SP INFORMATICA SNC DI PRESOTTO SIMONE & LUPO ANDREA
Via Garibaldi, 83 - 33077 Sacile (PN)
C.F. 01830780936 P.IVA 01830780936
www.sp-informatica.it info@sp-informatica.it

SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA 2021

ESPERIENZA

L'assistenza tecnica dei sistemi informatici è una risorsa strategica per le Aziende: da sempre SP Informatica si avvale di uno staff Aziendale specializzato, dotato di esperienza e professionalità consolidate, e orientato verso una costante ricerca della qualità.

TRASPARENZA

Nell'ottica di migliorare costantemente il servizio di assistenza tecnica, SP Informatica propone la stipula di un contratto di assistenza. Il contratto è la forma di assistenza tecnica che offre al cliente garanzie precise, chiare e concrete.

FLESSIBILITA'

I contratti prepagati a consumo di SP Informatica sono la formula più dinamica, l'unica che non prevede alcun canone fisso. Il cliente può decidere di acquistare un pacchetto di ore a tariffa scontata ed utilizzarle per interventi e assistenza helpdesk.

I contratti prepagati sono offerti con pacchetti di 5 ore o multipli e le modalità di intervento sono 2:
On site: presso la sede del Cliente
On center: collegamento remoto al PC tramite software Teamviewer

Sono adatti ai Clienti che desiderano la sicurezza di poter sempre contare su un intervento di personale qualificato in meno di 48 ore e che pretendono una gestione dei costi trasparente e verificabile.

SP INFORMATICA SNC DI PRESOTTO SIMONE & LUPO ANDREA
Via Garibaldi, 83 - 33077 Sacile (PN)
C.F. 01830780936 P.IVA 01830780936
www.sp-informatica.it info@sp-informatica.it

TIPOLOGIA DI APPARECCHIATURE	**DESKTOP – NOTEBOOK – STAMPANTI - RETE**
LUOGO DI INTERVENTO (1)	ON SITE / ON CENTER
ASSISTENZA HARDWARE (2)	INCLUSO
ASSISTENZA SOFTWARE (3)	INCLUSO
INSTALLAZIONE PERIFERICHE	INCLUSO
TEMPI DI INTERVENTO (4)	ENTRO LE 48 ORE SOLARI
DIRITTO DI INTERVENTO	INCLUSO
COSTI DI VIAGGIO	INCLUSO

TIPOLOGIA DI CONTRATTO (FRAZIONE MINIMA 30')		**PREPAGATO A CONSUMO**
IMPORTO CONTRATTO (5)	5 ORE	**€ 200,00**
	10 ORE	**€ 380,00**
	25 ORE	**€ 875,00**
	35 ORE	**€ 1.000,00**
	50 ORE	**€ 1.500,00**
	100 ORE	**€ 2.500,00**
	150 ORE	**€ 3.500,00**
	250 ORE	**€ 5.000,00**

(1) Onsite: presso la sede del Cliente in cui sono installate le apparecchiature.
Oncenter: presso nostra sede SP Informatica – Sacile, collegamento al PC tramite il software installato Teamviewer.

(2) Diagnosi, configurazione, riparazione o sostituzione di componenti hardware su pc, notebook, monitor, periferiche esterne, stampanti laser previa accettazione preventivo per l'acquisto della parte di ricambio da sostituire.

(3) Assistenza e consulenza inclusa manodopera per installazione, configurazione o aggiornamento software di sistemi operativi e applicativi stand alone o in rete locale; configurazione periferiche usb o rete, eliminazione malfunzionamenti causati da virus o malware, attivazione e verifiche posta elettronica, aggiornamento driver e utility.

(4) Tempo di risposta massimo dall'attivazione della chiamata con verifica individuazione del problema. Tempo di risoluzione definitiva del problema: in dipendenza dalla disponibilità dei ricambi necessari e di eventuali aggiornamenti software.

(5) Tutti gli importi si intendono IVA Esclusa, ad ogni intervento eseguito viene rilasciato via email un rapporto indicante la tipologia di intervento eseguito, la durata e il totale ore residuo. HelpDesk via email gratuito per tutta la durata del contratto

SP INFORMATICA SNC DI PRESOTTO SIMONE & LUPO ANDREA
Via Garibaldi, 83 - 33077 Sacile (PN)
C.F. 01830780936 P.IVA 01830780936
www.sp-informatica.it info@sp-informatica.it

PREMESSA

Con il presente contratto SP Informatica si impegna a fornirvi un servizio di assistenza tecnica informatica Hardware/Software presso i Vostri uffici, mantenendo in efficienza e in piena funzionalità tutte le Vostre apparecchiature informatiche (Computer, Periferiche, Rete aziendale, Servizi collegati alla rete internet) citate nella sottoscrizione dello stesso. Il servizio ha una durata dal momento della stipula, per un numero di ore corrispondenti a quelle acquistate nel pacchetto da Voi sottoscritto. Il numero di ore acquistate non hanno scadenza. La modalità del conteggio delle ore avverrà tramite la stesura di rapporti di assistenza tecnica, che il nostro personale si impegnerà a formalizzare al temine di ogni intervento di manutenzione o verrà inviato via email se l'intervento viene eseguito da remoto. Per l'applicazione del presente accordo ci si attenga alle clausole sotto elencate.

CLAUSOLE CONTRATTUALI

1. Il nostro personale interverrà presso i Vostri uffici entro 48 ore dalla Vostra richiesta se non viene risolto tramite collegamento remoto.

