

Offerta tecnico economica Istituti San Gregorio



BUSINESS OBJECT:

Proposta per la manutenzione infrastruttura attiva e passiva 2024/2025

DATA: 25/09/2024

NS. RIF.: OPP23-29575 Rev.1.0

MDGQ37

Davide Favaro

Spett.le
Istituti San Gregorio
VIA DEI CAPPUCCINI, 2
31049 VALDOBBIADENE (TV)

Alla Cortese Attenzione di Volpato dott. Mauro.
E alla Cortese Attenzione di Fabbro ing. Massimo.

Gentile Cliente,

Axians Italia SpA (Axians) è un Global System Integrator in grado di offrire servizi di consulenza, progettazione, integrazione, manutenzione e gestione di infrastrutture e sistemi ICT.

Operando in un settore in continua evoluzione, l'obiettivo principale dell'azienda è diventare leader nel fornire servizi professionali e di alta qualità, garantendo e preservando la soddisfazione di tutte le parti interessate (clienti, personale, fornitori).

Grazie alla collaborazione di tutti i lavoratori, l'organizzazione implementa e mantiene i suoi sistemi di gestione ai massimi livelli – Quality ISO 9001 / Security Information ISO IEC 27001 / Health and Safety ISO 45001 / Environment ISO 14001 – con l'obiettivo principale di sviluppare un business sempre più sostenibile.

Facciamo seguito a quanto concordato per trasmettere nostra migliore offerta per la fornitura in oggetto.

Vi indichiamo il Vs. contatto di riferimento:

Enrico Busetto – enrico.busetto@axians.it – +39 347 142 7474

Davide Favaro – davide.favaro@axians.it – +39 335 7098076

Cordiali saluti.

y Account Manger Public Administration Nord

Davide Favaro

SOMMARIO

1	SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA AXIANS	4
1.1	ACCESSO AL SERVIZIO	4
1.2	SERVICE DESK.....	4
1.3	VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E LIVELLI DI PRIORITÀ	4
1.4	ORARIO SERVICE DESK.....	5
1.5	TEMPI DI INTERVENTO E DI RIPRISTINO	5
1.6	MODALITÀ DI EROGAZIONE.....	5
2	BEST MONITORING	6
3	MODALITA' DI EROGAZIONE BEST MONITORING	11
4	OFFERTA ECONOMICA.....	14
5	CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA.....	15

1 SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA AXIANS

Il Servizio di Assistenza Specialistica che AXIANS offre ai propri Clienti si articola nel seguente modo.

1.1 ACCESSO AL SERVIZIO

Le segnalazioni potranno essere effettuate al nostro Help-Desk (+39 0444-587400) o con e-mail (support@axians.it).

Ad ogni richiesta sarà aperto un trouble ticket (segnalazione di guasto) che registrerà e tratterà l'intero sviluppo del Servizio.

In occasione della prima apertura di ticket sarà generato un account personalizzato per l'accesso al Servizio Web attraverso il quale gestire ogni fase del processo.

1.2 SERVICE DESK

Le attività del Servizio consistono in:

- ▶ Help-Desk di ricezione delle richieste;
- ▶ Interventi correttivi su disservizi Hardware e Software da remoto;
- ▶ Manutenzione predittiva basata su BEST Monitoring;
- ▶ Interventi per incident on-site;
- ▶ Interventi per piccoli change (durata massima di 15 minuti);
- ▶ Hardware replacement per quanto previsto nella tabella al capitolo 4;
- ▶ Processo di escalation per disservizi di rilevante entità;
- ▶ Comunicazione al Cliente di chiusura istanza.

Il Servizio è erogato sulla consistenza indicata nel presente documento.

1.3 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E LIVELLI DI PRIORITÀ

Il Servizio sarà misurato secondo le seguenti entità:

- ▶ Tempo d'intervento, definito come l'intervallo di tempo tra l'apertura del ticket e l'inizio delle attività, codificate per codice di priorità e tipo d'intervento;
- ▶ Tempo di ripristino, definito come l'intervallo di tempo tra l'apertura del ticket ed il ripristino, anche parziale, delle funzionalità del Servizio o sistema.

Ad ogni segnalazione viene assegnato un codice di priorità dipendente dal grado di compromissione del Servizio e dall'impatto che crea all'operatività del Cliente.

Si definiscono due gradi di priorità:

- ▶ **ALTO:** La maggior parte degli utenti (>50%) non può fruire del Servizio: il problema ha un'alta visibilità e un grave impatto sull'attività del Cliente.

- ▶ **BASSO:** Un singolo utente o comunque una bassa percentuale di utenti sono coinvolti: il problema ha limitata visibilità e un impatto modesto sull'attività del Cliente. Le funzionalità e le performance sono sostanzialmente nella norma ma il Servizio non è pienamente erogato.

1.4 ORARIO SERVICE DESK

Il Service Desk è disponibile dalle ore **07:00** alle ore **20:00** da lunedì a venerdì escluse le festività.

Oltre il normale periodo di esercizio, AXIANS eroga, compreso nel canone, un Servizio aggiuntivo di apertura ticket con la presenza di operatore il sabato, dalle ore 8:00 alle 12:00.

Le attività tecniche da remoto e on-site saranno eseguite dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 escluse festività infrasettimanali.

1.5 TEMPI DI INTERVENTO E DI RIPRISTINO

Con riferimento al codice di priorità:

- ▶ **priorità ALTA**
I tempi d'intervento sono di 4 ore, mentre il ripristino avverrà di norma entro le 6 ore lavorative;
- ▶ **priorità BASSA**
L'intervento avverrà di norma entro le 8 ore lavorative (NBD – Next Business Day); nel caso di guasti sostanzialmente irrilevanti o non impattanti sull'attività del Cliente, si potranno concordare interventi oltre tale termine.

Per gli apparati coperti da pacchetto di estensione di garanzia/manutenzione garantita dal costruttore (es. Smartnet, ProSupport, CarePack, ecc...), i tempi di intervento saranno determinati da quanto previsto dal pacchetto stesso; allo stesso modo in caso di necessità di acquisto apparati di scorta i tempi di intervento saranno subordinati ai tempi di approvvigionamento.

Sono escluse le festività infrasettimanali.

