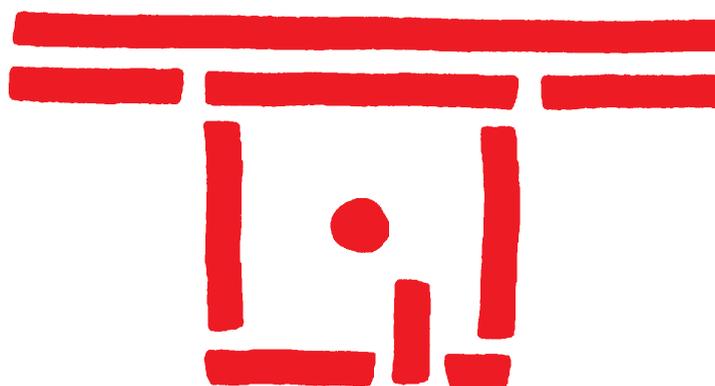


LISTINO SERVIZI DI ASSISTENZA

2010



COMUFFICIO

“Associazione Nazionale”
Aziende distributrici
prodotti e servizi per l’ufficio,
l’informatica e la telematica
Fondata nel 1945

Comufficio fa parte di



CONFCOMMERCIO
IMPRESE PER L'ITALIA

VALIDO dal 1/1/2010 al 31/12/2010

CODICE DI COMPORTAMENTO 2010

1. 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 frapporre indebiti ostacoli al passaggio del proprio cliente ad altro fornitore;
- Non mettere in atto indebite azioni per carpire clienti altrui.

1.d Personale

- Non frapporre 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 Tariffe 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 statuari, 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'iniziativa 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.



LISTINO SERVIZI DI ASSISTENZA 2010

Il Listino Servizi 2010 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.

Questo Listino è stato depositato presso la Camera di Commercio di Milano

INDICE

Modalità di erogazione servizi	pag. 3
Interventi tecnici Hardware - Tariffe orarie	pag. 4
Listino Servizi - Mobili per Ufficio	pag. 5
Progetti e Studi di fattibilità - Hot Line	pag. 5
Contratti Annuali di Assistenza Tecnica	pag. 5 - 6
Servizio fotocopiatrice	pag. 6
Misuratori Fiscali, POS e Bilance	pag. 6
Comunicazione di rispetto per il trattamento dei dati di terzi	pag. 7

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Indicazioni Generali

PRESSO LA SEDE DEL CLIENTE

- Diritto di chiamata € 35,00.
- Spese di trasferta: pasti e pernottamento al costo.
Costo chilometrico secondo le tariffe ACI.
- Le prestazioni di verifica del guasto verranno addebitate a tariffa oraria.
- Addebito minimo 1 ora, frazioni successive di 30 minuti.
- Tempo d'intervento: 24 h. Per Misuratori Fiscali 48 h.

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. giornaliero.
- 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:
Misuratori Fiscali: memoria fiscale; Fax: testina di stampa; Stampanti ad aghi: testina di stampa;
Riprografia e Stampanti laser: gruppo fotoconduttore e stazione di sviluppo.





LISTINO SERVIZI: INTERVENTI TECNICI H/W ICT - TARIFFE ORARIE

Per apparecchiature non inserite in accordi annuali

<p>SERVIZIO On-Site</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diritto di chiamata - Trasferta - Tempo intervento tecnico - Parti di ricambio - Fatturazione minimo 1 ora, fraz. succ. di 30' - Pagamento 	<p>SERVIZIO On-Center</p> <ul style="list-style-type: none"> - NO Diritto di chiamata - NO Trasferta - Consegna/ritiro a cura del cliente - Tempo intervento tecnico - Parti di ricambio - Fatturazione minimo 1 ora, fraz. succ. di 30' - Pagamento ritiro riparato
<p>HARDWARE IN GARANZIA:</p>	<p>On-Center: Consegna dell'apparecchiatura presso il C.A.T. Garanzia di vendita: le prestazioni in garanzia di vendita si intendono gratuite solo se espletate presso il centro di assistenza.</p>
	<p>On-Site: Uscita del tecnico Garanzia di vendita: le prestazioni di verifica del guasto presso la sede del cliente verranno addebitate a tariffa oraria.</p>

