

UBI CENTROSYSTEM SPA

SERVIZI DI ASSISTENZA HT

F5 BIG-IP 1500 GTM



THE WORLD RUNS BETTER WITH F5.

VER.	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE	DATA	DESCRIZIONE
01	I. Roattino	R. Banfi		27/05/2008	

H.T. S.r.l.

Sede legale e Amministrativa: Via Freguglia Carlo, 2- 20122 Milano

Sede operativa: Via della Moscova, 13 - 20121 Milano - Tel: +39.02.29060603

e-mail: info@hackingteam.it - web: <http://www.hackingteam.it> - Fax: +39.02.63118946

P.IVA: 03924730967 - Capitale Sociale: € 181.832,00 i.v.

N° Reg. Imprese / CF 03924730967 - N° R.E.A. 1712545

INDICE DEL DOCUMENTO

1	INTRODUZIONE	3
1.1	SCOPO	3
1.2	VALIDITÀ	3
1.2.1	IDENTIFICAZIONE DEL CLIENTE.....	3
1.2.2	IDENTIFICAZIONE DEL CONTRATTO	3
1.2.3	RIFERIMENTI DI COMPETENZA H.T.....	3
1.3	RIFERIMENTI UBI CENTROSYSTEM SPA	4
2	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	4
2.1	CARATTERISTICHE GENERALI	4
2.2	SITI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	4
3	GESTIONE DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA	5
3.1	CANALI DI COMUNICAZIONE	5
3.2	RIFERIMENTI AUTORIZZATI CLIENTE	5
4	CONTROLLO DELLA QUALITÀ	5
4.1	TIPOLOGIA CONTRATTO	5
5	COSTI DEL SERVIZIO	6
6	FATTURAZIONE E PAGAMENTI	6
7	RISOLUZIONE ANTICIPATA DEL CONTRATTO	6
8	RISERVATEZZA E CORRETTEZZA PROFESSIONALE	6
9	DURATA DEL CONTRATTO	7
	ALLEGATO A: FLUSSI DELLE PROCEDURE	8
	ALLEGATO B: ELENCO DISPOSITIVI E APPLICATIVI ASSISTITI	9

1 INTRODUZIONE

1.1 **Scopo**

Scopo del presente documento è definire univocamente le attività relative ai servizi erogati da H.T. S.r.l. verso UBI CENTROSYSTEM SPA (nel seguito Cliente), definendo:

- ✓ i dispositivi oggetto di Assistenza;
- ✓ le procedure di segnalazione della richiesta di Assistenza;

1.2 **Validità**

Le indicazioni contenute nel presente documento hanno validità per il Cliente e contratto specificati di seguito.

1.2.1 **Identificazione del Cliente**

IDENTIFICAZIONE CLIENTE	
RAGIONE SOCIALE:	UBI CENTRO SYSTEM SPA
INDIRIZZO:	Milano
VIA:	Viale Monza 265
TELEFONO:	
FAX:	
E_MAIL:	
PERSONA DI RIFERIMENTO:	DAVIDE BISCARO

1.2.2 **Identificazione del Contratto**

IDENTIFICAZIONE CONTRATTO	
CODICE OFFERTA:	20080527.050-1.IR
ACCOUNT MANAGER:	Ivan Roattino
CAPO PROGETTO:	Roberto Banfi
DATA ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:	
DURATA PREVISTA DEL SERVIZIO:	
DATA SCADENZA DEL SERVIZIO:	

1.2.3 **Riferimenti di Competenza H.T.**

I seguenti sono i riferimenti del personale H.T. rispettivamente preposto alla gestione del rapporto commerciale e delle modalità di erogazione del servizio, in base alle specifiche competenze.

COMPETENZA	NOMINATIVO	TELEFONO	CELL.	E-MAIL
Commerciale	Ivan Roattino	+39 02 29060603	+39 331 6237813	i.roattino@hackingteam.it
Capoprogetto	Roberto Banfi	+39 02 29060603	+39 349 3505788	r.banfi@hackingteam.it

1.3 Riferimenti UBI CENTROSYSTEM SPA

Di seguito sono riportati i nominativi e i dati di riferimento del personale del Cliente, autorizzato a contattare il Centro Supporto Clienti.

