



Contratto di assistenza e manutenzione

Committente : Ordine degli Ingegneri della Provincia di Teramo
Corso Cerulli, 74
64100 Teramo (TE)

Data: 12/12/2014

Classificazione: Riservato

Ing. Giancarlo Di Amico

Via Giuseppe Di Vittorio
64100 - Teramo
P. IVA 01674100670

Tel. +39 328 6244274
E-mail giancarlo@snsengineering.net
Dominio www.snsengineering.net



Contratto d'assistenza e manutenzione

Oggetto del presente contratto tra Ordine degli Ingegneri della Provincia di Teramo e SNS Engineering dell' Ing. Giancarlo Di Amico (in seguito indicati rispettivamente come "Cliente" e "Fornitore") è l'acquisto da parte del Cliente di un pacchetto di servizi di assistenza e manutenzione ordinaria e la stipula di termini e condizioni per l'assistenza e manutenzione straordinaria.

Assistenza e manutenzione ordinaria

Verifica ordinaria dello stato dei sistemi

Le attività seguenti verranno svolte con cadenza periodica mensile e coinvolgono solamente gli apparati sui quali il Fornitore è autorizzato ad accedere e operare.

Server MS Windows Generici

- Errori presenti nel log di sistema;
- Verifica degli spazi disco disponibili;
- Integrità del sistema di backup;
- Integrità sistema antivirus;
- Disponibilità d'eventuali patch di sistema rilasciate da Microsoft.

Server MS Windows Domain Controller

- Attività previste per i server generici;
- Integrità del servizio Active Directory;
- Integrità del servizio DNS;
- Integrità del servizio WINS;
- Integrità del servizio DHCP;

Server MS Exchange Server

- Attività previste per i server generici;
- Integrità del servizio Exchange;
- Consistenza dei database.



Server MS SQL Server

- Attività previste per i server generici;
- Integrità del servizio SQL Server;
- Consistenza dei database.

Firewall

- Errori presenti nel log di firewall
- Disponibilità d'eventuali patch

L'identificazione d'eventuali anomalie rilevate dalle verifiche svolte prevede solo la segnalazione del problema. La risoluzione del problema ricade all'interno del punto "assistenza e manutenzione straordinaria".

Tutte le attività di verifica, sono svolte tramite intervento telematico dalla nostra sede.

Manutenzione Backup

Ogni 4 (quattro) mesi è previsto un intervento nella sede del Cliente per svolgere le attività di manutenzione legate ai supporti di backup, in particolare si provvederà alla loro rimozione dall'apparato di memorizzazione affinché vengano riposte in un luogo congruo alla loro conservazione e sostituiti con altrettanti supporti risalenti a un periodo di utilizzo antecedente.

Reporting

Al termine di ciascuna attività programmata di verifica ordinaria dello stato dei sistemi, verrà prodotto un documento di sintesi delle verifiche svolte e l'elenco delle eventuali anomalie riscontrate.

Assistenza e manutenzione straordinaria

Tipologia di assistenza

La fornitura di assistenza rientrerà nei seguenti campi di applicazione:

- implementazione e manutenzione di client e server policy compliant;
- implementazione o manutenzione straordinaria di nuovi sistemi informativi;



- implementazione o manutenzione straordinaria di sistemi informativi già in essere;
- implementazione o manutenzione straordinaria di apparati di networking;
- implementazione o manutenzione straordinaria di sistemi di sicurezza;
- implementazione o manutenzione straordinaria di sistemi di disaster recovery.

Modalità

L'assistenza in oggetto sarà effettuata nelle seguenti modalità:

- a) telefonica;
- b) telematica (VPN, modem, fax, email);
- c) presso la sede o le filiali del cliente;
- d) presso la sede del Fornitore.

Il Fornitore metterà a disposizione del Cliente personale qualificato per ogni singola necessità di intervento.

Svolgimento delle attività e richieste d'assistenza

Le attività saranno svolte con la modalità concordata tra il Fornitore ed il responsabile nominato dal Cliente. La ricezione delle richieste è attiva da lunedì a venerdì dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.00, esclusi i giorni festivi. La richiesta d'assistenza dovrà pervenire esclusivamente da personale del Cliente.

Il Fornitore si obbliga, in caso di intervento non concordato, a contattare direttamente il destinatario dell'assistenza entro le 8 (otto) ore lavorative successive alla richiesta.

Per richieste d'assistenza da realizzare secondo le modalità di cui al punto (c) sopra riportato, la data e le modalità dell'assistenza richiesta saranno concordate direttamente tra il Fornitore ed il destinatario finale dell'assistenza.

Quantificazione dell'assistenza

La giornata lavorativa è quantificata in 8 (otto) ore di lavoro e la settimana lavorativa comprende i giorni da lunedì a venerdì, esclusi i giorni festivi.

Ai fini contabili valgono le specifiche sotto riportate:

- la durata degli interventi presso la sede o le filiali del Cliente sarà arrotondata all'ora superiore;



- la durata degli interventi di tipo telefonico o telematico sarà valutata in multipli di 30 (trenta) minuti;
- per gli interventi da compiere secondo le modalità di cui ai punti (c) e (d) sopra riportate, ove i luoghi siano situati al di fuori del territorio comunale di residenza del Fornitore, le ore di viaggio effettive saranno contabilizzate in aggiunta alla durata complessiva dell'intervento.

Per assistenze da eseguire al di fuori della regione Abruzzo, le spese di viaggio e di soggiorno sostenute e documentate dal Fornitore saranno contabilizzate in aggiunta alle competenze dell'intervento.

SLA

Eventuali Service Level Agreement potranno essere concordati a fronte di estensioni del presente contratto.

Documentazione delle attività di assistenza

Come documentazione degli interventi effettuati, il Fornitore consegnerà al Cliente al termine dell'attività di assistenza un modulo riepilogativo indicante in dettaglio:

- il quantitativo di ore impiegate;
- la descrizione delle attività svolte;
- la modalità d'assistenza utilizzata.

Vincoli e riservatezza

Il Fornitore s'impegna a trattare le informazioni, i prodotti e le procedure di proprietà del Cliente, di cui verrà a conoscenza durante la validità del presente contratto, in modo strettamente confidenziale.

Modalità di fatturazione e pagamento

Al momento della firma del presente contratto avverrà la fatturazione di € 1.000,00 pari al 50% dell'ammontare totale del presente contratto relativamente alle attività specificate in "Assistenza e manutenzione ordinaria"; il rimanente valore di € 1.000,00 sarà fatturato dopo 6 (sei) dalla data di inizio del presente contratto.

Le attività di assistenza e manutenzione straordinarie avranno un costo orario di € 50,00 e saranno fatturate al termine di ciascuna di esse.

I pagamenti saranno perfezionati da parte del Cliente tramite Bonifico Bancario a 30 giorni data fattura fine mese. I valori indicati s'intendono al netto IVA e contributo Inarcassa.



Validità del contratto

Il presente contratto ha validità di un anno a partire dalla data di stipula.

Per qualunque controversia nascente dal presente contratto, il foro competente esclusivo è quello di Teramo.

Data

16 / 01 / 2015

Per il Cliente

Ordine degli Ingegneri
della Provincia di Teramo
Cons. Prov. n° 74 - 66100 - TERAMO
Tel./Fax 0861/41398 r.a.
www.ingegneri-teramo.it
Info@ingegneriteramo.it - info@ingegneri-teramo.it
Codice Fiscale 80007680673

Per il Fornitore

ORDINE DEGLI INGEGNERI - TERAMO
1157 DI AMICO dott. GIANCARLO
INGEGNERE DELL'INFORMAZIONE