

# CONVENZIONE PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA

**anno 2017**

dal 01/01/2017 al 31/12/2017

stipulata tra:

## **Sintecop GHI s.r.l.**

Via Ribes, 5 10010 Colletterto Giacosa (TO)  
N.Reg.Imp.,Cod.Fisc. e Partita IVA 11543670019  
di seguito denominato Sintecop

e

## **Comune di Masera**

Piazza XXV Aprile, 1  
Partita IVA 00421650037  
di seguito denominato Cliente

La convenzione comprende

- Art.1 ASSISTENZA SOFTWARE
- Art.2 ASSISTENZA HARDWARE
- Art.3 ASSISTENZA SISTEMISTICA

## **Art.1 ASSISTENZA SOFTWARE**

### **Art. 1.1 - Servizi offerti**

#### **1.1.1 GARANZIA DEL CORRETTO FUNZIONAMENTO**

Sintecop GHI (Gruppo Halley Informatica – di seguito Sintecop) garantisce il corretto funzionamento dei programmi, per le funzioni previste, durante tutto il periodo della convenzione, effettuando interventi telefonici, in teleassistenza ed in loco.

#### **1.1.2 ASSISTENZA TELEFONICA/TELEASSISTENZA**

Per tutti i problemi che si possono presentare nell'uso delle procedure e per quanto coperto dalla presente convenzione, Sintecop prevede un servizio di Assistenza telefonica che garantisce una risposta immediata e risolutiva ad ogni chiamata del Cliente. La risposta viene fornita da un tecnico specializzato sulla materia.

Le richieste di supporto così come gli interventi, sono memorizzati in apposito strumento di trouble ticketing, per garantire al Cliente la tracciabilità di ogni segnalazione ed il relativo esito.

#### **1.1.3 AGGIORNAMENTI ALLE PROCEDURE**

Per avere le procedure sempre aggiornate Sintecop offre, al Cliente in convenzione, le seguenti tipologie di aggiornamenti:

- aggiornamenti per variazione di legge;
- aggiornamenti per migliorie alle procedure;
- aggiornamenti per correzione di errori.

Approfondimenti tematici sulle varie procedure verranno messi a disposizione nell'Area Riservata del sito istituzionale [www.sintecop.it](http://www.sintecop.it) (disponibile a breve), anche attraverso la sezione Video-corsi, fruibili gratuitamente.

#### **1.1.4 GETTONI DI TELEASSISTENZA INCLUDIBILI IN CONVENZIONE**

Il Cliente può comprendere nella convenzione un certo numero di gettoni di teleassistenza acquistati forfetariamente per far fronte alle necessità che potrebbero presentarsi nel corso dell'anno. Il costo forfetario del gettone di teleassistenza include 1 ora di attività con chiamata a carico Sintecop. Le ore non utilizzate potranno essere recuperate nell'anno successivo. In ogni caso tali attività saranno tenute in dipendenza e a completamento della convenzione di assistenza, per cui non possono essere considerate prestazioni esenti ai fini IVA.

#### **1.1.5 FORNITURA DEGLI AGGIORNAMENTI**

Il Cliente si impegna a verificare periodicamente la disponibilità di aggiornamenti o soluzioni problema. Per aggiornamenti piuttosto complessi di procedure particolarmente innovative con rigenerazione del sistema (conversioni di archivi, nuove tecnologie, ecc.) si possono richiedere delle sedute di teleassistenza; la convenzione non copre il costo di tali interventi. È inclusa nella convenzione la soluzione di problemi che si possono verificare durante il prelevamento degli aggiornamenti dal sito [www.sintecop.it](http://www.sintecop.it), ad eccezione dei problemi di collegamento alla rete Internet.

### **Art. 1.2 – Servizi fuori convenzione**

In caso di segnalazioni su procedure fuori convenzione, l'assistenza sarà effettuata a pagamento solo dopo la sottoscrizione di apposito preventivo. I tempi di intervento varieranno dando la precedenza ai Clienti in convenzione.

In ogni caso è vietato l'aggiornamento delle procedure fino alla regolarizzazione della propria posizione, o la sottoscrizione di apposito preventivo.

### Art. 1.3 – Impegni richiesti

Il Cliente s'impegna, in base alla presente convenzione, ad utilizzare l'ultima versione aggiornata delle procedure in distribuzione. Dal momento in cui è disponibile la versione aggiornata, il Cliente ha 7 giorni lavorativi entro i quali effettuare l'aggiornamento. Scaduto questo termine, Sintecop non si ritiene più obbligata ad assistere il Cliente per versioni inferiori all'ultima disponibile, nemmeno telefonicamente. L'assistenza potrà essere riattivata solo quando il Cliente avrà riallineato le procedure alle ultime versioni.

PROSPETTO ECONOMICO ASSISTENZA SOFTWARE		
Corretto funzionamento dei programmi	art. 1.1.1	
Assist. telefonica/teleassistenza	art. 1.1.2	2.340,75 €
Aggiornamenti alle procedure	art. 1.1.3	
Gettoni di teleassistenza (Tariffa oraria) n. - a 70,00 €	art. 1.1.4	
Interventi OnSite (Tariffa per intervento) n. - a 600,00 €		
Conservazione sostitutiva		600,00 €
		Totale 2.940,75 € IVA esclusa

Note:

### PROSPETTO GESTIONE ACCESSI E RISERVATEZZA

La richiesta delle istruzioni per le abilitazioni e per la gestione delle passwords deve essere inoltrata tramite PEC ([sintecopghi@sicurezza postale.it](mailto:sintecopghi@sicurezza postale.it)) da persona autorizzata. (A nessuna persona diversa da quella sottoindicata verranno comunicate le suddette istruzioni).

RESPONSABILE SICUREZZA DATI:

RESPONSABILE ALL'INFORMATICA:

