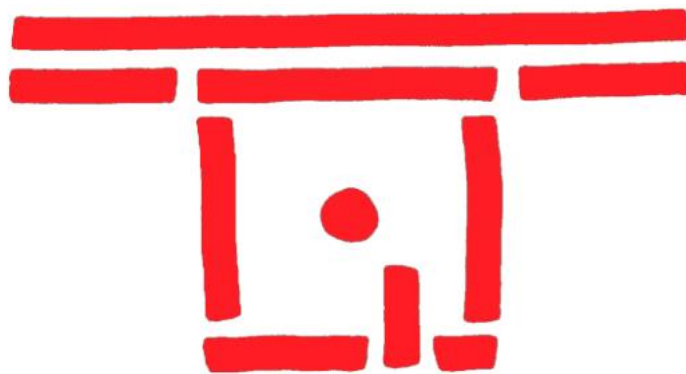


# LISTINO SERVIZI DI ASSISTENZA



## COMUFFICIO

**Associazione Nazionale**  
Aziende produttrici,  
importatrici e distributrici  
di prodotti e servizi per l'I.C.T.  
**Fondata nel 1945**

COMUFFICIO fa parte di



**CONFCOMMERCIO**  
IMPRESE PER L'ITALIA



### 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 **TARIFE 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'iniziative 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 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.

## **MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

### **Indicazioni Generali**

#### **PRESSO LA SEDE DEL CLIENTE**

- Diritto di chiamata € 50,00 entro i5 km dal centro di Assistenza.
- Diritto di chiamata oltre i5 km: si addebitano i tempi di trasferimento a tariffa oraria.
- Uscita per preventivo di riparazione € 70,00
- Spese di trasferta: pasti e pernottamento al costo.
- Costo chilometrico secondo le tariffe ACI.
- Le prestazioni di verifica e di riparazione del guasto verranno addebitate a tariffa oraria.
- Addebito minimo 1ora (€ 75,00), frazioni successive di 30 minuti.
- Parti di ricambio addebitate a listino.

#### **PRESSO IL CENTRO DI ASSISTENZA**

- Le prestazioni di verifica del guasto e le riparazioni, con consegna e ritiro a cura del cliente: sconto 20%

#### **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 tariffa oraria.
- Il preventivo non viene addebitato in caso di eseguita riparazione.
- I prezzi si intendono IVA esclusa.

#### **INSTALLAZIONE**

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

#### **PARTI DI RICAMBIO**

- Dai contratti di manutenzione annuale è escluso il materiale di consumo e le seguenti parti di ricambio:  
RT: memoria fiscale; Fax: testina di stampa; Stampanti ad aghi: testina di stampa;  
Riprografia e Stampanti laser: gruppo fotoconduttore e stazione di sviluppo.

## LISTINO SERVIZI

Tariffe consigliate IVA Esclusa

SERVIZIO TECNICO HARDWARE	€ h.	
Diritto di chiamata	€ 50,00	
Rimborso 0/20 km	€ 30,00	
Rimborso 20/30 km (provinciale)	€ 40,00	
Rimborso oltre 30 km (inter-provinciale)	€ 60,00	
	Tariffa oraria On-Site	Tariffa oraria On-Center
Assistenza fotocopiatrici analogiche/digitali	€ 90,00	€ 63,00
Assistenza Multifunzioni digitali		
Assistenza server di rete/networking		
Assistenza sistemistica (sistemi operativi - office automation - internet)		
Preventivo di riparazione (non addebitato in caso di esecuzione lavori)	€ 70,00	€ 40,00

Tariffe consigliate IVA Esclusa

CONTRATTI ANNUALI DI ASSISTENZA TECNICA		
Multifunzioni e Stampanti	€ 95,00 per l'uscita con la prima 1/2 ora	
	€ 35,00 per ogni 1/2 successiva	
Interventi di configurazione in rete e IT	€ 125,00 per l'uscita con la prima 1/2 ora	
	€ 35,00 per ogni 1/2 successiva	