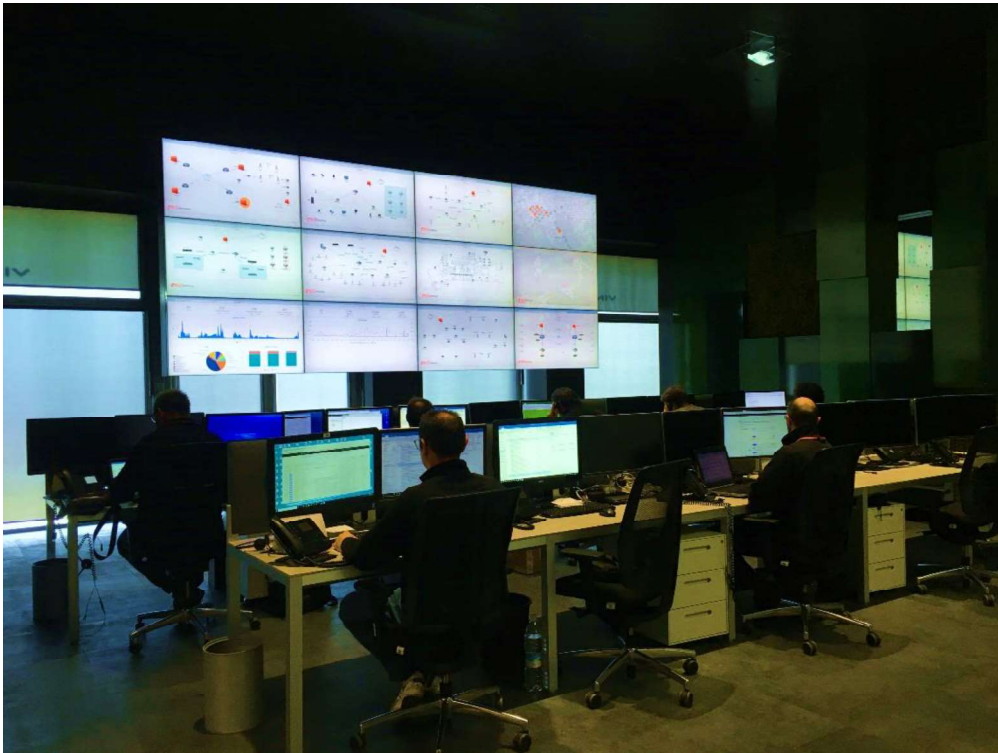
1.6 MODALITÀ DI EROGAZIONE

- ▶ È previsto, ove necessario, l'intervento presso il Cliente ed il ripristino del Servizio laddove possibile, con eventuale sostituzione hardware.
- ▶ Per soluzioni voce e networking, il Servizio è comprensivo di interventi da remoto per semplici variazioni di configurazione della durata massima di 15 minuti (piccoli change). Variazioni di configurazioni aggiuntive che risultino complesse o richiedano intervento on-site, saranno oggetto di specifica offerta ad hoc.
- ▶ Il valore del contratto di manutenzione sarà adeguato in caso di ampliamento.

Le attività di ripristino dovute ad eventi eccezionali (non risolvibili con manutenzione ordinaria), causati da fenomeni elettrici in genere (come fulmini o sovratensioni) o incendi, alluvioni, esplosioni, sono da considerarsi a titolo oneroso.

2 BEST MONITORING

Il Servizio BEST (Business Enterprise Support Team) Monitoring consente di controllare, attraverso il Centro Operativo di Supporto di AXIANS, l'infrastruttura tecnologica del Cliente monitorandone le caratteristiche in tempo reale e generando opportuni alert nel caso di malfunzionamenti o superamenti di soglie.



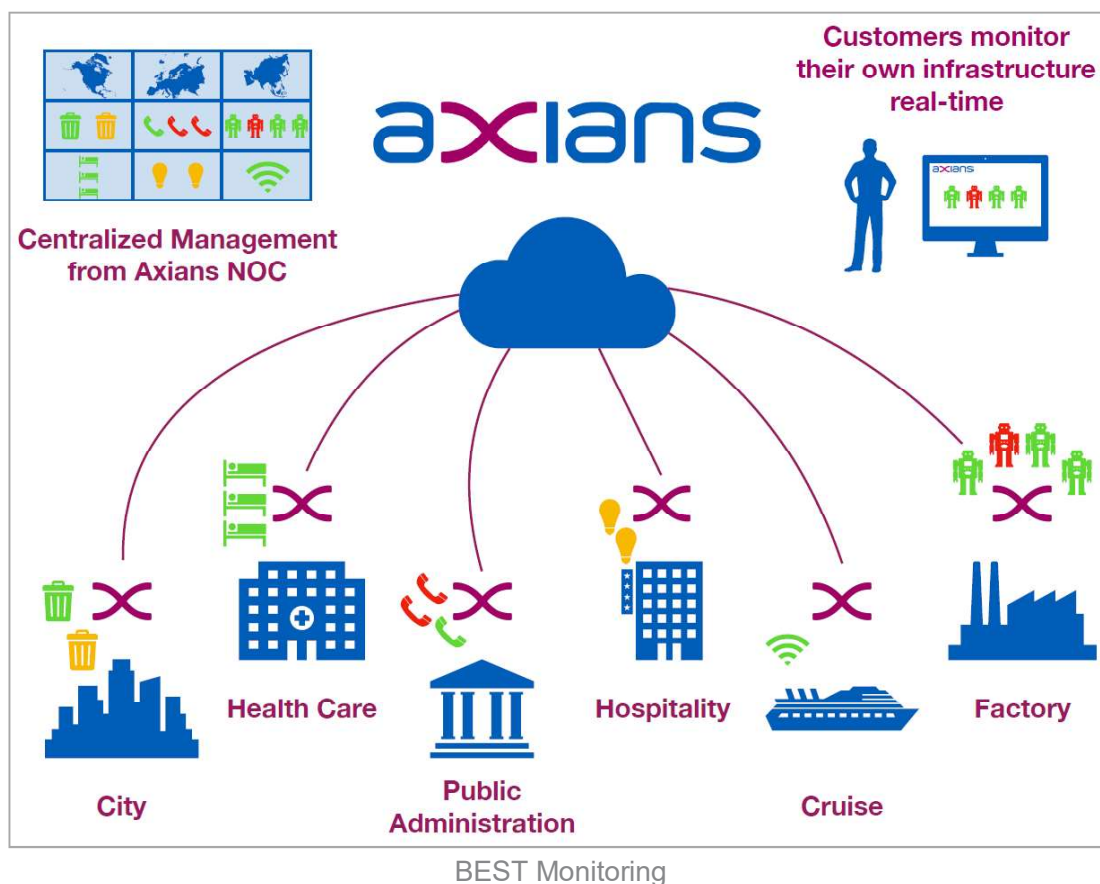
La Control Room AXIANS ITALIA

Il controllo avviene attraverso l'utilizzo della piattaforma BEST Monitoring, basata su consolidati applicativi open-source che vengono configurati da AXIANS secondo le specifiche necessità del Cliente.

