

CONDIZIONI DI FORNITURA E SERVIZI

Interventi ON SITE, interventi ON LINE & servizi di teleassistenza estesa da remoto **CONSYS**

PREMESSA

I clienti possono richiedere e usufruire del servizio di assistenza di Helpware Aziende (*in breve HWA*).

Tutte le richieste di assistenza e i relativi interventi, di qualunque natura e qualunque sia il motivo (*vedi nota 1*), effettuati da Helpware Aziende o da suoi incaricati, verranno addebitati e fatturati alle condizioni commerciali indicate nel listino in vigore al momento della prestazione.

Gli interventi possono essere effettuati in modalità **On Site** (*in loco, con uscita del tecnico presso la sede del Cliente*), **On Line** (*a distanza, tramite telefono o mail, con domanda e risposta, in collegamento da remoto sul dispositivo del Cliente tramite le app scaricabili dal ns. sito www.softea.it*) oppure **presso la ns. sede**.

INTERVENTI ON SITE (in loco)

In caso di intervento On Site verrà fatturato al cliente il tempo dell'intervento, il tempo dell'uscita (*calcolata su andata e ritorno*) e i costi sostenuti per l'uscita (*rimborso chilometrico, pedaggi autostradali, parcheggio, pasti ecc.*). Il tempo dell'intervento è calcolato in frazioni minime di 30 minuti in 30 minuti; il tempo minimo che comunque verrà addebitato per ogni singolo intervento è di due ore, comprendendo anche il tempo dell'uscita.

L'intervento On Site pianificato ma non eseguito per cause non dipendenti da Helpware Aziende verrà comunque fatturato con la tariffa minima prevista (due ore); è possibile annullare o spostare un intervento già pianificato purché la richiesta venga inviata, nel normale orario di lavoro e tramite mail a assistenza@softea.it, con un preavviso di almeno un giorno lavorativo (*si consiglia di avvisare anche telefonicamente allo 02.26225465*).

INTERVENTI ON LINE (a distanza)

In caso di intervento On Line il tempo è calcolato in frazioni minime di 30 minuti in 30 minuti; il tempo minimo che comunque verrà addebitato per ogni singolo intervento è di 60 minuti.

Se il Cliente ha sottoscritto un contratto di **teleassistenza sistemistica estesa da remoto CONSYS** (*vedi nota 2*), il tempo è calcolato in frazioni minime di 15 minuti in 15 minuti; il tempo minimo che comunque verrà scalato dal monte ore assegnato è di 15 minuti per ogni singolo intervento.

INTERVENTI PRESSO LA NS. SEDE

Per gli interventi presso la ns. sede il tempo è calcolato in frazioni minime di 30 minuti in 30 minuti; il tempo minimo che comunque verrà addebitato per ogni singolo intervento è di 60 minuti.

FORNITURE DI RICAMBI E ALTRO MATERIALE

Eventuali forniture di ricambi o di altro materiale utilizzato nell'intervento verranno addebitate e fatturate a consuntivo.

ORARI, MODALITA' E CONTATTI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

lunedì, mercoledì e venerdì (*)	09:30 - 12:30 e 14:30 - 17:30	telefono e mail
martedì e giovedì (*)	09:30 - 12:30	telefono e mail
martedì e giovedì (*)	14:30 - 17:30	solo mail
recapiti e contatti:	telefono +39 02.26225465 ~ mail assistenza@softea.it	

(*) non viene effettuata nei giorni festivi; in caso di mail indicare denominazione cliente, nominativo e recapiti di contatto, dettagliare la problematica