2. Nella citazione "assistenza tecnica informatica" si intendono escluse tutte quelle pratiche non riferibili alla citazione stessa, ad esempio pratiche relative alla telefonia, centralini, cablaggi con opere murali, canalizzazioni.

3. SP Informatica potrà svolgere servizio di assistenza tecnica solo ed esclusivamente rivolta alle apparecchiature da noi registrate tramite inventario e regolarmente licenziate e quindi proprietarie di software originale fornito da terze parti. La Vostra società dovrà altresì essere in possesso del software originale (Driver) relativo a tutte le periferiche e dei singoli componenti hardware in Vostro possesso e da noi assistite. L'inventario verrà svolto in una giornata concordata con il cliente.

4. Nel caso di sostituzione o acquisto di nuove periferiche o nuove strutture hardware, il componente/i dovranno essere forniti, installati e configurati da SP Informatica.

5. Il presente contratto non può essere ceduto a terzi e potrà essere erogato solo ed esclusivamente nella locazione logistica descritta nella stesura e nella stipula dello stesso.

6. Nel caso di rottura hardware ci si rifaccia ai termini di garanzia vigenti comunicate dal fornitore del bene.

7. A seguito della richiesta del cliente, verrà inviato un tecnico presso l'indirizzo del cliente comunicato alla stipula del contratto. Il tecnico tenterà di risolvere la problematica direttamente presso la vostra sede. Qualora l'intervento non sia risolvibile lì, si procederà con la presa dell'apparecchiatura per portarla presso i nostri laboratori. Ai nostri tecnici incaricati dovrà essere garantito l'accesso alle macchine e solo ad essi sarà consentito effettuare riparazioni o modifiche sulle stesse. Una persona "referente" dovrà informare il nostro personale dell'esatto guasto o anomalia per la quale si è richiesto l'intervento.

8. Nel caso in cui dopo aver svolto opera di diagnosi si accerti che per riportare l'apparecchiatura/e al suo normale stato di esercizio occorra sostituire delle parti, provvederemo a far pervenire al cliente un "preventivo di riparazione". Solo dopo l'accettazione del preventivo, procederà alla riparazione.

9. Il nostro personale tecnico recepita la direttiva sulla privacy n°196/2003 e in perfetta ottemperanza della stessa, si impegna, qualora venga a prendere visione in maniera anche accidentale e fortuita di dati sensibili del cliente, di non trascriverli, copiarli, utilizzarli e comunque divulgarli a terzi.

10. Il servizio sarà erogato durante il normale orario lavorativo 8.30 - 12.30 14.00 - 18.00 dal lunedì al venerdì. Tutte le pratiche di intervento straordinario da svolgersi al di fuori del normale orario lavorativo, saranno da intendersi non comprese nell'accordo. Questo contratto avrà validità solo quando verrà controfirmato dalle parti, contestualmente un tecnico incaricato, produrrà un "allegato" nel quale elencherà con Marca, Modello e numero di serie il dettaglio delle apparecchiature che saranno assistite secondo le clausole sopra elencate.

11. L'erogazione del servizio inizierà solo al pagamento completo in maniera anticipata a mezzo bonifico bancario, della somma pattuita tra le parti per l'acquisto del pacchetto di ore relative al contratto.

12. Privacy: Ai sensi e per gli effetti del d.lgs. 196/03 si informa che i dati personali inseriti nel presente documento saranno da noi trattati per il regolare svolgimento del servizio di assistenza e riparazione, il responsabile del trattamento dei dati personale è SP Informatica. Il trattamento dei dati avverrà con modalità idonee a garantite la sicurezza e la riservatezza degli stessi. Si informa il cliente che anche nell'eventualità che durante una riparazione dovessimo venire a contatto con dati personali stipati nei supporti di memoria di massa del cliente ci impegniamo a non copiarli, trascriverli o comunque divulgarli a terzi.

13. Per eventuali controversie il foro competente è quello di Sacile (PN).

Il cliente firmando certifica di aver letto in ogni sua parte e di accettare tutte le clausole (dalla 1 alla 13) e gli impegni contenuti nel presente documento contrattuale. I contratti sono assolutamente personalizzati, il costo unitario delle ore acquistate dipende dal livello di preparazione tecnica necessaria ad assistere le apparecchiature del cliente. Tutti i prezzi citati nel presente documento sono da intendersi IVA esclusa.

SP INFORMATICA SNC DI PRESOTTO SIMONE & LUPO ANDREA
Via Garibaldi, 83 - 33077 Sacile (PN)
C.F. 01830780936 P.IVA 01830780936
www.sp-informatica.it info@sp-informatica.it

RAGIONE SOCIALE CLIENTE	
INDIRIZZO	
CAP, CITTA', PROVINCIA	
TELEFONO	
FAX	
WEB	
EMAIL	
REFERENTE	
P.IVA	

Si richiede contratto da (segnare con una X)	5 ORE	**€ 200,00**	
	10 ORE	**€ 380,00**	
	25 ORE	**€ 875,00**	
	35 ORE	**€ 1.000,00**	
	50 ORE	**€ 1.500,00**	
	100 ORE	**€ 2.500,00**	
	150 ORE	**€ 3.500,00**	
	250 ORE	**€ 5.000,00**	

Sacile, li _____

Letto, sottoscritto e approvato

_____ _____

SP Informatica Cliente