A seconda del numero di items da monitorare e di eventuali esigenze specifiche (ad esempio raggiungibilità di alcuni host o reti solo dall'interno della rete del Cliente) è possibile implementare il servizio in due modalità:

- ▶ Monitorando gli host attraverso una VPN IPSEC LAN to LAN direttamente dai sistemi in Cloud AXIANS; in questo scenario è necessario che lato cliente possa essere terminato un tunnel VPN IPSEC o similare (a carico del Cliente).
- ▶ Installando una sonda di monitoraggio direttamente nell'infrastruttura del Cliente. In questo caso, la sonda o probe viene fornita come macchina virtuale pre-packaged che il Cliente installa nella sua infrastruttura. La sonda interrogherà il server attraverso specifica porta TCP 10051 ed il traffico verrà criptato in quanto verrà condivisa una PSK tra sonda e server.

Nello schema seguente viene evidenziata l'architettura di BEST Monitoring.



Il monitoring di una infrastruttura si basa sulla definizione di mappe (riproduzione logica dello schema di rete), host, items e triggers.

Le mappe grafiche sono di natura “dinamica”, ovvero le icone vengono evidenziate in maniera diversificata a seconda degli eventi che le interessano.

Nell’esempio della figura seguente è riportato un esempio di una rete geografica, con le icone che rappresentano le infrastrutture IT di ciascuna delle sedi di un ipotetico Cliente, ovvero ciascuna icona rappresenta in modo “consolidato” l’insieme dei servizi monitorati su di un determinato *device*.

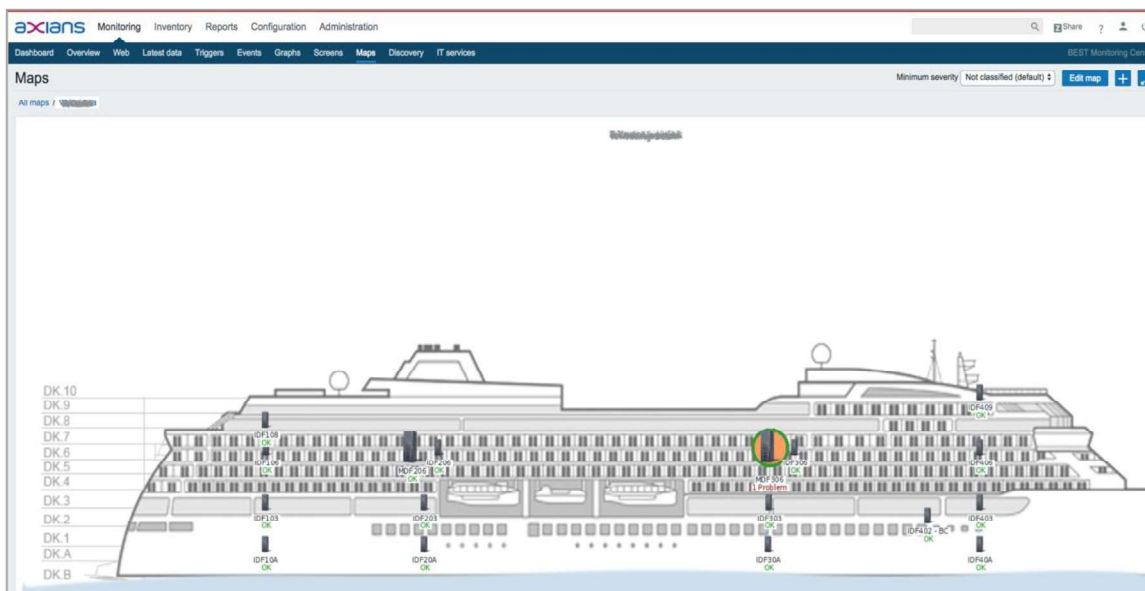
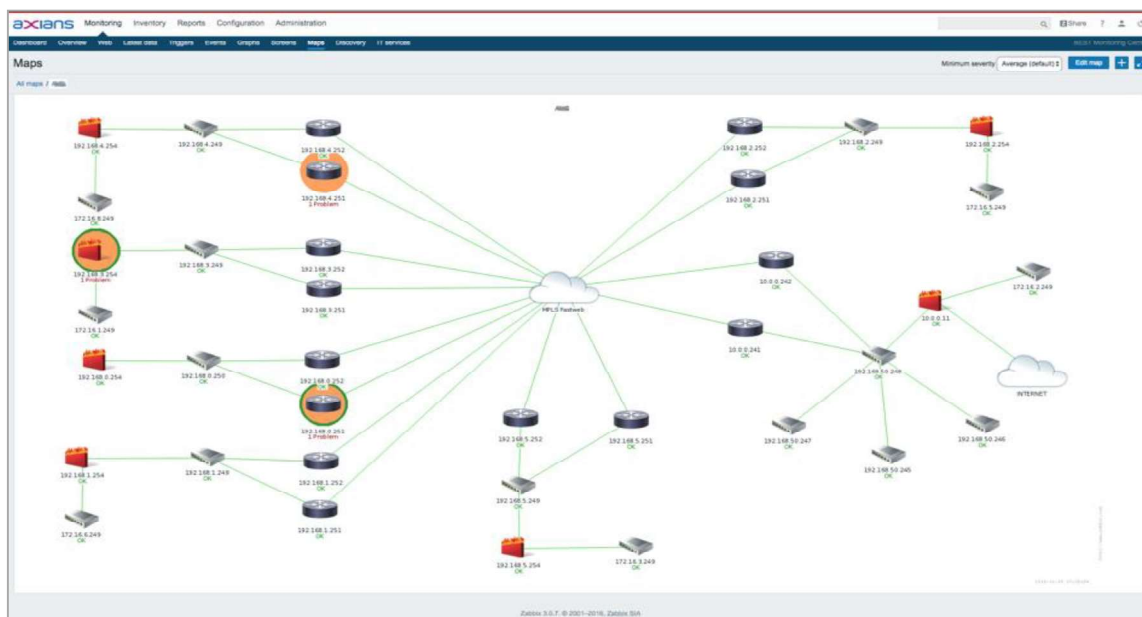
Come si nota, alcuni dispositivi sono evidenziati con un contorno rosso/arancio e sotto il nome della sede si vede un’indicazione del fatto che “all’interno” di quell’icona sono presenti degli allarmi.

