

Trat. 78809
del 25.10.2018

SERVIZIO CLIENTI

Raggruppamento: COMUNE-BT
Quotazione
Numero di Contratto:

System Handle: COMUNE-BT-DL360-01
HP DL360p Gen8 E5-2630v2 Base EU Svr

Luogo d'installazione:
Comune di Barletta
Corso Vittorio Emanuele, 94
I-76121 BARLETTA (BT)

Luogo spedizione aggiornamenti software:
Comune di Barletta
Corso Vittorio Emanuele, 94
I-76121 BARLETTA (BT)

Contatto Hardware:
Vincenzo D'orsi
Tel: 3299050049
Fax:

Contatto Software:
Vincenzo D'orsi
Tel: 3299050049
Fax:

Questa quotazione e' valida fino a 31.10.2018
PERIODO DI COPERTURA: 01.11.2018 - 31.10.2019
Service Agreement ID: 1085 5010 9071

Prodotto	Descrizione	N. Serie	Decorrenza	Qta'	Prezzo/EUR
			inizio fine		

H7J32AC HPE Foundation Care NBD SVC
*** Prodotti Hardware ***

HPE Hardware Maintenance Onsite Support

Hardware Problem Diagnosis
Onsite Support
Parts and Material provided
Next Cov Day Onsite Response
Std Office Hrs Std Office Days

733733-421	HP DL360p Gen8 E5-2630v2 Base EU Svr CZJ51309HL			1	53,00
733733-421	HP DL360p Gen8 E5-2630v2 Base EU Svr CZJ51309HR			1	53,00
E7W01A	HP MSA 1040 2Prt 1G iSCSI DC LFF Strg 2S6452C031			1	88,00
	Totale parziale per hardware (mensile)				194,00

HPE Collaborative Remote Support

Basic Software Phone Support
Collaborative Call Managemnt
24 Hours, Day 1-7 Phone Supp
Standard Response Time

733733-421	HP DL360p Gen8 E5-2630v2 Base EU Svr CZJ51309HL			1	5,00
733733-421	HP DL360p Gen8 E5-2630v2 Base EU Svr CZJ51309HR			1	5,00
	Totale parziale per hardware (mensile)				10,00

*** Prodotti Software ***

HPE Software Technical Unlimited Support

Std Office Hrs Std Office Days
SW Technical Support
SW Electronic Support
Standard Response

E7W01A	HP MSA 1040 2Prt 1G iSCSI DC LFF Strg2S6452C031	1	5,00
	Totale parziale per software (mensile)		5,00

HPE Software Updates SVC

HPE Recommended Doc Upd Method
License to Use SW Updates
HPE Recommended SW Upd Method

E7W01A	HP MSA 1040 2Prt 1G iSCSI DC LFF Strg2S6452C031	1	5,00
	Totale parziale per software (mensile)		5,00

***** Prodotti Hardware *****

UJ558AC	HPE Ind Std Svrs Return to HW Supp	30.11.2018	644,00
	RTS è stato calcolato per i seguenti Serial Number		
	CZJ51309HL = € 52.75 * 6.1 mesi		
	CZJ51309HR = € 52.75 * 6.1 mesi		

Totale parziale per hardware 644,00

UJ559AC	HPE Storage Return to HW Supp	30.11.2018	553,00
	RTS è stato calcolato per i seguenti Serial Number		
	2S6452C031 = € 88.27 * 6.27 mesi		

Totale parziale per hardware 553,00

***** Prodotti Software *****

UC255AC	SW Updates - Return to Support	30.11.2018	31,00
	RTS è stato calcolato per i seguenti Serial Number		
	E7W01A = € 5 * 6.27 mesi		

Totale parziale per software 31,00

Valore totale del contratto 3.796,00

FATTURAZIONE: unica anticipata

GLI IMPORTI SOPRA INDICATI SONO
IVA ESCLUSA

SERVIZI DI SUPPORTO

- a. Descrizione del Servizio di Supporto. HP svolgerà il Servizio di Supporto nel rispetto delle condizioni dell'offerta, dell'idoneità dei requisiti, delle limitazioni del Servizio e delle responsabilità del Cliente di cui nei Documenti Contrattuali pertinenti.
- b. Ordini di Servizi di Supporto. Il Cliente può richiedere il Servizio di Supporto:

