



**Oggetto: Offerta Contratto di Manutenzione Anno 2013 – Prot.N.0031226/2012**

Reggio Emilia, 03/12/2012

Mittente

**Simone Giangolini**

**Service Manager**

Cell. +39 3482687948

Fax: +39 0522 382041

E-Mail: [simone.giangolini@sedoc.it](mailto:simone.giangolini@sedoc.it)

**Giammarco Davoli**

**Account Manager**

Mobile : 335.6288863

E-Mail : [giammarco.davoli@sedoc.it](mailto:giammarco.davoli@sedoc.it)

**Spett.le**

COMUNE DI CATTOLICA

P.zza Roosevelt, 5

47033

CATTOLICA (RN)

Spettabile Azienda di seguito la nostra offerta per il CONTRATTO DI MANUTENZIONE

**Condizioni commerciali di Vendita**

**1) Offerta** - Con la sua accettazione si procederà poi alla stipula dei singoli contratti che ne sottendono l'esecuzione. Quanto non espressamente definito come compreso è da intendersi escluso dalla presente offerta

**2) Durata del contratto: 12 mesi – (CONTRATTO DI TIPO DETERMINATO SENZA RINNOVO AUTOMATICO)**

**3) Prezzi** - I prezzi sono da intendersi IVA Esclusa

**4) Pagamento** – R.B. 60 GG FM

**5) Fatturazione** – Annuale Anticipata

**6) Validità offerta** - 30 giorni data presentazione

**L'offerta è composta da 3 pagine:**

pag. 1 cover e condizioni commerciali di vendita

pag. 2 e 3 descrizione del servizio

ALLEGATO A Perimetro e costi del servizio

Per Sedoc: *Giangolini Simone*

Per il cliente (*Timbro e Firma*):

## SILVER CARD SERVIZI: Il Contratto standard di Sedoc per la manutenzione

Il contratto di manutenzione prevede la riparazione delle apparecchiature mediante sostituzione e/o riparazione delle parti difettose con materiali originali. In caso di apparecchiature ancora in garanzia del costruttore, il servizio SEDOC si integra con il servizio del costruttore per la sua estensione on-site o per il coordinamento del servizio in conformità a livelli di prestazione definiti.

Il servizio prevede oltre all'intervento Hardware, il ripristino del sistema operativo di base.

Le certificazioni riconosciute dai Vendor interessati consentono l'accesso alle knowledge bases e l'escalation predefinita nel caso di problematiche particolarmente complesse.

Gli interventi di Manutenzione Hardware sono previsti e garantiti per le sedi e il parco macchine elencati nel paragrafo "ALLEGATO A – Perimetro e Costi del Servizio".

Le attività oggetto del servizio di "Manutenzione" possono essere dettagliate come segue:

- ricezione delle chiamate (Call Center) attraverso numero telefonico dedicato per informazioni, istruzioni operative o denuncia di malfunzionamenti
- verifica e presa in carico del problema
- intervento presso la sede del Cliente
- risoluzione della causa del guasto hardware tramite:
  - la sostituzione di parti sulla base dello scambio e/o tarature elettroniche e meccaniche finalizzate al recupero delle prestazioni iniziali dell'apparecchiatura
  - la sostituzione momentanea dell'apparecchiatura (subordinata ad autorizzazione del Cliente) quando lo imponga l'impossibilità di assicurare il tempestivo ripristino della funzionalità dell'apparecchiatura, in quanto la riparazione è possibile solo in laboratorio o richiede tempi superiori alle 40 ore lavorative.

La sostituzione, sarà effettuata con componenti uguali o migliori rispetto a quelli sostituiti.

Inoltre, ai Clienti che sottoscrivono il contratto di manutenzione, viene offerto gratuitamente l'accesso al programma **SILVER CARD SERVIZI** che consente di ottenere uno sconto sui costi dei servizi tecnico sistemistici, un accesso privilegiato al servizio multicanale **Hot Line** ed una riduzione del 50% sull'acquisto della GOLD CARD.

## Modalità di Erogazione del Servizio:

Il servizio sarà regolamentato dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle 18.00 (festivi esclusi).

### Intervento on-site

In relazione alla tipologia del servizio prescelto le modalità di erogazione saranno regolate come esposto nella seguente tabella:

SLA	Descrizione	Tempi	% garantita
1.	Critical Component TOP	5ggx9hhx4hh	90% (10% entro 6 ore)
2.	Critical Component BASIC	5ggx9hhx8hh	90% (10% entro 12 ore)
3.	Interventi HW STANDARD	5ggx9hhxNBD	90% (10% entro 16 ore)

### Reportistica

Per ogni intervento eseguito presso il committente, sarà rilasciato un rapporto d'intervento.