La struttura realizzata può essere gerarchica e personalizzabile, su richiesta.

La mappa che viene visualizzata rappresenta la topologia della sede HQ con i sistemi monitorati e le relative interconnessioni verso le sedi periferiche.

Come si nota, sono monitorati i sistemi di connettività locale e geografica (router, switch, modem), ma similmente sono monitorabili i sistemi di computing quali un host ESX e un server SQL: la soluzione è versatile e flessibile, è può essere utilizzata per il controllo di svariati apparati e relativi parametri.

Nell’immagine successiva è rappresentato un esempio di mappa personalizzata (non standard).



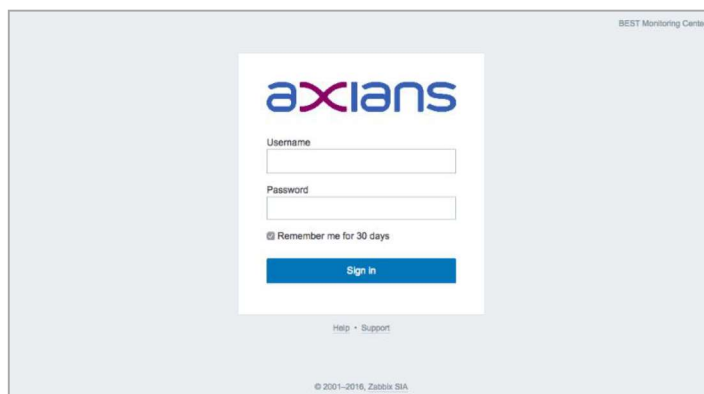
Esempio di mappa di una rete e di mappa personalizzata (non standard/custom)

Si nota dalla figura che alcuni sistemi presentano degli allarmi di natura diversa, e di conseguenza le relative icone sono evidenziate con colore diverso a seconda della gravità del più critico degli allarmi che interessano il sistema.

Gli allarmi sono generati dal superamento di alcune soglie che sono state definite e configurate per alcuni parametri monitorati, denominati item.

In altre parole, all'interno di un sistema ciascuno dei parametri che si va a monitorare è un item, mentre le soglie di allarme sono denominate trigger.

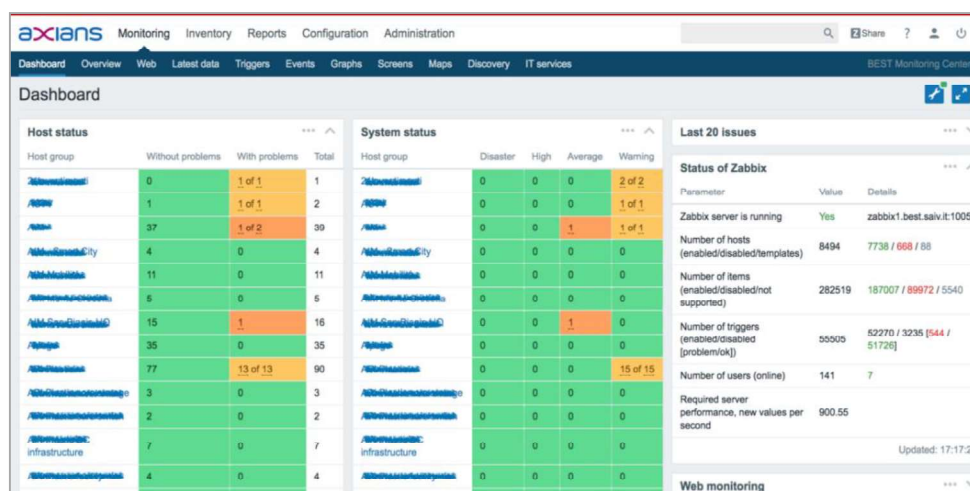
La piattaforma di Servizio è accessibile attraverso un browser utilizzando il link Internet: <https://support.axians.it/monitoring>.



Accesso al Servizio

La visualizzazione iniziale dell'utente quando si collega al Servizio può essere la mappa globale dell'infrastruttura, come visto in precedenza, oppure una visione unificata dello stato dei sistemi di una certa infrastruttura, con una visualizzazione "a dashboard" dello stato dei medesimi sistemi.

Questa visualizzazione si ottiene attraverso la vista Dashboard, che rappresenta una tabella dinamica con lo stato dei sistemi visibili all'utente.



