



### CONTRATTO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICA

Programma, software, o applicazione	Un insieme di istruzioni in codice oggetto che, trasferite su un computer, vengono utilizzate per eseguire una o più funzioni.
Programmi di base o software di base	I programmi più generali, quelli che costituiscono la base o l'estensione per i programmi applicativi: gli ambienti di sviluppo; i sistemi operativi o system software; il software di rete; le librerie di componenti software; l'ambiente di sviluppo ecc..

#### 1. OGGETTO DEL CONTRATTO

Oggetto del contratto è l'erogazione dei servizi di assistenza e manutenzione sui programmi forniti da KESNET solo per i servizi espressamente indicati per tipo ed importo in offerta (allegato C), e sottoscritti dal Cliente.

L'assistenza sarà prestata con le seguenti modalità:

1. **Assistenza a Canone**
  - (A) Aggiornamento programmi applicativi
  - (B) Assistenza semplice all'utilizzo dei programmi
  - (C) Manutenzione Server
  - (D) Assistenza sistemistica a distanza
  - (E) Automatismi di importazione
2. **Assistenza Privilegiata**
  - (F) Assistenza Privilegiata
3. **Assistenza a Tariffa**
  - (G) Formazione e Tutoraggio
  - (H) Servizi a Tariffa (o Assistenza Estesa)
4. **Affidamento della Manutenzione**
  - (I) Amministratore di Sistema

Qui di seguito i contenuti e le forme delle prestazioni.

#### 2. CONDIZIONE PER LA FORNITURA DEI SERVIZI

I servizi dovranno essere richiesti preferibilmente via Internet oppure via telefono al centro assistenza KESNET.

I servizi saranno erogati secondo quanto qui specificato e forniti a condizione che il cliente sia attrezzato per poter effettuare l'assistenza a distanza. I prerequisiti tecnici per poter effettuare l'assistenza tramite "controllo remoto" sono:

- Il cliente deve disporre della versione dei programmi indicata da KESNET come release corrente
- il cliente deve mettere a disposizione un computer connesso a internet

#### 3. REGOLAMENTO DEL SERVIZIO

I servizi d'assistenza saranno forniti nei limiti della disponibilità di personale tecnico specifico di KESNET al momento della richiesta; il servizio è assicurato tutti i giorni lavorativi, dal Lunedì al Venerdì nelle seguenti fasce orarie: dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 18.00 entro 12 o 24 ore lavorative dalla richiesta d'intervento, tranne nei periodi di chiusura.

• Nel caso di interventi on site entro i 20 (venti) Km dalla sede di KESNET saranno scalati 30 (trenta) minuti di viaggio (andata e ritorno) per ogni intervento, oltre al tempo dell'intervento stesso.

• Nel caso di interventi on site oltre i 20 (venti) Km dalla sede di KESNET saranno addebitati i costi del viaggio (andata e ritorno), e sarà scalato il tempo effettivo di viaggio (andata e ritorno), oltre al tempo dell'intervento stesso.

• Nel caso di interventi remoti o telefonici il tempo di intervento minimo addebitato sarà di 15 (quindici) minuti.

L'erogazione del servizio in fasce orarie e giorni differenti da quelli specificati nel presente contratto potrà avvenire a nostra discrezione applicando la relativa tariffa extra indicata nell'offerta. Le predette fasce orarie potranno comunque subire modifiche, previa comunicazione al Cliente.

E' da ritenersi escluso dal presente contratto tutto ciò che non vi è esplicitamente citato.

#### 4. ASSISTENZA NELLA SEDE DEL CLIENTE (on site)

Le giornate di assistenza, a qualunque titolo prestate.

#### 5. ASSISTENZA OPERATIVA

Le attività conseguenti alle richieste di assistenza per problemi, diversi da errori nei programmi, legati alla sicurezza o alla funzionalità; come ad esempio: (a) ristrutturazione di files o tabelle; (b) stampe realizzate con gestione parametrica oppure creazione di nuove code di stampa; (c) assistenza in fase d'inserimento di aggiornamenti parametrici dei programmi; (d) composizione di frasi SQL ;(e) controlli sulle performances; (f) tests; (g) consulenze sul software di base per funzionalità legate all'utilizzazione di prodotti realizzati da KESNET, per integrazioni o inserimento con prodotti di terze parti; (h) correzione di errori dipendenti da errato utilizzo delle procedure; (i) installazione di nuovi prodotti (hardware, software e/o di postazioni di assistenza remota).

#### 6. ASSISTENZA PER FATTI ESTERNI

Le attività conseguenti alle richieste di assistenza per problemi dipendenti da:

(a) malfunzionamento hardware; (b) incaute o maldestre operazioni; (c) scarsa conoscenza dell'utente quali ad esempio : la creazione di un nuovo utente, creazione di nuove code di stampa e collegamento a stampanti remote, ripristini di dati dal sistema back-up, problemi inerenti al sistema operativo del client, installazione di nuovi clients o nuovi prodotti; (d) virus; (e) danneggiamento per fatti accidentali o dolosi.



