

TARIFFE DI ASSISTENZA 2011

(Validità 01/09/2011)

COSTO ORARIO PER INTERVENTI SOFTWARE

Intervento per Installazione/Addestramento/Assistenza Software Gestionale DYLOG - PRAGMA – O.Automation	€ 52,00/h
Intervento per Installazione/Addestramento/Assistenza Software Gestionali SQL	€ 62,50/h
Intervento per Installazione/Addestramento/Assistenza prodotti Office Automation – Antivirus - Altro	€ 52,00/h
Intervento per Installazione/Addestramento/Assistenza sistemi di rete (S.O. Server - SQL-Exchange-ZFax - VPN)	€ 62,50/h
Intervento per Analisi/Consulenza/Programmazione – ½ giornata / 1 giornata	€ 300,00-600,00

COSTO ORARIO PER INTERVENTI HARDWARE

Intervento per Installazione/assistenza hardware	€ 52,00/h
--	-----------

Diritto di Chiamata Costi Viaggio Andata/Ritorno per interventi c/o la sede del cliente da sommare alle tariffe di cui sopra:

Somma dei chilometri Andata e Ritorno compresa tra 0 e 40	€ 30,00
Somma dei chilometri Andata e Ritorno compresa tra 41 e 80	€ 50,00
Somma dei chilometri Andata e Ritorno compresa tra 81 e 120	€ 80,00
Somma dei chilometri Andata e Ritorno oltre i 120 Km	Tariffa A.C.I. €0,60/Km

MINIMO FATTURABILE: 1 ORA + DIRITTO DI CHIAMATA

Assistenza Telefonica / Tele-assistenza (Consulenza telefonica e Tele-assistenza non coperta da contratti di assistenza Sistemistica, Hardware, Software Gestionale, Sito Web)

	da 0 a 15 minuti	da 16 a 30 minuti	da 31 a 60 minuti
Assistenza telefonica sistemistica	€ 20,00	€ 35,00	€ 62,50

Contratto di Assistenza Sistemistica (Priorità nei tempi di intervento – Assistenza telefonica HW e S.O. – Teleassistenza - Accesso area riservata sito - Interventi programmati – Tariffazione scontata interventi)

Base / NetP / NetS : Assistenza Personal Computer e rete + 1 o 2 visite tecniche programmate	In base all'installato
--	------------------------

Contratto "ON-SITE" (Monte ore per interventi c/o la sede del Cliente)

	10h	20h
Prodotti: Software Gestionale DYLOG – PRAGMA – Office Automation	€ 490,00	€ 960,00
Prodotti: Software Gestionali SQL –	€ 590,00	€ 1.160,00
Problematiche di Rete (Es. S.O. SERVER–SQL-Exchange-ZFax–VPN)	€ 590,00	€ 1.160,00

Il Contratto è applicabile esclusivamente ai Clienti in possesso del relativo regolare Contratto di Assistenza, Aggiornamento Software e Licenza d'uso, ad essi si aggiungono i servizi prestati.

CONDIZIONI GENERALI

Non è previsto per Procedure o Sistemi forniti da terzi.

La fatturazione avverrà alla data della stipula.

L'utilizzo delle ore avverrà negli orari di ufficio Gamma 3 S.r.l.

Il pagamento è con ricevuta bancaria a 30 giorni fine mese

Il contratto scadrà all'esaurimento delle ore previste.

Le frazioni di ora sono considerate alla ½ ora successiva.

Oltre al tempo di lavoro presso la sede del cliente verrà detratto dal contratto "ON-SITE" a titolo di Spese e Tempi di trasferta:

Sino a 40 km A/R ½ h; Da 41 a 80 Km A/R 1 h; Da 81 a 120 Km 1½ h.

La richiesta del Cliente di recesso anticipato, sarà accettata e accreditata per la sola metà delle ore residue contrattuali.

SERVIZI SUPPLEMENTARI

Spese di trasporto per consegne a mezzo nostro corriere	€ 20,00/cad
Smaltimento Hardware dismesso	€ 20,00/pz
Consulenza/Realizzazione pratiche Privacy Aziendali (D.Lgs 196/03)	a Preventivo
Registrazione e manutenzione Domini di Posta Elettronica/Internet	a Preventivo
Consulenza/Realizzazione siti Internet e commercio elettronico	a Preventivo
Data Entry archivi aziendali	a Preventivo

Le tariffe di assistenza HARDWARE e SOFTWARE si intendono valide per i giorni dal Lunedì al Venerdì nei seguenti orari : 8,30 - 12,30 e 14,00 - 18,00. Per gli interventi che non rientrano nelle suddette condizioni saranno applicate tariffe maggiorate del 30%.

Gamma 3 S.r.l.

1- CONDIZIONI DI FORNITURA DELL'INTERVENTO ASSISTENZA E MANUTENZIONE SISTEMISTICA

La **Gamma 3 S.r.l.** fornisce il servizio di intervento e di manutenzione al Cliente in relazione ai sistemi operativi locali e di rete installati alle seguenti condizioni:

- che gli interventi presso la sede del Cliente necessari per il ripristino delle funzionalità dei sistemi operativi siano effettuati su licenze regolarmente acquistate e/o installate da **Gamma 3 S.r.l.**
- che gli interventi presso la sede del Cliente necessari per il buon funzionamento delle apparecchiature e l'eliminazione dei blocchi e anomalie segnalati, con integrazioni software di sistema siano rilasciate dal produttore comprese nel contratto di vendita.
- Le Licenze dei Sistemi Operativi e Software di Sistema saranno aggiornate a titolo gratuito solo se previsto dal produttore.

