

Gaglianico, Gennaio 2017

Servizi offerti di Assistenza Tecnica

1 - Assistenza Spot on-site:

Non è previsto **nessun** tipo di **contratto**.

Gli interventi di assistenza tecnica, consulenza, manutenzione correttiva o ampliamenti effettuati su chiamata, verranno addebitati secondo le tariffe del listino generale in vigore.

Le richieste di intervento dovranno essere inoltrate specificando il problema riscontrato e descrivendo il più chiaramente possibile il difetto e le apparecchiature su cui si deve intervenire:

- Telefonicamente al nr. 015 2544045 dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 18:30
- Tramite fax al nr. 015 2548525
- A mezzo e-mail all' indirizzo assistenza@mbc-systems.it

Una dettagliata descrizione del problema ci permetterà di essere più celeri ed efficienti durante l'intervento e di avere a disposizione eventuali ricambi e/o materiale sostitutivo.

Il ns. personale é autorizzato ad eseguire solo interventi già prenotati.

Ulteriori richieste di intervento dovranno pervenirci prima della partenza del nostro personale tecnico che, in ogni caso, dovrà chiedere l'autorizzazione alla nostra sede.

Gli interventi tecnici saranno prestati nel minor tempo possibile, in base all'ordine di chiamata e alla gravità della stessa, nel seguente orario: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.30 (festività / ferie escluse) e comunque nel rispetto delle esigenze del Cliente.

Per ogni intervento tecnico effettuato verrà applicata una tariffa fissa quale diritto di chiamata.

Il **diritto di chiamata** comprende:

- 1 - il trasferimento da e per la sede del cliente (o dal precedente al successivo luogo di lavoro) entro i limiti previsti distanza / tempo
- 2 - le spese organizzative
- 3 - le spese dell'automezzo (carburante, parcheggi e pedaggi autostradali).

Il diritto di chiamata non viene applicato nei casi di interventi di manutenzione programmata, interventi di più giorni, o nei casi di interventi risolutivi a conclusione di lavori iniziati e non conclusi per motivi diversi.

Il diritto di chiamata ha una tariffa base per intervento, indipendentemente dal numero di tecnici intervenuti e viene ridotta per interventi di durata maggiore di un'ora.

Per trasferimenti oltre la mezz'ora di viaggio e / o oltre i limiti di 30 Km saranno addebitati come diritto di chiamata il tempo impiegato per il viaggio ad una specifica tariffa oltre a un contributo pari agli effettivi Km percorsi.

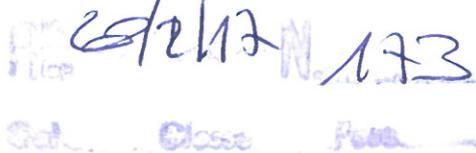
Per interventi che richiedano il soggiorno fuori sede saranno addebitati anche i costi di vitto e alloggio.

Ai fini dell'addebito dei **costi orari** relativi alla manodopera, il tempo verrà calcolato dal momento in cui si arriva presso la sede del cliente, fino all'uscita dalla stessa.

In base alla tipologia dell'intervento eseguito e il numero di tecnici intervenuti si andrà ad applicare la tariffa secondo l'apposita tabella

La durata minima fatturabile sarà di ore una, con scatti successivi di mezz'ora.

Le parti di ricambio eventualmente utilizzate durante l'intervento verranno addebitate al Cliente al prezzo di listino. Il pagamento delle fatture dovrà avvenire tramite rimessa diretta a vista fattura, salvo diversi accordi con il cliente.


Firma _____
Data _____



CONTRATTI DI ASSISTENZA TECNICA

Per venire incontro alle vostre esigenze e secondo il tipo di garanzia e servizio desiderato, come alternativa agli interventi eseguiti a spot, offriamo contratti di assistenza tecnica o consulenza telefonica per la risoluzione delle problematiche più semplici fino a contratti di manutenzione che comprendono la sostituzione di eventuali parti hardware guaste oltre alla disponibilità di materiale sostitutivo in comodato.

