

**CONTRATTO DI FORNITURA DI SERVIZI DI ASSISTENZA N. \_\_\_\_\_ / 2012**

tra

BI@Work S.r.l. - Via Caboto 19/1 - 34147 Trieste (TS) - Tel. 040-9896513 Fax 040-46069261 CF. e P.IVA 01102040324

e

<b>Ragione sociale</b>	
<b>P.IVA/codice fiscale</b>	
<b>Indirizzo</b>	
<b>Referente</b>	
<b>Telefono / fax / email</b>	

di seguito denominata "Cliente",

**ARTICOLATO COME SEGUE:****1. OGGETTO DEL CONTRATTO**

1.1 L'offerta è articolata in diversi tipi di assistenza (standard, specialistica, relativa alla sicurezza e alla programmazione), con prezzi diversi per SLA (Service Level Agreement - tempi d'intervento garantiti):

✓ **Assistenza STANDARD**

Attività di assistenza tecnica base (installazione, riparazione, configurazione) di tipo hardware e/o software su PC Client (Windows, Macintosh e Linux) ad esclusione di software di emulazione, applicativi client- server, migrazione posta tra profili, bonifica da virus, malware, aggressioni esterne. Installazione e configurazione di accessori e periferiche base (stampanti, scanner, webcam, ecc.) ad esclusione di periferiche per il networking (modem, router, firewall, switch managed, ecc.) o che richiedano competenze specialistiche.

✓ **Assistenza SPECIALISTICA**

Attività di assistenza hardware e software su Server tra cui sistemi operativi server (Windows, Macintosh e Linux), application server, sistemi di backup, mail server, internet server, database, terminal server, ecc...), software di emulazione, virtualizzazioni, manutenzione ed aggiornamento siti web (struttura e contenuti). Networking in genere, su cavo o wireless, ad esclusione degli aspetti legati al firewalling e alla sicurezza in genere. Attività progettuale e di analisi.

✓ **SICUREZZA - Backup e disaster recovery**

Bonifica e messa in sicurezza dei sistemi informativi, predisposizione e tuning sistemi sicurezza, amministrazione sicurezza rete, attività su firewall e VPN. Assistenza ad hardware e software finalizzati al backup dei dati o ad attività di disaster recovery.

✓ **PROGRAMMAZIONE**

Analisi e programmazione nei vari ambienti di sviluppo.

1.2 Le formule possibili sono le seguenti (scegliere un'opzione).

- **Best Effort** - inizio intervento nei tempi migliori possibili, ma senza limiti.
- **16H (Ricarica Iniziale Annuale minima: Euro 1.000,00)** - inizio intervento entro le 16 (sedici) ore lavorative dall'apertura del ticket.
- **08H (Ricarica Iniziale Annuale minima: Euro 1.500,00)** - inizio intervento entro le 8 (otto) ore lavorative dall'apertura del ticket.

Il credito non utilizzato alla scadenza annuale del contratto sarà cumulabile con quello dell'anno successivo solo in caso di rinnovo dello stesso tramite l'acquisto di una ricarica aggiuntiva.

**SIGLARE TUTTE LE PAGINE DEL CONTRATTO ED APPORRE DATA TIMBRO E FIRMA SULL'ULTIMA PAGINA**

1.3 Il Cliente sceglie l'importo della **Ricarica Iniziale Annuale** equivalente ad un credito prepagato a scalare, dal quale detrarre di volta in volta gli importi degli interventi goduti, secondo il Tariffario allegato che si intende accettato e sottoscritto con il presente contratto.

- Euro 250,00
- Euro 500,00
- Euro 750,00
- Euro 1.000,00
- Euro 1.250,00
- Euro 1.500,00

Qualora nel corso dei dodici mesi di validità del contratto si verificasse la necessità di ricaricare il credito residuo sarà possibile acquistare ulteriori ricariche aggiuntive scegliendo il taglio di ricarica tra quelli disponibili nel Tariffario allegato che si intende accettato e sottoscritto con il presente contratto. Il credito è valido per **12 (dodici) mesi** dalla data dell'ultima ricarica.

## **2. DURATA DEL CONTRATTO**

Il presente contratto avrà durata di **12 (dodici) mesi** dalla data di decorrenza. Il presente contratto decorre dalla data del pagamento in contanti oppure entro i tre giorni successivi alla data del Bonifico e/o Assegno Bancario; sono fatti salvi diversi accordi scritti tra le parti.

