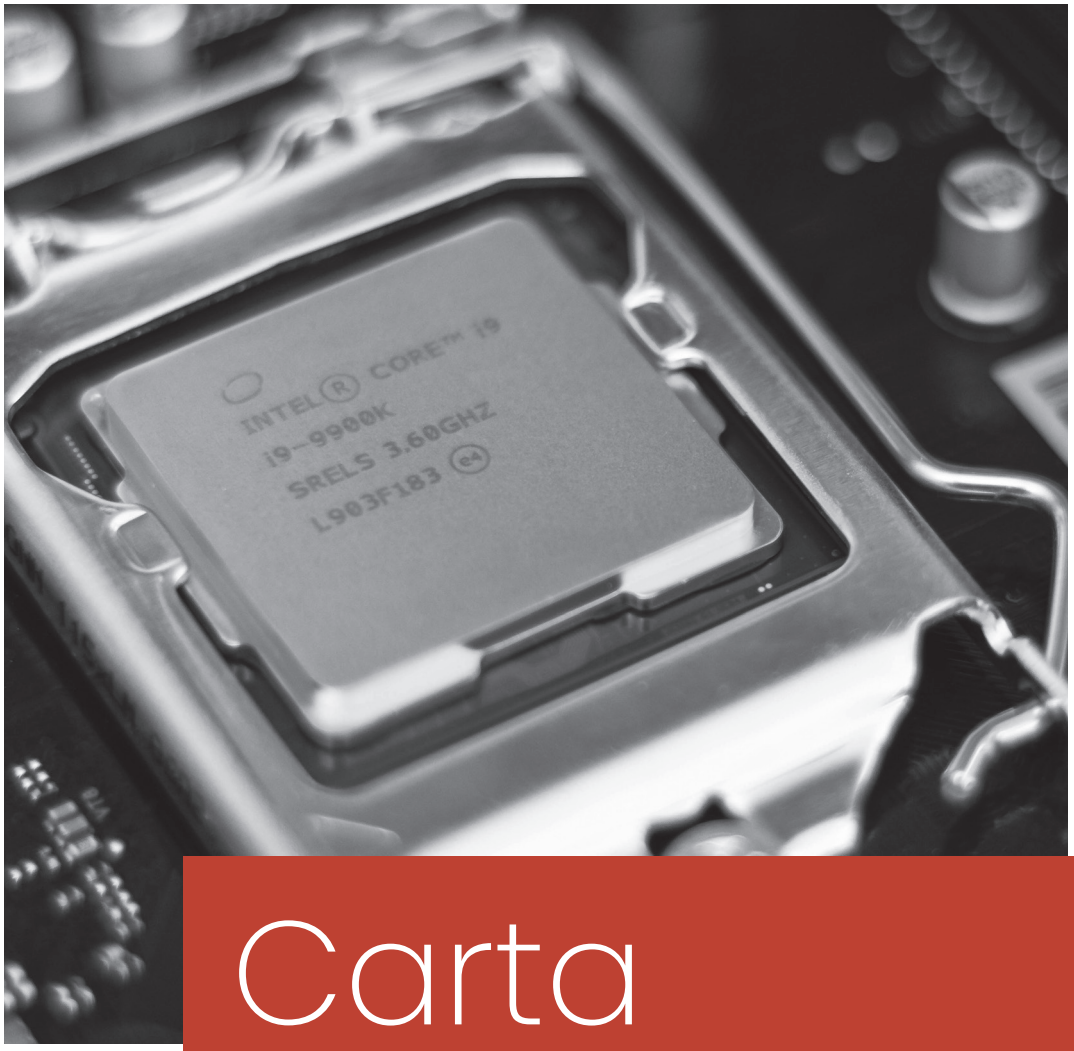
LEVIA DINAMICA IT

by LEVIA



Carta dei Servizi

Valida dal 01.10.2022

Indice

DINAMICA IT - LA NOSTRA STORIA 3
L'AZIENDA 4
LA CARTA DEI SERVIZI 5
CONDIZIONI E CONVENZIONI PER LA FORNITURA DEI SERVIZI 6
I NOSTRI SERVIZI 7
ASSISTENZA SISTEMISTICA & HARDWARE HELP DESK 8
ASSISTENZA SISTEMISTICA & HARDWARE ON SITE 10
ASSISTENZA DA REMOTO 12
SERVIZI CLOUD 14
ANTIVIRUS CLOUD 16
ANTISPAM CLOUD 18
SERVIZI WEB E HOSTING 20
SERVIZI SECURITY & SERVICE 22
LISTINO SERVIZI 24
LISTINO SERVIZI ON SITE 25
LISTINO SERVIZI DA REMOTO 25
TRASFERTE 25
PACCHETTO SERVIZI SMART 26

