

# CONDIZIONI DI FORNITURA E SERVIZI

Interventi ON SITE, interventi ON LINE & servizi di teleassistenza estesa da remoto **CONSYS**

## PREMESSA

I clienti possono richiedere e usufruire del servizio di assistenza di Helpware Aziende (*in breve HWA*).

Tutte le richieste di assistenza e i relativi interventi, di qualunque natura e qualunque sia il motivo (*vedi nota 1*), effettuati da Helpware Aziende o da suoi incaricati, verranno addebitati e fatturati alle condizioni commerciali indicate nel listino in vigore al momento della prestazione.

Gli interventi possono essere effettuati in modalità **On Site** (*in loco, con uscita del tecnico presso la sede del Cliente*), **On Line** (*a distanza, tramite telefono o mail, con domanda e risposta, in collegamento da remoto sul dispositivo del Cliente tramite le app scaricabili dal ns. sito [www.softea.it](http://www.softea.it)*) oppure **presso la ns. sede**.

## INTERVENTI ON SITE (in loco)

In caso di intervento On Site verrà fatturato al cliente il tempo dell'intervento, il tempo dell'uscita (*calcolata su andata e ritorno*) e i costi sostenuti per l'uscita (*rimborso chilometrico, pedaggi autostradali, parcheggio, pasti ecc.*). Il tempo dell'intervento / ticket è calcolato in frazioni minime di 30 minuti in 30 minuti; il tempo minimo che comunque verrà addebitato per ogni singolo intervento / ticket è di due ore, comprendendo anche il tempo dell'uscita.

E' possibile acquistare pacchetti ore prepagati (**CARNET ORE**) a tariffe orarie ridotte (*vedi nota 2*).

L'intervento On Site pianificato ma non eseguito per cause non dipendenti da Helpware Aziende verrà comunque fatturato con la tariffa minima prevista (due ore); è possibile annullare o spostare un intervento già pianificato purché la richiesta venga inviata, nel normale orario di lavoro e tramite mail a [assistenza@softea.it](mailto:assistenza@softea.it), con un preavviso di almeno un giorno lavorativo (*si consiglia di avvisare anche telefonicamente allo 02.26225465*).

## INTERVENTI ON LINE (a distanza)

In caso di intervento On Line il tempo è calcolato in frazioni minime di 30 minuti in 30 minuti; il tempo minimo che comunque verrà addebitato per ogni singolo intervento è di 60 minuti.

Se il Cliente ha sottoscritto un contratto di **teleassistenza sistemistica estesa da remoto CONSYS** (*vedi nota 3*), il tempo è calcolato in frazioni minime di 15 minuti in 15 minuti; il tempo minimo che comunque verrà scalato dal monte ore assegnato è di 15 minuti per ogni singola sessione / intervento / ticket.

## INTERVENTI PRESSO LA NS. SEDE

Per gli interventi presso la ns. sede il tempo è calcolato in frazioni minime di 30 minuti in 30 minuti; il tempo minimo che comunque verrà addebitato per ogni singolo intervento / ticket è di 60 minuti.

## FORNITURE DI RICAMBI E ALTRO MATERIALE

Eventuali forniture di ricambi o di altro materiale utilizzato nell'intervento verranno addebitate e fatturate a consuntivo.

## ORARI, MODALITA' E CONTATTI DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

|                                 |  |                 |
|---------------------------------|--|-----------------|
| lunedì, mercoledì e venerdì (*) | 09:30 - 12:30 e 14:30 - 17:30  | telefono e mail |
| martedì e giovedì (*)           | 09:30 - 12:30  | telefono e mail |
| martedì e giovedì (*)           | 14:30 - 17:30  | solo mail       |
| recapiti e contatti:            | telefono +39 02.26225465 ~ mail <a href="mailto:assistenza@softea.it">assistenza@softea.it</a> |                 |

(\*) non viene effettuata nei giorni festivi; in caso di mail indicare denominazione cliente, nominativo e recapiti di contatto, dettagliare la problematica

- (1) A titolo di esempio, non esaustivo, indichiamo: installazione e setup iniziale di nuovi dispositivi hardware e software (*pc, notebook e stampanti; server, backup, firewall, antivirus e altri software*), di server, backup e software in **Cloud (Microsoft Azure, Microsoft Exchange On line, Microsoft 365, software gestionali nostri e di terze parti e altri applicativi)** e successiva manutenzione e assistenza post vendita (*come la modifica delle configurazioni iniziali e il cambio delle regole su server, backup, firewall, antivirus, ecc.*); installazione e setup iniziale, ripristino e esecuzione di update dei sistemi operativi di Microsoft Windows (*come l'upgrade da Windows 10 a Windows 11*) e **Linux**; installazione, addestramento e formazione all'uso, ripristino di software gestionali (*tra i quali Gestionale 1 di Zucchetti, il nuovo gestionale in cloud Ad Hoc Revolution Web sempre di Zucchetti, Actio Legis il ns. innovativo software per gli Studi Legali*); per il software **Gestionali 1** l'installazione di aggiornamenti, la personalizzazione della modulistica (*fincati*), il controllo dei dati (*documenti, magazzini, schede, registri, ecc.*), l'esecuzione delle stampe dei registri, ecc.; installazione, addestramento e formazione all'uso, ripristino di altri applicativi distribuiti da HWA; installazione, configurazione e ripristino dei dispositivi hardware e software; bonifica da malware e virus; assistenza post vendita sui più diffusi software di produttività (*tra i quali Microsoft Office e Microsoft 365, compreso MS Outlook, Microsoft Exchange Online, ecc.*); update di Windows e di Java, ecc.; esecuzione di download e installazione di aggiornamenti; assistenza su software per i quali non è previsto un apposito canone di

assistenza (ad esempio, Digital Hub e Conservazione Digitale di Zucchetti); interventi, anche da remoto, sugli archivi dei software gestionali da noi distribuiti. Salvo casi particolari e/o in assenza di infrastrutture adeguate, **tutti gli interventi possono essere effettuati anche a distanza, con una sensibile riduzione di tempi e costi.**

- (2) La **validità del CARNET ORE prepagato è di due anni dall'attivazione** (tre anni per i carnet da 80 ore), salvo esaurimento delle ore per utilizzo; alla scadenza le eventuali ore non utilizzate possono essere aggiunte al monte ore di un nuovo carnet purché acquistato entro 30 giorni.

Le sessioni in loco dovranno essere di mezza giornata, comprendendo il tempo di trasferta.

In presenza di un carnet ore prepagato, invece dell'addebito del tempo di trasferta effettivo e del rimborso chilometrico, viene applicato il tempo di trasferta standard, **T.T.S.** (vedi nota 4), che verrà scalato dal monte ore, e quindi addebitato alla relativa tariffa oraria ridotta.

Con il servizio **CONSYS** (vedi nota 3) è possibile **acquistare i carnet ore a tariffe ulteriormente ridotte.**

Per ulteriori informazioni sui **CARNET ORE** vedere al link [www.softea.it/HWAinfo/CONSYSnote.pdf](http://www.softea.it/HWAinfo/CONSYSnote.pdf)

- (3) Con il servizio di **teleassistenza sistemistica estesa da remoto CONSYS** (in breve **CONSYS**) è possibile ottenere, con l'**applicazione di tariffe orarie ridotte** (con un risparmio fino al 75%), l'assistenza On Line (vedere sopra) per tutte quelle problematiche, di natura hardware e/o software, non coperte espressamente da un canone di assistenza telefonica base e che possono essere facilmente risolte senza uscita presso il Cliente.

Per tutte le altre tipologie di intervento (On Site presso il Cliente, e presso ns. sede) è possibile ottenere ulteriori agevolazioni quali tariffe orarie ridotte, **CARNET ORE a tariffe ulteriormente ridotte** (vedi nota 2), servizio di manutenzione preventiva programmata, priorità sui tempi di risposta e sulla evasione delle richieste di intervento.

In presenza di un servizio **CONSYS**, invece dell'addebito del tempo di trasferta effettivo e del rimborso chilometrico, viene applicato un tempo di trasferta standard, **T.T.S.** (vedi nota 4), che verrà aggiunto al tempo dell'intervento calcolato come sopra indicato, e quindi addebitato alla relativa tariffa oraria ridotta.

Per ulteriori informazioni sul servizio **CONSYS** vedere al link [www.softea.it/HWAinfo/CONSYSnote.pdf](http://www.softea.it/HWAinfo/CONSYSnote.pdf)

- (4) Il **T.T.S. (TEMPO TRASFERTA STANDARD)** è un valore forfetario (attualmente, ad esempio, 01:00 per uscite sino a 20 km) rivedibile ogni tre mesi sulla base degli interventi On Site effettuati nei 90 giorni precedenti e delle variazioni dei costi di viaggio.

- (5) Le ore di intervento / ticket effettuati al di fuori dell'orario normale verranno addebitate (o scalate dal monte ore del servizio **CONSYS** e/o dai **CARNET ORE**) con le seguenti maggiorazioni sulla tariffa oraria:

giorni feriali serale +50% (08:00/09:00 e 18:00/20:00), giorni feriali notturno +150% (20:00/08:00);

sabato +100% (09:00/18:00), +150% (se in altro orario); domenica e festivi +150%.

HWA si riserva di effettuare interventi in loco se normalmente fattibili a distanza; HWA si riserva altresì di effettuare interventi al di fuori del normale orario di lavoro, e nello specifico in orario notturno, di sabato e festivi.

Il diritto di chiamata quando applicabile e le eventuali altre spese (tranne i ricambi e altro materiale che verranno comunque addebitati e fatturati a consuntivo) verranno valorizzate in ore e detratte dal monte ore in funzione della relativa tariffa oraria (attualmente, ad esempio, carnet da 20 ore, tariffa oraria CONSYS € 62,00: importo spese € 31,00 = 30 minuti).

- (6) **Avvertenze:** per richiedere e ottenere l'assistenza di HWA è obbligatorio avere inviato, se non già fatto, a [assistenza@softea.it](mailto:assistenza@softea.it) **copia della presente** e, in ossequio alla vigente normativa **GDPR**, anche **copia del documento reperibile al link** [www.softea.it/HWAinfo/GDPRtrattatiHWA.pdf](http://www.softea.it/HWAinfo/GDPRtrattatiHWA.pdf). Entrambi i documenti devono essere compilati con i dati indicati, timbrati e firmati (notabene: tutte le pagine) per presa visione e accettazione delle condizioni; in mancanza di tali documenti HWA si riserva di non erogare alcun tipo di assistenza.



edit 31/10/2022

da compilare, timbrare, firmare e inviare per presa visione e accettazione a [assistenza@softea.it](mailto:assistenza@softea.it)

|                 |       |
|-----------------|-------|
| Ragione sociale | ..... |
| Indirizzo       | ..... |
| P.IVA e C.F.    | ..... |
| Telefono e mail | ..... |
| Codice SDI      | ..... |
| Luogo e data    | ..... |

## LISTINO IN VIGORE DAL 01/07/2022

| FATTURAZIONE A CONSUNTIVO  | Listino <b>BASE</b> |                  | Listino ridotto <b>CONSYS</b> |                  |
|--|---------------------|------------------|-------------------------------|------------------|
|  | Tariffa oraria      | Diritto chiamata | Tariffa oraria                | Diritto chiamata |
| <b>Giorni feriali da lunedì a venerdì, orario normale (09:00/18:00)</b>          |                     |                  |                               |                  |
| 1. assistenze e interventi standard  | 80,00               | //               | 70,00                         | //               |
| 2. assistenze e interventi specialistici   | 105,00              | //               | 95,00                         | //               |
| <b>Assistenze e interventi fuori orario</b>                                      |                     |                  |                               |                  |
| a. giorni feriali da lunedì a venerdì (08:00/09:00 e 18:00/20:00)                | +50%                | //               | +50%                          | //               |
| b. giorni feriali da lunedì a venerdì (20:00/08:00)                              | +150%               | 200,00           | +150%                         | 150,00           |
| c. sabati non festivi (09:00/18:00)  | +100%               |                  | +100%                         |                  |
| d. sabati non festivi (18:00/09:00)  | +150%               |                  | +150%                         |                  |
| e. giorni festivi  | +150%               | 200,00           | +150%                         | 150,00           |
| <b>Rimborso chilometrico</b>   | 1,20                | //               | <b>T.T.S.</b>                 | //               |
| <b>Altre spese:</b><br>pedaggi, parcheggi, mezzi, vitto, alloggio, ricambi, etc. | a consuntivo        |                  | a consuntivo                  |                  |

| ACQUISTO DI UN CARNET ORE PREPAGATO (4)<br>carnet con l'applicazione di tariffe orarie ridotte | Listino <b>BASE</b> |                | Listino ridotto <b>CONSYS</b> |                |
|--|---------------------|----------------|-------------------------------|----------------|
|  | Tariffa oraria      | Importo carnet | Tariffa oraria                | Importo carnet |
| CARNET 12 ore  | 76,00               | 912,00         | 66,00                         | 792,00         |
| CARNET 15 ore  | 76,00               | 1.140,00       | 66,00                         | 990,00         |
| CARNET 20 ore  | 72,00               | 1.440,00       | 62,00                         | 1.240,00       |
| CARNET 30 ore  | 70,33               | 2.110,00       | 60,33                         | 1.810,00       |
| CARNET 40 ore  | 68,25               | 2.730,00       | 58,25                         | 2.330,00       |
| CARNET 50 ore  | 66,00               | 3.300,00       | 56,00                         | 2.800,00       |
| CARNET 80 ore  | 60,75               | 4.860,00       | 50,75                         | 4.060,00       |

Nota Bene Tutti i prezzi si intendono in euro al netto IVA.

Pagamento Bonifico Bancario al ricevimento della fattura; in alcune circostanze Helpware Aziende si riserva di chiedere il pagamento anticipato.

In caso di ritardato pagamento verranno addebitati, senza necessità di messa in mora, gli interessi pari al prime rate maggiorato di 3 punti e le eventuali spese per il recupero del credito. Foro competente: Milano.

Per la cedola d'ordine di **Carnet Ore** e **Servizio di teleassistenza da remoto CONSYS** vedere al link

[www.softea.it/HWAinfo/HWArep71cedola.pdf](http://www.softea.it/HWAinfo/HWArep71cedola.pdf)



edit 31/10/2022

*da compilare, timbrare, firmare e inviare per presa visione e accettazione a [assistenza@softea.it](mailto:assistenza@softea.it)*

|                 |       |
|-----------------|-------|
| Ragione sociale | _____ |
| Indirizzo       | _____ |
| P.IVA e C.F.    | _____ |
| Telefono e mail | _____ |
| Codice SDI      | _____ |
| Luogo e data    | _____ |