



# Tariffario Servizi

Rev. 2011.01

*Annulla e sostituisce tutti i precedenti*

I prodotti e servizi VideoVox sono distribuiti da INFOSERV srl  
VideoVox è un marchio INFOSERV srl  
<http://www.videovox.biz>



## SERVIZI INNOVATIVI PER FAR CRESCERE LA TUA AZIENDA

Scegliendoci come partner tecnologico potrai rendere la tua azienda più flessibile e competitiva  
Scopri i **numerosi vantaggi** che ti offriamo insieme ai nostri servizi!



Realizzazione centralini e impianti VOIP  
Hellò - Servizio PBX Virtuale  
Implementazione sistemi CRM  
Realizzazione impianti di videosorveglianza su IP  
Cablaggi strutturati  
Reti LAN  
VPN (Virtual Private Network)  
Impianti di domotica  
Assistenza tecnica con personale certificato

Ogni volta che instauriamo un rapporto con un nuovo cliente, questo nasce dal tempo e dalle energie che spendiamo per comprendere le dinamiche dell'azienda che ci viene affidata. Questo perchè solo da un'**analisi attenta e accurata**, può nascere una **consulenza efficace!**

Ci dedichiamo con **passione ed entusiasmo** a queste attività, perchè il nostro obiettivo non è vendere prodotti, ma offrirti **soluzioni reali!**

Mettiamo a tua disposizione i nostri servizi innovativi e **sofisticate tecnologie su IP**, per aiutarti a **realizzare i tuoi sogni con tempi e costi contenuti**. Realizziamo soluzioni articolate e personalizzate, a misura della tua azienda.

### ASSISTENZA CON PERSONALE TECNICO CERTIFICATO

Offriamo servizi di **assistenza tecnica in-site, on-site e in teleassistenza** (i più veloci), con e senza abbonamento, mediante personale certificato:



## TARIFFARI

Per essere più vicini ai nostri clienti, prestiamo **servizi di assistenza in tutt'Italia, adeguati alle diverse realtà economiche e territoriali.**

I nostri tariffari per l'utenza aziendale, sono studiati per **soddisfare tutti**, grazie alla possibilità di ricevere sia **supporto on-site** (presso la sede del cliente), che da remoto mediante la **teleassistenza via internet** e un'offerta articolata in diversi tipi di assistenza (standard, specialistica, relativa alla sicurezza e alla programmazione), con prezzi diversi per SLA (Service Level Agreement - **tempi d'intervento garantiti**) e per zona geografica interessata.



Tariffario per clienti privi di contratto	Euro al netto d'iva		
	Zona 1	Zona 2	Zona 3
<b>Assistenza standard – tariffa oraria</b>	<b>60</b>	<b>55</b>	<b>48</b>
Attività di assistenza tecnica base (installazione, riparazione, configurazione) di tipo hardware e/o software su PC Client (Windows e Linux) ad esclusione di software di emulazione, applicativi client-server, migrazione posta tra profili, bonifica da virus, malware, aggressioni esterne. Installazione e configurazione di accessori e periferiche base (stampanti, scanner, webcam, ecc.) ad esclusione di periferiche per il networking (modem, router, firewall, switch managed, ecc.) o che richiedano competenze specialistiche.			
<b>Assistenza specialistica – tariffa oraria</b>	<b>85</b>	<b>80</b>	<b>75</b>
Attività di assistenza hardware e software su Server tra cui sistemi operativi server (Windows e Linux), application server, sistemi di backup, mail server, internet server, database, terminal server, ecc...), software di emulazione, virtualizzazioni. Assistenza a centralini PBX software (Asterisk, VOISpeed, ecc.) e loro client o derivati. Assistenza a sistemi di videosorveglianza, loro client e videocamere. Networking in genere, su cavo o wireless, ad esclusione degli aspetti legati al firewalling e alla sicurezza in genere. Attività progettuale e di analisi.			
<b>Sicurezza – backup e disaster recovery – tariffa oraria</b>	<b>95</b>	<b>90</b>	<b>85</b>
I.M.S.E (Incaricato Manutenzione Sistemi Elettronici), bonifica e messa in sicurezza dei sistemi informativi, predisposizione e tuning sistemi sicurezza, amministrazione sicurezza rete, attività su firewall e VPN. Assistenza ad hardware e software finalizzati al backup dei dati o ad attività di disaster recovery.			
<b>Programmazione – tariffa oraria</b>	<b>82</b>	<b>77</b>	<b>72</b>
Analisi e programmazione nei vari ambienti di sviluppo.			
<b>Gettone apertura chiamata (solo per interventi sul posto)</b>	<b>60</b>	<b>50</b>	<b>45</b>

Gli interventi fuori contratto di assistenza, hanno priorità più bassa, rispetto a quelli in assistenza. A prescindere dall'effettiva durata, per gli interventi fuori assistenza (a clienti privi di contratto) saranno fatturate minimo due ore per interventi on-site (presso la sede del cliente) e minimo un'ora per quelli in teleassistenza.