PERSONE DI RIFERIMENTO DEL CLIENTE AUTORIZZATO				
NOMINATIVO	SOCIETÀ / SITO	TEL.	CELL.	E-MAIL
DAVIDE BISCARO				

2 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

2.1 Caratteristiche generali

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO	
Orari di accesso presso il cliente	9-18
Accesso alla rete del cliente	SI tramite collegamento in VPN preventivamente autorizzato dal cliente
Supporto Telefonico HT	Si
Supporto via e-mail	Si
Intervento <i>on site</i>	Si
Hardware replacement	(da contratto del vendor)
Vendor di Riferimento	F5 Networks

2.2 Siti di erogazione del servizio

Le attività di manutenzione saranno svolte presso i Siti riportati nella seguente tabella:

SITI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE					
SITO	PRESSO	VIA	CITTÀ	TEL.	FAX
01			Milano		
02			Milano		

In ogni caso, il Cliente riconosce a H.T. S.r.l. diritto di accesso ai siti indicati durante il normale orario lavorativo o in ogni momento necessario ai fini della esecuzione del presente accordo, secondo modalità e tempi concordati con il responsabile designato dal Cliente.

3 GESTIONE DELLE RICHIESTE DI ASSISTENZA

3.1 Canali di comunicazione

Per effettuare una richiesta di assistenza il Cliente deve contattare il Contact Center operativo negli orari lavorativi e successivamente, via fax o via *e-mail*, agli indirizzi di seguito riportati. Saranno processate solo le segnalazioni provenienti da parte dei riferimenti autorizzati elencati in Par. 3.2.

TELEFONO	FAX	E-MAIL
+39 02 29060603	+39 02 63118946	ND

3.2 Riferimenti autorizzati Cliente

Di seguito sono riportati i nominativi e i dati di riferimento del personale del Cliente, autorizzato a contattare il Centro Supporto Clienti.

PERSONE DI RIFERIMENTO DEL CLIENTE AUTORIZZATE ALLA SEGNALAZIONE				
NOMINATIVO	SOCIETÀ / SITO	TEL.	CELL.	E-MAIL
DAVIDE BISCARO	UBI CENTROSYSTEM			

4 CONTROLLO DELLA QUALITÀ

4.1 TIPOLOGIA CONTRATTO

I livelli di servizio concordati con il Cliente sono descritti dal seguente Contratto.

TIPOLOGIA DEL CONTRATTO SUPPORTO	
Servizio	Supporto apparati F5
Giorni	Lun. – Ven.
Esclusi	Sab. e Festivi
Fascia Oraria	9.00 – 18.00

Per ogni intervento verrà rilasciato un documento d'intervento.

Inoltre, il contratto di maintenance stipulato con F5 include:

- Consegna a domicilio dell'hardware da sostituire in "Next Business Day"
- Ritiro dei prodotti difettosi e sostituiti
- Fornitura delle versioni più aggiornate dei Software

5 COSTI DEL SERVIZIO

SERVIZIO DI SUPPORTO ED ASSISTENZA	
Canone mensile comprendente:	€700,00
Chiamate (con risposta Telefonica e Troubleshooting)	
Supporto Email (Analisi e troubleshooting)	
Accesso in VPN (Analisi e troubleshooting)	
Interventi on-site nbd tariffa a consuntivo per giornata (Chiamata e spese trasferta incluse)	€700,00

6 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

- ✓ Tutti i costi indicati si intendono al netto delle imposte
- ✓ Fatturazione del Canone semestrale anticipato
- ✓ Fatturazione a consuntivo mensile delle giornate uomo utilizzate
- ✓ Pagamenti a 30gg data fattura.