2 - Assistenza telefonica / manutenzione remota.

Da diritto a comunicare telefonicamente con i tecnici per la risoluzione delle problematiche più semplici e a un numero ragionevole di interventi di configurazione eseguiti in manutenzione remota. (Via Internet – connessione diretta telefonica – VPN – Desktop Remoto)
Non sono inclusi interventi sul posto e non vengono gestite eventuali parti di ricambio.

3 - Soluzione a pacchetti.

Il Cliente che sottoscrive il contratto acquista, in base alle proprie necessità, un credito in ore di assistenza e/o consulenza tecnica (pacchetto prepagato). Gli interventi e/o i servizi svolti vengono scalati di volta in volta dal credito residuo. Una volta esaurito il credito, il Cliente potrà acquistare un nuovo pacchetto. Durata del contratto da uno a tre anni.
Non sono incluse le parti di ricambio.

Vantaggi:

- Sconto sulle tariffe
- Tariffa unica, anche in caso di assistenza specialistica.
- Precedenza sulle normali chiamate
- Hardware in comodato in caso di guasti che richiedano la riparazione in laboratorio.
- Assistenza telefonica compresa nel canone.

4 - Contratto di Assistenza Manutenzione Correttiva.

Con questo tipo di contratto viene garantito l'intervento per la risoluzione di guasti per cause naturali delle apparecchiature con sostituzione e fornitura di parti di ricambio incluse.
Da diritto a comunicare telefonicamente con i tecnici per la risoluzione delle problematiche più semplici e a interventi eseguiti in manutenzione remota per ricerca guasti.
Non sono inclusi interventi on-site per configurazioni e/o modifiche o altro tipo di riparazioni, che potranno essere saldate scalando dal credito residuo dai contratti a pacchetti o fatturate alle tariffe del listino base in vigore (non sarà richiesto alcun diritto di chiamata).

Confronto dei servizi offerti di Assistenza Tecnica				
	Assistenza Spot On-Site	Assistenza Telefonica Manutenzione Remota	Pacchetti Ore Prepagati	Manutenzione Correttiva
Priorità sulle chiamate	4	3	2	1
Assistenza telefonica Possibilità di comunicare telefonicamente con i tecnici per la risoluzione delle problematiche più semplici	NON DISPONIBILE	SI INCLUSA	SI INCLUSA	SI INCLUSA
Manutenzione remota Possibilità di richiedere interventi per la variazione della configurazione dell'impianto eseguiti via internet / linea telefonica.	Verranno eseguite su richiesta al prezzo di listino generale	SI INCLUSA	SI Vengono scalati dal pacchetto un credito ogni mezz'ora.	SI INCLUSA
Tariffa fissa per interventi on-site Esecuzione di interventi a tariffe fisse concordate	NO Gli interventi eseguiti su richiesta verranno fatturati al prezzo del listino generale più il diritto di chiamata	NO Gli interventi eseguiti su richiesta verranno fatturati al prezzo del listino generale più il diritto di chiamata	SI Vengono scalati dal pacchetto un credito ogni mezz'ora più un credito aggiuntivo per il diritto di chiamata	SI Gli interventi eseguiti su richiesta verranno fatturati al prezzo del listino base senza il diritto di chiamata o scalati dal credito di eventuali pacchetti
Interventi correttivi Esecuzione di interventi di manutenzione per la risoluzione di guasti per cause naturali	NON DISPONIBILE	NON DISPONIBILE	NON PREVISTI	SI INCLUSI
Disponibilità ricambi Garanzia di disponibilità di parti di ricambio gestite a magazzino	NO	NO	NO	SI Sconto del 15% sul listino per materiale di nuova fornitura
Hardware sostitutivo Disponibilità di apparecchiature in comodato in caso di riparazioni da eseguire presso il nostro laboratorio	NO	NO	SI Solo in caso di riparazioni da eseguire presso il nostro laboratorio	SI Solo in caso di riparazioni da eseguire presso il nostro laboratorio
Prezzi	Vedere Listino Generale	Importo Forfettario € 300,00 + iva per impianto	Pacchetti disponibili Pack 20 crediti € 405,00 + iva Pack 50 crediti € 985,00 + iva Pack 120 cr. € 2.295,00 + iva Pack 200 cr. € 3.600,00 + iva	Canone annuo calcolato pari al 15 % del valore a nuovo dell'impianto da gestire con un minimo di € 375,00 + iva

