



Contratto di assistenza

Il servizio prevede l'associazione di un contratto di assistenza per la manutenzione di tutti gli apparati/servizi erogati.

Il contratto di assistenza prevede (know-how tecnico):

- Assistenza Remota
- Assistenza On Site
 - a) Reperibilità giornaliera per guasti
 - b) Lavori ad economia
- Punti di contatto

ASSISTENZA REMOTA

L'assistenza da remoto prevede la possibilità di operare da remoto per la diagnostica / risoluzione del guasto.

MODALITA' ASSISTENZA				
ORARIO HELPDESK		8.00 - 19.00	8.00 - 19.00	8.00 - 19.00
		Level 1 - Assistenza Standard	Level 2 – Assistenza Gold	Level 3 – Assistenza Platinum
		Sarà ricontattato entro 4h (helpdesk)	Sarà ricontattato entro 4h (helpdesk)	Sarà ricontattato entro 1h (helpdesk)
		Assistenza Telefonica (inclusa)	Assistenza Gold (a progetto)	Assistenza Platinum (a progetto)
CANALE DI ACCESSO		WEB/Telefono	WEB/Telefono	WEB/Gold Number
PRESA IN CARICO		4h lavorative per presa in carico del problema	4h lavorative per presa in carico del problema	1h lavorative per presa in carico del problema
TEMPI DI RISPOSTA	problemi bloccanti	5 gg lavorativi (70% work around)	2 gg lavorativi (70% work around)	Next Business Day (70% work around)
	problemi non bloccanti	Next Week	Next Week	Next Business Day
ORARIO TECNICI ESTERNI		8.30 – 18.00	8.30 – 18.00	8.30 – 18.00
USCITA TECNICO		Tariffa Costo - intervento On site		



gen.impianti è una divisione **Ng Servizi Srl**

Sede Operativa: Via Bussolengo, 8/c – 37066 – Sommacampagna (Verona)

Codice Fiscale 04333420232 | Partita I.V.A. 04597220237 | Codice destinatario SDI: t9k4zh0

www.gen-impianti.it - email: consulente@gen-impianti.it



ASSISTENZA ON SITE

L'assistenza on site prevede l'invio di una squadra per la risoluzione del problema in riferimento al servizio oggetto dell'offerta. Prevede la reperibilità giornaliera per guasti e i lavori ad economia. Di seguito le tabelle con i dettagli della fornitura.

a) Reperibilità giornaliera per guasti

Per Reperibilità si intende la messa a disposizione di un nostro tecnico, per eventuali sostituzioni di Router, Antenne o altri apparati guasti presso Vs. struttura. L'orario di intervento è h24. Nel momento di segnalazione del guasto da parte del Vostro addetto sul numero di rete fissa o numero di cellulare o casella vocale da noi forniti, troverete a Vs. completa e immediata disposizione il nostro tecnico altamente qualificato per la risoluzione del problema, in possesso di tutte le informazioni necessarie per raggiungere il luogo dell'intervento nel minor tempo possibile. Il tecnico è attrezzato con un mezzo mobile sul quale sono predisposte tutte le apparecchiature/attrezzature per la risoluzione del problema, tra queste:

- Pc portatile completo di cavi e software
- Strumento per cavi di rete lan
- Telefono analogico ed isdn
- Schede di scorta e cavi
- Router
- Attrezzatura in genere ed eventuali cavi per trasmissione dati

La fornitura di tutte le apparecchiature e le spese per eventuali riparazioni sono a Vs. carico. La fornitura di eventuale materiale extra necessario all'esecuzione dei lavori sarà conteggiata a parte. In nessun caso sarà responsabile per crediti per disservizi che superino il canone annuale per il servizio medesimo.

b) Lavori ad economia

I servizi erogati da sono relativi alla manutenzione software e hardware dei prodotti/servizi erogati.

Il servizio manutenzione software comprende:

- risoluzione di problemi incorsi durante l'uso del software di sistema
- risoluzione di problemi incorsi durante l'uso di hardware di sistema

Il servizio di manutenzione software di non comprende in alcun modo i servizi di formazione sull'uso dei software di sistema e/o applicativi.