## **3. COSTO ANNUALE DEL SERVIZIO**

I costi, in funzione dei servizi richiesti e sottoscritti, sono riportati nel Tariffario allegato che si intende accettato e sottoscritto con il presente contratto in quanto parte integrante di questo. Tutte le tariffe espresse nel presente contratto sono da considerarsi IVA esclusa.

## **4. CONDIZIONI DI PAGAMENTO** (scegliere un'opzione)

- Per contanti o assegno alla firma del presente accordo;
- Con Bonifico bancario (Banca: Banca Popolare di Vicenza - Agenzia: Trieste n. 4  
ABI: 05728 - CAB: 02204 - C/C: 807570452492 IBAN: IT32 E057 2802 2048 0757 0452 492

## **5. CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO.**

Per tutto non previsto e/o indicato nel presente contratto le parti fanno espresso riferimento alla Condizioni Generali di Contratto riportati nel relativo allegato che si intende accettato e sottoscritto con il presente contratto in quanto parte integrante di questo.

## **6. FORO COMPETENTE**

In caso di controversia il Foro competente sarà esclusivamente quello di Trieste.

**Luogo e DATA DI ACCETTAZIONE:**

Per approvazione, il CLIENTE (timbro e firma del rapp. legale)

Per la BI@Work S.r.l.

Ai sensi degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile, il Cliente dichiara di aver preso attenta visione di tutti i paragrafi del presente accordo e di accettare espressamente e senza riserbo le clausole: 1. Oggetto del contratto, 2. Durata del contratto; 5. Condizioni Generali di Contratto; 6. Foro competente.

Per approvazione, il CLIENTE (timbro e firma del rapp. legale)

Per la BI@Work S.r.l.

**SIGLARE TUTTE LE PAGINE DEL CONTRATTO ED APPORRE DATA TIMBRO E FIRMA SULL'ULTIMA PAGINA**

## CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

### Art. 1 - DEFINIZIONI

1.1 - Ai fini delle presenti Condizioni Generali di Servizio, i termini successivamente indicati, ove ripetuti con lettera maiuscola avranno il seguente significato, con la precisazione che i termini definiti al singolare si intendono definiti anche al plurale e viceversa.

- “**Assistenza**”: Servizi di Assistenza tecnica erogabili da BI@Work al Cliente quali ad esempio (ma non solo) servizi di installazione, configurazione, manutenzione, assistenza tecnica, consulenza, analisi, progettazione, sviluppo, ecc.;
- “**Cliente**”: il soggetto (azienda e/o ente e/o associazione e/o organizzazione e/o persona fisica) che richiede (anche per tramite di propri collaboratori e/o incaricati) ad BI@Work i servizi di assistenza tecnica, mediante apertura di trouble ticket.
- “**Condizioni Generali di Servizio**”: Le presenti Condizioni Generali di Servizio applicabili sia ai Clienti che abbiano sottoscritto uno specifico contratto di assistenza sia ai Clienti senza specifico contratto di assistenza.
- “**Credenziali**”: il codice e/o i codici personali (ad esempio password e/o identificativo e password e/o pin, ecc.), che consentono di avere accesso ad aree riservate, pannelli di controllo e/o di amministrazione di software, strumentazioni informatiche, servizi, ecc.
- “**Fornitori Terzi**”: fornitori diversi da BI@Work (quali ad esempio progettisti, impiantisti, operai, consulenti, fornitori di connettività, di telefonia, di energia elettrica, di servizi in genere, di beni e/o prodotti, di apparecchiature, ecc.) le cui forniture e il cui operato possano influire su tempi e funzionamento di Articoli e/o Servizi forniti da BI@Work.
- “**BI@Work**”: BI@Work Srl - con sede Via Caboto 19/1 34147 Trieste - Tel. +39 040 9896.513 Fax +39 040 4606.9261 - azienda che fornisce Servizi di Assistenza al Cliente.
- “**Servizi di Assistenza**”: Vedi Assistenza.
- “**Ticket**”: la richiesta di aiuto effettuata dal Cliente a BI@Work in merito ad uno dei seguenti casi:
  - a) malfunzionamento e/o guasto e/o rottura di prodotti hardware e/o software;
  - b) malfunzionamento e/o guasto di un servizio informatico;
  - c) richiesta di installazione e/o configurazione e/o messa in opera di prodotti informatici (hardware e/o software) e/o di servizi;
  - d) richiesta di consulenza informatica;
  - e) richiesta di analisi e/o progettazione e/o sviluppo di soluzioni informatiche;
- “**Trouble ticket**”: vedi ticket.

