



Team Memores Computer

Team Memores Computer S.p.A.

Via dell'Artigianato 64 D - 29122 Piacenza - Tel. 0523.576911 - Fax 0523.590062

Filiale di Cremona : Via Magazzini Generali, 2/a-b - 0372.29321 fax 0372.531855

e-mail: info@teammemores.it - sito web: www.teammemores.it

C.C.I.A.A. di Piacenza: REA 105170 - R.I. 00740430335 - Cap. Soc. € 260.000 Int. Vers.

Codice Fiscale e Partita Iva 00740430335

Spett.le

COMUNE DI SPINADESCO

Via Mazzini - SPINADESCO

Cremona, 04 giugno 2020

Rif. Prot. BRIC-6486/60-20200604

OGGETTO : offerta SERVIZI IT

Facendo seguito alla Vostra gentile richiesta, Vi inviamo la nostra migliore offerta relativa a quanto in oggetto:

SERVIZI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Proponiamo una formula articolata su diverse tipologie di servizi integrati fra loro :

1- SERVIZIO DI TELEASSISTENZA	(a consumo)
2- SERVIZI ON SITE	(a consumo)

I servizi saranno erogati da tecnici esperti (oltre 5 anni di esperienza nel ruolo)

Da parte ns sarà nominato un **“Responsabile di progetto”** che provvederà a :

- concordare e formalizzare il piano di start up con il Vs referente
- coordinare gli interventi successivi
- supervisionare l'attività di monitoraggio e assistenza
- effettuare congiuntamente con il vs referente una verifica semestrale sullo stato di utilizzo dei prodotti e suggerire eventuali interventi.

Di seguito il dettaglio e le quotazioni dei servizi proposti

E
COMUNE DI SPINADESCO
Comune di Spinadesco
Protocollo N.0001970/2020 del 08/06/2020



CERTIFICATO N. 9115.TEM3 UNI EN ISO 9001 :2008



Team Memores Computer

Team Memores Computer S.p.A.

Via dell'Artigianato 64 D – 29122 Piacenza - Tel. 0523.576911 – Fax 0523.590062

Filiale di Cremona : Via Magazzini Generali, 2/a-b - 0372.29321 fax 0372.531855

e-mail: info@teammemores.it - sito web: www.teammemores.it

C.C.I.A.A. di Piacenza: REA 105170 - R.I. 00740430335 – Cap. Soc. € 260.000 Int. Vers.

Codice Fiscale e Partita Iva 00740430335

1 SERVIZIO TELEASSISTENZA

A CHI SI RIVOLGE

A tutti gli addetti dell'azienda, inseriti in una lista di utenti accreditati,
Il servizio verrà erogato nella fascia oraria di copertura.

LE PROBLEMATICHE

Tutti i problemi, già contemplati nell'elenco dei servizi help-desk, rientrano anche nel servizio di teleassistenza.
In aggiunta alle problematiche già citate, il servizio di teleassistenza potrà contemplare le seguenti attività :

- Installazione e configurazione di moduli software
- Verifica , implementazione, assistenza servizi Internet
- Installazione verifica strumenti di sicurezza (antivirus, firewall, ecc)
- Installazione e configurazione aggiornamenti software di base (patch, service pack, ecc)

STRUMENTI e ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Collegamento Internet su linee ADSL/HDSL attivata tramite chiamata del Cliente.

Anche l'attività in TELEASSISTENZA verrà adeguatamente registrata e monitorata.

Il servizio di Help Desk è composto da un costo fisso annuale + un pacchetto di ticket prepagati.

3.1 - PROPOSTA ECONOMICA TELEASSISTENZA

Kit TELEASSISTENZA PACCHETTO TICKET PREPAGATO

- 1- Kit Composto da 20 ticket pari a 20 sessioni da 20 min. al costo di € 500,00
- 2- Kit Composto da 30 ticket pari a 30 sessioni da 20 min. al costo di € 700,00

Il pacchetto prepagato NON ha scadenza annuale e sarà automaticamente rinnovato ad esaurimento salvo disdetta

Tempo intervento : entro 6 ore

Richiesta interventi urgenti : intervento entro 3 ore addebito di un ticket aggiuntivo

Normale orario di lavoro 08.30 – 12.30 14.00 – 18.00 (lunedì - venerdì)

Fatturazione anticipata

Pagamento : da concordare



CERTIFICATO N. 9115.TEM3 UNI EN ISO 9001 :2008



Team Memores Computer

Team Memores Computer S.p.A.

Via dell'Artigianato 64 D - 29122 Piacenza - Tel. 0523.576911 - Fax 0523.590062

Filiale di Cremona : Via Magazzini Generali, 2/a-b - 0372.29321 fax 0372.531855

e-mail: info@teammemores.it - sito web: www.teammemores.it

C.C.I.A.A. di Piacenza: REA 105170 - R.I. 00740430335 - Cap. Soc. € 260.000 Int. Vers.

Codice Fiscale e Partita Iva 00740430335

3- ASSISTENZA ON-SITE

Il Servizio è volto a garantire il corretto funzionamento del Parco prodotti oggetto del servizio a fronte di malfunzionamenti hardware e software non risolvibili con i servizi di Help desk e Teleassistenza.

COSA PREVEDE

- Interventi di manutenzione correttiva attivati attraverso chiamata da parte del Cliente all'help desk e preventivamente autorizzati dal responsabile interno e dal Capo progetto Team Memores.
 - manutenzione preventiva/correttiva programmata per eliminare anomalie ricorrenti e/o effettuare interventi preventivi
- Questa attività sarà preventivamente concordata fra le parti.

