

Data Roma, 28/12/2023
 Ns.Rif. **Off-PTMC23.-12459-rel01-
 Ecoisola Rinnovo manutenzione**

Spettabile
ECOISOLA Srl.
 Via Carso n° 73
 24040 Madone (BG)

Alla cortese attenzione Sig.
Enrico Brignoli

Oggetto: Offerta per il rinnovo del contratto di manutenzione della durata di 24 mesi a partire da 01 gennaio 2024 a 31 dicembre 2025 della piattaforma Avaya **rif. Contratto 1/2022**

SERVIZIO DI MANUTENZIONE STANDARD

I Servizi di manutenzione Standard offerti da PMT sono qui di seguito descritti:

- la tabella T1 descrive le opzioni disponibili ed in quale fascia oraria. I Servizi scelti dal Cliente devono essere indicati su tale tabella evidenziando quanto richiesto.
 - la tabella T2 indica gli SLA (Service Level Agreement, ovvero i tempi all'interno dei quali l'attività richiesta deve essere eseguita da PMT) coerentemente con i tempi concordati nel presente Contratto.
- L'insieme delle tabelle T1 e T2 identifica univocamente i Servizi forniti da PMT.

Per Orario d'Ufficio si intende i giorni non festivi dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 17.30.

SLA

Service Level Agreement

Tabella T1

Codice	Descrizione	SLA			Note
		COPERTURA	ORARIO	OPZIONI	
ONLINE	Intervento da remoto	8x5	8.30-17.30	SP	
ONSITE	Intervento on-site	8x5	8.30-17.30	SP	

Tabella T2

Tipo di guasto	Tempi di Risposta (presa in carico)	Tempi di INTERVENTO online (dopo presa in carico)	Tempi di INTERVENTO onsite (dopo presa in carico)
BLOCCANTE	1 ora	2 ore	6 ore
NON BLOCCANTE	2 ore	6 ore	Next Business Day

Headquarter

BERGAMO

Via Vaglietta, 58
 24040 - Lallio
 Tel. 03519833211
 Fax 0354821158

Branch Offices

GENOVA

Via alla Scuola di Agricoltura, 4
 16167 - Genova Sant'Ilario
 Tel. 0108699211
 Fax 0103724835

MILANO

Via Don Luigi Sturzo, 9
 20026 - Novate M.se
 Tel. 03519833211
 Fax 0354821158

ROMA

Via A. Usodimare, 46
 00154 - Roma
 Tel. 0693380501
 Fax 0693380555

TORINO

Via Gario V. Secondo, 2
 10016 - Montalto Dora
 Tel. 01251920711
 Fax 01251920777

VERONA

Via Della Meccanica, 16
 37139 - Verona Basson
 Tel. 03519833211
 Fax 0354821158

Descrizione dei sistemi in Manutenzione

Sedi ed apparati cliente

Sedi Cliente con apparati		
Num	indirizzo	Riferimento (nome – tel)
1	Via Carso 73 – 20040 Madone (BG)	Enrico Brignoli

Elenco Apparati sotto contratto				
QTA	Codice P/N	Descrizione	Matricola s/n	Sede n°
1		IP Office 500 V.2 Essential Edition		1
1		Phone 8		1
1		Phone 2		1
2		Telefoni digitali		1
12		Telefoni analogici		1

MANUTENZIONE E SUPPORTO SPECIALISTICO

Canone annuo manutenzione Avaya Euro 550,00 (cinquecentocinquanta) per un totale complessivo di € **1.100,00 (millecento/00) IVA Esclusa.**

Il contratto, della durata di 24 mesi, produrrà effetti a partire dal 1 Gennaio 2024 fino al 31 dicembre 2025

Nota: Seguirà regolare contratto di manutenzione.

