

LISTINO SERVIZI
2009



COMUFFICIO

VALIDO DAL 1/1/2009 al 31/12/2009

CODICE DI COMPORTAMENTO 2009

1. Rapporti tra imprese associate

Gli Associati s'impegnano reciprocamente a:

1.a Comportamento commerciale

- Esercitare l'attività concorrenziale con la massima correttezza;
- Evitare qualsivoglia azione che possa creare discredito all'immagine di altra impresa associata o ai clienti di questa ultima;
- Non creare turbative nelle relazioni tra case mandanti e loro reti di distribuzione;
- Non cercare di ottenere o non utilizzare indebitamente notizie riservate a Imprese concorrenti;
- Mantenere rapporti con le imprese concorrenti e con la clientela in modo da non creare alcun discredito per il settore.

1.b Prodotti dei concorrenti

- Non gettare discredito sulle qualità e le prestazioni dei prodotti offerti dai concorrenti;
- Eventuali comparazioni fra propri prodotti e servizi e quelli del concorrente dovranno essere pertinenti, corrette, complete e basate su fatti concreti e verificabili.

1.c Perdita del cliente

- Non frapporte indebiti ostacoli al passaggio del proprio cliente ad altro fornitore;
- Non mettere in atto indebite azioni per carpire clienti altrui.

1.d Personale

- Non frapporte indebiti ostacoli alla libera mobilità individuale dei dipendenti.

2. Rapporti tra Associati e Clientela

Gli Associati devono anteporre ad ogni altra cosa gli interessi dell'utente finale nella scelta di prodotti, soluzioni e servizi. Essi devono altresì mantenere un comportamento improntato alla massima correttezza, lealtà e buona fede. Pertanto s'impegnano a:

2.a Iniziative pubblicitarie e promozionali

- Svolgere la propria attività promozionale e pubblicitaria secondo principi di onestà e veridicità, evitando ogni denigrazione delle attività, imprese, servizi e prodotti altrui, anche se non nominati;
- Attenersi ai principi di onestà, correttezza e veridicità in ogni fase della trattativa

2.b Clausole contrattuali

- Evidenziare in ciascuna offerta, in modo chiaro ed inequivocabile, le varie componenti della fornitura, i relativi corrispettivi, i termini di consegna, le garanzie, le condizioni di assistenza al fine di consentire al cliente una precisa valutazione comparativa in caso di pluralità di offerte;
- Rispettare, in tutte le sue condizioni, il contratto sottoscritto

2.c Riservatezza

- Garantire l'assoluta riservatezza in merito alle informazioni e ai dati del cliente che possono essere serviti per la formulazione dell'offerta;

2.d Aggiornamento professionale

- Tenersi costantemente aggiornati sull'evoluzione tecnologica dei prodotti, sulle loro applicazioni, sulle soluzioni e servizi;
- Fornire alla clientela la massima assistenza per l'utilizzo professionale e completo della fornitura.

2.e Tariffe assistenza tecnica e sistemistica

- Seguire gli orientamenti e le indicazioni fornite dall'Associazione in merito alle tariffe dei servizi di assistenza tecnica e sistemistica.

3. Rapporti tra Associati e Associazione

Gli Associati s'impegnano a:

- 3.a** Dotare l'Associazione dei mezzi necessari al perseguimento dei suoi fini statutari, a fornirle tutti i dati e le informazioni utili affinché la stessa possa mantenere efficaci rapporti con le Istituzioni, le altre Associazioni e gli organi d'informazione;
- 3.b** Informare l'Associazione di ogni fatto che possa risultare rilevante per l'attività delle imprese associate, anche al fine di valutare l'opportunità d'iniziativa comuni o di fornire dati utili agli Associati;
- 3.c** Rispettare le raccomandazioni che l'Associazione riterrà opportuno emanare;
- 3.d** Segnalare all'Associazione modifiche concernenti le tipologie di prodotti / servizi commercializzati.

4. Rapporti con il personale

Gli Associati s'impegnano a:

- 4.a** Usufruire di prestazioni di lavoro esecutivo ed operativo unicamente disciplinate da contratti di lavoro o normative ufficialmente emanate.
- 4.b** Applicare in tutte le sue parti i Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro in cui gli Associati stessi sono inquadrati, rispettando la normativa vigente;
- 4.c** Fornire ai collaboratori l'addestramento necessario per consentire loro di svolgere con competenza i compiti loro affidati e migliorarne la preparazione professionale;
- 4.d** Vigilare affinché i propri collaboratori si attengano ai principi stabiliti da questo Codice di Comportamento.

Il Listino Servizi 2009 vuole essere una guida orientata a fornire indicazioni operative alle Aziende Associate. Il Listino è riferito ai prodotti hardware, software e supporto sistemistico; le valutazioni sono espresse da un comitato tecnico di operatori del settore in collaborazione con i nostri consulenti per poter dare un quadro di riferimento operativo per il mercato. La determinazione dei listini considera il livello qualitativo che ogni tecnico deve esprimere nella propria attività e l'impegno nella costante attività di formazione.

