

**Listino Servizi Assistenza 2012 Rev 2.2**  
**(in vigore dal 02 ottobre 2013)**

Tipologia	Codice	Costi €	Descrizione
<b>Assistenza telefonica alla configurazione</b>	DS-DSL-GAO	€ 10,00 (una tantum)	Assistenza remota generica, gestita tramite appuntamento telefonico.
<b>Assistenza telefonia easy</b>	DS-DSL-ASS-EAS	<del>€ 29,00</del> € 19,00 (una tantum)	Assistenza tecnica remota, gestita tramite appuntamento telefonico, per interventi di durata inferiore ai 15 minuti, quali: configurazione modem/router (Ip dinamico), configurazione account generico (VoIP, e-mail, P2P, instant messenger, etc).
<b>Assistenza telefonica plus</b>	DS-DSL-ASS-HAR	<del>€ 59,00</del> € 29,00 (una tantum)	Assistenza tecnica remota, gestita tramite appuntamento telefonico, per interventi di durata compresa tra i 15 ed i 60 minuti, quali: configurazione avanzata router (con 1 Ip statico o sup.), configurazione multi-voip.
<b>Assistenza telefonica advanced</b>	DS-DSL-ASS-ADV	<del>€ 99,00</del> € 59,00 (una tantum)	Assistenza tecnica remota, gestita tramite appuntamento telefonico, per interventi di durata superiore ai 60 minuti, quali: configurazione avanzata router HDSL (anche con Ip statici), configurazione lan, configurazione centralini voip.
<b>Assistenza Premium</b>	SI-DSL-ASSPRE	€ 99,00 (canone mensile)	L'Assistenza Premium comprende i seguenti servizi: Monitoraggio della connessione Diagnostica hardware Tutor tecnico/commerciale dedicato Sostituzione Hardware entro 2 giorni lavorativi Apertura ticket in caso di guasti
<b>Hardware Replacement</b>	SI-HW-B-REPL-01	€ 8,90 (canone mensile)	Il servizio prevede: Sostituzione dell'hardware (modem) entro la giornata lavorativa successiva rispetto a quella di attivazione della procedura di Hardware replacement. Sostituzione in anticipo rispetto alla ricezione del prodotto guasto. Ripristino delle configurazioni presenti sull'apparato guasto. Prenotazione del servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00 escluse festività. Numero verde dedicato disponibile per segnalazioni guasti dal lunedì al sabato (escluso i festivi) dalle 09.00 alle 19.00.
<b>Hardware Replacement Plus</b>	SI-HW-B-REPLP-01	€ 29,90 (canone mese)	Il servizio prevede: Sostituzione dell'hardware (router HDSL, centralino IP) entro la giornata lavorativa successiva rispetto a quella di attivazione della procedura di Hardware replacement. Sostituzione in anticipo rispetto alla ricezione del prodotto guasto. Ripristino delle configurazioni presenti sull'apparato guasto. Prenotazione del servizio dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00 escluse festività. Numero verde dedicato disponibile per segnalazioni guasti dal lunedì al sabato (escluso i festivi) dalle 09.00 alle 19.00.
<b>Installazione modem/router presso la sede del cliente</b>	SI-HW-SNA-01	€ 99,00 (una tantum)	Il servizio prevede l'installazione presso la sede del cliente, di un apparato modem/router. Il costo comprende l'invio di un tecnico fino ad una distanza di 15 km. Per distanze superiori si aggiungeranno gettoni chilometrici da 10,00 € per step di distanza di 15 km.

<b>Tariffa oraria per interventi di assistenza sistemistica</b>	DS-SAT-SIS	€ 60,00 (l'ora)	Tariffa oraria per interventi di assistenza sistemistica
<b>Tariffa oraria per interventi di assistenza tecnica</b>	DS-SAT-TEC	€ 40,00 (l'ora)	Tariffa oraria per interventi di assistenza tecnica

Tutti i costi sono da intendersi IVA 22% esclusa