- (1) A titolo di esempio, non esaustivo, indichiamo: installazione e setup iniziale di nuovi dispositivi hardware e software (*pc, notebook e stampanti; server, backup, firewall, antivirus e altri software*), di server, backup e software in **Cloud** (*Microsoft Azure, Microsoft Exchange On line, Microsoft 365, gestionali e altri applicativi*) e successiva manutenzione e assistenza post vendita (*come la modifica delle configurazioni iniziali e il cambio delle regole su server, backup, firewall, antivirus, ecc.*); installazione e setup iniziale, ripristino e esecuzione di update dei sistemi operativi di Microsoft Windows (*come l'upgrade da Windows 10 a Windows 11*) e Linux; installazione, addestramento e formazione all'uso, ripristino di software gestionali (*tra i quali Gestionale 1 e Ad Hoc Revolution Web di Zucchetti, Actio Legis il ns. innovativo software per gli Studi Legali*); per il **Gestionali 1** l'installazione di aggiornamenti, la personalizzazione della modulistica (*fincati*), il controllo dei dati (*documenti, magazzini, schede, registri, ecc.*), l'esecuzione delle stampe dei registri, ecc.; installazione, addestramento e formazione all'uso, ripristino di altri applicativi distribuiti da HWA; installazione, configurazione e ripristino dei dispositivi hardware e software; bonifica da malware e virus; assistenza post vendita sui più diffusi software di produttività (*tra i quali Microsoft Office e Microsoft 365, compreso MS Outlook, Microsoft Exchange Online, ecc.*); update di Windows e di Java, ecc.; esecuzione di download e installazione di

aggiornamenti; assistenza su software per i quali non è previsto un apposito canone di assistenza (*ad esempio, Digital Hub e Conservazione Digitale di Zucchetti*); interventi sugli archivi dei software gestionali da noi distribuiti. Salvo casi particolari, **tutti gli interventi possono essere effettuati anche a distanza, con una sensibile riduzione di tempi e costi.**

- (2) Con il servizio di **teleassistenza sistemistica estesa da remoto CONSYS** (*in breve CONSYS*) è possibile ottenere, con l'**applicazione di tariffe orarie ridotte** (*con un risparmio fino al 75%*), l'assistenza On Line (*vedere sopra*) per tutte quelle problematiche, di natura hardware e/o software, non coperte espressamente da un canone di assistenza telefonica base e che possono essere facilmente risolte senza uscita presso il Cliente. Per tutte le altre tipologie di intervento (*On Site presso il Cliente, e presso ns. sede*) è possibile ottenere ulteriori agevolazioni quali tariffe orarie ridotte, carnet ore a tariffe ulteriormente ridotte, servizio di manutenzione preventiva programmata, priorità sui tempi di risposta e sulla evasione delle richieste di intervento. In presenza di un servizio **CONSYS**, invece dell'addebito del tempo di trasferta effettivo e del rimborso chilometrico, viene applicato un tempo di trasferta standard, **T.T.S.** (3), che verrà aggiunto al tempo dell'intervento calcolato come sopra indicato, e quindi addebitato alla relativa tariffa oraria ridotta.

Per ulteriori informazioni sul servizio **CONSYS** vedere al link www.softea.it/HWAinfo/CONSYSnote.pdf

- (3) Il **T.T.S.** (*TEMPO TRASFERTA STANDARD*) è un valore forfetario (*ad esempio, 01:00 per uscite sino a 20 km*) rivedibile ogni tre mesi sulla base degli interventi On Site effettuati nei 365 giorni precedenti e delle variazioni dei costi di viaggio.
- (4) La validità del carnet ore prepagato è di due anni dall'attivazione (*tre anni per i carnet da 80 ore*), salvo esaurimento delle ore per utilizzo; alla scadenza le eventuali ore non utilizzate possono essere aggiunte al monte ore di un nuovo carnet purché acquistato entro 30 giorni.

Le sessioni in loco dovranno essere di mezza giornata, comprendendo il tempo di trasferta.

In presenza di un carnet ore prepagato, invece dell'addebito del tempo di trasferta effettivo e del rimborso chilometrico, viene applicato il tempo di trasferta standard, T.T.S., che verrà scalato dal monte ore, e quindi addebitato alla relativa tariffa oraria ridotta.

Con il servizio **CONSYS** è possibile acquistare i carnet ore a tariffe ulteriormente ridotte.

