



PROVINCIA DI COMO

S1.03 SETTORE SERVIZI FINANZIARI E RISORSE UMANE
S2.04 SERVIZIO SISTEMI INFORMATIVI

DETERMINAZIONE N. 1825 / 2023

OGGETTO: AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEGLI APPLICATIVI INFORMATICI IN USO PRESSO LA PROVINCIA DI COMO PER IL BIENNIO 2024-2025. IMPEGNO DI SPESA EURO 170.709,72 (IVA INCLUSA). CODICE CIG: A0406D5C34.

IL RESPONSABILE

Premesso che:

- nell'ambito del progetto di re-informatizzazione dell'Ente in ambiente Client-Server negli anni scorsi sono state completate le forniture dei software applicativi 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 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";
- a seguito della normativa DPCM 3 dicembre 2013 "Regole tecniche per il protocollo informatico" e il DPCM 13 novembre 2014 "Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici delle pubbliche amministrazioni" con Determina Dirigenziale n. 762 del 13/10/2015 è stato affidato il servizio di migrazione degli applicativi gestione protocollo e atti amministrativi in uso presso la Provincia di Como;
- con Determina Dirigenziale n. 536 del 31/05/2021, secondo le linee guida AGID, ad ADS spa è stato affidato il servizio di adeguamento del sistema di protocollo informatico e l'attivazione del sigillo elettronico integrato, qualificato alla segnatura informatica, per il 2021 e il 2022;
- con Determinazione Dirigenziale n. 713 del 06/07/2022 è stato acquistato dalla ditta ADS spa un software integrativo per la fatturazione elettronica;
- con Determinazione Dirigenziale n. 859 del 02/08/2022 è stato acquistato dalla ditta ADS spa il software DePag per i servizi PagoPa integrati con i sistemi Efil e PmPay;
- il contratto per il servizio di manutenzione degli applicativi informatici in uso presso la Provincia è in scadenza il 31/12/2023;

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 al software in uso è la Ditta ADS S.p.A. con sede in Via della Liberazione 15 40128 Bologna – C.F./P.IVA 00890370372;
- il servizio di manutenzione degli applicativi informatici in utilizzo è infungibile in quanto la Ditta ADS risulta l'unico fornitore in grado di poter svolgere il servizio di manutenzione sugli applicativi in oggetto, essendo tali applicativi di proprietà esclusiva di ADS e concessi in licenza d'uso alla Provincia di Como a determinate limitazioni d'uso;
- il rinnovo del servizio di manutenzione degli applicativi è indispensabile per permettere la regolare prosecuzione delle attività lavorative dell'Ente;

Considerato che:

- l'Amministrazione Provinciale di Como, nell'ambito di una visione strategica a lungo termine, si dedica con determinazione alla modernizzazione e all'ottimizzazione dei processi attraverso l'implementazione di nuove tecnologie e soluzioni avanzate;
- in un'ottica di riprogettazione e rinnovamento del sistema informativo gestionale, l'Ente si è attivato nello studio di soluzioni conformi alle disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale per l'acquisizione dei programmi informatici, valutando le soluzioni a riuso già disponibili nel catalogo nazionale per la Pubblica Amministrazione ed i servizi applicativi di sviluppo, personalizzazione, manutenzione di software a riuso previsti dagli Accordi Quadro Consip;
- l'Ente ha, inoltre, condotto un'approfondita ricerca di mercato, interagendo con i principali fornitori nazionali di software gestionali.

Ritenuto conto che:

- pur avendo esplorato diverse opzioni disponibili sul mercato, si è constatato che nessuna di esse ha soddisfatto in modo esaustivo i requisiti e le necessità particolari che l'Ente richiede per il proprio contesto operativo
- la modalità di adozione del nuovo sistema informativo gestionale è quindi ancora in fase di definizione;
- l'adeguamento ad un nuovo sistema informativo gestionale richiederà un tempo congruo per le attività tecniche di implementazione, migrazione e formazione;
- l'operatività dell'Ente deve essere nel frattempo garantita e quindi si rende necessario proseguire con gli attuali applicativi informatici di gestione e con il rinnovo del servizio di manutenzione degli stessi;

Visto che ai sensi del comma 512 Legge n. 208/2015, per gli acquisti di beni e servizi informatici e di connettività, le amministrazioni pubbliche e le società inserite nel conto economico consolidato della pubblica amministrazione, provvedono ai propri approvvigionamenti esclusivamente tramite Consip S.p.A. o i soggetti aggregatori, ivi comprese le centrali di committenza regionali, per i beni e i servizi disponibili presso gli stessi soggetti;

Dato atto che:

- è stato preliminarmente verificato che allo stato attuale non è attiva, per la tipologia di acquisto in oggetto, alcuna convenzione stipulata dalla Consip ai sensi dell'art. 26, comma 1, della Legge 23/12/99 n. 488 né su ARIA Agenzia Regionale per l'Innovazione e gli Acquisti della Regione Lombardia;

