



PROVINCIA DI COMO

SETTORE INNOVAZIONE TECNOLOGICA

DETERMINAZIONE N. 21 / 2018

OGGETTO: AGGIUDICAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEGLI APPLICATIVI INFORMATICI IN USO PRESSO LA PROVINCIA DI COMO PER L'ANNO 2018. IMPEGNO DI SPESA EURO 81.740,00 (IVA INCLUSA). CIG: 7347982292.

IL RESPONSABILE

Premesso che:

- nell'ambito del progetto di informatizzazione dell'Ente e della gestione dei documenti in formato digitale Client-Server negli anni scorsi sono state completate le forniture dei software applicativi per la gestione dei servizi di segreteria, la gestione finanziaria, il controllo di gestione, la Cassa economale, la gestione magazzino e per la gestione economica del personale dell'Ente;
- in esecuzione delle norme relative all'applicazione del nuovo sistema contabile -D.Lgs n.118 del 23 giugno 2011 integrato e corretto dal D.Lgs. 10 agosto 2014 n.126- per la gestione della contabilità "armonizzata" è stata effettuata la migrazione non solo funzionale ma anche tecnologica del sistema client/server al sistema di contabilità armonizzata "web";
- al fine di adeguare gli applicativi in uso all'utilizzo della firma digitale, della posta elettronica certificata e di tutte le funzionalità necessarie alla gestione dei documenti digitali, con Determina Dirigenziale n. 762 del 13/10/2015 è stato affidato alla ditta ADS il servizio di migrazione degli applicativi informatici utilizzati per la gestione del protocollo e degli atti amministrativi dalla modalità *client-server* alla versione *web* in uso presso la Provincia di Como;
- il servizio di manutenzione degli applicativi informatici in uso presso la Provincia, veniva affidato, con determinazione dirigenziale n. 668 del 12/07/2016, alla Ditta ADS SpA con sede in Via del Lavoro 17 - 40127 Bologna - C.F./P.IVA 00890370372, per il secondo semestre 2016 e successivamente, con determinazione n. 48 del 19/01/2017 per l'anno 2017 ;
- il contratto per il servizio di manutenzione degli applicativi informatici in uso presso la Provincia è scaduto 31.12.2017;

Atteso che:

- gli applicativi software per la gestione dei servizi di segreteria, per la gestione finanziaria, per il controllo di gestione, per la Cassa economale, per la gestione magazzino e per la gestione economica del personale dell'Ente in uso sono in regime "proprietario" e titolare dei diritti esclusivi legati ai software in uso è la Ditta ADS SpA con sede in Via del Lavoro 17 40127 Bologna – C.F./P.IVA 00890370372 ;
- il servizio di manutenzione degli applicativi informatici in utilizzo è soggettivamente infungibile in quanto la Ditta ADS risulta l'unico fornitore in grado di poter svolgere il servizio sugli applicativi in oggetto in quanto, come detto, coperti da privativa industriale di natura proprietaria;
- il cambio del fornitore del servizio di manutenzione degli applicativi informatici utilizzati (e, ovviamente, degli stessi applicativi) in questa fase esporrebbe l'ente alla perdita degli elevati costi di investimento iniziali già sostenuti e dei costosi processi di apprendimento che hanno impegnato gli utenti utilizzatori dei sistemi nell'arco degli ultimi sei mesi;
- è stata operata un'indagine sui costi di riacquisto dei software, dei costi di migrazione dei dati e di formazione del personale attraverso le offerte presenti sui mercati elettronici (in particolare MEPA e NECA) allo scopo di operare un confronto, dal punto di vista economico, dell'offerta dell'attuale fornitore (come indicato dalle linee guida n.8 di ANAC) con il seguente risultato:
 - costi di migrazione degli archivi: data la quantità di applicativi, ma soprattutto la complessità delle procedure di migrazione, sono stimabili in circa -70 mila euro;
 - costi di riacquisto dei software: sul mepa , (per prodotti qualitativamente corrispondenti alle necessità dell'Ente) , protocollo informatico a 30 mila euro; finanziaria a 60.000, costi simili per la finanziaria ed la gestione delle paghe)
- pertanto, i soli costi diretti di riacquisto dei software ammontano a oltre 150.000 euro oltre IVA €, cui vanno aggiunti i costi di formazione del personale e i costi indiretti legati al rallentamento dell'attività dell'Ente per effetto dell'impegno del personale nell'attività formativa;

Premesso, inoltre:

- che le disposizioni di finanza locale riguardanti le Province, in questi ultimi anni, hanno prodotto enormi difficoltà sul versante della regolare programmazione finanziaria.e gestionale ;
- che in tutti i provvedimenti approvati dal Consiglio provinciale di carattere strategico-finanziario (DUP e Bilancio di previsione, peraltro redatto solo su un arco temporale annuo per volontà del legislatore), la c.detta programmazione viene compiuta quasi ad esercizio chiuso; basti pensare, al riguardo, che il bilancio di previsione negli ultimi anni è stato approvato con le delibere di seguito indicate:
 - anno 2015 delibera 48 del 26.11.2015
 - anno 2016 delibera 42 del 16.11.2016
 - anno 2017 delibera 52 del 16.11.2017.

Ne consegue che, dovendo affrontare la gestione finanziaria e gestionale quasi esclusivamente in esercizio provvisorio e dovendosi confrontare con un quadro di finanza pubblica assolutamente straordinario, è risultato impossibile definire un programma di acquisto di beni e servizi informatici a struttura pluriennale che potesse costituire piano idoneo alla risoluzione del lock-in, come auspicato dall'Autorità

Nazionale Anticorruzione nelle linee guida prima citate;

Dato atto che in tale condizione:

- il cambio del fornitore degli applicativi informatici utilizzati in questa fase esporrebbe l'Ente alla perdita degli elevati costi di investimento iniziali già sostenuti, e dei costosi processi di apprendimento che hanno impegnato gli utenti utilizzatori del sistema anche nell'arco degli ultimi mesi;
- pertanto ricorrono le condizioni previste dall'art. 63 comma 2 n. 2 e 3 del decreto legislativo 50/2016 per la procedura negoziata senza bando ed affidamento ad un unico fornitore individuato nell'operatore economico che ha la proprietà delle licenze che l'Ente utilizza sulla base dei contratti in essere;

Dato atto che in data 10/01/2018 veniva trasmessa la proposta di offerta Prot. 944 18200046 dei contratti di manutenzione, assistenza e servizi diversi per l'anno 2018 dalla Società ADS AUTOMATED DATA SYSTEM SPA con sede legale in via Lavoro 17 40127 Bologna (BO) - P.I. 00890370372; i diversi servizi sono dettagliati nell'offerta allegata;

Dato atto altresì che:

- non è possibile frazionare in dodicesimi il servizio di cui in oggetto e che pertanto si intende affidare il servizio di manutenzione degli applicativi informatici in uso presso la Provincia di Como;
- la spesa complessiva di €. 81.740,00 (IVA inclusa) troverà imputazione negli stanziamenti del bilancio corrente – cap.1450/19 c.c. 3 del PEG;

Richiamata la deliberazione n. 2 del 4.01.2018 di proroga del PEG in fase di esercizio provvisorio 2018;

Visto l'art.163 comma 2 del D.Lgs. n.267/2000;

DETERMINA

- 1) che la premessa di cui sopra è parte integrante e sostanziale del presente atto;
- 2) di aggiudicare, con procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara ai sensi dell'art. 63 comma 2 n. 2 e 3 del Codice dei Contratti, il servizio di manutenzione degli applicativi informatici in uso presso la Provincia di Como sino al 31/12/2018 alla Ditta ADS AUTOMATED DATA SYSTEM SPA con sede legale in via Lavoro 17 40127 Bologna (BO) - P.I. 00890370372 - per un importo netto contrattuale di € 67.000,00 (IVA esclusa);
- 3) di dare atto che la procedura verrà perfezionata attraverso negoziazione telematica sulla

piattaforma di e- procurement SINTEL di ARCA Lombardia , ai sensi dell'art. 1 commi 512 , 514 e 516 della legge 208/2015 (legge di stabilità 2016)

- 4) di impegnare a tal fine la somma di Euro 81.740,00 (IVA inclusa) imputando la spesa negli stanziamenti del bilancio in corso cap.1450/19 alla Missione 01, Programma 08 (codice del piano dei conti integrato 1030219);
- 5) di dare atto che la presente aggiudicazione definitiva diverrà efficace, ai sensi dell'art.32 comma 7 del D.Lgs.50/2016, successivamente alla verifica dei requisiti autocertificati in sede di gara;
- 6) di dare atto che Ditta ADS SpA è tenuta ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge n. 136/2010 al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi all'appalto;
- 7) di dare atto altresì che qualora la Ditta non assolva agli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge suddetta esso si risolve di diritto ai sensi del comma 9 del medesimo art. 3;
- 8) di trasmettere il presente provvedimento al Settore Finanziario per gli adempimenti conseguenti ed, in copia, al Settore Controllo di Gestione ed all'Ufficio Gare e Contratti per la stipula del contratto nelle forme previste dalla vigente normativa.

Lì, 15/01/2018

IL RESPONSABILE
ACCARDI MATTEO
(Sottoscritto digitalmente ai sensi
dell'art. 21 D.L.gs n 82/2005 e s.m.i.)

Società	ADS automated data systems S.p.A. - VIA DELLA LIBERAZIONE 15 - 40127 BOLOGNA
Cliente	PROVINCIA DI COMO - VIA BORGOVICO 148 - 22100 COMO (CO)
Protocollo e data Offerta	18200046 del 09/01/2018

Allegato Nomine D.Lgs 196/2003 al Contratto di manutenzione ed assistenza per l'anno 2018.

Entrata in vigore del Codice Europeo di protezione dei dati: la Società si è già attivata per l'adeguamento delle proprie procedure al Codice Europeo di protezione dei dati che si applicherà a partire dal prossimo 25 maggio 2018. Sarà cura della Società comunicare al Cliente le procedure che coinvolgono le modalità di erogazione dei servizi di assistenza e manutenzione oggetto della presente offerta.

Nomina a Responsabile del trattamento - art. 29 D.Lgs. 196/2003

Il Contratto comporta il trattamento di dati personali, da parte della Società, la cui titolarità è del Cliente; è facoltà del "Cliente-Titolare del trattamento" la nomina della Società come Responsabile del trattamento. Sottoscrivendo questo paragrafo, il "Cliente-Titolare del trattamento", nomina la Società, a norma del D.Lgs.196/2003 e nella persona del suo Legale Rappresentante, come "Responsabile del trattamento". Tra il Cliente, definito anche "Cliente-Titolare del trattamento" e la Società, definita anche "Società-Responsabile del trattamento", si conviene quanto segue:

- Nello svolgimento del Servizio di Assistenza, il Cliente è il Titolare del trattamento e come tale ha l'incombenza di tutte le azioni necessarie per il rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.
- Per le funzioni previste dal Contratto per il Servizio di Assistenza, la Società è designata Responsabile del trattamento.
- La "Società-Responsabile del trattamento" incarica al trattamento, attraverso una designazione per iscritto, i soggetti sotto la propria diretta dipendenza; è compito della "Società-Responsabile del trattamento" la formazione ed il controllo dei propri incaricati affinché i trattamenti siano svolti in modo lecito e secondo correttezza.
- L'incarico è limitato esclusivamente ai dati la cui conoscenza è necessaria per lo svolgimento di quanto previsto dal Contratto.
- Siccome il trattamento è svolto anche dal "Cliente-Titolare del trattamento", anche quest'ultimo si attiene a tutto quanto previsto dalla normativa esonerando la "Società-Responsabile del trattamento" da tutto ciò che non sia sua diretta competenza.
- In riferimento alle "misure minime di sicurezza" (vedi articoli 33, 34, 35, 36), la "Società-Responsabile del trattamento" adotta le modalità tecniche previste dall'Allegato B al Codice (Disciplinare Tecnico in Materia di Misure Minime di sicurezza) per gli interventi ordinari di assistenza e per la manutenzione tecnica dell'ambiente applicativo, mentre la gestione del Sistema di autenticazione informatica, del Sistema di autorizzazione e di tutte le altre misure di sicurezza informatica previste rimangono a carico del "Cliente-Titolare del trattamento".
Sono esclusi qualsiasi responsabilità o compiti alla "Società-Responsabile del trattamento" in merito ad adempimenti verso l'Autorità Garante e verso i soggetti interessati.
- Al termine del Contratto la Società cesserà contestualmente di essere Responsabile del trattamento ed eventuali dati in suo possesso saranno distrutti o restituiti al "Cliente-Titolare del trattamento".

Bologna, li

Firma del Cliente – Titolare del trattamento

Firma della Società – Responsabile del trattamento

(Solo nel caso il Cliente abbia sottoscritto il punto precedente)

Gestione degli "amministratori di sistema"

Sottoscrivendo questo paragrafo il "Cliente-Titolare del trattamento", ai sensi di quanto disposto dal punto 2, comma 3 bis delle "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema - 27 novembre 2008" pubblicato sulla G.U. n. 300 del 24 dicembre 2008 (modificato in base al provvedimento del 25 giugno 2009) delega, per la sola durata del Contratto, la Società nella persona del suo Legale Rappresentante nella sua qualità di "Responsabile del trattamento" "a conservare direttamente e specificatamente, per ogni eventuale evenienza, gli estremi identificativi delle persone fisiche preposte quali amministratori di sistema" (punto 2, comma d) esclusivamente per quanto necessario per lo svolgimento di quanto previsto dal Contratto e all'attività di verifica almeno annuale dell'operato di questi amministratori di sistema "in modo da controllare la sua rispondenza alle misure organizzative, tecniche e di sicurezza riguardanti i trattamenti dei dati personali previste dalle norme vigenti" (punto 2, comma e).

Bologna, li

Firma del Cliente – Titolare del trattamento



ADS Automated Data Systems S.p.A. - Via della Liberazione 15 - 40128 Bologna

Tel +39 (0)51 6307411 Fax +39 (0)51 6307498 web www.ads.it e-mail marketing@ads.it

Capitale sociale € 500.520 - N. iscrizione registro imprese, C.F. e P.I. 00890370372 - C.C.I.A.A. 232194 - Società soggetta a coordinamento e direzione di Finmatica S.p.A. Bologna

Alla c.a. Sig.ra Camozzi Guendalina
Spett.le
PROVINCIA DI COMO
VIA BORGOVICO 148
22100 COMO (CO)

Bologna, 09/01/2018

Prot.: 944 18200046

OGGETTO: Contratto di Assistenza per l'anno 2018.

