

all. To Set. N. 1202/AV3
del

1 settembre 2016

Rif. Doc. N. 3194B_Revisione/15

20 OTT. 2016



VEM sistemi

AZIENDA SANITARIA UNICA REGIONALE - AREA VASTA 3 - MACERATA

Largo Belvedere Sanzio.1

62100, Macerata, MC

c.a. Tartabini Luigi

Oggetto: Servizi maintenance CISCO hardware

Gent.mo Luigi,

Facendo seguito alle esigenze emerse durante i colloqui intercorsi, con la presente siamo a formularVi la nostra proposta tecnico/economica relativa alla richiesta in oggetto.

Nell'augurarci di avere interpretato le Vostre esigenze, con l'occasione porgiamo distinti saluti.

Maurizio Caldarelli

VEM sistemi S.p.A.
Via degli Scavi, 36
47122 Forlì (FC)
T +39 0543 725005
F +39 0543 725277
info@vem.com
www.vem.com

I nostri uffici sono a:
Forlì, Milano, Modena,
Padova, Senigallia

Capitale Sociale
€ 500.000 i.v.
Registro Imprese
FC 01803850401
R.E.A. FC 217998
C.F./P. IVA 01803850401

Sommario

Contratti stipulati fra le parti	2
net.assistance: dettaglio	2
Livelli di servizio	2
Perimetro.....	3
Baseline	3
(*)Note Integrative:	4
Condizioni generali di erogazione dei servizi.....	6

Contratti stipulati fra le parti

Nel presente documento riportiamo l'elenco dei contratti in scadenza e una breve descrizione dei singoli servizi sottoscritti, soffermandoci in particolare sui livelli di servizio e sul perimetro: maggior informazioni inerenti i servizi potranno essere ricavate dalla scheda servizio che può essere richiesta a VEM.

La tabella indica i contratti di servizio in scadenza e la relativa valorizzazione economica:

ID Contratto	Profilo	Descrizione	Decorrenza rinnovo
Nuova proposta (ex 50318)	AP-YA	Net.assistance Premier Yellow Alert	01/10/16 - 30/09/17
Nuova proposta (ex 50319)	AP-YA	Net.assistance Premier Yellow Alert	01/10/16 - 30/09/17

COMPLESSIVAMENTE Canone annuo : Euro 7.350,00 IVA esclusa

net.assistance: dettaglio

Di seguito si dettagliano livelli di servizio e perimetro dei contratti in scadenza.

Livelli di servizio

Il servizio net.assistance Premier prevede, per gli apparati a perimetro del servizio:

- Intervento on-site in caso di guasto
- Apparati in sostituzione in caso di guasto
- Personale qualificato da remoto e presso il cliente per ripristino configurazione

Il livello di servizio (*) sottoscritto è:

- Premier Yellow Alert (AP YA):
 - Fascia di richiamata: lun-ven (feriali) 8:30-12:30, 14:00-18:00
 - Fascia di intervento : lun-ven (feriali) 8:30-12:30, 14:00-18:00
 - Tempo richiamata: 2 ore
 - Tempo intervento: 8 ore

Perimetro

Baseline

Di seguito riportiamo l'elenco materiali facente parte il perimetro del servizio alla data di avvio del contratto di servizio:

ID Contratto Nuova Proposta (ex H50318): baseline (Premier Yellow Alert)

Sede	Marca	Modello	Descrizione	S/N	End-of-support Date
MACERATA	CISCO	WS-C3750G-12S-S	Switch Cisco 3570 12p SFP	FCZ1421708E	31-JAN-2018
MACERATA	CISCO	WS-C3750G-48TS-S	Switch Cisco 3570 48p	FCZ142070J6	31-JAN-2018
MACERATA	CISCO	AIR-CT5508-25-K9		FCW1830L0AM	Not Available

ID Contratto Nuova Proposta (ex H50319): baseline (Premier Yellow Alert)

