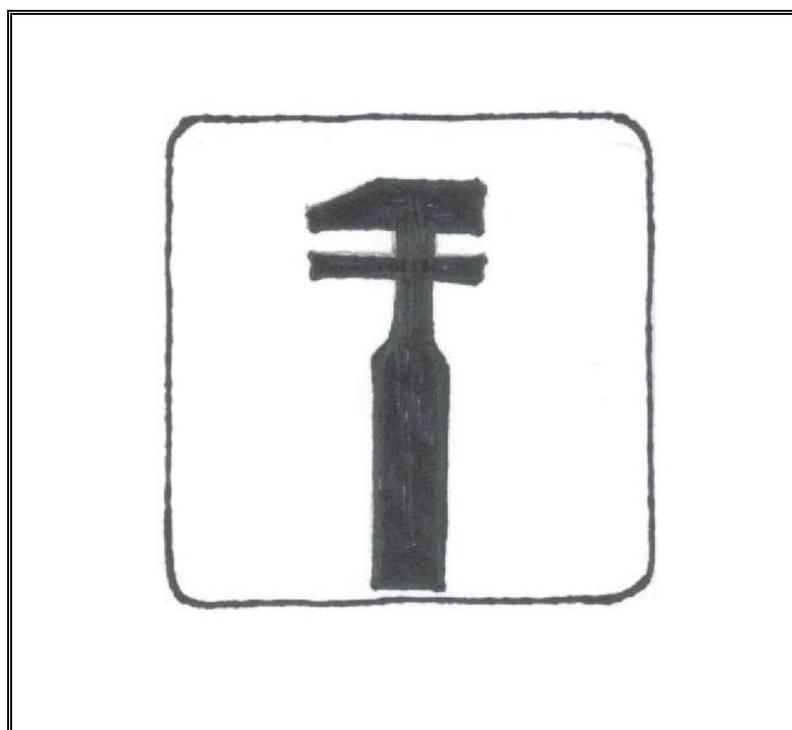


“ OFFERTA DI SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA POST-VENDITA ”

schema di offerta tipo



P R E M E S S A

In un recente quaderno (*sei.....in uso*) AssUfficio si è posta la finalità di informare gli acquirenti di arredi per ufficio e collettività sulle precauzioni da tenere e le attività da svolgere periodicamente (pulizia e manutenzione ordinaria) per conservare il più possibile nel tempo in perfetta efficienza d'uso i beni acquistati, ben oltre la durata della garanzia.

Come qualsiasi altro bene strumentale anche gli arredi richiedono nel tempo periodici interventi di controllo, manutenzione e/o sostituzione di alcuni componenti, operazioni non sempre gestibili direttamente dall'Acquirente.

Ad un'assistenza programmata può essere necessario aggiungere anche un servizio di intervento per eventi imprevisti, come guasti o rotture di meccanismi o parti, sottoposte a usura dovuta a sollecitazioni anomale.

In presenza di grandi installazioni, con arredi complessi e sistemi condivisi (ad esempio le partizioni interne mobili), i mutamenti organizzativi dell'Azienda acquirente possono richiedere modifiche del layout iniziale con conseguenti smontaggi dei prodotti e rimontaggi nelle nuove posizioni/configurazioni.

E' bene ricordare che il nuovo layout deve rispettare i requisiti del Decreto Legislativo 626 e relative norme citate; inoltre è indispensabile verificare periodicamente che i prodotti esistenti siano coerenti con:

- nuovi provvedimenti di legge (ad esempio vetri di sicurezza imposti dal D.L. 626 per le pareti mobili)
- nuovi contesti ambientali (ad esempio sedie acquistate con ruote idonee per un pavimento rigido e spostate in seguito in un ambiente con pavimento a superficie morbida).

Queste operazioni richiedono una corretta metodologia di intervento. Un servizio post-vendita richiesto in modo estemporaneo può rendere tutto più difficoltoso e non permette una pronta soluzione dei problemi.

Al contrario tutto risulta più semplice, se tale servizio è definito contemporaneamente all'acquisto del prodotto con programmi e costi certi concordati con largo anticipo.

Per facilitare la comprensione di tale problematica nei rapporti Fornitore/Acquirente, Assufficio ha messo a punto questa bozza di contratto di manutenzione e servizi post-vendita, nella quale si è tenuto conto praticamente di quasi tutte le richieste di assistenza che nel tempo la Categoria è stata chiamata a fornire.