### Art. 2 - MODALITA' DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

2.1 - Salvo quanto diversamente concordato per iscritto, quando dovuto e/o possibile, il servizio di assistenza BI@Work potrà essere erogato con le seguenti modalità:

- a) indicazioni, consigli e suggerimenti resi al Cliente (e/o a incaricati da questo preposti) in forma scritta, verbale, telefonica, email o a mezzo altri strumenti di comunicazione quali chat, forum, ecc.;
- b) interventi presso la sede del Cliente;
- c) interventi in teleassistenza (via internet o con altri strumenti);

### Art. 3 - TERMINI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 - Spetterà ad BI@Work, di volta in volta, scegliere tra quelle elencate all'art. 2 delle presenti Condizioni Generali di Servizio, la modalità ritenuta più idonea ad erogare l'Assistenza.

3.2 - BI@Work opera dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 con esclusione della festa patronale e di eventuali periodi di chiusura.

3.3 - Fatto salvo quanto eventualmente diversamente concordato con BI@Work per iscritto, non sono garantite né l'esecuzione delle Assistenze, né i tempi di intervento.

3.4 - Per i Clienti senza specifico contratto di assistenza il ticket dovrà essere aperto sempre in forma scritta a mezzo email all'indirizzo assistenza@biatwork.com specificando le generalità dell'azienda interessata e di chi effettua la richiesta.

3.5 - Per i Clienti con specifico contratto di assistenza il ticket potrà essere aperto via fax, via mail o telefonicamente.

3.6 - Quando il Cliente richieda intervento di Assistenza tecnica per i casi indicati alle lettere a) e b) dell'art. 1.1, nel Ticket si dovrà sempre specificare una completa e dettagliata descrizione del problema rilevato, gli identificativi (a titolo di esempio: serial number, identificativo di postazione, indirizzo IP, codice, ecc.) di hardware e software eventualmente interessati dal problema e i nominativi delle persone incaricati di adoperarli, oltre a tutte le informazioni che si ritenessero utili all'identificazione o alla risoluzione del problema stesso.

3.7 - L'apertura di Ticket implica l'accettazione da parte del Cliente, delle presenti Condizioni Generali di Servizio.

### Art. 4 - RENDICONTAZIONE ATTIVITA'

4.1 - Quando i Servizi richiesti dal Cliente necessitino di un intervento sul posto, al termine dei sopralluoghi il personale incaricato da

### **SIGLARE TUTTE LE PAGINE DELLE CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO**

BI@Work sottoporrà alla firma del Cliente (o di un suo incaricato) un Foglio d'Intervento, contenente una sintesi delle attività svolte da BI@Work, le date e gli orari di riferimento e le eventuali risultanze. Tale Foglio d'Intervento dovrà essere controfirmato dal personale incaricato da BI@Work.

4.2 - Quando il Cliente (o un suo incaricato) dissenta da quanto indicato in un Foglio d'Intervento o in uno di Collaudo, potrà integrarne il contenuto con proprie osservazioni, fermo restando l'obbligo di BI@Work e del Cliente a sottoscrivere contestualmente il documento.

4.3 - Quando il Cliente (o suo incaricato) rifiuti di sottoscrivere un Foglio d'Intervento tale foglio sarà in ogni caso sottoscritto dal personale incaricato da BI@Work e sua copia trasmessa al Cliente, il quale entro il giorno lavorativo successivo a quello di ricevimento di tale documento, dovrà spedire a BI@Work (a mezzo raccomandata A/R) comunicazione contenente la circostanziata spiegazione del rifiuto a firmare. Nei casi di cui prima, quando il Cliente non spedisca la raccomandata nei modi e tempi indicati, il contenuto del documento sottoscritto unilateralmente da BI@Work si intenderà (a tutti gli effetti) automaticamente sottoscritto e approvato anche dal Cliente.

4.4 - Per il periodo di validità del contratto, BI@Work renderà la durata di tutte le assistenze tramite una scheda riepilogativa inviata mensilmente al Cliente via email e/o fax.

