

mambaSoft - Proposta di contratto - Servizi standard

Indice generale

1	Realizzazione sito Web.....	2
1.1	Dominio e Hosting.....	2
1.2	Pagine statiche.....	2
1.3	“CMS” basato su Joomla.....	3
1.4	“Blog” basato su Wordpress.....	4
1.5	Condizioni generali.....	4
1.5.1	Garanzia e supporto in produzione.....	4
1.5.2	Modalità di trasmissione delle informazioni.....	5
1.5.3	Tempi di fornitura.....	5
1.5.4	Attivazione support ticket.....	5
2	Servizio di Help Desk.....	5
2.1	Applicabilità del servizio.....	5
2.1.1	Trouble ticket.....	5
2.1.2	Support ticket.....	5
2.2	Caratteristiche del servizio.....	6
2.3	Service Level Agreement.....	6
2.3.1	Trouble ticket.....	6
2.3.2	Support ticket.....	6
2.4	Tariffe per ticket.....	7
2.5	Contabilizzazione degli interventi.....	7
2.6	Limiti di fornitura.....	7
3	Backup da rete.....	7
3.1	Backup dati.....	7
3.2	Backup database.....	8
3.3	Archiviazione dati.....	8
3.4	Ripristino dati.....	8
3.5	Presupposti del servizio.....	9
4	Condizioni generali.....	9
4.1	Definizioni.....	9
4.2	Canoni.....	9
4.3	Validità delle tariffe.....	9
4.4	Attivazione del servizio e variazioni.....	9
4.5	Accettazione della Proposta di Contratto.....	9
4.6	Durata del contratto e rinnovo.....	9
4.7	Disdetta.....	10
4.8	Fatturazione.....	10
4.9	Termini e modalità di pagamento.....	10
5	Modulo di attivazione servizi standard mambaSoft.....	11

1 Realizzazione sito Web

mambaSoft ha preparato un'offerta standard per lo sviluppo "chiavi in mano" di siti web statici o basati su software di content management (CMS) Open Source.

1.1 Dominio e Hosting

La messa in opera di un sito web si appoggia alla disponibilità di un servizio di Hosting con le seguenti caratteristiche:

- spazio Web
- disponibilità di un dominio
- hosting Linux con webserver Apache 2

Inoltre l'installazione di Joomla o Wordpress richiede:

- supporto per PHP 5
- 1 database MySQL

Il dominio e l'hosting possono essere registrati e mantenuti da mambaSoft secondo le seguenti tariffe:

Caratteristica	Tariffa
Registrazione e mantenimento di un dominio .it .com .net .org .info .biz	€ 20,00 / 1 anno
Registrazione e mantenimento di un dominio .eu	€ 25,00 / 1 anno
Spazio Web base Spazio Web 10 MB / traffico illimitato / PHP 5	€ 10,00 / 1 anno
Redirect con 5 caselle di posta	€ 10,00 / 1 anno
Hosting Linux base Spazio Web e traffico illimitato / PHP 5 / 5 e-mail / 1 database MySQL	€ 29,00 / 1 anno
Hosting Linux avanzato Spazio Web e traffico illimitati / PHP 5 / 30 e-mail / 10 database MySQL / 1 dominio di terzo livello	€ 35,00 / 1 anno
Hosting Linux full Spazio Web e traffico illimitati / PHP 5 / e-mail illimitate / database MySQL illimitati / 5 domini di terzo livello	€ 55,00 / 1 anno

1.2 Pagine statiche

Offriamo la disponibilità a realizzare pagine statiche HTML/Javascript/SSI con le seguenti caratteristiche:

Caratteristica	Tariffa
Home page, con un'immagine e contenuto semplice	€ 50,00
Pagina aggiuntiva, con un'immagine e contenuto semplice (*)	€ 40,00
Inserimento di un'immagine aggiuntiva	€ 5,00
Inserimento di un menù pagine javascript (**)	€ 40,00
Elaborazioni grafiche, inserimento di ulteriori contenuti ed implementazioni non standard	Si veda il servizio di Support Ticket
Realizzazione di un template comune a tutte le pagine con logo grafico (**)	€ 50,00
Letto MP3	€ 60,00

(*) un contenuto semplice è costituito esclusivamente da titoli e paragrafi

(**) richiede la disponibilità del modulo SSI (Server Side Includes) di Apache.