Tariffario interv. on-site per clienti GOLD (con contratto)	Euro al netto d'iva		
	Zona 1	Zona 2	Zona 3
Assistenza standard – tariffa oraria	52	46	42
Assistenza specialistica – tariffa oraria	70	65	59
Sicurezza – backup e disaster recovery – tariffa oraria	85	79	74
Programmazione – tariffa oraria	72	67	62
Gettone apertura chiamata	45	40	35

Gli interventi richiesti dai clienti GOLD (con contratto di assistenza) hanno priorità rispetto a quelli degli altri clienti. Per gli interventi eseguiti on-site presso i clienti GOLD, a prescindere dall'effettiva durata, sarà fatturata minimo un'ora e mezza.

Tariffario teleassistenze per clienti GOLD (con contratto)	Euro al netto d'iva		
	Zona 1	Zona 2	Zona 3
Assistenza standard – tariffa oraria	35	35	35
Assistenza specialistica – tariffa oraria	46	46	46
Sicurezza – backup e disaster recovery – tariffa oraria	60	60	60
Programmazione – tariffa oraria	50	50	50

Gli interventi in teleassistenza richiesti da clienti GOLD (con contratto di assistenza) hanno priorità rispetto a quelli degli altri clienti. A prescindere dall'effettiva durata, per gli interventi in teleassistenza erogati ai clienti GOLD, saranno fatturati minimo quindici minuti.



## ORARI INTERVENTI

Gli interventi sono svolti nelle giornate lavorative non festive (Lun. - Ven. 9,00 - 13,00 / 14,00 - 18,00).

I clienti GOLD possono scegliere per il proprio contratto di assistenza tra quattro diversi tipi di SLA (Service Level Agreement):

- *Best effort* (inizio intervento nei tempi migliori possibili, ma senza limiti)
- *16H* (inizio intervento entro le 16 ore lavorative dall'apertura del trouble ticket)
- *08H* (inizio intervento entro le 08 ore lavorative dall'apertura del trouble ticket)

Opzioni:

- + 25% Per gli interventi di assistenza dei contratti con SLA 16H
- + 50% Per gli interventi di assistenza dei contratti con SLA 08H
- + 20% Per interventi (quando possibili) fuori orario di lavoro
- + 30% Per gli interventi (quando possibili) effettuati il Sabato
- + 60% Per gli interventi (quando possibili) effettuati la Domenica o altri giorni festivi.

Le percentuali addizionali sopra elencate, si applicano anche ad eventuali gettoni di apertura chiamata.

## DISTANZE E TRASFERTE



Per distanze superiori ai 30 Km dalla sede della INFOSERV o da quelle di uno dei VideoVox Solution Partner, saranno addebitati anche i tempi di viaggio oltre a un contributo pari a €

0,44+iva/Km. di distanza dal luogo di partenza. Per interventi che richiedano il soggiorno fuori sede saranno addebitati anche i costi di vitto e alloggio.

## FUNZIONAMENTO DEI CONTRATTI DI ASSISTENZA

I clienti che sottoscrivono il contratto annuale di assistenza tecnica, **clienti GOLD**, corrispondono annualmente ad INFOSERV un'importo definito *Ricarica iniziale annua*, equivalente ad un credito prepagato a scalare, dal quale detrarre di volta in volta gli importi degli interventi goduti, secondo i tariffari sopra indicati.

L'importo della *Ricarica iniziale annua*, sarà consigliato da un consulente INFOSERV o da un VideoVox Solution Partner analizzando la dimensione e tipologia degli impianti da assistere e in ogni caso non potrà essere inferiore ad Euro 480,00+iva per sede da assistere.

In ipotesi di esaurimento del credito residuo, il cliente GOLD può acquistare ulteriori ricariche, disponibili nei tagli indicati più avanti.

Per alcuni tagli di ricarica, il credito erogato da INFOSERV può superare l'importo pagato, consentendo al cliente di **realizzare importanti risparmi sull'assistenza tecnica**.

Per poter sottoscrivere un contratto con SLA 16H è richiesto un minimo di *Ricarica iniziale annua* di Euro 3.000,00+iva, mentre per poter sottoscrivere un contratto con SLA 08H è richiesto un minimo di *Ricarica iniziale annua* di Euro 8.000,00+iva.