Naturalmente con questo documento non si intende proporre un "contratto standard" di manutenzione e assistenza post-vendita, ma solo suggerire una metodologia di lavoro e indicare tutte le problematiche che sarebbe opportuno trattare per raggiungere un' importante obiettivo comune per chi vende e per chi compra.

Per il Fornitore infatti è fondamentale che la soddisfazione dell'Acquirente, si mantenga a lungo nel tempo e ciò può essere ottenuto fornendo non solo prodotti, ma anche un servizio di assistenza appropriato.

Luogo e data

Spettabile

Alla c.a. Egr. Sig.

Oggetto: Offerta di servizi di manutenzione e assistenza post-vendita

Una adeguata manutenzione costituisce fattore determinante per una maggior durata degli arredi, in condizioni di utilizzo corretto e pertinente all'uso.

Con il presente programma di manutenzione ¹..... vi offre la possibilità di usufruire di una serie di servizi e prestazioni aggiuntive a quelle normalmente fornite in garanzia, tale programma è previsto per la durata di ².....

e prevede:

a) operazioni di manutenzione programmata

L'assistenza programmata comprende una serie di interventi di controllo, manutentivi, o sostitutivi da effettuarsi a scadenze programmate, indicate nella "*scheda di manutenzione*" (allegato A).

b) operazioni di manutenzione non programmata

L'assistenza non programmata comprende tutti gli interventi causati da eventi imprevisti (guasti, rotture, ecc.); le modalità degli interventi vengono indicate nella "*scheda di manutenzione*" (allegato A).

¹ ragione sociale fornitore

² indicare durata contratto

c) operazione di spostamenti e riconfigurazioni

- Il programma di assistenza post-vendita può inoltre comprendere un servizio di riconfigurazione del layout e relative operazioni di smontaggio e ri-montaggio arredi nonché eventuali revisioni del prodotto nel caso in cui nuove leggi/normative lo richiedano.
- Il servizio di manutenzione è un servizio a pagamento, ogni operazione di sostituzione o riparazione che si rendesse necessaria sarà eseguita previo benestare del Cliente.

I costi del servizio sono indicati nell'allegato A *"scheda di manutenzione"* alla voce **"quotazione economica e servizio assistenza"** ed alla voce **"listino accessori"**.

- Il servizio di manutenzione e assistenza post-vendita viene eseguito esclusivamente dai centri assistenza presenti su tutto il territorio nazionale. L'elenco aggiornato viene indicato nell'allegato A *"scheda di manutenzione"* alla voce **"centri di assistenza"**.
- Qualora il nostro programma di manutenzione fosse di Vostro interesse il Sig..... tel..... fax e-mail sarà a Vostra disposizione per ulteriori informazioni e chiarimenti.

Distinti saluti

Allegati:
allegato A – *"scheda di manutenzione"*

allegato A

SCHEDA MANUTENZIONE N°

del

DATI CLIENTE:

- RAGIONE SOCIALE

- AREA DI CONSEGNA

- N° CONFERMA D'ORDINE

DATA

- N° FATTURA

DATA

- REFERENTE

TEL

FAX

E-MAIL

- PRODOTTI ACQUISTATI SERIE

- DATA INIZIO SERVIZIO

- DATA SCADENZA SERVIZIO

DATI FORNITORE:

- REFERENTE - AZIENDA

TEL

FAX

E-MAIL

OPERAZIONI DI MANUTENZIONE PROGRAMMATA

TIPOLOGIA DEI SERVIZI	TEMPISTICA			DATA	TIMBRO CENTRO ASSISTENZA	VISTO CLIENTE
	6 M	12 M	18 M			
SCRIVANIE						
VERIFICA USURE ORGANI MECCANICI IN MOVIMENTO						
VERIFICA USURA DEGLI ACCESSORI						
VERIFICA USURA PIANI						
VERIFICA RESISTENZA MENSOLE E LORO SUPPORTI						
MESSA IN BOLLA E A PIOMBO						
CONTROLLO GENERALE DELLA STABILITA'						
PANNELLI						
MESSA IN BOLLA E A PIOMBO						
CONTROLLO GENERALE DELLA STABILITA'						
VERIFICA SOSTEGNI E USURA CERNIERE DEI CONTENITORI						
VERIFICA RESISTENZA MENSOLE E LORO SUPPORTI						
CASSETTIERE						
VERIFICA USURA DELLE GUIDE DEI CASSETTI						
VERIFICA USURA DELLE RUOTE						
VERIFICA FUNZIONAMENTO DELLA SERRATURE						

QUOTAZIONE ECONOMICA SERVIZIO ASSISTENZA

AREA DI INTERVENTO

a) SERVIZIO ASSISTENZA PROGRAMMATO DA ATTIVARE SECONDO TEMPISTICHE PREVISTE NELLA SCHEDA MANUTENZIONE (esempio ogni 6 mesi ecc..)

