

ORIPAN S.R.L. Via Fabbrica 84/A 38079 Tione di Trento (TN) ☎0465 765000 📠 0465 769550
Sede Roddi Via C.Cavallotto 8 12060 Roddi (CN) ☎0173615488 📠 0173 615477 P.IVA 01240310225

Tione di Trento, martedì 31 agosto 2021

Gentile Cliente,

per prima cosa la ringrazio della fiducia riposta in Oripa e nelle sue soluzioni.

La mission di ORIPAN ruota attorno all'innovazione e alla digitalizzazione dei processi produttivi; per questo i sistemi ORIPAN sono in continua evoluzione e il nostro intento è di mettere tutti questi progressi a disposizione dei nostri clienti attraverso una serie di servizi.

Il presente documento contiene la descrizione dei servizi di manutenzione e assistenza che Oripa ha creato per i propri clienti, per mantenere il proprio MES – Visualpan.Net e i sui moduli sempre aggiornati e per avere un servizio di supporto efficace, a passo coi tempi, secondo le esigenze organizzative di ognuno.

Resto disponibile per ogni chiarimento e colgo l'occasione per porgerle i miei più cordiali saluti.

ORIPAN S.r.l.

Area Manager
Walter Olivero

✉ w.olivero@oripan.it

☎ +39 393 850 0261

A new confederation of companies is born!



JUST DOSE IT



JUST MIX IT



JUST ANALYZE IT

ORIPAN S.R.L. Via Fabbrica 84/A 38079 Tione di Trento (TN) ☎0465 765000 📠 0465 769550
Sede Roddi Via C.Cavallotto 8 12060 Roddi (CN) ☎0173615488 📠 0173 615477 P.IVA 01240310225

MANUTENZIONE E ASSISTENZA

I prodotti software venduti da Oripan S.r.l. prevedono il servizio di manutenzione e assistenza. Il contratto di manutenzione e assistenza consente di assicurare al proprio progetto software il necessario aggiornamento tecnologico, anche in relazione agli altri software presenti nel sistema informatico aziendale e avere l'opportunità di far evolvere il proprio sistema con migliorie e ottimizzazioni.

La società Oripan S.r.l. si impegna a fornirLe un servizio di assistenza tecnica informatica hardware/software, assistenza telefonica, teleassistenza (assistenza remota) presso i vostri stabilimenti o presso il nostro laboratorio per mantenere in efficienza e in piena funzionalità le apparecchiature informatiche di nostra fornitura. Il contratto ha una durata di un anno dal momento della stipula per un numero di ore corrispondenti a quelle acquistate col pacchetto da Lei sottoscritto e viene tacitamente rinnovato alla scadenza al 31 dicembre. Nell' eventualità in cui non si usufruisca dell'intero pacchetto ore acquistato, le ore in eccedenza non potranno essere cumulate con la sottoscrizione di un nuovo contratto né rimborsate.

La modalità del conteggio delle stesse avverrà tramite la stesura di rapportini di assistenza tecnica e l'addebito minimo per qualsiasi tipologia di intervento è di 10 minuti arrotondati in eccesso.

Sono esclusi dal normale intervento i giorni festivi, festività infrasettimanali e gli interventi fuori orario lavorativo (dal lunedì al venerdì dalle 07:30 alle 12:00 e dalle 13:30 alle 17:00).

Manutenzione Base

Adeguamento tecnologico e mantenimento primitive di sistema

Manutenzione evolutiva di prodotto: migliorie, modifiche e aggiunta di nuove funzionalità inserite nelle nuove release

Estensione della garanzia sui bug di sistema

A new confederation of companies is born!



JUST DOSE IT



JUST MIX IT



JUST ANALYZE IT

ORIPAN S.R.L. Via Fabbrica 84/A 38079 Tione di Trento (TN) ☎0465 765000 📠 0465 769550
Sede Roddi Via C.Cavallotto 8 12060 Roddi (CN) ☎0173615488 📠 0173 615477 P.IVA 01240310225

Sviluppo collaborativo: possibilità di richiedere modifiche e migliorie

Accesso alla piattaforma di ticketing di ORIPAN

Piattaforma di tele assistenza integrata su tutti i dispositivi

Assistenza	Chiamata	Standard	Enterprise
Limiti all'utilizzo del servizio di assistenza tramite Ticket	Nessuno	5 ore include (*)	15 ore include (*)
Diritto fisso di chiamata	●		
Canone di assistenza annuale		●	●

(*) Al superamento delle ore incluse nel profilo di assistenza, le eventuali richieste effettuate saranno conteggiate con le tariffe del profilo a chiamata.

Tabella dei costi

Di seguito vengono dettagliati i costi dei servizi di assistenza e manutenzione.


Prego indicare il numero di dispositivi in proprio possesso nell'apposito spazio N° ____ in Tabella 1 e barrare il servizio desiderato in Tabella 2.

MANUTENZIONE (OBBLIGATORIA)			
Servizio	Descrizione	Costo	
Manutenzione Base	Servizio base per poter accedere agli aggiornamenti e alla piattaforma di assistenza ORIPAN	420,00 €	
N° ____	Touch Tower	Software installato sulle postazioni di pesa (Touch Tower)	(*) 150,00 €
N° ____	Mini Touch	Software installato sulle postazioni di pesa/etichettatura (MiniTouch)	(*) 150,00 €
N° ____	SW GRO	Software Gestione Ordini da remoto	(*) 150,00 €
N° ____	Multiutenza	Postazione multiutenza per l'utilizzo del software Visaulpan.Net	(*) 270,00 €
N° ____	Posto aggiuntivo	Postazione aggiuntiva per l'utilizzo del software Visualpan.Net	(*) 120,00 €

Tabella 1


(*) Costo per ogni dispositivo in produzione

A new confederation of companies is born!




For Stainless Solutions
TECHNOLOGY UNLIMITED

JUST DOSE IT



SANCASSIANO

JUST MIX IT



ORIPAN

JUST ANALYZE IT

ORIPAN S.R.L. Via Fabbrica 84/A 38079 Tione di Trento (TN) ☎0465 765000 📠 0465 769550
Sede Roddi Via C.Cavallotto 8 12060 Roddi (CN) ☎0173615488 📠 0173 615477 P.IVA 01240310225

ASSISTENZA			
Servizio		Descrizione	Costo
<input type="checkbox"/>	Enterprise	Servizio di assistenza con intervento garantito in 1 giorno lavorativo	825,00 €
<input type="checkbox"/>	Standard	Servizio di assistenza con intervento garantito in 2 giorni lavorativi	250,00 €
<input type="checkbox"/>	Chiamata	Servizio di assistenza con fatturazione a chiamata in base alle effettive ore erogate. (**)	Chiamata: 100,00 € Tariffa oraria: 80,00 €
<input type="checkbox"/>	Pacchetto ore	Pacchetto 5 ore aggiuntive al canone Standard o Enterprise	400,00 €

Tabella 2

(**) Nel diritto di chiamata è compreso, fino a un massimo di mezz'ora di lavoro, il relativo intervento. Se il medesimo si protrasse ulteriormente, verrà addebitata la tariffa oraria di 80,00€/h frazionabile alla mezz'ora.

Il presente documento è a titolo indicativo e non esaustivo di quanto previsto dalle Condizioni generali di fornitura in licenza d'uso e d'assistenza da leggere attentamente.

Letto, confermato e sottoscritto

Lì,

data

IL CLIENTE (timbro e firma)

A new confederation of companies is born!



JUST DOSE IT



JUST MIX IT



JUST ANALYZE IT