

GENESI

Tecnologie della comunicazione

Via XI Settembre, 57 -12011- Borgo San Dalmazzo- CUNEO- ITALY
Tel. 0171.262539 Fax. 0171.260383 e.mail: info@genesiel.it
Posta certificata: genesiel@pec.genesiel.it

Spett.

ISTITUTO COMPRENSIVO STATALE "P. Straneo"
Via P. Sacco, 11
15110 ALESSANDRIA
Tel. 0131/346280 - 0131/248346
alic815008@istruzione.it

Alla cortese attenzione del DIRIGENTE SCOLASTICO
Alla cortese attenzione del D.S.G.A.

Borgo San Dalmazzo li. 28/09/2022
Offerta N. C179/22

OGGETTO: CONTRATTO ASSISTENZA TECNICA HARDWARE e SOFTWARE.

In allegato Vi inviamo la nostra proposta di **CONTRATTO DI ASSISTENZA E CONSULENZA HARDWARE E SOFTWARE.**

Il servizio di assistenza verrà effettuato nei diversi plessi scolastici appartenenti all'Istituto, sulle varie strumentazioni informatiche presenti.

La stessa viene di seguito descritta.

CONDIZIONI DI FORNITURA

Fatturazione	alla stesura del contratto
Pagamento	60 giorni data fattura
Validità offerta	40 G.G.
I.V.A.	ESCLUSA

La nostra azienda è presente sul MEPA/Consip.

Qualora siate interessati all'acquisto della presente offerta, possiamo provvedere a inserirla sul MEPA/Consip.

A disposizione per ogni ulteriore notizia o precisazione, cogliamo l'occasione per porgerVi i nostri più cordiali saluti.

Ufficio Tecnico

Valter Bessone



CONTRATTO ASSISTENZA

Le infrastrutture informatiche per essere sempre efficienti necessitano di una manutenzione ordinaria e periodica.

Un costante aggiornamento del sistema informatico è indispensabile per ottenere una maggiore stabilità e il massimo delle prestazioni evitando interventi di emergenza.

E' importante affidarsi ad esperti per avere soluzioni chiare in tempi brevi.

La GENESI, dispone di preparati specialisti che sono in grado di rispondere alle Vostre esigenze garantendo massima qualità, competenza ed esperienza.

I nostri servizi proposti, nascono per prendersi cura del sistema informatico a ogni livello, dalle infrastrutture amministrative, alla rete LAN/WIRELESS, ai sistemi di controllo e filtro della navigazione internet, ai laboratori multimediali e informatici.

Il nostro cliente può contare su un unico partner tecnico che si assume la responsabilità diretta di tutte le attrezzature informatiche attraverso un servizio globale di assistenza e manutenzione.

A questo proposito, GENESI ha creato un **CONTRATTO DI ASSISTENZA** che garantisce tariffe convenienti ed una priorità di intervento.

Il CONTRATTO DI ASSISTENZA garantisce l'aggiornamento della propria infrastruttura informatica, così come richiesto del codice in materia di protezione dei dati personali Regolamento UE n. 679/2016.

Ad interventi programmati verranno effettuati dei controlli sullo stato dei sistemi di sicurezza e in particolare:

1. Sistema di autenticazione informatica
2. Sistema di autorizzazione
3. Sistema AntiVirus
4. Aggiornamento Firewall
5. Aggiornamento patch S.O. e applicativi
6. Sistema Backup
7. Disaster Recovery

Ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016, con la stipula del contratto, la GENESI ELETTRONICA SNC verrà nominata responsabile esterno del trattamento.

La Genesi fornisce il servizio di ASSISTENZA REMOTA che permette un supporto veloce ed accurato senza l'uscita del tecnico.

L'ASSISTENZA REMOTA permette da sola di risolvere circa 80% delle problematiche relative al controllo e manutenzione dei sistemi operativi, alla configurazione e installazione di Software e al controllo del corretto funzionamento del sistema di Backup.

