

Roma 30/11/2006

Spett.le
P&C Sistemi
Via dei Berio, 86
00155 Roma (RM)

Offerta: FF0100

Oggetto : Supporto tecnico e sistemistico.

Vi sottoponiamo la nostra migliore offerta relativa a quanto in oggetto, alle condizioni qui di seguito elencate:

Valutate le più comuni esigenze al fine di meglio utilizzare un supporto informatico e di assistenza tecnica si è ritenuto opportuno offrire, oltre alla classica soluzione a *chiamata*, la formula a *gettone*, questa prevede l'acquisto di un *pacchetto* di ore da utilizzare nei modi e nei tempi a Voi più congeniali.

Nel *pacchetto* sono stati diversificati quattro tipi d'intervento, un primo denominato *Programmato* pianificato dalle parti, un secondo denominato *Urgente* di carattere più rapido, un terzo denominato *Straordinario* destinato a risolvere problematiche particolari e un quarto di *Manutenzione* per il mantenimento efficiente dei sistemi.

Ogni intervento è da effettuarsi nell'ambito del tipo *Programmato* fatta eccezione per i casi elencati ai punti 1.2 - 1.3 - 1.5.

Vengono considerati *Straordinari* gli interventi le cui caratteristiche sono specificate ai punti 2 -3 -4 -5, per cui la P&C SISTEMI fornirà un piano d'intervento, specificando tempi e modi.

Se non diversamente specificato, sono così articolati ed atti ad offrire:

1. Assistenza tecnica
 - 1.1. Qualsiasi intervento legato a malfunzionamenti software o hardware.
 - 1.2. Assistenza telefonica gratuita.
 - 1.3. Assistenza in collegamento remoto, gratuita per interventi risolvibili con tale modalità.
 - 1.4. Intervento *Urgente* entro le 48 ore successive alla chiamata presso la Vostra sede per casi che compromettano gravemente lo svolgimento delle attività.
 - 1.4.1. Detto intervento, di carattere *Urgente*, è da considerarsi provvisorio, atto cioè a ristabilire un flusso accettabile di lavoro. L'ottimizzazione e la personalizzazione del sistema verrà effettuata se possibile nell'ambito dell'intervento, altrimenti verrà rimandata nell'ambito di un intervento programmato.
 - 1.5. Verrà applicato un supplemento pari a 1 *gettone* per ogni intervento fuori il GRA.
2. Creazione e standardizzazione di procedure informatiche aziendali.
 - 2.1. Creazione di software o procedure automatizzate atte a velocizzare e fissare gli standard aziendali.
 - 2.2. Produzione di documentazione.
 - 2.3. Presentazioni Aziendali.
3. Formazione e aggiornamento utenti.
 - 3.1. Supporto ai singoli utenti attraverso formazione per gruppi o *Help desk* e affiancamento per singoli casi specifici.
4. Supporto alla gestione della rete e dei singoli PC.
 - 4.1. Installazione o reinstallazione di Sistemi Operativi o pacchetti applicativi.
 - 4.2. Configurazione e ottimizzazione di: singoli PC, sistema di rete, periferiche.
 - 4.3. Manutenzione periodica del software dei singoli PC con operazioni quali backup, scansione dei dischi, deframmentazione dei dati, scansione Virus ecc. ecc.
 - 4.4. Amministrazione Server, creazione e gestione utenti, gestione domini.
 - 4.5. Gestione archivio *Drivers* e Manuali.
5. Scheda riepilogativa dell'intervento svolto verrà consegnata successivamente all'intervento.

Nello specifico i *pacchetti* offerti sono da 10 *interventi* (1 ora l'uno) e sono così suddivisi:

Prezzo unitario a Voi riservato per l'acquisto da uno a tre pacchetti	€ 300,00
Prezzo a unitario Voi riservato per l'acquisto da quattro a otto pacchetti	€ 250,00
Prezzo a unitario Voi riservato per l'acquisto di oltre otto pacchetti	€ 200,00

L'acquisto di *pacchetti* in tempi differenti non verrà considerato cumulabile.

Ricordiamo qualora non s'intenda aderire alla formula a *gettone* che la P&C SISTEMI offre servizio d'assistenza tecnica a *chiamata* nello specifico:

Diritto di chiamata.	€ 15,00
Supplemento per interventi fuori del GRA	€ 15,00
Costo orario.	€ 40,00

La P&C SISTEMI rimane comunque a disposizione per preventivi o contrattazioni che prevedano formule diverse più adeguate alle esigenze del singolo cliente.

Altre specificazioni:

- Per intervento *urgente* s'intende un intervento entro le 48 ore successive alla chiamata per quei casi che compromettano gravemente lo svolgimento delle attività.
- Per intervento *programmato* s'intende un intervento concordato tra le parti che non superi i tempi di una giornata lavorativa. L'intervento *programmato* verrà pianificato con accordo tra le parti.
- Per intervento *straordinario* s'intende un intervento che preveda un impegno di tempo superiore ad una giornata lavorativa e pertanto non eseguibile nei normali tempi di risposta. L'intervento *straordinario* verrà pianificato con accordo tra le parti.
- L'assistenza in collegamento remoto viene effettuata se possibile attraverso internet e Microsoft net meeting, fornito con i sistemi operativi Windows. Ove questo non fosse presente o non fosse possibile effettuare una semplice connessione la P&C SISTEMI è in grado di fornire soluzioni alternative attraverso software di gestione remota o studio di collegamenti Ad Hoc. Non è prevista in questi casi la fornitura del software necessario al collegamento e la configurazione del sistema verrà valutata come un qualsiasi intervento..
- Le attività d'intervento nei punti 1-2-3-4-5 e i loro relativi sottoparagrafi, sono da considerarsi prettamente descrittive ed atte ad offrire: lavoro, supporto e consulenza nei limiti dei *pacchetti* e dei *gettoni* a disposizione nonché delle scadenze previste, non rappresentano per tanto il fine dello stesso, né del contratto.
- Per ogni intervento a *chiamata* verrà comunque addebitato il costo di un ora, più i diritti di chiamata.

CONDIZIONI GENERALI:

Prezzi: **IVA esclusa al 20%**

Validità offerta: 15 GG

Il pagamento verrà addebitato in un'unica soluzione all'acquisto dei pacchetti o in due per acquisti superiori ai sei pacchetti.

L'accettazione dei termini di questa offerta verrà considerata valida se debitamente timbrata e firmata quindi rispedita alla P&C SISTEMI.

Farà fede per la decorrenza, le quantità e i costi la fattura d'acquisto.

In attesa di un Vostro cortese riscontro, ci confermiamo a Vostra disposizione per ogni eventuale chiarimento ed approfondimento.

Con l'occasione porgiamo distinti saluti.