Dinamica IT
La nostra storia

Nel 2013 la Divisione Sistemistica e Hardware di Levia si struttura in una vera e propria organizzazione aziendale e dà origine a **DINAMICA IT Srl.**

Dinamica IT si prende cura dell'infrastruttura informativa delle Aziende e degli Studi in ogni fase dello sviluppo tecnologico, con una consulenza mirata e specialistica e un'**offerta completa di Prodotti, Soluzioni e Servizi IT.**

Per garantire un servizio di alto livello, Dinamica IT ha stabilito importanti partnership con i migliori fornitori IT sul mercato. Ha conseguito la **certificazione Fujitsu Select Expert** su prodotti e soluzioni Primergy e la **specializzazione** nell'area Storage e Service.

Dinamica IT ha approcciato e diffuso da subito la **cultura del Cloud,** proponendo soluzioni innovative ed estremamente vantaggiose per Aziende e Studi. CloudIT, ad esempio, il servizio IAAS (Infrastructure As A Service) di Dinamica IT, che permette l'utilizzo di risorse hardware in remoto sotto forma di server virtuali, per abbattere i costi dell'hardware e offrire un **sistema flessibile ed estremamente scalabile.**

A pochi anni dalla sua nascita, Dinamica IT ha compiuto un notevole **percorso di crescita,** ponendosi con determinazione nel mercato dell'Information Technology grazie a **una visione innovativa e a un servizio di assistenza di qualità,** caratterizzato da personale specializzato e motivato.

L'azienda

Dinamica IT srl è l'azienda di Levia appositamente dedicata alla progettazione, fornitura e assistenza in ambito hardware e sistemistico.

È Partner di Fujitsu, principale società giapponese di ICT (Information and Communication Technology) che propone un portafoglio completo di prodotti, soluzioni e servizi tecnologici innovativi.

L'organizzazione di Dinamica IT si contraddistingue per:
» dinamicità nell'anticipare e gestire le **continue evoluzioni tecnologiche;**
» consolidata e **pluri-decennale** esperienza del suo team;
» **competenze specialistiche,** sviluppate attraverso l'aggiornamento professionale continuo. Dinamica IT ritiene che lo stato di salute e di innovazione del sistema informativo aziendale sia l'elemento fondamentale a cui mirare, perché **deve supportare efficientemente e in piena sicurezza ogni attività di Imprese e Studi.**

1

COMPETENZA E SPECIALIZZAZIONE

Dinamica IT affianca il cliente in ogni evoluzione tecnologica, con una **consulenza personalizzata,** rivolta a sviluppare l'efficienza dell'infrastruttura informatica e migliorare i flussi informativi, nel rispetto della massima sicurezza prevista delle nuove normative in vigore.
L'offerta Dinamica IT comprende:
» tecnologie Cloud;
» infrastruttura Hardware e Consulenza Sistemistica.

2

CRESCITA COSTANTE

La nostra determinazione imprenditoriale nasce dalla convinzione che le esigenze del mercato sono profondamente mutate in questi ultimi anni: la nostra politica di investimento ci permette di **proporre soluzioni complete e servizi innovativi,** che solamente una realtà solida può offrire.

3

IL LEVIA

Dinamica IT fa parte di Levia, che integra aziende con esperienza nel mondo dell'Information Technology; ognuna di esse ha una propria storia e uno specifico know-how, che spazia dalle soluzioni sistemistiche ai software gestionali, dal Web alle soluzioni per la logistica a quelle per i trasporti.

La carta dei servizi

La soddisfazione del Cliente attraverso la qualità dei Servizi offerti è il nostro principale obiettivo.

