



Compilare i riquadri sottostanti, stampare, timbrare, firmare e spedire via FAX allo 06 233 217 440.

Scuola \_\_\_\_\_ Cod. Meccanografico \_\_\_\_\_  
Indirizzo \_\_\_\_\_ Cod. Fiscale \_\_\_\_\_  
Città \_\_\_\_\_ Prov. \_\_\_\_\_ C.A.P. \_\_\_\_\_ Responsabile \_\_\_\_\_  
Tel. \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_ E-Mail \_\_\_\_\_  
N. B. Ordine \_\_\_\_\_ Del \_\_\_\_\_ N. Protocollo \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

Ordinando **Assistenza Segreteria** si ha diritto a:

Assistenza su SISSI in rete:

Area Alunni, Area Biblioteca, Area Contabilità e Bilancio, Area Libri di Testo, Area Magazzino e Materiale Facile Consumo, Area Personale e Graduatorie, Area Retribuzioni, Back Up, Restore, Gestione Sicurezza (cambio password periodico), Assistenza su database (Sybase/Informix).

Assistenza software

Assistenza su Sistemi Operativi e applicativi di office automation (Word, Excel, Posta elettronica, Internet Explorer, collegamento a SiWeb, INPS, Entratel, Emens, DMA, Unico OnLine, controllo virus, spyware ed altri malfare).

Assistenza Hardware

Assistenza su postazioni Client e Server, su stampanti locali e di rete, e su altre periferiche, sulla rete LAN

Modalità di erogazione del servizio:

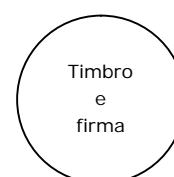
- Assistenza telefonica illimitata
- Assistenza presso il cliente (per le problematiche non risolvibili telefonicamente), per un totale di 15 ore, con intervento garantito entro due giorni lavorativi.

Durata del servizio

Il servizio ha durata 12 mesi, con inizio dal mese in cui si sigla del contratto.

Descrizione	Prezzo	
Assistenza Segreteria <b>Top</b>	1.000,00 €	
	I.V.A. 20%	200,00 €
	<b>Totale</b>	<b>1.200,00 €</b>

Data \_\_\_\_\_



## Contratto di Assistenza

Contratto di assistenza tra Blixen S.r.l., si seguito per brevità Blixen, e l'Istituto Scolastico, di seguito per brevità Scuola, come definito nella pagina precedente, si stipula un contratto di assistenza regolato dai seguenti articoli:

### 1. Definizione del servizio

Il servizio prevede l'assistenza ed il supporto tecnico, sistemistico sul sistema informatico della segreteria. Più in dettaglio sono inclusi:

- il controllo, la manutenzione dell'hardware (PC, stampanti locali e di rete, mouse, tastiere, scanner, ecc.), della rete LAN e della connettività verso le stampanti di rete;
- le operazioni necessarie al ripristino delle configurazioni e/o alla sostituzione di particolari Hardware eventualmente difettosi;
- l'assistenza sul sistema operativo e sugli applicativi di office automation, il controllo dei virus ed altri malware (spyware, ecc.);
- assistenza su tutte le aree dell'applicativo "SISSI in rete" installato sulla postazione Server e su tutte le postazioni Client. assistenza software sul Database Sybase, assistenza sugli aggiornamenti di SISSI in rete, assistenza sul back up dei dati di SISSI in rete, assistenza sulla gestione sicurezza;

### 2. Esclusioni

Dal servizio è esclusa l'assistenza in caso di malfunzionamenti causati per negligenza, incuria, dolo del personale utilizzatore, o da altre cause imputabili a terzi. Sono altresì esclusi eventuali ricambi hardware.

### 3. Responsabilità dei dati

La Scuola è responsabile delle copie di sicurezza dei propri dati, che effettuerà periodicamente su supporti che diano una sufficiente garanzia di qualità e di durata. È inoltre responsabile della buona manutenzione delle copie stesse.

In nessun caso Blixen sarà ritenuta responsabile della perdita dei dati anche se questi non potranno essere recuperati dalle copie di sicurezza in possesso della Scuola.

### 4. Modalità di erogazione del servizio

Il servizio prevede due modalità di assistenza:

Assistenza telefonica illimitata, durante il normale orario lavorativo

Assistenza presso la segreteria dell'Istituto, per tutte le problematiche non risolvibili telefonicamente, per un totale di 15 (quindici) ore, regolate mediante dei tagliandi che saranno consegnati all'Istituto ad inizio contratto.

Il personale che verrà a prestare il servizio, in base alle ore svolte, provvederà alla compilazione ed al ritiro dei tagliandi, controfirmati dalla Scuola.

### 5. Tempi d'intervento On-site

Si garantisce l'intervento entro due giorni lavorativi dalla data della relativa comunicazione.

### 6. Durata del servizio

Il servizio ha una durata dodici mesi, con inizio dal mese di firma del contratto.

### 7. Prezzo del servizio

Prezzo del servizio di € 1.000,00 (mille) IVA esclusa.

Per gli interventi eccedenti le 15 ore incluse nel servizio di assistenza, il prezzo orario per gli interventi presso l'Istituto, è di € 40,00 (quaranta) IVA esclusa.

### 8. Fatturazione e Pagamenti

La fatturazione avverrà in unica soluzione ad inizio, con pagamento a presentazione fattura.

In caso di pendenze amministrative a carico della Scuola, Blixen si riserva il diritto di sospendere la fornitura dei servizi previsti fino alla riscossione dell'importo totale, nonché di risolvere il contratto.