

## DEFINIZIONE SERVIZI A CANONE

1. servizio di installazione, avviamento, configurazione e formazione: consiste nelle attività iniziali che si effettuano a favore del cliente con l'obiettivo di portare lo stesso "a regime", a seguito dell'acquisto di software applicativo gestionale Sistemi. Si tratta di servizi a pagamento che vengono proposti in sede di offerta, quantificandone la dimensione su base statistica e/o a seguito di valutazioni effettuate con lo stesso utente;
2. servizio di assistenza ordinaria: consiste nel servizio di assistenza "a regime" definito come supporto operativo erogato da Sinergica3 al cliente per l'utilizzo del software, al termine di tutte le attività di configurazione e di formazione che hanno portato il sistema stesso e i suoi utenti a regime. Il servizio è erogato normalmente per via telefonica (previa richiesta AOL) e talvolta, a discrezione del nostro operatore, per via telematica. Il servizio è incluso nel canone annuo di manutenzione e assistenza.  
Rientra nella assistenza ordinaria anche quella su eventuali programmi esterni al pacchetto principale (programmi dell'agenzia delle entrate, Sogei, Java, Fisco on-line), laddove integrati nel programma principale oggetto del contratto di assistenza;
3. servizio di assistenza esteso - (contrattualizzabile facoltativamente): consiste nel servizio fornito a supporto delle fasi di avviamento, configurazione e formazione, tipici delle prime fasi di lavoro oppure di quelle necessarie alla realizzazione di revisioni di configurazione; essendo tali fasi addebitate a tariffa oraria (o a moduli di mezza giornata, o a moduli di una intera giornata), i servizi di "assistenza estesa", rappresentando una estensione di quelle fasi, saranno oggetto di addebito. I servizi erogati hanno lo scopo di tarare e completare, con brevi attività prevalentemente basate su collegamenti telematici, quanto necessario al completamento di lavori già effettuati con interventi presso la sede del cliente. Il servizio non è incluso nel canone ordinario. Altre attività non incluse nell'assistenza a canone che devono essere considerate parte dell'assistenza estesa sono: Formazione a nuovi addetti del cliente, Attività di assistenza sistemistiche (installazione di nuovi pc acquistati dal cliente, aggiornamento sistemi operativi, configurazione periferiche, antivirus, consulenza organizzativa, formati di stampa, etc.)

Cagliari 30 novembre 2017

Sinergica 3 s.r.l.

CAGLIARI · via Goldoni, 58 · 09131 · tel 070 498968 fax 070 7731491  
ORISTANO · via Canalis, 21 · 09170 · tel 0783 298032 fax 0783 299082  
p.iva 02775230929 – REA Ca 223390 – cap. soc. 20.000,00 i.v.

www.sinergica3.com · info@sinergica3.it