Dinamica IT, pertanto, vi affianca nell'implementazione della soluzione hardware, software e Web più adatta alle vostre esigenze: analizziamo il contesto, definiamo gli obiettivi raggiungibili, coordiniamo le attività per realizzare un intervento concretamente orientato ai risultati.

La qualità dei prodotti assieme a quella delle soluzioni e dei servizi offerti da Dinamica IT sono per noi imprescindibili.

L'efficienza del nostro servizio è garantita da un team di professionisti esperti, che grazie al continuo aggiornamento, mantengono uno standard di know-how elevato, che ci permette di riconoscere velocemente le criticità dell'infrastruttura hardware e prevenire eventuali danni.

Siamo convinti che il nostro affiancamento sia oggi ancora più importante per la nostra Clientela ed è per questo che abbiamo deciso di rafforzare il nostro servizio attraverso nuovi canali, descritti nelle pagine seguenti.

CON LA NUOVA CARTA DEI SERVIZI VOGLIAMO FARE SENTIRE I NOSTRI CLIENTI AL CENTRO DELLE NOSTRE ATTENZIONI.

Condizioni e convenzioni per la fornitura dei servizi

La presente "Carta dei Servizi" espone l'elenco aggiornato dei principali servizi offerti da Dinamica IT ai Clienti con regolare contratto di assistenza. I servizi qui non menzionati, ove richiesti e accolti da Dinamica IT, saranno oggetto di apposita offerta specifica.

Segue il dettaglio delle condizioni e delle convenzioni utilizzate nelle pagine successive.

MODALITÀ

Il servizio potrà essere erogato secondo le seguenti possibili modalità:
» ***ON SITE:*** *identifica che il servizio viene svolto dal nostro personale direttamente presso la sede del Cliente. Le attività oggetto del servizio sono soggette al rimborso delle spese di trasferta secondo il regime indicato nel contratto di assistenza e suoi allegati sottoscritti dal cliente.*
» ***DA REMOTO:*** *identifica che il servizio viene svolto dal nostro personale tramite collegamento da remoto (teleassistenza) con la sede del Cliente.*
» ***IN LABORATORIO:*** *identifica che il servizio viene svolto dal nostro personale presso i nostri laboratori.*

UNITÀ DI MISURA

Il servizio potrà essere offerto con una delle seguenti unità di misura:
» ***ORA:*** *identifica che l'addebito dell'attività oggetto del servizio avverrà moltiplicando il prezzo esposto per le ore e/o frazioni erogate (con esclusione del tempo di trasferimento che seguirà, invece, il regime di trasferta contrattualizzato con il Cliente).*

> ***PER I SERVIZI IN MODALITÀ "ON SITE"*** *la durata minima addebitata sarà di 1 ora con arrotondamento alla mezzora successiva quando risultino di durata superiore alla minima.*
> ***PER I SERVIZI IN MODALITÀ "DA REMOTO"*** *la durata minima addebitata sarà di 15 minuti con arrotondamento al quarto d'ora successivo quando risultino di durata superiore alla minima.*

» ***MEZZA GIORNATA:*** *identifica che l'addebito dell'attività oggetto del servizio avverrà per mezze giornate erogate presso la sede del Cliente (3-4 ore circa).*
» ***GIORNATA INTERA:*** *identifica che l'addebito dell'attività oggetto del servizio avverrà per giornate intere erogate presso la sede del Cliente (6-8 ore circa). Eventuali ore eccedenti le 8 ore massime previste saranno oggetto di separato addebito utilizzando la tariffa esposta per il medesimo servizio alla voce "ore eccedenti".*
» ***NUMERO:*** *identifica che l'addebito dell'attività oggetto del servizio avverrà a corpo. Se oltre a numero viene identificato l'oggetto quantità, il prezzo verrà moltiplicato per la quantità richiesta dal Cliente. Es. "Numero client" identifica che il prezzo verrà moltiplicato per il numero dei client.*
» ***KM:*** *identifica che l'addebito dell'attività oggetto del servizio avverrà moltiplicando il prezzo esposto per i chilometri percorsi andata e ritorno.*

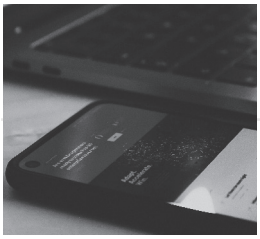
PREZZI

Tutti i prezzi esposti nel presente documento sono da intendersi imponibile da maggiorarsi dell'IVA se dovuta.

