



**Zeta****TRE**  
INFORMATICA  
DI PRIMIERI ANDREA

📍 C.so Garibaldi 75/A, Orte (VT) 01028

☎ 0761 400511 📱 340 7849231

✉ [zetatreassistentzapc@outlook.com](mailto:zetatreassistentzapc@outlook.com)

**PROSPETTO INFORMATIVO**

**CONTRATTO**

**ASSISTENZA**

**INFORMATICA**

## 1. DESCRIZIONE

Per venire incontro alle esigenze in ambito informatico delle piccole e medie imprese, **Zeta **TRE** Informatica** mette a disposizione dei **contratti annuali di assistenza tecnica hardware e software al fine di mantenere funzionanti e in piena efficienza le Vostre apparecchiature IT (PC, periferiche, software, ecc).**

Gli interventi di manutenzione/assistenza potranno essere eseguiti presso la Vostra sede e/o il nostro laboratorio oppure, quando possibile, per via telematica/telefonica.

Il contratto ha una **durata di dodici mesi** dal momento della sottoscrizione, per un numero massimo di ore corrispondenti a quelle previste nel pacchetto acquistato, e può essere rinnovato alla scadenza o in caso di esaurimento del monte ore. Alla scadenza dei dodici mesi, le eventuali ore rimanenti non potranno essere cumulate con la sottoscrizione di un nuovo contratto ne rimborsate. Le ore acquistate e non utilizzate sono quindi da intendersi "a fondo perduto".

Il conteggio del tempo "speso" avverrà tramite la stesura di rapporti scritti formalizzati al termine di ogni intervento effettuato. Ciascun rapporto dovrà essere firmato da un Vostro rappresentante al quale ne verrà consegnata una copia. In caso di interventi effettuati in via telematica il rapporto sarà inviato per e-mail (con ricevuta di ritorno).

A partire dal momento della segnalazione di un eventuale guasto/problema, **l'assistenza sarà garantita entro 24h per gli interventi in via telematica/telefonica oppure entro 48h per gli interventi in sede** (tenendo conto dell'ordine di priorità del pacchetto acquistato).

**Il servizio è rivolto alle Aziende ed ai possessori di P.IVA con un parco macchine di massimo 10 PC.** In caso di Aziende con più di 10 computer è consigliato un contatto diretto telefonico o via e-mail per un preventivo gratuito personalizzato. Di seguito è riportata una tabella riepilogativa dei vari pacchetti disponibili:

PACCHETTO	PRIORITA'	SERVIZI INCLUSI	ORE	PREZZO*
BASE	3	Assistenza telematica Assistenza in sede	10 (€35,00/h)	€ 350,00
			20 (€32,00/h)	€ 640,00
			30 (€28,00/h)	€ 840,00
GOLD	2	Assistenza telematica Assistenza in sede Smart Start	10 (€40,00/h)	€ 400,00
			20 (€36,00/h)	€ 720,00
			30 (€32,00/h)	€ 960,00
PREMIUM	1	Assistenza telematica Assistenza in sede Smart Start System Check	10 (€45,00/h)	€ 450,00
			20 (€40,00/h)	€ 800,00
			30 (€36,00/h)	€ 1.080,00

*\*Il prezzo riportato in tabella si intende finito<sup>(1)</sup>, ad esclusione degli interventi effettuati al di fuori del Comune di Orte per i quali è previsto un sovrapprezzo in base alla distanza percorsa. Per conoscere l'eventuale sovrapprezzo è consigliabile richiedere telefonicamente o via e-mail un preventivo specifico per la Vostra sede.*

(1) Operazione non soggetta ad IVA ai sensi delle Legge 190 del 23 Dicembre 2014 art. 1 commi da 54 a 89.  
Operazione effettuata ai sensi dell'art. 1, commi da 54 a 89 della Legge n. 190/2014 – Regime forfetario.  
Il compenso non è soggetto a ritenute d'acconto ai sensi della legge 190 del 23 Dicembre 2014 art. 1 comma 67.

## 2. TIPOLOGIE DI INTERVENTO

### ASSISTENZA TELEMATICA:

Spesso è possibile risolvere molti problemi tramite un collegamento in remoto, senza bisogno di intervenire fisicamente sui PC/Periferiche. Utilizzando il software Teamviewer potremo collegarci a distanza direttamente al Vostro PC/Notebook/Stampante e risolvere la maggior parte dei problemi software.

**Per gli interventi in via telematica la durata minima di ciascun intervento è di 30 min.**

### ASSISTENZA IN SEDE:

Nel caso in cui non sia possibile intervenire in remoto, ad esempio per problemi di avvio del PC o del Sistema Operativo oppure per guasti relativi ai dispositivi di rete, ci recheremo direttamente presso la Vostra sede (quella indicata nel contratto) per risolvere il problema in loco o, quando necessario, per ritirare l'apparecchiatura che presenta malfunzionamenti ed effettuare successivamente la riparazione presso il nostro laboratorio. Una volta risolto il problema provvederemo noi stessi a riportare il macchinario presso la Vostra sede ed a rimmetterlo in funzione.