1. al momento dell'acquisto del Prodotto, ovvero prima dell'installazione del Prodotto in relazione al quale viene acquistato il Servizio di Supporto, per un periodo determinato (acquistando un servizio "HP Care Pack");

2. dopo aver acquistato il Prodotto, per un periodo determinato anche rinnovabile (“Servizi Contrattuali HP”)
3. con modalità “per evento”;
4. in ogni momento, acquistando un Servizio di Supporto non-standard regolato dalle condizioni descritte in un documento specifico (detto “Service Level Definition”).

c. Cancellazione.

Il Cliente può annullare l’ordine di Servizio di Supporto o cancellare il Prodotto dal Supporto con un preavviso scritto di sessanta (60) giorni (90 giorni per i contratti pluriennali) salvo diversa previsione in un Documento Contrattuale specifico. HP può recedere dalla prestazione di un Servizio di Supporto per Prodotti o per specifici Servizi di Supporto non più inclusi nell’offerta di Supporto HP con un preavviso scritto di sessanta (60) giorni, a meno che non sia stato diversamente concordato. Se il Cliente cancella un Servizio di Supporto pagato in anticipo, nei termini e nei tempi previsti dal presente articolo, HP gli rimborserà la quota parte del corrispettivo relativo al Supporto non usufruito, meno le spese sostenute per la cessazione anticipata o comunque non soggette a restrizione in base ai Documenti Contrattuali.

Riattivazione del Supporto. Se il Cliente non rinnova il Servizio per un certo periodo, HP può porre a carico del Cliente le spese aggiuntive per la riattivazione del Supporto o può richiedere al Cliente di effettuare l’aggiornamento di certi Hardware e Software. HP verificherà la necessità di questi addebiti e la comunicherà al Cliente al momento dell’emissione dell’offerta di Servizio di Supporto.

d. Copertura Geografica.

Il Servizio di Supporto sarà fornito in base al portafoglio di offerte HP disponibile al momento della richiesta del Cliente. Alcune offerte, caratteristiche e livelli di copertura potranno non essere disponibili in tutte le aree geografiche ed in tutti i Paesi.

e. Garanzia.

HP garantisce che fornirà il Supporto seguendo l’ordinaria diligenza degli standard di settore.

f. Rimedi esclusivi.

HP provvederà a fornire nuovamente il Servizio di Supporto non eseguito conformemente alla suddetta garanzia. Questo articolo 1.g stabilisce il rimedio esclusivo per il Cliente in relazione alle richieste di garanzia per il Servizio di Supporto.

PREZZI, SERVIZI, REPERIBILITÀ E FATTURAZIONE

a. Prezzi.

Salvo il caso in cui il Servizio di Supporto venga pagato in anticipo o salvo espressa deroga contenuta in un Documento Contrattuale, HP può modificare i prezzi del Servizio di Supporto con preavviso scritto di 60 giorni.

b. Servizi aggiuntivi.

Servizi aggiuntivi ricevuti dal Cliente ma non compresi nell’acquisto del Servizio di Supporto saranno fatturati secondo le tariffe in vigore nel Paese in cui il Servizio viene prestato. Tali Servizi aggiuntivi includono a titolo esemplificativo e non esaustivo:

1. le richieste del Cliente per la prestazione del Servizio di Supporto dopo l’orario di lavoro locale di HP (salvo il caso in cui il Cliente abbia specificamente acquistato la copertura per la richiesta del Supporto oltre il normale orario di lavoro);
2. le richieste del Cliente di riparazione per danni o malfunzionamenti imputabili alle cause specificate nell’articolo A.7.d. delle Condizioni generali di base HP (“Esclusioni di Garanzia”); e

le richieste di Supporto del Cliente laddove, secondo la ragionevole valutazione di HP, il Cliente non soddisfa i requisiti minimi essenziali per potere ottenere il Servizio di Supporto.

Copertura Geografica. Al di fuori delle aree di copertura di HP, il Servizio di Supporto può comportare a carico del Cliente spese di viaggio, tempi di attesa, di ripristino e riparazione più lunghi e ridotta copertura oraria.

c. Fatturazione.