- Prestazione in economia per installatore nei giorni feriali €/ora
- Trasferta al giorno per addetto €
- Sono esclusi eventuali materiali da computarsi a parte.

b) SERVIZIO ASSISTENZA URGENTE NON PROGRAMMATO DA ATTIVARE NELL'ARCO DELLE 48 ORE

- Prestazione in economia per installatore nei giorni feriali = €/ora
- Trasferta al giorno per addetto €
- Importo minimo per intervento non inferiore a € (così articolato: € di trasferta per addetto ed € per n. ore di lavoro in economia ,esclusi i materiali ove necessari da computare a parte).

c) SERVIZIO ASSISTENZA NON PROGRAMMATO DA ATTIVARE ENTRO LA SETTIMANA DALLA CHIAMATA

- Prestazione in economia per installatore nei giorni feriali €/ora,
- Trasferta al giorno per addetto €
- Importo minimo d'intervento non inferiore a € (così articolati € di trasferta per addetto ed € per n° ore di lavoro in economia, nel caso non si possono accorpare diversi interventi, esclusi materiali da computare a parte).

d) SERVIZIO ASSISTENZA PROGRAMMATO DA ATTIVARE SECONDO TEMPISTICHE PREVISTE NELLA SCHEDA MANUTENZIONE (esempio ogni 6 mesi ecc..)

- Prestazione in economia per installatore nei giorni feriali €/ora
- Trasferta al giorno per addetto €
- Sono esclusi eventuali materiali da computarsi a parte.

e) RICHIESTA DI INTERVENTO DI PERSONALE DELL'UFFICIO TECNICO:

Qualora si rendesse necessario il supporto di un tecnico per il sopralluogo nei cantieri per stilare l'ordine dei materiali da sostituire, le prestazioni saranno così computate:

- Prestazione in economia per ciascun tecnico nei giorni feriali €/ora,
- Trasferta al giorno per addetto €
- Importo minimo d'intervento non inferiore a € (così articolati € di trasferta per addetto ed € per n° ore di lavoro in economia, nel caso non si possono accorpare diversi interventi, esclusi materiali da computare a parte)

f) SERVIZIO DI RICONFIGURAZIONE LAYOUT:

La prestazione è riferita alla richiesta di modifiche del layout iniziale dovute a mutamenti organizzativi dell'azienda.

La quotazione di tale servizio dipendono dalla dimensione dell'area interessata e dal numero di posti lavoro coinvolti.

Il fornitore produrrà su richiesta la relativa quotazione riferita:

- progettazione
- oneri di smontaggio e rimontaggio
- eventuali componenti necessari alla realizzazione della nuova configurazione.

g) SERVIZIO VERIFICA ADEGUAMENTI DEL PRODOTTO A NUOVE

LEGGI/NORMATIVE:

Nel corso della vita di un prodotto possono subentrare adeguamenti alle normative di riferimento, ed un necessario adeguamento al nuovo contesto ambientale.

Tale servizio, quando richiesto, può riguardare:

- sopralluogo per verifica prodotto
- componenti da sostituire
- oneri di smontaggio e rimontaggio delle parti da sostituire

CONDIZIONI COMMERCIALI DI FORNITURA DEI MATERIALI

Le condizioni commerciali per la fornitura del materiale necessario per l'esecuzione dell'intervento fanno riferimento alle abituali condizioni specifiche di ogni Azienda fornitrice.

Si ritiene opportuno indicare l'aspetto relativo alle tempistiche.

I tempi di attuazione del servizio manutenzione, potranno variare indicativamente nel seguente modo:

1. con accessori come da elenco ***listino accessori***, interventi programmabili entro la settimana dall'ordine cliente
2. con materiale prodotto finito relativo ad arredi, interventi programmabili entro la settimana dall'ordine Cliente
3. con componenti prodotto finito relativo ad arredi direzionali – partizioni interne, interventi programmabili entro la settimana dall'ordine cliente