Il servizio di assistenza tecnica può essere erogato con due modalità:

- manutenzione programmata
- intervento di assistenza tecnica

La **manutenzione programmata** è un'attività, che può anche essere ciclica, schedata da INFOSERV (o da un VideoVox Solution Partner) con il cliente, per favorire un miglior funzionamento degli impianti assistiti.

Per i clienti che abbiano sottoscritto i contratti di assistenza con SLA 16H o SLA 08H, gli interventi di manutenzione programmata non vanno soggetti alle maggiorazioni previste per il tipo di SLA prescelto.

Gli interventi di **assistenza tecnica** sono invece eseguiti su richiesta del cliente, a seguito di apertura di un *trouble ticket* mediante **avanzata piattaforma di ticketing on line** (compresa nel prezzo), a mezzo fax, email, ecc..

Per gli interventi di assistenza tecnica sottoscritti con SLA 16H o 08H, sono dovute le maggiorazioni previste dal listino.

Anche i clienti privi di contratto di assistenza o i clienti GOLD, che non abbiano espressamente sottoscritto SLA 16H o 08H, possono richiedere interventi con questi tempi (non garantiti), nei

casi in cui sia possibile soddisfare la richiesta del cliente, saranno applicate le maggiorazioni previste per tali SLA.

## RICARICHE

Nella seguente tabella sono riportati i tagli delle ricariche, che possono essere acquistati tanto per la *Ricarica minima annuale*, che per successive ricariche del credito.

TABELLA RICARICHE			
Ricarica €	% Omaggio	Omaggio	Credito
100,00	0	0,00	100,00
300,00	0	0,00	300,00
600,00	0	0,00	600,00
1.000,00	3	30,00	1.030,00
1.500,00	5	75,00	1.575,00
2.200,00	7	154,00	2.354,00
3.000,00	9	270,00	3.270,00
4.000,00	11	440,00	4.440,00
5.300,00	12	636,00	5.936,00
8.500,00	13	1.105,00	9.605,00
15.000,00	14	2.100,00	17.100,00



Come è possibile osservare da un certo taglio in poi, al valore della ricarica corrisponde un **OMAGGIO** che si traduce in un credito maggiore dell'importo realmente pagato.

In questo modo l'omaggio accreditato si traduce in uno **sconto sulle tariffe di assistenza**, come mostrato da questa tabella esemplificativa, riferita alla zona 3.

Ricarica €	% Omaggio	Credito €	ASSISTENZA ON SITE *				TELEASSISTENZA / ASS. IN SITE *			
			Ass. standard €	Ass. special. €	Sicurezza €	Programm. €	Ass. standard €	Ass. spec. €	Sicurez. €	Programm. €
			42,00	59,00	74,00	62,00	35,00	46,00	60,00	50,00
100,00	0	100,00	42,00	59,00	74,00	62,00	33,60	47,20	59,20	49,60
300,00	0	300,00	42,00	59,00	74,00	62,00	33,60	47,20	59,20	49,60
600,00	0	600,00	42,00	59,00	74,00	62,00	33,60	47,20	59,20	49,60
1.000,00	3	1.030,00	40,78	57,28	71,84	60,19	32,62	45,83	57,48	48,16
1.500,00	5	1.575,00	40,00	56,19	70,48	59,05	32,00	44,95	56,38	47,24
2.200,00	7	2.354,00	39,25	55,14	69,16	57,94	31,40	44,11	55,33	46,36
3.000,00	9	3.270,00	38,53	54,13	67,89	56,88	30,83	43,30	54,31	45,50
4.000,00	11	4.440,00	37,84	53,15	66,67	55,86	30,27	42,52	53,33	44,68
5.300,00	12	5.936,00	37,50	52,68	66,07	55,36	30,00	42,14	52,86	44,29
8.500,00	13	9.605,00	37,17	52,21	65,49	54,87	29,73	41,77	52,39	43,89
15.000,00	14	17.100,00	36,84	51,75	64,91	54,39	29,47	41,40	51,93	43,51

\* Reale costo orario in Euro in base al taglio di ricarica acquistato

N.B.: I prezzi indicati sono al netto di IVA e non comprendono il costo di eventuali parti hardware o software da fornire o sostituire.



Prodotti e servizi VideoVox sono distribuiti da:

### INFOSERV

Direzione Commerciale e Uffici:

Centro Direzionale Is. G1 - 80143 - Napoli - Tel. Pbx +39 081.19.30.19.13 - Fax +39 081.19.72.25.02