Il report conterrà i seguenti dati:

- Numero Chiamata
- Nominativo utente
- Descrizione del problema
- Intervento
- Data e ora di apertura chiamata
- Data e ora di chiusura chiamata



#### Presupposti contrattuali:

Il servizio di "Manutenzione" e la sua valorizzazione economica si basano sulle seguenti assunzioni. Eventuali variazioni rispetto alle assunzioni comporteranno quindi una revisione delle condizioni economiche:

1. Si assume che il parco apparecchiature da assistere sia totalmente funzionante e privo di difetti. SEDOC si riserva la facoltà di verificarne lo stato e se necessario provvedere alla riparazione delle apparecchiature guaste con spesa a carico del cliente, prima della partenza del contratto stesso.

L'attività di ripristino degli applicativi standard ed il ricaricamento dei dati dell'utente presuppone la disponibilità presso Cliente di kit di installazione software (Master Disk) e di supporti di backup dei dati. SEDOC non si assume responsabilità sull'adeguatezza degli applicativi o sulla completezza e funzionalità dei dati e delle applicazioni utente ricaricate. Si suppone altresì che tale attività non superi per ciascun client il tempo di 120 minuti.

2. Nella presente valorizzazione sono comprese le spese di trasporto da SEDOC alla sede principale Cliente. Eventuali altre spese verranno quindi esposte a consuntivo.

3. Le parti di ricambio verranno fornite sulla base di scambio con quelle sostituite e saranno di prestazione equivalente o superiore a quelle sostituite.

4. Tutte le licenze software applicativo e del software di ambiente saranno fornite da Cliente.

5. Non sono compresi nel corrispettivo, fatto salvo quanto indicato nelle condizioni di garanzia delle apparecchiature, e saranno quindi fatturati a parte sulla base delle tariffe in vigore, gli interventi richiesti per rimediare a guasti o per la sostituzione di accessori e/o materiali di consumo o ausiliari (per materiali di consumo si intendono: batterie ricaricabili Laptop e UPS, gruppi di fusione per stampanti, kit di manutenzione per stampanti, testine di stampa aghi per stampanti, testine di stampa getto per stampanti. Per materiali ausiliari si intendono: nastri di stampa, cartucce d'inchiostro, toner e unità developer, supporti magnetici -floppy, cd, cassette - supporto cartaceo per stampe - fogli lucidi, etichette, buste, carta - schermi antiriflesso, cupole insonorizzanti, carrelli porta PC/stampante).

#### Condizioni generali di Vendita:

##### 1) Durata del contratto

1.1. Il presente contratto entra in vigore alla data di sottoscrizione da parte di Sedoc s.r.l. e del Cliente e potrà avere:

a) durata indeterminata ed in tal caso ciascuna parte potrà recedere dallo stesso in qualsiasi momento, dando, tuttavia, all'altra parte un preavviso di 90 (novanta) giorni. Il recesso dovrà essere manifestato per iscritto e comunicato all'altra parte mediante raccomandata a.r. Il contratto si riterrà cessato allorché sarà trascorso il periodo di preavviso, decorrente dalla data di ricevimento della raccomandata;

b) durata determinata ed in tal caso il contratto denominato di "manutenzione estesa" avrà la durata estesa concordata dalle parti. Alla scadenza stabilita, il contratto si intenderà tacitamente prorogato per ulteriori 12 mesi ( e così di seguito alle successive scadenze), salvo disdetta inviata 90 (novanta) giorni prima mediante raccomandata a.r.

##### 2) Canone, fatturazione e pagamento.

2.1. Il canone di manutenzione del presente contratto è determinato su base mensile, salvo il caso di manutenzione estesa.

La fatturazione dei canoni dovuta dal Cliente verrà, tuttavia, effettuata sempre in via anticipata rispetto al periodo di tempo al quale detti canoni si riferiscono.

Ciascuna fattura, secondo quanto concordato con il Cliente ed esposto sul fronte del presente contratto, potrà riferirsi oltre che ad un solo canone, a più canoni per periodi trimestrali, semestrali e/o annuali.

2.2. Il canone si riferisce ad un mese solare.

Sedoc s.r.l. tuttavia avrà diritto al corrispettivo a far tempo dalla data di decorrenza del contratto esposta sul fronte del presente contratto. I corrispettivi dovuti a Sedoc s.r.l. per frazione di mese solare saranno determinati moltiplicando i giorni compresi in tale frazione di mese per il valore 1/30 del canone

2.3. Il pagamento dell'importo esposto in fattura dovrà essere effettuato a cura del Cliente secondo le modalità e i termini - quest'ultimi decorrenti dalla data di emissione indicata su ciascuna fattura - , riportati sul fronte del presente contratto

2.4. Qualora il contratto sia concluso mediante la formula di manutenzione estesa, Sedoc s.r.l. provvederà a fatturare immediatamente al Cliente il canone relativo all'intero periodo di durata del contratto. Il Cliente, secondo le modalità ed i termini - questi ultimi decorrenti dalla data di emissione della predetta fattura, riportati sul fronte del presente contratto, sarà tenuto al pagamento dell'intero canone, così fatturato.