Sede	Marca	Modello	S/N	End-of-support Date
MACERATA	CISCO	WS-C2960+24TC-S	FCW1816A08E	Not Available
MACERATA	CISCO	WS-C2960+24TC-S	FCW1816A0BG	Not Available
MACERATA	CISCO	WS-C2960+24TC-S	FOC1816Y05G	Not Available
MACERATA	CISCO	WS-C2960+24TC-S	FOC1816Y05J	Not Available
MACERATA	CISCO	WS-C2960+48TC-S	FCQ1743Y4Y8	Not Available
MACERATA	CISCO	WS-C2960X-48TS-L	FCW1815A3NQ	Not Available
MACERATA	CISCO	WS-C2960X-48TS-L	FOC181554HR	Not Available
MACERATA	CISCO	WS-C2960X-48TS-L	FOC18525721	Not Available
MACERATA	CISCO	WS-C2960X-48TS-L	FOC1852573C	Not Available
MACERATA	CISCO	C2960X-STACK	FDO18120D77	Not Available
MACERATA	CISCO	C2960X-STACK	FDO18120EE1	Not Available

(*)Note Integrative:

1. Best Effort

Rappresentano delle esclusioni ai livelli di servizio i seguenti eventi:

- **ESCALATION AL VENDOR:** qualora sia necessario coinvolgere il Vendor, VEM tramite il suo NOC effettuerà la gestione del processo di escalation, utilizzando dove possibile la partnership esistente tra VEM e il Vendor. Nel caso di escalation al Vendor, se non pattuiti servizi diretti tra Cliente e Vendor, NON possono essere applicati gli stessi livelli di servizio stipulati tra Cliente e VEM: in questi casi i tempi di risposta sono *best effort* (**).
- **END OF SUPPORT (EOS) MANAGEMENT:** per i prodotti identificati dal VENDOR nello stato di End of Support (EoS) il produttore non garantisce alcun servizio di supporto sia sulle componenti hardware che sulle componenti software. Dato tale assunto di partenza, al fine di garantire al Cliente la continuità del servizio espletato da tali apparati, VEM garantisce un servizio di sostituzione dell'apparato hardware e ripristino software in modalità *best effort* ove non siano state previste parti sostitutive dedicate, ma sia prevista la loro ricerca contestualmente alla segnalazione del guasto. La sostituzione avverrà quindi compatibilmente con la disponibilità delle parti sostitutive sui canali di fornitura normalmente utilizzati da VEM. Per tutti gli apparati identificati dal produttore in End of Support e per le corrispettive parti sostitutive (anch'esse in EoS), non sarà possibile ottenere aggiornamenti dei software operativi (IOS, CatOS) oppure aprire case al centro di supporto Cisco TAC per la risoluzione di eventuali problemi. Allo stesso tempo non sarà possibile attuare alcun aggiornamento di tipo Minor e Major Release su tutti gli apparati identificati dal produttore in End of Support. Durante la fase di Transition saranno comunicate le date di End of Support di ciascun apparato del perimetro.
- **NON RISPETTO REQUISITI MINIMI DI SISTEMA INDICATI DAL VENDOR:** anche in questo caso VEM garantisce un servizio solo in modalità *best effort*. In questi casi Vem Sistemi metterà in campo le proprie competenze, ma non potrà affidarsi al Vendor per escalation di anomalie e la risoluzione del problema in questi casi potrebbe essere solo di rispettare le indicazioni del vendor su linee guida o requisiti minimi di sistema e quindi sfociare in un progetto evolutivo specifico.
- **SITUAZIONI DI SOVRACCARICO SEGNALATE:** nel caso in cui VEM segnali al Cliente una situazione critica di sovraccarico di un apparato scaturisce un progetto di revisione. Qualora il Cliente non prosegua con l'implementazione del progetto di adeguamento e di revisione e si verifichino ticket sull'apparato precedentemente segnalato VEM interverrà in modalità *best effort* e la risoluzione in questi casi potrebbe essere quella di realizzare quanto indicato precedentemente nel progetto di adeguamento.
- **FATTORI AMBIENTALI, ELETTRICI, DOLO, CALAMITA' NATURALI:** questi fattori comportano un'esclusione all'applicazione degli SLA. In questi casi VEM opera in modalità *best effort* e potrebbe richiedere la sostituzione a pagamento dell'hardware in quanto non è detto sia possibile riparare il materiale danneggiato ed ottenere la copertura assicurativa a fronte di questi eventi. Per evitare esclusioni a fronte di problemi elettrici consigliamo di collegare gli apparati ad una linea privilegiata o sotto gruppo di continuità.

