



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

Alla cortese attenzione Dott.ssa Orietta Siciliani

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

Torino, 20 Novembre 2015

Oggetto: **Rinnovo servizio assistenza e manutenzione standard apparecchiature hardware**
Ns Rif. FY16/MAINT/0197/HW

Gentile Cliente,

a fronte della prossima scadenza del Vostro canone annuale del servizio di assistenza e manutenzione standard delle apparecchiature hardware di rilevazione presenza e/o controllo accessi, Vi comunichiamo l'importo del **rinnovo per l'anno 2016**.

Tale importo è stato calcolato sulla base del canone valido per l'anno 2015 senza l'applicazione della rivalutazione ISTAT.

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

Per permettere una corretta e tempestiva gestione amministrativa del rinnovo, **Vi preghiamo di farci pervenire Vostro specifico e formale ordine**, con riferimento al protocollo in oggetto, entro il **20 Dicembre 2015**.

Vi ricordiamo che, in mancanza della copertura manutentiva delle componenti oggetto della presente, saremo impossibilitati ad inviarVi gli aggiornamenti normativi e correttivi per i prodotti da Voi utilizzati.

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

Cordialmente,

ADP Software Solutions Italia S.r.l.

Claudio Devietti Goggia
Account Manager

Allegati:

- Elenco apparecchiature sottoposte 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
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 APPARECCHIATURE SOTTOPOSTE A MANUTENZIONE**

| AREA | | | Manutenzione annua |
|--|---------|---|--------------------------|
| RIL. PRESENZA/CONTROLLO ACCESSI | | | 2.540,00 € |
| Modulo | | Descrizione | inizio – fine competenza |
| LIC | S&A ACC | Micron Pass Web (fino a 1.000) (rif. ord. 4500055936) | 01/01/2016 - 31/12/2016 |
| LIC | S&A ACC | Gestione Visitatori con Badge (rif. ord. 4500055936) | 01/01/2016 - 31/12/2016 |
| LIC | S&A ACC | Modulo Micronbadge (rif. ord. 4500055936) | 01/01/2016 - 31/12/2016 |
| LIC | S&A ACC | Gestione aziende esterne (rif. ord. 4500055936) | 01/01/2016 - 31/12/2016 |
| LIC | S&A RIL | Sw Rilevazione Presenze E Accessi (rif. ord. OLD) | 01/01/2016 - 31/12/2016 |

| AREA | | | Manutenzione annua |
|--|---------|--|--------------------------|
| HARDWARE – Modalità Hard Assistance | | | 16.246,00€ |
| Modulo | | Descrizione | inizio – fine competenza |
| ADP | ADP HWO | Hw Apparecchiature Hw Formula sedi: Napoli, Pescara, Milano, Mestre, Bari, Bologna, Firenze, Palermo, Torino, Catania, Potenza, Catanzaro, Genova e Roma - | 01/03/2016 - 31/12/2016 |
| ADP | ADP HWO | Hw Sede Di Perugia (rif. ord. OC4500030219) | 01/03/2016 - 31/12/2016 |
| ADP | ADP HWO | Hw Area Fumatori E 2° Cancelli Garage - Sede di Roma (rif. ord. OC4500030888) | 01/03/2016 - 31/12/2016 |

TOTALE CANONE 2016: 18.786,00 €

Modalità di fatturazione: Fatturazione annuale anticipata

Condizioni di pagamento: in essere (30 giorni di bonifico bancario)

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

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 Crm on line.

La richiesta di intervento da parte del Cliente, deve avvenire tramite Crm 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 Crm 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 Crm On-line ADP così come descritto al punto 1.1.

2. ESCLUSIONE DAL SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE

La manutenzione 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.), interruzione di energia elettrica;
 - b) **cause imputabili al Cliente o a terzi**: negligenza, cattivo uso, atti di vandalismo, furto o rapina, scioperi, modifiche, ampliamenti, aggiornamenti, spostamenti dell'impianto Cliente (compresi quelli degli apparecchi telefonici e relative linee) ed introduzione di nuove applicazioni di hardware e software presso il Cliente
- Nel caso di tali eventi ADP effettuerà una notifica al Cliente mediante comunicazione scritta (anche via email) 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
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 PIATTAFORMA ADP

Premesse:

1. Il Servizio di manutenzione standard è fornito sulle Piattaforme ADP di cui il Cliente sia in possesso di regolare licenza d'uso.
2. ADP si impegna a fornire il Servizio di manutenzione standard in conformità allo standard di diligenza media del proprio settore, a regola d'arte e da personale adeguatamente qualificato. Resta inteso che i rischi e la responsabilità di utilizzo delle Piattaforme ADP rimangono in capo al Cliente.
3. Le Piattaforme ADP sono sviluppate e collaudate secondo gli standard di settore in modo da funzionare conformemente alla documentazione fornita. È comunque esclusa qualsiasi garanzia di qualità o di idoneità per uno scopo particolare, di conformità a specifiche esigenze del Cliente tecniche, commerciali, industriali o di qualsiasi natura, diverse dalle specifiche tecniche di riferimento delle Piattaforme ADP.

Tutto ciò premesso, la manutenzione standard delle Piattaforme ADP comprende le seguenti attività:

- a) **fornitura degli aggiornamenti normativi** intendendosi per tali gli aggiornamenti che introducono mutamenti nella pratica della gestione amministrativa del personale. Con il termine "aggiornamenti normativi", si intendono le disposizioni che hanno origine da leggi inerenti l'amministrazione del personale e CCNL.
- b) **correzione degli errori (bug di sistema) della Piattaforma ADP**: La correzione degli errori è condizionata al fatto che la Piattaforma ADP non sia stata modificata e che sia utilizzata in ambiente libero da virus. Il servizio copre la soluzione degli errori e la fornitura delle correzioni su supporto magnetico o telematico.
- c) **fornitura degli aggiornamenti minor release e delle aggiunte o migliorie di volta in volta disponibili**: Gli aggiornamenti minor release della versione di Piattaforme ADP concessi in licenza non includono le nuove funzionalità che ADP potrà scegliere di introdurre e commercializzare separatamente con nuovi moduli di Piattaforme ADP, o nuove versioni di Piattaforme ADP concessi in licenza.
- d) **assistenza telefonica tecnica**: Il servizio di assistenza telefonica è prestato nell'orario di lavoro (ore 9-13, 14-18) dei giorni feriali e comprende l'assistenza telefonica per la segnalazione degli errori di prodotto.

Condizioni per il corretto utilizzo del servizio di manutenzione: il Cliente deve comunicare tramite CRM le richieste di intervento o segnalazione di malfunzionamenti; 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 o se richiesto da ADP l'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 allo stesso dei costi sostenuti.

Esclusioni

Sono espressamente esclusi dal Servizio di Manutenzione standard e quindi costituiscono servizi opzionali i servizi di assistenza sotto forma di collegamento remoto, il supporto sulle componenti software Custom sviluppate per il Cliente, la re-installazione presso l'ambiente del Cliente delle correzioni degli aggiornamenti e delle release fornite, la formazione degli utenti, la parametrizzazione del sistema, la manutenzione dei reports e altre attività di assistenza sulle Piattaforme ADP e gli interventi presso il Cliente.

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

Capitale sociale € 900.000 i.v.

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