Tariffe consigliate IVA Esclusa

SERVIZIO TECNICO COMPUTER		
Primo avvio	Configurazione del sistema operativo e dei programmi al primo avvio di un nuovo computer	€ 70,00
Installazione Sistema Operativo	Installazione pulita del sistema operativo (esclusa licenza), più driver, più aggiornamenti, più programmi base	€ 70,00
Installazione programmi	Installazione e configurazione programma a richiesta e test	€ 70,00
Rimozione virus	Analisi sistema e rimozione dell'infezione più immunizzazione	€ 70,00
Pulizia e ottimizzazione sistema operativo	Rimozione files e processi che rallentano il computer	€ 70,00
Backup dati	Copia o esportazione dei dati personali su dispositivo esterno	A partire da € 70,00/h
Recupero dati	Recupero dei dati persi o cancellati erroneamente dal computer	A partire da € 70,00/h
Installazione periferiche o installazione reti	Installazione e configurazione periferiche Configurazione modem router adsl e fibra ottica	€ 70,00/h
Assistenza computer on line	Assistenza computer da remoto per problematiche a livello software	€ 70,00/h

I costi certi di avviamento potranno essere stimati solo dopo un'attenta analisi di tutte le attività da eseguirsi per l'attivazione dell'impianto (analisi, conversione archivi, preparazione ambiente tabellare, ecc.) e delle esigenze del cliente (report particolari, ecc.).

I servizi saranno fatturati a consuntivo tramite emissione di fatture scadenti a XXXX gg dffm.

Le attività saranno di norma effettuate presso la sede del cliente, ma potranno anche essere effettuate presso la sede del fornitore.

Nel caso d'intervento presso la sede del cliente verranno addebitate anche le spese di trasferta secondo le condizioni in vigore al momento delle prestazioni.

<b>REGISTRATORI TELEMATICI E SERVER RT</b>	
Servizio tecnico on-site	€ 70,00/h
Intervento on-site entro 25 km	€ 40,00 + tempo tecnico costo orario
Intervento on-site entro 50 km	€ 60,00 + tempo tecnico costo orario
Intervento on-site oltre 51 km dal centro amministrativo	€ 0,90/km + tempo tecnico costo orario
Attivazione RT - attività svolta obbligatoriamente dal tecnico abilitato - (inserimento nel RT dei dati dell' esercente, che si sarà già accreditato, e dei dati identificativi del tecnico - richiesta all'AdE del Certificato Dispositivo - invio all'AdE tramite RT della Richiesta di Attivazione - verifica che entrambe le operazioni abbiano avuto esito positivo) e Messa in Servizio (rende il RT in grado di trasmettere i corrispettivi, mettendone lo stato "in servizio" alla prima trasmissione dei corrispettivi)	€ 130,00
Attivazione e Messa in Servizio RT su sistemi di terzi	€ 140,00
Verifica Periodica biennale RT senza contratto	€ 150,00
Contratto di assistenza biennale RT con Verifica Periodica	€ 350,00
Contratto di assistenza annuale RT con Verifica Periodica	da € 180,00 a € 300,00
Contratto di assistenza annuale con Verifica Periodica (dipende da modelli)	€ 200,00 / € 230,00
Contratto assistenza annuale stampanti RT e modelli evoluti	€ 200,00
Intervento per sola variazione dati (es.: variazione indirizzo o ragione sociale, ma con mantenimento della stessa Partita IVA)	€ 75,00
Cambio aliquote IVA	€ 120,00
Cambio Partita IVA e DGFE + GDFE a costo variabile	€ 150,00 + DGFE
<b>Licenza aggiornamenti software</b>	
Licenza singola con contratto di assistenza	€ 30,00
Licenza singola senza contratto di assistenza	€ 60,00
Licenza annuale con contratto di assistenza	€ 40,00
Addestramento e configurazione per operatori con contratto di assistenza	€ 75,00/licenza/h
Addestramento e configurazione per operatori senza contratto di assistenza	€ 120,00/licenza/h
Configurazione e installazione lettore codici a barre	€ 50,00 a lettore
<b>Lotteria Istantanea</b>	
Installazione software lotteria RT con firmware firmato con contratto di assistenza	€ 25,00
Installazione software lotteria RT con firmware firmato senza contratto di assistenza	€ 70,00
Licenza singola: contratto rilascio software. Più punti cassa definire sconto quantità con contratto di assistenza	€ 25,00
Licenza singola: contratto rilascio software. Più punti cassa definire sconto quantità senza contratto di assistenza	€ 70,00
Licenza annuale: contratto che copre il rilascio di licenze software (1 anno) con contratto di assistenza	€ 50,00
Configurazione e Addestramento software lotteria con contratto di assistenza	€ 70,00/h
Configurazione e Addestramento software lotteria senza contratto di assistenza	€ 100,00/h
Diritto di chiamata per intervento on-site	€ 50,00
Tariffa	€ 70,00/h
Importo minimo fatt.	€ 120,00