#### **Art. 5 - TARIFFE DEL SERVIZIO**

5.1 - Salvo quanto diversamente concordato tra il Cliente e BI@Work per iscritto, alle assistenze si applica il Tariffario ufficiale allegato.

5.2 - Le tariffe di cui sopra non sono comprensive di prodotti (hardware e/o software) e materiali (di consumo e/o vari) eventualmente necessari, il cui costo sarà fatturato a parte.

#### **Art. 6 - CREDENZIALI**

6.1 - Nei casi in cui le Assistenze richiedano l'impiego di Credenziali, se queste siano già in propria disponibilità saranno direttamente utilizzate da BI@Work, se invece quest'ultima ne fosse sprovvista BI@Work si limiterà ad assistere il Cliente, dopo che questi abbia introdotto nei dispositivi / prodotti / servizi interessati le Credenziali che consentano ad BI@Work di operare, in modo che BI@Work possa svolgere l'Assistenza senza venirne a conoscenza.

6.2 - Salvo quanto diversamente pattuito per iscritto tra le parti, la cessione delle Credenziali al Cliente, avverrà esclusivamente presso gli Uffici di BI@Work, mediante sottoscrizione da parte del Cliente di apposito VCC (Verbale di Cessione Credenziali).

6.3 - Nei casi di cessione delle Credenziali da BI@Work al Cliente, quest'ultimo sarà tenuto alla loro contestuale verifica e variazione, sollevando espressamente (fin dal momento della firma del Verbale di Cessione Credenziali) la BI@Work, il suo personale incaricato e i suoi partners da qualsiasi responsabilità per eventuali abusi, malfunzionamenti e danni d'immagine, patrimoniali ed economici, derivanti dall'impiego di tali Credenziali e/o di prodotti e/o servizi ai quali queste si riferiscano, assumendo su di sé tutte le responsabilità derivanti dalla custodia e dall'utilizzo delle Credenziali ricevute.

#### **Art. 7 - RESPONSABILITA' PER I SERVIZI**

7.1 - Salvo quanto diversamente ed espressamente concordato per iscritto, e ferme restando le norme imperative di legge, resta inteso che BI@Work sarà responsabile dell'eventuale danno cagionato al Cliente (a seguito di Ticket e/o Assistenza) limitatamente al danno emergente; resta perciò esclusa la responsabilità per i danni indiretti, quale lucro cessante e cioè perdite di ricavi e/o di profitto e/o di opportunità commerciali e/o di affari, nonché danni per la lesione all'immagine e/o alla reputazione commerciale. Fermo restando quanto sopra, BI@Work non sarà in alcun caso tenuta a risarcire danni per importi superiori ai corrispettivi dell'Assistenza richiesta e/o prestata, salvo le previsioni inderogabili di legge.

7.2 - In ogni caso BI@Work non sarà responsabile di danni derivanti al Cliente od a terzi in conseguenza di interruzioni, sospensioni, ritardi o malfunzionamenti dovuti a fatto del Cliente o di terzi o dipendenti da caso fortuito o da eventi di forza maggiore o dipendenti da fattori tecnici.

7.3 - BI@Work non sarà responsabile per problematiche relative ad Articoli e/o Servizi e/o hardware e/o software commercializzati e/o installati e/o assistiti da BI@Work, quando questi non ne sia il produttore.

#### **Art. 8 - MOROSITA' E MANCATI PAGAMENTI**

8.1 - Per i Clienti senza specifico contratto di assistenza, a fronte delle Assistenze saranno emesse al Cliente fatture con scadenza di pagamento in data fattura.

8.2 - Nell'ipotesi in cui non vengano rispettate le Condizioni di Pagamento delle fatture, BI@Work, anche senza costituzione di messa in mora del Cliente, gli applicherà interessi pari al tasso ufficiale di sconto maggiorato di cinque punti percentuali.

8.3 - A seguito del mancato rispetto delle Condizioni di Pagamento da parte del Cliente, BI@Work potrà rifiutarsi di dare seguito ad ulteriori richieste di Assistenza e si riserva il diritto di sospendere e/o interrompere eventuali altre forniture in corso, restando sollevata da qualsiasi responsabilità per eventuali danni d'immagine, patrimoniali e/o economici e/o d'altro genere, accusati dal Cliente.

#### **Art. 9 - LEGGE APPLICABILE - FORO COMPETENTE**

9.1 - Le presenti Condizioni Generali di Servizio sono regolate dalla legge italiana.

