



ELBA INFORMATICA

isola d'elba

Via Carpani, 189  
57037 - Portoferraio (LI)

tel: 0039-565-915113

fax: 0039-565-917781

e-mail: eibainf@eibalink.it

Portoferraio li, 02/01/2024

Spett.le  
Comune di Porto Azzurro  
Banchina IV Novembre  
57036 Porto Azzurro (LI)

**Alla cortese attenzione del Responsabile Servizio Finanziario e sistema informativo**

Trasmissione via posta elettronica certificata

comuneportoazzurro@postacert.it

nonché via posta elettronica ordinaria

Vilmano.mazzei@comune.portoazzurro.li.it

“

Silvia.paolini@comune.portoazzurro.li.it

**Oggetto: Proposta contratto assistenza privilegiata anno 2024.**

Gli importi sotto indicati sono tutti espressi in euro al netto di IVA.

Con l'occasione porgiamo cordiali saluti.



## Descrizione servizi di maggior rilievo:

- Aggiornamento periodico sistema operativo dei server;
- Controllo log eventi sui server e risoluzione problemi rilevati;
- Controllo servizi server;
- Controllo ed aggiornamento software antivirus;
- Configurazione e manutenzione server DNS;
- Configurazione e manutenzione server DHCP
- Configurazione e manutenzione server di posta elettronica
- Configurazione e manutenzione Active directory (gestione utenti, computer del dominio ecc.)
- Attribuzione e gestione USERID e Password degli utenti
- Eliminazione dei processi pendenti
- Verifica spazio su disco e dimensionamento tablespace
- Verifica presenza di oggetti invalidi
- Archiviazione e pulizia file di log
- Verifica delle performance di Oracle e tuning dei parametri di funzionamento
- Configurazione personalizzazione e manutenzione firewall
- Manutenzione e verifica connessioni e dispositivi di rete
- Configurazione e gestione account posta elettronica
- Configurazione posta elettronica sui client
- Configurazioni di macchine virtuali
- Controllo e rimozione virus spyware ecc.
- Configurazione e verifica mappature condivisione sui server
- Configurazione firme digitali
- Installazione e manutenzione server di stampa
- Installazione aggiornamenti ADS
- Installazione applicativi generici (Adobe Acrobat Reader, Microsoft Office, Lotus Notes, ecc.)
- Gestione file server con centralizzazione documenti utente e controllo diritti di accesso
- Gestione condivisioni stampanti e cartelle tra client
- Configurazione e manutenzione VPN con aggiudicatario per teleassistenza
- Manutenzione hardware per individuare rapidamente il guasto tramite sostituzione parti con PC di scorta (se esistente), al fine di ripristinare rapidamente il buon funzionamento delle macchine degli utenti.
- Diagnosi guasti con case madri di macchine in garanzia.
- Reinstallazioni, di sistema operativo sui pc (in caso di sostituzione del disco) e di tutte le procedure delle società di software in esso contenute ad eccezione chiaramente di procedure non conosciute dalla nostra struttura o non in possesso del Cliente
- Chiarimenti ed interventi sulle procedure in uso (contabilità, demografico, economato, buoni d'ordine)
- Interventi tecnici di ogni genere (spostamenti macchine, travasi archivi, installazioni software su nuovi personal computer).
- Assistenza hardware alle periferiche (PC/Stampanti): non sono compresi i pezzi di ricambio.
- Controllo collegamenti con l'esterno (firewall, pix, router, ecc.)
- Assistenza alla diagnostica relativa al mal funzionamento del SERVER in manutenzione con terze parti (eventuali reinstallazioni di software applicativo sul server va richiesto alla casa produttrice del software).
- Assistenza sistemistica d'ambiente (verifica copie di salvataggio su NAS, dimensioni archivi, modifica tablespace ecc.)



ELBA INFORMATICA

isola d'elba  
Via Carpani, 189  
57037 - Portoferraio (Li)

tel: 0039-865-915113  
fax: 0039-865-917781  
e-mail: eibainf@elbalink.it

## Modalità: a tempo.

**Il cliente potrà acquistare un pacchetto ore privilegiate da utilizzare su chiamata per tutti i servizi sopra descritti.**

La richiesta d'intervento, per interventi on site, dovrà essere effettuata con un minimo di preavviso di due giorni, specificando il tipo di lavoro che dovrà essere effettuato. A seconda della tipologia, gli interventi potranno essere effettuati anche contemporaneamente da più persone.