LEGENDA

A seguire la legenda di alcuni termini utilizzati e convenzione adottata:
» *per* **server** *si intendono sia i dispositivi nativi server che gli eventuali PC destinati a funzionalità da server;*
» *per* **client** *si intendono sia i PC in rete che eventuali dispositivi che accedono a installazioni software (es. tablet, ecc.);*
» *per* **installazione** *si intendono tutte le attività necessarie all'installazione o reinstallazione degli applicativi da noi forniti, siano essi su client o server nuovi o oggetto di reinstallazione sistemistica o laddove il software già precedentemente installato risulti per qualche motivo (non imputabile al fornitore) corrotto o non correttamente funzionante.*

I nostri servizi



ASSISTENZA SISTEMISTICA &
HARDWARE

ASSISTENZA SISTEMISTICA
E HARDWARE ON SITE

ASSISTENZA
DA REMOTO

SERVIZI
CLOUD

ANTIVIRUS
CLOUD

ANTISPAM
CLOUD

CENTRALINO
CLOUD

SERVIZI WEB
E HOSTING

SERVIZI SECURITY
E SERVICE

Assistenza sistemistica e hardware help desk

Assistenza sistemistica e hardware

DI COSA SI TRATTA?

È il servizio relativo alle prestazioni di assistenza tecnica hardware e sistemistica su tutte le attrezzature informatiche e i prodotti software installati presso il Cliente. Con il servizio di assistenza helpdesk, il Cliente ha a disposizione il nostro team di operatori preparati per risolvere tutte le sue problematiche.
In particolare il Cliente può:

- chiedere chiarimenti sul funzionamento di alcuni prodotti;
- chiedere spiegazioni su eventuali anomalie o risultati inattesi;
- chiedere approfondimenti su alcune particolarità dell'applicativo;
- chiedere supporto su eventuali blocchi dell'applicazione.

Il servizio di assistenza, di norma, viene erogato durante i normali giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì) nelle ore di ufficio. Ad esclusione dei giorni festivi e dei periodi di chiusura per ferie.

COME ACCEDERE AL SERVIZIO?

Il servizio di assistenza può essere richiesto tramite:

- Portale Clienti - *http://portaleclienti.levia.it* (modalità principale);
- Telefono (solo nei casi di urgenza e con orari ridotti rispetto alla giornata lavorativa).

Il Cliente può, quindi, accedere al servizio di assistenza helpdesk accedendo all'Area Riservata del ***Portale Clienti*** di Levia, e nei casi espressamente urgenti, ***telefonando*** ai nostri centralini.
Nell'area riservata è possibile inserire direttamente le richieste per l'assistenza helpdesk, ricevendo in modalità differita le risposte ai quesiti di volta in volta richiesti. Dall'area riservata sarà possibile avere visione di tutte le richieste precedentemente inserite e delle risposte di volta in volta ricevute.

LE NOSTRE PAROLE CHIAVE

Consulenti specializzati e con grande ***esperienza***

Affiancamento *del cliente nelle fasi necessarie all'avviamento*

Consulenza *per migliorare i propri processi organizzativi*

Assistenza prioritaria *nelle prime fasi*

Assistenza sistemistica e hardware on site

Assistenza sistemistica e hardware on site

DI COSA SI TRATTA?

È il servizio di assistenza erogata a domicilio, presso la sede del Cliente: il tecnico incaricato si reca presso il Cliente e svolge in quella sede tutti gli interventi necessari, occupandosi, ove necessario, del trasporto presso il nostro laboratorio e della riconsegna presso il Cliente del prodotto oggetto dell'assistenza.
Il servizio di assistenza tecnica su chiamata presso la sede del Cliente (on site) per problematiche hardware e sistemistiche sono svolti dal personale di Dinamica IT durante tutto il periodo di validità del rapporto contrattuale, sul parco macchine installato presso il Cliente.
Il servizio di assistenza on site, di norma, viene erogato durante i normali giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì) nelle ore di ufficio. Ad esclusione dei giorni festivi e dei periodi di chiusura per ferie.

COME ACCEDERE AL SERVIZIO?

