



Pc Service S.r.l.

C.so Europa, 220 Canc • 16132 Genova • Tel. 010 382447 • Fax 010 3745155 • P.I 03718740107 • Rea 372952

Spettabili Ditte, Società, Professionisti
Loro sedi

Genova, 2 gennaio '08

Alla cortese attenzione dell'amministratore e per conoscenza ai responsabile interni dei sistemi informatici.

Oggetto: Offerta del nostro contratto sui servizi di assistenza tecnica

PC Service S.r.l. attiva servizio esclusivo dedicato ai clienti in contratto d'assistenza che si affianca alla gestione centralizzata e alla consulenza già fornita negli anni precedenti: **un portale in internet che fornisce informazioni su sicurezza, virus e su ogni nuova problematica.**

L'accesso al portale <http://assistenza.genovapc.it> avverrà attraverso l'autenticazione (nome utente e password) esclusive per ogni azienda, sarà possibile anche attivare le richieste di assistenza o di consulenza e quindi seguire l'iter per ricevere risposte "on line".

Ad ogni richiesta sarà assegnato un ticket (**numero di richiesta intervento**) che consentirà al responsabile interno dell'azienda o a chi ha aperto la richiesta di seguire le fasi dell'intervento, le tempistiche, il lavoro eseguito e altre notizie utili.

La richiesta di ticket potrà **comunque** essere effettuata con metodi alternativi come (fax al n. 0103745155, e-mail supporto.tecnico@genovapc.it, sms 3346162700, richiesta telefonica al n. 010 382447) e **senza la quale non potrà essere fornita assistenza e consulenza.**

Questa nuova procedura è miglioramento della qualità del nostro servizio e permette al cliente di sapere sempre lo stato degli interventi eseguiti **dai tecnici collegati costantemente il che permette un aggiornamento "on line" dello stato delle richieste.**

la nostra proposta di contratto di assistenza prevede:

- a) un canone fisso per i servizi di **ASSISTENZA TELEFONICA, TELEASSISTENZA E CONSULENZA**, che permettono di risolvere circa l'60% delle casistiche (monitoraggio: il Vostro sistema è sotto il nostro controllo, con verifica costante del corretto funzionamento ed eventuale ripristino on line da remoto)
- b) eventuali interventi presso la Vostra sede e ore di lavoro in laboratorio: addebito delle sole ore di intervento con **TARIFFA ORARIA RIDOTTA DAL 10% AL 20%** e **nessun diritto di chiamata.**

Questo contratto è un Contratto di ASSISTENZA, che prevede appunto assistenza e consulenza da remoto a costo 0 su sistemi e software già configurati, non comprende invece nuove configurazioni o nuove installazioni che se eseguite da remoto, saranno tariffate a frazioni di 15 min. come da allegato Tariffe Ordinarie.

Nel rispetto del cliente che sottoscrive il contratto, ai clienti fuori contratto per gli interventi di assistenza telefonica o da remoto verrà addebitata a frazioni di 15 minuti come da allegato Tariffe Ordinarie

Alleghiamo la proposta di contratto, da restituire **firmata per accettazione** a mezzo fax **010/3745155** indicandoci gentilmente alcuni dati essenziali per l'attivazione del servizio dall'01/01/2008. (**responsabile/i dell'azienda di ns. riferimento per ogni richiesta o comunicazione relativa agli interventi indicando la/e modalità di ricevimento informazioni**).

Con i migliori saluti.

Per Pc Service S.r.l.

PROPOSTA DI CONTRATTO ANNUALE DI ASSISTENZA CON VALIDITÀ 01/01/2008 – 31/12/2008.

(DA RESTITUIRE VIA FAX 010/ 3745155 COMPILATO E FIRMATO PER ACCETTAZIONE)

Il contratto è relativo al servizio di assistenza hardware/software del sistema informatico aziendale.

Il contratto prevede:

1. canone fisso annuo in base alla "tipologia Cliente" per assistenza telefonica e teleassistenza relativa al controllo e manutenzione dei sistemi operativi e le eventuali reinstallazioni di essi, l'eliminazione di virus informatici e il ripristino di dati di back-up;
2. eventuali interventi presso la Vostra sede e ore di lavoro in laboratorio su hardware/software: addebito delle sole ore di intervento con **tariffa oraria ridotta dal 10% al 20%** e **nessun addebito di diritto di chiamata**.

