

Denominazione ISTITUTO COMPRENSIVO DI TALAMONA

Codice fiscale 91007450140 Codice IPA UFBKPX

Prot. N. 179/2021 del 12/01/2021

CIG: ZAD 3025721

Contratto di assistenza sistemistica 2021 - Oggetto e condizioni

SERVIZIO OFFERTO

Assistenza sistemistica Il servizio ha per oggetto l'analisi e la risoluzione, laddove possibile, dei problemi segnalati al Call Center riferiti alla gestione ordinaria e straordinaria dei sistemi informatici: configurazioni di nuovi dispositivi o parti hardware o loro spostamento, installazioni/disinstallazioni di programmi, aggiornamenti dei sistemi operativi, analisi e/o configurazioni e/o revisioni di sistemi o installazioni, assistenza tecnica in materia di protezione dei dati, assistenza per creazione e manutenzione sito web istituzionale, consulenza ed assistenza software su procedure di office automation e/o procedure gestionali-amministrative ed invii telematici, ecc. Il servizio è fornito da nostro personale tecnico.

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Interventi in assistenza telefonica e via e-mail La sottoscrizione del presente contratto dà diritto al servizio di **assistenza telefonica e via e-mail al n.ro 0342 670320 int.5 e all'indirizzo supporto.tecnico@isi-it.eu**, che viene fornita dal nostro call-center telefonico di Talamona attivo negli orari dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 18,00 tutti i giorni dal lunedì al venerdì, fatte salve le festività nazionali, per il periodo di validità del contratto. Gli interventi di assistenza telefonica e via e-mail sono prestati, senza alcun addebito, da nostro personale tecnico e comprendono l'analisi e la risoluzione, laddove possibile, di tutte le problematiche che, a giudizio del tecnico, non richiedono un intervento on-site o in teleassistenza e risultano efficacemente risolvibili a distanza tramite istruzioni fornite via telefono o posta elettronica.

Interventi on-site e in teleassistenza Per tutte le problematiche e/o le richieste segnalate al call-center della I.S.I.-IT srl la cui soluzione non sia efficacemente ottenibile con il solo supporto telefonico, verrà predisposto un intervento in **tele-assistenza** o un intervento **on-site**, sulla base della valutazione fatta dal tecnico della I.S.I.-IT srl e immediatamente comunicata al cliente. Gli **interventi urgenti** sono garantiti **entro le 24** ore dalla chiamata senza addebito di costi aggiuntivi; tutti gli interventi sono comunque garantiti entro le 48 ore, salvo diversa pianificazione concordata col cliente. Ai fini del computo delle ore di servizio prestate: gli interventi in **teleassistenza** vengono addebitati in tagli minimi di mezz'ora; gli interventi **on-site** vengono addebitati in tagli minimi di un'ora. Ogni intervento viene documentato da una **scheda di lavoro** compilata dal tecnico, che il cliente si impegna sin d'ora a restituire debitamente controfirmata.

COSTI E TARIFFE (importi IVA esclusa)

Gli interventi, siano essi **on-site** o in **teleassistenza**, vengono addebitati alla tariffa oraria agevolata di **€ 40,00 all'ora + IVA** + costo chiamata pari a **€ ZERO**. Il minimo addebitato per ogni intervento **on-site** è di un'ora, per ogni intervento in **tele-assistenza** è di mezz'ora.

Gli interventi vengono fatturati a consuntivo alla fine di ogni mese.

I **pagamenti** saranno regolati con bonifico bancario a 30 giorni data fattura fine mese.

Durata e decorrenze Le condizioni sono valide a partire dalla data di decorrenza del contratto fino alla fine dell'anno solare, ovvero al **31/12/2021**.

Per approvazione:

Data: 12/01/2021



IL DIRIGENTE SCOLASTICO
Eliana Gilotti



Contratto di assistenza sistemistica - Anno 2021**Riepilogo condizioni sottoscritte**

RIEPILOGO CONDIZIONI SOTTOSCRITTE ANNO 2020 (valori IVA esclusa)	
Tariffa oraria agevolata	Costo chiamata
€. 40,00	ZERO

Contratto di assistenza sistemistica - Tariffe e offerte (Listino "Iva 22% esclusa")

	Tariffa
Tariffa oraria standard	€ 45,00/ora

Per approvazione:

Data: 12/01/2021**IL DIRIGENTE SCOLASTICO**
Eliana Giletti