Il servizio di assistenza può essere richiesto tramite:
» Portale Clienti - *http://portaleclienti.levia.it* (modalità principale);
» Telefono (solo nei casi di urgenza e con orari ridotti rispetto alla giornata lavorativa).

Il Cliente può, quindi, accedere al servizio di assistenza helpdesk accedendo all'Area Riservata del ***Portale Clienti*** di Levia, e nei casi espressamente urgenti, ***telefonando*** ai nostri centralini.
Nell'area riservata è possibile inserire direttamente le richieste per l'assistenza helpdesk, ricevendo in modalità differita le risposte ai quesiti di volta in volta richiesti. Dall'area riservata sarà possibile avere visione di tutte le richieste precedentemente inserite e delle risposte di volta in volta ricevute.

ULTERIORI SPECIFICHE: il Cliente è espressamente tenuto ad eseguire le copie di tutti i suoi archivi, preventivamente all'intervento del personale del Fornitore.

Assistenza da remoto

Assistenza da remoto

DI COSA SI TRATTA?

Ove possibile, il nostro personale potrà utilizzare gli strumenti di collegamento in **teleassistenza** per connettersi alla postazione del Cliente e assisterlo più efficacemente.
A fronte della stipula del Contratto di Assistenza Tecnica Sistemistica e Hardware, Dinamica IT si impegna a svolgere, durante tutto il periodo di validità del rapporto contrattuale, gli interventi di assistenza tecnica telefonica di natura hardware e sistemistica e gli interventi di assistenza tecnica telematica con accesso da remoto sul parco macchine installato presso il Cliente.
Il servizio di assistenza on site, di norma, viene erogato durante i normali giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì) nelle ore di ufficio. Ad esclusione dei giorni festivi e dei periodi di chiusura per ferie.
IMPORTANTE
Per evitare di intasare il servizio nei momenti di picco sono, in ogni caso, **escluse le attività di formazione** da parte del reparto helpdesk. Eventuali esigenze in tal senso andranno richieste preventivamente e saranno quindi oggetto di apposito appuntamento formativo.

COME ACCEDERE AL SERVIZIO?

Il servizio di assistenza può essere richiesto tramite:
» Portale Clienti - *http://portaleclienti.levia.it* (modalità principale);
» Telefono (solo nei casi di urgenza e con orari ridotti rispetto alla giornata lavorativa).

Il Cliente può, quindi, accedere al servizio di assistenza helpdesk accedendo all'Area Riservata del ***Portale Clienti*** di Levia, e nei casi espressamente urgenti, ***telefonando*** ai nostri centralini.
Nell'area riservata è possibile inserire direttamente le richieste per l'assistenza helpdesk, ricevendo in modalità differita le risposte ai quesiti di volta in volta richiesti. Dall'area riservata sarà possibile avere visione di tutte le richieste precedentemente inserite e delle risposte di volta in volta ricevute.

Servizi cloud

Servizi cloud

DI COSA SI TRATTA?

CloudIT è il **servizio IAAS** (Infrastructure As A Service) di Dinamica IT, termine che indica una tipologia di Cloud computing che consiste nell'utilizzo di risorse hardware in remoto sotto forma di server virtuali.

Con il Cloud, infatti, non compri il prodotto (cioè il server fisico), ma uno spazio (il tuo Virtual Data Center) accessibile in rete, dove allocare i tuoi dati e le tue applicazioni, **migliorando le performance** e mantenendo il **controllo totale sulle tue risorse.**

Scegliere di utilizzare i Virtual Data Center i **CloudIT** significa poter contare sulla tecnologia dei migliori marchi oggi presenti sul mercato, su **standard di sicurezza estremamente elevati** e godere di numerosi e considerevoli vantaggi, sia economici che operativi.

