



**ITALIA LAVORO SPA**  
VIA GUIDUBALDO DEL MONTE, 60  
00197 ROMA (RM)

**Alla cortese attenzione** Emiliana Gargano

*Comunicazione a mezzo e-mail all'indirizzo EGargano@italialavoro.it*

Torino, 11 febbraio 2015

Oggetto: **Rinnovo assistenza e manutenzione standard**  
*Ns Rif. FY15/MAINT/0197/HW\_R2*

Gentile Cliente,

a fronte della prossima scadenza del Vostro canone annuale di assistenza e manutenzione standard, Vi comuniciamo l'importo del **rinnovo per l'anno 2015**.

Tale importo, come da contratto in essere, è stato calcolato sulla base del canone valido per l'anno 2014, applicando la **rialutazione ISTAT**, pari allo **0,3 %** per le componenti in manutenzione ordinaria.

Per le eventuali componenti che dal 1 gennaio 2015 non rientreranno più in manutenzione ordinaria, in quanto obsolete e fuori produzione, viene applicata una maggiorazione pari al 30%, per attivare un servizio di manutenzione straordinaria.

La fatturazione del suddetto canone avverrà nel mese di inizio decorrenza del nuovo periodo di copertura, nelle modalità previste dal contratto in essere.

Per qualsiasi comunicazione o richiesta in merito alla presente, La preghiamo di inviare una e-mail all'indirizzo [ccs.maintenance@adp.com](mailto:ccs.maintenance@adp.com).

Cordialmente,

**ADP Software Solutions Italia S.r.l.**

Claudio Devietti Goggia  
Account Manager

Allegati:

- Elenco moduli sottoposti a manutenzione
- Descrizione servizio di manutenzione standard

---

**ADP SOFTWARE SOLUTIONS ITALIA S.R.L.**

Società a socio unico, soggetta a direzione e coordinamento di ADP EMPLOYER SERVICES ITALIA S.P.A  
Via Oropa, 28 – 10153 Torino - Tel. 011 8185611 - Fax 011 8185677 – [www.it-adp.com](http://www.it-adp.com)  
Capitale sociale € 900.000 i.v.  
Iscritta al Registro Imprese di Torino n. REA 1001116 – Codice Fiscale e Partita I.V.A. 06249840155



ALLEGATO ELENCO MODULI SOTTOPOSTI A MANUTENZIONE

AREA			Manutenzione annua	
HARDWARE - Modalità Hard Assistance			19.431,10 €	
Modulo		Descrizione	inizio - fine competenza	
ADP	ADP	HWD	Hw Apparecchiature Hw Formula "Hard Assistance" sedi: Napoli, Pescara, Milano, Mestre, Bari, Bologna, Firenze, Palermo, Torino, Catania, Potenza, Catanzaro, Genova e Roma - manut. straordinaria 2015	01/03/2015 - 29/02/2016
ADP	ADP	HWD	Hw Sede Di Perugia (rif. ord. OC4500030219) - manut. straordinaria 2015	01/03/2015 - 29/02/2016
ADP	ADP	HWD	Hw Area Fumatori E 2° Cancelli Garage - Sede di Roma (rif. ord. OC4500030888) - manut. straordinaria 2015	01/03/2015 - 29/02/2016

**TOTALE CANONE 2015: 19.431,10 €**

ITALIA LAVORO SpA  
COORDINATORE DI GESTIONE  
MAURO TRINGALI

ADP SOFTWARE SOLUTIONS ITALIA S.R.L.

Società a socio unico, soggetta a direzione e coordinamento di ADP EMPLOYER SERVICES ITALIA S.P.A  
Via Oropa, 28 - 10153 Torino - Tel. 011 8185611 - Fax 011 8185677 - [www.it-adp.com](http://www.it-adp.com)  
Capitale sociale € 900.000 i.v.  
Iscritta al Registro Imprese di Torino n. REA 1001116 - Codice Fiscale e Partita I.V.A. 06249840155



## ALLEGATO SERVIZI MANUTENZIONE STANDARD HARDWARE

### 1. Livelli di servizio

Il servizio di manutenzione standard HW ADP può essere modulato su 2 diversi livelli di seguito elencati.  
Il livello di servizio prescelto sarà quello quotato nell'Allegato Condizioni Economiche.