Gaglianico, Gennaio 2017

Tariffe per interventi di manutenzione (Listino generale)

Tipologia dei Lavori	Chiamata		Tariffa Oraria							
			1 Tecnico				2 Tecnici			
	<= 1 ora	oltre	<= 1 ora	<= 2 ore	<= 4 ore	<= 8 ore	<= 1 ora	<= 2 ore	<= 4 ore	<= 8 ore
Lavori elettrici / elettronici di base. Manutenzione ordinaria o straordinaria impianti tradizionali. Posa cavi e canaline. Progettazione e collaudi esclusi.	€ 35,00	€ 30,00	€ 40,00	€ 38,50	€ 37,00	*	€ 75,00	€ 72,00	€ 70,00	€ 65,00
Installazione e collegamento impianti elettronici, domotici, reti dati computer, telefonici, e di videosorveglianza.	€ 35,00	€ 30,00	€ 45,00	€ 40,00	€ 38,50	*	€ 75,00	€ 72,00	€ 70,00	€ 65,00
Progettazione, programmazione e collaudo dispositivi elettrici, elettronici, domotici o similari.	€ 35,00	€ 30,00	€ 45,00	€ 43,00	€ 41,50	*	€ 75,00	€ 72,00	€ 70,00	€ 65,00
Programmazione e configurazioni varie su centralini telefoni in generale e le sue periferiche. Programmazione e configurazione su sistemi di videosorveglianza, analogica e IP, videocamere e registratori DVR / NVR.	€ 35,00	€ 30,00	€ 45,00				* Tariffa Base			
Attività di assistenza hardware e software su dispositivi informatici PC client, installazione e configurazione accessori e periferiche (stampanti, multifunzioni, ecc), dispositivi di networking via cavo o wireless.	€ 35,00	€ 30,00	€ 45,00							



Sistemi Elettronici Networking – Telefonia - Domotica

M.B.C. Systems snc di Ferreiro M. & C.
Via Dante 4 13894 Gaglianico BI
Tel 015 254 4045 Fax 015 254 8525
P. Iva e Cod. Fisc. 02288710029
info@mbc-systems.it www.mbc-systems.it

Maggiorazioni:

Interventi tecnici effettuati in giorni feriali oltre le 8 ore lavorative e **Fino** alle ore **21.00** sarà calcolata una maggiorazione del **25 %**

Interventi tecnici effettuati in giorni feriali oltre le 8 ore lavorative e **Oltre** alle ore **21.00** sarà calcolata una maggiorazione del **50 %**

Interventi tecnici effettuati (quando possibile) di **sabato** sarà calcolata una maggiorazione del **50 %**

Interventi tecnici effettuati (quando possibile) di **domenica o festivi** sarà calcolata una maggiorazione del **75 %**

Diritto di chiamata:

Per ogni intervento effettuato on-site **verrà applicata una tariffa** fissa quale diritto **di chiamata**.

Il **diritto di chiamata** comprende:

- 1 - il trasferimento da e per la sede del cliente (o dal precedente al successivo luogo di lavoro) entro i limiti previsti distanza / tempo
- 2 - le spese organizzative
- 3 - le spese dell'automezzo (carburante, parcheggi e pedaggi autostradali).

Il diritto di chiamata non viene applicato nei casi di interventi di manutenzione programmata, interventi di più giorni, o nei casi di interventi risolutivi a conclusione di lavori iniziati e non conclusi per motivi diversi.

Il diritto di chiamata ha una tariffa base per intervento, indipendentemente dal numero di tecnici intervenuti e viene ridotto per interventi di durata maggiore di un'ora.