Unitamente alla presente, in allegato, la Società trasmette la proposta di sottoscrizione dei contratti di manutenzione, assistenza e servizi diversi per l'anno 2018.

Al riguardo, preme porre in evidenza come i servizi agli applicativi possano essere resi unicamente dall'operatore economico "gruppo Finmatica", ai sensi dell'art. 63 del D.Lgs. 50/2016, ricorrendo le circostanze di cui al comma 2, lettera b) numeri 2) e 3) e comma 3) lettera b), ciò agevolando le Pubbliche Amministrazioni all'uso della procedura negoziata senza previa pubblicazione del Bando di gara. La Società in qualità di controllata da Finmatica spa è legittimata alla proposta dei servizi in oggetto.

I diversi servizi sono dettagliati negli allegati descrittivi, nei quali vengono indicate le condizioni di erogazione ed il relativo canone. Tutti gli importi contrattuali sono espressi in unità di Euro ed al netto dell'Iva.



Premesse, caratteristiche e obbligazioni principali dell'offerta

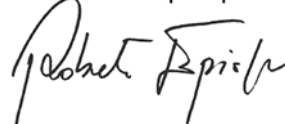
- Validità dell'offerta: le condizioni espresse nella presente offerta potranno subire variazioni decorsi 60 giorni dalla data odierna.
- Accettazione dell'offerta: laddove il Cliente intenda attivare i servizi oggetto della presente dovrà far pervenire la stessa sottoscritta in ogni sua parte e compilata nell'allegato "Riepilogo Canoni" con l'indicazione dei servizi prescelti e da attivare.
- Nomina del Responsabile del trattamento dei dati ai sensi dell'art. 29 D.Lgs. 196/2003 e Gestione degli amministratori di sistema: laddove il Cliente intenda affidare alla Società l'incarico di Responsabile del trattamento e/o la Gestione degli amministratori di sistema, dovrà completare e sottoscrivere in ogni sua parte anche l'allegato denominato "Allegato Nomine D.Lgs 196/2003 al Contratto di manutenzione ed assistenza per l'anno 2018".
- Tracciabilità: la PA al fine di poter assolvere gli obblighi sulla tracciabilità dei movimenti finanziari previsti dall'art.3 della legge n.136/2010, dovrà compilare l'apposito spazio del Codice Identificativo di Gara (CIG), ovvero, ove non disponibile, il Codice Unico di Progetto (CUP), da indicare nei documenti fiscali e contabili relativi ai pagamenti del contratto in oggetto unitamente ad eventuali campi da indicare in Fattura Elettronica.
- Entrata in vigore del Codice Europeo di protezione dei dati: la Società si è già attivata per l'adeguamento delle proprie procedure al Codice Europeo di protezione dei dati che si applicherà a partire dal prossimo 25 maggio 2018. Sarà cura della Società comunicare al Cliente le procedure che coinvolgono le modalità di erogazione dei servizi di assistenza e manutenzione oggetto della presente offerta.
- Servizi Sistemistici: la presente offerta potrà essere ampliata su istanza del Cliente in riferimento agli ulteriori servizi descritti nell'allegato "SS".
- Prerequisiti: la presente offerta richiede l'adeguamento delle procedure applicative alla release corrente dei programmi ed il rispetto della struttura tecnica per la manutenzione remota come indicato nell'allegato 1 "Modalità operative per l'utilizzo e la erogazione dei servizi 2018".
- Decorrenza canoni: per le procedure ordinate, non ancora consegnate, i canoni indicati avranno la decorrenza contrattuale convenuta.

Per qualsiasi chiarimento il Cliente potrà contattare il Commerciale di riferimento o la Sig.ra Mara Zucchini.

Si ringrazia dell'attenzione, con l'occasione si porgono cordiali saluti.

ADS automated data systems S.p.A.

Roberto Episcopo



ALLEGATI

Norme e condizioni generali comuni a tutti i servizi - 2018	4
Servizio SW) Supporto al Software – Allegato SW	7
Servizio SS) Supporto Sistemistico – Allegato SS.....	11
Servizio C) Licenza d’uso di Programmi Oracle Embedded: Condizioni di licenza e Servizi Correlati – Allegato C	17
Servizio F) Licenza d’uso di Programmi Business Intelligence Embedded: Condizioni di licenza e Servizio di Aggiornamento – Allegato F 19	
Servizio E) Conto Corrente Servizi – Allegato E	20
Servizio V) a Catalogo – Allegato V	21
Modalità operative per l’utilizzo e l’erogazione dei servizi 2018 – Allegato 1.....	22
Tariffe 2018 – Allegato 2	24
Modulo richiesta servizi per l’anno 2018 – Allegato 3	25
Riepilogo Canoni anno 2018 – Allegato 4	26



Norme e condizioni generali comuni a tutti i servizi - 2018

DEFINIZIONI

Società	ADS automated data systems S.p.A. - VIA DELLA LIBERAZIONE 15 - 40127 BOLOGNA
Cliente	PROVINCIA DI COMO - VIA BORGOVICO 148 - 22100 COMO (CO)

Tra la Società ed il Cliente si conviene:

Premesse.

Le premesse fanno parte integrante e sostanziale del presente contratto e in esse devono intendersi incluse anche le specifiche modalità di resa della prestazione da parte della Società ivi esposte e dunque l'offerta e le schede di servizio dettagliate e allegate.

1 - Oggetto del contratto

Oggetto del presente contratto è l'erogazione, da parte della Società, dei servizi di manutenzione, assistenza e servizi diversi acquistati dal Cliente e descritti nell'offerta e/o nelle allegate schede servizio. Le prestazioni a canone verranno rese in presenza del contratto di acquisto correttamente formalizzato; eventuali prestazioni a tariffa verranno rese solo ove richieste dal Cliente mediante la corretta compilazione dell'allegato "Modulo Richiesta Servizi per l'anno 2018" (allegato 3).

2 - Durata e Perfezionamento del Contratto

Il contratto è perfezionato mediante sottoscrizione dell'offerta in ogni sua parte. Il perfezionamento della fornitura produrrà i suoi effetti dal 01/01/2018 al 31/12/2018, salvo periodi di durata diversa indicati nelle tabelle "Prezzo del servizio". Nessun intervento o prestazione sarà dovuto dopo la data di scadenza. Il Cliente che intende procedere alla Nomina a Responsabile del trattamento e/o a Gestione degli amministratori di sistema dovrà sottoscrivere in ogni sua parte anche l'Allegato denominato "Allegato Nomine D.Lgs. 196/2003 al Contratto di manutenzione ed assistenza per l'anno 2018".

3 - Fatturazione e Pagamenti

La fattura dei servizi a canone verrà emessa in un'unica soluzione annuale anticipata alla data di inizio della validità contrattuale. La fatturazione dei servizi a corpo e a consumo verrà emessa entro la fine del mese nel quale sono stati consegnati e/o erogati i servizi stessi. Il pagamento delle fatture dovrà essere effettuato entro 30 giorni dalla data di ricevimento delle medesime; ove diversamente stabilito dalle leggi vigenti, la Pubblica Amministrazione effettuerà il pagamento secondo le leggi espressamente previste per il caso specifico. In caso di ritardato pagamento verranno applicate le disposizioni di cui al D.Lgs. 231/2002 e successive modificazioni.

I prezzi indicati in offerta sono espressi in Euro e devono sempre intendersi al netto dell'Iva. L'importo dei canoni dei vari servizi è stato quantificato considerando una fatturazione annuale anticipata dei canoni; nel caso il Cliente richieda la fatturazione in forma trimestrale posticipata l'importo complessivo dei singoli servizi dovrà essere aumentato dell' 1,5 % (unovirgolacinquepercento). Il prezzo della fornitura è comprensivo dei costi della sicurezza afferenti all'esercizio dell'attività svolta dell'impresa. La Società sostiene costi generali per gli adempimenti in materia di sicurezza per uno 0,5% del valore delle forniture.

4 - Responsabilità

La Società non assume alcuna obbligazione ulteriore rispetto a quelle previste dal presente contratto e, salvo il caso di dolo o colpa grave, non assume alcuna responsabilità per i danni di qualsiasi natura comunque sofferti dal Cliente in relazione all'oggetto del presente contratto o alle prestazioni previste nello stesso. Nessuna responsabilità potrà essere addebitata alla Società laddove il Cliente violi le obbligazioni assunte con la sottoscrizione del contratto. In ogni caso, la responsabilità della Società non potrà eccedere il valore della fase cui il danno afferisce.

5 - Obblighi del Cliente.

In relazione alle basi dati dei programmi oggetto della presente offerta, è fatto divieto assoluto al Cliente di:

- modificarne la struttura ;
- gestirne i dati mediante programmi diversi da quelli forniti dalla Società;
- fornire a terzi, direttamente o indirettamente (anche per il tramite di altre applicazioni), senza previa e formale autorizzazione della Società, accesso alle suddette basi dati e ai dati in esse contenuti tramite proprie credenziali o comunque per il tramite delle abilitazioni conseguite mediante accettazione della presente offerta.

Il Cliente sarà ritenuto unico responsabile, anche ai fini risarcitori, nei casi di violazione dei citati divieti.

Il Cliente assume l'obbligo di procedere, con la periodicità necessaria ai propri fini, al salvataggio dei propri dati su adeguati supporti e mediante software idonei allo scopo.

6 - Prerequisiti

La presente offerta dei servizi di aggiornamento e assistenza degli applicativi si intende valida solo se il Cliente dispone della release corrente dei programmi.

I servizi da remoto saranno erogati a condizione che il Cliente sia dotato della struttura tecnica per poter effettuare l'assistenza a distanza avente le caratteristiche riportate nell'allegato "Modalità Operative per l'utilizzo e la erogazione dei servizi". Laddove il Cliente non intenda dotarsi di questa struttura, determinati servizi non potranno essere erogati o potranno essere erogati soltanto con tempi di risposta meno puntuali. L'attivazione del contratto di assistenza e la presenza di un collegamento remoto attivo verso i sistemi del Cliente, comportano la implicita autorizzazione del Cliente alla Società ai collegamenti telematici che la Società dovesse ritenere necessari o funzionali all'adempimento del contratto stesso. Il Cliente potrà in qualunque momento proporre una propria Policy di sicurezza da rispettare per la esecuzione dei collegamenti remoti.

7 - Disposizioni generali

7.1 - Contestazioni. Qualunque contestazione sulle prestazioni effettuate dalla Società deve, a pena di nullità, essere effettuata in forma scritta entro dieci giorni dalla consegna del prodotto o dalla erogazione del servizio.



7.2 - *Estensioni*. Tutto quanto qui convenuto si applica, in quanto compatibile, anche alle prestazioni extracontrattuali.

7.3 - *Disponibilità*. I servizi d'assistenza saranno erogati nei limiti della disponibilità della Società al momento della richiesta e solo durante il normale orario d'ufficio della Società (8.30-17.30 dal lunedì al venerdì).

7.4 - *Adempimenti in tema di tracciabilità finanziaria - Legge 136/2010*. La Società si obbliga ad osservare le disposizioni contenute nell'art. 3 della legge n. 136/2010 e successive modifiche o integrazioni in materia di tracciabilità dei flussi finanziari. La Società si obbliga altresì ad inserire nei contratti sottoscritti con sub appaltatori e/o sub contraenti apposita clausola con la quale ciascuna delle parti si assume gli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge n. 136/2010 e successive modifiche e integrazioni. La Società si impegna a dare immediata comunicazione al Cliente della notizia dell'inadempimento della propria controparte (sub appaltatore - sub contraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria. Ai sensi dell'art. 3 comma 9 bis della Legge n. 136/2010, il presente contratto si risolve automaticamente di diritto nel caso di violazione degli obblighi in materia di tracciabilità.

7.5 - *Data Privacy*. Nello svolgimento della propria attività di servizi e riguardanti le basi dati dei propri clienti, gli incaricati della Società utilizzano strumenti (personal computer, server, firewall, ecc.) che rispondono alle misure minime di sicurezza previste dall'Allegato B del D.Lgs. 196/2003.

8 - Esecuzione dei servizi e Subappalto

La Società fa parte del gruppo Finmatica di Bologna; per la esecuzione di alcune fasi dei servizi oggetto del presente contratto la Società potrà avvalersi di personale dipendente da altra Società del Gruppo; le Società attualmente appartenenti al Gruppo Finmatica, oltre alla capogruppo Finmatica Spa, sono le seguenti:

Data Processing spa ADS automated data systems spa Systematica srl

tutte aventi sede legale in Bologna, Via della Liberazione 15.

La Società, nell'ambito dell'intera fornitura, può eventualmente subappaltare a terzi, i servizi indicati in offerta, nel rispetto dell'art. 105 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.

Rimane comunque invariata la responsabilità della Società contraente, la quale continuerà a rispondere di tutti gli obblighi contrattuali.

9 - Competenza

In caso di controversia sarà competente esclusivamente il Foro di Bologna.

Bologna, lì

CIG contratto _____

Firma del Cliente

IPA Fattura Elettronica _____

Firma della Società

CLAUSOLE DI SPECIFICA APPROVAZIONE

Agli effetti degli articoli 1341 e 1342 Codice Civile sono specificatamente approvate le clausole di cui agli articoli:

1 Oggetto del Contratto; 2 Durata e Perfezionamento del Contratto; 3 Fatturazione e Pagamenti; 4 Limitazioni di responsabilità; 5 Obblighi del Cliente; 6 Prerequisiti; 7 Disposizioni Generali; 8 Esecuzione dei Servizi e Subappalto; 9 Competenza).

Bologna, lì

Firma del Cliente per accettazione _____



Informativa sul trattamento dei dati personali connesso all'esecuzione del contratto – art. 13 D.Lgs. 196/2003

- *Trattamento dei dati personali connesso all'esecuzione del contratto.* I dati personali forniti dal Cliente sono utilizzati nell'ambito del Gruppo Finmatica esclusivamente per la corretta esecuzione del rapporto contrattuale nonché per la relativa gestione amministrativa, contabile e fiscale. I dati sono trattati su supporto cartaceo e con strumenti elettronici e non sono di regola comunicati a terzi se non nei limiti di quanto imposto dall'esecuzione stessa degli obblighi contrattuali (ad esempio, a poste, corrieri, istituti di credito, ecc.). I dati sono trattati da specifici soggetti incaricati ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs n. 196/2003.

