



DIGITRONIC SERVICE di Strada Daniele Luigi

Via I Maggio, 12 – 31035 Crocetta del Montello (TV) – Italia

Tel. +39 348 4125025

e-mail info@digitronic-cinema.it web www.digitronic-cinema.it

C.F. STRDLL61R11F205B P.IVA 04480240268 R.E.A. 353414

Fornitura, installazione e manutenzione impianti di proiezione e sonoro cinematografico.

CONTRATTO DI TELECONTROLLO E ASSISTENZA PER IMPIANTI DIGITALI.

PREMESSA.

L'avvento delle apparecchiature digitali cambia sostanzialmente la gestione della sala e, di conseguenza, anche le modalità per il buon mantenimento in funzione della stessa.

Si passa infatti da apparecchiature elettromeccaniche molto semplici e robuste ad apparecchiature in cui la parte di elettronica ed informatica è preponderante per cui con esigenze totalmente diverse.

Le apparecchiature digitali permettono di essere controllate da remoto, cosa non possibile con quelle elettromeccaniche, rivoluzionando di fatto anche il concetto di manutenzione.

Le macchine infatti generano dei report che contengono tutti i dati di funzionamento delle stesse che possono essere scaricati e visualizzati anche da un computer remoto, in modo da poter analizzare lo stato esatto del funzionamento senza dover intervenire sul posto con due vantaggi sostanziali: il primo quello del risparmio sul costo delle trasferte, il secondo, e più importante, quello di poter verificare le apparecchiature in tempo reale.

I report che generano le apparecchiature danno la possibilità inoltre, se ben analizzati, di prevenire malfunzionamenti e quindi di intervenire prima che le apparecchiature stesse si guastino fermando di fatto la sala.

Ecco, a titolo di esempio, alcuni dei parametri controllabili da distanza.

Proiettore:

- Ore di usura della lampada
- Ore di usura dei filtri
- Temperature di funzionamento delle varie parti del proiettore (anche storico)
- Numero di giri di funzionamento di tutte le ventole di raffreddamento (anche storico)
- Versione di software installata (e quindi necessità di aggiornamenti)
- Stato di allineamento dell'orologio interno

Server:

- Verifica dello stato di funzionamento degli Hard Disks (anche storico)
- Verifica dello stato di funzionamento del decoder video (anche storico)
- Temperature di funzionamento del server (anche storico)
- Numero di giri di funzionamento di tutte le ventole di raffreddamento (anche storico)
- Versione di software installata (e quindi necessità di aggiornamento)
- Stato di allineamento dell'orologio interno (importante per la validità delle KDM)

Chiaramente, tramite il controllo a distanza è possibile eseguire la quasi totalità delle configurazioni e degli aggiornamenti, sia del proiettore che del server; il collegamento remoto è inoltre un validissimo aiuto per eseguire una sorta di formazione continua degli operatori.

L'analisi periodica e continuativa dei report (anche in assenza di chiamate da parte del cliente) diventa l'unica forma possibile di prevenzione dei guasti.

E' inoltre attivo un sistema di monitoraggio automatico, tramite la lettura continuativa e in tempo reale di tutti i parametri di funzionamento delle macchine.

In caso di anomalia, è possibile verificare il guasto, risolverlo in gran parte dei casi, e comunque permettere al tecnico che deve intervenire sul posto di partire organizzato e con i ricambi necessari.

Si capisce quindi che, pur non potendo essere considerata l'unica forma di assistenza (normalmente 1/2 visite l'anno sul posto sono comunque necessarie) diventa comunque preponderante per tenere sotto controllo le apparecchiature, per mantenere aggiornate le stesse e soprattutto per prevenire gran parte dei guasti.

Di seguito la proposta generale di contratto.

