

## Definizione dei servizi e modulo di adesione a formula prepagata a tariffa agevolata

Gentile Cliente,

la presente comunicazione ha lo scopo di illustrare i servizi compresi nel contratto che prevede la fornitura di "aggiornamenti e assistenza" sui prodotti software distribuiti da Sinergica 3 S.r.l., nonché di definire le condizioni economiche di quei servizi non compresi nel contratto stesso.

Per maggior chiarezza si rimanda alla lettura delle definizioni riportate nella pagina successiva del presente documento che descrivono le tipologie dei servizi riferibili all'assistenza applicativa ordinaria.

Si precisa che i servizi di assistenza erogabili e compresi nei successivi punti **A. 1., 2., 3.**, sono quelli per i quali si deve poter gestire l'evasione tramite operatore telefonico.

A. I servizi **compresi** nella assistenza applicativa ordinaria sono:

1. assistenza applicativa ordinaria all'utilizzo dei programmi;
2. supporto estemporaneo durante le fasi di primo avviamento e formazione;
3. assistenza per errori o malfunzionamenti dei programmi.

In talune circostanze le cause possono essere riconducibili a fattori esterni ai programmi. In questi casi è necessario agire come segue:

- a. rimuovere le cause esterne al programma (servizio non compreso);
- b. ripristinare la corretta funzionalità (servizio non compreso);

B. I servizi **non compresi** sono:

1. Installazione o reinstallazione e configurazione di PC e periferiche, antivirus e firewall, software in genere, modem, router, sistemi di backup, etc.;
2. Realizzazione o modifica tracciati di stampa, formati per importazione/esportazione;
3. Recupero dati da altri programmi.

Relativamente alle richieste di cui ai punti **B. 1., 2., 3.**, il nostro ufficio commerciale formulerà un preventivo per la fornitura dei servizi da erogare, sia per i casi nei quali Sinergica 3 fornisca hardware o software, sia in quei casi nei quali l'Utente abbia autonomamente acquistato qualsiasi prodotto e ne richieda a Sinergica 3 la installazione.

## Definizioni

### Software applicativo

Identifica i programmi oggetto di contratto di servizi. Si tratta dei programmi prodotti da Sistemi S.p.A., Studio K S.r.l., Ericsoft S.r.l., Sinergica 3 S.r.l., per i quali è stato stipulato con l'Utente un contratto per fornitura di servizi e/o aggiornamenti e/o licenza d'uso.

### A.1. Assistenza applicativa ordinaria all'utilizzo dei programmi

Si tratta del servizio di assistenza applicativa che può essere richiesto una volta completate le attività di formazione iniziale per l'avvio e la messa a regime del software applicativo. Si tratta di quel servizio finalizzato alla soluzione dei seguenti problemi applicativi:

- richiesta di percorsi applicativi per l'ottenimento di una specifica funzionalità del programma;
- richiesta di soluzione ad errori riscontrati nel funzionamento del programma, o conseguenti ad errate impostazioni;
- richiesta di chiarimenti su impostazioni per la corretta funzionalità, fatta esclusione di quelle la cui natura ha puro contenuto consulenziale in materia normativa, contabile, fiscale o del lavoro;
- richiesta di assistenza per la installazione di aggiornamenti a programmi in versione standard (cioè non modificati o personalizzati).

L'Utente che utilizza software applicativo dei produttori di software applicativo indicati in precedenza ha stipulato con essi un accordo (in qualità di produttore di software e aggiornamenti), e/o con Sinergica 3 S.r.l. (in qualità di partner abilitato dal produttore ad erogare servizi sul software del produttore stesso); laddove tale accordo includa la fornitura di servizi di assistenza applicativa, l'Utente ha diritto a inoltrare le richieste di assistenza secondo quanto indicato nelle condizioni generali di servizio di Sinergica 3 S.r.l. ([http://www.sinergica3.com/public/imgs/condizioni\\_generali\\_nf2c.pdf](http://www.sinergica3.com/public/imgs/condizioni_generali_nf2c.pdf)).

### A.2. Supporto estemporaneo durante le fasi di primo avviamento e formazione

Si tratta di servizi il cui scopo è quello di fornire chiarimenti e suggerimenti durante il tempo intercorrente tra una sessione di formazione e la successiva; si tratta di servizi complementari alla formazione in corso di svolgimento presso la sede del cliente, nell'ambito del programma formativo concordato. Si precisa che le richieste da parte del cliente dovranno essere inoltrate da un'unica persona, nominata dal cliente a ricoprire il ruolo di interlocutore presso la Sinergica 3 durante la fase di formazione e quella successiva di gestione ordinaria. Le richieste di cui al presente punto devono essere inoltrate con le stesse modalità di cui al precedente punto A.1..

