



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

Contratto di servizi e manutenzione

OF-AS-59-11-2024 BIB. NAZIONALE BRAIDENSE

Il presente Contratto di servizi è stipulato tra:

Cliente

Biblioteca Nazionale Braidense

Via Brera, 28

Milano MI 20121

Italia

Tel.: 02 8646 0907

Contatto: **Dott.ssa Erminia Sorrentino**

Fornitore

ISNG s.r.l.

Via Crosaron 18 C/O Soave Center

37047 San Bonifacio (VR)

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

Data offerta: **07/11/2024**

Scadenza Offerta: **07/12/2024**

Offerta valida per: **30GG**

Verona, 07/11/2024

Oggetto:

Manutenzione e assistenza tecnica **OF-AS-59-11-2024 BIB. NAZIONALE BRAIDENSE**

Il presente Contratto, denominato **GMA PLUS**, di durata di 12 mesi, comprende **Assistenza ON SITE** (2 visite su richiesta incluse nel contratto, ad **esclusione dei ri-desensibilizzatori***), **tutti gli eventuali ricambi** che si rendessero necessari per il completamento della riparazione / manutenzione saranno oggetto di una nuova offerta economica in quanto non inclusi.

*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 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.

» Verifica dei componenti usurati o malfunzionanti, con segnalazione delle attività correttive da intraprendere, ed in caso di accettazione da parte del Cliente, proposta economica di acquisto dei ricambi necessari.

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 è 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.**

3. Manodopera e Parti di Ricambio

La manodopera è inclusa nel contratto, in misura massima di n. 2 visite on site. Le parti di ricambio, se necessarie, non sono incluse, e dovranno essere oggetto di preventivo separato.

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 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 ricollocamento 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 é 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: 01-01-2025

Data fine contratto di assistenza: 31-12-2025

Si fa presente che il periodo sopracitato è indicativo e che la data di inizio contratto coinciderà con la data di stipula dello stesso.

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 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 DA REMOTO 12 MESI CON 2 USCITE INCLUSE SU RICHIESTA	- 1 Varco Monogate EM System - 1 varco 3M mod. 3501 (*) - 1 smagnetizzatore 3M mod. 942 (*)	1	1'100,000	€1'100,00
			Totale	€1'100,00
			IVA 22%	€242,00
			Totale + IVA	€1'342,00

Condizioni commerciali:

Pagamento: 30GG

Trasporto come da offerta

Validità offerta: 30GG

NOTE:

(*) i dispositivi mod. 3501 e 942 sono fuori produzione da diversi anni. Per questo motivo, in caso di necessità, non possiamo garantire la disponibilità dei pezzi di ricambio. Per quanto riguarda il varco antitaccheggio 3501, è comunque possibile effettuare il normale ciclo di pulizia, taratura e manutenzione.



Alessandra Marcazzan

Ufficio Commerciale

Mail: sales@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);