1.3 “CMS” basato su Joomla

L'offerta prevede l'installazione dell'ultima versione *patchlevel* della serie 1.5 del CMS Open Source Joomla (www.joomla.org). E' richiesta la disponibilità di un servizio di hosting secondo le caratteristiche riportate al paragrafo precedente.

Caratteristica	Tariffa	Lingua aggiuntiva (*)
Installazione Joomla base, versione inglese, senza componenti aggiuntivi	€ 70,00	
Ricerca e proposta di n.3 template free	€ 30,00	
Installazione di un template grafico free	€ 30,00	
Acquisto e fornitura di un template grafico commerciale	€ 100,00	
Personalizzazione grafica del template	€ 80,00	
Modulo di supporto multilingue (richiesto per il supporto di una o più lingue aggiuntive compresa la lingua italiana)	€ 30,00	€ 20,00
Forum	€ 60,00	€ 20,00
Modulo gestione download	€ 50,00	€ 20,00
Modulo gestione immagini	€ 50,00	
Creazione voce di menù o sottomenù e pagina/link corrispondente (esclusi contenuti)	€ 20,00	
Modulo contatti + max. 10 contatti	€ 40,00	
Form personalizzata con invio e-mail e/o	€ 60,00	

memorizzazione su database (ogni 10 campi)		
Inserimento contenuti (testi, contenuti multimediali, download, aree del forum, ecc.)	Vedere il servizio di Support Ticket	
Lettore MP3	€ 50,00	
Modulo animazione immagini (max. 50 immagini)	€ 80,00	
Modulo FAQ + max. 10 faq	€ 50,00	
Mappa basata su Google Maps con 1 indirizzo	€ 50,00	
Mappa basata su Google Maps con file KLM	€ 70,00	
Modulo per e-commerce VirtueMart con gestione prodotti, categorie, carrello, login, pagamento PayPal simple e spedizione	€ 150,00	€ 20,00
Inserimento 1 prodotto e-commerce (max 100)	€ 5,00	€ 5,00

(*) La disponibilità di una specifica lingua aggiuntiva per ciascun modulo è soggetta a verifica.

1.4 “Blog” basato su Wordpress

L'offerta prevede l'installazione dell'ultima versione del blog WordPress (www.wordpress.org). E' richiesta la disponibilità di un servizio di hosting secondo le caratteristiche riportate al paragrafo precedente.

Caratteristica	Tariffa	Lingua aggiuntiva (*)
Installazione base Wordpress, versione inglese, senza componenti aggiuntivi	€ 50,00	
Ricerca e proposta di n.3 template	€ 30,00	
Installazione di un template grafico free	€ 30,00	
Acquisto e fornitura di un template grafico commerciale	€ 100,00	
Personalizzazione del template con logo cliente	€ 50,00	
Registrazione utenti con form personalizzata	€ 60,00	€ 20,00
Modulo di supporto multilingue (richiesto per il supporto di una o più lingue aggiuntive compresa la lingua italiana)	€ 30,00	€ 20,00
Installazione Forum	€ 50,00	€ 20,00
Inserimento contenuti (testi, contenuti multimediali, download, aree del forum, ecc.)	Vedere il servizio di Support Ticket	

1.5 Condizioni generali

1.5.1 Garanzia e supporto in produzione

La garanzia della fornitura è di mesi 3 e copre eventuali non conformità rilevate successivamente rispetto con quanto previsto contrattualmente. **Non è inclusa alcuna forma di supporto garantire la continuità di servizio** di un sito in produzione. Per tale supporto si veda il servizio di **Trouble Ticket**.

