



PC SERVICE S.R.L. . CORSO EUROPA, 220CANC . 16132 GENOVA . TEL. +39 010 382447 . FAX +39 010 3745155

Spettabili Ditte, Società, Professionisti  
Loro sedi

Genova, 3 gennaio '12

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. propone ai Clienti un servizio di assistenza sistemistica con tariffe agevolate; con la sottoscrizione del contratto di assistenza infatti, il Cliente gode di un listino prezzi scontato rispetto al listino standard e altri vantaggi che elenchiamo di seguito:

- **ASSISTENZA TELEFONICA, TELEASSISTENZA e CONSULENZA:** fornitura servizio di assistenza tecnica telefonica che permette di risolvere circa l'60% delle casistiche relative al controllo e manutenzione dei sistemi già configurati per cui si fornisce assistenza e consulenza da remoto a costo ZERO (compresa nel canone annuo).
- Le modifiche al sistema informativo, le nuove installazioni e riconfigurazioni con addebito a **TARIFFA ORARIA RIDOTTA** e calcolata a blocchi di 15 min
- **ASSISTENZA ON-SITE E/O IN LABORATORIO:** Gli interventi presso la Vs sede e nel Ns laboratorio avranno un addebito, delle ore di intervento, con **TARIFFA ORARIA RIDOTTA DAL 10% AL 20%** (secondo la tipologia del cliente)
- **MONITORAGGIO DEL SISTEMA:** il Vostro sistema, ove possibile, sarà monitorato per una verifica costante del corretto funzionamento ed un eventuale ripristino in remoto
- **NESSUN ADDEBITO DIRITTO DI CHIAMATA** per i clienti in contratto.

Alleghiamo di seguito la nostra proposta di contratto, in caso di accettazione, restituire **firmata per accettazione** a mezzo fax **010/3745155** indicandoci gentilmente alcuni dati essenziali per l'attivazione del servizio dall'01/01/2012. (**responsabile/i dell'azienda di ns. riferimento per ogni richiesta o comunicazione relativa agli interventi indicando la/e modalità di ricevimento informazioni**).

Restiamo a completa disposizione per ogni eventuale chiarimento, con l'occasione porgiamo i migliori saluti.

Per Pc Service S.r.l.

<http://www.genovapc.it> . e-mail: [info@genovapc.it](mailto:info@genovapc.it) . P.Iva. 03718740107 . Rea: 372952 . Ri: GE-1998-20046



**PROPOSTA DI CONTRATTO ANNUALE DI ASSISTENZA CON VALIDITÀ 01/01/2012 – 31/12/2012.**

(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 canone fisso annuo in base alla "tipologia Cliente" per:

- **ASSISTENZA TELEFONICA, TELEASSISTENZA e CONSULENZA:** fornitura servizio di assistenza tecnica telefonica relativa al controllo e manutenzione dei sistemi già configurati; Le modifiche al sistema informativo, le nuove installazioni e riconfigurazioni con addebito a **TARIFFA ORARIA RIDOTTA** e calcolata a blocchi di 15 min
- **ASSISTENZA ON-SITE E/O IN LABORATORIO:** con addebito, delle ore di intervento, con **TARIFFA ORARIA RIDOTTA DAL 10% AL 20%**
- **MONITORAGGIO DEL SISTEMA:** il Vostro sistema, ove possibile, sarà monitorato per una verifica costante del corretto funzionamento ed un eventuale ripristino in remoto
- **NESSUN ADDEBITO DIRITTO DI CHIAMATA** per i clienti in contratto.