Servizi non compresi nelle prestazioni di Assistenza e Manutenzione:

Le manutenzioni a malfunzionamenti causati dall'uso di sistemi non forniti dalla **Gamma 3 S.r.l.**;
Le manutenzioni a malfunzionamenti causati da negligenza, incuria, dolo o manomissioni da parte del Cliente;
Le manutenzioni a malfunzionamenti determinati da cause di forza maggiore, alluvioni, incendi, fulmini, ecc;
Le revisioni generali o riconfigurazioni dei Sistemi con i Software di aggiornamento;
Tutte le manutenzioni non regolate da Contratto di Assistenza Sistemistica comprendente ore prepagate.

2- CONDIZIONI DI FORNITURA DELL'INTERVENTO ASSISTENZA E MANUTENZIONE HARDWARE

La **Gamma 3 S.r.l.** fornisce un servizio d'assistenza e di manutenzione al Cliente in relazione all'hardware installato alle seguenti condizioni:

- assistenza al Cliente tramite telefono o mezzi di telecomunicazione in caso di errori o malfunzionamenti dei Sistemi che siano ancora in garanzia o in presenza di regolare contratto di Assistenza Hardware attivo;
 - interventi presso la sede del Cliente necessari per il buon funzionamento delle apparecchiature e l'eliminazione dei guasti e anomalie segnalati con sostituzione eventuale di parti difettose.
- Le parti difettose saranno sostituite a titolo gratuito solo se coperte da garanzia.

Servizi non compresi nelle prestazioni di Assistenza e Manutenzione:

Le riparazioni di guasti causati dall'uso di accessori non forniti dalla **Gamma 3 S.r.l.**;
Le riparazioni di guasti causati da negligenza, incuria, dolo o manomissioni da parte del Cliente;
Le riparazioni di guasti determinati da cause di forza maggiore, alluvioni, incendi, fulmini, ecc;
Le riparazioni di guasti causati da spostamenti non autorizzati;
Le revisioni generali o ricostruzioni delle apparecchiature;
Trasferimenti delle apparecchiature da un locale all'altro;
Ampliamenti del sistema ed assistenza sugli stessi;
Materiale di consumo, dischi, nastri, testine di stampa, ecc.

3- CONDIZIONI DI FORNITURA DELL'INTERVENTO, ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE

La **Gamma 3 S.r.l.** fornisce assistenza e manutenzione software al Cliente in relazione ai programmi installati e già concessi in uso con separato ordine di acquisto e regolare contratto di assistenza aggiornamento attivo e ciò alle seguenti condizioni:

- Viene fornita al cliente l'assistenza tramite il telefono/fax, la posta elettronica la corrispondenza o mezzi di telecomunicazione in caso di errori o malfunzionamenti dei Programmi;
- Gli aggiornamenti resi necessari da variazioni di leggi esistenti, la correzione di errori o malfunzionamenti presenti nei Programmi sono effettuate dalle case produttrici.
- Gli interventi di installazione degli aggiornamenti non sono compresi dal contratto di manutenzione/aggiornamento/telefonico e sono effettuati dalla **Gamma 3 S.r.l.** solamente in base alla richiesta documentata del Cliente.

Servizi non compresi nelle prestazioni di Assistenza e Manutenzione:

Ripristino delle normali condizioni operative a seguito dell'uso di accessori non forniti dalla **Gamma 3 S.r.l.**;
Ripristino delle normali condizioni operative a seguito di negligenza, incuria, dolo o manomissioni da parte del Cliente;
Ripristino delle normali condizioni operative a seguito di eventi eccezionali di ogni genere (alluvioni, incendi, fulmini, ecc.);
Aggiornamenti dei Programmi resi necessari dalla promulgazione di nuove leggi diverse dalle leggi esistenti alla data di cessione in uso dei Programmi non coperti da contratto di Aggiornamento/assistenza Software.

4- CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA SISTEMISTICA – HARDWARE – SOFTWARE

Copie: Prima di qualsiasi tipo di intervento di assistenza da parte della **Gamma 3 S.r.l.** è fatto obbligo al Cliente effettuare copia degli archivi e dei programmi in uso.

Esclusione di responsabilità: La **Gamma 3 S.r.l.** non si assume alcuna responsabilità per danni diretti o indiretti derivanti da ritardi nella fornitura delle prestazioni oggetto della presente, imputabili a causa di forza maggiore o ad altre circostanze estranee all'organizzazione della **Gamma 3 S.r.l.** stessa.

Trasferte: In tutti i casi di interventi diretti effettuati presso il Cliente verranno addebitate, oltre alle ore della durata dello stesso, anche le spese di viaggio e di soggiorno sostenute e debitamente documentate dai tecnici della **Gamma 3 S.r.l.**

Fatturazione: I servizi e le spese indicati nella presente, nonché quelli non citati e accettati a preventivo dal cliente saranno fatturati dalla **Gamma 3 S.r.l.** con cadenza mensile ad un valore minimo fatturabile pari a 1 ora + diritto di chiamata.

Pagamento: L'addebito dei presenti servizi e spese verrà saldata dal cliente a mezzo R.B. 30 gg Data Fattura.

Privacy: La società **Gamma 3 S.r.l.** garantisce la propria clientela e attesta che gli interventi tecnici vengono effettuati in conformità alle disposizioni previste dall'allegato B del dlgs 196/2003.