## 7. ATTIVITA' DI REMOTE CHECKING

Attività preventiva per verificare il naturale deterioramento del sistema come conseguenza delle operazioni effettuate dall'utente e dal succedersi delle elaborazioni e dal trascorrere del tempo. Lo scopo è quello di effettuare alcune analisi per cercare di prevenire eventuali malfunzionamenti. Le eventuali attività suggerite al termine dell'analisi, laddove non comprese nei canoni attivati dal cliente, saranno oggetto di servizi a tariffa e dovranno essere autorizzate dal cliente.

## 8. FORME DI PRESTAZIONE DEI SERVIZI

I servizi saranno prestati sotto forma di assistenza a distanza e solo a seguito di accordi specifici on-site, in una delle forme qui indicate.

### 8.1 EMAIL SUPPORT

Per attivare il servizio il cliente descrive il problema con tutte le informazioni necessarie per la corretta interpretazione e spedisce il messaggio a [info@kesnet.it](mailto:info@kesnet.it). KESNET esamina il problema e mette a disposizione nella Mail-box del cliente la risposta. Le richieste di assistenza tramite E-Mail verranno privilegiate rispetto alle altre forme.

### 8.2 ASSISTENZA HELP-DESK (Hot Line)

Il cliente richiede, nei casi più semplici ed urgenti, l'assistenza telefonica diretta ai tecnici KESNET; l'assistenza in questi casi si svolge sotto forma di conversazione telefonica, e deve essere utilizzata solo per problemi urgenti, di rapida ed immediata soluzione che richiedono un impegno al telefono di pochi minuti.

### 8.3 CONTROLLO REMOTO

KESNET a seguito di una segnalazione via Help-Desk o E-Mail chiede al cliente di attivare il *collegamento di controllo remoto* per verificare, ove fattibile, l'eventuale problema e possibilmente intervenire direttamente per risolverlo.

## 9. Assistenza a Canone

### 9.1 -Servizio (A) - Aggiornamento programmi applicativi

#### 9.1.1 PROGRAMMI KESNET

Il servizio riguarda gli aggiornamenti eseguiti da KESNET, sui programmi da essa sviluppati. Non sono comprese nel servizio le modifiche strutturali e gli aggiornamenti che comportano un cambiamento strutturale nel disegno della base dati o del programma, o che di fatto cambiano l'oggetto del programma.

##### 9.1.1.1 EVENTUALI MALFUNZIONAMENTI

Qualora dovessero evidenziarsi errori nel funzionamento dei programmi, il Cliente dovrà dare comunicazioni e supporto operativo a KESNET, in una delle forme descritte al successivo art.5, KESNET in questo caso, potrà, sempre nella forma ivi descritta: (a) suggerire un'azione temporanea alternativa per aggirare l'errore; (b) successivamente, presso la propria sede e nei tempi tecnici necessari, correggere l'errore e mettere a disposizione del Cliente la correzione.

##### 9.1.1.2 MODIFICHE EVOLUTIVE EVENTUALI

Gli aggiornamenti e le migliorie decise autonomamente dalla KESNET, nell'ambito della release corrente.

#### 9.1.2 PROGRAMMI DI TERZE PARTI

Riguarda i programmi sviluppati da terze parti e forniti da KESNET. I contenuti ed il modo di installazione e/o distribuzione saranno osservati e decisi dal produttore. KESNET si limita esclusivamente, sempre che lo giudichi funzionale all'installazione del cliente, a mettere a disposizione del cliente le correzioni, gli aggiornamenti, o nuove release dei prodotti, così come gli sono pervenute dal produttore.

### 9.2 - SERVIZIO (B) - Assistenza all'utilizzo dei programmi

L'Assistenza all'utilizzo si riferisce ai programmi sviluppati da KESNET, e riguarda esclusivamente l'analisi dei problemi segnalati dal cliente, chiarimenti e supporto occasionale sul comportamento dei programmi, e non è sostitutiva della formazione.

### 9.3 - SERVIZIO (C) - Manutenzione Server

Il servizio riguarda la manutenzione e/o l'aggiornamento dei prodotti su ambiente LINUX, forniti da KESNET, ed usati dal Cliente esclusivamente in combinazione con i programmi KESNET.

L'aggiornamento riguarda unicamente la messa a disposizione del cliente di patches (correzioni), updates (aggiornamenti), o nuove release (nuove versioni) di tali prodotti inviate da KESNET e da questa giudicate funzionali all'installazione del software concesso in licenza d'uso al Cliente.

### 9.4 - SERVIZIO (D) - Assistenza sistemistica

Il servizio riguarda l'assistenza per problemi legati al funzionamento dei diversi componenti software di base che costituiscono l'ambiente configurato inizialmente da KESNET per il software concesso in licenza d'uso al Cliente. Il servizio comprende esclusivamente le attività di identificazione ed analisi del problema, ampliamento e/o modifica delle tabelle di database, modifica dei parametri del database, correzione di errori nelle fasi di backup, manutenzione delle code di stampa, interventi al firewall, monitoraggio dei file di log per verificare eventuali malfunzionamenti e/o tentativi di intrusioni.