INDICE

Modalità di erogazione dei servizi pag. 3
Mobili per ufficio – Installazione ed assistenza pag. 4
Assistenza tecnica H/W ICT– Tariffe orarie pag. 5
Assistenza tecnica H/W – Contratti annuali pag. 6
Assistenza sistemistica Personal Computer pag. 7
Accordo di manutenzione software e formazione pag. 7
Misuratori Fiscali e Registratori di Cassa pag. 8

MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI **Indicazioni Generali**

PRESSO LA SEDE DEL CLIENTE

- Diritto di chiamata di € 35,00.
- Spese di trasferta: pasti e pernottamento al costo.
Costo chilometrico secondo le tariffe ACI
- Addebito minimo 1 ora, frazioni successive di 30 minuti
- Tempo d'intervento: 24 h. Per Misuratori Fiscali 48h.

PRESSO IL CENTRO DI ASSISTENZA

- Riduzione del 20% sulle riparazioni, con consegna e ritiro a cura del cliente

CONDIZIONI GENERALI DEL LISTINO

- Pagamento: rimessa diretta in sede di intervento o al ritiro della macchina
- Orario di copertura: 5 giorni/settimana – 8 h. giornaliera
- Tempo di risposta: da concordare secondo disponibilità
- Preventivi: eventuali preventivi scritti per prodotti resi non riparati saranno addebitati a quota fissa al cliente
- Le prestazioni di verifica del guasto verranno addebitate a tariffa oraria

INSTALLAZIONE

- Si praticano le stesse tariffe degli interventi di assistenza tecnica.

PARTI DI RICAMBIO

- Dai contratti di manutenzione annuale sono escluse le seguenti parti di ricambio: Riprografia - materiale di consumo, Misuratori Fiscali - memoria fiscale, Fax - testina di stampa e materiale di consumo, Stampanti ad aghi e margherita - testina di stampa, Stampanti laser - gruppo fotoconduttore e stazione di sviluppo.

LISTINO SERVIZI: MOBILI PER UFFICIO - INSTALLAZIONE ED ASSISTENZA

	Tariffe Minime – IVA esclusa	
	€	Percentuale
Installazione / montaggio		
- Costo orario	38,00	
- Trasporto locale nella provincia		3%
- Consegna al piano		2%
Manutenzione		
- Diritto di chiamata	38,00	
- Costo orario	38,00	
Servizio di smaltimento imballi		
- Mobili		
- Sedute	Norme RAEE	
- Pareti mobili e attrezzate		
Studi di fattibilità e/o progetto	<i>Suggerimento: formulare un costo unitario da addebitare in caso di mancata vendita</i>	

LISTINO SERVIZI: ASSISTENZA TECNICA H/W ICT - TARIFFE ORARIE

Per apparecchiature non inserite in accordi annuali

SERVIZIO On –Site - Diritto di chiamata - Trasferta - Tempo intervento tecnico - Parti di ricambio - Fatturazione minimo 1 ora - Pagamento	SERVIZIO On-Center - NO Diritto di chiamata - No trasferta - Consegna/ritiro a cura del Cliente - Tempo intervento tecnico - Parti di ricambio - Fatturazione minimo 1 ora - Pagamento ritiro riparato
HARDWARE IN GARANZIA:	On-Center: Consegna dell'apparecchiatura presso il C.A.T. con addebito tempo di intervento (*)
	On-Site: Uscita del tecnico con addebito tempo di intervento (*)

(*) Le tariffe si intendono IVA esclusa. L'addebito minimo è di 1 ora e gli interventi decorreranno dall'arrivo del tecnico presso la Vs. sede. Il conteggio ore va a scatti di mezzora.

(**) Il preventivo non viene addebitato in caso di eseguita riparazione.

Tariffe Consigliate – IVA esclusa

SERVIZIO TECNICO HARDWARE	€ h.	
Diritto di chiamata	€ 35,00	
Trasferta Km. 0/20	€ 25,00	
Trasferta Km. 20/30 (provinciale)	€ 40,00	
Trasferta Km. oltre 30 (inter-provinciale)	€ 60,00	
	Tariffa oraria (*) On-Site	Tariffa oraria (*) On-Center
Assistenza prodotti general line (MPS – calcolatrici – duplicatori) digitali	€ 70,00	€ 63,00
Assistenza fotocopiatrici analogiche	€ 70,00	€ 63,00
Assistenza fotocopiatrici digitali	€ 70,00	€ 63,00
Assistenza fotocopiatrici digitali multifunzioni	€ 75,00	€ 63,00
Assistenza telefax ink jet	€ 70,00	€ 63,00
Assistenza telefax multifunzione/laser	€ 70,00	€ 63,00
Assistenza sistemi workstation PC/stampanti	€ 75,00	€ 63,00
Assistenza server di rete/networking	€ 90,00	€ 63,00
Assistenza sistemistica (sist. operativi – office automation – internet)	€ 75,00	€ 63,00
Centralini telefonici, rilevatori presenze	€ 75,00
Preventivo di riparazione (**)	€ 40,00	-
Servizio Assistenza a prodotti in garanzia	Vedi prodotto + diritto di chiamata	Vedi prodotto

