



Spett.le
Comune di Arco
Ufficio Biblioteca
Via G.Segantini,9
38073 Arco (Tn)

Preventivo nr. A0807-2025

OGGETTO: ASSISTENZA SISTEMA RFID Biblioteca di Arco

Alla C.A. Resp.Biblioteca

Bergamo, 08 Luglio 2025

Buongiorno,

con la presente, di seguito, siamo a sottoporvi nostro miglior preventivo di spesa relativo al canone d'assistenza delle attrezzature RFID da noi installate presso la vostra sede.

Restiamo a Vostra disposizione per qualsiasi ulteriore informazione e/o chiarimento e per quanto non espressamente indicato vi rimandiamo alla Sezione Livello dei servizi - Manutenzione e Assistenza in calce.

Cordiali saluti.

Le caratteristiche del contratto saranno:

Articolo	Descrizione	Q.tà	Prezzo
CONTRATTO DI ASSISTENZA DA REMOTO 12 MESI CON 2 USCITE SU RICHIESTA -DAL 01/08/2025 AL 31/07/2026 INCLUSO	3 Smartstation 200 1 varco Monogate 2 smartserve 400 1 Assistenza per telecamera 1 contatore accessi	1	€978,50
		Totale	€978,50
		IVA 22%	€215.27
		Totale+IVA	€1193,77

Costo Complessivo IVA compresa :€ 1193,77

Condizioni Commerciali

Pagamento: 30 gg tramite bb

Validità offerta:30 gg

Livello dei servizi - Manutenzione e Assistenza

Qualunque modifica e/o integrazione del presente Contratto o delle appendici entrerà in vigore nel momento in cui sarà stata sottoscritta da ambedue le parti contraenti.

Durata del contratto

Il presente Contratto avrà validità dalla data in cui entra in vigore e scadenza come indicato nell'offerta. Se la Biblioteca di Arco (di seguito il CLIENTE) dovesse decidere di cambiare o comunque non utilizzare più il sistema di EB srl od optare per un altro sistema, tutti i diritti di manutenzione corrisposti fino a quel momento anche anticipatamente non saranno rimborsabili.

Risoluzione del Contratto

Il presente Contratto non potrà essere risolto fino allo scadere del primo periodo contrattuale. Decorso il termine senza che il contratto sia stato adempiuto, lo stesso si intenderà risolto di diritto.

Prezzo e termini di pagamento

Il compenso dovrà essere corrisposto su base anticipata.

Luogo di esecuzione

Il luogo di esecuzione sarà quello in cui ha sede il CLIENTE e in cui sono stati installati i prodotti RFID.

Foro competente

Ambedue le parti accettano che il foro competente sia quello della sede legale di EB srl.

Riservatezza e protezione dei dati

EB srl e il CLIENTE accettano di mantenere il massimo riserbo sui dati e le informazioni che non sono di pubblico dominio né disponibili in altro modo. Tale obbligo varrà anche per eventuali terzi. In caso di dubbio, tutti i dati e le informazioni dovranno essere trattati come se fossero riservati.

L'obbligo di mantenere la riservatezza sussiste prima del Contratto e permarrà dopo la cessazione del rapporto contrattuale o la prestazione del servizio concordato.

Descrizione dei servizi

Servizio di assistenza

Comprende:

- Gestione della segnalazione di malfunzionamenti;
- Consulenza;
- Diagnosi degli errori/guasti e laddove possibile la loro correzione/riparazione da remoto (tramite l'utilizzo di uno strumento di accesso a distanza);
- Sistema di ticket professionale per la gestione dei casi di assistenza e la trasparenza nell'informazione al cliente;
- Identificazione dei malfunzionamenti software (di seguito "SW") e se possibile la loro correzione/riparazione da remoto (tramite l'impiego di uno strumento di accesso a distanza);
- Accesso agli aggiornamenti SW per i prodotti contemplati dal presente contratto di servizi;
- Assistenza da remoto da parte di un tecnico EBsrl con la disponibilità in loco di un tecnico della biblioteca, in caso di re-installazione di prodotti/sw inclusi nel presente contratto;
- Trasporto del componente da verificare/riparare a carico di EBsrl (sono esclusi dalla spedizione self check interi, varchi antitaccheggio interi e sistemi di restituzione 24h).
- 2 uscite totali su richiesta.