### 9.5 - SERVIZIO (E) - Automatismi di importazione

Si riferisce ad eventuali procedure automatizzate di importazione e/o conversione e/o esportazione di dati.



## 10. Assistenza Privilegiata

### 10.1 - SERVIZIO (F) - Assistenza Privilegiata

Riguarda l'assistenza e tariffa pagata anticipatamente per quantità e prezzi indicati in offerta separata, da spendere nel corso dell'anno corrente. Il conteggio delle ore consumate verrà effettuato secondo le modalità indicate nell'allegato.

## 11. Assistenza a Tariffa

### 11.1 - SERVIZIO (G) - Formazione e Tutoraggio

Si riferisce ai softwares sviluppati dalla KESNET o da altre società, specifici iter di processo e approfondimenti su particolari procedure connesse al software in licenza. Il parametro di riferimento viene commisurato in ore. L'erogazione del servizio avviene in video-conferenza e solo a seguito di accordi specifici con personale on-site.

### 11.2. SERVIZIO (H) – Servizi a Tariffa (o Assistenza Estesa)

Si considerano a tariffa tutti i servizi non compresi nei canoni sopra indicati contrassegnati con A,B,C,D, E oppure richiesti al di fuori dei canoni stessi. Tali servizi potranno essere effettuati a distanza oppure a seguito di accordi specifici onsite; dovranno essere richiesti preventivamente; saranno conteggiati in base alle tariffe allegate; potranno essere pagati dal Cliente a consuntivo; oppure, scalando l'importo dall'assistenza privilegiata prepagata.

## 12. Affidamento della Manutenzione

### 12.1. SERVIZIO (I) – Amministratore di sistema

Il cliente che nomina un soggetto interno a KESNET in qualità di "Amministratore di Sistema" esclusivamente per i prodotti forniti da KESNET, gli affida la responsabilità della manutenzione degli stessi con un incarico svolto a titolo gratuito.

Per svolgere tale attività con sicurezza e tempestività di intervento, si rende necessaria la creazione di una "rete di comunicazione protetta". Ogni singolo accesso alla rete viene registrato attraverso dei "Logs non modificabili" come prescritto dalla normativa vigente.

## 13. SUB-APPALTO

KESNET potrà avvalersi per l'esecuzione di alcune fasi dei servizi oggetto del presente contratto, di personale dipendente di altre Società appartenenti al settore informatico.

## 14. PAGAMENTO

La fattura dei diversi servizi, compresa l'assistenza privilegiata, verrà emessa in un'unica soluzione alla data di sottoscrizione del contratto. Il pagamento dovrà essere effettuato entro trenta giorni dalla fattura, salvo quanto eventualmente diversamente disposto. I prezzi indicati in offerta sono espressi in euro e devono sempre intendersi al netto dell'Iva.

## 15. RACCOMANDAZIONI

CONSIDERANDO CHE in conseguenza di malfunzionamenti hardware, di un qualsiasi errore di sistema, di un'errata o incauta operazione da chiunque effettuata, possa verificarsi un danneggiamento degli archivi, il cliente si fa carico di effettuare con la periodicità necessaria il ricovero degli archivi stessi su supporto magnetico esterno.

## 16. DURATA

Il contratto è valido dalla data di accettazione del Cliente e produce la sua efficacia per un periodo di 12 mesi. Successivamente il contratto sarà soggetto a tacito rinnovo salvo disdetta di una delle parti da comunicarsi a mezzo raccomandata a.r. almeno 30 (trenta) giorni prima della data di scadenza del contratto. Ad ogni rinnovo contrattuale, i costi riferiti al servizio scelto ed alle tariffe orarie, verranno aggiornati in base all'indice ISTAT medio del costo della vita relativo all'anno precedente, aumentato di un punto percentuale e arrotondato all'Euro superiore.

## 17. DISPOSIZIONI GENERALI

La KESNET fornirà l'assistenza con la normale diligenza e con la massima professionalità che scaturisce dal ruolo che ricopre, tuttavia, considerate: la possibile ambiguità della descrizione del problema, la distanza, la possibile complessità del problema, l'eventuale integrazione con prodotti di terze parti, la possibilità che si produca un errore di qualsiasi tipo, i risultati dell'assistenza a distanza non sempre vengono garantiti. In tale ipotesi si converrà un intervento approfondito (con rispedizione presso la sede di KESNET dell'hardware contenenti il software) o in caso di accordo specifico on-site. Qualunque sia il risultato, gli interventi si considerano sempre effettuati.

Ai sensi degli art. 1341 e 1342 del Codice Civile, il Cliente dichiara di aver preso attenta visione di tutti i paragrafi del presente accordo e di accettare espressamente e senza riserbo le clausole:

### 2. CONDIZIONE PER LA FORNITURA DEI SERVIZI

### 3. REGOLAMENTO DEL SERVIZIO

### 12. AFFIDAMENTO DELLA MANUTENZIONE

### 14. PAGAMENTO

### 16. DURATA

Ultimo aggiornamnetno del 03/03/2014