

TIPO SERVIZIO	servicefree	servicepro	servicefull							
TIPO ASSISTENZA	ASSISTENZA E SUPPORTO TECNICO DI BASE	VOUCHER ORARI			CONTRATTI DI MANUTENZIONE					
DURATA SERVIZIO	NON APPLICABILE	20h	10h	5h	H24	8x7 FULL	8x7 LITE	8x7 RID	8x5 FULL	8x5 RID
PRIORITÀ	NON GARANTITA	MONTE ORE A SCALARE (NO VINCOLI TEMPORALI)			ANNUALE O PLURIENNALE DALLA SOTTOSCRIZIONE					
PRIORITÀ	✗	✓	✓	✓				✓		
E-MAIL: <a href="mailto:assistenza@tecnel.com">assistenza@tecnel.com</a>	✓	✓	✓	✓				✓		
TELEFONO FISSO: +39 02 334841	✓	✓	✓	✓				✓		
CELLULARE: da fornire	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗
CHECK ON-SITE (annuale)	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✗	✓	✗
REPERIBILITÀ Feriali (8:30-17:30)	NON GARANTITA	✓	✓	✓				✓		
REPERIBILITÀ Pre e Festivi (8:30-17:30)	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✗	✗
REPERIBILITÀ Notturni (17:30-8:30)	✗	✗	✗	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗
ASSISTENZA REMOTA	A PAGAMENTO	✓	✓	✓				✓		
ASSISTENZA ON-SITE	A PAGAMENTO	A PAGAMENTO	A PAGAMENTO	A PAGAMENTO	✓	✓	✗	✗	✓	✗
CONFIGURAZIONI (su richiesta)	A PAGAMENTO	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✓	✗
Manutenzione, Riparazione e Ricambi	A PAGAMENTO	A PAGAMENTO	A PAGAMENTO	A PAGAMENTO	✓	✓	✗	✗	✓	✗
MODALITÀ DI RIPARAZIONE	On-Center	On-Center	On-Center	On-Center	On-Site	On-Site	On-Center	On-Center	On-Site	On-Center
INTERVENTO HW Bloccante	A PAGAMENTO	A PAGAMENTO	A PAGAMENTO	A PAGAMENTO	3h	4h	4h	16h	8h	16h
RIPRISTINO HW Bloccante	A PAGAMENTO	A PAGAMENTO	A PAGAMENTO	A PAGAMENTO	4h	6h	6h	16h	12h	16h
INTERVENTO HW Non Bloccante	A PAGAMENTO	A PAGAMENTO	A PAGAMENTO	A PAGAMENTO	36h	48h	48h	120h	60h	120h
RIPRISTINO HW Non Bloccante	A PAGAMENTO	A PAGAMENTO	A PAGAMENTO	A PAGAMENTO	72h	96h	96h	120h	108h	120h
INTERVENTO SW Bloccante	A PAGAMENTO	✓	✓	✓	2h	2h	2h	16h	4h	16h
RIPRISTINO SW Bloccante	A PAGAMENTO	✓	✓	✓	3h	4h	4h	16h	6h	16h
INTERVENTO SW Non Bloccante	A PAGAMENTO	✓	✓	✓	36h	48h	48h	120h	60h	120h
RIPRISTINO SW Non Bloccante	A PAGAMENTO	✓	✓	✓	72h	96h	96h	120h	108h	120h
COSTO SERVIZIO	80 €/h frazioni da 30 minuti	1.200 €	600 €	300 €	Quotazione da definire					
COSTO SERVIZIO Fuori Orario/Contratto	80 €/h con maggiorazioni CCNL	60 €/h con maggiorazioni CCNL			60 €/h	60 €/h	60 €/h	60 €/h	60 €/h	80 €/h
SCONTO NUOVI ACQUISTI CLIENTI	✗	✗	✗	✗	10%	10%	10%	10%	10%	5%