**Per gli interventi presso la Vostra sede o il nostro laboratorio la durata minima è di 1h.**

### SMART START:

Il servizio Smart Start prevede un **primo intervento** presso la Vostra sede da effettuarsi dopo il pagamento della tariffa prevista e non oltre i 30 gg dalla firma del contratto. L'intervento sarà **compreso nel pacchetto** con cui è stato acquistato e non verrà quindi scalato dal monte ore. Lo scopo sarà quello di **catalogare e verificare lo stato di funzionamento** del/i PC, Notebook e delle Periferiche installati presso la Vostra sede ed eventualmente **mappare e verificare il corretto funzionamento della Rete LAN**. Tutte le macchine ed i sistemi software saranno quindi ottimizzati in modo da essere pienamente efficienti.

### SYSTEM CHECK:

Il servizio System Check prevede un **secondo intervento** presso la Vostra sede da effettuarsi dopo 6 mesi dalla firma del contratto. Come per lo Smart Start, l'intervento sarà **compreso nel pacchetto** con cui è stato acquistato e non verrà quindi scalato dal monte ore. Lo scopo sarà quello di **verificare l'integrità** del/i PC, Notebook e delle Periferiche installati presso la Vostra ed il **corretto funzionamento** della Rete LAN. Sarà quindi effettuata una seconda ottimizzazione delle macchine e dei sistemi software analoga a quella eseguita con lo Smart Start.

**N.B.** In relazione a quanto previsto dai servizi Smart Start e System Check, per "ottimizzazione" del sistema si intende un intervento atto a migliorare le prestazioni e la velocità del sistema stesso su una macchina *perfettamente funzionante*. Nel caso in cui fossero presenti dei malfunzionamenti pregressi, questi saranno subito segnalati al Titolare del contratto che avrà la facoltà di richiederne la risoluzione, tenendo però conto che l'eventuale intervento risolutivo sarà conteggiato normalmente e scalato dal monte ore acquistato.

### 3. ESCLUSIONI

Gli interventi di assistenza sono **garantiti dal Lunedì al Venerdì dalle 9:30 alle 19:30 ed il Sabato dalle 9:30 alle 13:00**. **Non sono quindi inclusi** nei costi contrattuali **eventuali interventi straordinari** al di fuori dei giorni/orari previsti. In caso di urgenze, compatibilmente con le nostre disponibilità, sarà comunque possibile richiedere un intervento straordinario al di fuori dell'orario lavorativo con una maggiorazione sul conteggio ore del 60%.

**Non si intendono coperti** dal presente contratto e verranno fatturati a parte, qualora il Cliente deciderà di acquistarli presso la nostra Azienda, a condizioni e tariffe in vigore al momento dell'intervento di assistenza, i seguenti beni:

- Eventuali componenti di ricambio Hardware necessari alla riparazione delle apparecchiature mal funzionanti;
- Eventuali materiali consumabili (Cartucce/Toner/Carta/ecc) da utilizzare nel processo di riparazione;
- Eventuali licenze di Software di terze parti (Antivirus/Backup/Gestionali);

**N.B. Il Cliente potrà decidere, qualora lo ritenga opportuno, di acquistare software, consumabili e componenti di ricambio presso altri rivenditori di Suo gradimento, tenendo conto che, in quel caso, Zeta **TRE** Informatica non sarà in nessun modo responsabile di eventuali incompatibilità/malfunzionamenti degli stessi e, nel caso di software proprietario, non potrà garantire assistenza per quello specifico software.**

Sono altresì esclusi dai costi contrattuali le eventuali spese di viaggio per gli interventi effettuati al di fuori del territorio del Comune di Orte che saranno fatturate a parte.

### 4. PAGAMENTO

Il pagamento dovrà essere effettuato con **bonifico bancario anticipato** in un'unica soluzione entro 15gg dalla firma del contratto. Per i pacchetti da 20 e 30 ore è possibile richiedere una rateizzazione dei pagamenti da definire in fase di sottoscrizione. Nel caso in cui il/i pagamento/i non venga effettuato nei termini previsti, gli interventi di assistenza saranno sospesi fino alla regolarizzazione.

**PER ULTERIORI INFORMAZIONI O PER RICHIEDERE UN PREVENTIVO PERSONALIZZATO DIVERSO DAI PACCHETTI PRESENTATI IN QUESTA INFORMATIVA POTETE CONTATTARCI ALL'INDIRIZZO E-MAIL [zetatreassistenzapc@outlook.com](mailto:zetatreassistenzapc@outlook.com) OPPURE TELEFONARCI AL NUMERO 0761 400511 OPPURE AL 340 7849231.**