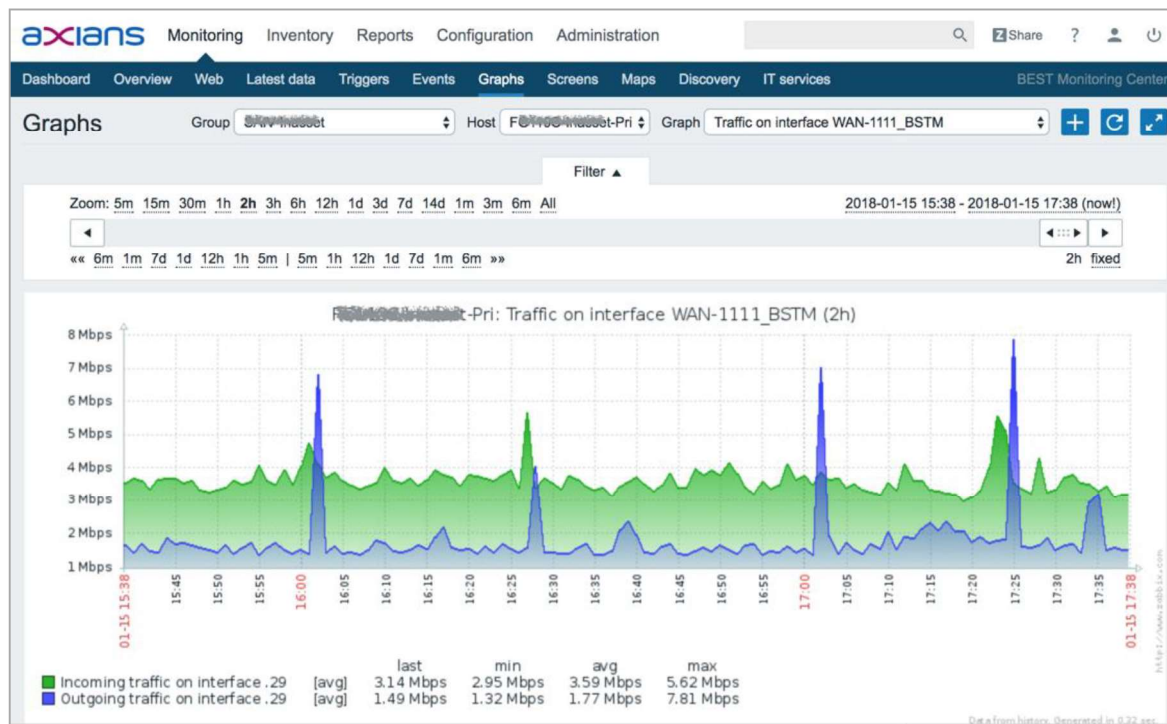
Dashboard

BEST Monitoring è in grado di monitorare lo stato di raggiungibilità di dispositivi di rete LAN wired e wireless come:

- ▶ centrali telefoniche che prevedono l'invio di segnalazioni via protocollo SNMP.
- ▶ switch di accesso, di distribuzione, di core.
- ▶ router per la connessione geografica.
- ▶ firewall e sistemi IPS.
- ▶ controller e access points controller based/stand alone.
- ▶ collegamenti radio hyperlan punto-punto o punto-multipunto.
- ▶ apparati di rete, fisici o virtuali, raggiungibili via IP.

Oltre allo stato di raggiungibilità del dispositivo, è possibile definire dei parametri di controllo sulla base degli agenti SNMP (o NETCONF) e dei dati sullo stato del dispositivo resi disponibili dagli agenti stessi.

È possibile ad esempio monitorare il traffico di una porta di connessione di rete, raffigurando l'andamento temporale dei flussi in ingresso e in uscita, controllando il superamento di soglie predefinite ed evidenziando i valori di traffico medio, massimo e minimo.



Network device port monitoring

Mantenendo un controllo automatico dei valori rilevati e l'attivazione degli eventi basati sul trigger impostabile è pertanto possibile controllare e rappresentare i parametri di interesse resi disponibili dalle apparecchiature tramite MIB, come ad esempio l'utilizzo di risorse interne (potenza di calcolo, memoria, ecc.).

Una caratteristica fondamentale della soluzione BEST Monitoring è la flessibilità e la capacità di adattarsi alle esigenze specifiche, mantenendo come elementi di base:

- ▶ affidabilità
- ▶ sicurezza
- ▶ scalabilità basata sui parametri da monitorare e sui siti dei Clienti da gestire
- ▶ controllo continuo nel tempo

Di seguito si riepilogano dei punti che rendono flessibile il servizio di BEST Monitoring:

- ▶ l'architettura modulare e la sua capacità di integrazione con strumenti innovativi disponibili sul mercato consentono di elevare il livello del servizio di monitoraggio e di produrre una reportistica completa basata su file (Excel, CSV) e grafica dettagliata.
- ▶ ai singoli controlli possono essere associate delle azioni, configurabili in base alle richieste specifiche del business del cliente.
- ▶ le porte TCP vengono configurate per ottenere la massima flessibilità di attivazione e gestione del servizio.
- ▶ l'ambiente dinamico e multi-vendor gestito dal team di specialisti BEST consente l'adattabilità del servizio di monitoraggio ad un'ampia suite di soluzioni tecnologiche nei vari ambiti IT.
- ▶ il livello di dettaglio e di correlazione dei parametri oggetto del servizio può essere gestito per singolo Cliente, evidenziando i dati e i parametri di interesse specifici.

3 MODALITA' DI EROGAZIONE BEST MONITORING

Il servizio BEST MONITORING è valutato sulla base di parametri quali il numero di siti da gestire, il tipo di device ed alla tipologia dei controlli da abilitare, secondo la seguente tabella (si considera un prerequisito l'abilitazione dei protocolli di management standard più diffusi per il recupero dei dati dal device da monitorare):