Per tutta la durata del contratto è garantito un supporto tecnico telefonico, via Fax, e-mail e remoto.

Inoltre per l'area amministrativa, in caso di guasti non di immediata riparazione, verrà fornito provvisoriamente e senza costi aggiuntivi un PC in sostituzione.

SPECIFICHE del CONTRATTO

Aderendo al contratto si acquista un **"Carnet a punti"** con consumo a scalare.

Sono disponibili diversi tagli, maggiore è il numero di punti acquistati e maggiore è lo sconto che viene applicato.

I punti utilizzati in eccesso, verranno fatturati e liquidati a parte mantenendo lo stesso prezzo del carnet oppure scalati dal nuovo contratto.

Il Carnet ha validità fino all'esaurimento dei punti.

Questo tipo di contratto prevede un nostro intervento su richiesta del Cliente, entro 24 ore lavorative successive alla chiamata, a secondo del grado di urgenza (dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18.00).

Al momento della chiamata d'intervento tramite idoneo **modulo di richiesta**, Vi sarà fissato un appuntamento.

Durante l'intervento di Manutenzione/Assistenza sarà eseguito un controllo accurato di ogni singola parte del Sistema Informatico:

- **Controllo, manutenzione e riparazione dei PC, dei Monitor e delle periferiche.**
- **Controllo, configurazione software gestionale segreterie (SISSI, ARGO, MINA, AXIOS, ENTRATEL ecc.).**
- **Controllo, manutenzione e riparazione della rete LAN, WIRELESS, connessione Internet, E-mail.**
- **Gestione Firewall, sistemi di controllo e filtro della navigazione internet.**
- **Controllo, manutenzione e ripristino SERVER/NAS e sistema di Backup**
- **Controllo, manutenzione e ripristino del Sistema Operativo e dei programmi**
- **Controllo, manutenzione e riparazione Kit LIM**
- **Controllo, manutenzione e riparazione Laboratori informatici, multimediali e linguistici**
- **Controllo, manutenzione e riparazione sistemi audio-video (saloni, aule magne, ecc..)**
- **Aggiornamento software in dotazione tramite internet**

Ogni volta che si esegue un intervento verrà stilato un rapporto tecnico dettagliato, che Vi sarà consegnato in copia a fine lavori.

In caso di necessità saranno formulate delle proposte atte a migliorare il Sistema Informatico.

Il Carnet non è cedibile, non può essere rimborsato o essere utilizzato per acquisti.

CARNET PREPAGATO	COSTO
CARNET DA 90 PUNTI (equivalenti a circa 45 ore)	€ 1.460,00 + IVA

Esempio di conteggio punti/ore:	
TIPO di INTERVENTO	PUNTI SCALATI
Uscita tecnico	n° 8 punti grado urgenza ALTO (24-48h)
	n° 6 punti grado urgenza MEDIO/BASSO
Assistenza tecnica presso il cliente	n° 2 punti/ora
Assistenza tecnica remota	COMPRESA
Diagnostica Apparecchiature presso nostra sede (ad ogni intervento o apparecchiatura)	n° 1 punti indipendentemente dal tempo
Riparazione Apparecchiature presso nostra sede (ad ogni intervento o apparecchiatura)	n° 2 punti indipendentemente dal tempo

Verrà quantificata a parte la sola sostituzione dei ricambi necessari per riparazione dei PC, dei monitor, degli apparati dei rete e delle periferiche, qualora non siano in garanzia.

Il contratto non copre gli organi soggetti a usura (ad esempio testine di stampa, drum ecc..) e il materiale di consumo (esempio Toner, Cartucce, ecc..).

La Genesi potrà utilizzare per il ritiro/consegna del materiale guasto/riparato i propri corrieri convenzionati.

GENESI
 Ufficio Tecnico
 Walter Bessone

Walter Bessone

12