7 RISOLUZIONE ANTICIPATA DEL CONTRATTO

Resta inoltre inteso fra le parti che qualora una delle stesse non adempiesse in modo corretto alle obbligazioni previste dal presente contratto, l'altra parte avrà la facoltà di contestare l'inadempimento per iscritto via email invitando la parte inadempiente ad adempiere entro un termine non superiore a cinque giorni dalla ricezione della contestazione. Decorso inutilmente tale termine, il Contratto si intenderà risolto, fermo restando l'obbligo della parte inadempiente di risarcire il danno sofferto dall'altra parte. In caso di risoluzione del contratto, il fornitore è tenuto a non interrompere il servizio ed a portare a compimento le attività in corso.

8 RISERVATEZZA E CORRETTEZZA PROFESSIONALE

Tutte le informazioni inerenti al presente Contratto (di seguito denominate la Informazioni Riservate), comprese quelle comunicate verbalmente o sotto forma di disegni, di diagrammi informatici e/o con qualunque altro mezzo, nonché tutti i dati derivati dall'elaborazione delle stesse, dovranno esser considerate strettamente riservate, anche dopo l'estinzione, per qualunque causa verificatasi, del rapporto contrattuale costituente l'oggetto della presente scrittura. Tali informazioni, pertanto, non potranno essere in alcun modo divulgate, salvo che i predetti dati non siano già di pubblica notorietà al momento della divulgazione.

9 DURATA DEL CONTRATTO

Decorrenza: 30/06/2008
Scadenza: 29/06/2009

Il presente Contratto vincolerà le Parti a tempo indeterminato, restando inteso che ognuna delle stesse potrà recedere dal medesimo mediante comunicazione inviata tramite raccomandata a.r. con preavviso di tre mesi e che il recesso da parte di H.T., qualunque sia la ragione dello stesso, potrà avvenire esclusivamente previo completamento delle attività per lo svolgimento delle quali abbia già ricevuto il relativo incarico da parte di UBI CENTROSYSTEM SPA.

1 In nessun caso una parte contraente potrà essere ritenuta responsabile per le obbligazioni assunte dall'altra parte nei confronti dei terzi, anche qualora tali obbligazioni derivassero dall'esecuzione del presente contratto.

2 Nessun potere di rappresentanza viene concesso da ciascuna Parte all'altra in base al presente contratto e pertanto nessuna parte avrà titolo alcuno per negoziare in nome e/o per conto dell'altra.

3 Il mancato esercizio di un qualsiasi diritto derivante dal presente contratto da parte di uno dei due contraenti non verrà ritenuto rinuncia tale diritto, né decadenza o impedimento all'esercizio dello stesso in qualsiasi momento successivo, salvo quanto previsto dalla legge in materia di decadenza e prescrizione.

4 Se qualsiasi parte del presente contratto dovesse violare leggi presenti o future o altre norme vigenti nel territorio italiano, tale parte sarà considerata inefficace senza per questo invalidare il resto del contratto e senza che una delle parti possa invocare tale fatto come condizione che, se conosciuta, avrebbe portato la stessa a non concludere il contratto. Le Parti si impegnano invece a riconcordare una clausola che sia in grado di sostituire quella venuta meno, nel rispetto della legge.

5 Sarà necessario un accordo scritto per modificare, variare ed in ogni caso alterare, sia parzialmente che integralmente, qualsiasi clausola contenuta nel presente contratto.

6 Scindibilità delle disposizioni. Qualora una qualunque delle disposizioni contenute nel presente contratto sia dichiarata nulla, inapplicabile o inefficace, tale disposizione sarà considerata nulla, inapplicabile o inefficace, ferme restando le restanti disposizioni contenute nel Contratto, che rimarranno valide, efficaci ed applicabili e piene di effetto giuridico come se la disposizione invalida o priva di effetto non fosse mai stata inserita nel presente contratto. In tal caso, tuttavia, le Parti negozieranno in buona fede i termini di una disposizione accettabile per entrambe le Parti che sostituisca la disposizione dichiarata invalida, nulla o priva di effetto.

