

CONTRATTO DI ASSISTENZA

Il Contraente accetta di acquistare e ITech Projects & Consulting Srl accetta di fornire presso il luogo di intervento specificato il servizio di Assistenza di seguito elencato in accordo con i termini e le condizioni specificate nel presente contratto

COSTO DEI SERVIZI							
I Pacchetti Servizi sono acquisiti secondo le necessità annuali individuate, si utilizzano a scalare e sono disponibili nei seguenti tagli :							
(1)	Tagli abbonamento disponibili						
In funzione del pacchetto servizi acquistato, e degli altri contratti in vigore e/o acquisiti contestualmente [il cui valore per i servizi erogati direttamente da ITech è cumulabile), gli interventi verranno conteggiati secondo la tabella sottostante per quanto riguarda la tariffazione e come indicato nella TABELLA DI RIFERIMENTO SERVIZI EROGABILI allegata per quanto riguarda la tipologia di fascia da applicare; Gli interventi possono essere erogati a giornata, a mezza giornata oppure ad ore (in quest’ultimo caso si applica un ora in più come diritto fisso di intervento od il tempo viaggio se complessivamente superiore ad un ora. Oltre le tre ore si applica mezza giornata o l’intera giornata); per alcune tipologie di servizio è erogabile solamente per l’intera giornata, come ad esempio quando il personale che deve intervenire proviene da sedi esterne con lunghi tempi di percorrenza:							
(1)	Barrare il pacchetto servizi scelto						
(2)	Costo per GIORNO uomo per interventi in Euro:	FASCIA “X”	FASCIA “A”	FASCIA “B”	FASCIA “C”	FASCIA “D”	FASCIA “E”
		300	400	550	650	750	(3)
(2)	Costo per 1/2GIORNO uomo per interventi in Euro:	FASCIA “X”	FASCIA “A”	FASCIA “B”	FASCIA “C”	FASCIA “D”	FASCIA “E”
		160	230	300	350	400	(3)
(2)	Costo per ORA uomo per interventi in Euro:	FASCIA “X”	FASCIA “A”	FASCIA “B”	FASCIA “C”	FASCIA “D”	FASCIA “E”
		50	70	90	100	120	(3)
(2)	Barrare il Livello di utilizzo determinato						
	Maggiorazione per interventi fuori orario, notturni e festivi	30	40	50	50	50	
(3)	Gli interventi in fascia “E” sono catalogati come non standardizzabili ma erogabili comunque all’interno del contratto servizi. Per tali servizi previa opportuna analisi può essere definita di volta in volta la tariffa da applicare, sia oraria sia forfattaria. Per servizi continuativi di tale tipologia può essere redatto un allegato al contratto con le specifiche e le tariffe stabilite per tali servizi.						

APERTURA CHIAMATE E GESTIONE OPERATIVA

Apertura chiamate: successivamente all'acquisto del Pacchetto Servizi verrà rilasciato un modulo operativo standard e la procedura da seguire, le chiamate potranno essere aperte tramite e-mail o fax ed, in casi particolari anche per telefono ma sempre facendo riferimento alle procedure ed al modulo standard dal punto di vista delle informazioni necessarie ad aprire la chiamata.

Riferimenti: sarà cura del cliente fornire fino a 3 riferimenti abilitati ad aprire le chiamate ed un massimo di 2 riferimenti per eventuali sedi secondarie (può considerarsi valido anche un servizio di Help Desk esterno od interno all'azienda quale riferimento).

Tempi di intervento: il contratto standard non garantisce tempi di intervento in quanto trattasi di attività pianificata, naturalmente le urgenze per problemi bloccanti, salvo cause di forza maggiore, vengono mediamente gestite entro il giorno successivo alla chiamata.

Rapporti di intervento: ad ogni intervento sarà rilasciato un modulo da controfirmare sia a cura del sistemista ITech sia dal riferimento del cliente, dove sarà riportato il servizio svolto, le fasce e tariffe applicate e quindi il totale dell'intervento da scalare dal contratto.

