



ISNG s.r.l. - Via Crosaron 18 C/O Soave Center, 37047 San Bonifacio (VR) - PARTITA IVA: 03301500249

Contratto di servizi e manutenzione

OF-CA-31-06-2020 BIB. PANIZZI e S. CROCE

Il presente Contratto di servizi è stipulato tra:

Cliente

Comune di Reggio Emilia - Bibl Panizzi - Bibl. Santa Croce Villa Cugnet

Reggio Emilia 42100

Italia

Tel.: 0522 456475

Contatto: **Dott.ssa Elena D'amico**

Fornitore

ISNG s.r.l.

Via Crosaron 18 C/O Soave Center
37047 San Bonifacio (VR)

(Di seguito denominato "**ISNG**")

Data offerta: **29/06/2020**

Scadenza Offerta: **29/07/2020**

Offerta valida per: **30 gg**

Verona, 29/06/2020

Oggetto:

Manutenzione e assistenza tecnica **OF-CA-31-06-2020 BIB. PANIZZI e S. CROCE**

Il presente Contratto, denominato **GMA FULL**, di durata di 12 mesi, comprende **Assistenza ON SITE** (2 per dispositivo visite su richiesta incluse nel contratto, ad **esclusione dei ri-desensibilizzatori***), nonché **tutti gli eventuali ricambi** che si rendessero necessari per il completamento della riparazione / manutenzione.

*Per quanto riguarda i ri-desensibilizzatori, il contratto prevederà la spedizione presso il laboratorio di ISNG dell'apparecchiatura da riparare, l'esame del guasto e la sostituzione di tutti ricambi necessari, nonché la successiva spedizione in restituzione al cliente. Le spese di ritiro e riconsegna saranno a carico di ISNG; al cliente spetterà l'onere dell'imballaggio e preparazione dell'apparecchiatura per la spedizione

Descrizione dei Servizi e delle Prestazioni

Assistenza ON SITE, erogata dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

» **2 per dispositivo interventi totali su Vostra richiesta.**

» Servizi erogati attraverso visita di personale tecnico ISNG qualificato.

» Attività di ispezione, regolazione e taratura (in accordo con le caratteristiche tecniche dell'attrezzatura oggetto della manutenzione).

» Prove di funzionamento e controllo delle prestazioni dell'attrezzatura.

Descrizione della procedura di assistenza tecnica

La segnalazione di malfunzionamenti e la relativa apertura del ticket di intervento tecnico potranno aver luogo attraverso:

» Segnalazione telefonica al numero: **045 / 6106239**

» Segnalazione via e-mail all'indirizzo: support@isng.it

Il Cliente dovrà provvedere a fornire tutte le informazioni necessarie per procedere all'analisi dell'errore, tra cui:

» descrizione accurata del malfunzionamento e degli eventi che hanno causato il problema;

» assenso per la riparazione di componenti ove possibile presso i laboratori ISNG;

» trasporto del componente a carico di ISNG (sono esclusi dalla spedizione self check interi, varchi antitaccheggio interi e sistemi di restituzione 24h).

Una volta corretto il malfunzionamento, il cliente riceverà un rapporto finale nel quale si descrive la soluzione adottata. Se il Cliente conferma che il malfunzionamento é risolto, la pratica viene chiusa.

Condizioni di assistenza tecnica e manutenzione

Le seguenti condizioni regolano la fornitura a (di seguito il Cliente) da parte di ISNG delle attività di assistenza tecnica e manutenzione sulle apparecchiature indicate nell'offerta economica.

1. Servizi e prestazioni inclusi nel Contratto di Assistenza Tecnica e Manutenzione

Gli interventi saranno effettuati su specifica richiesta del Cliente, durante le normali ore lavorative, per procedere alle riparazioni dei guasti e a tutte le operazioni di ispezione, regolazione e controllo delle prestazioni delle apparecchiature stesse. Una volta effettuata la richiesta di intervento ISNG provvederà a comunicare i tempi necessari per l'esecuzione dell'intervento. Il numero di interventi che il Cliente potrà richiedere nel corso del periodo di decorrenza di cui all'offerta economica non potrà essere superiore a due

per ogni apparecchiatura.