9.2 - Per ogni eventuale controversia riflettente i rapporti regolati dalle presenti Condizioni Generali di Servizio sarà unicamente competente il foro di Trieste, con esclusione di ogni eccezione e/o deroga.

### **SIGLARE TUTTE LE PAGINE DELLE CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO**

## TARIFFARIO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA

### TARIFFARIO PER CLIENTI CON CONTRATTO (Clienti GOLD) - INTERVENTI IN TELEASSISTENZA

- ✓ **Assistenza STANDARD - tariffa oraria: 40 €**  
Attività di assistenza tecnica base (installazione, riparazione, configurazione) di tipo hardware e/o software su PC Client (Windows, Macintosh e Linux) ad esclusione di software di emulazione, applicativi client-server, migrazione posta tra profili, bonifica da virus, malware, aggressioni esterne. Installazione e configurazione di accessori e periferiche base (stampanti, scanner, webcam, ecc.) ad esclusione di periferiche per il networking (modem, router, firewall, switch managed, ecc.) o che richiedano competenze specialistiche.
- ✓ **Assistenza SPECIALISTICA - tariffa oraria: 60 €**  
Attività di assistenza hardware e software su Server tra cui sistemi operativi server (Windows, Macintosh e Linux), application server, sistemi di backup, mail server, internet server, database, terminal server, ecc...), software di emulazione, virtualizzazioni, manutenzione ed aggiornamento siti web (struttura e contenuti). Networking in genere, su cavo o wireless, ad esclusione degli aspetti legati al firewalling e alla sicurezza in genere. Attività progettuale e di analisi.
- ✓ **SICUREZZA - Backup e disaster recovery - tariffa oraria: 80 €**  
Bonifica e messa in sicurezza dei sistemi informativi, predisposizione e tuning sistemi sicurezza, amministrazione sicurezza rete, attività su firewall e VPN. Assistenza ad hardware e software finalizzati al backup dei dati o ad attività di disaster recovery.
- ✓ **PROGRAMMAZIONE - tariffa oraria: 100 €**

Gli interventi in teleassistenza richiesti da clienti GOLD (con contratto di assistenza) hanno priorità rispetto a quelli degli altri clienti. A prescindere dall'effettiva durata, per gli interventi in teleassistenza erogati ai clienti GOLD, saranno fatturati minimo dieci minuti.

### TARIFFARIO PER CLIENTI CON CONTRATTO (Clienti GOLD) - INTERVENTI ON-SITE

- ✓ **Assistenza STANDARD - tariffa oraria: 50 €**  
Attività di assistenza tecnica base (installazione, riparazione, configurazione) di tipo hardware e/o software su PC Client (Windows, Macintosh e Linux) ad esclusione di software di emulazione, applicativi client-server, migrazione posta tra profili, bonifica da virus, malware, aggressioni esterne. Installazione e configurazione di accessori e periferiche base (stampanti, scanner, webcam, ecc.) ad esclusione di periferiche per il networking (modem, router, firewall, switch managed, ecc.) o che richiedano competenze specialistiche.
- ✓ **Assistenza SPECIALISTICA - tariffa oraria: 70 €**  
Attività di assistenza hardware e software su Server tra cui sistemi operativi server (Windows, Macintosh e Linux), application server, sistemi di backup, mail server, internet server, database, terminal server, ecc...), software di emulazione, virtualizzazioni, manutenzione ed aggiornamento siti web (struttura e contenuti). Networking in genere, su cavo o wireless, ad esclusione degli aspetti legati al firewalling e alla sicurezza in genere. Attività progettuale e di analisi.
- ✓ **SICUREZZA - Backup e disaster recovery - tariffa oraria: 90 €**  
Bonifica e messa in sicurezza dei sistemi informativi, predisposizione e tuning sistemi sicurezza, amministrazione sicurezza rete, attività su firewall e VPN. Assistenza ad hardware e software finalizzati al backup dei dati o ad attività di disaster recovery.
- ✓ **PROGRAMMAZIONE - tariffa oraria: 110 €**  
Analisi e programmazione nei vari ambienti di sviluppo.

Gli interventi richiesti dai clienti GOLD (con contratto di assistenza) hanno priorità rispetto a quelli degli altri clienti. Per gli interventi eseguiti on-site presso i clienti GOLD, a prescindere dall'effettiva durata, sarà fatturata minimo un'ora.

