

Contratto annuo di manutenzione: **Servizio base 8hx5gg.**

Periodo Contrattuale:	01/01/2022 – 31/12/2023
Disponibilità del Servizio:	Dal Lunedì al Venerdì: 8:00 – 13:00 / 14:00 – 17:00
Tipologia del Servizio:	Assistenza Hot-line Assistenza Onsite Manutenzione software correttiva
Esclusioni:	Vedi paragr. 7 del Contratto Generale di Assistenza e Manutenzione
Aggiornamenti software evolutivi:	Esclusi
Aggiornamenti software adeguativi:	Esclusi
Aggiornamenti hardware:	Esclusi
Interventi annuali programmati:	1/anno
Interventi annuali correttivi su chiamata:	Illimitati
Servizi di help-desk, tele-assistenza:	Inclusi
Tempi di intervento in tele-assistenza:	Interventi su guasti bloccanti: Entro 4 ore lavorative Interventi su guasti non bloccanti: Entro 8 ore lavorative
Tempi di intervento onsite:	Interventi su guasti bloccanti: Entro 8 ore lavorative Interventi su guasti non bloccanti: Entro 16 ore lavorative
Sostituzione dei pezzi di ricambio:	Esclusa
Materiali di consumo:	Esclusi
Ubicazione della sede di Riferimento:	Presso il Centro di Assistenza Tecnica di Ebit Srl, Via E. Melen 77, 16152 Genova Tel. 010 6547.479
Organizzazione del servizio di assistenza e post-vendita:	Responsabile di progetto dedicato, coadiuvato da personale tecnico qualificato

Servizio base 8hx5gg

€ 9.000,00

Importo annuo del contratto di manutenzione

Opzione 1 : Upgrade del contratto annuo di manutenzione base con estensione H14 .

Periodo Contrattuale:	01/01/2022 – 31/12/2023
Disponibilità del Servizio:	In combinazione con il contratto di manutenzione base, l'estensione H14 garantisce la copertura del servizio anche al Sabato nell'orario 9:00 - 18:00. Complessivamente sarà dunque attivo: dal lunedì al Venerdì 7:00 - 22:00 e al Sabato 9:00 - 18:00.
Tipologia del Servizio:	Assistenza Hot-line Assistenza Onsite Manutenzione software correttiva
Esclusioni:	Vedi paragr. 7 del Contratto Generale di Assistenza e Manutenzione
Aggiornamenti software evolutivi:	Esclusi
Aggiornamenti software adeguativi:	Esclusi
Aggiornamenti hardware:	Esclusi
Interventi annuali programmati:	1/anno
Interventi annuali correttivi su chiamata:	Illimitati
Servizi di help-desk, tele-assistenza:	Inclusi
Tempi di intervento in tele-assistenza:	Interventi su guasti bloccanti: Entro 4 ore lavorative Interventi su guasti non bloccanti: Entro 8 ore lavorative
Tempi di intervento onsite:	Interventi su guasti bloccanti: Entro 8 ore lavorative Interventi su guasti non bloccanti: Entro 16 ore lavorative
Sostituzione dei pezzi di ricambio:	Esclusa
Materiali di consumo:	Esclusi



Ubicazione della sede di Riferimento:

Presso il Centro di Assistenza Tecnica di Ebit Srl, Via E. Melen 77,
16152 Genova
Tel. 010 6547.479

**Organizzazione del servizio di assistenza e post-
vendita:**

Responsabile di progetto dedicato, coadiuvato da personale tecnico
qualificato

Estensione H14

€ 4.500,00

**Importo annuo AGGIUNTIVO rispetto alla
manutenzione base**