Tariffe Consigliate - IVA esclusa

SERVIZIO TECNICO HARDWARE	€ h.	
Diritto di chiamata	€ 35,00	
Trasferta km 0/20	€ 25,00	
Trasferta km 20/30 (provinciale)	€ 40,00	
Trasferta km oltre 30 (inter-provinciale)	€ 60,00	
	Tariffa oraria (*) On-Site	Tariffa oraria (*) On-Center
Assistenza prodotti generali line (MPS - calcolatrici - duplicatori)	€ 70,00	€ 63,00
Assistenza fotocopiatrici analogiche/digit.	€ 70,00	€ 63,00
Assistenza fotocopiatrici digitali multifunzioni	€ 75,00	€ 63,00
Assistenza telefax ink jet/laser	€ 70,00	€ 63,00
Assistenza server di rete/networking	€ 90,00	€ 63,00
Assistenza sistemistica (sist. operativi - office automation - internet)	€ 75,00	€ 63,00
Centralini telefonici, rilevatori presenze	€ 75,00
Preventivo di riaparazione non addebitato in caso di esecuzione lavori	€ 40,00	-

LISTINO SERVIZI: MOBILI PER UFFICIO - INSTALLAZIONE ED INTERVENTI

Descrizione	Tariffe Consigliate - IVA esclusa	
	€	Percentuale
Installazione		
- Costo orario	40,00	
- Trasporto locale nella provincia		3%
- Consegna al piano		2%
Montaggio		
- Mobili e sedute		4%
- Pareti mobili e attrezzate		15%
Manutenzione		
- Diritto di chiamata	40,00	
- Costo orario	40,00	
Studi di fattibilità e/o progetto		8%

LISTINO SERVIZI: PROGETTI E STUDI DI FATTIBILITÀ - HOT LINE

	Tariffe Consigliate - IVA esclusa	
	€ h.	€ 1/2 giornata
Progetti e studi di fattibilità		
Programmatore	€ 62,00	€ 200,00
Analista	€ 100,00	€ 300,00
Capo Progetto	€ 150,00	€ 400,00
Hot Line	Legato ai Contratti di Assistenza	
Hot Line per prodotti fuori contratto	€ 40,00 per chiamata	
Contratti di manutenzione, aggiornamenti s/w e hot line		
Tariffa minima applicabile al mese		≤ € 10,00
Contratto Annuale	per hw ≤ € 2.500,00: 18%	
Contratto Annuale	per hw > € 2.500,00: 15%	

CONTRATTI ANNUALI DI ASSISTENZA TECNICA

Descrizione	Tariffe Consigliate - IVA esclusa	
	Canone Annuo	
General Line		
Calcolatrice / MpS	€ 20,00	
Riprografia	Analogica	Digitale
fascia bassa	€ 80,00	€ 120,00
fascia media	€ 100,00	€ 145,00
professionale	€ 150,00	€ 250,00