### TARIFFARIO PER CLIENTI SENZA SPECIFICO CONTRATTO DI ASSISTENZA

- ✓ **Assistenza STANDARD - tariffa oraria: 60 €**  
Attività di assistenza tecnica base (installazione, riparazione, configurazione) di tipo hardware e/o software su PC Client (Windows, Macintosh e Linux) ad esclusione di software di emulazione, applicativi client-server, migrazione posta tra profili, bonifica da virus, malware, aggressioni esterne. Installazione e configurazione di accessori e periferiche base (stampanti, scanner, webcam, ecc.) ad esclusione di periferiche per il networking (modem, router, firewall, switch managed, ecc.) o che richiedano competenze specialistiche.
- ✓ **Assistenza SPECIALISTICA - tariffa oraria: 80 €**  
Attività di assistenza hardware e software su Server tra cui sistemi operativi server (Windows, Macintosh e Linux), application server, sistemi di backup, mail server, internet server, database, terminal server, ecc...), software di emulazione, virtualizzazioni, manutenzione ed aggiornamento siti web (struttura e contenuti). Networking in genere, su cavo o wireless, ad esclusione degli aspetti legati al firewalling e alla sicurezza in genere. Attività progettuale e di analisi.
- ✓ **SICUREZZA - Backup e disaster recovery - tariffa oraria: 100 €**  
Bonifica e messa in sicurezza dei sistemi informativi, predisposizione e tuning sistemi sicurezza, amministrazione sicurezza rete, attività su firewall e VPN. Assistenza ad hardware e software finalizzati al backup dei dati o ad attività di disaster recovery.
- ✓ **PROGRAMMAZIONE - tariffa oraria: 120€**  
Analisi e programmazione nei vari ambienti di sviluppo.
- ✓ **Gestione apertura chiamata (solo per interventi on-site): 60 €**

Gli interventi fuori contratto di assistenza, hanno priorità più bassa, rispetto a quelli in assistenza. A prescindere dall'effettiva durata, per gli interventi fuori assistenza (a clienti privi di contratto) saranno fatturate minimo due ore per interventi on-site (presso la sede del

### **SIGLARE TUTTE LE PAGINE DEL TARIFFARIO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA**

cliente) e minimo un'ora per quelli in teleassistenza.

### **ORARI INTERVENTI**

Gli interventi sono svolti nelle giornate lavorative non festive (Lunedì - Venerdì 9.00 - 13.00 / 14.00 - 18.00). I clienti GOLD possono scegliere per il proprio contratto di assistenza tra diversi tipi di SLA (Service Level Agreement):

- **Best effort** (inizio intervento nei tempi migliori possibili, ma senza limiti)
- **16H** (inizio intervento entro le 16 ore lavorative dall'apertura del trouble ticket)
- **08H** (inizio intervento entro le 08 ore lavorative dall'apertura del trouble ticket)

Opzioni:

- + 25% Per gli interventi di assistenza dei contratti con SLA 16H
- + 50% Per gli interventi di assistenza dei contratti con SLA 08H
- + 20% Per interventi (quando possibili) fuori orario di lavoro
- + 30% Per gli interventi (quando possibili) effettuati il sabato
- + 60% Per gli interventi (quando possibili) effettuati la domenica o altri giorni festivi.

Le percentuali addizionali sopra elencate, si applicano anche ad eventuali gettoni di apertura chiamata.

### **DISTANZE E TRASFERTE**

Per distanze superiori ai 30 Km dalla sede della BI@Work, saranno addebitati anche i tempi di viaggio oltre a un contributo pari a € 0,40+IVA/Km. di distanza dal luogo di partenza. Per interventi che richiedano il soggiorno fuori sede saranno addebitati anche i costi di vitto e alloggio.

### **FUNZIONAMENTO DEI CONTRATTI DI ASSISTENZA**

I clienti che sottoscrivono il contratto annuale di assistenza tecnica, clienti GOLD, corrispondono annualmente ad BI@Work un'importo definito **Ricarica Iniziale Annuale**, equivalente ad un credito prepagato a scalare, dal quale detrarre di volta in volta gli importi degli interventi goduti, secondo i tariffari sopra indicati.

L'importo della Ricarica iniziale annuale, sarà consigliato da un consulente BI@Work analizzando la dimensione e tipologia degli impianti da assistere e in ogni caso non potrà essere inferiore ad Euro 250,00+IVA per sede da assistere.

