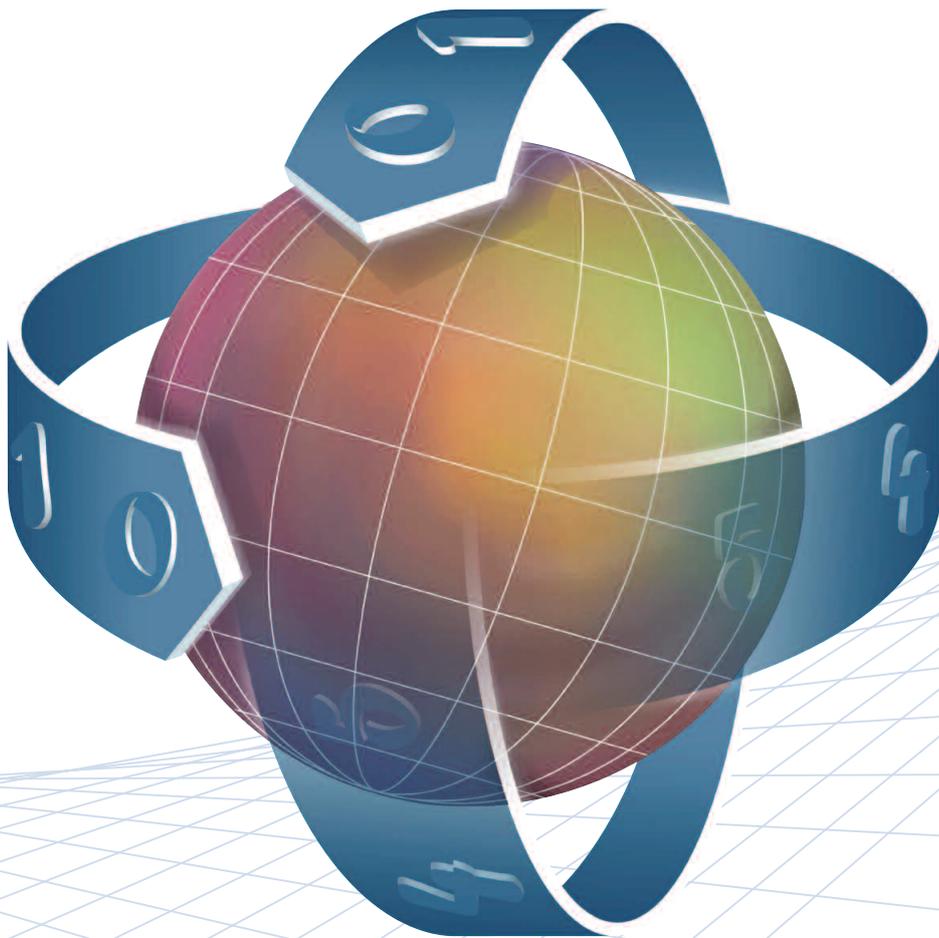




**AssoAutomazione**  
Associazione Italiana  
Automazione e Misura

# Carta dei servizi dell'Automazione Industriale



## Una maggiore leggibilità delle offerte

Le Aziende associate di AssoAutomazione desiderano offrire i loro servizi in un contesto chiaro e innovativo. Allo scopo sono state definite cinque classi di servizio (da 0 a 4), che risultano identificate anche graficamente per un più agevole riconoscimento.

Il fornitore formula l'offerta combinando prodotti e soluzioni di automazione disponibili, ciascun "pacchetto" viene quindi assegnato alla classe appropriata per consentire al cliente un riconoscimento immediato.

Le Aziende associate di AssoAutomazione che hanno redatto e sottoscritto il presente documento non devono sempre offrire tutte le classi e tutti i servizi di ciascuna classe.

Le classi di servizio sono indipendenti l'una dall'altra.

Un'offerta di servizi della classe 3, ad esempio, non deve necessariamente includere i servizi della classe 2.

## Una vera carta di impegni

Le imprese di AssoAutomazione si impegnano in seno alla carta per rispondere alle preoccupazioni principali dei loro clienti (disponibilità, garanzia di funzionamento, continuità di servizio, sicurezza, protezione dell'ambiente...) e per proporre loro dei livelli di servizio adeguati ai loro bisogni e ai loro budgets.

Ciascuna impresa coinvolta nell'approccio delle offerte per classi è espressamente soggetta al rispetto del regolamento di utilizzo del marchio collettivo di proprietà di AssoAutomazione e riservato ai suoi associati.

**Questa carta si applica ai prodotti, sistemi e soluzioni di automazione, di controllo di comando, trasmissione e strumentazione applicati ai processi industriali e alle infrastrutture.**



## Classe 0 - Prodotto: servizi di base correlati

Servizi direttamente correlati a un prodotto, obbligatoria la conformità con le norme fissate e/o che sono rese disponibili da ogni fornitore. L'utente è ritenuto in grado di cercare, selezionare, utilizzare e mantenere il prodotto sulla scorta delle informazioni disponibili.

- ◉ documentazione di prodotto di base
- ◉ supporto e informazioni telefoniche come da catalogo
- ◉ garanzia in conformità con le condizioni e i termini generali vigenti
- ◉ termine di consegna reale e massimo garantito (nuovo o riparato) come indicato nell'offerta

### Il fornitore è obbligato a...

- fornire la documentazione di prodotto
- riparare o sostituire i prodotti come indicato nella garanzia

### Inoltre il fornitore si assume l'impegno di...

- fornire la competenza tecnica per il prodotto
- conformarsi ai termini dell'offerta per tutta la sua durata



## Classe 1 - Servizi standardizzati, predefiniti, direttamente correlati a un prodotto

Costruita sui servizi di base, questa classe contempla servizi aggiuntivi ideati per assistere l'utente. L'utente è ancora ritenuto in grado di cercare, selezionare, utilizzare e mantenere il prodotto sulla scorta delle informazioni disponibili.

