

PCDAY- Monitoraggio e Disaster Recovery

Con la presente scrittura privata le sotto indicate imprese commerciali:

A) SSL S.r.l., con sede in Modena, Via Vincenzo Monti 103/A, per la quale interviene e stipula, in virtù dei propri poteri di rappresentanza, il Sig. ROBERTO FONTANA, di seguito denominata Fornitrice; C.F. e P. IVA 03172370367.

B) _____, con sede in _____, via _____, n. _____,

C.F. _____ P. IVA _____, per la quale interviene e stipula, nella sua qualità di _____, il Sig. _____, nato a _____, il _____, di

seguito denominata Cliente;

Premesso

- che la Cliente é titolare di azienda che richiede il monitoraggio e gestione di infrastruttura informatica da parte di azienda specializzata;
- che la Cliente intende assicurarsi un servizio di supporto e gestione di tali risorse di tipo continuativo;
- che la Fornitrice, con le proprie strutture ed il proprio personale, é in grado di soddisfare le esigenze della Cliente tramite un servizio globale denominato "PC-DAY Monitoraggio e Disaster Recovery";
- che la Fornitrice intende comunque riservarsi la facoltà di analizzare le necessità tecniche operative della Cliente per l'attivazione del servizio

Si Conviene

1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PCDAY Monitoraggio e Disaster Recovery:

La Fornitrice si obbliga ed impegna a prestare in favore della Cliente relativamente all'infrastruttura gestita:

- Analisi iniziale dell'infrastruttura e delle politiche di gestione.
- L'assistenza e la gestione dell'infrastruttura, rivolta a fornire:
 - Supporto Tecnico Specialistico di Primo e Secondo livello.
 - Regolari Aggiornamenti del S.O. compatibilmente con le finestre di lavoro fornite dal cliente.
 - Monitoraggio proattivo tramite attivazione di probe sull'infrastruttura.
 - Regolare controllo del backup e attivazione azioni correttive in caso di problemi
 - Controllo degli aggiornamenti Anti-Virus e attivazione azioni correttive in caso di problemi
- Pronto intervento in caso di fermo bloccante.

Presso il **NOC (Network Operations Center)** della Fornitrice è assicurata la gestione ed il monitoraggio 5x8 dei sistemi della Cliente utilizzando strumenti allo stato dell'arte tra cui i sistemi proprietari della Fornitrice.

2. ALLEGATI:

- **Offerta Economica:** l'offerta economica della Fornitrice definisce il livello di servizio da erogare, con particolare riferimento a: servizi aggiuntivi opzionali, livello del servizio di gestione, durata, modalità e tempistiche di consegna, decorrenza fatturazione, pagamento.
L'accettazione da parte della Cliente dell'Offerta Economica della Fornitrice, unitamente alla sottoscrizione del presente SLA e del Contratto CF54, darà avvio all'erogazione del servizio nei tempi e modi indicati nell'Offerta Economica stessa.
- **Clausole e Condizioni Generali di Fornitura CF54:** è il contratto che regola le Clausole e le Condizioni Generali che si applicano ad ogni fornitura di servizi di telecomunicazione, servizi informatici e altri servizi collegati effettuati dalla Fornitrice alla Cliente. I particolari tecnici e procedurali, le garanzie inerenti a ciascun tipo di Servizio sono inclusi nei moduli d'ordine e/o nel presente SLA e/o loro allegati e/o nell'offerta economica sottoposta alla Cliente per accettazione.

3. **DURATA:** Il presente contratto é valido ed in vigore con decorrenza dalla data di attivazione del servizio fino alla scadenza del periodo concordato, da intendersi comunque non inferiore ad un anno. Alla scadenza dello stesso il contratto si intende rinnovato tacitamente per la durata di mesi 12, salvo disdetta di una delle parti a mezzo raccomandata AR entro 90 gg dalla scadenza.

4. **DATA INIZIO SERVIZIO:** il servizio decorre dal momento della sottoscrizione del contratto e presa in carico da parte del Supporto Tecnico della Fornitrice, certificata tramite "rapporto d'intervento". La "Data di Inizio Servizio" e la fatturazione sono indipendenti dall'erogazione di qualsiasi altro servizio aggiuntivo.

5. MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E PRESTAZIONI DELLA FORNITRICE:

- **Supporto Tecnico:** la Fornitrice si impegna a gestire le problematiche di supporto e di gestione guasti sia direttamente tramite le risorse disponibili nel proprio NOC che tramite l'ausilio di Supporto Tecnico Specialistico di Secondo, in congiunzione con i fornitori coinvolti nell'erogazione dei relativi servizi. Il Supporto Tecnico viene erogato dalla Fornitrice dal Lunedì al Venerdì, dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 18:30, escluse le festività nazionali e le festività locali della città di Modena. Le richieste di intervento da parte della Cliente dovranno pervenire a mezzo comunicazione telefonica allo 059.827.066 contestualmente alla conferma via e-mail all'indirizzo support@sincretech.it.
- **Monitoraggio:** la Fornitrice effettuerà il monitoraggio dell'infrastruttura del Cliente ventiquattro (24) ore al giorno per sette (7) giorni alla settimana, utilizzando le piattaforme di gestione presenti presso il proprio NOC. La Fornitrice informerà la Cliente in tempo reale dell'eventuale non corretta o mancata operatività dell'infrastruttura della Cliente, attraverso le modalità definite dal livello di gestione sottoscritto.