Tipologia Cliente		Canone Annuo
<input type="checkbox"/> Single	<ul style="list-style-type: none">o Singola postazioneo Sconto del 10% sulla tariffa oraria ordinaria	€ 220,00.
<input type="checkbox"/> Net Base	<ul style="list-style-type: none">o Da 2 a 5 postazioni in rete senza servero Sconto del 10% sulla tariffa oraria ordinaria	€ 550,00.
<input type="checkbox"/> Net Server	<ul style="list-style-type: none">o Da 5 a 9 postazioni in rete senza server;o da 3 a 9 postazioni in rete con server;o da 2 a 9 postazioni complessive in rete senza server dislocate in più sedi (max 5 sedi).o Monitoraggio e tele-assistenza tramite sistemi già esistenti o con installazione di apparati da noi forniti come in offerta allegata.o Sconto del 15% sulla tariffa oraria ordinaria	€ 850,00.
<input type="checkbox"/> Net Server25	<ul style="list-style-type: none">o Da 10 a 25 postazioni in rete con o senza servero da 2 a 25 postazioni complessive in rete con server dislocate in più sedi (max 7 sedi).o Monitoraggio e tele-assistenza tramite sistemi già esistenti o con installazione di ns. apparati come in offerta allegata.o Sconto del 15% sulla tariffa oraria ordinaria	€ 1.400,00.
<input type="checkbox"/> Net Plus	<ul style="list-style-type: none">o Da 26 a 50 postazioni in rete con o senza server anche dislocate su più sedi (max 7 sedi).o Monitoraggio e tele-assistenza tramite sistemi già esistenti o con installazione di ns. apparati come in offerta allegata.o Sconto del 20% sulla tariffa oraria ordinaria	€ 2.500,00
<input type="checkbox"/> Custom Net	<ul style="list-style-type: none">o Oltre le 50 postazioni in rete con o senza server oltre 7 sedi distaccate o servizi particolari	Da concordare

Il Cliente dichiara di aver letto attentamente ed accettato il testo che precede ed i "tempi d'intervento" allegati a pagina 6, le "clausole contrattuali" a pagina 3 e le "tariffe orarie" a pagina 4.

I prezzi relativi al contratto, agli allegati e alle offerte sono da intendersi Iva Esclusa

Dati necessari per l'attivazione del contratto

Timbro e firma per accettazione

1. Responsabile/i _____
2. E-mail _____
2. SMS _____
2. Fax _____
2. Telefono _____

1. campo obbligatorio 2. indicare almeno una delle informazioni

Termini di Pagamento

1. R.i.d. _____
2. Sottoscrizione _____

Genova , li _____

CLAUSOLE CONTRATTUALI

Premesso che:

la ditta Pc Service S.r.l. con sede in Genova, C.so Europa, 220 Canc, P.IVA 03718740107 di seguito denominata PC Service, effettua l'attività di consulenza nell'ambito dell'informatica e più precisamente nella realizzazione e manutenzione di infrastrutture informatiche (banche dati, applicativi, siti Internet, ecc.);

la Ditta/ Società _____ con sede in _____

P.Iva _____ di seguito indicata come "il Cliente" necessita di consulenza e assistenza per la manutenzione ed il corretto funzionamento del proprio sistema informatico.

tutto ciò premesso le parti convengono:

- 1 Il contratto ha la durata di 12 mesi dall'1/1/2008 con tacito rinnovo di anno in anno alle condizioni e prezzi listino vigenti pro tempore, salvo disdetta da inviarsi a mezzo A.R. almeno 60 giorni prima della scadenza.
- 2 È oggetto del contratto, con le modalità ed i costi per assistenza telefonica, teleassistenza, consulenza interventi presso il cliente, indicati nel tipo di contratto scelto: la manutenzione software su prodotti commerciali (Ms Office, Ms Windows, Lotus Smart Suite, ecc), la manutenzione software su personal computer ed accessori ad esso collegati, la consulenza per studi di fattibilità e/o acquisti materiali informatici e sicurezza del sistema informatico; il controllo integrità sistemi operativi client e server; il controllo integrità applicativi client e server; controllo ed eventuale eliminazione di virus; controllo efficienza soluzioni di back-up; la manutenzione e assistenza per collegamenti INTERNET; la configurazione e la verifica del corretto funzionamento dell'hardware, esclusi in ogni caso pezzi e parti di ricambio. In caso di malfunzionamenti, l'hardware in garanzia verrà inviato al laboratorio della casa madre a spese del Cliente; per l'hardware fuori garanzia verrà redatto preventivo materiali e manodopera per il ripristino. Formazione software su prodotti commerciali (Ms Office, Ms Windows, ecc.) solo su richiesta e su preventivo
- 3 La Pc Service nella figura dei suoi tecnici presterà il suo operato allo scopo di garantire la sicurezza dei dati in formato elettronico e del sistema informatico del Cliente nella migliore forma con le conoscenze e strumenti a sua disposizione, non sarà riconosciuto al Cliente nessun risarcimento per eventuali intrusioni o danni derivanti al Cliente da parte di terzi.
- 4 Non è oggetto del contratto alcun tipo di materiale hardware o software necessario allo svolgimento dell'intervento
- 5 L'utilizzo da parte di PC Service di proprie attrezzature e/o apparecchiature, sarà quantificata a parte e non rientra nell'oggetto del presente contratto
- 6 L'addebito delle ore da contratto – nei tipi di contratto in cui è previsto - è applicato sia nel caso che l'intervento venga fatto presso la sede del Cliente, presso la sede della PC Service o presso diversa sede
- 7 Saranno presi in considerazione solo le richieste prevenute alla Pc Service a mezzo fax tramite il modulo allegato o tramite e-mail
- 8 La durata minima per un intervento è di 1 ora, esclusi gli interventi remoti tariffati infrazioni di 15 min., nel caso l'intervento richieda una durata maggiore il tempo eccedente verrà addebitato solo se oltre i 20 minuti approssimandolo all'ora successiva
- 9 L'intervento avrà inizio entro i tempi precedentemente indicati previo appuntamento. Nel caso il Cliente richieda un intervento festivo o notturno (dalle 20 alle 8) questo comporterà l'addebito di una cifra da quantificarsi di volta in volta quale diritto di chiamata notturno o festivo indipendentemente dalla durata dell'intervento, in aggiunta alle ore lavorate.
- 10 La Pc Service non si assume alcuna responsabilità per il contenuto dei supporti magnetici o simili in possesso del Cliente ne per i danni a questi arrecati da cause di forza maggiore (sbalzi di tensione, cortocircuiti, fulmini, ecc)
- 11 Nel caso il Cliente non onori il pagamento anche di una sola fattura entro i termini stabiliti il presente contratto si intenderà risolto con effetto immediato fatto salvo il diritto della PC Service di vedersi riconosciuto a titolo di risarcimento danni un importo pari alle mensilità residue.
- 12 L'intervento deve essere effettuato nella fascia oraria diurna (dalle ore 9 alle ore 18), durante il tempo di intervento il Cliente deve permettere il fermo macchina in modo che possa essere svolto il lavoro di ripristino o di normale manutenzione.
Il Cliente non può chiedere nessun rimborso per i tempi di fermo macchina.
- 13 Accettazione del contratto
Il Cliente conferma di aver letto attentamente il testo del contratto di averne compreso i termini e le clausole. Il Cliente accetta e considera il presente contratto quale unico ed esclusivo accordo intervenuto con Pc Service e che il presente documento annulla e sostituisce qualunque altro accordo scritto o verbale eventualmente intervenuto tra le parti. Nessuna modifica, aggiunta o deroga alle condizioni di contratto su riportate può avere efficacia se non sia per iscritto approvata, accettata e controfirmata. Il mancato esercizio da parte della Pc Service dei diritti derivanti dal presente contratto non costituirà né potrà essere considerato una rinuncia a tali diritti.
- 14 Qualsiasi controversia relativa al contenuto e/o all'interpretazione del presente accordo (contratto, tabelle allegate, clausole contrattuali) è demandata al giudizio di un arbitro unico, rituale, di equità, nominato di comune accordo fra le parti od in disaccordo dal Presidente del Tribunale di Genova su istanza di parte.

