

PROVINCIA DI COMO CONTRATTO DI ASSISTENZA

Oggetto: **SERVIZIO DI ASSISTENZA GLOBALE ALLA RETE BIBLIOTECARIA PROVINCIALE**

PREMESSO CHE

La Provincia di Como, esercitando la delega regionale ai sensi della L.R. 81/85, coordina lo sviluppo dei sistemi bibliotecari territoriali.

Nell'esercizio di tale delega e rispondendo agli indirizzi della Programmazione Pluriennale Regionale la Provincia di Como gestisce la rete informatica delle biblioteche comasche associate ai sistemi bibliotecari realizzata con il progetto CUBICO (Catalogo Unico delle Biblioteche Comasche);

Con determinazione dirigenziale del Settore Economato del 26.5.2003 prot. n. 25006 è stata aggiudicata alla Mediatech group s.r.l. - Milano la fornitura e l'installazione del software Q Series per la gestione della rete bibliotecaria provinciale;

Dal contratto d'appalto relativo alla succitata fornitura, registrato in data 24.12.2003, e dagli atti allegati, risulta che l'aggiudicazione della suddetta fornitura impegna la stessa ditta aggiudicataria a fornire i servizi di assistenza e di manutenzione e aggiornamento del software e che, pertanto, la Mediatech group s.r.l. di Milano risulta fornitrice esclusiva di tali servizi;

E' indispensabile dare continuità al contratto di assistenza alle biblioteche che utilizzano il software Q Series in rete geografica allo scopo di garantire standard soddisfacenti di servizio, ritenendo altresì necessario curare in modo specifico l'assistenza telefonica agli operatori, con affidamento a Mediatech group s.r.l., qualificata a realizzare questo servizio per le competenze tecniche e per la titolarità del contratto;

TRA

La Provincia di Como, committente come sopra, in persona del Dirigente del Settore Cultura e Politiche per la tutela e la valorizzazione dei beni architettonici ed artistici, dott. Giancarlo Mosconi, nato a Milano il 29.12.1953, con sede in Como, Via Borgo Vico, 148, in funzione della carica coperta

E

La Mediatech group s.r.l., titolare del servizio, con sede legale in Milano Via Manzoni n. 12 e sede operativa in Quartiere Girasole, Strada Prov.le Binasco-Melegnano, 40 Palazzo Marco Polo Ufficio 316, Lacchiarella (MI), partita IVA 11968130150, rappresentata dall'Amministratore dott. Gabriele Nuttini, nato a Milano il 20.8.1964

si stipula e si conviene quanto segue:

ART. 1 SERVIZI DI ASSISTENZA E SPECIFICHE DEL LAVORO

La Mediatech group s.r.l. di Milano si impegna a svolgere, per conto della Provincia di Como i seguenti servizi:

- Assistenza applicativa e sistemistica lato server. Essa concerne tutti gli interventi ordinari e straordinari da remoto ed in loco per il corretto funzionamento ed eventuale ripristino delle procedure e delle applicazioni server. Questo servizio comporta l'effettuazione di interventi quotidiani di gestione remota e, all'occorrenza, interventi presso la sala macchine con garanzia di accesso negli orari consentiti dalla regolamentazione interna.
- Servizio di Help desk telefonico illimitato. Il servizio di help desk deve coprire l'orario di servizio al pubblico e di back office per tutte le sedi bibliotecarie e per il centro provinciale di catalogazione ed è finalizzato a raccogliere le segnalazioni relative a malfunzionamenti o impedimenti nello svolgimento delle procedure informatiche.

La fornitura di tale servizio deve rispettare le seguenti condizioni:

- Risposta immediata ad ogni chiamata
- Attivazione immediata della diagnostica
- Tempi di risoluzione:
 - Per impedimenti all'uso di procedure essenziali di servizio causate da malfunzionamento dei server, dei database o dell'applicativo, entro 4 ore dalla segnalazione;
 - Per impedimenti all'uso di procedure non essenziali di servizio causate da malfunzionamento dei server, del database o dell'applicativo, entro 5 giorni lavorativi;
 - Per impedimenti all'uso di procedure essenziali di servizio causati da malfunzionamento degli apparati di rete, i tempi di risposta sono subordinati alla tempestività di altri fornitori.

La risoluzione di ciascun problema potrà comportare:

- Interventi di teleassistenza: da attuarsi da parte della Mediatech group qualora le cause diagnostiche siano da imputare a malfunzionamento di una o più componenti dell'applicativo e del sistema operativo;
- Interventi di assistenza metodologica e procedurale: nel caso in cui la risoluzione dei problemi possa essere ottenuta con interventi diretti dell'utente, guidati da personale specializzato della Mediatech group;
- Interventi di assistenza per l'interazione con i fornitori dei servizi di rete geografica e degli apparati hardware, da attuarsi da parte di Mediatech, ove necessario in collaborazione con gli stessi.