- **Aggiornamento S.O.:** la Fornitrice effettuerà regolare aggiornamento dei sistemi operativi (Microsoft, Linux, ecc) seguendo le politiche del produttore. Gli aggiornamenti verranno eseguiti, all'interno delle fasce orarie del supporto tecnico, compatibilmente con le "finestre di Lavoro" concordate col cliente. Il cliente dovrà fornire, comunicandolo per iscritto al supporto tecnico, opportuni periodi di lavoro in cui aggiornare i sistemi.
 - **Backup:** la Fornitrice si impegna a controllare quotidianamente le procedure di backup concordate con il cliente. Il backup dovrà essere mantenuto per minimo 15 giorni e dovrà prevedere sia il recupero della macchina da zero, che il recupero di singoli file o applicativi.
- 6. SERVIZI OPZIONALI AGGIUNTIVI:** opzionalmente possono essere integrati servizi aggiuntivi come:
- **Controllo periodico eventi di Sistema**
 - **Test ripristino infrastruttura.**
- 7. REQUISITI E RESPONSABILITA' DELLA CLIENTE:** la Cliente è soggetta alle seguenti responsabilità:
- definire con la Fornitrice in modello di sistema compatibile con l'infrastruttura descritta nell'allegato tecnico;
 - è espressamente vietato installare software non concordato con la Fornitrice, non certificato per l'infrastruttura, non coperto da regolare licenza di utilizzo;
 - Il Cliente prende atto ed accetta i rischi derivanti dalla condivisione delle credenziali di amministratore nella gestione dell'infrastruttura;
- 8. RESPONSABILITA' DELLA FORNITRICE:** Eventuali responsabilità della Fornitrice nei confronti della Cliente, per danni derivati alla stessa a seguito di disfunzioni o guasti del sistema informatico oltre il punto di demarcazione del servizio, resta limitata alle sole ipotesi di dolo o colpa grave. In ogni caso le rivalse della Cliente, anche relative all'inadempimento del presente contratto, non potranno superare il limite massimo dell'importo già corrisposto relativamente alle competenze fatturate per il contratto in essere. La Fornitrice è sollevata da ogni responsabilità relativa a perdite di dati avvenute a seguito di interventi di aggiornamento sull'infrastruttura in contratto, eseguiti in accordo con la Cliente. La fornitrice è sollevata da ogni responsabilità relativa a perdite di dati a seguito di Virus, Malware, Spyware non intercettati dalle soluzioni di protezione dell'infrastruttura (Firewall, S.O, Antivirus).
- 9. DETERMINAZIONE DEI CANONI:** I canoni relativi ai servizi oggetto del presente saranno fissi per tutta la durata del presente accordo, in funzione del livello di servizio e relativa periodicità sottoscritta dalla Cliente e in funzione delle risorse utilizzate. I canoni fisseranno l'ammontare massimo di ore erogabili nel mese per la fornitura del servizio. Ogni ora eccedente il 20% del contratto dovrà essere regolata a parte. I canoni potranno essere ricalcolati ed adeguati di anno in anno in relazione alle variazioni delle tariffe vigenti. Le modalità di pagamento del canone sono convenute dalle parti alle condizioni di cui all'allegata Offerta Economica.
- 10. SOSPENSIONE DEL SERVIZIO:** Ogni e qualsiasi scaduto, e non pagato, vantasse la Fornitrice nei confronti della Cliente, anche per cause non dipendenti del presente accordo, comporterà, in costanza di inadempimento, il diritto della Fornitrice alla sospensione dei servizi oggetto del presente contratto.
- 11. RECESSO:** La Fornitrice ha facoltà di recedere dal presente contratto, oltre che nelle ipotesi e con le modalità di cui al punto n. 3., anche qualora la Cliente protragga per oltre 30 giorni una situazione di inadempimento nei confronti della Fornitrice, salvo diversi accordi tra le parti. Il recesso della Fornitrice sarà esercitato a mezzo lettera raccomandata AR e con un preavviso non inferiore a 15 giorni. Il recesso esercitato dalla Fornitrice come sopra, non darà diritto alla Cliente di pretendere il rimborso del canone o di parte di esso. Il recesso della Cliente resta limitato all'ipotesi di cui al punto 3.
- 12. FORO COMPETENTE E TUTELA PROCESSUALE:** Per qualsiasi controversia relativa al presente contratto, sia relativa alla sua interpretazione che alla sua esecuzione, sarà esclusivamente competente il Foro di Modena.

Letto, confermato e sottoscritto.

Timbro e Firma per accettazione Cliente

Timbro e Firma per accettazione Fornitrice

li

li

APPROVAZIONE SPECIFICA DEL PRESENTE SLA: La Cliente dichiara di avere preso attenta visione e di approvare specificamente, anche ai sensi dell'art. 1341/2 c.c., le seguenti clausole contrattuali: 2., 3., 4., 5., 6., 7., 8., 9., 10., 11., 12..

APPROVAZIONE SPECIFICA DELLE CLAUSOLE E CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA CF54. Agli effetti dell'Art. 1341 C.C. sono specificatamente approvate le clausole di cui ai punti: 3.2, 3.3, 3.6, 4.1, 4.2, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8, 5.2, 5.7, 6.1, 6.3, 7.1, 7.2, 7.4, 8.1, 9.1, 9.2, 10.2, 11.1, 11.2, 11.3, 11.4, 11.5, 12.2, 12.3, 12.4, 12.5, 13.2, 13.3, 13.4, 13.5, 13.6.

Timbro e Firma per accettazione Cliente

Timbro e Firma per accettazione Fornitrice

li

li