CONTROLLI EFFETTUATI PER APPARATO E PROFILO DI MONITORING				
DEVICE	BASIC	MEDIUM (include BASIC)	ADVANCED (include MEDIUM)	CUSTOM
Server Applicativi (fisici e/o VM – con agent installato)	Controllo raggiungibilità del dispositivo	Controllo risorse di sistema tramite Agent	Controllo stato applicativi tramite Agent installato	Controlli sviluppati <i>ad hoc</i> non inclusi nel profilo ADVANCED (es. DNS, NTP, DHCP, RADIUS)
	ICMP ping, Agent, Uptime	CPU, Disk, RAM, 2 NIC	MMC Services on Windows, systemctl on Unix	
	3 items	7 items	10 items	
Host ESX o Storage	Controllo raggiungibilità del dispositivo	Controllo risorse di sistema tramite protocollo SNMP	Controllo stato VM tramite protocollo SOAP	Controlli sviluppati <i>ad hoc</i> su VM non inclusi nel profilo ADVANCED
	ICMP ping	CPU, Disk, RAM, 2 NIC, 2 PSU, Temperature*	CPU, Disk, RAM, NIC per VM	
	1 item	10 items	7 items per VM	
Router	Controllo raggiungibilità del dispositivo	Controllo risorse di sistema tramite protocollo SNMP. Porte di uplink e contatori avanzati degli errori e del traffico fino a 4 porte per apparato	Controllo avanzato delle interfacce di rete di tutte le interfacce di rete tramite protocollo SNMP.	Controlli sviluppati <i>ad hoc</i> per applicativi non inclusi nel profilo ADVANCED (es. stato routing protocol, BGP)
	ICMP ping, Telnet o SSH, Uptime	CPU, Disk, RAM, Fans*, PSU*, 4 NIC	Bandwidth, Error, Packets	
	3 items	13 items	(4 items per NIC)	
Switch	Controllo raggiungibilità del dispositivo	Controllo risorse di sistema tramite protocollo SNMP. Porte di uplink e contatori avanzati degli errori e del traffico fino a 4 porte per apparato	Controllo avanzato delle interfacce di rete tramite protocollo SNMP. Controllo stato di convergenza/ricalcòlo STP. Controllo stato dello stack.	Controlli sviluppati <i>ad hoc</i> non inclusi nel profilo ADVANCED (es. cambio configurazione, assegnazione VLAN)
	ICMP ping, Telnet o SSH, Uptime	CPU, Disk, RAM, Fans*, PSU, 4 NIC, Temperature*	CPU, Disk, RAM, Fans*, PSU, NIC, Temperature*, STP, Bandwidth, Error, Packets	
	3 items	14 items	1 item STP + (5 items per stack member) + (4 items per NIC)	
Firewall	Controllo raggiungibilità del dispositivo	Controllo risorse di sistema tramite protocollo SNMP.	Controllo avanzato delle interfacce di rete tramite	Controlli sviluppati <i>ad hoc</i> non inclusi nel

		Porte di uplink e contatori avanzati degli errori e del traffico fino a 4 porte per apparato	protocollo SNMP. Controllo stato dello stack.	profilo ADVANCED (es stato delle VPN PTP)
	ICMP ping, Telnet o SSH, Uptime	CPU, Disk, RAM, Fans*, PSU*, NIC	CPU, Disk, RAM, Fans*, PSU*, NIC, Bandwidth, Error, Packets	
	3 items	9 items	(5 items per stack member) + (2 items per NIC)	
Controller WiFi	Controllo raggiungibilità del dispositivo	Controllo risorse di sistema tramite protocollo SNMP. Porte di uplink e contatori avanzati degli errori e del traffico fino a 4 porte per apparato	Discovery degli AP, per ogni AP controllo dello stato. Discovery degli SSID, per ogni SSID controllo dello stato.	Controlli sviluppati <i>ad hoc</i> non inclusi nel profilo ADVANCED (es. test login page)
	ICMP ping, Telnet o SSH, Uptime	CPU, Disk*, RAM, Fans*, PSU*, NIC	PSU, Status, Clients, Uptime, CDP/LLDP*	
	3 items	9 items	(5 items per AP) + (2 items per SSID)	
Centralini Telefonici (Es. OXO, Mitel)	Controllo raggiungibilità del dispositivo	Controllo risorse di sistema tramite protocollo SNMP.	Controllo stato linee tramite protocollo SNMP Trap	Controlli sviluppati <i>ad hoc</i> non inclusi nel profilo ADVANCED (es. impegno linee e stato telefoni agganciati)
	ICMP	CPU, Disk*, RAM, Fans, PSU	SNMP Trap	
	1 items	5 items	10 items	
UPS (Es. APC, Socomec)	Controllo raggiungibilità del dispositivo	Controllo risorse del sistema tramite protocollo SNMP		
	ICMP	Temperature, Battery, Time remaining		
	1 items	3 items		
Sensori ambientali IP (Es. ServersCheck)	Controllo raggiungibilità del dispositivo	Controllo parametri ambientali		
	ICMP	Temperature, Humidity		
	1 items	5 items		
Ponti Radio	Controllo raggiungibilità del dispositivo	Controllo risorse di sistema tramite protocollo SNMP. Link di collegamento	Statistiche dettagliate della qualità del segnale e dei pacchetti inviati/ricevuti.	
	ICMP	CPU, RAM, Fans*, PSU*, 2 NIC	Performance	
	1 items	8 items	5 items	
Telecamere di Videosorveglianza su IP (es. Pelco, Axis)	Controllo raggiungibilità del dispositivo			
	ICMP			
	1 items			

*valori che possono non essere presenti in base alla versione software installata sul dispositivo

Il servizio di monitoring prevede:

- la definizione dei controlli da applicare agli apparati;
- la definizione della soglia da impostare per la generazione di un evento;
- la definizione della gravità dell'evento su una scala di 3 livelli;
- l'attivazione dei medesimi controlli nelle sue componenti tecnologiche (start-up e configurazione della sonda, triggers, ecc.)
- l'implementazione dei controlli con intervallo di polling di 1 minuto. I dati verranno inviati dalla sonda locale al server Axians con protocollo JSON tramite connessione criptata non appena sono disponibili. Successivamente saranno elaborati dal nostro server e consultabili dettagliatamente, tramite interfaccia web, per 15 giorni. Superato questo intervallo sarà possibile consultare i valori *average*, *maximum*, *minimum* di ogni ora per 1 anno.
- il servizio di supporto post-attivazione, per il periodo contrattualizzato (es. 1 anno), che comprende apertura automatica di un ticket nel sistema di Web Ticketing AXIANS al superamento della soglia impostata per il parametro e feedback da remoto da parte del NOC di AXIANS (telefonico o per e-mail) dell'anomalia riscontrata dal servizio di monitoring.

Al servizio di monitoring possono essere integrati altri supporti erogati dal Service Desk di AXIANS (servizi di supporto manutentivi annuali o pluriennali, servizi di reperibilità, ecc.) sulla base di un progetto di service esteso e globale.

