

gent. Sig. Demurtà.

Le ri-allego la mia mail dell'11.5.10, che prevedeva i 3000€ di pagamento con l'aggiornamento SW compreso nel canone di manutenzione.

Ampliamento Configurazione

n. 16pz - SHOP07 - SW Antigua - Opzione 7 - Porta aggiuntiva LAN/Seriale - C 35,00cad - Tot. € 560,00

Aggiornamento release SW

Canone di assistenza SW con Aggiornamento della Release - secondo le condizioni elencate qui sotto - E. 250,00

### SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA SW

OLTREMARE si impegna a fornire un servizio per mantenere o ripristinare il SOFTWARE a un livello elevato di funzionamento, impegnandosi altresì a intervenire, nel minor tempo possibile, nel caso di eventuali malfunzionamenti e/o anomalie imputabili al SOFTWARE stesso.

Il servizio di manutenzione, **oltre all'aggiornamento annuale della release SW**, si esplicherà nelle seguenti prestazioni:

- assistenza telefonica / tele-assistenza (massimo 4 ore annue);
- call back entro 4 ore (copertura 8 ore / giorno, 5 giorni / settimana, esclusi i festivi);
- risposta entro 8 ore lavorative (in presenza di servizio di tele-assistenza);
- aggiornamento della documentazione tecnica relativa al SOFTWARE;
- distribuzione delle informazioni relative alle segnalazioni di malfunzionamenti e all'esecuzione delle corrispondenti azioni correttive.

Eventuali prestazioni o interventi che dovessero necessitare in misura superiore di quelli indicati, saranno addebitati secondo le tariffe orarie concordate.

Sono comunque escluse dal Servizio di manutenzione, e pertanto addebitate a parte, le seguenti prestazioni:

- modifiche a seguito di mutamento di norme legislative fiscali;
- interventi per sopperire a malfunzionamenti del SOFTWARE ascrivibili a:
  - inosservanza da parte del CLIENTE delle norme operative;
    - o modifica del SOFTWARE da parte del CLIENTE o incorporazione in altri prodotti software;
    - o negligenza e/o incuria da parte del CLIENTE;
    - o errore da parte del CLIENTE che denunci un malfunzionamento non riscontrabile in concreto.

Le eventuali ore di assistenza in eccesso rispetto al monte ore previsto, verranno fatturate alla tariffa di E. 55,00/ora

Le ns. condizioni di fornitura a voi riservate sono:

Garanzia: 12 mesi dalla data di consegna

Consegna: normalmente pronta e comunque entro 30gg dall'ordine

IVA: esclusa

Fatturazione: all'ordine

Pagamento: BB 30GG DFFM

Resa: franco fabbrica

Validità offerta: 1 mese

Resto a disposizione per qualunque chiarimento. Cordialmente

Marco Zoratti - OLTREMARE SRL

Via del Gelso, 7 - 33100 UDINE (ITALIA)

CF/P.IVA 01998890303

tel. +39-0432-508988 fax +39-0432-204121

cell. 333-2736881 - skype: marco.zoratti

mzmail@tin.it - [www.oltremare.net](http://www.oltremare.net)

[www.pastj.biz](http://www.pastj.biz)

Alegato n° 1 alla determinazione  
Serv. Provveditorato N° 284 del 22/05/2010  
Composto di n° 1 fogli