1.5.2 Modalità di trasmissione delle informazioni

La realizzazione della fornitura è subordinata alla trasmissione da parte del Cliente delle informazioni e del materiale necessario per lo scopo. A tale fine verrà attivato un canale di comunicazione con le stesse modalità del **Support Ticket** per permettere la comunicazione tra il Cliente e mambaSoft senza costi aggiuntivi.

1.5.3 Tempi di fornitura

I tempi di fornitura previsti sono di 10 giorni lavorativi dalla data di accettazione della proposta di contratto, fatto salvo l'inserimento di contenuti che è soggetto ai tempi definiti dal servizio di **Support Ticket**.

1.5.4 Attivazione support ticket

L'attivazione del servizio di Support Ticket per l'inserimento di contenuti è subordinata al completamento della fornitura del sito Web.

2 Servizio di Help Desk

mambaSoft offre ai propri Clienti un servizio di assistenza specialistico per il mantenimento e lo sviluppo di servizi e prodotti nel settore delle tecnologie informatiche (IT).

2.1 Applicabilità del servizio

Il servizio di Help Desk offre la disponibilità per le seguenti due classi di tipologie di interventi:

- Trouble ticket: ovvero interventi di manutenzione straordinaria per il ripristino di servizi erogati da mambaSoft;
- Support ticket: ovvero interventi di manutenzione ordinaria per la modifica o aggiunta di funzionalità, dati e contenuti.

2.1.1 Trouble ticket

L'uso e le caratteristiche di questo servizio sono definite dalle condizioni di servizio definite contrattualmente.

2.1.2 Support ticket

Tipologie di support ticket:

- operazioni di manutenzione e modifiche su siti Web forniti da mambaSoft
- risoluzione di problematiche e modifiche di software fornito da mambaSoft
- variazioni della fornitura di servizi di rete (server) ed operazioni di inserimento dati (ad esempio l'aggiunta di utenti) su servizi per cui è attivo un contratto con mambaSoft
- supporto GNU/Linux, ovvero la risoluzione di problematiche relative all'utilizzo di software Open Source su un

sistema GNU/Linux che non siano strettamente dipendenti dalla distribuzione utilizzata

- supporto openmamba, ovvero la risoluzione di problematiche e realizzazione di estensioni basate su software Open Source che sia incluso o integrabile nella distribuzione GNU/Linux openmamba

2.2 Caratteristiche del servizio

La gestione del servizio avviene attraverso l'utilizzo di un sistema informatizzato che offre le seguenti caratteristiche:

- interfaccia Web per l'apertura ed il monitoraggio dei ticket attiva 24 ore su 24
- apertura ticket attraverso chiamata telefonica
- apertura ticket attraverso la posta elettronica
- gestione della priorità
- messaggi e-mail di notifica al Cliente per le fasi di presa in carico, risposta, aggiornamento e completamento delle attività
- possibilità di trasmissione di file
- visualizzazione dello storico dei ticket

2.3 Service Level Agreement

Al fine di offrire al Cliente una soluzione che sia il più possibile personalizzabile per le proprie esigenze, mambaSoft offre livelli di servizio differenti, suddivisi sulla base dei tempi di risposta e di completamento delle richieste.

2.3.1 Trouble ticket

Il servizio di *trouble ticketing* si applica a servizi forniti da mambaSoft e prevede di dare supporto in tempi rapidi nei casi nei casi in cui ciò sia giustificato da una grave carenza nell'erogazione di un servizio da parte del Cliente. Rientrano in questa casistica problematiche che insorgono in seguito a guasti hardware non prevedibili che comportano la sospensione dell'erogazione del servizio oppure manomissioni ad opera di terze parti, quali ad esempio un attacco DOS (Denial Of Service).