In ipotesi di esaurimento del credito residuo, il cliente GOLD può acquistare ulteriori ricariche, disponibili nei tagli indicati più avanti.

Per alcuni tagli di ricarica, il credito erogato da BI@Work può superare l'importo pagato, consentendo al cliente di **realizzare importanti risparmi sui servizi di assistenza**.

Per poter sottoscrivere un contratto con SLA 16H è richiesto un minimo di Ricarica iniziale annuale di Euro 1.000,00+IVA, mentre per poter sottoscrivere un contratto con SLA 08H è richiesto un minimo di Ricarica iniziale annuale di Euro 1.500,00+IVA.

Il servizio di assistenza tecnica può essere erogato con due modalità:

- manutenzione programmata
- intervento di assistenza tecnica

La **manutenzione programmata** è un'attività, che può anche essere ciclica, schedata da BI@Work con il cliente, per favorire un miglior funzionamento degli impianti assistiti.

Per i clienti che abbiano sottoscritto i contratti di assistenza con SLA 16H o SLA 08H, gli interventi di manutenzione programmata non vanno soggetti alle maggiorazioni previste per il tipo di SLA prescelto.

Gli interventi di **assistenza tecnica** sono invece eseguiti su richiesta del cliente, a seguito di apertura di un *trouble ticket* mediante fax, mail o telefonicamente.

Per gli interventi di assistenza tecnica sottoscritti con SLA 16H o 08H, sono dovute le maggiorazioni previste dal listino.

Anche i clienti privi di contratto di assistenza o i clienti GOLD, che non abbiano espressamente sottoscritto SLA 16H o 08H, possono richiedere interventi con questi tempi (non garantiti), nei casi in cui sia possibile soddisfare la richiesta del cliente, saranno applicate le maggiorazioni previste per tali SLA.

### **SIGLARE TUTTE LE PAGINE DEL TARIFFARIO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA**

**RICARICHE**

Nella seguente tabella sono riportati i tagli delle ricariche, che possono essere acquistati tanto per la Ricarica minima annuale, che per successive ricariche del credito.

<b>TABELLA RICARICHE</b>			
Ricarica	% Omaggio	Omaggio	Credito
€ 250,00	0,00%	€ 0,00	€ 250,00
€ 500,00	6,00%	€ 30,00	€ 530,00
€ 750,00	9,00%	€ 67,50	€ 817,50
€ 1.000,00	12,00%	€ 120,00	€ 1.120,00
€ 1.250,00	15,00%	€ 187,50	€ 1.437,50
€ 1.500,00	18,00%	€ 270,00	€ 1.770,00

Come è possibile osservare da un certo taglio in poi, al valore della ricarica corrisponde un OMAGGIO che si traduce in un credito maggiore dell'importo realmente pagato. In questo modo l'omaggio accreditato corrisponde ad uno sconto sulle tariffe di assistenza, come mostrato nella seguente tabella.