Il servizio di manutenzione hardware comprende:

- risoluzione di eventuali problemi di funzionamento dei prodotti hardware



gen.impianti è una divisione **Ng Servizi Srl**

Sede Operativa: Via Bussolengo, 8/c - 37066 - Sommacampagna (Verona)

Codice Fiscale 04333420232 | Partita I.V.A. 04597220237 | Codice destinatario SDI: t9k4zho

www.gen-impianti.it - email: consulente@gen-impianti.it



Il servizio di manutenzione hardware non comprende il materiale hardware necessario per le riparazioni ed il relativo trasporto. Il fornitore espletterà il servizio di assistenza e/o manutenzione tramite assistenza telefonica e/o on-line telematica da parte di personale specializzato, durante il normale orario d'ufficio, dal lunedì al venerdì dalle ore 8 alle 19. In caso di mutamento del suddetto orario ne sarà data idonea comunicazione al cliente. Qualora, a seguito della chiamata da parte del Cliente, i problemi incorsi non possano essere risolti telefonicamente, si provvederà ad intervenire presso il Cliente con la massima celerità e comunque entro le tempistiche previste dal piano sottoscritto. Interventi tecnici richiesti per problematiche non imputabili al fornitore saranno effettuati solo dietro esplicita e specifica richiesta del Cliente e saranno addebitati al Cliente stesso al costo di € 80,00/h + IVA.

Punti di contatto

	Punto di contatto gen.group
Nominativo	Centralino
Sede Verona	Tel. 045 4851400
Sede Udine	Tel. 0432 1842180
Numero Fax	Fax 045 4854360
Email	helpdesk@gen4u.it
Email supporto	servizioclienti@gen4u.it
Fascia di disponibilità	Dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 19



gen.impianti è una divisione **Ng Servizi Srl**

Sede Operativa: Via Bussolengo, 8/c – 37066 – Sommacampagna (Verona)

Codice Fiscale 04333420232 | Partita I.V.A. 04597220237 | Codice destinatario SDI: t9k4zho

www.gen-impianti.it - email: consulente@gen-impianti.it



LISTINO CONTRATTO DI ASSISTENZA

Nel caso sia presente un contratto di assistenza tra le parti al Cliente verranno applicate le seguenti tariffe:

		Tabella Assistenza	
Prodotto	Orario	Prezzo Eletttricista (escluso iva)	Prezzo Tecnico (escluso iva)
Manodopera in orario settimanale	08.30-18.00	€ 35,00	€ 45,00
Manodopera in orario straordinario	06.00-08.30 / 18.00-21.00	€ 45,00	€ 65,00
Manodopera in orario notturno o festivo	21.00-06.00 / Weekend	€ 80,00	€ 95,00
Rimborso chilometrico	-	€ 0,40 / Km	€ 0,40 / Km
Rimborso spese diaria (pasto)	-	€ 12,00	€ 12,00
Rimborso spese diaria (pernottamento)	-	€ 80,00	€ 80,00

- 1) Eletttricista/Antennista capace di intervenire in qualsiasi campo relativo all'installazione di antenne e parabole, questo insieme di strumenti include sia i componenti per la ricezione del segnale televisivo che i componenti che hanno a che fare con la ricezione del segnale Internet. Le competenze comprendono la progettazione, installazione e riparazione di impianti elettrici industriali.
- 2) Tecnico/Sistemista in grado di gestire le problematiche sistemistiche e di networking avanzato e la gestione specializzata dei Vs. prodotti/servizi erogati presso la Vs. sede e di verificarne il corretto funzionamento.



gen.impianti è una divisione **Ng Servizi Srl**

Sede Operativa: Via Bussolengo, 8/c – 37066 – Sommacampagna (Verona)

Codice Fiscale 04333420232 | Partita I.V.A. 04597220237 | Codice destinatario SDI: t9k4zho

www.gen-impianti.it - email: consulente@gen-impianti.it



CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

La presente offerta si intende accettata solo dopo la firma del cliente. Pagamento bonifico anticipato o R.B. 30gg/fm (i prezzi sono da considerarsi Iva ESCLUSA). Le Riba emesse in data 30 agosto e 30 dicembre sono da considerarsi emesse alla quindicina successiva.

Per **gen.impianti**
Divisione di Ng Servizi Srl

DATA _____

✓
FIRMA

Per il **Cliente**

DATA _____

✓
FIRMA

Il Cliente esprime il proprio consenso al trattamento dei dati personali ai sensi e per gli effetti del Decreto Legislativo del 30 giugno 2003, n. 196

DATA _____

✓
FIRMA