(**) con il termine Best Effort si intende il migliore servizio erogabile con le informazioni disponibili al momento della richiesta, tenuto conto dei vincoli presenti e le cui modalità/tempistiche di erogazione non sono determinabili a priori.

2. Transition Phase

Con il termine Transition Phase si identifica un periodo determinato di tempo, identificabile in un periodo di 6 (sei) settimane dalla ricezione dell'ordine, necessario al rinnovo e messa in esercizio del servizio di manutenzione hardware oggetto del Contratto.

Pertanto per evitare che durante l'intero periodo di Transition Phase il servizio sia erogato in modalità *best effort*, è necessario che l'ordine di rinnovo arrivi almeno 6 settimane prima della scadenza del servizio in essere.

3. Durata minima manutenzione

La manutenzione hardware ha durata minima di 12 mesi.

Condizioni generali di erogazione dei servizi

Vi presentiamo le condizioni praticate da VEM Sistemi S.p.A., condizioni che, nel caso di Vs. adesione alla proposta, regoleranno i rapporti contrattuali:

VEM sistemi

Validità dell'offerta	30 gg. dalla data della presente fatte salve variazioni causate da aumenti avvenuti a causa delle fluttuazioni del dollaro o variazioni delle condizioni di approvvigionamento.
Inizio dell'attività	Come da accordi relativi alla attivazione dei servizi.
Consegna	Da concordare in fase di conferma della presente offerta. La consegna del materiale eventualmente necessario per l'erogazione dei servizi avverrà a cura e spese di VEM Sistemi S.p.A., secondo modalità dalla stessa fissate (vettore-spedizioniere; trasporto in proprio). Dal momento della consegna, ogni rischio inerente alla perdita o al danneggiamento delle apparecchiature sarà a carico del cliente.
Modalità di esecuzione	Per l'esecuzione dei lavori deve essere consentito libero accesso ai luoghi di installazione per sopralluoghi e verifiche e la possibilità di operare nei locali da attrezzare in orario normalmente lavorativo, in modo continuativo e senza interruzioni. Ritardi dovuti al non verificarsi di dette condizioni comporteranno un onere aggiuntivo che sarà fatturato a consuntivo alle normali tariffe di VEM Sistemi. I locali destinati all'installazione delle macchine saranno attrezzati in conformità alla specifiche tecniche evidenziate da VEM a cura e spese del cliente, prima della consegna delle macchine. VEM Sistemi S.p.A. sarà informata dell'avvenuta esecuzione dei lavori e provvederà ad ispezionare i locali per verificarne la conformità a quanto necessario. Ove gli stessi non siano conformi, VEM Sistemi S.p.A. lo specificherà al Cliente, al quale spetterà decidere se dare corso egualmente all'inizio lavori da parte di VEM Sistemi S.p.A., ove tecnicamente possibile, o procedere all'adeguamento. In caso VEM Sistemi S.p.A. non possa rispettare l'inizio lavori previsto nella proposta a causa della mancata predisposizione dei locali idonei, alla stessa sarà riconosciuta una proroga nell'inizio e termine lavori almeno pari al maggior tempo richiesto dal Cliente e salvo il diritto di VEM Sistemi S.p.A. di stabilire un tempo maggiore di inizio