<b>ASSISTENZA ON-SITE</b>					<b>ASSISTENZA REMOTA – TELEASSISTENZA</b>				
<b>ASSISTENZA STANDARD</b>					<b>ASSISTENZA STANDARD</b>				
Tariffa	Ricarica	Omaggio	Credito	Costo*	Tariffa	Ricarica	Omaggio	Credito	Costo*
<b>€ 50,00</b>	€ 250,00	0,00%	€ 250,00	€ 50,00	<b>€ 40,00</b>	€ 250,00	0,00%	€ 250,00	€ 40,00
€ 50,00	€ 500,00	6,00%	€ 530,00	€ 47,17	€ 40,00	€ 500,00	6,00%	€ 530,00	€ 37,74
€ 50,00	€ 750,00	9,00%	€ 817,50	€ 45,87	€ 40,00	€ 750,00	9,00%	€ 817,50	€ 36,70
€ 50,00	€ 1.000,00	12,00%	€ 1.120,00	€ 44,64	€ 40,00	€ 1.000,00	12,00%	€ 1.120,00	€ 35,71
€ 50,00	€ 1.250,00	15,00%	€ 1.437,50	€ 43,48	€ 40,00	€ 1.250,00	15,00%	€ 1.437,50	€ 34,78
€ 50,00	€ 1.500,00	18,00%	€ 1.770,00	€ 42,37	€ 40,00	€ 1.500,00	18,00%	€ 1.770,00	€ 33,90
<b>ASSISTENZA SPECIALISTICA</b>					<b>ASSISTENZA SPECIALISTICA</b>				
Tariffa	Ricarica	Omaggio	Credito	Costo*	Tariffa	Ricarica	Omaggio	Credito	Costo*
<b>€ 70,00</b>	€ 250,00	0,00%	€ 250,00	€ 70,00	<b>€ 60,00</b>	€ 250,00	0,00%	€ 250,00	€ 60,00
€ 70,00	€ 500,00	6,00%	€ 530,00	€ 66,04	€ 60,00	€ 500,00	6,00%	€ 530,00	€ 56,60
€ 70,00	€ 750,00	9,00%	€ 817,50	€ 64,22	€ 60,00	€ 750,00	9,00%	€ 817,50	€ 55,05
€ 70,00	€ 1.000,00	12,00%	€ 1.120,00	€ 62,50	€ 60,00	€ 1.000,00	12,00%	€ 1.120,00	€ 53,57
€ 70,00	€ 1.250,00	15,00%	€ 1.437,50	€ 60,87	€ 60,00	€ 1.250,00	15,00%	€ 1.437,50	€ 52,17
€ 70,00	€ 1.500,00	18,00%	€ 1.770,00	€ 59,32	€ 60,00	€ 1.500,00	18,00%	€ 1.770,00	€ 50,85
<b>SICUREZZA</b>					<b>SICUREZZA</b>				
Tariffa	Ricarica	Omaggio	Credito	Costo*	Tariffa	Ricarica	Omaggio	Credito	Costo*
<b>€ 90,00</b>	€ 250,00	0,00%	€ 250,00	€ 90,00	<b>€ 80,00</b>	€ 250,00	0,00%	€ 250,00	€ 80,00
€ 90,00	€ 500,00	6,00%	€ 530,00	€ 84,91	€ 80,00	€ 500,00	6,00%	€ 530,00	€ 75,47
€ 90,00	€ 750,00	9,00%	€ 817,50	€ 82,57	€ 80,00	€ 750,00	9,00%	€ 817,50	€ 73,39
€ 90,00	€ 1.000,00	12,00%	€ 1.120,00	€ 80,36	€ 80,00	€ 1.000,00	12,00%	€ 1.120,00	€ 71,43
€ 90,00	€ 1.250,00	15,00%	€ 1.437,50	€ 78,26	€ 80,00	€ 1.250,00	15,00%	€ 1.437,50	€ 69,57
€ 90,00	€ 1.500,00	18,00%	€ 1.770,00	€ 76,27	€ 80,00	€ 1.500,00	18,00%	€ 1.770,00	€ 67,80
<b>PROGRAMMAZIONE</b>					<b>PROGRAMMAZIONE</b>				
Tariffa	Ricarica	Omaggio	Credito	Costo*	Tariffa	Ricarica	Omaggio	Credito	Costo*
<b>€ 110,00</b>	€ 250,00	0,00%	€ 250,00	€ 110,00	<b>€ 100,00</b>	€ 250,00	0,00%	€ 250,00	€ 100,00
€ 110,00	€ 500,00	6,00%	€ 530,00	€ 103,77	€ 100,00	€ 500,00	6,00%	€ 530,00	€ 94,34
€ 110,00	€ 750,00	9,00%	€ 817,50	€ 100,92	€ 100,00	€ 750,00	9,00%	€ 817,50	€ 91,74
€ 110,00	€ 1.000,00	12,00%	€ 1.120,00	€ 98,21	€ 100,00	€ 1.000,00	12,00%	€ 1.120,00	€ 89,29
€ 110,00	€ 1.250,00	15,00%	€ 1.437,50	€ 95,65	€ 100,00	€ 1.250,00	15,00%	€ 1.437,50	€ 86,96
€ 110,00	€ 1.500,00	18,00%	€ 1.770,00	€ 93,22	€ 100,00	€ 1.500,00	18,00%	€ 1.770,00	€ 84,75

\* Reale costo orario in Euro in base al taglio di ricarica acquistato

N.B.: I prezzi indicati sono al netto di IVA e non comprendono il costo di eventuali parti hardware o software da fornire o sostituire.

**SIGLARE TUTTE LE PAGINE DEL TARIFFARIO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA**