



**auroranetwork.it**

*information and communication technology*

## Contratto assistenza Sistemistica (CASIS)



*"Alcuni pensano che la cosa più importante sia il prezzo, altri la qualità.  
Noi siamo d'accordo con entrambi."*

Da più di 20 anni, Aurora Network supporta i propri clienti nello sviluppo di software applicativo e piattaforme web.

I nostri contratti di assistenza sono la sintesi dell'attenzione prestata alle differenti esigenze che ci hanno permesso di elaborare un accordo di partnership tecnologica moderno e flessibile, finalizzato all'ottimizzazione degli investimenti e ad un servizio di altissima qualità.



## Indice dei contenuti

pag. 3	Servizi a tariffe agevolate
pag. 3	Modalità di intervento
pag. 4	Determinazione dei costi
pag. 6	Richieste di intervento ordinario
pag. 6	Richiesta interventi con sovrapprezzo
pag. 6	Condizioni Generali di Fornitura

## Servizi a tariffe agevolate

Con la sottoscrizione del contratto CASIS, il Cliente gode di un listino scontato rispetto al listino standard al pubblico per i seguenti servizi:

- **Assistenza Sistemistica:** fornitura del servizio di Assistenza Tecnica Sistemistica Specialistica su reti informatiche e telematiche.
- **Assistenza Hardware:** coordinamento e controllo degli interventi tecnici del produttore per apparecchiature coperte da garanzia 'OnSite', supporto ed eventuale sostituzione per apparecchiature con garanzia 'Carry In'.

L'importo iniziale del contratto viene accreditato nella forma "a scalare" con l'obiettivo di semplificare la gestione dei piccoli interventi necessari al buon funzionamento del sistema informativo. Il "monte valore", acquistato attraverso l'apposito modulo d'ordine, verrà scalato calcolando il costo degli interventi secondo le modalità previste nel contratto.

## Modalità di intervento

Il servizio di assistenza viene fornito nelle seguenti modalità:

- **On-Site:** intervento effettuato direttamente presso la sede del Cliente o le sedi secondarie e/o periferiche.
- **Telefonica:** intervento tecnico effettuato telefonicamente; in questo caso il personale tecnico supporta il Cliente nei passaggi da compiere oppure spiega le modalità alternative di risoluzione della problematica.
- **Teleassistenza:** intervento effettuato tramite connessione remota. I tempi di intervento garantiti in questa modalità sono di 16 ore lavorative.
- **Sede Aurora Network:** progettazione, analisi, installazione e configurazione di hardware e software, stesura di documentazione ed attività di test.





## Determinazione dei costi

Le componenti di costo di ogni singolo intervento sono le seguenti:

- A) Tipologia Tariffazione;
- B) Diritto di Chiamata;
- C) Spese di Trasferta.

A) **Tipologia Tariffazione:** indica le differenti tariffe che vengono applicate in base all'intervento effettuato. Gli interventi sono classificati nelle seguenti categorie:

- Sistemista Junior (Attività su Personal Computer): installazione e configurazione sistemi operativi e applicativi locali (sia stand-alone che in ambito di rete). Installazione e configurazione periferiche locali e hardware su PC. Cablaggi e installazioni postazioni Rack. Analisi e soluzione di problematiche software dei PC.

- Sistemista Senior Microsoft (Attività su Server): progettazione e installazione sistemi informativi operanti in ambito di rete. Installazione e configurazione macchine server per funzionalità di rete. Installazione/ configurazione ed ottimizzazione sistemi operativi ed applicativi di collaborazione su macchine server. Installazione e condivisione di servizi Internet/Intranet. Sistemi di sicurezza e storage. Configurazione periferiche di rete.

B) **Diritto di Chiamata:** sovrapprezzo che il Cliente si impegna a riconoscere in base al grado di urgenza dell'intervento come indicato nel listino prezzi.

C) **Spese di Trasferta:** rimborso forfettario delle spese di trasferta indicate nel listino prezzi.

Il costo degli interventi effettuati comprensivi di diritti e spese, verranno scalati dal monte valore indicato nel modulo d'ordine sottoscritto dal Cliente.

## Richieste di intervento ordinario

Le richieste di intervento potranno essere inoltrate:

- **Via Fax:** al numero di fax 0341-287557
- **Via E-mail:** inviando un messaggio di posta elettronica all'indirizzo: assistenza@auroranetwork.it
- **Telefonicamente:** Call Center 0341-287571

## Richiesta di interventi con sovrapprezzo

Per richiedere interventi urgenti, prioritari o in orari extra-lavorativi con sovrapprezzo come da listino CASIS, occorre inviare una richiesta di intervento via fax sottoscritta dal rappresentante legale dell'azienda.

N.B. Le ore lavorative fanno sempre riferimento ai seguenti orari d'ufficio: da lun. a ven. 09.00 - 13.00 e 14.00 - 18.00.

## Condizioni Generali di Fornitura

### 1 - Oggetto del contratto

Aurora Network Srl si impegna a fornire al Cliente i propri Servizi nelle modalità e condizioni contenute nel presente contratto e secondo le specifiche previste nell'offerta accettata dal Cliente con Conferma d'Ordine.

### 2 - Corrispettivi economici o canoni

Il monteverale deve essere confermato da Aurora Network e non potrà superare del 20% l'importo delle attività sistemiche effettivamente svolte durante l'anno solare precedente.

Il Cliente verserà il corrispettivo dovuto secondo le modalità previste e specificate nel modulo d'ordine allegato al presente contratto. In caso di ritardo nel pagamento il Cliente dovrà versare gli interessi di mora ex art. 1224 c.c. che verranno calcolati automaticamente.

### 3 - Esclusioni di operatività e limitazioni di responsabilità

Il Contratto di Manutenzione non comprende in nessun caso la sostituzione gratuita di parti hardware, software e/o materiale di consumo. Il Contratto si applica esclusivamente al software sviluppato





da Aurora Network Srl.

Aurora Network Srl risulterà esente da responsabilità di qualsiasi danno arrecato al Cliente e/o ai dipendenti di questo e/o a terzi, o direttamente o indirettamente derivante dall'erogazione dei propri servizi, salvo nei casi di dolo e colpa grave previsti dalla legge.

#### **4- Durata e rinnovo**

Il contratto scadrà improrogabilmente il 31/12 dell'anno di sottoscrizione. Il rinnovo per l'anno solare successivo avverrà solo a seguito di accettazione di una nuova proposta contrattuale. Qualora, al momento della scadenza del Contratto, l'importo anticipato dal Cliente per il Contratto di Assistenza Sistemistica non risultasse esaurito, Aurora Network provvederà, senza maggiorazione alcuna di interessi, a renderlo disponibile per attività di assistenza sistemistica alle tariffe di listino in vigore nel momento in cui tali interventi verranno richiesti dal Cliente. Altresì, il Cliente potrà richiedere che tale importo venga accreditato al proprio monte valore al momento del rinnovo del contratto stesso.

#### **5- Risoluzione del Contratto**

Il presente contratto potrà essere risolto su richiesta di ciascuna delle parti per cause di forza maggiore e per le altre cause previste dall'Ordinamento Giuridico.

#### **6- Foro di competenza in via esecutiva**

Per qualsiasi controversia eventualmente derivante da o relativa all'interpretazione ed esecuzione di questo contratto, è esclusivamente competente il Foro di Lecco.

#### **7- Oneri fiscali**

I corrispettivi del presente contratto sono soggetti all'I.V.A. prevista dal D.P.R. 26.10.1972 n. 633 e successive modificazioni ed integrazioni.

#### **8- Divieto di cessione**

Il presente contratto non può essere ceduto a terzi.

### Sicurezza

I dati sono l'asset numero uno di ogni azienda. La nostra maggiore attenzione è sempre stata rivolta alla loro protezione totale e costante.

### Continuità

Un supporto tecnico rapido ed efficiente garantisce la continuità dei servizi eliminando i tempi di fermo macchina.

### Prevenzione

Attività finalizzate alla prevenzione di anomalie che possano causare fermi operativi e danni all'attività del Cliente.

### Controllo

Interventi programmati e costanti e attività di test di funzionalità sono determinanti per un software di alta qualità.

### Supporto

Documentazione costantemente aggiornata e informazioni relative alle soluzioni tecnologicamente più avanzate.

### Controllo dei costi

Il contratto CASIS offre la possibilità di tenere i costi di manutenzione della propria rete informatica sotto controllo.

### Normative

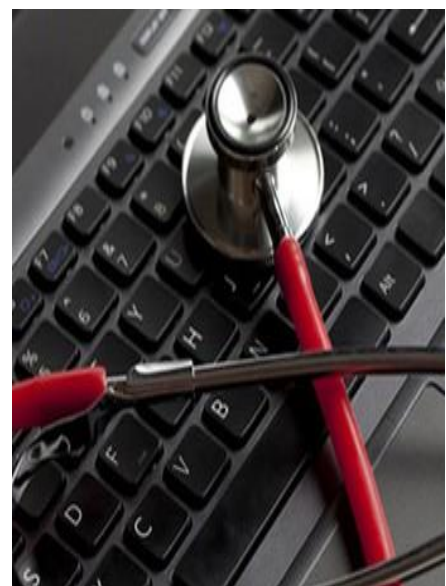
I nostri tecnici agiscono nel rispetto delle normative internazionali sulla creazione di reti e nel rispetto delle normative nazionali sulla tutela dei dati aziendali.

### Certificazioni

Le attività ed il continuo aggiornamento dei nostri tecnici sono completati dal mantenimento delle certificazioni sui software assistiti.

### Migrazioni

La migrazione di piattaforme e dati è una necessità periodica per ogni azienda. La nostra struttura tecnica supporta le migrazioni da programmi e piattaforme diverse.



Per Accettazione

---

(data timbro e firma)



AURORA NETWORK SRL

C.so Martiri della Liberazione 35 · 23900 Lecco (LC)

Tel. 0341 287571 · Fax 0341 287557

info@auroranetwork.it · www.auroranetwork.it

P IVA e Reg. Imp. CCIAA Lecco 02577210137