2. Visite eccedenti

Ogni ulteriore visita eccedente quelle comprese nel Contratto **verrà fatturata ad un importo forfettario di € 300,00 + iva**. Le eventuali parti di ricambio continueranno ad essere fornite gratuitamente.

3. Manodopera e Parti di Ricambio

La manodopera è inclusa nel contratto, in misura massima di n. 2 per dispositivo visite on site. Le parti di ricambio, se necessarie, sono incluse, e verranno fornite senza costi aggiuntivi.

4. Durata

Le presenti condizioni regolano la fornitura di assistenza tecnica e manutenzione per tutto il periodo di durata indicato nell'offerta economica. Se il Cliente dovesse decidere di cambiare o comunque non utilizzare più il sistema di ISNG od optare per un altro sistema, tutti i diritti di manutenzione corrisposti fino a quel momento anche anticipatamente non saranno rimborsabili.

5. Risoluzione del contratto

Il presente Contratto non potrà essere risolto fino allo scadere del primo periodo contrattuale. Decorso il termine senza che il contratto sia stato adempiuto, lo stesso si intenderà risolto di diritto.

6. Interventi non coperti dall'offerta economica

Eventuali interventi a riparazione dei danni derivanti da un'impropria conservazione, custodia o utilizzazione delle apparecchiature e le relative parti di ricambio saranno forniti e fatturati a parte esclusivamente come da listino (indipendentemente dal fatto che non siano ancora stati effettuati i 2 per dispositivo interventi sull'apparecchiatura in questione nel periodo di vigenza dell'offerta economica). Quanto sopra vale anche per eventuali interventi a riparazione dei danni derivanti da precedenti interventi effettuati da eventuali soggetti terzi o nel caso in cui venissero impiegati parti di ricambio o materiali di consumo non originali, nonché a riparazione di danni provocati da manomissioni, imperfetto o irregolare funzionamento della rete elettrica, incendi, agenti atmosferici o da qualsiasi altro caso fortuito. Non sono compresi nel Contratto di assistenza tecnica eventuali attività di ricollocazione e/o riconfigurazione delle attrezzature, per effetto di modificazioni dell'infrastruttura della biblioteca o della rete informatica.

7. Modifiche all'infrastruttura di base della biblioteca

I servizi coperti dal Contratto si basano sull'infrastruttura della biblioteca esistente al momento dell'accettazione. Per garantire il funzionamento continuo e regolare di tutti i sistemi di ISNG, la biblioteca dovrà comunicare a tempo debito e quanto prima a ISNG ogni modifica apportata all'infrastruttura. ISNG si riserva il diritto di eseguire modifiche a pagamento a tutti i suoi prodotti o di imporre alcune limitazioni al fine di garantire il regolare funzionamento e la copertura ininterrotta del presente Contratto di servizi.

8. Uso improprio

Tutti gli interventi e i costi necessari derivanti da un uso improprio delle attrezzature, indipendentemente dal fatto che siano causati dal personale della biblioteca, dal Cliente, da un assistente, da terzi o da altro personale non autorizzato da ISNG, non sono coperti dal presente Contratto di servizi. Ciò vale anche per l'eliminazione di inconvenienti provocati da un funzionamento improprio (per esempio, notevoli variazioni di tensione dell'alimentazione del sistema, interruzioni di alimentazione, spegnimento del sistema di condizionamento o del regolatore di umidità, nonché altri fattori ambientali).

9. Materiali di consumo e componenti soggetti a normale usura

Non sono compresi nel presente Contratto di Assistenza Tecnica i materiali di consumo (per esempio strips magnetiche) o i pezzi soggetti a normale usura (per esempio, tappeti dei varchi antitaccheggio, cinghie dei book return). Il corretto funzionamento delle attrezzature antitaccheggio è garantito solamente usando materiali strips magnetiche originali Tattle tape.

10. Alienazione o Disuso

Nel caso in cui nel periodo di decorrenza indicato nell'offerta il Cliente ceda a qualsiasi titolo o cessi di utilizzare le apparecchiature per qualsiasi motivo (ivi incluso l'eventuale deperimento delle stesse) il Cliente non potrà richiedere a ISNG alcun rimborso delle somme pagate per la fornitura del servizio di manutenzione e assistenza tecnica e sarà tenuto a completare i pagamenti oggetto dell'offerta economica dallo stesso accettata.