Il conferimento dei dati è del tutto facoltativo; è chiaro tuttavia che il mancato conferimento di alcune o tutte le informazioni personali può precludere l'instaurazione o la prosecuzione del rapporto contrattuale.

Titolare del trattamento è la Società indicata nel presente contratto, unitamente alle altre Società del Gruppo Finmatica (Contitolari del trattamento). Le richieste di esercizio dei diritti previsti dal Codice a favore dell'interessato (art. 7 e ss D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196: ad esempio, accesso, cancellazione, aggiornamento, rettificazione, integrazione, ecc.) possono essere rivolte al Responsabile del trattamento (Dott. Antonio Campodipietro) e-mail privacy@finmatica.it

Ai medesimi recapiti può essere richiesto l'elenco completo ed aggiornato dei Responsabili del trattamento eventualmente nominati.

- *Consenso al trattamento dei dati personali effettuato per fini di comunicazioni sulle iniziative del Gruppo Finmatica.* La firma del presente paragrafo permette di ricevere comunicazioni ed aggiornamenti sulle iniziative del Gruppo Finmatica. A tal fine è necessario il consenso, da esprimersi qui di seguito. Il consenso è del tutto libero.

I dati sono trattati su supporto cartaceo e con strumenti elettronici e non sono di regola comunicati né diffusi se non nei limiti di quanto imposto dall'esecuzione stessa degli obblighi contrattuali (ad esempio, a poste, corrieri, istituti di credito, ecc.). I dati sono trattati dagli incaricati degli Uffici Marketing e Commerciale del Gruppo.

Titolare del trattamento è la Società indicata nel presente contratto, unitamente alle altre Società del Gruppo Finmatica (Contitolari del trattamento). Le richieste di esercizio dei diritti previsti dal Codice a favore dell'interessato (art. 7 e ss D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196: ad esempio, accesso, cancellazione, aggiornamento, rettificazione, integrazione, ecc.) possono essere rivolte al Responsabile del trattamento (Dott. Antonio Campodipietro) e-mail privacy@finmatica.it

Ai medesimi recapiti può essere richiesto l'elenco completo ed aggiornato dei Responsabili del trattamento eventualmente nominati.

Consenso

Io sottoscritto _____ esprimo il consenso a ricevere comunicazioni ed aggiornamenti relativi alle iniziative del Gruppo Finmatica.

Bologna, lì

Firma del Cliente



Servizio SW) Supporto al Software – Allegato SW

Il servizio è disponibile per tutti i moduli di software applicativo prodotti dalla Società ed indicati da questa come release corrente. Il contratto di supporto al software applicativo è, per sua natura, di tipo continuativo e non può prevedere interruzioni temporali: nel caso il Cliente non sottoscriva il contratto di supporto al software applicativo per un prodotto, perderà il diritto alla sottoscrizione dello stesso negli anni successivi; qualora, in seguito, intendesse riattivare il contratto di manutenzione dei programmi per questo prodotto, dovrà corrispondere un importo di reintegrazione pari al 150% del valore del contratto, commisurato al periodo non coperto.

Esclusioni

Non sono comprese nel servizio le modifiche e gli aggiornamenti che comportano un cambiamento strutturale nel disegno della base dati o del programma o che, di fatto, modificano l'oggetto del programma.

Attività disponibili

Di seguito descriviamo le attività previste in ciascuna delle configurazioni contrattuali disponibili e successivamente descritte.

Attività	Descrizione
1 Aggiornamento software	<p>Consiste nel mettere a disposizione del Cliente gli aggiornamenti al software applicativo eseguiti dalla Società esclusivamente in conseguenza di:</p> <p>Nuove disposizioni di legge: La Società fornirà al Cliente le modifiche ai programmi derivanti da nuove disposizioni di legge che comportino variazioni riconducibili al concetto di ordinaria amministrazione e la cui applicazione produca effetti operativi nel periodo contrattuale. Le modifiche verranno consegnate nei tempi tecnici necessari, generalmente non prima di 30 giorni dalla pubblicazione della nuova disposizione legislativa. Rimane a cura e carico del Cliente segnalare tempestivamente alla Società le variazioni da apportare ai programmi come conseguenza di nuove disposizioni di legge aventi carattere regionale o particolare.</p> <p>Eventuali Malfunzionamenti: Qualora dovessero evidenziarsi errori nel funzionamento dei programmi il Cliente dovrà dare comunicazione e supporto tecnico alla Società, la quale provvederà, presso la propria sede e nei tempi tecnici necessari, a correggere l'errore ed a mettere a disposizione del Cliente la correzione. Laddove possibile e opportuno la Società fornirà al Cliente le informazioni necessarie per aggirare temporaneamente l'errore.</p> <p>Modifiche evolutive eventuali: Gli aggiornamenti e le migliorie decise autonomamente dalla Società, nell'ambito della release corrente.</p>
2 Assistenza all'utilizzo dei programmi	<p>L'assistenza riguarda esclusivamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • chiarimenti e supporto occasionale sull'utilizzo dei programmi; • l'analisi dei problemi segnalati dal Cliente; • le attività atte a risolvere contingenti e circoscritti problemi di carattere applicativo. <p>Il servizio non è sostitutivo della formazione: si rivolge agli utenti delle applicazioni che hanno frequentato i corsi di formazione o comunque dotati di adeguata preparazione sugli applicativi stessi.</p> <p>Le attività di consulenza e addestramento che non siano riconducibili al servizio di assistenza sopra descritto non sono comprese nel canone e devono essere ordinate separatamente.</p>
3 Chiamate telefoniche comprese nel canone	<p>I costi telefonici relativi all'assistenza sono compresi nel canone del singolo modulo software: il Cliente che apre una richiesta di assistenza viene richiamato telefonicamente dai tecnici della Società.</p>
4 Trasmissione/Disponibilità degli aggiornamenti	<p>Consiste nel mettere a disposizione del Cliente gli aggiornamenti software senza nessun ulteriore addebito con le modalità indicate nell'allegato "Modalità operative per l'utilizzo e l'erogazione dei servizi". In via residuale potranno essere utilizzati supporti magnetici che verranno spediti secondo modalità ritenute idonee dalla Società e che ne permettono la rintracciabilità.</p> <p>Per aree che richiedono interventi particolarmente critici, quale l'Area Sanitaria, su richiesta della Società, il Cliente si impegna a mettere a disposizione un apposito ambiente di test sul quale la Società installerà gli aggiornamenti del software "mission critical"; il Cliente si impegna ad effettuare tutte le verifiche e i test di validazione al fine di autorizzarne l'installazione in ambiente definitivo.</p>

<p>5 Installazione telematica degli aggiornamenti</p>	<p>Questa attività è finalizzata alla installazione sui server del Cliente delle nuove versioni degli applicativi e verrà effettuata in remoto direttamente dai nostri tecnici. A cura del Cliente rimane, ove richiesto, il semplice caricamento del CD ROM sul server o il download dell'aggiornamento software dal nostro sito internet.</p> <p>L'installazione verrà effettuata sul server ed eventualmente distribuita sui singoli clients tramite il meccanismo di distribuzione automatica del software già implementato.</p> <p>L'aggiornamento verrà effettuato ogni qual volta venga rilasciata una nuova release o una patch dei singoli applicativi. Il servizio verrà svolto dai tecnici della Società attivando un collegamento telematico fra i nostri laboratori e i server applicativi oggetto dell'aggiornamento. I collegamenti verranno effettuati durante il normale orario di ufficio, con la periodicità necessaria e non obbligatoriamente a cadenze predeterminate.</p> <p>La connessione avverrà comunque secondo una tempistica concordata con il Cliente.</p> <p>In generale i collegamenti potranno avvenire senza dover interrompere il funzionamento del sistema. Qualora si manifesti tale necessità, i tempi e le modalità dell'intervento verranno concordati con il Cliente. Al termine di ogni collegamento, se specificatamente richiesto, verrà inviato al Cliente, via e-mail o fax, un resoconto dettagliato della attività effettuata e, laddove significativo, una indicazione delle principali novità contenute nella versione aggiornata di ogni singolo applicativo.</p>																					
<p>6 Supporto per gestione e interrogazione base dati</p>	<p>Comprende le seguenti operazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • correzioni di errori di modesta entità derivanti da inserimento (e/o modifica) dei dati da parte del cliente e che rientrano in un tempo di soluzione massimo di 1 ora/uomo; • composizione ed esecuzione di frasi SQL di ordinaria gestione, di modesta entità, che rientrano in un tempo di soluzione massimo di 1 ora/uomo, per modificare o estrarre i dati in funzione di esigenze particolari del Cliente e che non implicano massicci aggiornamenti della base dati; gli interventi non devono stravolgere la struttura dei programmi, della base dati, della logica con la quale è stato sviluppato l'applicativo e con la quale sono stati impostati i dati. Sono esclusi import/export di dati da fogli di Excel o in altri formati di passaggio. <p>Le attività verranno effettuate tramite assistenza telefonica o collegamento telematico, con le modalità previste nell'allegato "Modalità operative per l'utilizzo e la erogazione dei servizi".</p> <p>Per l'erogazione del servizio è necessario che il Cliente nomini un referente per ogni singolo settore applicativo coinvolto, per fungere da unica interfaccia con il Service Desk della Società.</p> <p>Le richieste che implicano l'aggiornamento o modifica dei dati devono essere presentate in forma scritta.</p>																					
<p>7 Supporto personalizzato all'attività lavorativa</p>	<p>Per l'area applicativa oggetto del canone verrà individuato un referente tra il nostro personale, che fungerà da Tutor del Cliente e si farà carico di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • verificare periodicamente lo stato di informatizzazione del servizio; • proporre gli argomenti da approfondire per migliorare l'utilizzo dell'applicativo; • suggerire eventuali miglioramenti nella organizzazione del lavoro; • proporre eventuali sessioni di approfondimento normativo e formativo. <p>Le attività saranno effettuate tramite colloqui telefonici tra il Tutor e un referente nominato dal Cliente per ogni area applicativa, con una frequenza trimestrale.</p>																					
<p>8 Formazione telefonica su novità di versione</p>	<p>Ad ogni rilascio di una nuova versione il personale tecnico della Società contatterà telefonicamente il referente del Cliente al fine di illustrare le principali modifiche che l'aggiornamento comporta, avendo inoltre riguardo delle caratteristiche specifiche e peculiarità d'impostazione proprie dell'Ente.</p>																					
<p>9 Scadenziario adempimenti</p>	<p>È un'attività avente lo scopo di ricordare i passi principali da eseguire per svolgere correttamente gli adempimenti connessi a specifiche scadenze e modifiche normative. L'attività sarà effettuata tramite colloqui telefonici tra il personale tecnico della Società ed un referente nominato dal Cliente per ogni area applicativa, con cadenza mensile.</p>																					
<p>10 Gestione di un indirizzo di posta elettronica dedicato</p>	<p>Prevede l'assegnazione al Cliente di un indirizzo di posta dedicato (servizio_nomecliente@ads.it), con il quale comunicare ogni tipo di esigenza. La comunicazione verrà poi inoltrata al tecnico competente, avendo cura di analizzarla preliminarmente, di abbinarle una priorità e di registrarla per conto del Cliente. In questo modo il Cliente si troverà ad avere un canale preferenziale di colloquio col nostro personale tecnico.</p>																					
<p>11 Gestione delle Richieste di Assistenza</p>	<p>Di seguito sono definite alcune tipologie di richieste di assistenza Cliente per le quali il Service Level Agreement (SLA) della Società, prospetta, per ciascuna tipologia, un diverso livello di reazione, in termini di tempo di presa in carico e di tempo di risposta, da parte del proprio Service Desk.</p> <table border="1" data-bbox="349 1608 1362 1895"> <thead> <tr> <th>Tipologia</th> <th>Tempo di presa in carico</th> <th>Tempo di risposta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. l'intera applicazione è indisponibile agli utenti</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2. funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti</td> <td>4</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>3. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti</td> <td>8</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>4. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti</td> <td>12</td> <td>48</td> </tr> <tr> <td>5. richiesta di assistenza generica/chiarimenti</td> <td>16</td> <td>Non applicabile</td> </tr> </tbody> </table> <p>Le attività di gestione della richiesta vengono così definite:</p> <table border="1" data-bbox="349 1921 1362 2045"> <tr> <td>Presa in carico</td> <td>in</td> <td>È espressa in ore lavorative dal momento della richiesta e si concretizza con l'avvenuto contatto fra il Cliente-richiedente ed il servizio di supporto tecnico della Società; laddove il richiedente non fosse reperibile nel momento in cui viene contattato da parte del supporto tecnico, verrà inviata al Cliente una comunicazione relativa al tentativo di contatto.</td> </tr> </table>	Tipologia	Tempo di presa in carico	Tempo di risposta	1. l'intera applicazione è indisponibile agli utenti	1	2	2. funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	4	8	3. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	8	16	4. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti	12	48	5. richiesta di assistenza generica/chiarimenti	16	Non applicabile	Presa in carico	in	È espressa in ore lavorative dal momento della richiesta e si concretizza con l'avvenuto contatto fra il Cliente-richiedente ed il servizio di supporto tecnico della Società; laddove il richiedente non fosse reperibile nel momento in cui viene contattato da parte del supporto tecnico, verrà inviata al Cliente una comunicazione relativa al tentativo di contatto.
Tipologia	Tempo di presa in carico	Tempo di risposta																				
1. l'intera applicazione è indisponibile agli utenti	1	2																				
2. funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	4	8																				
3. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	8	16																				
4. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti	12	48																				
5. richiesta di assistenza generica/chiarimenti	16	Non applicabile																				
Presa in carico	in	È espressa in ore lavorative dal momento della richiesta e si concretizza con l'avvenuto contatto fra il Cliente-richiedente ed il servizio di supporto tecnico della Società; laddove il richiedente non fosse reperibile nel momento in cui viene contattato da parte del supporto tecnico, verrà inviata al Cliente una comunicazione relativa al tentativo di contatto.																				