SLA	Risposta**	Completamento	Canone mensile
8h	4 ore	8 ore	€ 50,00
16h	6 ore	16 ore	€ 40,00
24h	10 ore	24 ore	€ 30,00
36h	14 ore	36 ore	€ 20,00
48h	16 ore	48 ore	€ 10,00

2.3.2 Support ticket

L'accesso al servizio di *support ticketing* può essere attivato a fronte della sottoscrizione di un canone mensile.

SLA	Risposta**	Completamento	Canone mensile	Canone annuale
-----	------------	---------------	----------------	----------------

1 giorno	2 ore	8 ore	€ 680,00	€ 6.800,00
2,5 giorni	4 ore	20 ore	€ 300,00	€ 3.000,00
5 giorni	8 ore	40 ore	€ 100,00	€ 800,00
10 giorni	16 ore	80 ore	€ 40,00	€ 400,00
30 giorni	24 ore	240 ore	€ 0,00	€ 0,00

* sono considerati orari lavorativi i giorni lun-ven 10-18

** tempo in cui la richiesta viene letta e presa in carico da un operatore

2.4 Tariffe per ticket

Prevede la fornitura di un servizio di supporto orientato all'amministrazione ordinaria di sistemi informatici, ovvero il mantenimento di servizi di rete locale o globale legati alla nostra fornitura di server o alla fornitura dei suddetti servizi da parte di terze parti (ad esempio un servizio di hosting web).

Coda	Diritto di apertura ticket Web (24h)	Diritto di chiamata telefonica (lun-ven h. 9-18) *	Tariffa oraria**
Progettisti/Sviluppatori	€ 1,00	€ 2,00	€ 50,00
Tecnici	€ 1,00	€ 2,00	€ 40,00
Editori di contenuti Web	€ 1,00	€ 2,00	€ 25,00
Supporto GNU/Linux	€ 1,00	€ 2,00	€ 25,00
Supporto openmamba	€ 0,50	€ 2,00	€ 15,00

* Tariffa all'apertura del ticket tramite contatto telefonico.

** Calcolata sui minuti di lavoro effettivi di un operatore

2.5 Contabilizzazione degli interventi

Gli interventi sono calcolati sulla base dei minuti effettivi di lavoro di un operatore e vengono contabilizzati il primo giorno lavorativo del mese successivo.

2.6 Limiti di fornitura

Mambasoft si riserva di valutare l'effettiva fattibilità tecnica delle modifiche richieste; in tal caso i ticket possono essere inseriti in stato di "attesa" oppure "chiusi senza successo". Nel caso fosse necessaria una verifica di fattibilità, questa sarà effettuata previa autorizzazione del Cliente con addebito del costo dell'intervento.

3 Backup da rete

3.1 Backup dati

Il servizio prevede la possibilità di incaricare mambaSoft di effettuare un backup periodico di dati dell'utente che siano disponibili attraverso la rete e si applica a dati che possano essere trasferiti attraverso la rete Internet utilizzando protocolli comuni (FTP, HTTP, Rsync) e viene effettuato automaticamente alla scadenza prefissata.

Servizio di backup dati	Tariffe
Attivazione*:	€ 10,00
Costo fisso per backup:	€ 5,00
Costo per MByte:	€ 0,05

* il contributo di attivazione è dovuto per ogni sorgente di dati differente, ovvero le cui modalità di accesso (ad esempio indirizzo, nome utente e password) differiscano.

** il costo fisso periodico viene addebitato ad ogni backup effettuato

3.2 Backup database

Il servizio di backup database permette l'archiviazione dei dati contenuti in un database in un formato ripristinabile dallo stesso. Esso viene effettuato secondo modalità differenti a seconda dell'interfaccia fornita per l'accesso ai dati. A seconda delle modalità questa operazione viene effettuata manualmente oppure automaticamente.