lavori, in ragione della propria tempistica. Resta inteso che in caso il Cliente richieda l'esecuzione dei lavori nonostante la difformità dei locali segnalata da VEM Sistemi S.p.A., lo stesso si accollerà ogni correlato rischio di cattivo funzionamento, guasti etc. in dipendenza di ciò. L'installazione sarà effettuata a cura e spese di VEM Sistemi S.p.A. e terminerà con un collaudo complessivo del sistema, effettuato mediante l'uso di test o programmi diagnostici standard forniti dal costruttore il cui verbale sarà sottoscritto dal tecnico di VEM Sistemi S.p.A. e dal legale rappresentante dell'acquirente, da persona dotata dei poteri di rappresentanza per statuto o delega, che lo dichiarerà sotto la propria responsabilità al momento della sottoscrizione o da persona delegata per iscritto. In tale caso, la delega sarà consegnata al tecnico di VEM Sistemi S.p.A. La sottoscrizione del verbale determinerà l'accettazione dei materiali, prodotti e lavori.
Prezzi	Il corrispettivo dei servizi viene quantificato con canone annuo, indicato al cliente al netto dell'I.V.A. Qualora l'erogazione dei servizi comprenda la fornitura di materiali il corrispettivo concordato comprende altresì la messa a disposizione di detti materiali, nonché la documentazione di corredo degli stessi fornita dal produttore, costi di installazione e licenze software - ove anch'esse siano oggetto della commessa -. Per i materiali per i quali sarà eventualmente richiesta dal cliente la consegna in date al di fuori di quelle concordate per gli interventi tecnici, verranno addebitate in fattura € 15,00 per ogni spedizione a titolo di parziale rimborso spese. Gli imballaggi, così come i materiali forniti, restano di proprietà di VEM Sistemi S.p.A., anche quando è previsto che siano, o dovessero comunque essere, mantenuti presso la sede del cliente.
Condizioni di fatturazione	100% annuale anticipata
Condizioni di pagamento	I prezzi indicati si intendono per pagamento tramite B.B. a 60 gg. d.f.f.m.
Erogazione dei servizi nella modalità "as is"	VEM Sistemi S.p.A. non assume alcuna obbligazione o presta alcuna garanzia che non sia espressamente prevista in offerta. Ad eccezione della garanzia di rispondenza alle informazioni ricevute dal cliente, i servizi vengono presentati ed erogati nella modalità "as is", senza garanzia di risultato in relazione all'oggetto del contratto con il cliente e, tra l'altro, senza garanzia di idoneità ai particolari scopi che, mediante la richiesta della loro erogazione, il cliente si sia eventualmente prefigurato. VEM Sistemi S.p.A. non risponde dei danni diretti, indiretti o consequenziali comunque subiti dal cliente in dipendenza dell'uso o del mancato uso dei servizi.
SLA e cause di esclusione dello SLA	La descrizione dei servizi può contenere (a) il livello di servizio che VEM Sistemi S.p.A. garantisce, o (b) i diversi livelli di servizio che può garantire a seconda della scelta effettuata dal cliente nonché (c) le particolari ipotesi di esclusione della garanzia di raggiungimento del livello di servizio. Il cliente ha il dovere di prendere atto, ed accetta espressamente con la