COSTI DI TRASFERIMENTO E INTERVENTO

Fino a 50 Km dalla sede ITech che effettua l'intervento non si applicano costi di trasferta accessori ma viene conteggiata 1 ora per ciascun tecnico nella fascia in cui verrà effettuato l'intervento.

Per interventi oltre i 50 Km. Verranno addebitati per ciascun tecnico, con fatturazione a parte, i costi degli eventuali pasti a piè di lista e:

- in caso di utilizzo dell'auto :
 - il tempo impiegato per il trasferimento;
 - rimborso chilometrico pari a € 0,5/Km;
- in altri casi :
 - i costi sostenuti a piè di lista (pernottamento, treni, aerei, taxi, ecc...);
 - le ore viaggio dalla partenza all'arrivo e viceversa .

INTERVENTI STRAORDINARI

Gli interventi fuori dei normali orari di lavoro (Lun-ven 9-13 14-18) possono avvenire su richiesta e con la necessaria programmazione (ad esclusione dei contratti con estensione). Tali interventi saranno così conteggiati :

Interventi straordinari fino alle ore 20.00 giorni feriali: attribuzione maggiorata del 50%

Interventi straordinari dopo ore 20.00 giorni feriali, non stop ore notturne e festivi: attribuzione maggiorata del 100%

HELP DESK

L'acquisto del Pacchetto Servizi dà diritto a fruire del servizio Help Desk di **1° livello**, consistente nella fornitura di assistenza telefonica per il chiarimento e la risoluzione di eventuali problemi, relativi comunque agli ambienti oggetto dei servizi forniti. Il supporto telefonico, ad esclusione dei casi in cui il problema venga immediatamente risolto con ridotto impiego di tempo da parte del servizio, dà luogo all'addebito di un ora a forfait secondo la fascia e la tariffa stabilita dal contratto. Se la risoluzione del problema comporta lo svolgimento (concordato con il referente) di prove tecniche presso il laboratorio ITech, verrà addebitato il tempo impiegato con le modalità di cui sopra. Tutti gli addebiti saranno documentati da apposito rapporto di intervento. Il servizio prospettato non è un servizio full-time e la richiamata può essere immediata o mediamente nelle 8 ore lavorative. Per esigenze legate ad un servizio di Help Desk full-time e di tipologia diversa esistono formule differenti e proponibili separatamente dal presente contratto. **Il presente servizio non prevede l'utilizzo di servizi di Help Desk di 2° livello a pagamento per i quali esistono appositi contratti di maintenance, perciò le risposte saranno fornite in base alla conoscenza e alle risorse ordinariamente disponibili da parte della struttura tecnica.**

LEGENDA Fasce di Intervento:

(per informazioni di dettaglio vedere apposita tabella allegata)

FASCIA X	Attività base di installazione PC e periferiche, migrazione dati, installazione update software ecc., secondo specifiche
FASCIA A	Attività di supporto utenti, Supporto e Debug piattaforma Desktop, attività operative piattaforma Server, definizione specifiche Master
FASCIA B	Attività di Installazione standard Rack, Sistemi Operativi Server, Prodotti applicativi Server, supporto base sul Network dipartimentale
FASCIA C	Attività in ambienti e sistemi operativi complessi, esecuzione progettuale, Analisi e Debug Sistemistico, supporto sul Network Locale.
FASCIA D	Attività di Analisi e Project Management in ambienti complessi, competenze sistemistiche di elevato livello in ambienti Enterprise, Security , Networking, Routing, SAN.
FASCIA E	Attività non standardizzabile da definire su specifiche, in genere ambienti non standard dove è richiesto l'utilizzo di risorse sistemistiche con alti livelli di specializzazione [Sistemi S.A.N. Complessi, soluzioni IP Telephony, Soluzioni complesse di sicurezza, Ambienti proprietari Unix]. Tali attività sono spesso erogate tramite risorse esterne emanate o certificate dal produttore.