Le fatture relative al Servizio di Supporto saranno emesse in via anticipata rispetto al periodo di prestazione. Le fatture del Servizio di Supporto e la relativa documentazione saranno prodotte in conformità agli standard HP. Livelli aggiuntivi di dettaglio richiesti dal Cliente sono a carico dello stesso.

LUOGO E ACCESSO AL PRODOTTO

Il Cliente dovrà fornire ad HP l'accesso ai Prodotti coperti dal Servizio di Supporto, un adeguato spazio di lavoro entro una ragionevole distanza dal Prodotto, l'accesso alle informazioni, alle risorse del Cliente, alle attrezzature e il loro utilizzo, necessari ad HP per eseguire il Servizio connesso al Prodotto; inoltre il Cliente acconsentirà alle altre richieste d'accesso descritte nel Documento Contrattuale applicabile. Se il Cliente omette di fornire detto accesso con conseguente impossibilità per HP di fornire il Servizio di Supporto, HP addebiterà al Cliente le spese correlate alla richiesta di Servizio di Supporto in base alle tariffe in vigore. Il Cliente è responsabile della rimozione dei Prodotti non adatti al Servizio di Supporto per permettere ad HP di eseguire detto Supporto. Nel caso in cui l'esecuzione del Servizio di Supporto risulti più difficile a causa dell'inadeguatezza dei Prodotti, HP addebiterà al Cliente le necessarie attività aggiuntive in base alle tariffe in vigore.

REQUISITI DI IDONEITA' DEL PRODOTTO PER USUFRUIRE DEL SUPPORTO STANDARD

a. Configurazione minima per il Servizio di Supporto.

Il Cliente dovrà acquistare lo stesso livello di Servizio di Supporto e per il medesimo periodo di copertura per tutti i Prodotti facenti parte di un sistema unitario minimo supportabile (per esempio tutti gli elementi di un server, di uno storage o di un dispositivo network) per permettere l'adeguata esecuzione del sistema diagnostico.

b. Idoneità.

Per ottenere il Servizio di Supporto, il Cliente deve garantire e mantenere per tutti i Prodotti e per l'hardware e per il software ad essi connessi, la configurazione e i livelli di revisione più recenti specificati da HP e buone condizioni di funzionamento, in base al ragionevole giudizio di HP.

c. Variazioni.

A seguito di richiesta, il Cliente consentirà ad HP di modificare discrezionalmente il Prodotto per migliorarne il funzionamento, la manutenzione e l'affidabilità o per renderlo conforme ai requisiti di legge, senza oneri aggiuntivi a carico del Cliente.

d. Prodotti in locazione.

HP conserverà la proprietà, e il Cliente sosterrà il rischio di perdita o di danno, per le unità in locazione fornite da HP nell'ambito del Servizio di Supporto o della Garanzia. Dette unità saranno restituite ad HP prive di oneri o di gravami al termine del periodo di locazione.

e. Trasferimento.

Il Cliente è responsabile dello spostamento dei Prodotti. Se il Cliente trasferisce i Prodotti in un altro luogo, HP potrà addebitare corrispettivi aggiuntivi per il Servizio di Supporto e modificare i tempi di risposta; il Cliente sarà tenuto a formalizzare contrattualmente tali modifiche. Se il Cliente trasferisce i Prodotti in un altro Paese, il Servizio di Supporto sarà subordinato alle disponibilità nel Paese di destinazione. Con ragionevole preavviso, ad HP può essere chiesto di iniziare l'esecuzione del Servizio per alcuni Prodotti dopo il trasferimento.

f. Limiti d'Uso massimo.

Certi Prodotti hanno un limite d'Uso massimo, previsto nel manuale operativo del produttore o nelle Specifiche tecniche. Il Cliente deve utilizzare detti Prodotti entro i limiti d'Uso massimo.

g. Servizi di Supporto multi-vendor.

