



Offerta Hardware

Preparata per il



OFFERTA SERVIZI INTEGRATI COMPUTER ASSISTANCE :

A – Servizi di assistenza tecnica

B – Gestione finanziaria – Noleggi operativi , Leasing

C – Auditing / gestione parco informatico

D – Consulenza / realizzazione aggiornamento tecnologico :

- Virtualizzazione
- Hosting / housing
- Progetti VOIP

E – Roll out / Body Rental

Servizi di manutenzione per **COMUNE DI CATTOLICA**

La proposta per *COMUNE DI CATTOLICA* prevede l'erogazione di servizi integrati a supporto dell'utilizzatore finale.

L'integrazione di tutti i servizi è attivata attraverso un unico punto di ricezione di tutte le richieste di supporto e di informazione, successivamente smistate agli enti preposti: Help Desk, Assistenza Tecnologica, Manutenzione Hardware.

I servizi proposti sono i seguenti:

- **Manutenzione Hardware:** interventi per garantire la massima disponibilità dei Posti di Lavoro

Il servizio di upgrading riguarda l'aggiornamento delle periferiche del sistema AS/400 installato c/o la sede del Cliente, effettuato con materiale acquistato in un contatto separato dal Cliente e prevede le seguenti macro-attività:

- installazione del kit secondo le specifiche dei Costruttori;
- verifica delle funzionalità.

Per le modalità operative di esecuzione del servizio, non sono previste attività di backup e/o travaso dei dati memorizzati sui dischi del sistema.

Ricezione chiamate e screening

Tutte le richieste di supporto effettuate pervengono all'Help Desk, la struttura preposta alla gestione delle chiamate.

Il Centro accoglie tramite Telefono / Fax o e-mail, le richieste d'intervento dei clienti Computer Assistance. L'operatore richiede al Cliente la denominazione dell'azienda e la matricola dell'apparecchiatura o lo speciale codice identificativo, attribuito ed applicato sul prodotto all'atto dell'installazione o dopo la stipula di un contratto. Senza queste semplici informazioni che permettono l'esatta attribuzione della richiesta d'intervento non è possibile inoltrare la richiesta.

Per la gestione delle attività tecniche, l' Help Desk è dotato di un data base contenente le informazioni relative al contratto in essere con il richiedente. In questo modo è in grado di effettuare lo screening della richiesta, attività finalizzata all'individuazione della tipologia del guasto e alla soluzione di anomalie semplici risolvibili telefonicamente. Successivamente, la richiesta di intervento è smistata in tempo reale al tecnico più competente per la soluzione del problema, fornendo quanto rilevato in fase di screening per consentire un intervento risolutivo e di minima durata.

L'operatore del Centro, anche su richiesta del Cliente, può in qualsiasi momento visualizzare lo stato di avanzamento/chiusura delle chiamate registrate nel S.I.

Dotazioni di scorta e riparazioni

Ogni tecnico Computer Assistance operante sul territorio è dotato di un kit scorte minimale che gli consente una autonomia di attività giornaliera.

Computer Assistance, oltre al magazzino centrale scorte, ha una collaborazione con i principali produttori di Hardware, sui quali sono allocate le parti necessarie all'effettuazione dell'assistenza.

I tecnici operanti sul territorio fanno riferimento a detti magazzini per ripristinare il kit di dotazione, prelevare parti specifiche o di bassa diffusione nell'eventualità l'intervento lo richieda.

L'accordo con i maggiori costruttori prevede inoltre diversi servizi di consegna urgente, nel caso si verificasse la necessità di ripristinare rapidamente prodotti critici per il Cliente.

Supporto Tecnico

Il supporto ai tecnici operanti in field è assicurato dalla proficua collaborazione con la struttura Tecnica dei produttori, composta da specialisti che, avvalendosi di data base appositamente costituiti per la raccolta di anomalie e soluzioni, nonché di collegamenti con altri enti tecnici dei produttori, sono in grado di fornire soluzioni o di scalare il problema al produttore per l'individuazione della soluzione.

Formazione tecnica

La formazione del proprio personale è ritenuta da Computer Assistance un elemento essenziale per poter erogare un servizio qualitativamente valido in funzione delle attese del Cliente.

Computer Assistance ha avviato un piano formativo continuo di tutto il proprio personale con seminari disegnati in base alle differenti funzioni e responsabilità.

Il servizio di Manutenzione Hardware

Il servizio di manutenzione hardware copre solo le componenti hardware presenti nella configurazione del sistema, così come previsto dalla fornitura prodotti.

La manutenzione hardware sarà erogata da personale adeguatamente addestrato, secondo le modalità e con i Service Level Agreement (SLA) di seguito esposti.

Parco in assistenza

Il parco oggetto di Manutenzione è: [Come da Tabella Allegata](#)

Attivazione dell'intervento

L'attivazione della richiesta di intervento avverrà a cura del Cliente.

L'inoltro della richiesta potrà avvenire telefonicamente, via fax e/o via e-mail, comunicando:

In ogni caso la richiesta dovrà essere corredata da almeno questi dati significativi:

- Matricola o Codice Identificativo dell'apparecchiatura
- Nome Cliente
- Indirizzo

Service Level Agreement

Con la definizione Service Level Agreement si identificano i riferimenti di modalità e di tempo in cui il servizio deve essere assicurato.