CONDIZIONI DI FORNITURA

PREZZI:	al netto IVA
PAGAMENTO:	BB30GGDF
BANCA:	Verrà comunicato dalla nostra amministrazione

Le presenti condizioni di fornitura sono valide per tutte le offerte di Piemme Telecom Srl (di seguito PMT) riguardanti beni e servizi. Se l'offerta comprende un servizio di manutenzione verrà inviato apposito contratto a completamento della presente.

1. SERVIZI PROFESSIONALI:

I servizi professionali (es. installazione e configurazione) riguardano esclusivamente il materiale elencato nell'offerta di riferimento. Sono escluse le predisposizioni elettriche, di connettività, di alloggiamento e/o quant'altro non espressamente indicato in offerta.

Le attività quotate a corpo vengono valutate sulla base del risultato concordato da raggiungere e non sulla durata, salvo eventuale indicazione di un tempo massimo oltre il quale si procederà ad una nuova offerta a corpo oppure con la tariffa oraria.

Eventuali rapporti con provider, se gestiti da PMT, non implicano per quest'ultima, nessuna responsabilità riguardo la qualità e le performance dei servizi di connettività (voce/dati) forniti dai provider medesimi salvo quanto esplicitamente riportato in offerta

2. GARANZIA:

La garanzia sull'hardware ha validità 12 mesi. La garanzia comprende la sostituzione e/o riparazione del componente guasto presso la nostra sede con spedizione a carico del cliente. Non sono compresi servizi on-site, da remoto o telefonici di nessun genere, che sono disponibili tramite contratto di manutenzione attivabile separatamente.

La garanzia su software dell'apparato è fornita in accordo con quanto stabilito dal costruttore.

PMT non può in nessun modo sviluppare aggiornamenti od intervenire sul software di sistema fornito dal costruttore.

I servizi di garanzia non vengono erogati nei casi previsti dal punto 3

Il servizio di riparazione in garanzia viene attivato tramite l'apertura della pratica da parte del cliente tramite mail all'indirizzo service@piemmetelecom.it oppure telefonicamente al numero 800.897797 oppure tramite il sito internet

3. LIMITAZIONI DEI SERVIZI DI GARANZIA

Se non espressamente indicati in offerta, non sono coperti dalla garanzia:

- guasti agli apparati causati da uso improprio o negligenza da parte del cliente (es modifiche, cambi di configurazione errati, locali non idonei, etc);
- guasti agli apparati causati da da altri sistemi interconnessi
- il ripristino di applicativi non mantenuti da PMT anche se installati su apparati gestiti da PMT (es. server)
- Il ripristino di eventuali dati e configurazioni presenti sull'apparato che verrà riparato.

I prodotti (hardware e software) e servizi (manodopera e costi di uscita) necessari a risolvere le casistiche sopra elencate saranno fatturati secondo il listino vigente.

PMT non si assume nessuna responsabilità riguardo i disservizi relativi a casistiche del presente punto 3.

4. INTERVENTI SU APPARATI o APPLICATIVI NON COPERTI DA CONTRATTO DI MANUTENZIONE O GARANZIA

Qualora necessitasse un intervento su un apparato non coperto da servizio di manutenzione o garanzia, il cliente verrà invitato a rivolgersi alla parte commerciale di PMT che formulerà un'offerta comprensiva di prodotti e servizi necessari a risolvere il disservizio. Approvata l'offerta verrà erogato il servizio richiesto tramite appuntamento concordato.

5. RECLAMI:

Ogni eventuale reclamo sul funzionamento dei prodotti o dei servizi forniti dovrà essere tempestivamente notificato per iscritto alla ns. Società.

Piemme Telecom srl

Mauro Campana
Sales Manager

Per accettazione contenuti e condizioni del presente documento Off-PTMC23.-12459-rel01-Ecoisola Rinnovo manutenzione

CLIENTE

(timbro completo)

ECOISOLA S.r.l.
24040 MADONE (BG)
Via Carso, 73
Tel. 035.991271 - Fax 035.4943437
Cod. Fisc. e P. IVA 02371570165

(firma del legale rappresentante)

1.6 FEB 2024

Data _____