

Assistenza  
Hardware e  
Software di Base

# Assistenza Tecnica



HarnekInfo è in grado di garantire ai Clienti **assistenza tecnica** su **hardware** e **software di base** per **reti**, **server**, **personal computer** e **periferiche** su piattaforma Microsoft.

L'ampia varietà delle attività che rientrano in questo servizio lo configura come ben distinto da quello rappresentato dai più comuni contratti d'assistenza che coprono esclusivamente gli interventi per la riparazione dai danni alle attrezzature hardware. L'assistenza HarnekInfo fornisce invece la copertura più ampia possibile a tutte le esigenze del Cliente in merito all'utilizzo delle attrezzature informatiche.

## Caratteristiche Tecniche

Il servizio comprende le seguenti attività:

- **assistenza tecnica ad attrezzature hardware** su personal computer e periferiche (riparazioni, installazioni, aggiornamenti e configurazioni);

- **assistenza al software di base** e di automazione d'ufficio (installazioni, configurazioni);
- **supporto al personale** nell'impiego delle attrezzature informatiche (brevi sedute, condotte sul posto di lavoro, di addestramento all'impiego dei sistemi operativi e dei prodotti software per la produttività individuale).

L'assistenza è effettuata limitatamente a quanto fornito dalla Società. Per quanto acquistato presso altri fornitori, la Società si riserva di determinare le attrezzature che possono rientrare nel servizio d'assistenza in seguito ad una verifica condotta dal proprio personale tecnico.

La Società si riserva la possibilità di effettuare la riparazione presso il proprio laboratorio.

Gli interventi su apparecchiature hardware in garanzia da parte d'altri fornitori sono subordinati alla verifica che essi non violino le condizioni di garanzia.

Gli interventi d'installazione e configurazione su applicativi software forniti da terzi sono subordinati alla verifica che essi non compromettano le condizioni d'uso specificate nelle rispettive licenze ed alla disponibilità dei supporti per l'installazione e dei relativi manuali.



## Prezzi

Le tariffe orarie, differenziate per figura professionale, sono riportate nella tabella sottostante (la tariffa serale si applica dalle 18.00 alle 22,00, quella notturna si applica dalle 22,00 alle 8,00):

figura professionale	standard	serale	notturno
sistemista senior	€ 57,00	€ 74,00	€ 85,00
sistemista junior	€ 53,00	€ 69,00	€ 80,00
tecnico HW	€ 50,00	€ 65,00	€ 75,00

Per gli interventi presso la sede del Cliente:

- la durata di ogni intervento è arrotondata alla mezz'ora superiore con un minimo pari ad un'ora;
- è previsto un numero di ore (in funzione della distanza da Sarnico della sede del Cliente) da sommare alla durata dell'intervento e da intendersi quale diritto fisso di chiamata secondo il prospetto seguente:

distanza	num. ore
1 - 5 Km	0,5
6 - 25 Km	1
26 - 50 Km	2
51 - 100	3

## Modalità operative

Al termine di ogni intervento:

- i tecnici della Società compilano un rapporto d'intervento dettagliato.
- Il Cliente è tenuto a controllare quanto riportato nel rapporto d'intervento e a controfirmarlo riportandovi eventuali

osservazioni o comunicazioni alla direzione della Società.

## Assistenza telefonica

Per l'assistenza o il supporto erogati telefonicamente dal personale della Società:



L'eventuale sostituzione parziale o totale delle attrezzature in assistenza è fatturata con cadenza mensile.

Sul fatturato mensile complessivo per assistenza HW e SW di base sarà previsto uno sconto secondo il prospetto seguente:

fatturato	sconto
da € 1.000 a € 2.000	2,5 %
da € 2.000 a € 3.000	5,0 %
da € 3.000 a € 4.000	7,5 %
maggiore di € 4.000	10,0%

- la durata d'ogni intervento è arrotondata al quarto d'ora superiore;
- gli interventi sono fatturati alle medesime tariffe di cui sopra;
- non è applicato alcun diritto fisso di chiamata;
- il verbale d'intervento è trasmesso al Cliente via fax.

## Fatturazione

I servizi sono fatturati a consuntivo con cadenza mensile.