Il servizio verrà erogato durante il normale orario lavorativo, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00

Servizio prezzi agevolati

Dà diritto ad una agevolazione, ovvero all' applicazione di una riduzione del prezzo pari al 18% (diciottopercento), rispetto al listino prezzi in corso di validità relativamente a:

- pezzi di ricambio dei prodotti;
- tariffa degli interventi on-site da parte del personale EB srl o autorizzato da EB srl per le visite supplementari a quelle specificate nell'offerta.

Servizi non inclusi

Il presente contratto di servizi NON include i servizi di seguito elencati per i quali é necessario prendere contatti con EB srl:

- Personalizzazioni del SW (a titolo di esempio: riconfigurazione delle regole di smistamento dei sistemi AMH, modifiche all' interfaccia utente, l'adattamento e le configurazioni in seguito all' aggiornamento del SW LMS, ecc.);
- Modifiche HW ai prodotti;
- Attività di smontaggio e imballaggio di eventuali componenti da inviare in sede per analisi e riparazione;
- Attività di manutenzione preventiva.

Descrizione della procedura di assistenza

EB srl mette a disposizione un servizio telefonico gratuito per la segnalazione dei malfunzionamenti.

• **Segnalazione telefonica: 045/6106239 – 035/4522443**

• Segnalazione e-mail: support@isng.it

Dopo aver ricevuto la segnalazione di un malfunzionamento, viene aperta una pratica relativa all'intervento e la biblioteca ne riceve conferma. Tale conferma contiene un numero di pratica da citare in tutte le richieste di informazioni e/o la successiva corrispondenza.

La biblioteca dovrà provvedere a fornire tutte le informazioni necessarie per procedere all'analisi dell'errore, tra cui:

- Descrizione accurata del malfunzionamento e degli eventi che hanno causato il problema;
- Eventuali file utili all'analisi del problema;
- Accesso a distanza per la manutenzione del prodotto di (attualmente connessione VPN o AnyDesk).

Una volta disponibili tutte le informazioni necessarie per l'analisi/identificazione e correzione dell'errore, si avvierà la procedura di diagnosi e se possibile la correzione del guasto.

Tale procedura può comportare:

- la riparazione di componenti ove possibile presso i laboratori incaricati;
- trasporto del componente a carico di EB srl (sono esclusi dalla spedizione selfcheck interi, vanchi antitaccheggio interi e sistemi di restituzione h24);
- la modifica della configurazione di sistema;
- la fornitura di componenti SW;
- ecc.

Una volta corretto il malfunzionamento, la biblioteca riceverà un report nel quale viene descritta la soluzione adottata. Se la biblioteca conferma che il malfunzionamento é stato risolto, la pratica viene chiusa.

Subappalto a terzi

Il Cliente presta consenso al diritto di EB srl di avvalersi di terzi per l'analisi degli errori e/o la loro identificazione e correzione, soprattutto in caso di richieste di intervento in loco.

Responsabilità del Cliente

Informazioni sufficienti per l'analisi del malfunzionamento

Nel caso in cui venga segnalato un malfunzionamento, la biblioteca dovrà fornire, tempestivamente all'assistenza tutte le informazioni necessarie per analizzare o correggere il malfunzionamento. Ciò vale in particolare per le richieste di informazioni formulate nella fase di verifica dopo la segnalazione del malfunzionamento.

Disponibilità di un accesso a distanza

La biblioteca dovrà mettere a disposizione un idoneo accesso a distanza per la manutenzione del prodotto (attualmente connessione VPN o AnyDesk) in modo che sia possibile:

- Impartire istruzioni alla biblioteca durante la raccolta di informazioni per l'analisi dell'errore, nonché fornire tali informazioni all'assistenza, oppure offrire all'assistenza la possibilità di generare direttamente tali informazioni;
 - Trasferire i file, programmi ecc. necessari, nonché sostituire o modificare file e/o programmi esistenti.
- Se non si dovesse consentire o non fosse possibile l'accesso a distanza, rendendo dunque obbligatorio e necessario un intervento in loco, la biblioteca dovrà farsi carico degli ulteriori costi sostenuti, che le saranno fatturati.

Backup periodico

La biblioteca dovrà creare backup periodici della cartella di programmi.

Sostituzione di componenti standard

La sostituzione di componenti standard (a titolo di esempio: stampanti o lettori di codici a barre) sarà eseguita dal personale della biblioteca, seguendo le indicazioni di un addetto all'assistenza.