Servizio di backup database	Tariffe
Attivazione*:	€ 10,00
Costo fisso per backup manuale:	€ 30,00
Costo fisso per backup automatico:	€ 5,00
Costo per Mbyte:	€ 0,05

* il contributo di attivazione è dovuto per ogni sorgente di dati differente, ovvero le cui modalità di accesso (ad esempio indirizzo, nome utente e password) differiscano ed include l'analisi tecnica delle possibilità offerte in modo da valutare la condizione economicamente migliore tra la modalità automatica e manuale di backup.

3.3 Archiviazione dati

L'archiviazione dei dati sui nostri server ha durata pari ad un periodo del servizio di backup, ovvero si rende disponibile per il ripristino l'ultimo backup effettuato mentre i precedenti vengono rimossi. E' possibile richiedere l'archiviazione dei dati su supporto esterno CD/DVD-ROM.

Servizio di archiviazione dati	Tariffe
Costo fisso:	€ 10,00
Supporti DVD-ROM aggiuntivi oltre al primo:	€ 5,00

3.4 Ripristino dati

L'attività di ripristino dati viene richiesta attraverso il servizio di Trouble Ticketing (la cui attivazione è quindi necessaria).

Servizio di ripristino dati	Tariffe
Ripristino dati:	€ 20,00

Ripristino database:	€ 30,00
Costo per megabyte:	€ 0,05

3.5 Presupposti del servizio

Affinché il servizio possa essere erogato correttamente si presuppone la disponibilità ed il corretto funzionamento dei servizi di terze parti utilizzati (ad esempio un Internet Service Provider).

4 Condizioni generali

4.1 Definizioni

Con il termine “mambaSoft” si fa riferimento all'*impresa individuale Mambasoft di Calarco Silvan con iscrizione C.C.I.A.A. n. TO-1044848.*

Con il termine “Cliente” si fa riferimento alla figura giuridica (privato, professionista, azienda, ente pubblico) che costituisce la parte richiedente la stipula del contratto con mambaSoft.

4.2 Canoni

I canoni hanno durata pari ad un mese solare e sono attivi a partire dal giorno di attivazione del servizio fino allo stesso giorno del mese successivo (escluso).

4.3 Validità delle tariffe

La presente proposta contrattuale ha validità entro il mese solare cui si riferisce la data di aggiornamento del documento. La validità è prolungata finché non viene resa disponibile una nuova versione o non viene data comunicazione diversa sul sito www.mambasoft.it e comunque al massimo per ulteriori due mesi.

4.4 Attivazione del servizio e variazioni

L'attivazione del servizio è subordinata alla ricezione di copia integrale firmata del presente documento (12 pagine) incluso il *Modulo di attivazione* compilato e firmato ove richiesto, secondo le modalità previste dalle leggi vigenti. In caso di errori od omissioni nel presente documento sarà data comunicazione delle modifiche entro l'inizio dell'erogazione del servizio, ovvero in tempo utile per il Cliente per non attivare o per darne disdetta. L'attivazione del servizio avviene entro 5 giorni lavorativi o ad una data successiva richiesta dal cliente, ed è subordinata alla accettazione della presente proposta di contratto.

4.5 Accettazione della Proposta di Contratto

La presente proposta di contratto regolarmente inviata e sottoscritta dal Cliente costituisce automaticamente impegno contrattuale da parte di mambaSoft ammesso che la proposta sia prevenuta completa, senza modifiche e correttamente compilata e sottoscritta. MambaSoft si riserva in ogni caso il diritto di non accettare la Proposta di Contratto dandone comunicazione entro 5 giorni lavorativi dalla ricezione della stessa.

4.6 Durata del contratto e rinnovo

I servizi vengono attivati a partire dal giorno indicato sul modello della richiesta. Il contratto ha termine al

completamento della fornitura dei servizi richiesti. Se è richiesto il rinnovo automatico, il termine è stabilito secondo i criteri definiti nel successivo paragrafo "Disdetta".

Mambasoft si riserva di modificare le condizioni e tariffe contenuti nella presente offerta successivamente al termine della fornitura del servizio o in corrispondenza di rinnovo mensile automatico, dandone comunicazione entro 5 giorni precedenti la data del rinnovo.

