



## Sottoscrizione contratto di assistenza **Base Server Annuale** (da compilare in ogni sua parte)

**Periodo di copertura** : \_\_/\_\_/20\_\_ **al** : per n° l anno

**N° macchine da assistere** : \_\_

**N° Server** : I

### Specifiche del contratto

- n° 10 interventi in sede su chiamata per problematiche client **senza limite di tempo**
- intervento entro le 12 ore lavorative successive alla chiamata
- Numero massimo macchine assistite : 15
- Numero server : I

### Non e' compreso in contratto

eventuale hardware danneggiato da sostituire  
modifiche all'impianto di rete  
modifiche all'impianto telefonico  
installazione/manutenzione di software non acquistato presso la nostra azienda  
manutenzione software di terze parti  
manutenzione stampanti/fotocopiatori

### Servizi correlati

Assistenza telefonica da espletarsi negli orari di ufficio, dal lunedì al venerdì escluse le festività.

### Specifiche

Il contratto di assistenza denominato **Base Server** ha durata annuale e termina allo scadere del periodo sottoscritto e non e' accumulabile al rinnovo.

Il conteggio viene effettuato sul numero di interventi indipendentemente dalla ore impiegate per la risoluzione del problema.

### Orario di lavoro: Lun-Ven 9-13 15-19

Per interventi in sede che superano il numero prestabilito in questo contratto :

|                         |                         |
|-------------------------|-------------------------|
| Intervento su client    | € 50+iva/ora            |
| Intervento su server    | € 90+iva                |
| Trasferta in prov di Fe | € 20+iva (oltre i 15Km) |
| Diritto di chiamata     | € 30+iva                |



|                           |   |
|---------------------------|---|
| <b>Costo :</b>            | <b>€ 3000+iva</b>                           |
| <b>Surplus :</b>          | trasferta prov. Fe (oltre i 15 Km) € 15+iva |
| <b>Diritto Chiamata :</b> | € zero                                      |
| <b>Fatturazione:</b>      | semestrale                                  |

### Gestione Urgenza

Nel caso fosse richiesto un intervento di urgenza con tempi ristretti (entro le 4ore) e, confermata la possibilità del tecnico Pumaware ad arrivare sul posto nei tempi prestabiliti, verrà applicata una maggiorazione forfettaria di € 50+iva per ogni richiesta.

|  |                     |
|--|---------------------|
| <b>Gestione macchine in eccesso al n° di 15:</b> | € 10+iva a macchina |
| <b>Gestione server in eccesso al n° di 1:</b>    | € 50+iva a server   |

### Opzione remoto / monitoring

Prevede, ove e' possibile, il collegamento da remoto di un tecnico Pumaware per la risoluzione di problematiche non "bloccanti". Necessita di una connessione veloce ADSL ed il servizio viene erogato previo contatto telefonico con l'utente per la comunicazione dei dati di connessione. Il servizio e' a tariffazione oraria. Barrando la casella si potra' usufruire di tariffe agevolate. Al termine del collegamento verrà inviato un report di intervento da restituire firmato.

- voglio attivare l'opzione "remoto" a € 25+iva/ora (minimo 1 ora di intervento)
- voglio attivare l'opzione "monitoring" a € 600+iva (\*)

(\*) l'opzione monitoring prevede l'installazione di un nostro applicativo capace di inviare tramite mail avvisi sullo stato dei servizi del server. In aggiunta vengono perpetuati controlli da remoto alla scadenza di ogni mese ove possibile. In questa fase vengono solo effettuati dei controlli e NON interventi risolutori.

### Limiti di garanzia e responsabilità

Il fornitore del servizio non rilascia alcuna garanzia sull'integrità dei dati salvati in automatico (ove previsto) in caso di presenza di virus o di malfunzionamento dei personal computer o del server, qualora i danni ai documenti non possano, per qualsiasi motivo, essere stati rilevati al momento dei controlli periodici e del salvataggio. Inoltre non garantisce l'integrità nel tempo dei dati presenti sui supporti magnetici, qualora il supporto stesso non sia conservato o utilizzato correttamente.

In nessun caso il fornitore del servizio sara' responsabile per i danni ( inclusi, senza limitazioni, il danno per la perdita o mancato guadagno, interruzione dell'attività, perdita di informazioni o altre perdite economiche) derivanti dall'utilizzo del servizio di supporto, anche nel caso che sia stato avvertito della possibilità di tali danni. In ogni caso, la responsabilità del fornitore ai sensi della



presente sarà limitata ad un importo massimo corrispondente a quello effettivamente pagato per il presente servizio.

### Trasferibilità

Il cliente non può cedere o trasferire, in tutto o in parte, il diritto al servizio derivante dall'accettazione del presente contratto senza preventivo consenso del fornitore.

- voglio attivare il rinnovo tacito allo scadere
- NON voglio attivare il rinnovo tacito allo scadere

Data accettazione    \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**Per Pumaware s.n.c.**

**Il Contraente (timbro e firma)**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Inviare una copia firmata e timbrata allo **0532 1911253** completa di dati per la fatturazione, recapiti telefonici e mail responsabile informatico.

- Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali."**