#### 1.1. FULL ASSISTANCE

Il Servizio prevede:

- a) Assistenza telefonica al personale manutentivo del Cliente atto all'individuazione e alla localizzazione dei malfunzionamenti.
- b) Intervento **in loco, ove necessario**, di ADP entro il **secondo giorno lavorativo** dall'inserimento della richiesta di intervento tramite CCS on line.

La richiesta di intervento da parte del Cliente, deve avvenire tramite CCS on-line nel caso in cui il Cliente non disponga ancora delle credenziali di accesso può richiederle via mail all'indirizzo **Crm\_OneService\_SD@adp.com** indicando chiaramente Ragione Sociale del Cliente, Nome, Cognome, e-mail e ruolo aziendale degli Utenti da abilitare. Inoltre le segnalazioni dovranno avere in allegato tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema, quali:

- estremi identificativi del contratto di manutenzione;
- Sede dell'impianto su cui intervenire;
- nominativo del Responsabile dell'impianto a cui fare riferimento per l'intervento e suo recapito telefonico / email;
- descrizione sommaria dei guasti e malfunzionamenti.

Se richiesto da ADP, il Cliente dovrà inoltre provvedere all'invio di eventuali estrazioni dal sistema.

Per garantire la velocità dell'intervento deve essere anche predisposto un collegamento remoto che all'occorrenza il Cliente renderà disponibile al personale ADP. La mancanza di tale collegamento può comportare il dilatarsi dei tempi necessari all'analisi e alla risoluzione delle segnalazioni, e può comportare la necessità di interventi in loco presso gli Uffici del Cliente, con conseguente riaddebito al Cliente dei costi sostenuti.

#### 1.2. HARD ASSISTANCE

Il Servizio prevede:

- A) Supporto di primo livello al personale manutentivo del Cliente atto all'individuazione e alla localizzazione dei malfunzionamenti tramite (prestatore nei giorni feriali con orario 9-13, 14-18) :
  - servizio "hot-line telefonica" di ADP
  - intervento diretto di ADP in teleassistenza (connessione messa a disposizione dal Cliente)
- B) Invio dell'apparecchiatura guasta da parte del Cliente alla sede di manutenzione di ADP.
- C) Restituzione al Cliente dell'apparecchiatura riparata da parte di ADP entro i tempi tecnici (tempi medi di spedizione: entro il 5° giorno lavorativo dalla data di ricevimento materiale guasto)

Le spese di spedizione dell'apparecchiatura sia verso la sede di ADP sia dalla sede di ADP alla sede del Cliente sono a carico del Cliente.

- A) Intervento straordinario in loco dei tecnici di ADP su chiamata (standard entro il 2° giorno lavorativo dall'inserimento della richiesta di intervento tramite CCS on line): in tal caso la giornata di intervento e le spese di trasferta saranno a carico del Cliente sulla base del listino previsto nell'Allegato Condizioni Economiche.

La richiesta di intervento da parte del Cliente deve avvenire mediante comunicazione al CCS Online ADP così come descritto al punto 1.1.

### 2. ESCLUSIONE DAL SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE

Il servizio non copre le parti, manodopera e spese che si rendessero necessarie per guasti e/o malfunzionamenti derivanti da:

- a) cause accidentali:
  - calamità naturali (quali fulminazioni, incendi, inondazioni, terremoti, ecc.);
  - negligenza, cattivo uso, atti di vandalismo, furto o rapina, interruzione di energia elettrica, scioperi
- b) modifiche, ampliamenti, aggiornamenti, spostamenti (compresi quelli degli apparecchi telefonici e relative linee) ed introduzione di nuove applicazioni di hardware e software presso il Cliente
- c) quanto non imputabile ad ADP.

Nel caso di tali eventi ADP effettuerà una notifica al Cliente mediante comunicazione scritta (anche fax) inviando una scheda di preventivo dell'importo della riparazione fuori normativa e del tempo di riparazione previsto.

---

#### ADP SOFTWARE SOLUTIONS ITALIA S.R.L.

Società a socio unico, soggetta a direzione e coordinamento di ADP EMPLOYER SERVICES ITALIA S.P.A.  
Via Oropa, 28 - 10153 Torino - Tel. 011 8185611 - Fax 011 8185677 - [www.it-adp.com](http://www.it-adp.com)  
Capitale sociale € 900.000 i.v.