I VANTAGGI DI CloudIT

- **Continuità di servizio garantita 24/7/365**, eliminando ogni problematica di manutenzione e alimentazione elettrica;
- **gestione automatica del back-up**
- **scalabilità illimitata**: all'aumentare delle esigenze è possibile aumentare la disponibilità di risorse senza necessità di interventi tecnici;
- **costi certi** (canone mensile fatturato bimestralmente);
- **prestazioni omogenee** (indipendentemente dal numero di utenti e dalla qualità di transazioni richieste);
- **tempi rapidi** di start-up;
- raggiungibilità **da remoto**;
- **nessun investimento hardware** (server, sistema operativo del server, sistemi di back-up, firewall server, antivirus server, VPN, etc.);
- **costo di energia elettrica e condizionamento incluso**;
- **nessun problema di banda limitata** (upload);

LE NOSTRE PAROLE CHIVE

- ***Continuità** di servizio*
- ***Costi certi***
- ***Raggiungibilità da remoto***
- ***Nessun investimento hardware***
- ***Riduzione dei costi di gestione (elettricità, condizionamento…)***

Antivirus Cloud

Antivirus Cloud

QUANTO TI COSTA PERDERE DATI?

I tuoi dati hanno un valore incalcolabile, sono i tuoi progetti, le tue attività, le tue operazioni commerciali ed economiche. Sono il tuo patrimonio aziendale.
La perdita, o semplicemente l'inaccessibilità temporanea di tali dati, può minacciare il futuro della tua organizzazione.

La professionalità e l'esperienza dei tecnici di Dinamica IT garantiscono livelli di sicurezza di ultima generazione e protezione dalle minacce in ogni server, dispositivo e applicazione.

PERCHÉ SCEGLIERE L'ANTIVIRUS CLOUD

» **Non è richiesto alcun server interno** per la gestione del programma Antivirus, degli aggiornamenti e dei relativi client. Più spazio a disposizione degli altri programmi;
» **non è necessario aggiornare** il programma con interventi tecnici, in genere annuali e costosi, per avere a disposizione l'ultima release rilasciata dal produttore. L'unico intervento necessario è quello di installazione;
» **non ci sono ulteriori costi** da sostenere per gli aggiornamenti, anche delle singole postazioni per distribuire una nuova release;
» qualsiasi **aggiornamento**, critico per la risoluzione di eventuali bug o problematiche, oppure migliorativo per introdurre nuove funzionalità e caratteristiche, sarà rilasciato in automatico e il Cliente ne beneficerà immediatamente;
» **supporto** per sistemi operativi **MAC** e dispositivi mobili **Android**;
» **controllo centralizzato delle postazioni** installate, anche in eventuali sedi remote (abitazione o utenti in mobilità), senza necessità di configurazioni Vpn o interconnessione tra le stesse;
» garanzia di una **distribuzione rapida e unica dei blocchi per le nuove minacce virus**; firme e impronte virali sono a disposizione direttamente dai server del produttore stesso (dislocati in tutto il mondo);
» **protezione antivirus** che evita rallentamenti ai client installati: il servizio si connette a "Smart Protection Network" e l'elaborazione avviene a livello data center nel Cloud (server del produttore in internet dedicati a fare solo questo);
» possibilità di **integrare singole postazioni**, senza l'acquisto di pacchetti multipli (es. da 5 postazioni) imposto invece da molti prodotti concorrenti;
» estrema **immediatezza** di installazione e configurazione e garanzia di una protezione "senza pensieri".

Antispam Cloud

Antispam Cloud

PREMESSA

La posta elettronica è lo strumento più utilizzato in tutto il mondo per la trasmissione di informazioni e documenti. Un fattore noto anche ai cyber criminali, che cercano sempre più di sfruttare il canale email per diffondere le minacce: il 90% delle infezioni derivano dalla posta elettronica.
Prestare la massima attenzione alle mail che si ricevono non basta, occorrono nuove soluzioni di sicurezza in grado di evolversi in relazione all'evoluzione dei virus.

DI COSA SI TRATTA

Dinamica IT offre il Servizio Mail protect , studiato per filtrare le mail in arrivo.
Una soluzione ottima di Antispam, che garantisce protezione contro ogni tipologia di attacco informatico, bloccando il 99,99% delle mail "spazzatura".

Inoltre, la soluzione è in grado di analizzare, con un tempo inferiore ad un secondo, la pericolosità dei link contenuti nei messaggi che vengono ricevuti, affinché siano sicuri prima ancora di giungere al sito di destinazione.

PERCHÉ ACCEDERE AL SERVIZIO?