	<p>Risposta</p> <p>È espressa in ore lavorative dal momento della presa in carico e consiste nella comunicazione al Cliente di una diagnosi di massima ed una previsione del tempo necessario per la soluzione del problema, che potrà consistere in una delle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • correzione dell'errore ed invio al Cliente della modifica; • suggerimento di una azione alternativa per aggirare l'errore; • se l'errore è da ritenersi non bloccante, la correzione può essere rinviata fino all'emissione della release successiva. 	
<p>I valori indicati vanno intesi come valori orientativi in quanto, al di là degli sforzi compiuti dalla Società, una certa disparità tra i livelli di servizio teoricamente raggiungibili e quelli effettivamente conseguibili è fisiologica in qualunque contesto. Il livello di servizio descritto nel presente documento sarà assicurato solamente ai Clienti dotati della struttura tecnica per manutenzione remota riportata nell'allegato 1 "Modalità operative per l'utilizzo e la erogazione dei servizi" e relativamente alle richieste di assistenza effettuate tramite Internet. La classificazione delle singole richieste di assistenza nell'ambito delle tipologie sopra individuate verrà di volta in volta definita dal personale del Service Desk della Società.</p>		
<p>12 Estensione dell'orario di erogazione del servizio di assistenza all'utilizzo dei programmi</p>	<p>E' il servizio che estende l'orario di supporto del servizio di Assistenza all'utilizzo dei programmi contrattualizzato alla copertura H24 x 365 gg.</p> <p>Il servizio può essere esteso per una o più aree applicative ed ha come presupposto che il Cliente abbia sottoscritto per tale area applicativa il servizio Base e l'Opzione tecnica e il servizio SISESTOR di Estensione dell'orario di erogazione del servizio di supporto sistemistico H24 x 365 gg.</p> <p>Il presupposto per l'erogazione del servizio è che presso il Cliente sia attivo un servizio di Help Desk di primo livello rivolto agli utenti operativi finalizzato all'analisi e alla risoluzioni delle problematiche più semplici e dirette (ad esempio un personal computer che non funziona, mancanza di connettività di rete o una stampante inceppata ecc.). Solo un operatore di tale Help Desk del Cliente potrà attivare gli interventi in reperibilità. Al momento dell'attivazione del servizio verrà fornito al Cliente un codice operativo e un recapito telefonico che dovrà essere utilizzato solo ed esclusivamente al di fuori del normale orario di lavoro (8:30-17:30 di tutti i giorni feriali, sabato esclusi). L'accesso al servizio di reperibilità applicativa avverrà sempre attraverso il servizio di reperibilità sistemistica che avrà il compito di verificare in prima istanza l'eventuale presenza di problemi sistemistici ed attivare poi l'operatore dell'area applicativa interessata.</p> <p>Servizio con quotazione separata non compreso nel servizio base e non compreso nelle opzioni tecniche e/o gestionali.</p>	

Profili

Il contratto prevede un modulo base e due opzioni (Tecnica e Gestionale); di seguito riportiamo la composizione, sulla base delle attività sopra descritte, delle diverse configurazioni contrattuali.

Attività	Base	Opzione Tecnica	Opzione Gestionale
1. Aggiornamento software	X		
2. Assistenza all'utilizzo dei programmi	X		
3. Chiamate telefoniche comprese nel canone	X		
4. Trasmissione /Disponibilità degli aggiornamenti	X		
5. Installazione telematica degli aggiornamenti		X	
6. Supporto per gestione e interrogazione base dati		X	
7. Supporto personalizzato all'attività lavorativa			X
8. Formazione telefonica su novità di versione			X
9. Scadenziario adempimenti			X
10. Gestione di un indirizzo di posta elettronica dedicato			X
11. Gestione delle Richieste di Assistenza	X		

Le opzioni Tecnica e Gestionale hanno come prerequisito la sottoscrizione del canone della versione base.

Rinvio Norme e Condizioni Generali

Per tutti gli articoli con software di terze parti fornito in modalità "embedded" si fa riferimento alle norme e condizioni generali indicate nei rispettivi allegati C) ed F).



Prezzo del servizio

Per usufruire del servizio il Cliente dovrà corrispondere alla Società un canone, il cui importo e periodo vengono di seguito riportati, suddivisi per singolo modulo e per configurazione contrattuale.

Articolo	Descrizione	Dal	Al	Quota Base	Quota Opz. Tec.	Quota Opz. Gest.
Affari generali						
AGSDEJB2_MNT	MNT Atti Amministrativi	01/01/2018	31/12/2018	4.227		
AGSDEJB2_TEC	Opz. Tecnica Atti Amministrativi	01/01/2018	31/12/2018		470	
AGSPRJBO_MNT	MNT Gestione Protocollo Informativo e Flussi Documentali	01/01/2018	31/12/2018	8.954		
AGSPRJBO_TEC	Opz. Tecnica Gestione Protocollo Informativo e Flussi Documentali	01/01/2018	31/12/2018		470	
Contabilità Armonizzata						
CFABOBW0_MNT	MNT Universi Business Objects - Contabilità Enti Locali Armonizzata	01/01/2018	31/12/2018	955		
CFABSJB0_MNT	MNT Sistema contabile armonizzato	01/01/2018	31/12/2018	8.860		
CFABSJB0_TEC	Opz. Tecnica Sistema contabile armonizzato	01/01/2018	31/12/2018		1.000	
CFAODJB0_MNT	MNT Funzionalità armonizzate decentrate	01/01/2018	31/12/2018	1.007		
Controllo di Gestione						
BC4CPPW0_MNT	MNT Bilancio Consolidato - Controllo delle partecipate	01/01/2018	31/12/2018	838		
CGACRPW1_MNT	MNT Contabilità Analitica	01/01/2018	31/12/2018	2.537		
CGIBIJBO_MNT	MNT IBI - Indicatori di bilancio	01/01/2018	31/12/2018	600		
Smart*Logistic						
GC4GCPW0_MNT	MNT Cassa economale	01/01/2018	31/12/2018	1.045		
GE4MGPW0_MNT	MNT Gestione Magazzini	01/01/2018	31/12/2018	1.357		
GE4ORPW0_MNT	MNT Gestione Ordini	01/01/2018	31/12/2018	1.085		
Gestione del Personale						
77000PW0_MNT	MNT Modello 770	01/01/2018	31/12/2018	1.409		
HRSPVB0_MNT	MNT Gest. del personale: Web Suite PLUS(Gest. Econ.- Giurid.-Dotaz. organica-Assenze-Sportello)	01/01/2018	31/12/2018	8.901		
HRSPVB0_TEC	Opz. Tecnica Gest. del personale: Web Suite PLUS(Gest. Econ.-Giurid.-Dotaz. organica-Assenze-Sportello)	01/01/2018	31/12/2018		540	
Infrastrutture e Tecnologie						
SI4SIJW3_MNT	MNT Smart*Images - fino a 10 posti di lavoro	01/01/2018	31/12/2018	2.456		
Totale				44.231	2.480	

N.B. : A livello di singola area applicativa, le opzioni "Tecnica" e "Gestionale" devono essere acquisite per tutti i moduli per i quali viene sottoscritto il contratto "Base".

Servizio SS) Supporto Sistemistico – Allegato SS

SERVIZI di SUPPORTO SISTEMISTICI:

Di seguito riportiamo la descrizione dei singoli servizi di supporto attualmente disponibili:

Attività	Descrizione
<p>1. SY_SYS - Assistenza Sistemistica BASE alle Strutture Applicative</p>	<p>Il servizio riguarda l'assistenza a distanza su problematiche relative alle piattaforme software di base integrate nella soluzione applicativa fornita dalla Società e che costituiscono l'ambiente configurato inizialmente presso il Cliente. Il servizio comprende esclusivamente le attività di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificazione ed analisi del problema nell'utilizzo delle applicazioni della Società; • Modifica dei parametri di Sistema Operativo e di Oracle; • Correzione errori nella fase di export giornaliero in locale del database, previa notifica da parte del Cliente; • Supporto alla riconfigurazione dell'export logico in locale del database; • Supporto nella gestione e configurazione delle integrazioni applicative tra i vari Fornitori; • <u>Verifica semestrale della configurazione del backup della base dati e infrastruttura applicativa;</u> • Applicazione di mini-patch di Oracle distribuite e riconosciute funzionali ed indispensabili all'utilizzo delle applicazioni (sono esclusi patch set rilasciati periodicamente dalla Oracle); • <u>Aggiornamento di release dell'application server Tomcat;</u> • Applicazione delle patch di sicurezza sugli application server Tomcat; • Verifica e bilanciamento del carico delle applicazioni sugli application server Tomcat; • Supporto alla configurazione delle applicazioni su un PC modello la cui configurazione sarà a cura del Cliente da replicare su tutte le postazioni similari; • Gestione e parametrizzazione caselle di posta elettronica certificata all'interno delle nostre applicazioni (escluse nuove configurazioni); • Supporto alla soluzione di problemi di stampa dalle applicazioni della Società; • Ampliamento delle table-space nel database Oracle; • <u>Archiviazione trimestrale sul file system dei documenti presenti sul sistema documentale fornito</u> (è esclusa la predisposizione iniziale); • Recupero parziale (alcune tabelle o max uno user) di dati dall'ultimo export; • <u>Supporto al recupero parziale e/o totale dell'infrastruttura applicativa dal Sistema di backup configurato dalla Società.</u> <p>I costi telefonici relativi all'assistenza sistemistica sono compresi nel canone: il Cliente che apre una richiesta di assistenza viene richiamato telefonicamente dai tecnici della Società. Non sono comprese nel servizio tutte le attività non dipendenti dall'installazione originaria da parte della Società, quali ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Verifica delle performance applicative;</u> • Installazione di nuovi client, nuovi utenti, nuove code di stampa, ecc.; • <u>Controllo log dei backup delle basi dati Oracle;</u> • Eliminazione di virus informatici; • Assistenza su software di base client (Windows, applicativi Microsoft, Posta elettronica, ecc.); • Cambi di release del database Oracle; • <u>Riorganizzazione e deframmentazione degli spazio all'interno del database;</u> • Assistenza e manutenzione di infrastrutture informatiche implementate dalla Società che non hanno un utilizzo esclusivo per le nostre applicazioni o ne sono un prerequisito per il loro utilizzo (sistemi di backup centralizzato, Posta elettronica, Antivirus, Citrix Metaframe/Xen, Firewall, Router). <p>Il servizio non comprende inoltre la fornitura di alcun aggiornamento software di base; la fornitura e installazione di queste nuove versioni è subordinata alla presenza di contratti di aggiornamento dei prodotti in corso di validità.</p>
<p>2. SY_PLS - Assistenza Sistemistica Avanzata alle Infrastrutture</p>	<p>Il servizio comprende le attività di manutenzione ordinaria dei sistemi infrastrutturali. Per le infrastrutture non installate dalla Società sarà prevista un'ulteriore attività di presa in carico (non compresa nel servizio) che varierà in funzione della complessità infrastrutturale e dalla documentazione fornita. Oltre alle infrastrutture specifiche sopra menzionate il servizio prevede inoltre le attività relative a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestione dell'ambiente di Virtualizzazione (Creazione nuovi server – aumento VCPU – aumento RAM – aggiunta nuovi volumi/dischi); • Supporto al sistema di backup (revisione schedulazioni – analisi errori) (<u>è escluso il controllo giornaliero dei LOG;</u>); • Configurazione nuovi dischi sul Sistema Operativo; • Rilocazione e riorganizzazione degli spazi; • Configurazione nuove caselle di posta elettronica all'interno delle nostre applicazioni (max 5 annue); • Problemi di invio e/o ricezione posta elettronica su sistemi configurati dalla Società; • Supporto alla gestione dei domini AD (nuovi utenti-gestione policy) configurati dalla Società (max 50 utenti); • Supporto e/o manutenzione della connettività tra le varie sedi (se configurato dalla Società); • Gestione ordinaria dei sistemi firewall/proxy configurati dalla Società (creazione utenti, modifiche regole accesso, apertura porte) sono escluse le manutenzioni straordinarie;

	<ul style="list-style-type: none"> • Supporto e/o manutenzione della connettività con la Società (teleassistenza); • Supporto alla configurazione applicativi della Società su nuovi client (max 10 interventi); • Analisi anomalie nell'utilizzo degli applicativi aziendali a seguito di aggiornamenti automatici del sw di base sul Client (max 10 interventi); • Supporto alla configurazione nuove stampanti/code di stampa (max 10 interventi); • Supporto al rinnovo certificati SSL; • Supporto alla modifica dell'impostazione del backup locale o centralizzato; • Verifica performance (Sistema Operativo - Oracle - Tomcat); • Supporto alla configurazione e gestione archive log di Oracle; • Supporto all'apertura e gestione delle chiamate d'assistenza hw; • Supporto sui sistemi Terminal Server/Citrix/Vmware se configurati dalla Società; • Invio su richiesta della documentazione aggiornata dell'infrastruttura. <p>Prerequisito per il servizio è la sottoscrizione del servizio SY_SYS - Assistenza Sistemistica Base.</p>
<p>3. SY_GDB – Supporto specialistico sui Database</p>	<p>Il servizio comprende le attività di manutenzione ordinaria dei sistemi database (Oracle - PostgreSQL). Per le infrastrutture database non installate dalla Società sarà prevista un'ulteriore attività di presa in carico (non compresa nel servizio) che varierà in funzione della complessità infrastrutturale e dalla documentazione fornita. In assenza di quotazione specifica il supporto è da intendersi solamente per le infrastrutture da noi configurate e installate. A supporto del servizio viene proposta l'attivazione di un monitoraggio proattivo delle infrastrutture mediante l'utilizzo della piattaforma Zabbix con agenti specifici e personalizzati per il controllo dei database.</p> <p>Le attività tipicamente erogate e comprese sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Supporto all'individuazione e rimozione di lock indesiderati sulle base dati; • Supporto all'individuazione e rimozione di errori derivanti dall'accesso alle basi dati; • Supporto e risoluzione di errori, attraverso l'applicazione di soluzioni già conosciute o mediante l'apertura di chiamate al fornitore del software (prerequisito è la sottoscrizione di un contratto di assistenza per ogni database); • Monitoraggio costante dei parametri vitali di Istanza, comprese eventuali customizzazioni richieste dagli applicativi ospitati; • Monitoraggio spazi tablespaces; • Monitoraggio costante delle prestazioni del sistema Oracle RDBMS per il mantenimento degli SLA di servizio erogato; • Monitoraggio giornaliero della corretta esecuzione dei job di backup impostati sulle Istanze (siano essi solo logici, tramite DUMP notturno, che fisici tramite RMAN); • Monitoraggio giornaliero della corretta esecuzione degli eventuali job di replica/disaster recovery relativi alle istanze Oracle; • Applicazione di patch distribuite e riconosciute funzionali ed indispensabili all'utilizzo delle applicazioni (prerequisito la presenza di un ambiente di test – attivazione non compresa nel servizio); • Applicazione di patch di sicurezza sulle basi dati previa verifica di compatibilità con le applicazioni (prerequisito la presenza di un ambiente di test – attivazione non compresa nel servizio); • Supporto ed assistenza di primo livello per operazioni quotidiane di DBA relative alla manutenzione operativa del sistema Oracle RDBMS (gestione spazi, tabelle, indici, etc.); • Supporto ed assistenza per attività schedabili e non, relative ad operazioni di startup/shutdown/restart di Istanze Oracle RDBMS; • Supporto ed assistenza remota per le attività di recovery a fronte di un crash del sistema. <p>Prerequisito per l'attivazione del servizio è la sottoscrizione del servizio di Remote Checking (SY_RMCP).</p>