4.7 Disdetta

La disdetta del servizio di rinnovo automatico deve essere comunicata da una delle due parti entro 7 giorni dal termine di erogazione dei servizi in corso tramite raccomandata A/R indirizzata a:

Mambasoft di Calarco Silvan – Via Barletta 90 - 10136 Torino

oppure tramite Fax al numero 011-19790084.

4.8 Fatturazione

La fatturazione avviene all'inizio di ogni mese solare. I canoni sono fatturati anticipatamente rispetto al periodo di erogazione del servizio mentre le attività svolte, anche parziali, sono fatturate all'inizio del mese solare successivo in termini orari corrispondenti alla prestazione di consulenza. La granularità del computo orario della prestazione di consulenza è di 5 minuti. Le prestazioni vengono fatturate indipendentemente dallo stato di risoluzione del ticket.

All'attivazione mambaSoft si riserva il diritto di fatturare anticipatamente i canoni prima di procedere con l'erogazione dei servizi e di rinviare la fatturazione al periodo successivo qualora l'importo totale sia inferiore a 50 €.

4.9 Termini e modalità di pagamento

Il pagamento delle fatture deve avvenire entro 5 giorni lavorativi dall'emissione. E' possibile effettuare il pagamento delle fatture attraverso bonifico bancario utilizzando le seguenti coordinate:

Intestato a: Silvan Calarco

IBAN: IT90 Z 05010 30532 000000010809

BIC (SWIFT): PIEMITIT

5 Modulo di attivazione servizi standard mambaSoft

Dati anagrafici del Cliente

Nome: _____
Azienda: _____
Indirizzo: _____
Città: _____
Provincia: _____
Codice Fiscale: _____
Partita IVA: _____
Telefono: _____
E-Mail: _____

Servizi richiesti

Dominio e hosting

- Registrazione e mantenimento dominio: _____
- Spazio Web base Redirect con 5 caselle di posta
 Hosting Linux base Hosting Linux avanzato
 Hosting Linux full

Realizzazione sito Web

- Sito Web statico Sito Web basato su Joomla Sito Web basato su WordPress

Dominio principale: _____

Servizio di Help Desk

- Riferito a fornitura mambaSoft: _____ Sito Web Server Software
 Riferito a fornitura del Cliente: _____
 Trouble ticket (*solo forniture mambaSoft*) - Service Level Agreement (SLA): 8h 16h 24h 36h 48h
 Support ticket - Service Level Agreement (SLA): 1g 2,5g 5g 10g 30g

Servizio di backup da rete

- Backup dati *
 Backup database *
 Archiviazione dati

Periodicità del backup (mesi): ____

* barrare la casella dati e database per il backup di un sito web dinamico (ad es. basato su Joomla, Wordpress, ecc.)

Durata dei servizi a canone

- Rinnovo automatico a durata indeterminata
- N. __ canoni mensili a partire dalla data di attivazione

Attivazione dei servizi a canone

- Attivazione immediata (ovvero entro i termini previsti nelle condizioni generali di servizio)
- Attivazione conseguente alla fornitura per cui si richiede il servizio (es. la realizzazione di sito Web)
- Data di attivazione del servizio (se posticipata): __ / __ / ____

Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati sensibili

Io sottoscritto.....dichiaro di avere ricevuto le informazioni di cui all'art. 13 del D.lgs. 196/2003 in particolare riguardo ai diritti da me riconosciuti dalla legge ex art. 7 D.lgs. 196/2003, acconsento al trattamento dei miei dati con le modalità e per le finalità indicate nella informativa stessa, comunque strettamente connesse e strumentali alla gestione del rapporto contrattuale.

Data

Firma leggibile

Accettazione delle condizioni contrattuali

Dichiaro di aver letto e di accettare le condizioni espresse nel presente documento "mambaSoft - Proposta di contratto - Servizi standard".

Data

Firma leggibile