CONDIZIONI GENERALI

- Il contratto si intende con validità annuale e scadenza naturale al 31 dicembre, attivo dalla data di conferma (pagamento) dello stesso, con rinnovo automatico per tacito consenso, o disdetta tramite comunicazione scritta 90gg prima della scadenza.
- Il pagamento delle rate si intende trimestrale (ad esclusione della versione LIMITED che ha pagamento annuale in un'unica soluzione).
- La fatturazione delle rate avverrà il primo giorno di ogni trimestre (ad esclusione della versione LIMITED che verrà fatturata in un'unica soluzione il 01 gennaio).
- IL MANCATO PAGAMENTO AVRA' COME IMMEDIATA CONSEGUENZA LA SOSPENSIONE DEL SERVIZIO.
- Digitronic Service si riserva il diritto di subappaltare la parte del contratto riguardante il N.O.C. per la teleassistenza ad aziende altamente specializzate in questo (DIGIMA srl), mantenendo comunque un ruolo di interfaccia e riferimento per il cliente.
- DIGITRONIC SERVICE si riserva il diritto di avvalersi, solo in caso di necessità ed in maniera temporanea, di tecnici autorizzati esterni per gli interventi onsite, su cui peraltro avrà il totale controllo.

Il contratto si intende per singolo impianto (schermo) e prevede tutte le attività possibili da remoto secondo le modalità descritte nella tabella seguente:

Attività / Tipologia Contratto	LIMITED	BASIC	FULL	FULL ³ / ₄ (monosale con chiusura estiva)
Router per teleassistenza in comodato d'uso gratuito	X	X	X	X
Primo anno di prova gratuito (modalità FULL) per nuove installazioni	X	X	X	X
Reperibilità telefonica 9-24, 7/7, 365	X	X	X	X
Collegamento da remoto per verifica problemi entro 1 ora	X	X	X	X
Attività da remoto, max. 2h totali anno per schermo	X			
Attività da remoto, max. 4h totali anno per schermo		X		
Attività da remoto, tempo illimitato			X	X
Aggiornamento apparecchiature da remoto			X	X
Monitoraggio apparecchiature automatico con mail di allarme in caso di anomalia			X	X
Invio report mensili sullo stato dell'impianto			X	X
Pianificazione visite onsite di manutenzione annuali	X	X	X	X
Pianificazione visite onsite di manutenzione semestrale			X	
Intervento onsite garantito entro le 24h	X			
Intervento onsite garantito entro le 12h		X		
Intervento onsite garantito entro le 6h			X	X
Sconto del 10% sulla manodopera e spese di trasferta	X	X	X	X
Sconto del 10% sul costo dei ricambi	X	X	X	X
Sconto dell'1% per ogni schermo aggiunto (max 20 schermi = 20% sconto totale)		X (solo oltre i 5 schermi)	X	X
Fatturazione con rate trimestrali		X	X	X
TOTALE ANNUALE	€ 365,00	€ 550,00	€ 850,00	€ 550,00

Il contratto prevede tutte e solamente le attività da remoto; gli interventi sul posto verranno fatturati a parte proporzionalmente alle attività eseguite, secondo la tabella tariffe standard (vedi sotto) previa applicazione della scontistica prevista dal contratto.

TARIFE STANDARD DI RIFERIMENTO (in assenza di contratto)	
Manodopera per interventi di assistenza	50,00 €/ora
Manodopera per tempi di trasferimento	50% della corrispondente tariffa oraria
Spese di trasferta	Al costo: ristoranti e alberghi, Km (a tariffa ACI), spese spedizione materiali.