Tra questi riferimenti vi sono:

- Modalità di effettuazione dell'intervento (on site);
- Tempistica di intervento (**8 ore dalla chiamata**) per pc e stampanti secondarie
- Tempistica di intervento (**4 ore dalla chiamata**) per server, sistemi di AS/400 e stampanti primarie

Modalità di effettuazione degli interventi presso il cliente

La modalità di esecuzione dell'intervento previsto per la COMUNE DI CATTOLICA è la modalità **On Site** che prevede l'intervento del tecnico Computer Assistance presso il cliente, ove viene effettuata la riparazione del guasto.

Attività previste

- intervento del tecnico presso la sede di installazione dell'apparecchiatura;
- rimozione della causa del guasto, tramite sostituzione di parti sulla base dello scambio e/o tarature elettroniche e meccaniche finalizzate al recupero delle prestazioni iniziali dell'apparecchiatura.
- collaudo del sistema in tutte le sue funzionalità per verificare l'avvenuta eliminazione della causa del guasto.
- ultimato l'intervento, il tecnico effettua la compilazione del Rapporto d'Intervento controfirmato dal Cliente contenente i seguenti dati:
 - ora di arrivo presso il Cliente;
 - ora di chiusura dell'intervento;
 - codifica del guasto riscontrato;
 - eventuali piastre elettroniche sostituite.

Le richieste d'intervento di manutenzione saranno evase in funzione degli S.L.A. concordati.

L'ordine di intervento inoltrato al tecnico Computer Assistance conterrà le seguenti indicazioni:

- Cliente: ragione sociale, indirizzo, telefono, persona da contattare;
- Prodotto: tipologia prodotto (Stampante – Terminali - , ecc), modello, serial number;
- Difetto e parti da sostituire: risultato dello screening effettuato codice e descrizione delle parti da sostituire;

L'intervento sarà effettuato in coerenza con i S.L.A. definiti a contratto.

Esclusioni

I servizi di manutenzione hardware relativi ai prodotti, di norma non comprendono:

- la fornitura di accessori operativi e materiali definiti "di consumo" dal Produttore quali testine di stampa (impatto , inkjet) , gruppi martelli , toner e fusori di stampanti laser
- la riparazione di guasti provocati da cause diverse dalla normale usura dei prodotti Hardware, ovvero, la loro utilizzazione in modi non conformi ai normali criteri di diligenza.
- gli interventi per attività sul software installato quali:
 - l'analisi di problemi SW, la loro riproduzione e l'escalation verso il fornitore;
- la fornitura e l'installazione di patch, driver e aggiornamenti di funzionalità e di release;
- la personalizzazione e la configurazione del software sia di sistema che applicativo;
- il back up dei dati, il restore, la re-installazione del sistema operativo ad eccezione dei casi in cui sia stato sostituito un disco per un guasto di tipo Hardware.

In particolare, sono da considerarsi cause anomale di guasto o modi anomali di impiego:

- a) uso errato o negligente degli accessori e delle apparecchiature (cancellazioni fortuite di supporti magnetici, ecc.);
- b) guasti dovuti all'utilizzo di accessori non certificati dal Produttore l'apparecchiatura;
- c) interventi necessari per l'aggiornamento o modifica di prodotti, dovuti a difetti di fabbricazione;
- d) guasti e malfunzioni provocati da calamità naturali quali fulmini, crolli, alluvioni, ecc;
- e) guasti e malfunzionamenti dovuti ad impianti di alimentazione elettrica non a norma.

Qualora si dovesse presentare una delle condizioni sopra esposte sarà cura di Computer Assistance darne immediata comunicazione al Cliente e sospendere l'intervento attendendo istruzioni da parte dello stesso. In ogni caso l'intervento effettuato sarà compensato dal Cliente a Computer Assistance secondo il tariffario concordato.

Tracciabilità delle chiamate

Tutte le richieste di intervento verranno inserite nel sistema informativo Computer Assistance preposto alla gestione delle attività tecniche. Per ogni attività sono disponibili i dati che la qualificano quantitativamente e qualitativamente quali:

- Data e ore ricezione,
 - Data e ora assegnazione
 - Data e ora chiusura
 - Difetto
 - Diagnosi
- ed altri.

Tutti i dati potranno essere consultati in tempo reale da parte del personale addetto ai servizi di ricezione richieste ed eventualmente dai responsabili individuati dal Cliente.

Offerta omnicomprensiva di ogni parte di ricambio.

Nominativo cliente: **COMUNE DI CATTOLICA**
Riferimento offerta : 1608
Data inizio servizio: 01/01/2012
Data fine servizio: 31/12/2013
Fatturazione: annuale anticipata
Pagamento: Bonifico 60 GG data fattura
Periodo minimo fatturabile: 12 mesi

Prodotto	Descrizione	Qtà	Canone Mensile	Canone annuale
HP	Server HP ML 570g2 12GB Ram e 5HD 146GB	1	€ 20,00	€ 240,00
LTO	Unità nastro 100/200gb Interna	1	€ 8,00	€ 96,00
<u>Totale</u>		<u>2</u>	<u>€ 28,00</u>	<u>€ 336,00</u>

A tutti i prezzi sopra indicati bisogna applicare il 21% d' iva

Distinti saluti

Manuel Pomarè
Computer Assistance srl
Via Parini 1/7
40033 Casalecchio di Reno (BO)
Tel.: 051 578935 / 051 6132150
Fax: 051 6133289
info@computer-assistance.it
www.computer-assistance.it



In caso di accettazione, timbrare e firmare qui di seguito ed inviare la seguente pagina al ns numero di fax 051 6133289

Timbro e Firma per accettazione