Per trasferimenti oltre la mezz'ora di viaggio e / o oltre i limiti di 30 Km saranno addebitati come diritto di chiamata il tempo impiegato per il viaggio oltre a un contributo pari agli effettivi Km percorsi.

Trasferta, costo orario (a tecnico): € 30,00 + iva
Minimo fatturabile 30 minuti, intervalli successivi di 15 minuti.
Calcolato dalla sede di Gaglianico (Biella)

Trasferta, costo Km percorso (A/R): € 0,60 + iva

Gaglianico, Gennaio 2017

INTERVENTI ESEGUITI IN MANUTENZIONE REMOTA

Per interventi di personalizzazione e/o variazioni della configurazione del centralino telefonico o loro derivati eseguiti con collegamento remoto via internet vengono applicate le seguenti tariffe:

Diritto di chiamata: € 20,00 + iva
Costo orario: € 40,00 + iva

Minimo fatturabile: 30 minuti.

Oltre la prima mezz'ora vengono conteggiate a scatti di 15 minuti.



CONTRATTO DI ASSISTENZA TELEFONICA / MANUTENZIONE REMOTA

Come alternativa agli interventi eseguiti a spot, possiamo offrire un contratto di assistenza tecnica telefonica in collegamento diretto con i nostri tecnici, per la consulenza e risoluzione delle problematiche più semplici, comprensivo anche di uso ragionevole di interventi di configurazione eseguiti in manutenzione remota. Non sono inclusi interventi sul posto e non vengono gestite eventuali parti di ricambio.

Canone annuale € 300,00 + iva
(per singolo impianto)

Gaglianico, Gennaio 2017

SOLUZIONE A PACCHETTI: ASSISTENZA BASE TELEFONICA / INFORMATICA

Il pacchetto consente di prenotare servizi di assistenza a prezzi convenienti.
La fattura è unica e verrà emessa alla fine del mese della sottoscrizione del contratto

I crediti possono essere utilizzati per i servizi di consulenza telefonica verbale,
assistenza eseguita su apparati in tele-manutenzione o assistenza tecnica on-site.

Un credito equivale a mezz'ora di assistenza tecnica eseguita in orario lavorativo.
La tariffazione è conteggiata per singolo tecnico con scatti anticipati di mezz'ora.

Per i servizi di consulenza telefonica e interventi eseguiti in tele-manutenzione non
viene applicato alcun il diritto di chiamata.
Per ogni intervento eseguito on-site verranno addebitate crediti aggiuntivi come diritto
di chiamata. Le trasferte dentro l'area equivalgono a 1 credito. Per le trasferte fuori
area, cioè oltre la mezz'ora di viaggio A/R e / o oltre il limite di 30 Km verranno
addebitate 1 credito ogni 30 minuti di viaggio (a tecnico).

Solo per il servizio di consulenza telefonica il costo minimo fatturabile per intervento è
di 1 credito. Per gli altri servizi la durata minima fatturabile sarà di ore una (2 crediti).

Pack	20 crediti di assistenza	€ 405,00 + iva	(validità 1 anno)
Pack	30 crediti di assistenza	€ 600,00 + iva	(validità 2 anni)
Pack	50 crediti di assistenza	€ 985,00 + iva	(validità 2 anni)
Pack	80 crediti di assistenza	€ 1,550,00 + iva	(validità 2 anni)
Pack	120 crediti di assistenza	€ 2.295,00 + iva	(validità 2 anni)
Pack	200 crediti di assistenza	€ 3.600,00 + iva	(validità 3 anni)

Nota:

Gli interventi di manutenzione ordinaria verranno assicurati generalmente durante il normale orario di lavoro dalle 8,30 alle ore 18,30 per 5 giorni alla settimana dal lunedì al venerdì escluse le festività infrasettimanali. Per interventi effettuati fuori dal normale orario di lavoro verranno considerate le maggiorazioni secondo la tabella allegata con integrazione con altri crediti o fatturate a parte tenendo conto del costo orario corrispondente al pacchetto acquistato.