Per consentire a Mediatech di operare efficacemente, ogni biblioteca dovrà conoscere e saper comunicare i riferimenti operativi dei soggetti responsabili dell'assistenza dell'hardware locale e della rete dati.

- Elaborazioni statistiche periodiche:

a. mensili: circolazione locale e interbibliotecaria, analizzata per sedi, collezioni, supporti e sistemi bibliotecari mediante pubblicazione, sugli account degli operatori staff, di un foglio di lavoro Excel;

b. annuali: elaborazione dei dati annuali di circolazione locale e interbibliotecaria ottenuti dalla somma dei parziali mensili;

- Elaborazione dati per le valutazioni necessarie alla programmazione territoriale svolta dalla Provincia, su richiesta del Servizio biblioteche.

ART. 2 TEMPI DI ESECUZIONE

La collaborazione e l'esecuzione delle attività per i servizi di cui all'art. 1 sono relativi al periodo 16 giugno 2012-15 marzo 2013 in modo continuativo.

Prima della scadenza del contratto la Mediatech group s.r.l. si impegna a rinegoziare con la Provincia di Como la quantificazione economica del servizio di assistenza globale in funzione delle seguenti indicazioni:

- tipologia di prestazioni che la Provincia di Como intende attivare per l'anno successivo;
- valutazione da parte della Provincia di Como della efficacia e tempestività degli interventi richiesti e attuati nel rispetto degli adempimenti protocollari sopra esplicitati, sulla base della documentazione esibita da parte della Mediatech group s.r.l.

ART. 3 METODOLOGIA DI LAVORO

La Mediatech group si impegna ad eseguire il proprio compito in stretta collaborazione con il Dirigente del Settore e con i suoi collaboratori. Si impegna altresì a modificare e adattare il lavoro secondo quanto richiesto dalla Provincia, in una logica di collaborazione e consulenza, fino alla piena approvazione dei risultati conseguiti.

A scadenza contratto Mediatech group produrrà un report finale relativo agli interventi di assistenza effettuati relativamente all'art. 1.

La realizzazione di interventi che comportino modifiche del codice dell'applicativo, delle procedure a livello di database e del modulo di elaborazione dei report - sia per quanto concerne la correzione di errori (manutenzione software) che l'implementazione di miglioramenti procedurali (aggiornamento software) - rientra nell'ambito del servizio di manutenzione/aggiornamento del software Q series, oggetto di separata Determinazione Dirigenziale.

ART. 4 COMPENSO

Il compenso spettante alla Mediatech group s.r.l. per il servizio di cui all'art. 1 è fissato in un canone mensile di € 2.450,00 oltre IVA 21%. Tale compenso sarà corrisposto mensilmente, con pagamento posticipato (anche frazionato), a presentazione di regolari fatture, l'ultima delle quali accompagnata da un report finale relativo agli interventi di assistenza effettuati.

ART. 5 OBBLIGHI DEI CONTRAENTI – GARANZIE DI SALVAGUARDIA DELL'ENTE

Per tutte le condizioni non previste dal presente contratto, sarà trattenuta una penale non inferiore ad un ventesimo del compenso complessivo lordo indicato all'art. 4.

La Provincia si riserva inoltre il diritto di revoca dell'incarico, come sopra affidato, nonché la conseguente richiesta di risarcimento dei danni eventualmente arrecati all'Ente.

ART. 6 CONTROVERSIE

Per ogni eventuale controversia che dovesse insorgere tra le parti in ordine all'esecuzione o all'interpretazione del presente contratto di servizio, verrà nominato un collegio arbitrale che giudicherà in via rituale e sarà composto da tre arbitri di cui i primi due nominati rispettivamente da ciascuna delle parti e il terzo di comune accordo tra i primi due, o, in caso di disaccordo, dal Presidente del Tribunale di Como.

Ciascuna delle parti comunicherà all'altra parte la nomina del proprio arbitro a mezzo di lettera raccomandata, e l'altra parte avrà quindici giorni di tempo dal ricevimento per comunicare, sempre a mezzo di lettera raccomandata, la nomina dell'altro arbitro. In difetto, la parte adempiente avrà diritto a rivolgersi al presidente del Tribunale di Como per chiedere la nomina dell'altro arbitro.

ART. 7 MODIFICHE

Ogni modifica al presente contratto dovrà risultare da documento debitamente sottoscritto dalle parti.

Letto, approvato e sottoscritto
Como, 17/5/2012

IL SOGGETTO INCARICATO
Dr. Gabriele Nuttini



IL DIRIGENTE DI SETTORE
Dr. Giancarlo Mosconi

