

Spettabile  
**Cliente Ecosystem**  
Vostra Sede

Bergamo - Crema, 18 novembre 2011.

**Oggetto: Assistenza tecnico - sistemistica anno 2012.**

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 non 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 2011, anche nel 2012, 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 sottoscrivere un canone ASSISTENZA REMOTA valido per tutto il l'anno 2012 (ad un costo di Euro 120,00 + IVA) e comprensivo di tutti gli eventuali collegamenti effettuati.**

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 2012"**  
(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 (gia' compresa nel LIVELLO PROFESSIONAL)	--	120,00	<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: N.1 R.B. al 28/02/2012.

Ragione sociale: \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Timbro e Firma \_\_\_\_\_