

Spett.le Hacking Team S.r.l.

Via della Moscova, 13

20121 Milano

E

S

S

E

Alla cortese attenzione del Sig. Mauro Romeo

Locate V. li 26/02/15

Protocollo: S3/15/022

**Oggetto:** Contratto di manutenzione ordinaria per il sistema di CDZ installato presso la sala server

In riferimento agli accordi intercorsi ci preghiamo inviarVi la ns. offerta per il servizio di manutenzione programmata che ricopra, per un periodo di anni 1, i costi relativi alla gestione ordinaria dell'impianto di seguito precisato.

Dai costi sono esclusi gli interventi relativi ad ampliamenti, modifiche o a interventi di riparazione per guasti che se richiesti, saranno regolamentati sulla base del listino mano d'opera allegato.

Per gli interventi programmati sarà stilato apposito programma di presenza dei tecnici incaricati.

Ciò premesso la ns. proposta prevede gli interventi all' impianto di seguito precisato con cadenze trimestrali programmate.

3

Nel rimanere a Vs. disposizione per ogni chiarimento cogliamo l'occasione per porgere cordiali saluti.

Esse 3 S.r.l.

Ambrogio Caimi

**N.B.** La gestione ordinaria prevede la visita programmata di verifica della funzionalità e della pulizia ( interna) degli apparati in contratto. Salvo diversamente precisato è' esclusa la fornitura di parti che per qualsiasi motivo abbiano subito particolare usura e di cui si renda necessaria la sostituzione.

## Oggetto della fornitura

Contratto di manutenzione impianto di condizionamento

*Contratto di Assistenza Sistemistica*

Il contratto di assistenza proposto da **Esse 3 S.r.l.** per i sistemi di condizionamento, è costituito dalle seguenti voci di schema base:

- a) Centro Assistenza (CA)
- b) Qualità del Servizio ( TMR & TMRG )
- c) Tempi d'Intervento e Risoluzione Guasto
- d) Reperibilità Extra Orario
- e) Interventi OnSite
- f) Aggiornamenti Software
- g) Ulteriori oneri
- h) Condizioni di fornitura

a) Centro Assistenza

La struttura di ricezione delle chiamate di assistenza, meglio definita come Centro Assistenza (CA) ha il compito di processare le richieste provenienti da tutta Italia, tramite:

**a mezzo fax al numero: +390331831205**

**a mezzo mail all'indirizzo: [info@esse-3.it](mailto:info@esse-3.it)**

Al Centro di Assistenza sono offerte le seguenti Funzioni Operative:

- La ricezione delle richieste: è attiva dal Lunedì al Venerdì durante le ore diurne con il seguente orario:

dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 17,30

- Il CA è presidiato da sistemisti in grado di svolgere le seguenti attività :

- Registrazione del problema: vengono raccolte le informazioni relative all'apparato (numero di contratto, numero di serie apparato ,ultima configurazione , guasto riscontrato) per mirare immediatamente l'eventuale operazione d'assistenza sistemistica ritenuta opportuna per la risoluzione del guasto.

- A supporto delle attività del CA, i sistemisti dispongono di un sistema informativo per l'identificazione dell'apparato, la sua ubicazione territoriale e la sede d'assistenza nazionale da cui esso dipende, per smistare poi ai tecnici locali l'intervento.

- Ci teniamo a sottolineare l'importanza che la segnalazione avvenga secondo le modalità sopraccitate in quanto ci consente di evitare dimenticanze. Per eventuali comunicazioni telefoniche potete rivolgerVi al seguente numero:

Comunicazioni verbali al numero: 348 3909153

b) Qualità del servizio ( TMR & TMRG )

Il sistema informativo, oltre a contenere i dati anagrafici di ogni cliente e le caratteristiche di ogni apparato, viene utilizzato per controllare la qualità del servizio con lo scopo di garantire la soddisfazione del cliente riguardo il Tempo Massimo di Risposta (TMR) per intervento e il Tempo Massimo di Risoluzione Guasto (TMRG); vengono quindi elaborate statistiche sui problemi emersi ed il numero di interventi effettuati.

In fase di definizione del contratto vengono fissati i tempi di TMR & TMRG.

Questi dati sono a disposizione dell' Utente per verifiche sulla qualità del servizio erogato.

c) Tempi d'intervento e risoluzione guasto.

In fase di accordi per la stipulazione del contratto il Cliente potrà disporre in funzione dell'importanza e/o delle priorità direttamente correlate dal posizionamento del dispositivo, quali siano i tempi d'intervento massimi accettabili per il fermo macchina parziale e/o totale.