Gli interventi CORRETTIVI su chiamata prevedono :

- eliminazione degli inconvenienti che hanno determinato la richiesta di intervento;
- controllo e ripristino delle normali condizioni di funzionamento;
- fornitura ed applicazione delle parti di ricambio, originali ove reperibili, con sostituzione in loco;
- eliminazione dei guasti elettronici con sostituzione dei gruppi con altri originali su base di scambio (nel caso in cui le macchine siano dotate di unità elettroniche).
- Nel caso di personal computer per interventi di sostituzione di hard disk è compresa la re-installazione e configurazione del Sistema Operativo e l'operazione di "restore" dai supporti di back up disponibili

Gli interventi PREVENTIVI PROGRAMMATI prevedono :

- esecuzione delle operazioni di pulitura e lubrificazione necessarie.
- Installazione di aggiornamenti al software di sistema se disponibile.
- Controllo antivirus
- Risoluzione di problemi evidenziati nell'help desk il cui tempo di intervento è stato concordato con il cliente.

Al termine di ogni intervento il cliente dovrà sottoscrivere l'apposito verbale attestante l'avvenuto intervento e la risoluzione del malfunzionamento segnalato.

COSA E' ESCLUSO

Il servizio di manutenzione HW **non** comprende:

- Il costo delle parti di ricambio sostituite.
La sostituzione di parti di ricambio, ed il relativo costo, devono essere approvati dal responsabile interno. Nel qual caso non fosse reperibile il ricambio originale si conviene che verrà reperito un ricambio compatibile con quello da sostituire.
Se, anche nei ricambi compatibili, non fosse reperibile il pezzo o il costo dell'operazione fosse inadeguato all'apparato, verrà concordato con il responsabile interno come procedere alla risoluzione del problema.
- Il costo della manodopera utilizzata per effettuare gli interventi.
Allegato al seguente contratto viene presentato un listino prezzi relativo alla manodopera con l'opportunità di acquisto di pacchetti prepagati di ore/lavoro.

Non sono coperti da manutenzione HW



CERTIFICATO N. 9115.TEM3 UNI EN ISO 9001 :2008



Team Memores Computer

Team Memores Computer S.p.A.

Via dell'Artigianato 64 D - 29122 Piacenza - Tel. 0523.576911 - Fax 0523.590062

Filiale di Cremona : Via Magazzini Generali, 2/a-b - 0372.29321 fax 0372.531855

e-mail: info@teammemores.it - sito web: www.teammemores.it

C.C.I.A.A. di Piacenza: REA 105170 - R.I. 00740430335 - Cap. Soc. € 260.000 Int. Vers.

Codice Fiscale e Partita Iva 00740430335

- Alimentatori esterni (per qualsiasi apparato hw)
- Docking st., multiport, cavi non std, mem.est. (pendrive, schede)
- Videocamere/cuffie/microfoni
- apparati con più di 5 anni di vita (60 mesi) per i quali sarà fornito il solo intervento del tecnico;
- le schede madri dei computer se non piu' reperibili sul mercato
- In ogni caso tutti gli interventi il cui costo risulta essere superiore al valore dell'apparato stesso non saranno automatici ma andranno valutati e autorizzati dal referente del cliente

4.1 PROPOSTA ECONOMICA ASSISTENZA ON-SITE

COSTO ORARIO MANODOPERA € 65

Kit PACCHETTO TICKET PREPAGATO ASSISTENZA ON SITE

PACCHETTI DI N° 30 TICKET PREPAGATI AL COSTO DI € 1.800

PACCHETTI DI N° 60 TICKET PREPAGATI AL COSTO DI € 3.300

Il pacchetto prepagato NON ha scadenza annuale e sarà automaticamente rinnovato ad esaurimento salvo disdetta

Conteggio Ticket :

- Tempo spostamento : 0,5 ticket
- Tempo intervento 1 ora = 1 ticket

Tempo intervento : 8 ore

Richiesta interventi urgenti : intervento entro 4 ore addebito di due ticket aggiuntivi

Normale orario di lavoro 08.30 – 12.30 14.00 – 18.00 (lunedì - venerdì)

Interventi oltre il normale orario di lavoro : Tempo intervento 1 ora = 1,5 ticket

Eventuali parti di ricambio e scorte necessarie saranno addebitate separatamente ai prezzi di listino con SCONTO 20%

Fatturazione anticipata

Pagamento : vostro solito



CERTIFICATO N. 9115.TEM3 UNI EN ISO 9001 :2008



Team Memores Computer

Team Memores Computer S.p.A.

Via dell'Artigianato 64 D - 29122 Piacenza - Tel. 0523.576911 - Fax 0523.590062

Filiale di Cremona : Via Magazzini Generali, 2/a-b - 0372.29321 fax 0372.531855

e-mail: info@teammemores.it - sito web: www.teammemores.it

C.C.I.A.A. di Piacenza: REA 105170 - R.I. 00740430335 - Cap. Soc. € 260.000 Int. Vers.

Codice Fiscale e Partita Iva 00740430335

CONDIZIONI DI FORNITURA VENDITA

Da tutti i prezzi sopra esposti è esclusa l'IVA di legge.

A Vs. completa disposizione per ogni eventuale chiarimento si rendesse necessario con l'occasione passiamo a porgerVi i ns. piu' distinti saluti.

TEAM MEMORES COMPUTER SPA

Ufficio Commerciale

Michela Bricchi



CERTIFICATO N. 9115.TEM3 UNI EN ISO 9001 :2008