<p>4. SISESTOR – Estensione dell’orario di erogazione del servizio di supporto sistemistico alle strutture applicative</p>	<p>E' il servizio che estende l’orario di supporto del servizio sistemistico contrattualizzato</p> <ul style="list-style-type: none"> • SY_SYS (per il supporto specialistico sulle infrastrutture utilizzate dal nostro software applicativo). <p>L'estensione d'orario potrà essere attivata secondo le modalità e gli orari di copertura indicati in offerta.</p> <p>Il presupposto per l'erogazione del servizio è che presso il Cliente sia attivo un servizio di Help Desk di primo livello rivolto agli utenti operativi finalizzato all’analisi e alla risoluzioni delle problematiche più semplici e dirette (ad esempio un personal computer che non funziona, mancanza di connettività di rete o una stampante inceppata ecc.). Solo un operatore di tale Help Desk del Cliente potrà attivare gli interventi in reperibilità. Al momento dell’attivazione del servizio verrà fornito al Cliente un codice operativo e un recapito telefonico che dovrà essere utilizzato solo ed esclusivamente al di fuori del normale orario di lavoro (8:30-17:30 di tutti i giorni feriali, sabato esclusi).</p> <p>Il nostro tecnico sarà reperibile tramite il numero di telefono sopra menzionato, sarà dotato di un personal computer con collegamento telefonico che potrà essere di tipo fisso e/o mobile. Il sistema telefonico è configurato con un inoltro di chiamata a cascata per poter assicurare una risposta telefonica anche quando il primo numero chiamato risultasse irraggiungibile (già impegnato in altra conversazione o assenza temporanea di segnale). E' espressamente consigliato effettuare le chiamate da un apparecchio telefonico con numero in chiaro e selezione passante affinché in caso di necessità il tecnico reperibile possa richiamare l’operatore di prima assistenza.</p> <p>Il pool dei tecnici coinvolti è composto indicativamente da 5/6 persone le quali effettueranno nell’ordine i seguenti passi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tenteranno di risolvere il problema telefonicamente suggerendo al vostro operatore gli interventi da effettuare per superare l’errore; - In alternativa o se non risolutivo potrà decidere se collegarsi tramite il proprio computer sui vostri sistemi e tentare di superare il problema ricercando eventuali malfunzionamenti all’interno delle infrastrutture; - Qualora durante l’intervento non riesca a ripristinare la normale attività, pianificare una “escalation” che potrà coinvolgere, alla ripresa del normale orario di lavoro, anche altre risorse tecniche della Società (programmatori, analisti, sistemisti esperti ecc.) per superare il problema e assicurare l’operatività nel più breve tempo possibile. <p>Prerequisito per l’attivazione del servizio è la sottoscrizione dei servizi SY_SYS - Assistenza Sistemistica Base e SY_RMCP - Remote Checking.</p> <p>Prerequisito per la garanzia di continuità di servizio sarà l’aver predisposto da parte del Cliente un piano di business continuity. Questo servizio NON è da intendersi come servizio sostitutivo di un piano di disaster recovery o business continuity. In assenza di tali infrastrutture, nel caso si renda necessario ripristinare l’intero o parte dei sistemi dai backup, il tecnico pianificherà una “escalation” che coinvolgerà, alla ripresa del normale orario di lavoro, tutte le risorse tecniche aziendali necessarie (analisti, sistemisti esperti, commerciali ecc.) per superare il problema e assicurare l’operatività nel più breve tempo possibile.</p>
<p>5. PLUDESTOR – Estensione dell’orario di erogazione del servizio di supporto sistemistico avanzato alle infrastrutture</p>	<p>E' il servizio che estende l’orario di supporto del servizio sistemistico contrattualizzato</p> <ul style="list-style-type: none"> • SY_PLS (per il supporto specialistico sulle infrastrutture). <p>L'estensione d'orario potrà essere attivata secondo le modalità e gli orari di copertura indicati in offerta.</p> <p>Il presupposto per l'erogazione del servizio è che presso il Cliente sia attivo un servizio di Help Desk di primo livello rivolto agli utenti operativi finalizzato all’analisi e alla risoluzioni delle problematiche più semplici e dirette (ad esempio un personal computer che non funziona, mancanza di connettività di rete o una stampante inceppata ecc.). Solo un operatore di tale Help Desk del Cliente potrà attivare gli interventi in reperibilità. Al momento dell’attivazione del servizio verrà fornito al Cliente un codice operativo e un recapito telefonico che dovrà essere utilizzato solo ed esclusivamente al di fuori del normale orario di lavoro (8:30-17:30 di tutti i giorni feriali, sabato esclusi).</p> <p>Il nostro tecnico sarà reperibile tramite il numero di telefono sopra menzionato, sarà dotato di un personal computer con collegamento telefonico che potrà essere di tipo fisso e/o mobile. Il sistema telefonico è configurato con un inoltro di chiamata a cascata per poter assicurare una risposta telefonica anche quando il primo numero chiamato risultasse irraggiungibile (già impegnato in altra conversazione o assenza temporanea di segnale). E' espressamente consigliato effettuare le chiamate da un apparecchio telefonico con numero in chiaro e selezione passante affinché in caso di necessità il tecnico reperibile possa richiamare l’operatore di prima assistenza.</p> <p>Il pool dei tecnici coinvolti è composto indicativamente da 5/6 persone le quali effettueranno nell’ordine i seguenti passi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tenteranno di risolvere il problema telefonicamente suggerendo al vostro operatore gli interventi da effettuare per superare l’errore; - In alternativa o se non risolutivo potrà decidere se collegarsi tramite il proprio computer sui vostri sistemi e tentare di superare il problema ricercando eventuali malfunzionamenti all’interno delle infrastrutture; - Qualora durante l’intervento non riesca a ripristinare la normale attività, pianificare una “escalation” che potrà coinvolgere, alla ripresa del normale orario di lavoro, anche altre risorse tecniche della Società (programmatori, analisti, sistemisti esperti ecc.) per superare il problema e assicurare l’operatività nel più breve tempo possibile. <p>Prerequisito per l’attivazione del servizio è la sottoscrizione dei servizi SY_PLS – Assistenza Sistemistica Avanzata alle Infrastrutture e SY_RMCP - Remote Checking.</p> <p>Prerequisito per la garanzia di continuità di servizio sarà l’aver predisposto da parte del Cliente un piano di</p>



	<p>business continuity. Questo servizio NON è da intendersi come servizio sostitutivo di un piano di disaster recovery o business continuity. In assenza di tali infrastrutture, nel caso si renda necessario ripristinare l'intero o parte dei sistemi dai backup, il tecnico pianificherà una "escalation" che coinvolgerà, alla ripresa del normale orario di lavoro, tutte le risorse tecniche aziendali necessarie (analisti, sistemisti esperti, commerciali ecc.) per superare il problema e assicurare l'operatività nel più breve tempo possibile.</p>
<p>6. DBAESTOR – Estensione dell'orario di erogazione del servizio di supporto sistemistico sui Database</p>	<p>E' il servizio che estende l'orario di supporto del servizio sistemistico contrattualizzato</p> <ul style="list-style-type: none"> • SY_GDB (per il supporto specialistico sui database). <p>L'estensione d'orario potrà essere attivata secondo le modalità e gli orari di copertura indicati in offerta.</p> <p>Il presupposto per l'erogazione del servizio è che presso il Cliente sia attivo un servizio di Help Desk di primo livello rivolto agli utenti operativi finalizzato all'analisi e alla risoluzioni delle problematiche più semplici e dirette (ad esempio un personal computer che non funziona, mancanza di connettività di rete o una stampante inceppata ecc.). Solo un operatore di tale Help Desk del Cliente potrà attivare gli interventi in reperibilità. Al momento dell'attivazione del servizio verrà fornito al Cliente un codice operativo e un recapito telefonico che dovrà essere utilizzato solo ed esclusivamente al di fuori del normale orario di lavoro (8:30-17:30 di tutti i giorni feriali, sabato esclusi).</p> <p>Il nostro tecnico sarà reperibile tramite il numero di telefono sopra menzionato, sarà dotato di un personal computer con collegamento telefonico che potrà essere di tipo fisso e/o mobile. Il sistema telefonico è configurato con un inoltro di chiamata a cascata per poter assicurare una risposta telefonica anche quando il primo numero chiamato risultasse irraggiungibile (già impegnato in altra conversazione o assenza temporanea di segnale). E' espressamente consigliato effettuare le chiamate da un apparecchio telefonico con numero in chiaro e selezione passante affinché in caso di necessità il tecnico reperibile possa richiamare l'operatore di prima assistenza.</p> <p>Il pool dei tecnici coinvolti è composto indicativamente da 5/6 persone le quali effettueranno nell'ordine i seguenti passi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tenteranno di risolvere il problema telefonicamente suggerendo al vostro operatore gli interventi da effettuare per superare l'errore; - In alternativa o se non risolutivo potrà decidere se collegarsi tramite il proprio computer sui vostri sistemi e tentare di superare il problema ricercando eventuali malfunzionamenti all'interno delle infrastrutture; - Qualora durante l'intervento non riesca a ripristinare la normale attività, pianificare una "escalation" che potrà coinvolgere, alla ripresa del normale orario di lavoro, anche altre risorse tecniche della Società (programmatori, analisti, sistemisti esperti ecc.) per superare il problema e assicurare l'operatività nel più breve tempo possibile. <p>Prerequisito per l'attivazione del servizio è la sottoscrizione dei servizi SY_GDB – Supporto specialistico sui Database e SY_RMCP - Remote Checking.</p> <p>Prerequisito per la garanzia di continuità di servizio sarà l'aver predisposto da parte del Cliente un piano di business continuity. Questo servizio NON è da intendersi come servizio sostitutivo di un piano di disaster recovery o business continuity. In assenza di tali infrastrutture, nel caso si renda necessario ripristinare l'intero o parte dei sistemi dai backup, il tecnico pianificherà una "escalation" che coinvolgerà, alla ripresa del normale orario di lavoro, tutte le risorse tecniche aziendali necessarie (analisti, sistemisti esperti, commerciali ecc.) per superare il problema e assicurare l'operatività nel più breve tempo possibile.</p>

SERVIZI SISTEMISTICI:

Di seguito riportiamo la descrizione dei singoli servizi attualmente disponibili:

<p>7. SY_RMCP – Remote Checking Plus</p>	<p>Il pacchetto di servizi è diretto alla gestione proattiva e reattiva delle anomalie sui sistemi, il controllo continuativo dei log dei sistemi di backup ed alla raccolta degli accessi come amministratore sui sistemi). I servizi inclusi nel pacchetto sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NETPRACK – Servizio di Proactive Monitoring • NETACCCO – Servizio di ACCESS CONTROL (Controllo accessi amministratori di sistema) • NETBUPCO – Servizio di BACK UP LOG CONTROL <p>Prerequisito per il servizio è l’attivazione di una VPN Site to Site.</p>
<p>8. NETPRACK – Servizio di Proactive Monitoring</p>	<p>Il servizio è diretto alla rilevazione preventiva di eventuali problemi del sistema informativo del Cliente e verrà svolto dai tecnici della Società attivando un collegamento telematico fra i nostri laboratori e la sede del Cliente. Il servizio comprende il monitoraggio real time di tutti gli apparati sottoposti a controllo, con l’invio automatico di e-mail in caso di superamento delle soglie d’allarme e un presidio di controllo degli eventi rilevati dal sistema attivo durante l’orario lavorativo della Società con apertura automatica delle richieste di assistenza. Il presidio di controllo sarà attivo durante il normale orario d’ufficio della Società (8:30–17:30 dal lunedì al venerdì); durante il periodo estivo il servizio potrà essere ridotto o sospeso nei pomeriggi delle giornate di venerdì. Remote Checking permette una personalizzazione degli allarmi e dei filtri per gli eventi, adeguandosi quindi alle esigenze operative dell’ambiente in cui opera. È possibile definire le soglie di allarme per ogni parametro monitorato di ogni singolo nodo di rete (utilizzo CPU, numero di connessioni, numero di pacchetti di comunicazione, spazio disponibile sullo storage, ecc.). La console NMS visualizza e consolida in un unico ordine temporale gli eventi rilevati dai vari protocolli di management (SNMP, Traps, ecc.) consentendo un agevole monitoraggio di ambienti altamente eterogenei. È prevista la produzione periodica e l’invio di una reportistica contenente le stampe dei grafici prodotti da Remote Checking (personalizzabili per traffico, utilizzazione, errori, etc.) oltre alla generazione di statistiche di disponibilità dei diversi servizi. Su richiesta si potrà fornire un account personalizzato abilitato all’accesso sul sistema per poter visionare in tempo reale lo stato dei propri apparati. Il servizio comprende le seguenti attività:</p> <p>Controllo per i sistemi Windows/Linux</p> <ul style="list-style-type: none"> • Monitor utilizzo CPU, memoria, utilizzo disco (Windows), utilizzo spazio sul file system (Linux); • Monitor processi (da individuare tra i più critici); • Monitor servizi (da individuare tra i più critici); • Connettività di rete (ping). <p>Controllo Oracle</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilità (Analisi tablespace, Cursori, Lock, Oggetti invalidi, Analisi job); • Performance (Utilizzo PGA, Utilizzo latch, Utilizzo cache, Log switch, File stat, Stati waiting); • Monitor servizi. <p>Controllo Web Application</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilità; • Monitor servizi. <p>Modalità di erogazione: Il servizio prevede che il sistema di monitoraggio Remote Checking venga installato e configurato su un server ubicato presso la nostra sede che tenga monitorata la lista di apparati fornita inizialmente dal Cliente.</p> <p>Prerequisito per il servizio è l’attivazione di una VPN Site to Site.</p>
<p>9. NETACCCO – Access Control (Controllo accessi amministratori di sistema)</p>	<p>Il Garante per la protezione dei dati personali, con il provvedimento del 27 novembre 2008 (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 300, 24 Dicembre 2008), modificato in base al provvedimento del 25 giugno 2009, ha previsto alcune disposizioni per la verifica delle attività degli "Amministratori di Sistema" da parte dei Titolari del trattamento dei dati. Il provvedimento richiede - oltre alla valutazione delle caratteristiche soggettive dell’amministratore di sistema, alla sua designazione individuale, al suo inserimento in un elenco e alla verifica del suo operato - anche la registrazione dei suoi accessi (autenticazione informatica) ai sistemi ed agli archivi che contengono dati personali.</p> <p>Questo servizio permette di adempiere a quanto previsto da quest’ultimo punto del provvedimento, garantendo le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • monitoraggio delle attività di login e logout degli utenti da sistemi operativi Microsoft e Linux; • monitoraggio degli accessi ai DB Oracle; • registrazione in maniera intellegibile su un history ed estrazione su un apposito DB per permetterne l’inalterabilità richiesta dal Garante. <p>Per rispondere alla normativa, gli archivi saranno conservati e tenuti a disposizione del Titolare del trattamento per almeno sei mesi.</p> <p>Il servizio permette la creazione di un filtro per evitare la registrazione degli accessi da parte di quei processi che generano login continui, permettendo così di ottenere dati agevolmente comprensibili. Questo servizio può essere attivato solo previa verifica della connettività tra la nostra sede e quella del Cliente.</p> <p>Prerequisito per il servizio è l’attivazione di una VPN Site to Site.</p>