Iscritta al Registro Imprese di Torino n. REA 1001116 - Codice Fiscale e Partita I.V.A. 06249840155



**ITALIA LAVORO SPA**  
VIA GUIDUBALDO DEL MONTE, 60  
00197 ROMA (RM)

**Alla cortese attenzione** Emiliana Gargano

*Comunicazione a mezzo e-mail all'indirizzo EGargano@italialavoro.it*

Torino, 11 febbraio 2015

Oggetto: **Rinnovo assistenza e manutenzione standard**  
*Ns Rif. FY15/MAINT/0197/HW\_R2*

Gentile Cliente,

a fronte della prossima scadenza del Vostro canone annuale di assistenza e manutenzione standard, Vi comunichiamo l'importo del **rinnovo per l'anno 2015**.

Tale importo, come da contratto in essere, è stato calcolato sulla base del canone valido per l'anno 2014, applicando la **rivalutazione ISTAT**, pari allo **0,3 %** per le componenti in manutenzione ordinaria.

Per le eventuali componenti che dal 1 gennaio 2015 non rientreranno più in manutenzione ordinaria, in quanto obsolete e fuori produzione, viene applicata una maggiorazione pari al 30%, per attivare un servizio di manutenzione straordinaria.

La fatturazione del suddetto canone avverrà nel mese di inizio decorrenza del nuovo periodo di copertura, nelle modalità previste dal contratto in essere.

Per qualsiasi comunicazione o richiesta in merito alla presente, La preghiamo di inviare una e-mail all'indirizzo [ccs.maintenance@adp.com](mailto:ccs.maintenance@adp.com).

Cordialmente,

**ADP Software Solutions Italia S.r.l.**

Claudio Devietti Goggia  
Account Manager

Allegati:

- Elenco moduli sottoposti a manutenzione
- Descrizione servizio di manutenzione standard

---

**ADP SOFTWARE SOLUTIONS ITALIA S.R.L.**

Società a socio unico, soggetta a direzione e coordinamento di ADP EMPLOYER SERVICES ITALIA S.P.A.  
Via Oropa, 28 – 10153 Torino - Tel. 011 8185611 - Fax 011 8185677 – [www.it-adp.com](http://www.it-adp.com)  
Capitale sociale € 900.000 i.v.  
Iscritta al Registro Imprese di Torino n. REA 1001116 – Codice Fiscale e Partita I.V.A. 06249840155

**ALLEGATO ELENCO MODULI SOTTOPOSTI A MANUTENZIONE**

AREA				Manutenzione annua
<b>HARDWARE - Modalità Hard Assistance</b>				<b>19.431,10 €</b>
				<i>inizio – fine competenza</i>
ADP	ADP	HWD	Hw Apparecchiature Hw Formula "Hard Assistance" sedi: Napoli, Pescara, Milano, Mestre, Bari, Bologna, Firenze, Palermo, Torino, Catania, Potenza, Catanzaro, Genova e Roma - manut. straordinaria 2015	01/03/2015 - 29/02/2016
ADP	ADP	HWD	Hw Sede Di Perugia (rif. ord. OC4500030219) - manut. straordinaria 2015	01/03/2015 - 29/02/2016
ADP	ADP	HWD	Hw Area Fumatori E 2° Cancelli Garage - Sede di Roma (rif. ord. OC4500030888) - manut. straordinaria 2015	01/03/2015 - 29/02/2016

**TOTALE CANONE 2015: 19.431,10 €**

**ADP SOFTWARE SOLUTIONS ITALIA S.R.L.**

Società a socio unico, soggetta a direzione e coordinamento di ADP EMPLOYER SERVICES ITALIA S.P.A  
Via Oropa, 28 – 10153 Torino - Tel. 011 8185611 - Fax 011 8185677 – [www.it-adp.com](http://www.it-adp.com)

Capitale sociale € 900.000 i.v.

Iscritta al Registro Imprese di Torino n. REA 1001116 – Codice Fiscale e Partita I.V.A. 06249840155



## ALLEGATO SERVIZI MANUTENZIONE STANDARD HARDWARE

### 1. Livelli di servizio

Il servizio di manutenzione standard HW ADP può essere modulato su 2 diversi livelli di seguito elencati.  
Il livello di servizio prescelto sarà quello quotato nell'Allegato Condizioni Economiche.