Tipologia Contratto	N. Postazioni e/o Sedi	Canone Annuo
<input type="checkbox"/> Single	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Singola postazione</li> <li>▪ Sconto del 10% sulla tariffa oraria ordinaria</li> </ul>	€ 220,00.
<input type="checkbox"/> Net BaseRemoto	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Da 1 a 5 apparati di rete (firewall, router, switch, videosorveglianza, no pc e server)</li> <li>▪ Sconto del 10% sulla tariffa oraria ordinaria</li> <li>▪ Solo Assistenza da remoto</li> </ul>	€ 400,00.
<input type="checkbox"/> Net Base	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Da 2 a 5 postazioni in rete senza server</li> <li>▪ Sconto del 10% sulla tariffa oraria ordinaria</li> </ul>	€ 550,00.
<input type="checkbox"/> Net Server	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Da 5 a 9 postazioni in rete senza server;</li> <li>▪ da 3 a 9 postazioni in rete con massimo un server;</li> <li>▪ da 2 a 9 postazioni complessive in rete senza server dislocate in più sedi (max 5 sedi).</li> <li>▪ Monitoraggio e tele-assistenza tramite sistemi già esistenti o con installazione di apparati da noi forniti come in offerta allegata.</li> <li>▪ Sconto del 15% sulla tariffa oraria ordinaria</li> </ul>	€ 850,00.
<input type="checkbox"/> Net Server25	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Da 10 a 25 postazioni in rete con o senza server</li> <li>▪ da 2 a 25 postazioni complessive in rete con due o più server dislocati in più sedi (max 7 sedi).</li> <li>▪ Monitoraggio e tele-assistenza tramite sistemi già esistenti o con installazione di apparati da noi forniti</li> <li>▪ Sconto del 15% sulla tariffa oraria ordinaria</li> </ul>	€ 1.400,00.
<input type="checkbox"/> Net Plus	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Da 26 a 50 postazioni in rete con o senza server anche dislocate su più sedi (max 7 sedi).</li> <li>▪ Monitoraggio e tele-assistenza tramite sistemi già esistenti o con installazione di apparati da noi forniti</li> <li>▪ Sconto del 20% sulla tariffa oraria ordinaria</li> </ul>	€ 2.500,00
<input type="checkbox"/> Custom Net	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Oltre le 50 postazioni in rete con o senza server oltre 7 sedi distaccate o servizi particolari</li> </ul>	Da concordare
<input type="checkbox"/> Extra Orario Estensione contratto	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Estensione del servizio oltre il normale orario lavorativo negli orari: Dal Lunedì al Venerdì orari compresi dalle 6.30 - 9.00 / 13.00 – 14.30 / 18.30 – 22.30 Sabato e Domenica orari compresi dalle 9.00 - 20.00</li> </ul>	maggiorazione del 35% sul contratto di assistenza di riferimento

Il Cliente dichiara di aver letto attentamente ed accettato il testo che precede ed i "tempi d'intervento" allegati a pagina 5, le "clausole contrattuali" a pagina 3 e le "tariffe orarie" in vigore valide per l'anno di sottoscrizione del contratto a pagina 4.

Il Canone è legato all'adeguamento ISTAT, nel caso di variazione delle tariffe orarie in vigore, sarà pubblicato al link <http://www.genovapc.it/assistenza/documenti/Tariffe.pdf> il nuovo listino e comunicato all'indirizzo e-mail di riferimento entro il 15 del mese di ottobre dell'anno in corso e saranno ritenute accettate e applicate con il successivo rinnovo salvo disdetta da comunicarsi nelle modalità indicate. 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

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" necessità 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'01/01/2012 con tacito rinnovo di anno in anno alle condizioni e prezzi listino vigenti protempore, 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 e periferiche 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 in frazioni 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 13.00 e dalle 14.30 alle 18,30), 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 Il Canone è legato all'adeguamento ISTAT
- 14 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. Salvo la Variazione delle tariffe orarie che dovrà essere comunicata al cliente entro il 15 ottobre dell'anno precedente al all'entrata in vigore, 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 ne potrà essere considerato una rinuncia a tali diritti.
- 15 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 01/01/2012