Installazione di aggiornamenti SW

EBsrl renderà disponibile gratuitamente il download degli aggiornamenti SW per i prodotti soggetti al contratto di servizi in essere. Metterà a disposizione un tecnico da remoto per fornire assistenza nella fase di aggiornamento dei SW.

Manutenzione preventiva

La manutenzione di base dovrà essere seguita dal proprio personale. Se si richiede l'intervento dell'assistenza, tali servizi saranno soggetti a tariffazione. Qualunque intervento di manutenzione preventiva dei sistemi per la restituzione dei materiali deve essere eseguito da un tecnico incaricato da EBsrl.

Esclusioni

Uso improprio

Tutti gli interventi e i costi necessari derivanti da un uso improprio delle attrezzature, indipendentemente dal fatto che siano causati dal personale della biblioteca, dal Cliente, da un assistente, da terzi o da un altro personale non autorizzato da EB srl, non sono coperti dal presente Contratto di servizi. Ciò vale anche per l'eliminazione di inconvenienti provocati da un funzionamento improprio (per esempio, notevoli variazioni di tensione dell'alimentazione del sistema, interruzioni di alimentazione).

Modifiche apportate a prodotti

Non é consentito apportare modifiche ai prodotti (per esempio, installazione di altro SW o modifiche che esulano da quelle descritte nel manuale dell'utente), salvo il caso in cui si sia ottenuta l'espressa autorizzazione di EB srl. Senza preliminare autorizzazione, qualunque richiesta di interventi gratuiti per il corrispondente prodotto non avrà alcun valore fino al momento in cui sarà stata ripristinata una nuova configurazione approvata del sistema. Tale intervento di ripristino comporta una maggiorazione.

Modifiche apportate all'ambiente del sistema dopo l'accettazione

Qualunque richiesta di servizi previsti dal presente Contratto si riferisce allo stato dell'intero sistema stabilito durante l'accettazione. Eventuali modifiche dell'ambiente del sistema successive all'accettazione dovranno essere segnalate a EB srl prima di apportare qualunque cambiamento. Le modifiche non autorizzate dell'intero sistema sospendono la possibilità di richiedere servizi gratuiti nell'ambito del presente Contratto di manutenzione.

Validità

Tutti i prodotti non elencati di seguito o i componenti non acquistati attraverso EB srl non rientrano nell'ambito di applicabilità del presente Contratto di servizi. Ciò vale per l'infrastruttura messa a disposizione dalla biblioteca (per esempio, elettricità, sistemi di rete ecc.). I servizi non coperti dal presente Contratto, ma forniti su richiesta della biblioteca, saranno fatturati separatamente.

Pezzi di ricambio

Per pezzi di ricambio si intendono nuovi componenti o pezzi ricondizionati perfettamente funzionanti. La sostituzione con pezzi di ricambio non inciderà sul periodo di validità della garanzia dell'intero sistema. I componenti sostituiti restano di proprietà di EB srl.

Materiali di consumo e pezzi soggetti a normale usura

I materiali di consumo (per esempio, carta per ricevute) o i pezzi soggetti a normale usura (per esempio, nastri dei sistemi di ordinamento) non sono coperti dal presente Contratto di servizi.

Responsabilità

EB srl declina qualunque responsabilità per danni, anche successivi, che esulano dai propri obblighi. Ciò vale in particolare, ma non solo, per danni causati da:

- circostanze esterne (incendi, inondazioni, sovracorrenti, fulmini, ecc.);
- forza maggiore (per esempio, calamità naturali);
- dipendenti della biblioteca o terzi, in particolare da danni provocati dalla mancata osservanza delle istruzioni di EB srl o dei suoi fornitori, negligenza nel rispetto degli obblighi previsti (per esempio, obbligo di eseguire backup periodici dei dati);
- uso improprio o negligenza.

Si esclude ogni responsabilità derivante da danni indiretti o emergenti, sia patrimoniali che non patrimoniali, come, per esempio, perdita di utili o istanze di terzi nei confronti del Cliente (cosiddetti danni punitivi).

Validità e prezzo

Il presente Contratto di servizi avrà durata dal 01-08-2025 al 31-07-2026 e copre i prodotti sopra specificati.

Numero totale interventi onsite in biblioteca: 2