### A.3. Assistenza per errori o malfunzionamenti dei programmi

Si tratta di quei servizi finalizzati a risolvere errori la cui causa risiede all'interno del programma, e che non possono essere risolti senza un intervento di programmazione.

#### A.3.a. Errori e malfunzionamenti causati da fattori esterni al programma

Alcuni malfunzionamenti o errori possono essere causati da fattori esterni al programma, pur manifestandosi come errori del programma stesso. In questi casi la diagnosi sulle cause può essere più complessa e formulabile solo dopo aver analizzato gli elementi forniti dall'Utente. Rispetto alla copertura contrattuale tali circostanze ricadono nella assistenza applicativa di tipo straordinario e non sono comprese nel contratto.

#### A.3.b. Ripristino della corretta funzionalità su errori e malfunzionamenti causati da fattori esterni al programma

A seguito della eliminazione delle cause di cui al precedente punto A.3.a., potrebbe rendersi necessario il ripristino della corretta funzionalità del software applicativo oggetto di assistenza applicativa ordinaria. In questi casi gli interventi sono compresi solo se di piccola entità e di durata non superiore ai 15 minuti.

## Altri servizi di assistenza: Servizio di assistenza Esteso

L'esperienza di un anno ci ha portati a considerare lo strumento di connessione remota una soluzione estremamente valida, sia per la possibilità di abbreviare i tempi di attesa, che per la diminuzione dei costi relativi a trasferta e soggiorno, che generano un incremento del costo complessivo senza rappresentare alcun valore effettivo per il cliente, né un ricavo per il fornitore.

Per regolamentare correttamente l'accesso ai servizi di assistenza abbiamo previsto un corrispettivo calcolato sulla base del tempo di effettivo utilizzo. La finalità è quella di poter far fronte ai necessari investimenti tecnologici, mantenere uno standard di livello qualitativo adeguato, ed estendere la gamma di servizi erogabili.

La proposta è basata su una formula di **servizi prepagati**. A fronte di un importo di 180,00 + IVA l'Utente acquisisce il diritto all'utilizzo di 180 minuti di servizi **erogabili** con connessioni remote per qualsiasi finalità o con supporto telefonico per le problematiche esterne alla sfera applicativa, non ricomprese nella assistenza ordinaria gestibile da operatore telefonico. La prima attivazione include allo stesso prezzo **ulteriori 60 minuti di bonus** che si aggiungeranno ai 180 per un totale di 240 minuti. Inoltre viene definita una franchigia di 5 minuti a favore del cliente; pertanto solo gli interventi la cui durata complessiva supererà i 5 minuti comporteranno uno storno del credito.

**Il credito acquistato è utilizzabile durante i 24 mesi successivi.**

Per aderire all'offerta è necessario compilare ed inviarci la documentazione disponibile sul nostro sito al link [www.sinergica3.com](http://www.sinergica3.com) > Servizi di Assistenza > Modulo di adesione all'offerta di Servizi Telematici.

Superata la soglia minima residua di 30 minuti, se appositamente indicato dal cliente nel modulo di adesione, sarà rinnovato automaticamente un nuovo credito per altri 180 minuti con una nuova emissione di fattura per l'importo del rinnovo.

In assenza di sottoscrizione della proposta per servizi prepagati sopra descritta, i servizi di assistenza (telefonica o in connessione remota) relativi alle voci B.1., B.2., B.3., nonché quelli descritti alle voci A.3.a., A.3.b., i servizi di connessione remota per problematiche di cui alle voci A.1., A.2., A.3. saranno oggetto della seguente tariffazione:

- 30,00 + IVA per i primi 15 minuti;
- 30,00 + IVA per ogni quarto d'ora successivo al primo.

In qualsiasi caso (adesione alla formula di servizi prepagati o mancata adesione), ogni richiesta di connessione remota dovrà comunque essere preceduta dall'invio via fax del modulo di autorizzazione completo di firma e timbro. La consuntivazione della prestazione sarà effettuata inserendo i dati sul nostro sistema gestionale che provvederà alla emissione della relativa fattura ----

## Modulo di adesione all'offerta prepagata per Servizio di assistenza Estesio

La formula dei servizi prepagati consente all'Utente di accedere ad una consulenza tecnica informatica, risparmiando sui costi di intervento, ottimizzando i tempi di risoluzione delle problematiche sistemiche e applicative (tempi/costi trasferiti = 0), nonché di poter fruire, a costi inferiori, di servizi non compresi nella assistenza applicativa ordinaria. I servizi potranno essere erogati per via telematica solo laddove presenti i necessari requisiti tecnologici. Tale modalità consente una più rapida evasione delle richieste ed un evidente risparmio. Per aderire al servizio è necessario sottoscrivere la presente richiesta di adesione e spedirla a mezzo **fax** al **070.7731491**. Con la sottoscrizione della presente vengono messi a disposizione **180 minuti** di servizi che saranno erogati dai nostri tecnici su richiesta dell'Utente, per via telematica (telefonica e tramite connessione remota). Il prezzo per ogni pacchetto è di **180,00 euro + IVA**.