HP svolge Servizi di Supporto anche per Prodotti non a marchio HP. I Documenti Contrattuali applicabili specificheranno i livelli di accessibilità e di copertura e regoleranno l'esecuzione del Servizio multi-vendor, anche qualora tali Prodotti non a marchio HP non siano coperti da garanzia. HP può interrompere il Servizio in relazione ai Prodotti non a marchio HP se il produttore o chi concede licenza d'Uso cessano di fornire il Servizio di Supporto per detti Prodotti.

TOOLS DI DIAGNOSI DI PROPRIETÀ DI HP

HP richiederà al Cliente di utilizzare sistemi e programmi di diagnosi e di manutenzione specifici (Tools di diagnosi) per eseguire il Servizio di Supporto con determinati livelli di copertura. I Tools di diagnosi sono e rimangono di sola ed esclusiva proprietà di HP e vengono forniti "as is"; essi includono a titolo esemplificativo: software di diagnostica remota dei malfunzionamenti, strumenti di supporto per il network, Insight Manager, Instant Support e Instant Support Enterprise Edition ("ISEE"). I programmi di diagnosi si trovano nei sistemi o nei siti del Cliente. Il Cliente li può utilizzare soltanto durante il periodo coperto del Servizio di Supporto ed esclusivamente nei limiti consentiti da HP. Il Cliente non può vendere, trasferire, cedere i Tools di diagnostica di proprietà di HP, né disporre ad altro titolo. All'atto della cessazione della prestazione del Servizio, il Cliente restituirà i Tools in questione o permetterà ad HP di rimuoverli. Il Cliente ha inoltre l'obbligo di:

- a. permettere ad HP di mantenere i Tools nei sistemi o nei siti del Cliente e di dare assistenza ad HP per l'esecuzione degli stessi;
- b. installare i Tools di proprietà di HP, incluse le correzioni e gli aggiornamenti necessari;
- c. utilizzare la connessione elettronica per trasferire i dati della diagnostica remota per permettere la segnalazione automatica ad HP degli eventi identificati dal software di diagnosi;
- d. se richiesto, di acquistare uno specifico hardware HP di connessione per sistemi con servizi di diagnostica in modalità remota; e
- e. di fornire una connettività remota attraverso una linea di comunicazione approvata da HP.

OBBLIGHI DEL CLIENTE

Backup dei dati.

Per la ricostruzione di files, dati o programmi del Cliente persi o alterati, il Cliente dovrà mantenere un sistema di backup separato o procedure che non dipendano dai Prodotti oggetto del Servizio di Supporto.

a. Workarounds temporanei.

Mentre HP lavora a soluzioni permanenti, il Cliente dovrà implementare procedure o workarounds temporanei forniti da HP.

b. Ambiente pericoloso.

Il Cliente dovrà notificare ad HP l'utilizzo dei Prodotti in un ambiente a rischio potenziale per la salute e la sicurezza di impiegati e degli incaricati di HP. HP potrà richiedere al Cliente di mantenere detti Prodotti sotto la supervisione di HP e potrà posticipare il Servizio fino al momento in cui il Cliente porrà rimedio al rischio.

c. Rappresentante autorizzato.

Il Cliente dovrà designare un suo rappresentante che sarà presente quando HP fornirà il Servizio di Supporto presso la sede del Cliente.

d. Lista di prodotti.

Il Cliente deve creare e mantenere una lista contenente tutti i Prodotti oggetto del Supporto: la collocazione dei Prodotti, i numeri di serie, gli identificativi dei sistemi designati da HP e i livelli di copertura. Il Cliente dovrà curare l'aggiornamento della lista per il periodo di esecuzione del Servizio di Supporto.

e. Documentazione.

Se acquista un'offerta di Servizio (di Supporto) che include l'aggiornamento della documentazione, il Cliente potrà copiare detti aggiornamenti solo per i sistemi coperti dal Servizio. Le copie dovranno specificare e includere i diritti di HP su marchi e Copyright.

SOFTWARE SUPPORTATI

Il Cliente può acquistare un Servizio di Supporto per Software HP solo se dimostra di essere titolare di una valida licenza HP per tale Software. HP non sarà obbligata a fornire il Servizio nel caso di alterazioni o modificazioni del Software non autorizzate da HP o per Software in relazione ai quali il Cliente non fornisce prova sufficiente dell'esistenza di una valida licenza. Salvo diverso accordo, HP fornisce il Servizio esclusivamente per la Versione corrente o per quella immediatamente precedente del Software a marchio HP e soltanto quando il Software viene utilizzato con un Hardware o un Software inclusi nelle configurazioni specifiche supportate da HP.

