

Informativa ai sensi dell'art. 13 del D.lgs 196/03 – Codice sulla Privacy

(pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale 29 luglio 2003, Serie generale n.174, Supplemento ordinario n. 123/L)

- 1.** I dati vengono da noi raccolti con la esclusiva finalità di svolgere la nostra attività nei Suoi confronti e per assolvere obblighi di legge e di contratto. I dati da Lei forniti verranno registrati su supporti informatici protetti ed i moduli cartacei verranno da noi correttamente mantenuti e protetti.
- 2.** Il conferimento dei dati è facoltativo
- 3.** L'eventuale rifiuto a fornire dati personali pertinenti allo scopo della raccolta non renderà possibile procedere all'erogazione dei servizi ed alla vendita dei nostri prodotti
- 4.** I dati potranno essere:
 - a. comunicati e diffusi nell'espletamento dell'attività da Lei richiesta;
 - b. comunicati e diffusi a soggetti esterni che operano in ausilio e per conto della nostra società;
 - c. utilizzati per rilevare le attitudini commerciali manifestate dal cliente;
 - d. utilizzati per elaborare studi e ricerche statistiche e di mercato;
 - e. utilizzati per inviare materiale pubblicitario ed informativo, ivi comprese mail pubblicitarie;
 - f. utilizzati per inviare informazioni commerciali;
- 5.** Ai sensi dell'art. 7 del D.Lgs. 196/2003 i Suoi diritti in ordine al trattamento dei dati da Lei forniti sono:
 - a. ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile;
 - b. ottenere l'indicazione:
 - i. dell'origine dei dati personali;
 - ii. delle finalità e modalità del trattamento;
 - iii. della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - iv. degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
 - v. dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili incaricati.
 - c. ottenere:
 - i. l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi sia l'interesse, l'integrazione dei dati;
 - ii. la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;

Condizioni generali di servizio di Virtual Venice Srl

I rapporti tra la ditta committente e Virtual Venice Srl sono regolati come segue:

1. Presso la sede del cliente (*On-Site*), Virtual Venice espleta le seguenti tipologie di interventi specialistici su piattaforma Microsoft e reti TCP/IP:
 - intervento su server ed apparati di rete *managed* (ad esempio Router e Firewall)
 - intervento su postazioni client
2. In considerazione delle diverse competenze necessarie a svolgere le suddette attività tecniche, si applicheranno le seguenti tariffe orarie (non frazionabili):
 - € 60,00+IVA per attività tecnica su postazioni client
 - € 90,00+IVA per attività tecnica su server ed apparati di rete
3. Virtual Venice addebita € 15,00 al Cliente per il "diritto di chiamata", inoltre, qualsiasi intervento *On-Site* comporterà la fatturazione di almeno un ora.
4. Nel caso in cui la sede dell'intervento non sia ubicata nel comune di Venezia, verrà applicato un sovrapprezzo alla normale tariffa oraria (preventivamente concordato con il Cliente stesso) e l'addebito delle eventuali spese di trasporto.
5. Fatto salvo specifici accordi stipulati tra le parti, i termini di pagamento non dovranno essere superiori ai 30gg dalla data della fattura. Il mancato rispetto di quest'ultimi, comporterà l'addebito degli interessi previsti dalla legge sull'importo insoluto.
6. Per migliorare e rendere più efficiente la gestione delle richieste di assistenza tecnica da parte dei propri Clienti, Virtual Venice ha predisposto un servizio di *Trouble Ticketing* accessibile telefonicamente al numero 041-2440085 oppure inviando un'e-mail alla casella support@virtualvenice.it.
7. Compatibilmente con il carico di lavoro, dal momento della richiesta di intervento (rilascio del NUMERO DI CHIAMATA) Virtual Venice attuerà tutti i ragionevoli sforzi organizzativi e commerciali per garantire il minor tempo di intervento possibile.
8. Al termine dell'intervento *On-Site*, il personale tecnico rilascerà una scheda nella quale saranno riportate le operazioni eseguite, il tempo impiegato e gli eventuali materiali utilizzati.
9. La sopraccitata SCHEDA DI INTERVENTO dovrà essere debitamente controfirmata e conservata per eventuali contestazioni sul lavoro svolto, quest'ultime potranno essere inoltrate agli uffici di Virtual Venice esclusivamente in forma scritta e non più tardi di 48 ore dall'intervento stesso.
10. A differenza dei progetti, le cui modalità di implementazione vengono di volta in volta concordate con il cliente (obiettivi da raggiungere, *step* intermedi, etc.), in assenza di contestazioni la fatturazione dei suddetti interventi tecnici avverrà con cadenza settimanale.
11. Salvo diversi accordi (contratto di gestione del sistema informativo), Virtual Venice svolge esclusivamente attività di supporto specialistico al sistema informativo della Committente e fornisce consulenza tecnica al fine di migliorare lo stato di efficienza dello stesso e ridurre la possibilità di perdita di dati e di fermo macchina. Tuttavia si precisa quanto segue:
 - l'hardware acquistato da Virtual Venice è esclusivamente coperto da garanzia del produttore secondo i termini di legge
 - il software prodotto da terze parti viene venduto "così com'è" secondo la licenza d'uso del produttore
 - la responsabilità dell'acquisto e della conservazione delle licenze software è a carico del Cliente
 - nel corso dell'intervento, Virtual Venice installerà esclusivamente il software legalmente in possesso del Cliente, pertanto Virtual Venice non può essere ritenuta responsabile dell'installazione di software illegale
 - Virtual Venice non può essere ritenuta responsabile di eventuali danni dovuti a perdite di dati o malfunzionamenti del sistema causati da problemi intrinseci degli strumenti hardware o software
 - Virtual Venice non risponde in alcun caso di perdite di dati. E' cura e obbligo del Cliente effettuare copie di backup dei dati ritenuti importanti
 - nel corso dell'intervento è obbligo della committente verificare che le attività svolte corrispondano con quanto è stato concordato
12. Virtual Venice è in grado di effettuare assistenza tecnica anche telefonicamente o per via telematica. Al fine di migliorare l'efficacia di tali interventi sono stati strutturati dei servizi di assistenza specifici. Tuttavia, in linea generale, il processo di gestione della chiamata (*Trouble Ticketing*) consentirà una prima valutazione della natura del problema evitando gli interventi *On-Site* se non nei casi strettamente necessari.
13. L'orario di lavoro di Virtual Venice è dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 18.00. Vanno esclusi i normali giorni considerati festivi. In caso di assistenze al di fuori di questi orari e nei giorni festivi verrà applicata una maggiorazione delle tariffe fino al 100%.
14. Virtual Venice ha la facoltà di revocare i propri servizi in caso di morosità oppure per la mancata controfirma della presente o della SCHEDA DI INTERVENTO.

RAGIONE SOCIALE:

Per conoscenza ed accettazione
Firma del cliente