Le ore di intervento al di fuori dell'orario normale verranno addebitate (o scalate dal monte ore del servizio **CONSYS** e/o dai carnet ore) con le seguenti maggiorazioni sulla tariffa oraria:

giorni feriali serale +50% (08:00/09:00 e 18:00/20:00), giorni feriali notturno +150% (20:00/08:00);
sabato +100% (09:00/18:00), +150% (se in altro orario); domenica e festivi +150%.

Per richiedere l'assistenza a HWA è obbligatorio avere inviato, se non già fatto, a assistenza@softea.it copia della presente timbrata e firmata per presa visione e accettazione delle condizioni; in mancanza HWA si riserva di non erogare alcun tipo di assistenza.

HWA si riserva di effettuare interventi in loco se normalmente fattibili a distanza; HWA si riserva altresì di effettuare interventi al di fuori del normale orario di lavoro, e nello specifico in orario notturno, di sabato e festivi.

Il diritto di chiamata quando applicabile e le eventuali altre spese (*tranne i ricambi e altro materiale che verranno comunque addebitati e fatturati a consuntivo*) verranno valorizzate in ore e detratte dal monte ore in funzione della relativa tariffa oraria (*ad esempio, carnet da 20 ore, tariffa oraria CONSYS € 62,00: importo spese € 31,00 = 30 minuti*).

da compilare, timbrare, firmare e inviare a assistenza@softea.it

Ragione sociale

P.IVA e C.F.

Telefono e mail

Luogo e data

edit 01/07/2022

LISTINO IN VIGORE DAL 01/07/2022

FATTURAZIONE A CONSUNTIVO	Listino BASE		Listino ridotto CONSYS	
	Tariffa oraria	Diritto chiamata	Tariffa oraria	Diritto chiamata
Giorni feriali da lunedì a venerdì, orario normale (09:00/18:00)				
1. assistenze e interventi standard	80,00	//	70,00	//
2. assistenze e interventi specialistici	105,00	//	95,00	//
Assistenze e interventi fuori orario				
a. giorni feriali da lunedì a venerdì (08:00/09:00 e 18:00/20:00)	+50%	//	+50%	//
b. giorni feriali da lunedì a venerdì (20:00/08:00)	+150%	200,00	+150%	150,00
c. sabati non festivi (09:00/18:00)	+100%		+100%	
d. sabati non festivi (18:00/09:00)	+150%		+150%	
e. giorni festivi	+150%	200,00	+150%	150,00
Rimborso chilometrico	1,20	//	T.T.S.	//
Altre spese: pedaggi, parcheggi, mezzi, vitto, alloggio, ricambi, etc.	a consuntivo		a consuntivo	

ACQUISTO DI UN CARNET ORE PREPAGATO (4) carnet con l'applicazione di tariffe orarie ridotte	Listino BASE		Listino ridotto CONSYS	
	Tariffa oraria	Importo carnet	Tariffa oraria	Importo carnet
CARNET 12 ore	76,00	912,00	66,00	792,00
CARNET 15 ore	76,00	1.140,00	66,00	990,00
CARNET 20 ore	72,00	1.440,00	62,00	1.240,00
CARNET 30 ore	70,33	2.110,00	60,33	1.810,00
CARNET 40 ore	68,25	2.730,00	58,25	2.330,00
CARNET 50 ore	66,00	3.300,00	56,00	2.800,00
CARNET 80 ore	60,75	4.860,00	50,75	4.060,00

Nota Bene Tutti i prezzi si intendono in euro al netto IVA.

Pagamento Bonifico Bancario al ricevimento della fattura; in alcune circostanze Helpware Aziende si riserva di chiedere il pagamento anticipato. In caso di ritardato pagamento verranno addebitati, senza necessità di messa in mora, gli interessi pari al prime rate maggiorato di 3 punti e le eventuali spese per il recupero del credito. Foro competente: Milano.

Per la cedola d'ordine di **Carnet Ore** e **Servizio di teleassistenza da remoto CONSYS** vedere al link
www.softea.it/HWAinfo/HWArep71cedola.pdf

da compilare, timbrare, firmare e inviare a assistenza@softea.it

Ragione sociale _____

P.IVA e C.F. _____

Telefono e mail _____

Luogo e data _____