<p>10. NETBUPCO – Servizio di Backup Log Control</p>	<p>Il servizio è finalizzato al controllo dei log giornalieri dei sistemi di backup della base dati Oracle implementati dalla Società. L'attività verrà erogata ogni giorno feriali (lun-ven) per l'intera durata del contratto da parte dei tecnici della Società. In caso di errore verrà aperta in automatico una richiesta d'assistenza per una verifica e soluzione al problema evidenziato. Mensilmente verrà prodotto ed inviato al Cliente un report contenente l'esito delle copie.</p> <p>Attività straordinarie previste nel servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ricostruzione e riconfigurazione backup fisico (RMAN) • Ricostruzione e riconfigurazione ambiente Disaster Recovery Dati <p>Sono escluse dal servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • le attività necessariamente eseguibili in loco, quali la sostituzione dei supporti magnetici e la messa in sicurezza (banca, altro edificio rispetto al CED) degli stessi, per le quali è richiesta l'identificazione di un referente da parte del Cliente. In assenza di un sistema di messa in sicurezza dei dati sarà possibile richiedere un servizio di copia giornaliera o settimanale degli archivi presso la nostra server farm; tale servizio è quotabile a parte; • l'installazione e la configurazione del sistema di backup sui sistemi che ne sono sprovvisti. In assenza di un prodotto di backup dei dati e dei sistemi, su richiesta e quotabile a parte, sarà possibile implementare un sistema di backup centralizzato. <p>Prerequisito per il servizio è l'attivazione di una VPN Site to Site. Servizio non vendibile separatamente.</p>
---	---

Gestione delle Richieste di Assistenza

Per i servizi 1 SY_SYS Assistenza sistemistica di base alle applicazioni, 2 - SY_PLS Assistenza sistemistica avanzata sulle infrastrutture e per il servizio 3 - SY_GDB Supporto specialistico sui database, la Società ha definito alcune tipologie di richieste di assistenza Cliente per le quali il Service Level Agreement (SLA) della Società prospetta, un diverso livello di reazione, in termini di tempo di presa in carico e di tempo di risposta, da parte del proprio Service Desk come di seguito indicato.

Tipologia	Tempo di presa in carico	Tempo di risposta
1. l'intero sistema di elaborazione è indisponibile agli utenti	1	2
2. funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti	4	8
3. funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili agli utenti	8	16
4. funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti	12	48
5. richiesta di assistenza generica/chiarimenti	16	Non applicabile

Le attività di gestione della richiesta vengono così definite:

Presa in carico	È espressa in ore lavorative dal momento della richiesta e si concretizza con l'avvenuto contatto fra il Cliente-Richiedente ed il servizio di supporto tecnico della Società; laddove il richiedente non fosse reperibile nel momento in cui viene contattato da parte del supporto tecnico, verrà inviata al Cliente una comunicazione relativa al tentativo di contatto.
Risposta	È espressa in ore lavorative dal momento della presa in carico e consiste nella comunicazione al Cliente di una diagnosi di massima ed una previsione del tempo necessario per la soluzione del problema, che potrà consistere in una delle seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> • individuazione del problema e, ove possibile, relativa rimozione; • suggerimento di una azione alternativa per aggirare il problema.

I valori indicati vanno intesi come valori orientativi in quanto, al di là degli sforzi compiuti dalla Società, una certa disparità tra i livelli di servizio teoricamente raggiungibili e quelli effettivamente conseguibili è fisiologica in qualunque contesto.

Il livello di servizio descritto nel presente documento sarà assicurato solamente ai Clienti dotati della struttura tecnica per manutenzione remota riportata nell'allegato 1 "Modalità operative per l'utilizzo e l'erogazione dei servizi" e relativamente alle richieste di assistenza effettuate tramite Internet. La classificazione delle singole richieste di assistenza nell'ambito delle tipologie sopra individuate verrà di volta in volta definita dal personale del Service Desk della Società.

Prezzo del servizio

Per usufruire del servizio il Cliente dovrà corrispondere alla Società un canone, il cui importo e periodo vengono di seguito riportati, suddivisi per singolo servizio.

Articolo	Descrizione	Dal	Al	Quota
SY_SYS	Assistenza Sistemistica Base	01/01/2018	31/12/2018	1.843
SY_RMCP	Servizio di Remote Checking Plus	01/01/2018	31/12/2018	1.010
Totale				2.853



Servizio C) Licenza d'uso di Programmi Oracle Embedded: Condizioni di licenza e Servizi Correlati – Allegato C

Definizioni

Società	La Società in intestazione
Cliente o Utente Finale	Come indicato in offerta
Oracle	Oracle Italia S.r.l.
Programmi	Programmi Oracle
Soluzione Applicativa	Programma Applicativo della Società

Licenza d'uso di Programmi Oracle

Il presente documento forma parte integrante del Contratto a cui è allegato ed ha lo scopo di dettagliare le condizioni minime e necessarie di licenza relative ai Programmi Oracle oggetto del Contratto, che devono essere rispettate da parte della Società e del Cliente.

Durata della Licenza d'Uso dei Programmi Oracle

Il periodo di validità di utilizzo della licenza d'uso è quello indicato in offerta. Alla scadenza del periodo di validità della licenza il Cliente perderà qualsiasi diritto sull'utilizzo dei prodotti Oracle licenziati.

Corrispettivo delle Licenze d'Uso

Il corrispettivo per il diritto di utilizzo della licenza d'uso di Oracle è quello indicato in offerta.

Elenco Condizioni

1. L'utilizzo dei Programmi deve essere limitato alla sola persona giuridica che ha sottoscritto il Contratto di Licenza.
2. Il Cliente è consapevole che i Programmi sono soggetti ad un diritto d'uso limitato consentito solo congiuntamente alla Soluzione Applicativa. L'utilizzo dei Programmi deve essere limitato alle finalità della Soluzione Applicativa ed all'attività commerciale interna del Cliente. Il Cliente potrà consentire ai suoi agenti e collaboratori - inclusi gli outsourcer - di utilizzare la Soluzione Applicativa per l'attività commerciale interna dello stesso ed in conformità con le condizioni del Contratto di Licenza. Nei casi di Soluzioni Applicative che includano Programmi che sono espressamente designati per facilitare l'interazione tra Il Cliente ed i suoi clienti e fornitori, la Società potrà consentire al Cliente di permettere a tali clienti e fornitori di utilizzare la Soluzione Applicativa a favore di tale interazione, posto che tale utilizzo sia conforme alle condizioni del Contratto di Licenza. Il Cliente deve assumersi ogni responsabilità per (a) l'utilizzo della Soluzione Applicativa da parte dei suoi agenti, collaboratori, outsourcer, clienti e fornitori e (b) la conformità di tali soggetti alle disposizioni di tale Contratto.
3. La Società ed il Cliente accettano che Oracle ed i suoi licenzianti manterranno la proprietà, anche intellettuale, dei Programmi.
4. E' fatto divieto per il Cliente di assegnare o trasferire in qualsiasi forma, totale o parziale, i Programmi, il Sistema Operativo, il Software Integrato e/o i Servizi ordinati ad un altro soggetto. Qualora l'Utente Finale decidesse di effettuare un finanziamento per l'acquisto dei diritti di licenza d'uso sui Programmi, o per acquistare i Servizi, dovrà attenersi alle condizioni Oracle sul finanziamento che sono consultabili on-line all'indirizzo: <http://oracle.com/contracts>.
5. Al Cliente non è consentito in alcun modo di: (a) utilizzare i Programmi a fini di noleggio, multiproprietà, servizi di abbonamento, hosting od outsourcing; (b) rimuovere o modificare i riferimenti o le diciture attinenti i diritti di proprietà di Oracle e dei suoi licenzianti presenti nei Programmi; (c) rendere i Programmi disponibili per l'utilizzo da parte di terzi per la loro attività commerciale interna (a meno che tale utilizzo sia espressamente consentito dalla specifica licenza di programma); (d) trasferire la titolarità del diritto d'uso dei Programmi, del sistema operativo, del software integrato a terzi.
6. Al Cliente non è consentita la decompilazione o l'assemblaggio a ritroso dei Programmi salvo per garantirne l'interoperabilità nei limiti inderogabili di legge (tale divieto include, a titolo esemplificativo, la revisione di strutture dati o di metodologie similari realizzate dai Programmi) né la duplicazione degli stessi, tranne nei casi consentiti, quali, ad esempio, la possibilità di effettuare singole copie del supporto software per ciascun Programma.
7. Il Cliente disporrà di 30 giorni dalla data di spedizione per valutare Programmi aggiuntivi per finalità di prova e di test conformemente ai termini ed alle condizioni del Contratto di licenza tra l'Società ed il Cliente. Qualora il Cliente intenda utilizzare le licenze prova successivamente alla scadenza dei 30 giorni di prova, dovrà acquisire le relative licenze. Qualora decidesse di non acquisire le licenze dopo i 30 giorni di prova, il Cliente dovrà cessarne l'utilizzo e cancellarle dai propri sistemi. I Programmi concessi per finalità di prova ed i programmi aggiuntivi inclusi in un ordine sono concessi nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano, senza possibilità di supporto o qualsiasi garanzia ad essi connessa.
8. Il servizio di supporto tecnico, se richiesto ed ordinato con specifico contratto, viene fornito in conformità con le Oracle Technical Support Policies in vigore al momento in cui i servizi sono forniti e che tali policy sono consultabili all'indirizzo <http://oracle.com/contracts>. L'Utente Finale accetta che le Oracle Technical Support Policies formano parte integrante del Contratto con l'Utente Finale. Nel caso l'Utente Finale decida di non acquistare il servizio di supporto tecnico contestualmente all'acquisto dei Programmi e/o dell'Hardware e decida di acquistarlo in un secondo momento, dovrà corrispondere una tariffa per tale riattivazione ("reinstatement fee") in conformità con le Technical Support Policies al momento in vigore.
9. Eventuali Società terze autorizzate dal Cliente all'erogazione di servizi di consulenza, sono a tutti gli effetti soggetti in dipendenti da Oracle ed in nessun modo potranno essere considerati collaboratori od agenti della stessa. Oracle pertanto non sarà responsabile, né vincolata a, qualsiasi atto o fatto posto in essere da tali soggetti.



10. L'Utente Finale è consapevole che alcuni Programmi potrebbero includere codice sorgente che Oracle fornisce quale parte dei propri Programmi standard. Tale codice sarà regolato dai termini e dalle condizioni di Oracle.
11. Il Cliente accetta che la responsabilità di Oracle sia limitata ai soli danni diretti e che nessuna delle Parti sarà responsabile per eventuali danni indiretti né per la perdita di profitto, di guadagno, di dati oppure l'impossibilità di usare/accedere a dati.
12. Il Cliente accetta di cessare l'utilizzo dei Programmi ed eventualmente di provvedere alla distruzione delle copie degli stessi e relativa documentazione, in caso di risoluzione per qualsiasi causa del Contratto di licenza.
13. Al Cliente non è consentito divulgare i risultati di prove di valutazione o test.
14. Il Cliente deve rispettare pienamente tutte le normative sull'esportazione in vigore negli Stati Uniti d'America in quanto i Programmi non devono essere esportati, direttamente o indirettamente, in violazione delle suddette normative.
15. Oracle non assumerà alcuna obbligazione né incorrerà in alcuna responsabilità che non sia stata previamente concordata tra la Società ed Oracle.
16. La Società ed il Cliente accettano di non inserire nel Contratto di Licenza alcuna clausola che possa imporre ad Oracle l'adempimento di qualsiasi obbligazione o l'assunzione di responsabilità non preventivamente concordate tra la Società ed Oracle.
17. La Società può effettuare una verifica presso il Cliente per monitorare l'utilizzo dei Programmi e richiedere allo stesso di fornirgli la necessaria collaborazione ed accesso alle informazioni nel corso dell'attività di verifica, di notificarne le risultanze ad Oracle e di trasferire tale diritto ad Oracle. Qualora la Società trasferisca il diritto di verifica ad Oracle, questa non sarà responsabile di alcuno dei costi eventualmente sostenuti dalla Società o dal Cliente per la collaborazione ad essa offerta.
18. L'utente Finale è consapevole che l'accettazione del Contratto è svincolata dalla futura disponibilità di qualsiasi Programma o aggiornamento. Tuttavia, (a) qualora l'Utente Finale ordini ad Oracle il servizio di supporto tecnico per i Programmi, quanto sopra disposto non libera Oracle dall'obbligazione di fornire gli aggiornamenti dei Programmi (Updates) di cui al documento d'ordine – se e quando disponibili- in conformità alle "Technical Support Policies" in vigore al momento e (b) non modifica in alcun modo i diritti concessi all'Utente Finale per qualsiasi programma oggetto di licenza d'uso di cui al Contratto con l'Utente Finale conformemente a quanto previsto da esso.
19. La Società ed il Cliente accettano di designare Oracle quale terzo beneficiario del Contratto di Licenza.
20. Eventuale tecnologia di terzi, che potrebbe essere utile o necessaria per l'utilizzo di alcuni Programmi Oracle, viene indicata nella documentazione della Soluzione Applicativa oppure viene notificata dal Partner in altre forme. Inoltre, tale tecnologia di terzi viene concessa in licenza al Cliente solamente per l'utilizzo congiunto alla Soluzione Applicativa in conformità alle condizioni dell'accordo di licenza con il terzo proprietario indicato nella documentazione della Soluzione Applicativa od altrimenti notificato dal Partner e non in base alle condizioni del Contratto di licenza con l'Utente Finale.