#### 1.1. FULL ASSISTANCE

Il Servizio prevede:

- a) Assistenza telefonica al personale manutentivo del Cliente atto all'individuazione e alla localizzazione dei malfunzionamenti.
- b) Intervento **in loco, ove necessario**, di ADP entro il **secondo giorno lavorativo** dall'inserimento della richiesta di intervento tramite CCS on line.

La richiesta di intervento da parte del Cliente, deve avvenire tramite CCS on-line nel caso in cui il Cliente non disponga ancora delle credenziali di accesso può richiederle via mail all'indirizzo **Crm\_OneService\_SD@adp.com** indicando chiaramente Ragione Sociale del Cliente, Nome, Cognome, e-mail e ruolo aziendale degli Utenti da abilitare. Inoltre le segnalazioni dovranno avere in allegato tutte le informazioni necessarie per l'individuazione del problema, quali:

- estremi identificativi del contratto di manutenzione;
- Sede dell'impianto su cui intervenire;
- nominativo del Responsabile dell'impianto a cui fare riferimento per l'intervento e suo recapito telefonico / email;
- descrizione sommaria dei guasti e malfunzionamenti.

Se richiesto da ADP, il Cliente dovrà inoltre provvedere all'invio di eventuali estrazioni dal sistema.

Per garantire la velocità dell'intervento deve essere anche predisposto un collegamento remoto che all'occorrenza il Cliente renderà disponibile al personale ADP. La mancanza di tale collegamento può comportare il dilatarsi dei tempi necessari all'analisi e alla risoluzione delle segnalazioni, e può comportare la necessità di interventi in loco presso gli Uffici del Cliente, con conseguente riaddebito al Cliente dei costi sostenuti.

#### 1.2. HARD ASSISTANCE

Il Servizio prevede:

- A) Supporto di primo livello al personale manutentivo del Cliente atto all'individuazione e alla localizzazione dei malfunzionamenti tramite (prestato nei giorni feriali con orario 9-13, 14-18) :
  - servizio "hot-line telefonica" di ADP
  - intervento diretto di ADP in teleassistenza (connessione messa a disposizione dal Cliente)
- B) Invio dell'apparecchiatura guasta da parte del Cliente alla sede di manutenzione di ADP.
- C) Restituzione al Cliente dell'apparecchiatura riparata da parte di ADP entro i tempi tecnici (tempi medi di spedizione: entro il 5° giorno lavorativo dalla data di ricevimento materiale guasto)

Le spese di spedizione dell'apparecchiatura sia verso la sede di ADP sia dalla sede di ADP alla sede del Cliente sono a carico del Cliente.

- A) Intervento straordinario in loco dei tecnici di ADP su chiamata (standard entro il 2° giorno lavorativo dall'inserimento della richiesta di intervento tramite CCS on line): in tal caso la giornata di intervento e le spese di trasferta saranno a carico del Cliente sulla base del listino previsto nell'Allegato Condizioni Economiche.

La richiesta di intervento da parte del Cliente deve avvenire mediante comunicazione al CCS Online ADP così come descritto al punto 1.1.

### 2. ESCLUSIONE DAL SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE

Il servizio non copre le parti, manodopera e spese che si rendessero necessarie per guasti e/o malfunzionamenti derivanti da:

- a) cause accidentali:
  - calamità naturali (quali fulminazioni, incendi, inondazioni, terremoti, ecc.);
  - negligenza, cattivo uso, atti di vandalismo, furto o rapina, interruzione di energia elettrica, scioperi
- b) modifiche, ampliamenti, aggiornamenti, spostamenti (compresi quelli degli apparecchi telefonici e relative linee) ed introduzione di nuove applicazioni di hardware e software presso il Cliente
- c) quanto non imputabile ad ADP.

Nel caso di tali eventi ADP effettuerà una notifica al Cliente mediante comunicazione scritta (anche fax) inviando una scheda di preventivo dell'importo della riparazione fuori normativa e del tempo di riparazione previsto.

---

#### ADP SOFTWARE SOLUTIONS ITALIA S.R.L.

Società a socio unico, soggetta a direzione e coordinamento di ADP EMPLOYER SERVICES ITALIA S.P.A.  
Via Oropa, 28 – 10153 Torino - Tel. 011 8185611 - Fax 011 8185677 – [www.it-adp.com](http://www.it-adp.com)  
Capitale sociale € 900.000 i.v.

Iscritta al Registro Imprese di Torino n. REA 1001116 – Codice Fiscale e Partita I.V.A. 06249840155