



## PROVINCIA DI COMO

**COPIA**

---

### DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

N° 1335 DEL 09/12/2014

**SETTORE Cultura e Politiche per la Tutela e Valorizzazione  
dei Beni Architettonici ed Artistici**

**OGGETTO:** L.R. 81/85. SERVIZIO DI ASSISTENZA GLOBALE ALLA RETE  
BIBLIOTECARIA PROVINCIALE PERIODO 16 DICEMBRE 2014 - 15 APRILE 2015.  
PROVVEDIMENTI PER EURO 12.200,00. C.I.G. Z4B1227B47.

IL RESPONSABILE  
F.to MOSCONI GIANCARLO

Data esecutività:

Determina n. 1335 del 09/12/2014

Oggetto: L.R. 81/85. Servizio di assistenza globale alla rete bibliotecaria provinciale periodo 16 dicembre 2014 -15 aprile 2015. Provvedimenti per € 12.200,00. C.I.G. Z4B1227B47.

**IL DIRIGENTE DEL SETTORE CULTURA E POLITICHE PER LA TUTELA E LA VALORIZZAZIONE DEI BENI ARCHITETTONICI ED ARTISTICI**

**PREMESSO**

- che la L.R. 81/85 "Norme in materia di biblioteche e di archivi storici di Ente Locale e di interesse locale" delega alle Province le funzioni amministrative connesse all'attività e allo sviluppo dei Sistemi bibliotecari locali e delle biblioteche di enti locali;
- che nell'esercizio di tale delega e rispondendo agli indirizzi della Programmazione Pluriennale Regionale la Provincia di Como gestisce la rete informatica delle biblioteche comasche associate ai sistemi bibliotecari realizzata con il progetto CUBICO (Catalogo Unico delle Biblioteche Comasche);

**ATTESO**

- che con Determina Dirigenziale del Settore Economato del 26.5.2003 prot. n. 25006 è stata aggiudicata alla Mediatech Group s.r.l.- Milano la fornitura e l'installazione del software Q- Series per la gestione informatica della rete bibliotecaria provinciale;
- che dal contratto d'appalto relativo alla suddetta fornitura, registrato in data 24.12.2003 risulta che l'aggiudicazione della suddetta fornitura impegna la stessa società aggiudicataria a fornire il servizio di assistenza tecnica e manutenzione/aggiornamento del software e che, pertanto, la società Mediatech Group s.r.l.- Milano risulta fornitore esclusivo di tali servizi;

**CONSIDERATO**

- che il contratto di assistenza per il mantenimento della rete geografica provinciale delle biblioteche comasche mediante l'erogazione di tutti i servizi lato server, l'assistenza agli operatori in rete, scade il 15 dicembre 2014 e per sua natura non può subire interruzioni;
- che il rapporto con la ditta fornitrice del software dovrà essere mantenuto fintanto che questo Ente continuerà ad utilizzare il sistema operativo Q-Series di cui Mediatech è distributrice esclusiva per il nord Italia;

**RICHIAMATA** l'offerta economica in data 4.12.2014 presentata dalla Mediatech Group s.r.l. per detto Servizio di assistenza, con un canone mensile di € 2.500,00 più Iva 22% come da contratto d'assistenza;

**CONSIDERATO** che tale importo risulta congruo, rispetto alle prestazioni offerte, ai parametri di mercato e alla dimensione della rete bibliotecaria alla cui piattaforma gestionale accedono attualmente circa 300 operatori autorizzati;

**VISTO** il Contratto di assistenza allegato al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale;

**RUCHIAMATE**

- la deliberazione n. 13 del 21 maggio 2014, e successive modifiche e integrazioni, con cui il Commissario Straordinario, con i poteri del Consiglio Provinciale, ha approvato il Bilancio di Previsione 2014;
- la deliberazione n. 88 del 6 giugno 2014, e successive modifiche e integrazioni, con cui il Commissario Straordinario, nell'esercizio delle competenze e dei poteri della Giunta Provinciale, ha approvato il P.E.G. per l'anno 2014;

**d e t e r m i n a**

per i motivi e con le modalità in premessa specificati

1. di impegnare l'importo di € 12.200,00 IVA inclusa per il servizio di assistenza globale alla rete bibliotecaria provinciale affidato a Mediatech Group s.r.l. di Milano per un importo mensile di € 2.500,00 più Iva 22%, come da Contratto di assistenza allegato al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale, per il periodo 16 dicembre 2014 - 15 aprile 2015;
2. di imputare la somma di € 12.200,00 sul cap. 7401 cod. bil. 1030103 del Bilancio 2014 che presenta la necessaria disponibilità;
3. di liquidare a Mediatech Group s.r.l. di Milano le competenze spettanti sulla base di regolari fatture, alle condizioni previste dal Contratto di assistenza;
4. di dare atto che il presente provvedimento è conforme al Programma 8, Centro di costo 15, Servizio 9, Progetto RPP 5.

IL RESPONSABILE  
F.to MOSCONI GIANCARLO

**PROVINCIA DI COMO  
CONTRATTO DI ASSISTENZA**

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

PREMESSO CHE

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

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

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

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

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

TRA

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

E

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

si stipula e si conviene quanto segue:

**ART. 1 SERVIZI DI ASSISTENZA E SPECIFICHE DEL LAVORO**

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

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

La fornitura di tale servizio deve rispettare le seguenti condizioni:

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

La risoluzione di ciascun problema potrà comportare:

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

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

- Elaborazioni statistiche periodiche:

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

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

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

## ART. 2 TEMPI DI ESECUZIONE

La collaborazione e l'esecuzione delle attività per i servizi di cui all'art. 1 sono relativi al periodo 16 dicembre 2014 - 15 aprile 2015 in modo continuativo.

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

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

## ART. 3 METODOLOGIA DI LAVORO

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

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

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

Determina n. 1335 del 09/12/2014

**ART. 4 COMPENSO**

Il compenso spettante alla Mediatech Group s.r.l. per il servizio di cui all'art. 1 è fissato in un canone mensile di € 2.500,00 oltre IVA 22%. Tale compenso sarà corrisposto mensilmente, con pagamento posticipato (anche frazionato), a presentazione di regolari fatture, l'ultima delle quali accompagnata da un report finale relativo agli interventi di assistenza effettuati.

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

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

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

**ART. 6 CONTROVERSIE**

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

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

**ART. 7 MODIFICHE**

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

Letto, approvato e sottoscritto  
Como, .....

IL SOGGETTO INCARICATO  
Dr. Gabriele Nuttini

IL DIRIGENTE DI SETTORE  
Dr. Giancarlo Mosconi