DESCRIZIONE INTERVENTO E TARIFFA ORARIA APPLICATA PER ATTIVITÀ ESEGUITE DURANTE L'ORARIO DI NORMALE ATTIVITÀ <sup>1</sup>	TARIFFA ORARIA	TARIFFA ORARIA	TARIFFA ORARIA
VALIDITÀ DAL: 01-GEN-2012	ATTIVITÀ SVOLTA NELLA SEDE DEL CLIENTE	ATTIVITÀ SVOLTA DA REMOTO FRAZIONABILE A BLOCCHI 15 MN	ATTIVITÀ SVOLTA IN LABORATORIO
Supplemento del costo orario per ogni richiesta applicabile a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intervento in Remoto (esclusi clienti in contratto)</li> <li>• Urgenze (per ogni richiesta)</li> <li>• Diritto di chiamata per interventi presso la sede del cliente (esclusi clienti in contratto)</li> </ul>	20,00	20,00	-
Supplemento del costo orario per ogni richiesta applicabile a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ispezione Tecnica presso Ns laboratorio</li> <li>• Intervento sotto i 20Mn presso la sede del cliente</li> <li>• Gestione Pratiche ufficio</li> </ul>	30,00	-	30,00
Supplemento del costo orario per ogni richiesta (servizio non garantito per i clienti non contratto, per i clienti in contratto esiste specifica opzione <sup>2</sup> ) applicabile a: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Richieste di Intervento e/o consulenza al di fuori dell'orario lavorativo</li> </ul> a cui va sommata una maggiorazione del 40% sulla tariffa oraria.	60,00	60,00	60,00
Ritiro o Consegna in città (tariffa a corpo ogni servizio)	9,00	-	-
Consulenze telefoniche. (esclusi clienti in contratto)	-	64,00	-
Assistenza, installazione e consulenza sistemi Client Windows Xp/Vista/ 7 e applicativi	65,00	64,00	45,00
Assistenza, installazione e consulenza su sistemi Server Unix, Linux, Windows e applicativi	75,00	64,00	52,00
Studio, progettazione e realizzazione pagine WEB	65,00	-	52,00
Configurazioni di rete, accessi multi utenza, connessioni a sistemi remoti	65,00	64,00	52,00
Assistenza, installazione e consulenza su sistemi Apple	75,00	-	-
Configurazioni e consulenza su Sistemi INTERNET/INTRANET, elaborazione CGI e HTML dinamico. Realizzazione sviluppo e modifiche software del cliente.	75,00	64,00	52,00
Configurazione Router, Cluster, risoluzione problemi di rete e connessione (troubleshooting), consulenza e gestione sicurezza; Firewall Analisi; Analisi Traffico di Rete	110,00	100,00	80,00

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

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

Per interventi di durata inferiore ai 20 minuti e per ogni intervento presso il nostro laboratorio il cui preventivo non sia stato accettato, a titolo di copertura del costo verrà applicata la tariffa per l'ispezione tecnica.

Qualunque Intervento non contemplato nella tabella di cui sopra dovrà essere concordato a parte.

Le spese di viaggio saranno addebitate secondo le tariffe ACI in vigore; per interventi fuori dal distretto di Genova saranno addebitate le spese di trasferta pari all'80% della tariffa oraria.

<sup>1</sup> Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 -13,00 / 14.30 - 18.30

<sup>2</sup> Qualora i clienti in contratto volessero usufruire di un servizio

Dal Lunedì al Venerdì orari compresi dalle 6.30 - 9.00 / 13.00 – 14.30 / 18.30 – 22.30

Sabato e Domenica orari compresi dalle 9.00 - 20.00

Dovranno sottoscrivere l'opzione "Extra Orario" con maggiorazione del 35% sul loro contratto di assistenza di riferimento.

## MODALITÀ PER EFFETTUARE LA CHIAMATA

Le richieste di intervento possono essere inoltrate:

- Via Fax al numero 0103745155
- Via E-Mail all'indirizzo di posta elettronica [supporto.tecnico@genovapc.it](mailto:supporto.tecnico@genovapc.it)
- Via Web tramite il portale <http://assistenza.genovapc.it>; con 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"
- Via Sms al numero 3483395166
- Solo per chi sottoscrive l'opzione "Extra Orario" inoltrare le richieste via SMS ad un n. che sarà comunicato successivamente all'attivazione del servizio (unica modalità per richieste opzione "Extra Orario")

È possibile scaricare alla pagina <http://www.genovapc.it/assistenza.htm> il modulo di richiesta di inoltrare via e-mail o via fax.

Ad 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.**

*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 (dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 – 13.00 e 14.30 – 18.30) dal ricevimento della chiamata per Genova e zone limitrofe<sup>3</sup>. 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.

<sup>3</sup> Per zone limitrofe si intende fino a, Ponente: *Arenzano*, Levante: *Lavagna*, Entroterra: *Masone*, *Serravalle Scrivia*.