

Spett.le
Cliente Ecosystem
Vostra Sede

Bergamo - Crema, 21 ottobre 2013

Oggetto: Assistenza tecnico - sistemistica anno 2014.

Sempre piu' spesso riceviamo telefonate e richieste di assistenza riguardanti i Sistemi Operativi (Windows/Linux), gli applicativi Office (Word, Excel, Outlook..), problematiche Virus, le Stampanti ed altri apparecchi hardware, per cui abbiamo deciso di offrire ai clienti un servizio completo di assistenza Hardware.

La proposta prevede quindi 2 livelli di canone:

- **BASE** al costo annuale di Euro 500,00 + IVA comprendente un forfait di 10 ore annue;
- **PROFESSIONAL** al costo annuale di Euro 1.000,00 + IVA comprendente un forfait di 20 ore annue e comprensiva della nuova formula ASSISTENZA REMOTA.

Nel prezzo dei 2 livelli di canone sono inclusi tutti gli interventi di assistenza tecnica, fino a copertura delle ore di cui sopra, presso la Sede del Cliente inerenti a:

- Problemi di rete, pulizia da virus, ripristino Sistema Operativi sia locali (Win XP -Vista Business - Win 7) che server (Windows2003/2008 - TeamLinux), cambi server, trasferimento applicativi Gecom;
- Problemi Hardware su PC, server, stampanti, scanner, masterizzatori e prodotti vari con il solo addebito dell'eventuale costo dei pezzi di ricambio.

sono, inoltre, compresi l'assistenza TELEFONICA per la risoluzione immediata delle problematiche sistemistiche ed operative meno complesse (NB i cambi server e la reinstallazione dei programmi in rete sono considerate problematiche complesse).

Dal monte ore iniziale verrà dedotta, oltre ai tempi di intervento, 1 (una) ora per ciascun intervento a parziale copertura delle spese di viaggio e trasferta.

N.B. Le ore possono essere convertite per corsi e assistenza programmi GECOM

I Clienti che non aderiranno a tale servizio, non potranno pretendere nessun tipo di assistenza telefonica per le richieste non inerenti gli applicativi Gecom, inoltre eventuali interventi presso la Loro Sede saranno fatturati al prezzo di Euro 65,00 + IVA/ora, oltre al rimborso delle spese di viaggio e trasferta.

NUOVA TIPOLIGIA DI ASSISTENZA

I software che permettono agli operatori Ecosystem di prendere possesso del pc del cliente (Teamviewer®) sono diventati uno strumento fondamentale in fase di assistenza e come nel 2013, anche nel 2014, i collegamenti effettuati, saranno **SEMPRE E COMUNQUE** fatturati ad Euro **30,00+IVA** per ogni mezz'ora o frazione e soggetti di volta in volta all'autorizzazione scritta del cliente.

In alternativa e' possibile e consigliabile sottoscrivere un canone valido per tutto il 2014 per tutti gli eventuali collegamenti effettuati per assistenza ad un costo di Euro 120,00 + IVA.

NOVITA': Servizio di Backup Online per Gestionali TeamSystem "All inclusive BACKUP ON LINE 50GB)".

Facendo seguito alle numerose richieste sulle nuove modalita' di Backup on line presenti sul mercato, Ecosystem ha deciso di intraprendere una Partnership con una societa' leader del settore per fornire ai propri Clienti con una soluzione veloce e sicura per il backup on line totalmente automatizzato degli archivi degli applicativi Teamsystem.

NextBACKUP è un servizio di Backup remoto progettato per Aziende e Professionisti utilizzatori dei software **Gestionali TeamSystem**.

Lo scopo è aumentare il livello di sicurezza contro il rischio di perdita dei Dati. Il servizio è schedabile direttamente dall'utente allo scopo di garantire copie e ripristini in piena autonomia grazie ad un pannello operatore gestito da Web su server ad alta disponibilità.

Dopo la prima copia, le successive verranno schedate ed eseguite sulla base delle differenze con la precedente, quindi il servizio si caratterizza per semplicità e velocità.

Il costo del servizio fornito da Ecosystem denominato **"All inclusive BACKUP ONLINE 50GB"** comprensivo di 50GB di spazio, di eventuali modifiche di indirizzi mail, pianificazione backup, verifica per anomalie e ripristino dati da backup remoto e' di **solì Euro 20,00 + IVA/mese** (con fatturazione anticipata per 12 mesi) , oltre al costo una tantum della configurazione iniziale pari ad Euro 100,00+IVA.

Restando a disposizione per ulteriori chiarimenti, l'occasione e' gradita per porgere distinti saluti.

Ecosystem srl

Guerini Rocco Dott. Vincenzo

Coupon d'ordine formula "ASSISTENZA 2014"
 (da inviare a ECOSYSTEM SRL Fax: 0373/566321)

Con la presente confermo di aderire alla formula di assistenza sottoindicata:

	Ore di intervento c/o sede del Cliente	Costo annuo Euro	Adesione
LIVELLO BASE	10	500,00	<input type="checkbox"/>
LIVELLO PROFESSIONAL (comprende anche ASSISTENZA REMOTA)	20	1.000,00	<input type="checkbox"/>
ASSISTENZA REMOTA	-	120,00	<input type="checkbox"/>
"All inclusive BACKUPON LINE 50 GB" + una tantum configurazione iniziale pari a Euro 100,00 + IVA	--	240,00 (20,00/mese)	<input type="checkbox"/>

Tutti gli importi indicati si intendono al netto di IVA

- I contratti hanno validità fino al 31/12 dell'anno di sottoscrizione.
- I contratti si considerano tacitamente rinnovati, salvo disdetta entro 3 mesi dalla scadenza.

Pagamento: da concordare.

Ragione sociale: _____

Data _____ Timbro e Firma _____