11. Trasferimento

Il Cliente è tenuto a comunicare tempestivamente a ISNG eventuali trasferimenti delle apparecchiature al

fine di permettere la continuazione dei servizi di manutenzione e assistenza tecnica.

12. Pagamento

La fatturazione del servizio di manutenzione e assistenza tecnica verrà effettuata in via anticipata secondo le condizioni di pagamento previste nell'offerta economica.

13. Luogo di esecuzione

Il luogo di esecuzione sarà quello in cui ha sede il CLIENTE e in cui sono stati installati i prodotti oggetto della manutenzione

14. Risoluzione del contratto

Il presente Contratto non potrà essere risolto fino allo scadere del primo periodo contrattuale. Decorso il termine senza che il contratto sia stato adempiuto, lo stesso si intenderà risolto di diritto.

15. Novazione

Le presenti condizioni annullano e sostituiscono ogni precedente convenzione stipulata in materia tra le parti.

16. Forza Maggiore

ISNG non sarà responsabile nei confronti del Cliente per l'inadempimento di alcuna delle obbligazioni di cui alle presenti condizioni generali, qualora tale inadempimento sia causato da eventi imprevedibili, fuori dal controllo di ISNG e non imputabili a negligenza o dolo, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo incendi, alluvioni, terremoti, esplosioni, incidenti, scioperi e/o conflitti sociali, ostilità, sommosse, guerre (dichiarate o meno), rivolte e decisioni e provvedimenti del governo.

17. Riservatezza dei dati

ISNG e il CLIENTE accettano di mantenere il massimo riserbo sui dati e le informazioni che non sono di pubblico dominio né disponibili in altro modo. Tale obbligo varrà anche per eventuali terzi. In caso di dubbio, tutti i dati e le informazioni dovranno essere trattati come se fossero riservati. L'obbligo di mantenere la riservatezza sussiste prima della firma del Contratto e permarrà dopo la cessazione del rapporto contrattuale o la prestazione del servizio concordato.

18. Foro Competente

Per ogni controversia sarà esclusivamente competente il foro della sede legale di ISNG.

Data inizio contratto di assistenza: 25-08-2020

Data fine contratto di assistenza: 24-08-2021

Descrizione dei Servizi e delle Prestazioni

Assistenza ON SITE, erogata dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

» **2 per dispositivo interventi totali su Vostra richiesta.**

» Servizi erogati attraverso visita di personale tecnico ISNG qualificato.

» Attività di ispezione, regolazione e taratura (in accordo con le caratteristiche tecniche dell'attrezzatura oggetto della manutenzione).

» Prove di funzionamento e controllo delle prestazioni dell'attrezzatura.

Articolo	Descrizione	Q.tà	Prezzo	
CONTRATTO DI ASSISTENZA 12 MESI CON 2 USCITE SU CHIAMATA PER DISPOSITIVO (NO PEZZI DI RICAMBIO INCLUSI)	- 1 varco antitaccheggio mod. 3501 (bib. Santa Croce) € 900,00 (*) - 1 varco antitaccheggio mod. 3802 (bib. Panizzi) € 900,00 (*)	1	1'800,000	€1'800,00
			Totale	€1'800,00
			IVA 22%	€396,00
			Totale + IVA	€2'196,00

Condizioni commerciali:

Pagamento: 30 gg

Trasporto come da offerta

Validità offerta: 30 gg

(*) I VARCHI ANTITACCHEGGIO MOD. 3501 E 3802 NON SONO PIÙ IN PRODUZIONE. I RELATIVI PEZZI DI RICAMBIO NON SONO CONTEMPLATI NELLA PRESENTE OFFERTA IN QUANTO NON PIÙ DISPONIBILI NEL MERCATO.



Giovanni Calzavara
Ufficio Commerciale
 Mail: g.calzavara@isng.it
[Facebook](#)

ISNG s.r.l.
 Via Crosaron 18 C/O Soave Center
 37047 San Bonifacio (VR)
 P.IVA 03301500249

Timbro e Firma

Ai sensi e per gli effetti degli Art. 1341 e 1342 C.C. si approvano espressamente le disposizioni degli Art. 2 (visite eccedenti); 4 (durata); 6 (Interventi non coperti dall'offerta economica); 7 (servizi non inclusi);