Letto, confermato sottoscritto in Genova, li _____

Timbro e firma per accettazione

Ai sensi art.1341 segg. c.c., il Cliente sottoscrive specificamente gli artt. 3,4,10,11,13,14.

Timbro e firma per accettazione

TARIFFA ORARIA ORDINARIA IN VIGORE DAL 01/01/2008

INTERVENTI PRESSO LA SEDE DEL CLIENTE (TARIFFATE A ORE)	IMPORTO
Supplemento del costo orario applicabile a: Intervento presso la sede del Cliente. (esclusi clienti in contratto) Consulenze telefoniche. (esclusi clienti in contratto) Ritiro e consegne Hardware	€ 18,00
Sostituzione o Installazione Componenti Hardware	€ 60,00
Assistenza, installazione e consulenza su programmi e su sistema operativo Windows (XP,VISTA)	€ 65,00
Configurazioni di rete, accessi multi utenza, connessioni a sistemi remoti	€ 65,00
Studio, progettazione e realizzazione pagine WEB	€ 65,00
Assistenza, installazione e consulenza su sistemi operativi NT, UNIX, LINUX, WINDOWS 2000 server, WINDOWS 2003 server	€ 75,00
Configurazioni e consulenza su sistemi INTERNET/INTRANET, siti WEB elaborazione CGI e HTML dinamico	€ 75,00
Configurazione Router, Cluster, risoluzione problemi di rete e connessione (troubleshooting), consulenza e gestione sicurezza, Firewall, analisi traffico di rete.	€ 110,00

INTERVENTI PRESSO NOSTRO LABORATORIO (TARIFFATE A ORE)	IMPORTO
Assistenza, installazione e consulenza su programmi e su sistemi operativi	€ 45,00
Sostituzione o Installazione Componenti Hardware	€ 45,00
Ispezione Tecnica e test presso ns. laboratorio	€ 30,00

INTERVENTI IN REMOTO (TARIFFATE A FRAZIONI DI 15 MINUTI)	IMPORTO
Configurazioni di rete, accessi multi utenza, connessioni a sistemi remoti	€ 52,00
Assistenza, installazione su programmi e su sistema operativo Windows (XP,VISTA)	€ 52,00
Assistenza, installazione su sistemi operativi NT, UNIX, LINUX, WINDOWS 2000 server, WINDOWS 2003 server	€ 64,00
Configurazioni su sistemi INTERNET/INTRANET, siti WEB elaborazione CGI e HTML dinamico	€ 64,00
Configurazione Router, Cluster, risoluzione problemi di rete e connessione (troubleshooting), consulenza e gestione sicurezza, Firewall, analisi traffico di rete.	€ 100,00

Le tariffe elencate sono all'ora e solo per interventi in remoto frazionabili iva esclusa

Nel caso di annullamento della chiamata con meno di 4 ore lavorative di preavviso sarà comunque addebitato il diritto di chiamata.

Eventuali interventi non contemplati nella tabella di cui sopra saranno concordati a parte

Le spese di viaggio saranno addebitate secondo le tariffe ACI in vigore; per durata del viaggio superiore a 4 ore saranno addebitate le spese di trasferta da concordare di volta in volta

MODALITÀ PER EFFETTUARE LA CHIAMATA

Ogni richiesta verrà assegnato un ticket (**numero di richiesta intervento**) che consentirà al responsabile interno dell'azienda o a chi ha aperto la richiesta di seguire le fasi dell'intervento, le tempistiche, il lavoro eseguito e altre notizie utili **senza numero di richiesta intervento non potrà essere fornita assistenza e consulenza.**

La richiesta d'intervento può essere effettuata tramite:

- L'accesso al portale <http://assistenza.genovapc.it> (*attenzione: non inserire www prima di assistenza*) avverrà attraverso l'autenticazione (nome utente e password) esclusive per ogni azienda, sarà possibile anche attivare le richieste di assistenza o di consulenza e quindi seguire l'iter per ricevere risposte "on line". Ad ogni richiesta sarà assegnato un ticket (**numero di richiesta intervento**) che consentirà al responsabile interno dell'azienda o a chi ha aperto la richiesta di seguire le fasi dell'intervento, le tempistiche, il lavoro eseguito e altre notizie utili.
- l'invio del modulo di richiesta intervento a scaricabile alla pagina www.pcs-it.com/assistenza.htm
 - a. al fax n. 0103745155 oppure
 - b. e-mail supporto.tecnico@genovapc.it,
 - c. sms 334 6162700,
 - d. via web alla pagina www.pcs-it.com/assistenza.htm

senza la richiesta di ticket la quale non potrà essere fornita assistenza e consulenza.

Si raccomanda, per una migliore risoluzione dei problemi e una maggiore tempestività dei nostri tecnici di prestare la massima attenzione alla compilazione del modulo descrivendo con chiarezza i problemi, il momento, l'oggetto e l'operatore che richiede l'intervento; questo consentirà ai ns. tecnici di documentarsi e procurare il necessario per il buon fine dell'intervento.

TEMPI DI INTERVENTO DAL RICEVIMENTO DELLA CHIAMATA

LIVELLO	DESCRIZIONE INTERVENTO	ORE
1	- Blocco totale del server o dell'intero sistema informatico, con l'impossibilità per gli utenti dell'utilizzo dei dati dell'azienda. - Blocco del collegamento di rete con postazioni remote di importanza primaria per il funzionamento dell'azienda	5
2	- Blocco di client importanti per la gestione aziendale es.: unico personal computer con home-banking o programmi di trasmissione telematica o altri software non presenti su altri clients - Impossibilità di stampare documenti importanti dell'azienda es: fatturazione e contabilità - Blocco di collegamenti ad internet o sistemi di posta e comunicazione importanti nell'azienda es: blocco di server di posta aziendale	8
3	- Client di importanza secondaria che possono essere sostituiti nel loro utilizzo da altri nell'azienda - Blocco di stampanti di secondaria utilità - Impossibilità di utilizzo di posta o sistemi di comunicazione del singolo utente	16
4	- Interventi di manutenzione ordinaria	24

I tempi di intervento sopra indicati sono da intendersi ore lavorative (dalle 09:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì) dal ricevimento della chiamata per Genova e zone limitrofe¹. Per interventi fuori Genova, verranno addebitati in aggiunta i tempi di trasferimento e le spese di viaggio.

L'intervento sarà portato a termine nel più breve tempo possibile compatibilmente con:

1. i tempi dovuti al recupero dei dati, alla riconfigurazione dei sistemi, alla ricerca di documentazione o driver o software specifici per la risoluzione dell'intervento
2. tempi dovuti alla riattivazione dei vari apparati sia in locale che in remoto da parte di terzi che influiscono nel funzionamento del sistema.
3. il Cliente, nell'eventuale reinstallazione dei sistemi o ripristino di dati dovrà fornire i software relativi ed eventuali n. di licenza per le applicazioni e il back-up dei dati; in mancanza di back-up non sarà garantito il loro ripristino.

TERMINI DI PAGAMENTO

Al fine di agevolare il cliente abbiamo inoltre introdotto la possibilità di ripartire il costo del contratto durante tutto l'anno. Sottoscrivendo infatti l'autorizzazione permanente all'addebito in conto il costo annuo del contratto di assistenza verrà scorporato dell'iva, la prima rata comprensiva dell'iva avrà scadenza partire dal 30 del mese successivo alla sottoscrizione del contratto le restanti undici rate avranno scadenza il 30 del mese. Per ogni r.i.d. verranno addebitate spese per € 2,50.

Per coloro che intendono effettuare invece il pagamento in un'unica soluzione alla sottoscrizione del contratto verrà applicato uno sconto del 2%

¹ Per zone limitrofe si intende fino a: Ponente: Arenzano, Levante: Lavagna, Entroterra: Masone, Serravalle Scrivia