Di seguito riportiamo i tempi standard applicati al contratto:

copertura dalle 8.30 alle 17.30

Guasto bloccante tempo massimo di intervento 12 ore

Guasto parzialmente bloccante tempo massimo di intervento 24 ore

Nota: Sia le ore che i giorni sono intesi come lavorativi dal Lunedì al Venerdì.

E' possibile anche "personalizzare" il contratto secondo specifiche esigenze del Cliente, andando a variare i tempi d'intervento che riterrà più idonei .

d) Reperibilità extra orario.

Il servizio **opzionale** prevede la disponibilità/reperibilità di un tecnico specializzato estendendo l'orario di servizio sulla base delle necessità del Cliente anche nei giorni festivi e durante l'orario serale e notturno.

Questa tipologia di interventi verranno quotati sulla base dei parametri concordati tra le parti da includere nell'allegato economico del contratto.

e) Interventi OnSite

Il servizio prevede che, a fronte di una richiesta di assistenza, che necessariamente deve essere svolta presso il sito del Cliente, il CA predisponga l'uscita del tecnico specialista di zona.

Nel caso che l'intervento richiesto non possa essere ricollocato nell'ambito delle visite programmate il tempo impiegato, ed il materiale accessorio necessario al ripristino del sistema sarà addebitato a prezzi di listino in vigore.

f) Aggiornamenti Release Software

Per i prodotti per cui sia previsto l'aggiornamento del software di sistema vengono rese disponibili le release su supporto elettronico per l'aggiornamento dei dispositivi.

Eventuali memorie, o altri componenti hw necessari per l'aggiornamento saranno disponibili al prezzo di listino concordato.

L'attività di aggiornamento degli apparati potrà essere richiesta direttamente con le modalità precedentemente descritte e saranno addebitate sulla base del listino concordato con il cliente.

Premesso che la **Esse 3 s.r.l.** s'impegna a prendere in gestione i sistemi a condizione che essi, alla data di decorrenza del contratto, siano integri e funzionanti.

Il contratto decorrerà dalla data di cui all'oggetto e avrà durata per anni 1. Alla scadenza si intenderà automaticamente rinnovato per un eguale periodo di tempo e alle medesime condizioni se non sarà disdetto, da una delle parti contraenti, 90gg prima della sua scadenza a mezzo di lettera raccomandata.

Fermi restando gli equipaggiamenti in contratto, il canone, non potrà essere rivisto prima della sua naturale scadenza; la **Esse 3 s.r.l.** si riserva di adeguarlo per un importo che non superi percentualmente quanto riconosciuto dall'indice ISTAT.

Canone annuale per il servizio ( per sistemi di nuova installazione )

| Q.tà        | Descrizione:  | Prezzo            |
|-------------|---|-------------------|
|             | <b>Contratto ATC 8x5 Lunedì - Venerdì<br/>Durata 12 mesi per i seguenti prodotti:</b>   |                   |
|             | <b>Contratto per le sole visite periodiche<br/>trimestrali, programmate per la verifica della<br/>funzionalità del sistema comprensivo della<br/>pulizia o eventuale sostituzione dei filtri ad<br/>ogni visita</b> |                   |
| <b>N° 2</b> | <b>Condizionatori a cassetta</b>  |                   |
| <b>N° 2</b> | <b>Condizionatori condensati ad acqua</b>   |                   |
|             | <b>TOTALE</b>   | <b>€ 2.130,00</b> |

g) Tariffe per prestazioni a consuntivo:

Diritto fisso di chiamata: € 85,00

Mano d'opera:

Tecnico frigorista: € 48,00

Operaio qualificato € 38,00

Incremento per lavori in ore straordinarie feriali + 25%

Incremento per lavori in ore straordinarie festive + 50%

h) Condizioni di fornitura

Validità offerta: 30 gg.

Fatturazione contratto ATC: Annuale anticipata  
Decorrenza dal 01/03/15 al 28/02/16  
Modalità di pagamento: 30 gg. D.F.

Fatturazione lavori a consuntivo: ogni fine mese  
pagamento : 30 gg dffm

I.V.A. di legge esclusa a V.S. carico

Nel rimanere a Vs. disposizione per ogni eventuale chiarimento cogliamo l'occasione per porgere cordiali saluti.

Firma Cliente

Esse 3 S.r.l.

DAVID VINCENZETTI - GEO  
*David Vincenzetti*

|  |
|--|
| <b>HT Srl</b>                              |
| <b>SEDE LEGALE E OPERATIVA:</b>            |
| <b>VIA MOSCOVA, 13 - MILANO</b>            |
| <b>PH. 02 29060 603 - FAX 02 63118 946</b> |
| <b>P. IVA/C.F. 03924730967</b>             |

E

S

S

E

3