- ◉ documentazione tecnica di prodotto
- ◉ informazione via internet
- ◉ assistenza telefonica
- ◉ licenze software e aggiornamento opzioni
- ◉ formazione
- ◉ assiemaggio e autorizzazione dei servizi
- ◉ supporto tecnico del prodotto presso il costruttore o in loco
- ◉ riparazione/sostituzione delle parti di ricambio fuori garanzia
- ◉ estensione di garanzia

### Il fornitore si assume l'impegno di...

- fornire la documentazione aggiornata
- fornire assistenza qualificata on line
- fornire corsi di formazione per i prodotti offerti
- fornire report in seguito a intervento tecnico in loco
- fornire una garanzia delle parti di ricambio o riparate
- fornire licenze software con aggiornamento delle opzioni ed estensioni



## Classe 2 - Prodotto: servizi personalizzati correlati

Servizi personalizzati costruiti su misura all'ambiente del cliente o servizi che si accordano con il prodotto standard nell'ambiente del cliente. Il cliente fornisce le direttive al fornitore mantenendo la responsabilità su tutto.

- ◉ *informazioni sulla disponibilità dei prodotti, delle parti di ricambio e sui tempi di spedizione*
- ◉ *telediagnostica e teleservizio*
- ◉ *analisi dei guasti*
- ◉ *supporto qualificato fuori orario ufficio*
- ◉ *consultazione e valutazione*
- ◉ *assistenza alla messa in servizio*
- ◉ *servizio in loco*
- ◉ *formazione personalizzata*
- ◉ *adattamento del prodotto senza modifiche alla funzionalità standard*
- ◉ *collaudi in fabbrica*

### **Il fornitore si assume l'impegno di...**

- fornire un'offerta dettagliata definendo ciascun specifico servizio
- fornire una tempistica di consegna dei prodotti (tempi di spedizione, tipo di trasporto e percorso)
- fornire un servizio personalizzato qualificato con la competenza necessaria
- fornire report in seguito a intervento tecnico in loco
- fornire report in seguito a valutazione (verifiche ufficiali)



## Classe 3 - Applicazione: servizi personalizzati

Il fornitore raccomanda o verifica aspetti dell'applicazione del cliente e fornisce i servizi per l'adattamento/configurazione dei prodotti alla specifica applicazione.

Il fornitore assume la responsabilità per l'appropriato funzionamento dell'applicazione all'interno della fornitura. Il cliente conserva la responsabilità per la correttezza delle specifiche, l'implementazione e la funzionalità dell'ambiente automatizzato.

- ◉ *studio di fattibilità o di supporto applicativo*
- ◉ *analisi completa dell'impianto*
- ◉ *supporto nella scelta dei prodotti (HW e SW) soddisfacenti le richieste dell'applicazione*
- ◉ *controllo di compatibilità con prodotti di terze parti*
- ◉ *customizzazione dell'applicazione*
- ◉ *modifiche hardware e software*
- ◉ *verifica dello scambio dei dati*

### **Il fornitore si assume l'impegno di...**

- fornire supporto nell'implementazione dell'applicazione per raggiungere la prestazione voluta
- fornire l'attestazione della prestazione tecnica dell'applicazione al momento dell'accettazione
- fornire un report di accettazione per il cliente



## Classe 4 - Sistema: servizi correlati

Sono forniti servizi per la progettazione, la configurazione, l'implementazione, la messa in funzione o il mantenimento di un sistema automatico.

Il fornitore assume la responsabilità di conseguire i criteri di accettazione pattuiti in accordo con i requisiti specifici dell'utente.

- ◉ *configurazione basata sul capitolato del cliente*
- ◉ *modifiche di funzionalità del sistema*
- ◉ *consegna del sistema*
- ◉ *installazione/assemblaggio del sistema*
- ◉ *messa in servizio del sistema*
- ◉ *formazione specifica sul sistema*
- ◉ *accettazione*
- ◉ *assistenza all'avviamento*
- ◉ *manutenzione*

### **Il fornitore si assume l'impegno di...**

- fornire la bozza di un progetto di impianto
- realizzare il sistema in conformità con le specifiche pattuite nel contratto
- fornire supporto nell'implementazione dell'applicazione per raggiungere la prestazione voluta
- fornire supporto per l'integrazione del sistema

## Benefici per i clienti

- Garantire visibilità dei servizi inclusi nella vendita del prodotto
- Avere i mezzi per selezionare e specificare i servizi tecnici necessari
- Disporre di un riferimento per una corretta valutazione dei fornitori, che consenta una più semplice comparazione dei servizi proposti al momento dell'offerta
- Introdurre ulteriori ed estesi servizi adattati agli specifici bisogni del cliente
- Poter acquistare separatamente dei servizi a complemento di quelli già disponibili sulla lista
- Aiutare e rafforzare lo sviluppo di partnership tra consumatori e fornitori
- Identificare i fornitori che possono offrire servizi personalizzati e di alto livello, che assicurino supporto tecnico rapido, su tecnologie complesse, ecc..

Le Aziende aderenti a settembre 2007



**AssoAutomazione - Associazione Italiana Automazione e Misura**

Via Gattamelata 34 - 20149 MILANO  
Tel. 023264252 - Fax 023264256  
e-mail: [assoautomazione@anie.it](mailto:assoautomazione@anie.it)  
[www.assoautomazione.it](http://www.assoautomazione.it)