

1 – Contratto di Ripristino Sistema Operativo **"Pronto Intervento" - Descrizione del Servizio**

Hot Line

Assistenza telefonica limitatamente ai Sistemi Operativi o ad altri Applicativi Software reciprocamente stabiliti.

Il servizio è attivo dalle 09:30 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 18:00 nei giorni lavorativi tranne le festività infrasettimanali, giorni festivi e i giorni in periodo feriale.

Teleassistenza

Il servizio viene erogato tramite Prodotti Software e Hardware consigliati e certificati da Blue Hat.

Qualora il Cliente non disponga di strumenti adeguati o certificati da Blue Hat, sarà nostra cura sottoporre l'acquisto di tali prodotti a condizioni agevolate.

Supporto al Cliente

Se il Cliente ha sottoscritto contratti Hardware con il produttore (Compaq - HP - IBM ecc..), nel caso di blocchi Hardware i ns. tecnici verificheranno l'esatta causa dell'anomalia e agiranno da coordinatori tra la Vs. Società e la Società che eroga il servizio di Assistenza Hardware. Ciò allo scopo di organizzare/ottimizzare i tempi di intervento contestualmente o successivamente all'intervento Hardware.

Attività Sistemistiche

L'intervento include: l'installazione del Sistema Operativo, Applicativi certificati Blue Hat e il ripristino dei dati effettuato con prodotti certificati da Blue Hat.

Importante: il tempo dedicato all'intervento e di conseguenza il fermo macchina, è soggetto al "volume" dei dati da ripristinare.

Esclusioni:

- Installazione Router
- Servizi Internet in generale

Tempi di Intervento a fronte del Blocco del Sistema Informativo

Dopo una verifica delle cause (problema Hardware e/o Software) con il conseguente reale blocco del Sistema,

l'intervento avverrà entro le _____ ore successive alla chiamata

Sono esclusi i tempi necessari al trasferimento dalla Sede Blue Hat alla Sede del Cliente.

Costi del Servizio

Canoni Annuali	
<u>Tipo Computer</u>	<u>Importo Unitario</u>
Personal Computer	100,00 €
Workstation	150,00 €
Server	500,00 €

Costi Orari per ogni Intervento su PC	
Giorni Lavorativi	20,00 €/h
Giorni festivi e notturni <i>(notturno dalle 20:00 alle 08:00)</i>	30,00 €/h

Costi Orari per ogni Intervento su Workstation	
Giorni Lavorativi	25,00 €/h
Giorni festivi e notturni <i>(notturno dalle 20:00 alle 08:00)</i>	35,00 €/h

Costi Orari per ogni Intervento su Server	
Giorni Lavorativi	35,00 €/h
Giorni festivi e notturni <i>(notturno dalle 20:00 alle 08:00)</i>	45,00 €/h

Diritto fisso di chiamata	
Giorni Lavorativi	0,00 €/h
Giorni festivi e notturni <i>(notturno dalle 20:00 alle 08:00)</i>	10,00 €/h

Trasferimento da Sede Blue Hat a Sede Cliente

Eventuali spese di vitto, alloggio e trasferimento per Sedi Cliente al di fuori da Catanzaro e zone limitrofe, verranno fatturate a piè di lista.

I prezzi indicati sono da intendersi al netto di IVA.

Note - Eccezioni : _____