7 Completezza del presente contratto. I termini e le condizioni contenute nel presente contratto costituiscono l'intero accordo tra le Parti e sostituiscono ogni precedente accordo, sia verbale sia scritto, tra le Parti con riferimento alla materia oggetto del presente contratto e nessuna intesa o patto che modifichi o che ampli lo stesso sarà vincolante per le Parti, se non conclusa per iscritto, riferita espressamente al presente contratto e sottoscritta dalle Parti o da loro rappresentanti muniti dei relativi poteri.

8 Titoli. I titoli degli Articoli e dei Paragrafi del presente contratto sono utilizzati solo per comodità e non incideranno sul significato e sull'interpretazione del contratto stesso.

9 Comunicazioni. Ogni comunicazione prevista dal presente contratto e/o relativa al contenuto dello stesso dovrà essere effettuata per iscritto e validata formalmente dalla parte ricevente; sarà considerata correttamente eseguita se consegnata personalmente o spedita via fax e/o posta elettronica alle Parti ai seguenti indirizzi (o a qualsiasi altro indirizzo che ciascuna Parte può indicare dandone notizia agli altri nella forma sopra indicata):

(a) per Hacking Team s.r.l.:
via Moscova, 13 - 20100 Milano
fax (+39) 02/63118946
e-mail ingdirect@hackingteam.it
All'attenzione del signor David Vincenzetti;

(b) per UBI CENTROSYSTEM SPA:
via Monza 265 - 20126 Milano

All'attenzione del signor
e-mail:
fax

10 Interpretazione del presente contratto. Il presente contratto dovrà essere interpretato secondo buona fede, con riferimento alla comune intenzione delle Parti e al risultato sostanziale che con la sottoscrizione del presente contratto esse intendono ottenere.

11 Legge applicabile. Il presente contratto è regolato ed interpretato secondo le leggi della Repubblica Italiana.

12 Foro competente. Ogni controversia derivante dal presente contratto e relativa alla sua validità, interpretazione, esecuzione o risoluzione dovrà essere devoluta alla competenza del Foro di Milano che le Parti scelgono come foro esclusivo ai sensi e per gli effetti degli artt. 28 e 29 del Codice di Procedura Civile, anche in deroga alle altre norme sulla competenza per territorio.

ALLEGATO A: FLUSSI DELLE PROCEDURE

1. Acquisizione richiesta

Il Tecnico HT incaricato della reperibilità riceve dai Clienti autorizzati richieste di intervento per la risoluzione dei problemi.

Compila il modulo *Richiesta intervento* con particolare attenzione alle seguenti informazioni:

- Nome richiedente
- Numero di Contratto:
- Società
- Area / Funzione richiedente
- Recapito richiedente
- Riferimenti tecnici (HW: s/n, marca, modello; SW: applicativo, versione)

Quindi passa all'identificazione del problema.

2. Identificazione del Problema

Il Tecnico di riferimento esegue uno screening tecnico del problema interagendo con il cliente (telefonicamente o via e-mail) al fine di identificare ed isolare il problema.

3. Troubleshooting

Il Tecnico di riferimento effettua (se previsto) la tele-diagnosi degli apparati e se necessario l'intervento on-site per la risoluzione del problema.

4. Soluzione del Problema

Se il Tecnico di riferimento risolve il problema, esegue tutte le operazioni necessarie alla chiusura della chiamata.

5. Escalation al Vendor

In caso di necessità il Tecnico di riferimento può anche contattare il produttore per una escalation tecnica di eccezionale gravità.

6. Chiusura intervento

H.T. compila il Rapporto di Intervento in due copie facendole firmare al Cliente. Quindi ne lascia una copia al Cliente.

7. Chiusura chiamata

Il Tecnico di riferimento archivia il Rapporto di Intervento ricevuto e procede alla chiusura della richiesta.

ALLEGATO B: ELENCO DISPOSITIVI E APPLICATIVI ASSISTITI

Di seguito sono elencati tutti e soli i dispositivi e gli applicativi oggetto di manutenzione.

COD.PROD.	BRAND	MODELLO	S/N	Q.TÀ
F5-BIG-GTM-1500-2GB-RS	F5	BIG-IP 1500 GTM		3