Per ogni richiesta software effettuata in remoto, verrà compilato un rapportino con la descrizione dell'intervento effettuato ed il numero delle ore impiegate.

Per le richieste di assistenza tecnica/sistemistica effettuata da remoto Vi verrà inviato un rapportino per ogni singolo intervento e/o un riepilogo trimestrale che riporterà singolarmente **i collegamenti effettuati**, il nominativo della persona che lo ha richiesto, una breve descrizione dell'intervento ed il tempo che verrà detratto dalle ore privilegiate. Tutti i collegamenti verranno contabilizzati, anche quelli che verranno effettuati per analizzare un problema che risulti poi inesistente.

Sarà il servizio tecnico che deciderà se il tempo impiegato sia da scalare dalle ore privilegiate o meno, ma qualsiasi intervento verrà registrato ed inviato alla persona di riferimento.

Una volta esaurite le ore acquistate, il Cliente avrà la facoltà di riacquistare un altro pacchetto ore (nella quantità ritenuta necessaria per arrivare alla fine dell'anno); nel caso in cui l'ente non usufruisse di tutte le ore nell'anno corrente, queste verranno trasferite nell'anno successivo, mentre quelle in eccesso verranno scalate dal monte ore proposto per l'anno successivo.

Proponiamo per l'anno 2024 un pacchetto di 90 ore al costo al costo di euro 4.500,00 (quattromicinqueseicento/00) oltre iva

Firma del Cliente

---



### Normativa Assistenza privilegiata;

1. **Richiesta** : due giorni di preavviso per assistenza on site
2. **Tempo minimo considerato per assistenza on site:** : un ora; oltre l'ora: 30 minuti.
3. **Tempo minimo considerato per interventi in via remoto** : 30 minuti per interventi software.  
: Per interventi tecnici/sistemistici:  
da 1 a 10 minuti: 10 minuti  
da 11 a 20 minuti: 20 minuti  
e così a seguire per multipli di 10 minuti.
4. **Clients fuori Portoferraio** : per interventi on site verrà considerata un'ora di viaggio,  
il cui **costo** è quantificato nelle nostre tariffe attualmente in vigore.



ELBA INFORMATICA

isola d'elba  
Via Carpani, 189  
57037 - Portoferraio (LI)

tel: 0039-565-915113  
fax: 0039-565-917781  
e-mail: eibainf@eibalink.it

**TARIFFE ELBA INFORMATICA (VALIDE FINO AL 31 DICEMBRE 2024)**  
**(Per Clienti a cui non interessa il contratto di assistenza privilegiata)**

1 – FORMAZIONE TELEFONICA

Per ogni ora o frazione	€ 66,00 (sessantasei/00)
-------------------------	--------------------------

2 – ATTIVITA' DI FORMAZIONE O SISTEMISTICA O DI CONSULENZA PRESSO LA SEDE DEL CLIENTE

Ogni intervento in loco a qualunque titolo, ad eccezione per l'installazione degli aggiornamenti, Vi verrà fatturato alle tariffe sotto indicate.

Per ogni ora-uomo o frazione	€ 66,00 = (sessantasei/00) oltre viaggio
Per ogni giornata di ore 6 (sei)	€ 396,00 = (trecentonovantasei/00) oltre viaggio

3 – ATTIVITA' TECNICA SISTEMISTICA EFFETTUATA DA REMOTO

Per ogni collegamento da 1 a 30 minuti	€. 30,00 = (trenta/00)
Da 31 a 60 minuti. e così a seguire per multipli di 30 minuti	€. 60,00 = (sessanta/00) €. 30,00 = (trenta/00)

**ONERI DI TRASFERTA**

Per tutte le attività effettuate presso la sede del Cliente verranno addebitati i seguenti importi:

Per i Clienti fuori dal Comune di Portoferraio	€ 50,00 = (cinquanta/00)
--	--------------------------