	sottoscrizione dell'offerta, che tali ipotesi non verranno tenute in considerazione ai fini del calcolo del livello di servizio (ad es. ai fini del calcolo dell'“up-time”), in quanto questo è influenzato da fattori che esulano dalla sfera di controllo di VEM Sistemi S.p.A., e la massima diligenza professionale che questa si impegna comunque a tenere nella erogazione dei servizi potrebbe non essere di per sé in grado di assicurarne il rispetto. VEM Sistemi S.p.A. non risponde di risultati diversi rispetto al raggiungimento di detti livelli di servizio nelle ipotesi in cui questo è garantito. Il cliente prende atto sin da ora che il mancato rispetto delle istruzioni fornite, anche verbalmente, da VEM Sistemi S.p.A., potrà impedire la corretta fruizione dei servizi. Le somme che il cliente potrà chiedere a VEM Sistemi S.p.A. a titolo di indennizzo e/o risarcimento in ipotesi di sua responsabilità non potranno comunque complessivamente superare il corrispettivo a loro rispettivamente spettante per la erogazione dei relativi servizi, in ogni caso con espressa esclusione di danni indiretti, consequenziali o da perdita di profitto.
Garanzia delle apparecchiature	VEM Sistemi S.p.A. dichiara che le apparecchiature eventualmente fornite per l'erogazione dei servizi sono coperte da garanzia del produttore quanto al buon funzionamento e all'assenza di vizi, franco sede VEM Sistemi S.p.A. È garantito pertanto, a scelta del produttore, la sostituzione o la riparazione del prodotto o del componente non funzionante/difettoso. La garanzia non opera per guasti causati da scariche elettriche, sbalzi di tensione, non corretto uso dell'apparato. La garanzia inclusa nel canone dei servizi prevede il reintegro della parte hardware difettosa e le prestazioni di manodopera necessarie per il reintegro.
Onere del cliente di fornire informazioni adeguate	I servizi sono stati proposti da VEM Sistemi S.p.A. in base alle informazioni fornite dall'acquirente, il quale resta l'unico responsabile della correttezza delle informazioni e della scelta finale. In nessun caso il committente avrà diritto a risarcimento di danni di qualsiasi genere derivanti da inadeguatezza dei servizi scelti all'attività e alle funzioni cui sono destinati dal cliente o da fermo dell'impianto per guasti, perdita di dati, perdita di produzione, nemmeno durante il periodo di garanzia.
Garanzia software e Servizi Standardizzati del Produttore	Il software ed eventuali servizi standardizzati del produttore commercializzati da VEM Sistemi S.p.A. è concesso in uso alle condizioni, con le garanzie, i limiti di cui alla documentazione del produttore che si allega a far parte integrante, giacché non è prerogativa di VEM sistemi modificare in alcun modo quanto previsto dal produttore”. Il software viene consegnato nello stato in cui il produttore l'ha commercializzato. I servizi sono erogati dal produttore o da suoi fornitori. VEM Sistemi S.p.A. non è a nessun titolo responsabile di insufficienze, deficienze, difetti del software o dei servizi, interruzione o sospensione o ritiro dal mercato del software o dei servizi. VEM Sistemi S.p.A. non sarà tenuta ad informare il cliente di eventuali problematiche correlate al prodotto successivamente alla data del contratto, né di malfunzionamenti che si rivelino successivamente al collaudo, da qualunque causa dipendenti e, in particolare, senza che l'elenco abbia carattere esaustivo, ma meramente semplificativo, derivanti da ulteriori installazioni, manomissioni, aggiunte, etc. di programmi, sistemi/ambienti operativi, etc.
Conformità alle leggi	Vem sistemi rivende solo apparati con certificazioni e marcature conformi alle leggi vigenti.
Informativa sul trattamento dei dati personali (D.lgs. 196/03, art. 13)	Vem Sistemi effettua il trattamento dei Vostri dati personali nel rispetto del D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196. L'informativa dettagliata, resa ai sensi dell' art. 13, è consultabile accedendo alla sezione “Privacy” del sito www.vem.com
Sistema Qualità	Per eventuali suggerimenti, segnalazioni e reclami è disponibile l'indirizzo di posta: sistemaqualita@vem.com
Clausole	Per ogni controversia nascente dal presente contratto, incluse quelle circa la sua validità, efficacia, risoluzione, etc. è competente esclusivamente il Foro di Forti.

Il Cliente ha preso atto e correttamente inteso e valutato tutte le clausole sopra riportate e anche agli effetti della disciplina dell'art. 1341 e 1342 C.C. dichiara di accettarle senza riserva alcuna.

Per accettazione
Timbro e Firma