2.5. Eventuali ritardi da parte del Cliente nel pagamento dei canoni di manutenzione scaduti, comporterà l'applicazione di interessi moratori nella misura del 5% in più del T.U.R. (Tasso Ufficiale di Riferimento) vigente alla data del dovuto pagamento.

2.6. Eventuali reclami sollevati dal Cliente in ordine alla corretta esecuzione del presente contratto ovvero connessi ad altri rapporti contrattuali intervenuti tra Sedoc s.r.l. e il Cliente, non daranno diritto a quest'ultimo di sospendere e/o interrompere il regolare pagamento del canone, durante la vigenza del presente contratto.

Il Cliente, inoltre, nei limiti di cui all'art. 1461 c.c., non potrà far valere, anche in via giudiziale, alcuna pretesa e/od eccezione se non dopo aver esattamente adempiuto ai suoi obblighi di pagamento in cui la relativa domanda e/od eccezione sia sollevata.

##### 3) Revisione del canone.

3.1. Il canone convenuto per il Servizio di manutenzione potrà essere soggetto a revisione.

3.2. Sedoc s.r.l. si riserva il diritto di aggiornare, al termine di ogni anno solare, il canone predetto in misura pari alla variazione accertata dall'ISTAT dei numeri indici dei prezzi al consumo per la famiglia di operai e impiegati, verificatasi nell'anno precedente, aumentata sino a 4 (quattro) punti percentuali. L'aggiornamento sarà applicato al canone dell'anno precedente.

3.3. In seguito al primo periodo contrattuale, i nuovi canoni potranno essere determinati in conformità ai nuovi listini che Sedoc s.r.l. potrà periodicamente emettere.

L'importo dell'eventuale aumento del canone, tuttavia, non potrà mai essere maggiore di quello generalmente praticato da Sedoc s.r.l. a tutta la Clientela, secondo quanto risultante dai predetti listini.

L'eventuale revisione del corrispettivo (anche se derivante dall'emissione di nuovo listino) dovrà essere comunicata da Sedoc s.r.l. al Cliente con comunicazione scritta inviata mediante raccomandata a.r. o telefax.

I nuovi canoni entreranno in vigore decorsi 30 (trenta) giorni dal ricevimento da parte del Cliente della predetta comunicazione.

3.4. Laddove il contratto sia stato stipulato con la formula di manutenzione estesa, il canone potrà essere variato successivamente alla prima scadenza contrattuale.

Alla scadenza di tale periodo, il canone sarà determinato moltiplicando il canone mensile di manutenzione, come risulta dal presente contratto, per il numero di mesi oggetto del periodo di rinnovo, sulla base di eventuali revisioni che potranno trovare luogo alle condizioni stabilite ai paragrafi 3.2. e 3.3.

##### 4) Variazione del canone.

4.1. Il canone convenuto tra le parti si riferisce esclusivamente alla manutenzione delle macchine e/o dispositivi indicati sul fronte del presente contratto. Eventuali modifiche e/o variazioni di tali macchine e dispositivi dovranno essere comunicati tempestivamente al Servizio di assistenza.

Per il cliente (Timbro e Firma):

Per Sedoc (Timbro e Firma):

**ALLEGATO A: Perimetro e costi del servizio**

Descrizione Macchina (tipo, modello, S/N)	SLA	DATA INIZIO	DATA FINE	CANONE MENSILE
IBM AS/400 9406-500 - Matricola: S441117	NBD	01/01/13	31/12/13	€ 49,00
Unità nastro interna 6380-001				
1 Terminale 3487				
1 Terminale 3477				
<b>TOTALE ANNO - 2013</b>				<b>€ 588,00</b>

**NOTE:**

Il canone specificato comprende tutte le parti di ricambio

Durata del contratto: 12 mesi – (CONTRATTO DI TIPO DETERMINATO SENZA RINNOVO AUTOMATICO)

**La richiesta di assistenza può avvenire:**

- Gratuitamente selezionando Help Center sul sito web [www.sedocdigitalgroup.it](http://www.sedocdigitalgroup.it)
- Via e-mail all'indirizzo [helpcenter@sedocdigitalgroup.it](mailto:helpcenter@sedocdigitalgroup.it)
- Al costo di 10 centesimi di euro al minuto, iva compresa, senza scatto alla risposta, chiamando il numero **199151127**

Per Sedoc: *Giangolini Simone*



Per il cliente (*Timbro e Firma*) :