Condizioni Generali di Aggiornamento Licenze Oracle/Soluzione Applicativa

Il servizio è relativo all'aggiornamento dei programmi Oracle/ Soluzioni Applicative forniti dalla Società al Cliente e comprende la fornitura al Cliente di nuove releases, updates (aggiornamenti) o patches (correzioni) di tali prodotti inviate alla Società e giudicate funzionali alla installazione del Cliente. Il servizio comprende anche la installazione fisica, tramite collegamento router o VPN, delle updates o delle patches dei prodotti. Viceversa la installazione di nuove release, che normalmente implica la reinstallazione del sistema, non è compresa nel servizio. Il contratto di aggiornamento della licenza di programmi Oracle è, per sua natura, di tipo continuativo e non può prevedere interruzioni temporali: nel caso il Cliente non sottoscriva il contratto di aggiornamento programmi per un prodotto, perderà il diritto alla sottoscrizione dello stesso negli anni successivi; qualora, in seguito, intendesse riattivare il contratto di manutenzione dei programmi per questo prodotto, dovrà corrispondere un importo di reintegrazione pari al 150% del valore del contratto, commisurato al periodo non coperto.

Prezzo del servizio

Per usufruire di questo servizio il Cliente corrisponde alla Società un canone per il periodo previsto in offerta, il cui importo viene di seguito riportato, suddiviso per singola licenza:

Articolo	Descrizione	Quantità	Prezzo unitario	Dal	Al	Quota
OEMDB2SMA1_LIC	ADSORA Emb. Oracle DB Std.Ed 2 Small range(Ute. Illim. - 1 year l lic.)	1	1.479	01/01/2018	31/12/2018	1.479
OEMDB2SMA1_MNT	Manut. ADSORA Emb. Oracle DB Std.Ed 2 Small range(Ute. Illim. - 1 year l lic.)	1	281	01/01/2018	31/12/2018	281
Totale						1.760

Servizio F) Licenza d'uso di Programmi Business Intelligence Embedded: Condizioni di licenza e Servizio di Aggiornamento – Allegato F

Licenza d'uso di Programmi Business Intelligence

Il presente documento forma parte integrante del Contratto a cui è allegato ed ha lo scopo di dettagliare le condizioni minime e necessarie di licenza relative ai Programmi Business Intelligence oggetto del Contratto, che devono essere rispettate da parte della Società e del Cliente.

Elenco Condizioni

1. L'utilizzo dei Programmi deve essere limitato alla sola persona giuridica che ha sottoscritto il Contratto di Licenza;
2. L'utilizzo dei Programmi deve essere limitato alle finalità della Soluzione Applicativa ed all'attività commerciale interna del Cliente. Il Cliente potrà consentire ai suoi agenti e collaboratori - inclusi gli outsourcer - di utilizzare la Soluzione Applicativa per l'attività commerciale interna dello stesso ed in conformità con le condizioni del Contratto di Licenza.
3. La Società ed il Cliente accettano di non detenere la proprietà, neanche intellettuale, dei Programmi di Business Intelligence;
4. Il Cliente non può trasferire, in qualsiasi forma, totale o parziale, i Programmi e/o i Servizi a terzi;
5. Al Cliente non è consentito in alcun modo di: (a) utilizzare i Programmi a fini di noleggio, multiproprietà, servizi di abbonamento, hosting od outsourcing; (b) rimuovere o modificare i riferimenti o le diciture attinenti i diritti di proprietà e dei suoi licenzianti presenti nei Programmi; (c) rendere i Programmi disponibili per l'utilizzo da parte di terzi per la loro attività commerciale interna (a meno che tale utilizzo sia espressamente consentito dalla specifica licenza di programma); (d) trasferire la titolarità del diritto d'uso dei Programmi a terzi;
6. Il Cliente accetta che la responsabilità della Società sia limitata ai soli danni diretti e che nessuna delle Parti sarà responsabile per eventuali danni indiretti né per la perdita di profitto, di guadagno, di dati oppure l'impossibilità di usare/accedere a dati;
7. Il Cliente è consapevole che i Programmi sono soggetti ad un diritto d'uso limitato consentito solo congiuntamente alla Soluzione Applicativa.

Aggiornamento di Programmi Business Intelligence

Il servizio riguarda l'aggiornamento dei prodotti Business Intelligence forniti dalla Società al Cliente.

Il contratto di aggiornamento della licenza di Business Intelligence è, per sua natura, di tipo continuativo e non può prevedere interruzioni temporali: nel caso il Cliente non sottoscriva il contratto di aggiornamento programmi per un prodotto, perderà il diritto alla sottoscrizione dello stesso negli anni successivi.

L'aggiornamento riguarda unicamente la messa a disposizione del Cliente di patches (correzioni) e updates (aggiornamenti) di tali prodotti giudicate funzionali alla installazione del Cliente. Si intendono escluse le nuove releases (nuove versioni) di tali prodotti.

Eventuali interventi di nostro personale, sia in loco che da remoto o il relativo supporto telefonico, per l'installazione fisica di questi aggiornamenti sull'hardware del Cliente non sono compresi nel servizio.

Il corrispettivo del servizio di aggiornamento non comprende le eventuali attività di aggiornamenti degli universi e dei report conseguenti agli aggiornamenti.

Prezzo del servizio

Per usufruire di questo servizio il Cliente corrisponde alla Società un canone, il cui importo viene di seguito riportato, suddiviso per singola licenza e per periodo contrattuale.

Articolo	Descrizione	Quantità	Prezzo unitario	Dal	Al	Quota
BOXIBI1N_MNT	Manutenzione Business Intelligence 1 utente nominale	3	70	01/01/2018	31/12/2018	210
Totale						210



Servizio E) Conto Corrente Servizi – Allegato E

Ambito di applicazione

Questa forma di agevolazione è applicabile a qualunque tipo di attività a tariffa; fra queste citiamo, a titolo di esempio:

formazione presso la sede del Cliente;

formazione in video conferenza;

consulenza;

coordinamento progetto;

personalizzazioni;

attività sistemistiche;

partecipazione a corsi collettivi o seminari;

e in generale a qualunque attività non ricompresa nei servizi per i quali il Cliente ha sottoscritto il relativo contratto di assistenza; l'agevolazione è applicabile anche alla fornitura di moduli di software aggiuntivi.

Modalità di adesione

Il Cliente dovrà costituire un conto corrente servizi; questo è in pratica un ordine iniziale fatturato anticipatamente per un importo determinato, e per una fornitura assortita, cioè finalizzata all'acquisizione dei servizi a tariffa o dei prodotti sopra descritti; ciò consentirà al Cliente di ottenere due vantaggi:

poter accedere alle tariffe privilegiate, di importo sensibilmente inferiore rispetto a quelle standard;

poter richiedere l'erogazione dei vari servizi a tariffa utilizzando il modulo di richiesta (allegato 3).

Modalità

Per richiedere l'erogazione di qualunque tipo di servizio a catalogo il Cliente dovrà:

verificare che il conto corrente servizi sia stato fatturato e che il saldo del proprio conto corrente servizi disponga della capienza necessaria;

la verifica del saldo potrà essere effettuata dal Cliente in tempo reale collegandosi al sito www.ads.it utilizzando l'apposita password che verrà fornita ad ogni Cliente oppure richiedendolo via fax alla Società;

inviare alla Società il dettaglio dei servizi richiesti utilizzando lo specifico "Modulo di richiesta servizi" (allegato 3).

Esclusioni

Il conto corrente servizi non può essere utilizzato per acquisire alcun tipo di servizio a canone.

Prezzo del servizio

Viene proposta la costituzione di un conto corrente servizi dell'importo sottoindicato a fronte del quale il Cliente potrà acquisire servizi applicando le tariffe privilegiate riportate in allegato.

L'importo contrattuale dovrà essere utilizzato entro il 31/12/2019.

Descrizione	Scadenza	Quota
Conto Corrente Servizi	31/12/2019	5.000
Totale		5.000



Servizio V) a Catalogo – Allegato V

Oggetto del servizio è la erogazione al Cliente di servizi specialistici di supporto a singole aree applicative.

Di seguito sono elencati i servizi oggetto del contratto e la relativa quantificazione economica.

Articolo	Descrizione	Dal	Al	Quota
Sistemi e infrastrutture				
NETRSCPO	Linea Applicativa - Remote Safe - Occupazione spazio disco	01/01/2018	31/12/2018	8.199
NETRSCRO	Linea Applicativa - Remote Safe	01/01/2018	31/12/2018	2.267
Totale				10.466

Modalità operative per l'utilizzo e l'erogazione dei servizi 2018 – Allegato 1

Struttura tecnica per manutenzione remota

Collegamento Telematico Standard

Per garantire le attività di supporto oggetto del contratto è necessario l'accesso telematico sull'infrastruttura del Cliente.

I protocolli della Società adottati per rispondere a requisiti di Sicurezza, Tracciabilità e Semplicità, raccomandano come standard l'utilizzo di un apparato fornito dalla Società che si occupa di instaurare una VPN configurata su un accesso internet a Banda Larga; questo apparato è di piccole dimensioni e necessita solo di essere collegato alla LAN del Cliente; perché possa crearsi il tunnel VPN basta solamente che il firewall del cliente permetta all'indirizzo IP assegnato all'apparato di uscire tramite port 443 TCP.

Il cliente può controllare l'attivazione o meno del tunnel di assistenza spegnendo l'apparato quando non necessario.

L'utilizzo del componente hardware sopra indicato è:

1. **Semplice e veloce.** Permette di instaurare un collegamento ottimale con un impegno minimo di configurazione sugli apparati già presenti (l'unica attività è l'eventuale aggiunta della regola sul firewall, qualora non fosse già presente) e permette un'assistenza più veloce sugli applicativi.
2. **Sicuro.** Il Cliente può sempre scegliere se attivare o meno il collegamento agendo sull'apparato stesso, non richiedendo competenze per la gestione dei propri firewall.
3. **Tracciabile.** La Società è in grado di tracciare e conservare i log di tutti i collegamenti telematici effettuati dai nostri tecnici.

L'attivazione del contratto di assistenza e la presenza di un collegamento remoto attivo verso i sistemi del Cliente, comportano la implicita autorizzazione del Cliente alla Società ai collegamenti telematici che la Società dovesse ritenere necessari o funzionali all'adempimento del contratto stesso. Il Cliente potrà in qualunque momento proporre una propria Policy di sicurezza da rispettare per la esecuzione dei collegamenti remoti.

Collegamenti Telematici Alternativi

Nel caso il Cliente volesse utilizzare, in alternativa a quanto sopra, **i propri apparati per una VPN Site To Site** sarà necessario richiedere l'assistenza della Società per configurare un tunnel IPSEC con le specifiche necessarie.

Collegamenti Telematici gestiti dal Cliente.

Nel caso il Cliente richiedesse espressamente di utilizzare un collegamento VPN Client To Site sarà necessario richiedere l'assistenza della Società per valutare altri sistemi di connettività, limitatamente a queste tipologie:

- Client VPN PPTP, L2TP/IPSEC;
- Client VPN Cisco;
- Client OpenVPN;
- Accesso diretto via internet (NAT);
- Client SSLVPN browser based.

Altri tipi di client devono essere valutati singolarmente con il gruppo sistemisti della Società e con il commerciale.

Per motivi tecnici, con questo tipo di collegamenti gestiti dal Cliente:

- **la tracciabilità non può essere effettuata dalla Società ed è quindi demandata ai sistemi di monitoraggio dei clienti;**
- **i valori dei tempi di risposta previsti dagli SLA potrebbero non essere garantiti.**

Postazione di Teleassistenza

Per i servizi afferenti al software applicativo prodotto dalla Società è inoltre necessario che il Cliente disponga di un Personal Computer, sul quale devono essere installati/funzionanti tutti gli applicativi client/server per i quali si richiede l'assistenza, con la seguente configurazione minima:

- processore intel i5 o successivo;
- 4GB di RAM;
- sistema operativo Windows 7 o successivo;
- scheda di comunicazione e relativo software di rete per il collegamento con il server dati.

Modalità di Richiesta di Assistenza

Le richieste di assistenza oggetto dei servizi (SW), (SS), (H), possono essere effettuate tramite il Service Desk della Società, punto di contatto unico multicanale:

Service desk – Call Center	<p>L'utente contatta il Call Center della Società (40 linee r.a.) ed espone la problematica che viene tradotta dagli operatori del servizio in una richiesta di assistenza.</p> <p>In alcuni periodi dell'anno (per es. nei giorni prefestivi del 24 e del 31 dicembre, nei giorni di potenziale "ponte" con le principali festività nazionali, il 4 ottobre ed i venerdì pomeriggio dei mesi estivi) l'attività del Service Desk potrebbe essere effettuata anche con l'ausilio di un IVR che permette di lasciare un messaggio direttamente nella casella vocale dei tecnici in assistenza.</p> <p>Al fine di velocizzare la risoluzione della richiesta si invita l'utente a segnalare nel dettaglio la tipologia del problema, indicando il caso specifico e, se necessario, inviando, ad integrazione, via email l'allegato screen shot dell'anomalia</p>
-----------------------------------	--



	riscontrata all'indirizzo centralino@ads.it . Più la segnalazione avviene in maniera precisa e dettagliata maggiori saranno gli strumenti che i tecnici avranno a disposizione per la risoluzione di quanto segnalato.
Portale Cliente	<p>Per poter richiedere assistenza tramite questo strumento è necessario essere dotati di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • un accesso ad Internet; • un account ed una password, esclusivi per ogni Cliente, attribuiti dalla Società a coloro che ne fanno richiesta. <p>Una volta in possesso dei requisiti suindicati si procede con il collegamento al sito www.ads.it dal quale è possibile inserire la richiesta di assistenza. Al fine di velocizzare la risoluzione della richiesta si invita l'utente a segnalare nel dettaglio la tipologia del problema, indicando il caso specifico e, se necessario, inviando, ad integrazione, via email l'allegato screen shot dell'anomalia riscontrata all'indirizzo centralino@ads.it. Più la segnalazione avviene in maniera precisa e dettagliata maggiori saranno gli strumenti che i tecnici avranno a disposizione per la risoluzione di quanto segnalato.</p>

Modalità di Erogazione dei Servizi di Assistenza ed Aggiornamento

Servizi di assistenza e consulenza

La richiesta di assistenza pervenuta in una delle modalità sopra descritte viene smistata in tempo reale alla persona o al gruppo richiesto, tramite il sistema di Service Desk della Società; questo sistema prevede la evasione delle richieste secondo l'ordine cronologico di chiamata e della priorità della richiesta. I tecnici del Service Desk procederanno a rispondere alla richiesta di assistenza utilizzando il mezzo che riterranno più opportuno in relazione alla tipologia di richiesta.

