

## **ALLEGATO A**

B.L.S. Consulting opera nel settore delle tecnologie dell'informazione ed è specializzata nella fornitura dei servizi di assistenza e consulenza informatica e tecnologica, disponendo di personale e collaboratori altamente qualificati e di idonee attrezzature.

### **SERVIZI FORNITI**

#### **SERVIZI DI PROGETTAZIONE E ANALISI DI ALTO LIVELLO**

I servizi di progettazione e analisi di alto livello sono relativi ad interventi consulenziali specialistici comprendenti:

- Analisi problematiche di sicurezza e progettazione (firewall, IDS, IPS)
- Definizione delle politiche di sicurezza interne ed esterne
- Definizione delle politiche di business continuity
- Miglioramento del livello di disponibilità dei sistemi e riduzione dei tempi di ripristino
- Survey di rete wired e wireless
- Progettazione di reti locali e metropolitane
- Progettazione di reti wireless
- Progettazione di datacenter
- Vulnerability assessment

#### **SERVIZI SISTEMISTICI DI ALTO LIVELLO (SENIOR)**

I servizi sistemistici di alto livello sono relativi ad interventi consulenziali specialistici:

- Configurazione sistemi di sicurezza (firewall, IDS, IPS, VPN)
- Installazione e configurazione sistemi VMware
- Installazione, configurazione e gestione dei server (Windows e Linux)
- Installazione, configurazione e gestione degli apparati di rete (switch e router)
- Monitoraggio dei sistemi per la rilevazione e soluzione di problemi hardware e software
- Configurazione dei sistemi e dei servizi erogati
- Mantenimento e miglioramento delle prestazioni dei sistemi
- Gestione dei log dei sistemi

#### **SERVIZI SISTEMISTICI ORDINARI (JUNIOR)**

I servizi di supporto sistemistico ordinario comprendono tutte le attività necessarie alla gestione e risoluzione delle problematiche giornaliere dei servizi erogati dal CED; tra i quali figurano:

- Gestione delle postazioni di lavoro
- Gestione delle problematiche relative ai pc degli utenti ed alla connettività di rete
- Installazione, dismissione e spostamento delle postazioni
- Installazione dei software applicativi e del sistema operativo
- Risoluzione delle anomalie segnalate dagli utenti
- Interfacciamento con il fornitore per la risoluzione di problemi hardware

## CORRISPETTIVI

I corrispettivi per i servizi forniti da B.L.S. Consulting vengono tariffati secondo la seguente tabella. Gli importi indicati si intendono IVA esclusa.

Nel caso i servizi vengano erogati presso le sedi del cliente la durata minima dell'intervento è di 4 ore.

Di seguito il costo orario degli interventi.

<b>TIPOLOGIA DI SERVIZIO</b>	<b>Tariffa (€/ora)</b>
Servizi di progettazione e analisi di alto livello	€ 100
Servizi di consulenza sistemistica senior	€ 80
Servizi di consulenza sistemistica junior	€ 62,5
Servizi di sviluppo software	€ 70

Ai clienti che sottoscrivono un contratto di supporto annuale è riconosciuto uno sconto del 10%.

In caso di acquisto di un pacchetto di almeno 10 giornate (di qualunque tipo tra quelle in tabella) da utilizzare entro un anno è riconosciuto uno sconto del 20%.

Al cliente è riconosciuto uno sconto commerciale del \_\_%.

Gli sconti verranno applicati in cascata (tariffa - 10%, risultato - 20%, risultato - \_\_ %).

## SERVIZIO DI ASSISTENZA E TELEASSISTENZA

In aggiunta ai servizi di cui sopra, B.L.S. mette a disposizione un servizio di assistenza telefonica e teleassistenza, finalizzato a supportare la clientela nelle problematiche informatiche

Il servizio di assistenza telefonica è attivo tutti i giorni lavorativi dalle ore 8:30 alle 13.00 e dalle 14:30 alle 18.00.

Per aprire le chiamate presso il reparto Assistenza di B.L.S. è sufficiente recarsi sul sito [www.bls.it](http://www.bls.it) e accedere all'AREA RISERVATA tramite le credenziali fornite da B.L.S. o, in caso di impossibilità di aprire chiamate via web, chiamare al numero diretto 0382/413817.

Il supporto telefonico verrà fornito da personale specializzato dotato di competenze tecniche inerenti l'installazione e la gestione dei prodotti software di sistema.

**INTERVENTI FUORI ORARIO D'UFFICIO**

Le tariffe per gli interventi di consulenza o assistenza concordati al di fuori dell' orario d'ufficio vengono aumentate secondo i moltiplicatori di seguito indicati:

<b>Tempo di intervento</b>	<b>Moltiplicatore</b>
Giorni lavorativi: dalle H18.00 alle H22.00	1,3
Giorni lavorativi: dalle H22.00 alle H08.30 e giorni festivi	1,6

Sugli interventi effettuati in emergenza al di fuori dell' orario d'ufficio, oltre ad essere applicata la tariffa oraria sistemista senior con il moltiplicatore opportuno, viene applicato un diritto di chiamata pari a 8 ore. I tempi di intervento verranno arrotondati per eccesso all'ora. Il diritto di chiamata si applicherà una sola volta per tutti gli interventi realizzati nella stessa giornata.

**MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI**

I servizi verranno svolti presso il CLIENTE o presso B.L.S, a seconda del tipo di attività richiesta e di eventuali specifici accordi tra le parti.

**TRASFERTE**

Le tariffe orarie indicate si intendono inclusive delle spese di trasferta per tutti gli interventi effettuati nella città di Pavia e nell'arco di 15 chilometri dalla sede di B.L.S. Consulting.

Per interventi oltre i 15 chilometri, al cliente:

- verranno addebitate a piè di lista le spese di trasferta (0,5 €/Km e spese di autostrada) ed eventuale soggiorno
- verrà inoltre addebitata una indennità di trasferta secondo la seguente tabella:

<b>Indennità di trasferta</b>	
Intervento da 15 e 50 KM dalla sede BLS consulting	20 €
Intervento da 50 a 100 KM dalla sede BLS consulting	30 €
Intervento da 100 e 200 KM dalla sede BLS consulting	40 €
Intervento oltre 200 KM dalla sede BLS consulting	50 €

Per la sede di \_\_\_\_\_ si concorda una tariffa forfettaria di \_\_\_\_\_ €/giorno per le spese di trasferta (calcolate arrotondando per difetto le spese calcolate su un percorso standard con il metodo illustrato sopra.)

## **MODALITA' DI PAGAMENTO**

La fatturazione avverrà mensilmente a consuntivo sulla base dei servizi effettivamente erogati certificati dai rapportini rilasciati dai tecnici per quanto riguarda gli interventi consulenziali e dalla ore di assistenza erogate per quanto riguarda gli interventi di teleassistenza e assistenza.

I rapportini verranno automaticamente inviati via email o a fine giornata o mensilmente in base a quanto concordato con il CLIENTE.

Il CLIENTE avrà sette giorni per eventualmente contestare il contenuto del rapportino, dopo di che verranno considerati tacitamente accettati.

La modalità di pagamento concordata è bonifico bancario (o SEPA CT) 30 giorni data fattura fine mese.