CONTRATTI ANNUALI DI ASSISTENZA TECNICA

Tariffe Consigliate - IVA esclusa

Descrizione	Canone Annuo
Telecomunicazione	
Telefax termici	€ 50,00
Telefax Ink Jet	€ 80,00
Telefax laser	€ 120,00
Centralini telefonici	17% sul listino
Rilevatori presenze e tempi	13% sul listino
Informatica	
Personal Computer + Video	€ 110,00
Notebook	€ 130,00
Network - Internet	€ 100,00
Server di rete	Secondo configurazione
Add-on PC/Server	Secondo configurazione
Stampante	
STP professionale aghi e Ink Jet	€ 30,00
STP Laser	€ 60,00
STP Laser COLORE	€ 90,00
SERVIZI EXTRA per singola apparecchiatura	
Intervento urgente (entro 4 ore)	€ 50,00
Apparecchiatura sostitutiva: con garanzia di sostituzione in 48 ore	€ 90,00
Apparecchiatura sostitutiva: con garanzia di sostituzione in 24 ore	€ 150,00
Ricambi meccanici, elettromec. e schede	€ 70,00
Aggiornamento Driver, Sistema Operativo e applicazioni software	€ 90,00
Ricablatura rete (connettore/scheda)	€ 40,00
Accessori di consumo

SERVIZIO FOTOCOPIATURA

Tariffe Consigliate - IVA esclusa

FORMATO	B/N	COLORE	10 Copie	20 Copie	50 Copie
A4	€ 0,15	€ 1,00	-5%	-15%	-20%
A3	€ 0,25	€ 2,00	-10%	-20%	da definire

MISURATORI FISCALI, POS E BILANCE

Tariffe Consigliate - IVA esclusa

Prodotti	Misuratori Fiscali	ECR collegati e Pos	Balance ≤ 30 kg
Assistenza annuale con verifica periodica unitaria	€ 160,00	€ 220,00	€ 160,00
Assistenza annuale con verifica periodica multipla (+ECR nello stesso P.V.)	€ 130,00	€ 160,00	€ 130,00
Dismissione/messa in servizio	€ 85,00	€ 85,00	€ 85,00
	Informare sempre Agenzia Entrate		C.C.I.A.A.
Intervento riparazione di guasto senza contratto	Tariffa oraria € 70,00		
Supporto e addestramento personale	Tariffa oraria più eventuale verifica periodica		
Tariffa oraria tecnico HW	€ 60,00	€ 100,00	€ 70,00
Tariffa oraria tecnico SW	-	€ 90,00	€ 90,00
Tariffa oraria tecnico PC	-	€ 75,00	€ 75,00
Sola verifica periodica	€ 85,00	€ 85,00	€ 85,00



Il testo di lettera riportato vuole essere un'esempio degli adempimenti formali che le Aziende Associate possono trovarsi ad affrontare nei rapporti con i clienti nell'esercizio delle attività commerciali e tecniche; questo modello può essere inviato a quei clienti che chiedano di essere rassicurati che eventuali loro dati siano trattati nel rispetto delle normative della privacy. Il testo proposto fa parte del vademecum della Privacy.

COMUNICAZIONE DI RISPETTO PER IL TRATTAMENTO DEI DATI DI TERZI (Mod. 8).

Spett.le

Vi informiamo che qualora nello svolgimento della nostra attività a vs. favore, sempre nei limiti necessari per il corretto svolgimento dell'incarico, ci troveremo a trattare dati qualificati dalla normativa vigente in tema di privacy come "personali", tali dati saranno trattati secondo le prescrizioni del Dlgs 196/2003, con particolare riferimento alla liceità, alla correttezza, alla riservatezza ed alla adozione delle prescritte misure di sicurezza, con riguardo anche a quanto previsto dal disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza, che costituisce l'allegato B del Dlgs 196/2003 stesso.

Rimane inteso che ai soggetti interessati, i cui dati potremo trattare per lo svolgimento dei servizi a vs. favore, fornirete informativa anche per nostro conto, per cui non saremo tenuti a porre in essere tale adempimento.

Rimane ferma la nostra responsabilità in caso di operazioni effettuate senza la diligenza dovuta in esecuzione delle istruzioni eventualmente ricevute, così come in caso di abuso dei dati personali, di cui saremo venuti a conoscenza in esecuzione del rapporto instaurato con voi.

Distinti saluti.

_____ 1

L'Amministratore

_____ 2

1 - Inserire luogo e data

2 - Inserire timbro società e firma legale rappresentante