



unit trend
Via della Resistenza, 11/A
22075 Lurate Caccivio (CO) Italy
Tel. +39 031.56.36.36
Fax +39 031.49.15.98
www.unittrend.it
e - mail: info@unittrend.it

**TEMPESTIVITÀ
QUALITÀ
ESPERIENZA**

CONTRATTO DI ASSISTENZA GRAFICA - OFFICE

2018

CONDIZIONI GENERALI

1. L'assistenza tecnica telefonica è gratuita ad esclusione della tariffa applicata dal Vs. gestore. L'utente riceve un numero telefonico riservato al quale potrà rivolgersi negli orari di ufficio dalle 9:00 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 18:00.
2. L'assistenza tecnica viene fornita da personale specializzato. L'intervento on-site avverrà entro 16 ore lavorative dalla notifica pervenuta via fax, e-mail o telefonicamente.
3. Programmi per cui il cliente richiede assistenza SW in loco devono essere con licenza autorizzata. E' risaputo infatti che copie di programmi possono causare problemi, improvvisi malfunzionamenti e anche perdita di dati. L'intervento può quindi risultare non solo inefficace ma anche di difficile diagnosi. Unit Trend in questo caso potrà fatturare con prezzi standard di listino. Unit Trend si riserva la facoltà di rifiutare assistenza sui software non più supportati dalla casa madre.
4. I clienti saranno tenuti a mantenere le stazioni di lavoro libere da programmi e altri applicativi (giochi, ecc.), non indispensabili allo svolgimento dei compiti assegnati alla stazione e che il tecnico indicherà quale fonte di problemi. La non corretta manutenzione della macchina comporta un dispendio di tempo superiore e quindi soggetto ad una fatturazione con prezzi standard di listino ed eventuale sospensione del servizio di assistenza.
5. In caso di necessità verranno fornite apparecchiature muletto se disponibili senza alcun addebito fatta esclusione per i materiali di consumo. In assenza di contratto verrà fornito il preventivo per il noleggio.
6. Il contratto di assistenza scade il 31 dicembre 2018
7. Tutti gli interventi tecnici saranno accompagnati da un corrispondente modulino che il cliente dovrà contornare. Gli importi applicati saranno fatturati con pagamento RB/BB 30 giorni fine mese.
8. Per eventuali controversie competente il Foro di Como.

Unit Trend fornisce servizi di assistenza tecnica mettendo a disposizione tutte le proprie risorse e competenze tecniche erogate attraverso una struttura dedicata in grado di rispondere alle chiamate d'intervento sia di natura hardware che software. L'utente può rivolgersi alla nostra struttura per ottenere informazioni e supporto tecnico utilizzando un canale preferenziale creato appositamente per dare risposte in tempi brevi ed accedere all'occorrenza ad altri servizi messi a disposizione da Unit Trend a condizioni agevolate comprese collaborazioni professionali esterne con le quali il nostro centro di assistenza è solito interfacciarsi sia per diagnosticare la natura del problema, sia per indirizzare l'utenza nel trovare le soluzioni più idonee.

Il contratto scade il 31 dicembre 2018 e si rinnova tacitamente (disdetta da inviare via fax o e-mail entro il 14/10/2018)

CONTRATTO BASE (fino a 2 computer)	CONTRATTO PRO (3 o più computer)
Canone annuo € 200,00	Canone annuo € 95,00 a computer
	N° Computer _____ Totale Canone _____

Il canone può essere calcolato anche per frazioni mensili se la sottoscrizione viene fatta durante il 2018.

SERVIZI PREVISTI DAL CONTRATTO DI ASSISTENZA

1. Assistenza telefonica, tele-assistenza e supporto tecnico via e-mail GRATUITI. Al cliente viene fornito un numero riservato con servizio erogato dal lunedì al venerdì negli orari d'ufficio 9:00/12:00 e dalle 14:30/18:00
N.B: senza contratto il servizio è fornito a pagamento tramite il 199.240.155 solo al pomeriggio dalle 14:30 alle 18:00
2. Assistenza tecnica on-site, installazioni. Diritto di chiamata € 55,00 che comprende i costi di trasferta fino a 200 km complessivi a/r di percorrenza con partenza dalla nostra sede di Lurate Caccivio. Oltre si applicherà la tariffa oraria di € 0,50/km.
3. Sopralluogo gratuito per analizzare lo stato dell'arte del sistema di sicurezza e di backup in uso. Viene rilasciato un report evidenziando eventuali criticità riscontrate.

**Prima di ogni intervento il cliente è tenuto a fare il backup dei dati
In nessun caso Unit Trend è responsabile di eventuali perdite di dati.**

Ragione sociale/Nome e Cognome

Indirizzo

Telefono

e-mail

Data

Timbro e firma per accettazione

Firma per consenso trattamento dati secondo la legge 675/96

inviare a info@unittrend.it o fax n° 031.491598

Pagamento RB /BB 30 giorni fine mese

	IN CONTRATTO		STANDARD	
	1° LIVELLO	2° LIVELLO	1° LIVELLO	2° LIVELLO
Assistenza telefonica e tele assistenza	COMPRESA		€ 36,00/ora	
Intervento tecnico on site	€ 55,00/ora	€ 75,00/ora	€ 80,00/ora	€ 110,00/ora
Diritto di chiamata*	€ 55,00	€ 75,00	€ 80,00	€ 110,00
Trasferta	200 km a/r compresi, oltre € 0,50/km		50 km a/r compresi, oltre € 0,50/km	
Pacchetto ore a scalare**	10 ore	€ 700,00	<i>Non è possibile accedere al pacchetto ore se non sottoscrivendo il contratto di assistenza</i>	
	20 ore	€ 1300,00		

* comprende l'apertura della pratica, fino ad un massimo di quattro uscite relative al medesimo intervento.

** da utilizzare per interventi programmati incluso corsi didattici - consumo minimo 2 ore- compreso diritto di chiamata e trasferta entro 200 km a/r NB: per il 2° livello di assistenza si intendono interventi tecnici specialistici su apparecchiature complesse o su programmi verticali che richiedono competenze avanzate (server, firewall, switch, backup, rip, color matching).

Tutte le tariffe indicate nel presente contratto sono da intendersi IVA esclusa