CARATTERISTICHE DI GESTIONE MONITORING		
PROFILO	GENERAZIONE ALERT	RETENTION ALLARMI STORICO GRAFICI BANDA
Basic	Dopo 15 minuti di non raggiungibilità del dispositivo	120 gg
Medium	Dopo 5 minuti di non raggiungibilità del dispositivo	240 gg
Advanced	Dopo 1 minuto di non raggiungibilità del dispositivo	1 anno
Custom	Tbd	Tbd

GESTIONE BACKUP CONFIGURAZIONI (OPZIONALE)		
PROFILO	FREQUENZA BACKUP	RETENTION
Basic	7 gg	180 gg
Medium	1 gg	180 gg
Advanced	12 ore	180 gg
Custom	Tbd	180 gg

SPECIFICHE MINIME VM PROXY	
CPU	1
RAM	2GB
DISCO	30GB
NIC	1 (in base alla rete del cliente)

NOTA: in alternativa alla VM è possibile installare la sonda di monitoring su hardware dedicato, per ulteriore livello di affidabilità.
In questo caso la piattaforma sarà valutata con proposta specifica

4 OFFERTA ECONOMICA

Il contratto relativo al Servizio di Assistenza Specialistica e Monitoraggio ha validità fino al 31/12/2024 con opzione di rinnovo per l'anno 2025.

Il monitoraggio verrà applicato sui dispositivi presenti nella vostra infrastruttura, considerando sia l'infrastruttura attiva, ovvero tutto quello che fa riferimento a dispositivi come switch, accesspoint, schede telefoniche e similari, sia l'infrastruttura passiva, ovvero ciò che fa riferimento agli impianti di trasmissione dati all'interno degli edifici

L'offerta prevede inoltre un intervento di ripristino straordinario delle infrastrutture in modo che il servizio venga erogato a partire da una situazione stabile e correttamente funzionante.

Viene proposta opzione di rinnovo del servizio per l'anno 2025

CANONE DI ASSISTENZA FULL e MONITORAGGIO PROATTIVO FINO AL 31/12/2024	
Canone contratto FULL Validità 01/10/2024 fino al 31/12/2024 Completo di rinnovo del sistema di monitoraggio passivo	€ 3.937,50
Canone contratto FULL Validità 01/10/2024 fino al 31/12/2024 Completo di rinnovo del sistema di monitoraggio attivo	€ 1.687,50
Intervento straordinario di ripristino infrastruttura passiva	€ 11.812,50
Intervento straordinario di ripristino infrastruttura attiva	€ 5.062,50
Totale offerta 2024	€ 22.500,00
L'importo è comprensivo dei costi per la sicurezza pari ad € 118,98	

CANONE DI ASSISTENZA FULL e MONITORAGGIO PROATTIVO FINO AL 31/12/2025	
Canone contratto FULL Validità 01/01/2025 fino al 31/12/2025 Completo di rinnovo del sistema di monitoraggio passivo	€ 15.750,00
Canone contratto FULL Validità 01/01/2025 fino al 31/12/2025 Completo di rinnovo del sistema di monitoraggio attivo	€ 6.750,00
Totale offerta 2025	€ 22.500,00
L'importo è comprensivo dei costi per la sicurezza pari ad € 118,98	

Quanto non espressamente menzionato è da ritenersi escluso.

5 CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA

Prezzi	Netti IVA esclusa
Validità offerta	60 gg
Fatturazione	Trimestrale posticipata
Pagamento	Da definire
Orario di attività	LUN-VEN / 8.00 18.00 (orari extra saranno quotati a parte)
Altre condizioni	Per ogni ulteriore condizione diversa da quanto indicato nel presente documento, è da ritenersi valido quanto previsto in "CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO"

Eventuali forniture e opere aggiuntive saranno oggetto di offerta in corso d'opera e/o consuntivazione finale.

SHORTAGE DEGLI APPARATI

Le Parti sono consapevoli del fatto che l'attuale situazione geo politica e/o sanitaria sta generando un problema mondiale di approvvigionamento scorte e forniture (cd shortage), che potrebbe direttamente o indirettamente incidere sul corretto svolgimento del presente rapporto contrattuale. Ove necessario, AXIANS si riserva pertanto la facoltà di modificare i termini negoziali in ragione dell'evolversi della situazione, senza che per tale ragione il Cliente possa vantare alcuna pretesa indennitaria e/o risarcitoria.

INFORMAZIONI TECNOLOGICHE

AXIANS informa il Cliente che il ricorso alle tecnologie e/o soluzioni informatiche, o sistemi di comunicazione possono comportare l'esposizione a rischi di perdita di dati e archivi elettronici, hacking o infezioni da virus informatici che possono colpire il patrimonio informativo.

Questi rischi sono inerenti a queste tecnologie, ed AXIANS non può dunque essere ritenuta responsabile. AXIANS, soggetto certificato ISO 27001, adotta gli accorgimenti all'avanguardia ai fini della tutela del Cliente e dei suoi dati.

Purtuttavia, come ogni operatore, non può garantire che le soluzioni da esso adottate riescano a rilevare o impedire eventi dannosi o pericolosi causati da comportamenti dolosi di Terzi (a titolo esemplificativo virus, tentativi di intrusioni); ove ciò avvenga, è pertanto esclusa ogni responsabilità di AXIANS verso il Cliente per ogni conseguente danno.

AXIANS consiglia di stabilire una procedura di sicurezza e di backup del sistema e dei dati, di usare password forti cambiate regolarmente, di limitare l'accesso ai dati e alle installazioni tecniche, di usare la versione aggiornata del software di sicurezza, di controllare lo stato e l'uso dei sistemi e delle apparecchiature, di controllare la validità delle connessioni esterne. Il Cliente avrà cura, se lo ritiene necessario, di sottoscrivere un'estensione della polizza assicurativa "rischio informatico". Il Cliente rimane custode e responsabile del contenuto dei dati sulla sua rete e/o applicazioni.

Il Cliente è informato che AXIANS non può garantire il rispetto dei limiti di tempo in caso di un malfunzionamento che richiede lo sviluppo o l'aggiornamento di un software o microcodice dell'attrezzatura del Cliente. Pertanto, il Cliente rinuncia a qualsiasi reclamo in merito. Le modifiche hardware indotte dalla correzione del malfunzionamento (come l'estensione della memoria) non sono incluse nel prezzo.

OBBLIGHI DEL CLIENTE (PER CONTRATTI DI SERVIZI)

Il Cliente dovrà consentire libero accesso ai locali ed alle apparecchiature, fornendo al personale quanto necessario all'espletamento del servizio. Il Cliente comunicherà in anticipo ad AXIANS le regole di accesso alle installazioni, specialmente quelle tecniche.

Qualsiasi perdita di tempo causata da una difficoltà di accesso nonché interventi di supporto nel caso di errori dovuti a cause esterne ai software, saranno conteggiati ad ore e fatturati in aggiunta ai Servizi.