Modalità	Descrizione
Assistenza telefonica	L'assistenza si svolge sotto forma di conversazione telefonica e deve essere utilizzata solo per le attività atte a risolvere contingenti e circoscritti problemi di carattere sistemistico e applicativo, risolvibili in pochi minuti.
Collegamento Telematico	L'assistenza si svolge tramite un collegamento telematico diretto ai sistemi del Cliente. L'attivazione del contratto di assistenza e la presenza di un collegamento remoto attivo verso i sistemi del Cliente, comportano la implicita autorizzazione del Cliente alla Società ai collegamenti telematici che la Società dovesse ritenere necessari o funzionali all'adempimento del contratto stesso. Il Cliente potrà in qualunque momento proporre una propria Policy di sicurezza da rispettare per la esecuzione dei collegamenti remoti.
Via posta elettronica	Laddove possibile, i tecnici del Service Desk provvederanno ad inviare la risposta all'Utente utilizzando l'indirizzo mail appositamente indicato dal Cliente.

Servizi di aggiornamento

Tutte le nuove versioni dei prodotti software oggetto dei servizi (SW), C), F), O), verranno messe a disposizione del Cliente in una delle modalità sotto indicate.

Per aree che richiedono interventi particolarmente critici, quale l'Area Sanitaria, su richiesta della Società, il Cliente si impegna a mettere a disposizione un apposito ambiente di test sul quale la Società installerà gli aggiornamenti del software "mission critical"; il Cliente si impegna ad effettuare tutte le verifiche e i test di validazione al fine di autorizzarne l'installazione in ambiente definitivo.

Portale Clienti	Sul nostro sito WEB è presente un'Area Clienti protetta (cioè accessibile tramite account e password) nella quale vengono messe a disposizione dei singoli Clienti le nuove versioni del software applicativo, che possono in tal modo essere scaricate dal Cliente sul proprio sistema.
Collegamento Telematico	Questa modalità è disponibile laddove il Cliente sia dotato della postazione di teleassistenza con le caratteristiche sopra descritte. Tramite questa struttura ogni nostro tecnico abilitato al supporto software può, direttamente dal suo PC e previa autorizzazione del Cliente, collegarsi al sistema del Cliente per: <ul style="list-style-type: none"> • effettuare operazioni di controllo; • effettuare correzioni ai programmi; • inviare modifiche software.
Invio di supporti magnetici	In via residuale rispetto alle modalità prioritarie sopra riportate, le nuove release vengono inviate al Cliente su CD-ROM

Tariffe 2018 – Allegato 2

Disposizioni generali

Di seguito vengono riportate le tariffe per le diverse tipologie di servizi o attività erogabili dalla Società.

Le prestazioni di cui ai punti 9 (Assistenza telefonica sugli applicativi) e 11 (Assistenza telefonica sistemistica) non verranno addebitate se il Cliente ha stipulato i contratti di supporto relativi a detti servizi se rientrano nell'oggetto dei contratti stessi.

Le tariffe contenute nella colonna "Tariffa privilegiata" verranno applicate soltanto ai Clienti che hanno sottoscritto il Servizio E) (Assistenza a tariffa privilegiata), fino ad esaurimento del conto corrente servizi.

Le tariffe sono esposte in Euro e non sono comprensive di IVA.

Interventi on site o da remoto: calcolo dell'importo da fatturare

Per ogni intervento on-site di un singolo tecnico verrà fatturato un importo pari alla somma delle seguenti voci:

- la tariffa per la specifica attività moltiplicata per il numero di ore effettuate, con un numero minimo di ore per giornata pari a 4 (quattro);
- l'importo una tantum, indipendente dalla durata in ore dell'intervento, indicato alla voce "oneri di trasferta";
- Spese di prolungamento trasferte: se l'intervento dovesse svolgersi in più giorni consecutivi verrà addebitato l'importo relativo alle spese di prolungamento trasferta; per ogni giorno successivo al primo;
- Le frazioni di ora non inferiori ai 30 minuti vengono conteggiate come intere.

Interventi da remoto: calcolo dell'importo da fatturare

Ogni qualvolta il Cliente necessiterà di queste attività ne farà richiesta alla Società la quale fornirà una quantificazione che in via preferenziale sarà effettuata "a corpo", oppure in termini di ore e/o giornate uomo. Le prestazioni verranno rese solo ove richiesta dal Cliente mediante la corretta compilazione del "Modulo Richiesta servizi per l'anno 2018" (allegato 3).

Laddove non sia possibile effettuare preventivamente la quantificazione del servizio, per ogni richiesta verrà fatturato a consuntivo il tempo effettivamente impiegato valorizzato alla corrispondente tariffa per la specifica attività moltiplicata per la somma dei minuti effettuati nella medesima giornata, arrotondata per eccesso alla mezz'ora successiva; il minimo fatturabile è di un'ora per ogni giorno solare.

Modalità di richiesta dei servizi

Il Cliente potrà richiedere alla Società l'erogazione dei diversi tipi di servizio, a tariffa o a catalogo solo mediante la corretta compilazione del "Modulo Richiesta servizi per l'anno 2018" (allegato 3).

	Unità di misura	Tariffa normale	Tariffa privilegiata
Attività presso la sede del cliente			
1. Formazione o affiancamento sugli applicativi	1 Ora uomo	124	99
2. Attività sistemistica	1 Ora uomo	151	121
3. Consulenza	1 Ora uomo	222	178
4. Coordinamento progetto	1 Ora uomo	168	134
5. Oneri di trasferta	1 viaggio andata ritorno	102	83
6. Prolungamento trasferta	Per ogni giorno successivo al primo	102	83
Attività presso la sede del gruppo Finmatica			
7. Personalizzazione software	1 Ora uomo	107	86
8. Formazione	1 Ora uomo	124	99
Attività a distanza			
9. Assistenza sugli applicativi	1 Ora uomo	124	99
10. Formazione telefonica	1 Ora uomo	124	99
11. Assistenza sistemistica	1 Ora uomo	151	121
13. Formazione in Teleconferenza	1 Ora uomo	139	111

Modulo richiesta servizi per l'anno 2018 – Allegato 3

Spett. le
ADS automated data systems S.p.A.
 Via Della Liberazione 15 – 40128 Bologna
 Fax 051 6307498

_____, li _____

Con la presente si richiede l'erogazione del sotto descritto servizio (barrare SOLO la sezione relativa al tipo di servizio richiesto):

MODALITÀ DI INTERVENTO		
Attività presso la sede del Cliente	Attività presso la sede del Gruppo Finmatica	Attività da Remoto
<input type="checkbox"/> Formazione/affiancamento applicativi <input type="checkbox"/> Attività sistemistica <input type="checkbox"/> Consulenza <input type="checkbox"/> Coordinamento progetto	<input type="checkbox"/> Personalizzazioni software <input type="checkbox"/> Formazione	<input type="checkbox"/> Assistenza sugli applicativi <input type="checkbox"/> Formazione telefonica <input type="checkbox"/> Assistenza sistemistica <input type="checkbox"/> Formazione in Videoconferenza <input type="checkbox"/> Installazione aggiornamenti <input type="checkbox"/> Attività specifiche

AREA DI INTERVENTO	
Gestionale Procedura: _____ <input type="checkbox"/> Aggiornamento Software <input type="checkbox"/> Installazione Procedure <input type="checkbox"/> Trascodifiche <input type="checkbox"/> Analisi Preliminare	Sistemistica <input type="checkbox"/> Ristrutturazione Base Dati <input type="checkbox"/> Supporto Installazione Hardware <input type="checkbox"/> Configurazione Ambiente <input type="checkbox"/> Altro
Descrizione della richiesta _____ _____ _____	

Il Problema è già stato anticipato al Vs. Sig.: _____ N. ATTRIBUITO _____

Vi autorizziamo a regolarizzare il corrispettivo:

- A corpo, a conclusione servizio, l'importo corrispondente a n. _____ ore di attività a distanza _____
- A consuntivo in base alle Vostre tariffe in vigore per l'anno indicato in testata.
- Come da Vostra offerta N. BO _____ del _____ per l'importo di _____

Riferimenti per l'addebito:

- A consuntivo con riferimento a Delibera/Determina N. _____ CIG _____
- Scalando il relativo costo dal nostro conto corrente servizi e applicando le tariffe privilegiate dell'anno indicato in testata.
- Utilizzando il plafond di attività di cui al ns. Ordine _____ Delibera _____ CIG _____

L'erogazione dei servizi sarà assoggettata alle norme e condizioni contenute nel Contratto per la fornitura di servizi di assistenza e manutenzione in vigore.

Distinti saluti.

Cliente Richiedente: _____

Ufficio Richiedente e Firma: _____

N.B: l'indicazione della modalità di regolarizzazione del corrispettivo e dell'addebito sono un PREREQUISITO PER L'ACCETTAZIONE DELLA RICHIESTA. Si prega gentilmente di compilare sempre le relative sezioni.



Riepilogo Canoni anno 2018 – Allegato 4

Ente: PROVINCIA DI COMO

Servizio di supporto software

Articolo	Descrizione	Quota Base	Quota Opz. Tec.	Quota Opz. Gest.	Scelta
Affari generali					
AGSDEJB2_MNT	MNT Atti Amministrativi	4.227			
AGSDEJB2_TEC	Opz.Tecnica Atti Amministrativi		470		
AGSPRJB0_MNT	MNT Gestione Protocollo Informatico e Flussi Documentali	8.954			
AGSPRJB0_TEC	Opz.Tecnica Gestione Protocollo Informatico e Flussi Documentali		470		
Contabilità Armonizzata					
CFABOBW0_MNT	MNT Universi Business Objects - Contabilità Enti Locali Armonizzata	955			
CFABSJB0_MNT	MNT Sistema contabile armonizzato	8.860			
CFABSJB0_TEC	Opz. Tecnica Sistema contabile armonizzato		1.000		
CFAODJB0_MNT	MNT Funzionalità armonizzate decentrate	1.007			
Controllo di Gestione					
BC4CPPW0_MNT	MNT Bilancio Consolidato - Controllo delle partecipate	838			
CGACRPW1_MNT	MNT Contabilità Analitica	2.537			
CGIBIJB0_MNT	MNT IBI - Indicatori di bilancio	600			
Smart*Logistic					
GC4GCPW0_MNT	MNT Cassa economale	1.045			
GE4MGPW0_MNT	MNT Gestione Magazzini	1.357			
GE4ORPW0_MNT	MNT Gestione Ordini	1.085			
Gestione del Personale					
77000PW0_MNT	MNT Modello 770	1.409			
HRSPVB0_MNT	MNT Gest. del personale: Web Suite PLUS(Gest.Econ.-Giurid.-Dotaz. organica-Assenze-Sportello)	8.901			
HRSPVB0_TEC	Opz.Tecnica Gest. del personale:Web Suite PLUS(Gest. Econ.-Giurid.-Dotaz.organic-Assenze-Sportello)		540		
Infrastrutture e Tecnologie					
SI4SIJW3_MNT	MNT Smart*Images - fino a 10 posti di lavoro	2.456			
Totale		44.231	2.480		

Supporto e servizi sistemistici

Articolo	Descrizione	Quota	Scelta
SY_SYS	Assistenza Sistemistica Base	1.843	
SY_RMCP	Servizio di Remote Checking Plus	1.010	
Totale		2.853	

Oracle Embedded

Articolo	Descrizione	Quantità	Quota	Scelta
OEMDB2SMA1_LIC	ADSORA Emb. Oracle DB Std.Ed 2 Small range(Ute. Illim. - 1 year l lic.)	1	1.479	
OEMDB2SMA1_MNT	Manut. ADSORA Emb. Oracle DB Std.Ed 2 Small range(Ute. Illim. - 1 year l lic.)	1	281	
Totale			1.760	

Business Intelligence Embedded

Articolo	Descrizione	Quantità	Quota	Scelta
BOXIB1N_MNT	Manutenzione Business Intelligence 1 utente nominale	3	210	
Totale			210	



Conto corrente servizi

Descrizione	Scadenza	Quota	Scelta
Conto Corrente Servizi	31/12/2019	5.000	
Totale		5.000	

Servizi a catalogo

Articolo	Descrizione	Quota	Scelta
Sistemi e infrastrutture			
NETRSCPO	Linea Applicativa - Remote Safe - Occupazione spazio disco	8.199	
NETRSCRO	Linea Applicativa - Remote Safe	2.267	
Totale		10.466	

Firma del Cliente



Provincia di Como

VISTO DI REGOLARITA' CONTABILE

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 21 / 2018

UNITA' PROPONENTE: SETTORE INNOVAZIONE TECNOLOGICA
OGGETTO: AGGIUDICAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEGLI APPLICATIVI INFORMATICI IN USO PRESSO LA PROVINCIA DI COMO PER L'ANNO 2018. IMPEGNO DI SPESA EURO 81.740,00 (IVA INCLUSA). CIG: 7347982292.

Visto di regolarità contabile attestante la copertura finanziaria ai sensi dell'art. 147 bis del D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000 e s.m.i.
cap. 1450/2019 imp. 51/2008 per euro 81.740,00
ESITO: **FAVOREVOLE**

Lì, 15/01/2018

IL DIRIGENTE/IL RESPONSABILE DEI SERVIZI
FINANZIARI
PELLEGRINI SANTINA
(Sottoscritto digitalmente ai sensi
dell'art. 21 D.L.gs n 82/2005 e s.m.i.)