CONTRATTI ANNUALI DI ASSISTENZA TECNICA

Tariffe Consigliate – IVA esclusa

Descrizione	Canone Annuo	
General Line		
Calcolatrice / MpS manuale Prof.	€ 20,00	
Riprografia		
	Analogica	Digitale
fascia bassa	€ 80,00	€ 120,00
fascia media	€ 100,00	€ 145,00
professionale	€ 150,00	€ 250,00
Color Multifunzione A3	€ 350,00
Telecomunicazione		
Telefax termici	€ 50,00	
Telefax Ink Jet/Multifunzione	€ 80,00	
Telefax laser	€ 120,00	
Centralini telefonici	17% sul listino	
Rilevatori presenze e tempi	13% sul listino	
Informatica		
Personal Computer + Video	€ 110,00	
Notebook	€ 130,00	
Network - Internet	€ 100,00	
Server di rete	Secondo configurazione	
Add-on PC/Server	Secondo configurazione	
Stampante		
STP professionale aghi e ink jet	€ 30,00	
Multifunzione Ink-Jet	€ 90,00	
STP Laser A4	€ 60,00	
STP Laser A4 (print server)	€ 90,00	
STP Laser A4 colore	€ 150,00	
SERVIZI EXTRA per singola apparecchiatura		
Intervento urgente (entro 4 ore)	€ 50,00	
Apparecchiatura sostitutiva: con garanzia di sostituzione in 48 ore	€ 90,00	
Apparecchiatura sostitutiva: con garanzia di sostituzione in 24 ore	€ 150,00	
Visite programmate di manutenzione (max 2)	€ 60,00	
Ricambi meccanici, elettromec. e schede	€ 100,00	
Aggiornamento Driver, Sistema Operativo e applicazioni software	€ 50,00	
Ricablatura rete (connettore/scheda)	€ 40,00	
Accessori di consumo	

LISTINO SERVIZI: ASSISTENZA SISTEMISTICA

Tariffe Consigliate – IVA esclusa		
	€ h.	€ ½ giornata
Ambiente Monoutenza		
Sistemista Junior	60,00	180,00
Sistemista Senior	90,00	250,00
Specialista	110,00	300,00
Ambiente Multiutenza		
Sistemista Junior	60,00	200,00
Sistemista Senior	100,00	300,00
Specialista	120,00	400,00

Il presente listino è valido per prodotti software acquistati o ceduti in licenza d'uso in originale e con il rispetto dei vincoli posti dal produttore o rivenditore autorizzato.

**LISTINO SERVIZI : PROGETTI E STUDI DI FATTIBILITA' - HOT LINE -
ACCORDO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA SOFTWARE - FORMAZIONE**

Tariffe Consigliate – IVA esclusa		
	€ h.	€ ½ giornata
Progetti e studi di fattibilità		
Programmatore	82,00	300,00
Analista	129,00	500,00
Capo Progetto	206,00	700,00
Hot Line		
Ambiente Operativo e O.P.T. e tutti gli Applicativi	per città € 40,00 per chiamata per provincia € 50,00 per chiamata fuori città € 1,10/Km.	
Contratti di manutenzione, aggiornamenti s/w e hot line		
Tariffa minima applicabile al mese	€ 10,00	
Contratto Annuale	per hw fino a € 2.500,00 - 18%	
Contratto Annuale	per hw > € 2.500,00 – 15%	
Formazione – Corsi Personalizzati	Tariffa oraria	

MISURATORI FISCALI E REGISTRATORI DI CASSA

Tariffe Consigliate - IVA esclusa

Misuratori Fiscali	Fascia bassa Utente finale	Fascia Media Utente finale	ECR collegati e PoS Sistema base Escluse periferiche
Assistenza annuale con verificazione periodica unitaria	€ 150,00	€ 180,00	€ 220,00
Assistenza annuale con verificazione periodica multipia (+ECR nello stesso P.V.)	€ 120,00	€ 150,00	€ 190,00
Dismissione/messa in servizio Misuratori Fiscali	€ 85,00	€ 85,00	€ 85,00
Intervento riparazione di guasto senza contratto	Tariffa oraria € 70,00		
Supporto e addestramento personale	Tariffa oraria		
Tariffa oraria tecnico HW	€ 60,00	€ 70,00	€ 100,00
Tariffa oraria tecnico SW	-	€ 90,00	€ 90,00
Tariffa oraria tecnico PC	-	€ 75,00	€ 75,00
Sola verificazione periodica	85,00	85,00	85,00

ECR non fiscali	Utente finale	Fascia Media Utente finale	ECR collegati e PoS Sistema base Escluse periferiche
Abbonamento Manutenzione annuale	-	150,00	€ 180,00

Le parti di ricambio e le trasferte, al di fuori dei contratti annuali di tipo assicurativo sono escluse.