Ricordiamo che, in assenza di contratto, non verrà effettuata nessuna attività da remoto, non è garantita nessuna tempistica di intervento, le tariffe saranno quelle indicate in tabella, e la disponibilità di Digitronic Service sia telefonica che per gli interventi ,sarà limitata ai seguenti orari:

- 09-13, 14-18, da lunedì a venerdì

MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO:

- **IL CLIENTE CON CONTRATTO ATTIVO HA COME PRIMO RIFERIMENTO LA DITTA DIGITRONIC SERVICE, CONTATTABILE AL NUMERO DI CELLULARE 348-4125025.**
- Verrà fatta subito un'analisi sommaria del problema e verranno date subito le prime indicazioni (es. riavvio del server, del proiettore oppure di entrambi)
- Nel caso il problema sia più grave oppure non sia stato risolto con le prime indicazioni sarà compito di DIGITRONIC SERVICE far intervenire il centro operativo DIGIMA per l'approfondimento della situazione.
- Nel caso il collegamento da remoto evidenzi un problema non risolvibile da remoto sarà compito di DIGITRONIC SERVICE organizzare una visita Onsite secondo le tempistiche previste dal contratto.
- Le tempistiche di intervento sul posto si riferiscono alla verifica del problema e non alla soluzione, essendo questa legata potenzialmente alla necessità e disponibilità di eventuali parti di ricambio.
- **NEL SOLO CASO CHE IL NUMERO 348-4125025 NON SIA CONTATTABILE, IL CLIENTE POTRA' CONTATTARE DIRETTAMENTE IL CENTRO OPERATIVO DIGIMA AL NUMERO 0323-1998001.**

PER L'ATTIVAZIONE E LA VALIDITA' DEL CONTRATTO IL CLIENTE SI IMPEGNA A:

- fornire una linea telefonica dati configurata con le caratteristiche che verranno comunicate (linea internet ADSL con IP statico dedicato).
- fornire i dati necessari per la configurazione delle apparecchiature necessarie per il collegamento.
- mantenere attiva ed efficiente la linea dati, sollevando Digitronic Service da qualsiasi responsabilità di mancanza del servizio di assistenza dovuta ad inefficienza delle linea stessa.
- accettare (previo invio di preventivo) tutti gli interventi necessari al mantenimento in efficienza delle apparecchiature, sollevando Digitronic Service da qualsiasi responsabilità di guasti e/o fermi sala dovuti ad interventi non effettuati.
- segnalare tempestivamente ogni anomalia, sollevando Digitronic Service da qualsiasi responsabilità di guasti e/o fermi sala dovuti a segnalazioni non effettuate.
- non compiere nessun intervento e/o manomissione delle apparecchiature, sollevando Digitronic Service da qualsiasi responsabilità di guasti e/o fermi sala dovuti ad erronei interventi e/o manomissioni nonché da un uso scorretto delle apparecchiature da parte del personale di sala.

IN NESSUN CASO DIGITRONIC SERVICE POTRA' ESSERE RITENUTA RESPONSABILE PER DANNI SUBITI DAL CLIENTE E/O PER IL MANCATO FUNZIONAMENTO DEGLI IMPIANTI DOVUTO A:

- Normale usura dell'impianto stesso
- Danni causati da ricambi difettosi
- Danni causati da ricambi non originali
- Danni e/o difetti causati da virus, bachi, etc. presenti nell'ambiente informatico del cliente
- Danni e/o difetti causati da virus, bachi, etc. presenti nel software e/o negli aggiornamenti rilasciati dalle case produttrici degli apparati

Firma per accettazione da parte del cliente delle condizioni generali.

Data,

Timbro e firma del cliente

Firma Digitronic Service



PROPOSTA PERSONALIZZATA DI CONTRATTO

Contratto n.	
---------------------	--

DATI CLIENTE	
Nome Struttura	
Indirizzo	
Persona di riferimento	
Contatto tel/cell	
Contatto mail	

DESCRIZIONE DELLE APPARECCHIATURE				
Sala	Marca/modello proiettore	Seriale proiettore	Marca/modello server	Seriale server
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				

CONTEGGI FINALI					
Sala	Data di inizio contratto	Tipologia contratto	Costo unitario	Sconto per numero di sale aggregate	Totale sala
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
TOTALE IVA ESCLUSA					

PAGAMENTI E RATE	
01 gennaio	
01 aprile	
01 luglio	
01 ottobre	

Data,

Timbro e firma per accettazione del cliente

Firma Digitronic Service

