

LISTINO SERVIZI IN VIGORE DAL 01/01/2014

ASSISTENZA STANDARD ON CENTER				ASSISTENZA STANDARD ON SITE			
CODICE	DESCRIZIONE	Netto	+IVA	CODICE	DESCRIZIONE	Netto	+IVA
PR	Preventivo/Diagnostica (a scalare dall'intervento)	24,59	30,00	HS	Diritto di chiamata a domicilio (fino a 50 km A/R)	24,59	30,00
TOL/C	TECNICA - costo di intervento per ora o frazione	32,79	40,00	TOL/S	TECNICA - costo di intervento per ora o frazione	57,38	70,00
SOL/C	SISTEMISTICA - costo di intervento per ora o frazione	57,38	70,00	SOL/S	SISTEMISTICA - costo di intervento per ora o frazione	81,97	100,00
SCHEDE PREPAGATE PER ASSISTENZA DA 10 UNITÀ CADAUNA				CONTRATTI ANNUALI ASSISTENZA TECNICA			
S1P	n. 1 scheda prepagata = 10 unità	573,77	700,00	H12/50	50 unità con con intervento entro 2 gg dalla chiamata	2.459,02	3.000,00
S2P	n. 2 schede prepagate = 20 unità	1.122,95	1.370,00	H12/75	75 unità con con intervento entro 2 gg dalla chiamata	3.524,59	4.300,00
S3P	n. 3 schede prepagate = 30 unità	1.639,34	2.000,00	H12/100	100 unità con con intervento entro 2 gg dalla chiamata	4.508,20	5.500,00
CONTRATTO ANNUALE SISTEMISTICA BASE (personalizzazioni in base alle esigenze del cliente)				NBD/50	50 unità con Next Business Day	3.770,49	4.600,00
SH12/4	4 ore settimanali con intervento entro 2 gg	12.295,08	15.000,00	NBD/75	75 unità con Next Business Day	5.573,77	6.800,00
SERVIZI NON INCLUSI NELL'ASSISTENZA STANDARD				NBD/100	100 unità con Next Business Day	7.459,02	9.100,00
INST	Installazioni hardware e software	a preventivo		SH12/Mx*	Integrazione sistemistica/giorno 2 gg dalla chiamata	327,87	400,00
DV	Rimozione virus e ripristino sistema	a preventivo		SHNBD/Mx*	Integrazione sistemistica/giorno - Next Business Day	491,80	600,00
RD	Recupero dati	listino specifico			*(x=massima durata intervento in ore)		
Corrispondenze tariffe orarie e codici di assistenza standard in unità per schede prepagate e contratti (senza integrazione sistemistica)							
HS (chiamata) = 0,5 unità - TOL/S (1h o frazione assistenza tecnica) = 1 unità - SOL/S (1h o frazione sistemistica) = 1,5 unità							

ORARIO DI SERVIZIO				
STANDARD				
Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì
Mattina 9.30 / 12.30 - Pomeriggio 15.30 / 18.30				
Per gli interventi fuori orario e di sabato le tariffe sono raddoppiate				

I SERVIZI DI ASSISTENZA VANNO SALDATI ALLA CONCLUSIONE DELL'INTERVENTO

Le parti di ricambio e forniture di materiali non sono incluse in questo listino.

SERVIZIO ASSISTENZA TECNICA - NORME E CONDIZIONI

MODALITÀ RICHIESTA DI INTERVENTO

- Si accede al servizio di assistenza tecnica inviando una comunicazione scritta via fax (0823 345262) o email (assistenza@c-time.com).
- La comunicazione deve contenere il maggior numero di informazioni sul problema per il quale si è attivata la richiesta di assistenza (hardware e/o software, apparato/i interessati, tipo di problema, etc.).

CONDIZIONI COMUNI

- Il servizio di assistenza tecnica è disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 9:30 alle 12:30 e dalle 15:30 alle 18,30 dal personale tecnico della Computer Time S.n.c, escluso il periodo delle ferie e le festività.
- Nel caso in cui il Cliente non accetti l'intervento, la Computer Time s.n.c. emetterà fattura di € 50,00 + IVA, salvo il maggior costo sostenuto, a puro titolo di recupero forfetario dei costi sostenuti per raggiungere il Cliente e/o per lo studio del problema segnalato.
- Le eventuali parti di ricambio fornite saranno di prestazioni equivalenti o superiori a quelle sostituite.
- Eventuali reclami vanno comunicati entro e non oltre 30gg. dalla data dell'intervento per iscritto con invio a mezzo fax e/o raccomandata A/R e/o email.
- Gli interventi software hanno garanzia di 3 gg., le parti hardware dei beni sostituiti o modificati a seguito del servizio godono della normale garanzia prevista dai rispettivi produttori. (Vedi norme e condizioni di fornitura beni).
- Le suddette garanzie non si applicano nei seguenti casi:
 - guasti causati da negligenza, incuria, dolo del Cliente o del Suo personale, da cause di forza maggiore o da altre cause imputabili a terzi;
 - guasti causati dall'uso di software non accompagnato da regolare licenza d'uso e/o dalla presenza di virus informatici e/o programmi di malware.

SERVIZIO STANDARD

- Intervento a domicilio entro 48 ore lavorative (8 gg lavorativi) dalla chiamata.
- Firma, ad intervento concluso, della SCHEDA DI INTERVENTO TECNICO da parte del Responsabile dell'azienda o da persona autorizzata dallo stesso. La sottoscrizione della SCHEDA DI INTERVENTO TECNICO da parte del beneficiario o dell'Azienda beneficiaria del servizio certifica che l'intervento è stato eseguito ed accettato e l'impegna al pagamento dell'importo specificato.
- Il pagamento sarà effettuato dal cliente direttamente al tecnico ad intervento concluso salvo diverso accordo precedentemente stipulato.
- Nei casi straordinari di interventi effettuati fuori orario ed il sabato le tariffe saranno raddoppiate.

SERVIZIO PREPAGATO

- Intervento entro 24 ore lavorative (corrispondenti a 4 gg lavorativi) dalla chiamata.
- La scheda prepagata è disponibile online sul sito www.c-time.com in area protetta accessibile dal cliente e viene aggiornata dal tecnico con le unità lavorative consumate ed il rapportino tecnico dell'intervento eseguito.
- Se la scheda non è sufficiente a coprire l'intervento il Cliente può:
 - acquistare al momento una nuova scheda;
 - pagare la parte eccedente secondo il listino STANDARD.
- Nei casi straordinari di interventi effettuati fuori orario ed il sabato saranno addebitate il doppio delle unità.

CONTRATTI ANNUALI PER ASSISTENZA TECNICA E GESTIONE DI SISTEMA

- Intervento entro 12 ore lavorative (2 gg lavorativi) o Next Business Day (1 gg lavorativo) dalla chiamata.
- Il report del contratto è disponibile online sul sito www.c-time.com in area protetta accessibile dal cliente (nome e password vengono comunicate in seguito alla sottoscrizione) e viene aggiornata dal tecnico con le unità lavorative consumate ed il rapportino tecnico dell'intervento eseguito.
- nei casi di interventi straordinari effettuati fuori orario o il sabato saranno addebitate il doppio delle unità.
- Per interventi di sistemistica, se non è presente integrazione, saranno addebitate il doppio delle unità, se effettuati fuori orario o il sabato saranno addebitate il triplo delle unità.

Computer Time s.n.c.
Gianluca Lepore