Una gran percentuale delle mail che riceviamo sono indesiderate e pericolose. Nel migliore dei casi, cancellare queste e-mail richiede tempo; nel peggiore dei casi, lo spam e le varie minacce presenti **possono esporre il nostro PC a malware e altri potenziali attacchi,** a volte anche senza aprire effettivamente la mail.
Essendo in cloud, **Mail protect blocca lo spam prima ancora che raggiunga il mail server aziendale**, risparmiando così oltre l'80% del traffico internet derivante dalla ricezione dei messaggi inutili.

DIFENDI LA TUA AZIENDA E IL TUO BUSINESS

I responsabili IT italiano sono sotto attacco come mai prima d'ora. Tuttavia, oggi possono prevedere da dove arriveranno le sfide e le minacce del prossimo futuro e sanno come contrastarle attraverso **un approccio alla sicurezza multi-livello.**

Servizi web hosting

Servizi web hosting

DI COSA SI TRATTA?

A fronte del Contratto WEB-H, il Fornitore si impegna, per tutto il periodo di validità, a fornire al Cliente i seguenti servizi:

» L'accesso amministrativo per la gestione dei servizi web oggetto della fornitura del Contratto WEB-H;
» L'accesso come utilizzatore su tutti i protocolli standard relativi ai servizi sottoscritti;
» L'assistenza telefonica o in teleassistenza per eventuali malfunzionamenti dei servizi oggetto della fornitura del Contratto WEB-H.

Il Cliente prende atto ed accetta che, con la richiesta di registrazione di un nome a dominio, egli dichiara di avere titolo all'uso e/o disponibilità giuridica del nome a dominio richiesto e di non ledere, con tale richiesta di registrazione e/o con il nome del dominio scelto, diritti e/o interessi di terzi, assumendosene in via esclusiva ogni conseguente responsabilità, nonché ogni altra responsabilità che derivi dalla titolarità, dall'utilizzo, dalla gestione e dai contenuti del predetto dominio.

Servizi security e service

Servizi security e service

DI COSA SI TRATTA?

Il Contratto relativo ai Servizi di Security & Service prevede la concessione in uso di prodotti inerenti alla sicurezza informatica (Es. dispositivi Firewall) e la fornitura dei servizi ad essi connessi.

Tale contratto offre al Cliente importanti servizi:
» ricevere in modo puntuale gli aggiornamenti software relativi agli apparati del firewall improntati ad un miglioramento delle funzionalità, se previsti dal produttore;
» la garanzia sui prodotti hardware presenti a contratto;
» l'assistenza telefonica o in teleassistenza per eventuali malfunzionamenti dei prodotti oggetto del Contratto.

Listino servizi

Listino servizi

ASSISTENZA ON SITE

Tipo servizio	Modalità erogazione	Unità di misura				
		1/2 giornata (3-4 ore)	1 giornata (6-8 ore)	ore eccedenti (su giornata)	ora	num ro
Interventi assistenza On Site	On site	270	520	70	-	-
Interventi assistenza On Site (massimo 2 ore)	On site	-	-	-	70	-

ASSISTENZA DA REMOTO

Tipo servizio	Modalità erogazione / addebito	Unità di misura				
		1/2 giornata *(3-4 ore)*	1 giornata *(6-8 ore)*	ore eccedenti	ora	num ro
Interventi di assistenza da remoto	Da remoto	-	-	-	65	-
Installazione/Reinstallazione antivirus	A postazione	-	-	-	-	45
Installazione/ Manutenzione casella di posta *(SENZA ANTISPAM – solo su Exchange/Kerio)*	A casella	-	-	-	-	70
Installazione/Manutenzione casella di posta *(CON ANTISPAM – solo su Exchange/Kerio)*	A casella	-	-	-	-	85
Archiviazione storico posta elettronica (.pst)	A casella	-	-	-	-	80

ATTENZIONE:
Tutti i servizi da remoto con tariffa a catalogo (forfait) prevedono attività escluse dal contratto di assistenza per le quali non è possibile applicare la tariffa a tempo per diversi motivi, di cui elenchiamo i principali:
» *Il servizio può contemplare delle attività, o parte delle medesime, svolte in laboratorio e per le quali non ci sarebbe visibilità da parte del Cliente.*
» *Il servizio può contemplare delle attività erogate con connessioni multiple tali da renderne difficile la rendicontazione delle tempistiche.*
» *Il servizio contempla la garanzia sull'eventuale assistenza successiva derivante dall'effettuazione del medesimo servizio.*
» *Il servizio può contemplare l'attività da parte di più risorse professionali anche in contemporanea.*