Con la sottoscrizione del presente modulo, l'Utente autorizza la Sinergica 3 srl alla fatturazione dell'importo; Il servizio potrà essere erogato a partire dal ricevimento del pagamento o della contabile di avvenuto bonifico da inviarsi a mezzo **fax** al **070.7731491**.

Il bonifico dovrà essere effettuato a favore di Sinergica 3 S.r.l. – **IBAN: IT29A0101544101000000041799**

Per l'opzione "rinnovo automatico" è opportuno attivare un R.I.D.

### SCHEMA DI ADESIONE DELL'UTENTE

Ragione Sociale

Cognome e Nome

Partita IVA

Indirizzo

CAP Località Provincia )

Indirizzo EMAIL

autorizzo un nuovo addebito al superamento della soglia minima residua di 30 minuti:

Rinnovo Automatico

Sì  No

Con la sottoscrizione del presente modulo, la suddetta ditta acquista Nr. **01 pacchetto di servizi telematici (180 minuti)** al prezzo di **180,00 + IVA**.

La sottoscrizione ed il successivo accesso al servizio non garantiscono all'Utente la risoluzione del problema all'origine di ogni singola richiesta. La garanzia per l'Utente è quella di poter accedere ad un servizio di consulenza prestata da tecnici esperti. Tuttavia fattori di gravità o complessità particolari potrebbero impedire la risoluzione dei casi. Anche in tali circostanze il consumo sarà comunque calcolato in relazione al tempo di utilizzo del servizio.

Sinergica 3 S.r.l.

Con la sottoscrizione della presente documentazione il cliente dichiara di aver compreso e di accettare tutte le condizioni, le tariffe e le modalità di erogazione relative ai servizi descritti.

il cliente per accettazione

data

località



## Accettazione delle condizioni e delle tariffe per Servizio di assistenza Esteso

La formula dei servizi prepagati consente all'Utente di fruire di servizi di consulenza informatica, di risparmiare sui costi di intervento, di ottimizzare i tempi di risoluzione delle problematiche sistemistiche e applicative (tempo/costi trasferita = 0), nonché di poter fruire, a costi inferiori, di servizi non compresi nella assistenza applicativa ordinaria. I servizi possono essere erogati per via telematica solo laddove presenti i necessari requisiti tecnologici. Tale modalità consente una più rapida evasione delle richieste ed un evidente risparmio. Qualora il servizio di cui alla richiesta dell'Utente non ricada nella assistenza applicativa ordinaria gestibile da operatore telefonico, e **l'Utente stesso non intenda aderire o non abbia provveduto a rinnovare l'adesione alla proposta di servizi prepagati**, il servizio erogato sarà addebitato secondo le seguenti modalità:

- 30,00 + iva per i primi 15 minuti;
- 30,00 + iva per ogni quarto d'ora successivo al primo.
- Emissione fattura a fine intervento.
- Pagamento a ricevimento fattura.
- L'Utente verrà sempre informato della quantità di servizi utilizzata.

Con la sottoscrizione del presente modulo, l'Utente autorizza la Sinergica 3 S.r.l. alla fatturazione dell'importo, al termine dell'intervento, alle tariffe indicate; l'invio del presente modulo deve essere effettuato a mezzo **fax** al **070.7731491**.

Il bonifico dovrà essere effettuato a favore di Sinergica 3 S.r.l. – IBAN: **IT29A0101544101000000041799**

### SCHEDA DI ADESIONE DELL'UTENTE

Ragione Sociale

Cognome e Nome

Partita IVA

Indirizzo

CAP Località Provincia

Indirizzo EMAIL

Con la sottoscrizione del presente modulo, l'Utente accetta le tariffe sopra indicate che saranno applicate per i servizi di consulenza informatica erogati a fronte di ogni richiesta.

L'accesso al servizio non garantisce all'Utente la risoluzione del problema all'origine di ogni singola richiesta. La garanzia per l'Utente è quella di disporre di un servizio di consulenza prestata da tecnici esperti. Tuttavia fattori di gravità o complessità particolari potrebbero impedire la risoluzione dei casi. Anche in tali circostanze l'addebito sarà comunque effettuato in relazione al tempo di utilizzo del servizio.

Sinergica 3 S.r.l.

Con la sottoscrizione della presente documentazione il cliente dichiara di aver compreso e di accettare tutte le condizioni, le tariffe e le modalità di erogazione relative ai servizi descritti.

il cliente per accettazione

data

località