ACCESSORI, PARTI DI RICAMBIO E SUBAPPALTO DEL SERVIZIO

a. Compatibilità dei cavi e dei collegamenti.

Il Cliente deve connettere il Prodotto coperto dal Supporto con cavi e collegamenti (incluse le fibre ottiche se utilizzabili) compatibili con il sistema, in conformità con il manuale di funzionamento fornito dal produttore.

b. Servizio di Supporto per Accessori.

HP può fornire un Servizio di Supporto per cavi, collegamenti, interfacce e altri accessori se il Cliente acquista il Servizio per detti accessori allo stesso livello di servizio Hardware acquistato per i prodotti con i quali tali accessori vengono utilizzati.

c. Beni Consumabili.

Il Servizio di Supporto non include la consegna, la restituzione, la sostituzione o l'installazione di accessori o di altri elementi consumabili (quali ad esempio, supporti magnetici, testine di stampanti, nastri inchiostriati, cavi, toner e batterie), salvo che sia diversamente stabilito in un Documento Contrattuale.

d. Parti di ricambio.

Le parti fornite durante il Servizio di Supporto possono essere costituite da pezzi di ricambio nuovi o funzionalmente equivalenti a quelli nuovi per rendimento e affidabilità, e garantiti come nuovi. Le parti sostituite diventano di proprietà di HP salvo diverso accordo.

e. Subappalto del Servizio.

Ai fini dell'esecuzione dei Servizi previsti dal presente Contratto, HP si riserva di avvalersi di altre società del Gruppo HP, nonché della facoltà di subappaltare i medesimi, interamente o parzialmente, a terzi.

ACCESSO AL CENTRO SOLUZIONI HP E AL CENTRO RISORSE IT

a. Personale del Cliente autorizzato all'apertura delle chiamate.

Il Cliente dovrà identificare un numero ragionevole di soggetti, designati da HP e dal Cliente stesso ("Personale identificato"), legittimati a chiamare i call centers per il Servizio di Supporto del Cliente HP ("Centri di Supporto").

b. Qualifiche.

Il "Personale identificato" dovrà avere un buon livello di conoscenza e dovrà dimostrare di avere attitudini tecniche per l'amministrazione e la gestione del sistema e, se applicabile, l'amministrazione e la gestione del network e l'esecuzione dei test di diagnostica. HP potrà rivedere e valutare con il Cliente l'esperienza del "Personale identificato" per la determinazione iniziale della sua idoneità. Qualora durante una chiamata al Centro di Supporto sorgano dei problemi derivanti, secondo la ragionevole valutazione di HP, dalla carenza di esperienza e di preparazione, al Cliente potrà essere richiesto di sostituire quel "Personale identificato". Tutto il "Personale identificato" dovrà avere un sistema identificativo specifico, indicato nei Documenti Contrattuali o comunque indicato da HP nel momento in cui l'esecuzione del Servizio di Supporto ha inizio. I Centri di Supporto HP potranno fornire un supporto in inglese, nella lingua locale, o in entrambe le lingue.

c. IT Resource Center.

L'IT Resource Center e' accessibile in tutto il mondo via internet web per alcuni Servizi di Supporto. Il Cliente può accedere ad aree specifiche dell' IT Resource Center. Per alcuni Servizi e' richiesto l'accesso in modalità FTP (File Transfer Protocol). Gli impiegati del Cliente che accedono all'IT Resource Center, devono avere le qualifiche descritte nel paragrafo precedente 9.b.

d. Spese di Telecomunicazione.

Il Cliente dovrà pagare tutte le spese di telecomunicazione per l'uso di IT Resource Center, per l'installazione e la manutenzione del collegamento ISDN e delle connessioni Internet (o delle connessioni alternative approvate da HP) e per l'uso dei Tools di proprietà di HP.

Timbro e firma per accettazione