TRASFERTE

Tipo servizio	Unità di misura	Prezzo (cadauno)
REGIME "RIMBORSO TRASFERTA"		
Indennità chilometrica	Km	0,55
Tempo di viaggio	Ora	45
REGIME "DIRITTO DI CHIAMATA"		
Tempo di viaggio su attività a consuntivo	Ora	80
Tempo di viaggio su attività a Pacchetti Smart	Ora	80

Il servizio diventa “Smart” e risponde in modo semplice all’evoluzione delle esigenze del cliente.

Con il pacchetto Servizi Smart si potrà usufruire dei seguenti servizi:
- *On Site;*
- *Da Remoto A Tempo;*
- *Da Remoto A Catalogo (Forfait);*
- *Su Coupon (Circolari); (1)*
- *Su Contratto VS-S (Proposta di Vendita); (2)*

Per ogni servizio erogato, si andrà ad erodere il suo controvalore dal valore nominale del pacchetto acquistato. Il controvalore sarà determinato sulla base della tariffa indicata sulla presente Carta dei Servizi in base al tipo di servizio fornito. Nel caso di vendite a corpo su “Contratto VS-S” e/o attraverso “Coupon” commerciale il controvalore sarà stabilito di volta in volta sulla base del tipo di servizio offerto.

(1) *Il Pacchetto Servizi Smart sarà utilizzabile per i soli servizi disponibili e indicati esplicitamente sul Coupon d’acquisto. In caso contrario (ovvero quando non esplicitamente indicato), tali servizi saranno da intendersi con separato addebito.*
(2) *Il Pacchetto Servizi Smart potrà essere utilizzato su attività a corpo (forfait) qualora espressamente indicato sul Contratto VS-S (Proposta di Vendita). In tutti gli altri casi, tali servizi saranno da intendersi con separato addebito.*

REGOLE DI INGAGGIO:
In tutti i casi il Pacchetto Servizi Smart seguirà le seguenti regole:
- *Nel caso di servizi on site, dal pacchetto, verrà decurtato oltre alla tariffa giornaliera/mezza giornata/ora anche la trasferta applicando i prezzi previsti a contratto in base al Regime Trasferte sottoscritto dal Cliente sul contratto di assistenza;*
- *La validità del pacchetto sarà di almeno 12 mesi e comunque dovrà essere utilizzato entro e non oltre il 31 dicembre dell’anno successivo all’acquisto. Superato il periodo di validità l’eventuale valore nominale non utilizzato verrà perso e non sarà più utilizzabile.*

TRASFERTA FORFETTARIA
In alcuni casi, il pacchetto Servizi Smart, potrebbe prevedere un costo forfettario per la trasferta indicato esplicitamente sul Contratto di Vendita. In questi casi il costo forfettario verrà detratto dal valore nominale del pacchetto servizi e comunque non comprenderà in nessun caso eventuali spese documentate. Ad esempio: pedaggio autostradale, tariffa aerea, tariffa treno, costo parcheggio, pernottamento, pasti (colazione/pranzo/cena).

GESTIONE ESUBERI:
Nel caso in cui il residuo disponibile del valore nominale acquistato non fosse sufficiente a contenere i costi dell’ultimo servizio erogato, allora l’esubero così derivante sarà oggetto di addebito separato su apposita fattura.

*I pacchetti SMART disponibili nella sezione **“Store”** presente sul Portale Clienti (http://portaleclienti.dinamicait.it) sono i seguenti:*

Pacchetto Servizi Smart	Valore nominale (euro)	Prezzo (euro)
SMART - 0	500	500
SMART - A	1.000	960
SMART - B	3.000	2.850

ESEMPIO:
Erogazione con pacchetti SMART di 12 giornate + mezza giornata.

Erogazione	Q.ta	Prezzo	Importo
GG on site	12	520,00	6.240,00
Trasferte GG on site	12	80,00	960,00
Mezze GG on site	1	270,00	270,00
Trasferte mezze GG on site	1	80,00	80,00
		950,00	**7.550,00**

LEVIA

DINAMICA IT

by LEVIA

www.dinamicait.it