzione.

Il Cliente non potrà in alcun modo addebitare a Labex S.r.l. responsabilità per il mancato rispetto, da parte sua, di tale obbligo.

9.3 Al fine di consentire la puntuale e corretta esecuzione degli interventi di assistenza tecnica, il Cliente dovrà:

- consentire agli incaricati Labex S.r.l. il libero accesso alle apparecchiature su cui debbono essere eseguiti gli interventi di assistenza;
- porre gratuitamente a disposizione di Labex S.r.l. i mezzi di comunicazione (telefoni, linee trasmissione dati etc.) idonei a consentire le operazioni di verifica e manutenzione;
- eseguire le normali operazioni di pulizia delle apparecchiature e sostituire i materiali di consumo;
- utilizzare accessori (supporti magnetici, nastri, etc.) corrispondenti alle specifiche tecniche e qualitative prescritte da Labex.

Il mancato rispetto di tali obblighi esonererà Labex S.r.l. da ogni responsabilità in ordine al buon esito degli interventi di assistenza tecnica.

9.4 In ottemperanza a quanto prescritto dall'art.7 del DL 626/94, Labex S.r.l. evidenzia che è obbligo del Cliente fornire dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui sono destinati ad operare i tecnici della Labex S.r.l. e sulle misure di prevenzione ed emergenza adottate dal Cliente.

In assenza di diverso avviso Labex S.r.l. riterrà che nell'ambiente in cui è chiamata ad operare non sussistano rischi, sotto la esclusiva e totale responsabilità del Cliente.

Il personale tecnico Labex S.r.l., appositamente istruito in termini di sicurezza, potrà astenersi dall'effettuare l'intervento dietro constatazione di specifici rischi o qualora riscontri l'assenza di misure di prevenzione od emergenza.

10. RISOLUZIONE ANTICIPATA

Labex S.r.l. avrà facoltà di considerare risolto anticipatamente il presente contratto, contestualmente astenendosi da qualsiasi ulteriore intervento di assistenza tecnica in caso di:

- mancato pagamento, da parte del Cliente, alle previste scadenze del canone convenuto;
- modifiche di qualsiasi genere arbitrariamente eseguite sulle apparecchiature;
- riparazioni od interventi effettuati da personale non appartenente alla sua organizzazione o da essa autorizzato;
- in caso di trasformazione societaria dell'impresa, di trasferimento della ditta e/o proprietà della ditta del Cliente, in caso di avvio a carico del Cliente di procedura di amministrazione controllata o concordato preventivo, di inizio di procedura fallimentare, etc., Labex S.r.l. potrà risolvere il presente contratto a suo

insindacabile giudizio con preavviso di trenta giorni.

Verificandosi una delle predette ipotesi, Labex S.r.l. avrà comunque diritto al pagamento del canone fino al termine del rapporto

11. GARANZIA

11.1 In caso di risoluzione del presente contratto Labex S.r.l. garantirà le parti di ricambio fornite durante la riparazione per un periodo di novanta (90) giorni a partire dalla data dell'intervento.

11.2 Qualora le parti di ricambio di cui al punto 12.1 non fossero in regolari condizioni di funzionamento, Labex S.r.l. sarà tenuta unicamente alla riparazione o sostituzione del materiale difettoso, mentre l'intervento necessario per procedere a tale riparazione o sostituzione verrà fatturato al Cliente sulla base delle tariffe in vigore alla data.

11.3 L'adempimento degli obblighi di cui al precedente punto 12.2 esonererà Labex S.r.l. da qualsiasi altra garanzia, fermo restando che essa non sarà responsabile di nessun danno diretto o indiretto, comunque conseguente al mancato funzionamento.

11.4 Restano esclusi dall'ambito della presente garanzia tutti i guasti determinati da una delle cause elencate nell'art.6.

12. RISERVATEZZA DEI DATI

Labex S.r.l. si impegna ad operare con la normale diligenza per mantenere e far mantenere riservati dati di cui essa, suoi dipendenti o suoi incaricati potessero venire a conoscenza in occasione dell'esecuzione delle attività previste dal presente contratto con esclusione di quelli che dovessero già risultare di pubblico dominio.

13. DIRITTI DI BREVETTO

I Cliente sarà tenuto a rispettare i diritti di brevetto, di creazione e di invenzione spettanti a Labex S.r.l. e/o terzi relativamente alle apparecchiature, loro componenti, accessori e pertinenze oggetto del presente contratto.

14. DISPOSIZIONI GENERALI

14.1 Il Cliente dichiara di avere la legittima proprietà delle apparecchiature relativamente alle quali stipula il presente contratto o di essere legittimato a stipularlo.

14.2 Il presente contratto ed i suoi allegati costituiscono gli unici accordi in vigore fra le parti relativamente alle apparecchiature specificate nell'allegato e quindi sostituiscono e/o rendono inefficace qualsiasi diversa pattuizione precedentemente intercorsa fra le parti. Eventuali aggiunte o modifiche al presente contratto dovranno essere redatte, a pena di invalidità, in forma scritta e dovranno essere sottoscritte da entrambe le parti.

14.3 Il Cliente non avrà diritto di cedere o trasferire a terzi il presente contratto né i diritti da esso derivanti, senza preventivo consenso scritto di Labex S.r.l.

15. ONERI FISCALI

Tutte le imposte presenti e future connesse e/o conseguenti al presente contratto saranno a carico esclusivo del Cliente.

16. FORO COMPETENTE

Unico foro competente per le controversie comunque connesse con l'interpretazione e/o l'esecuzione del contratto sarà in via esclusiva quello di Vigevano.