Il Cliente è tenuto a non eseguire alcun intervento direttamente od a mezzo terzi.

Prima dell'esecuzione dei Servizi e per tutta la durata del Contratto, il Cliente dovrà:

mettere a disposizione di AXIANS le risorse necessarie e garantire la logistica adeguata all'esecuzione dei servizi; assicurarsi, prima di qualsiasi cambiamento, che non influisca sul corretto funzionamento dei servizi contrattuali; fornire ad AXIANS qualsiasi dato, documentazione, software e informazione necessaria per la corretta esecuzione dei Servizi; soddisfare eventuali requisiti tecnici; designare un interlocutore unico, competente e formato; salvare regolarmente i dati, a meno che non diversamente stabilito; assicurarsi di avere la capacità di

fornire un accesso a Internet conforme al requisito tecnico; assicurarsi di essere in grado di fornire un accesso alla manutenzione remota per i team di supporto tecnico di AXIANS; trasferire le password e/o i codici di identificazione necessari ad AXIANS; garantire AXIANS da qualsiasi azione da parte di terzi relativamente ai servizi erogati; ottenere ogni autorizzazione necessaria all'uso dei prodotti installati e garantire AXIANS da qualsiasi azione da parte di terzi.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E NOMINA RESPONSABILE ESTERNO (PER CONTRATTI DI SERVIZI)

I dati personali delle persone e degli organismi in rapporti con AXIANS saranno trattati secondo le specifiche istruzioni del Titolare, in conformità a quanto disposto dalla legge vigente in materia di trattamento dei dati personali ed in particolare con le disposizioni del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati 679/2016. Con il presente contratto, il Cliente, quale Titolare del Trattamento, nomina AXIANS Responsabile Esterno del Trattamento dei Dati Personali ex art. 28 GDPR.

I Dati Personali che potrebbero essere messi a disposizione del Responsabile da parte del Titolare ai sensi del presente accordo sono i seguenti:

Dai di identificazione: identità e indirizzo e-mail degli utenti; Dati di accesso: login utenti, password, log di connessione; indirizzi IP del parco computer del Cliente.

Le categorie degli Interessati sono: Utenti del Sistema Informativo del Cliente.

Le credenziali di accesso, i dati di identificazione e login degli utenti per i Servizi saranno conservati per la durata del rapporto commerciale.

I dati personali trattati per le operazioni di scansione del traffico di rete (log di scansione, risultati di scansione, rapporto di scansione dagli strumenti di scansione), secondo le specifiche istruzioni ricevute dal Titolare, saranno conservati per la durata del Contratto, salvo istruzioni diverse da parte del Cliente. In caso di rinnovo del Contratto, i dati saranno conservati conseguentemente fino alla nuova scadenza salvo istruzioni diverse da parte del Cliente. Questi dati saranno resi disponibili solo alle persone autorizzate al trattamento per l'esecuzione dei servizi.

AXIANS, quale Responsabile Esterno del Trattamento Dati, nei limiti e per le finalità connesse al presente contratto:

- tratta i dati personali soltanto su istruzione del titolare del trattamento, anche in caso di trasferimento di dati personali verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, salvo che lo richieda il diritto dell'Unione o nazionale cui è soggetto il responsabile del trattamento; in tal caso, il responsabile del trattamento informa il titolare del trattamento circa tale obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che il diritto vieti tale informazione per rilevanti motivi di interesse pubblico;
- garantisce che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza;
- adotta tutte le misure richieste ai sensi dell'articolo 32;
- tenendo conto della natura del trattamento, assiste il titolare del trattamento con misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare l'obbligo del titolare del trattamento di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato;
- assiste il titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del responsabile del trattamento;
- su scelta del titolare, cancella o gli restituisce tutti i dati personali dopo che è terminata la prestazione dei servizi relativi al trattamento e cancella le copie esistenti, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati membri preveda la conservazione dei dati;
- mette a disposizione del titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al presente articolo;
- informa il titolare del trattamento qualora, a suo parere, un'istruzione violi il presente regolamento o altre disposizioni, nazionali o dell'Unione, relative alla protezione dei dati.

Il Titolare conferisce autorizzazione generale scritta al Responsabile ad avvalersi di altri responsabili per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del Titolare ("Sub-responsabile").

Il Titolare non potrà addebitare al Responsabile – a qualsiasi titolo – alcuna somma o penale in relazione a sanzioni comminate a carico del Titolare ai sensi del Regolamento. Il Responsabile sarà esclusivamente responsabile delle attività svolte sotto il suo diretto controllo nell'ambito del presente Contratto.

Rimane in ogni caso esclusa la responsabilità del Responsabile Esterno per eventuali vulnerabilità di sicurezza, nonché per eventuali conseguenze derivate dallo sfruttamento di tali vulnerabilità presenti nell'infrastruttura del Titolare, oltre che per tutte le operazioni effettuate dal Titolare stesso o da terzi non autorizzati.

La presente nomina è efficace per la medesima durata del Contratto e/o per l'erogazione dei Servizi e scadrà il giorno della scadenza e/o altra cessazione dello stesso.

PER ACCETTAZIONE

data _____

firma _____

Approvazione specifica Ai sensi e per gli effetti di cui agli articoli 1341-1342, il Cliente dichiara di avere esaminato e specificatamente accettato le seguenti clausole delle Condizioni Generali di Contratto allegate alla presente Offerta: art. 3 Prezzi e pagamenti; art. 4 Modifiche e variazioni; art. 5 Condizioni di fornitura; art. 7 Revisione prezzi; art. 8 Sospensione dell'esecuzione del contratto; art. 9 Garanzia dei Prodotti; 10 Limiti di Responsabilità; art. 12 Obblighi del Cliente; art. 15 Vendita con riserva di proprietà; art. 16 Riservatezza; art. 17 Distrazione del personale; art. 19 Clausola risolutiva espressa e penale; art. 20 Facoltà di recesso e penale; art. 21 Legge applicabile-Foro competente; art. 23 Modello di Organizzazione e Gestione 231; art. 24 Trattamento dei dati Personali; art. 25 Forza maggiore; art. 26 Export Control

PER ACCETTAZIONE

data _____

firma _____