Le tariffe degli interventi per ripristino connettività internet su clienti che cambiano gestore telefonico o di connettività, che cambiano il cellulare smartphone, ecc. sono da ritenersi normalmente a pagamento (anche clienti con contratto di assistenza attivo, salvo esplicita inclusione nel CAT).

<b>BILANCE</b>		
<b>Verificazione periodica strumenti di pesatura (DM n° 93/2017) (Esclusi costi di viaggio)</b>	<b>Portata dello strumento</b>	
<b>STRUMENTI NAWI in CLASSE I e II</b> (superiore a 100.00 div. Fino a 1.000.000 div.) Categoria Utenti: Laboratori di analisi, Ospedali, Farmacie	Fino a 1 Kg	€ 180,00
<b>STRUMENTI NAWI in CLASSE III</b> (superiore a 10.00 div. Fino a 1.000.000 div.) Categoria Utenti: Laboratori di analisi, Ospedali, Farmacie, Oreficerie	Fino a 30 Kg	€ 150,00
	> 30 Kg fino a 60 Kg	€ 350,00
<b>STRUMENTI NAWI in CLASSE III</b> Categoria Utenti: Attività di vendita al minuto, Commercianti, Industrie, Artigiani	Fino a 30 Kg	€ 130,00
	> 30 Kg fino a 150 Kg	€ 180,00
	> 150 Kg fino a 300 Kg	€ 250,00
	> 300 Kg fino a 500 Kg	€ 280,00
	> 500 Kg fino a 1.000 Kg	€ 380,00
	> 1.000 Kg fino a 3.000 Kg	€ 450,00
	> 3.000 Kg fino a 6.000 Kg	€ 650,00
	> 10 t fino a 40 t	€ 1.100,00
<b>STRUMENTI A FUNZIONAMENTO AUTOMATICO AWI in CLASSE XIII (1), X (1), Y (a) (OIML R51, OIML R61)</b>	> 40 t fino a 80 t	€ 1.300,00
	Fino a 30 Kg	€ 450,00
	> 30 Kg fino a 60 Kg	€ 550,00
	> 60 Kg fino a 600 Kg	€ 1.100,00

<b>PRODOTTO</b>	<b>€ (cad./uno) IVA Esclusa</b>
Tariffa oraria tecnico HW	€ 85,00
Tariffa oraria tecnico SW	€ 130,00
Costi viaggio quotati a consuntivo dell'effettiva percorrenza	
Eventuale necessario trasporto masse, con idoneo mezzo/gru sollevamento/movimentatori, quotati in base alle specifiche esigenze e distanze di percorrenza	



Associazione Nazionale Aziende Produttrici, Importatrici  
e Distributrici di prodotti e servizi per l'I.C.T.

Codice Fiscale 01796460150 – Partita IVA 09556140151

Via Sangro, 13/A - 20132 Milano (MI) - Tel.02/28381307  
segreteria@comufficio.it – www.comufficio.it