- con D.D. n. 1761 del 19/12/2023 è stato autorizzato dal Segretario Generale, ai sensi dell'art. 1 comma 510 della legge n.208 del 28/12/2015 l'affidamento per il servizio in oggetto, in via autonoma;

Dato atto, peraltro, che il valore del presente affidamento è inferiore a 140.000,00 e che può farsi luogo all'affidamento diretto ai sensi dell'art. 50 comma 1, lettera b) del D.Lgs 36/2023 del 31/03/2023;

Ravvisata la necessità di procedere all'acquisizione del servizio in oggetto tramite ordine MEPA;

Verificato che la Ditta ADS Autolatre Data Systems s.p.a. è presente sul MEPA con il servizio richiesto di seguito indicato:

- o *Servizi connessi al supporto software per il biennio 2024-2025 139.926,00 (IVA esclusa)*

il servizio individuato è descritto nell'allegato 1) che costituisce parte integrante e sostanziale della presente determinazione;

con pec prot. n. 55900 del 18/12/2023 la ditta ADS ha inviato la specifica di tutti i servizi che si andranno ad acquistare tramite scheda MEPA, agli atti presso il Servizio Sistemi Informativi;

Dato atto altresì che l'impresa è idonea in quanto possiede i requisiti generali previsti dall'art.49 del D.Lgs. 36/2023;

Tenuto conto di derogare al principio di rotazione, nell'affidamento del servizio, per le seguenti ragioni:

- **problemi di continuità operativa:** Per garantire una transizione fluida e senza interruzioni, in attesa della definizione della modalità di fornitura di un nuovo gestionale, si è ritenuto opportuno affidare la fornitura del sistema gestionale aziendale all'attuale fornitore;
- **competenze Specializzate dell'attuale Fornitore:** L'attuale fornitore possiede competenze specializzate e una comprovata esperienza nel settore, che sono fondamentali per garantire un'implementazione efficace del sistema gestionale
- **assoluta affidabilità del fornitore:** accertata anche attraverso la regolare esecuzione del servizio in essere;

Viste:

- la dichiarazione art. 53, comma 16-ter, del D. lgs. n. 165/2001 (Clausola Pantouflage);
- la dichiarazione di assenza di conflitto d'interessi, ai sensi dell'art. 6 bis della Legge 7 agosto 1990. N. 241 e art. 16 D.lgs. 36/2023;

Richiamate:

- la delibera del Consiglio Provinciale n. 7 del 9 marzo 2023 con la quale è stato approvato il Bilancio di Previsione per il triennio 2023-2025 e successive variazioni;
- la delibera del Presidente n. 35 del 16 marzo 2023 con la quale è stato approvato il Piano esecutivo di gestione 2023-2025 e successive integrazioni;
- la delibera del Presidente n. 63 del 05 maggio 2023 di approvazione del PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE (PIAO) 2023-2025;

- la delibera del Presidente n. 85 del 18 luglio 2023 di aggiornamento e integrazione del PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE (PIAO) 2023-2025;
- il Decreto del Presidente della Provincia di Como n. 108 del 28 settembre 2023 con il quale sono state assegnate alla sottoscritta le funzioni dirigenziali del Settore "Servizi Finanziari e Risorse Umane";

DETERMINA

- 1 che la premessa di cui sopra è parte integrante e sostanziale del presente atto;
- 2 di affidare, tramite la piattaforma Acquistinretepa (MEPA), il servizio di manutenzione degli applicativi informatici in uso presso la Provincia di Como per il biennio 2024-2025, alla Ditta ADS AUTOMATED DATA SYSTEM SPA con sede legale in via della Liberazione, 15 - 40128 Bologna (BO) - P.I. 00890370372 - al prezzo di € 139.926,00 (IVA esclusa);
- 3 di impegnare la spesa complessiva di Euro 170.709,72 (IVA inclusa) al cap. 1450/19, Missione 01, Programma 08, codice del piano dei conti integrato Codice 1030219, con la seguente ripartizione annuale:
2024 Euro 85.354,86 (IVA inclusa)
2025 Euro 85.354,86 (IVA inclusa)
- 4 di impegnare la spesa di Euro 35,00 quale contributo ANAC al capitolo 1450/19 alla Missione 01, Programma 08, codice del piano dei conti 1030219 (Macro Livello IV) del bilancio 2024;
- 5 di procedere all'ordinativo della fornitura indicata tramite procedura on line;
- 6 di dare atto che il pagamento avverrà a seguito di ricevimento di regolare fattura;
- 7 di trasmettere il presente provvedimento al Settore Finanziario per gli adempimenti conseguenti.

Lì, 22/12/2023

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

€ 139.926,00/€

Servizi connessi al supporto software per il biennio 2024-2025

Fornitore [ADS AUTOMATED DATA SYSTEMS](#)

Servizi di manutenzione software - Modalità di erogazione: da remoto - CPV: 72267100-0

MERCATO ELETTRONICO

Area di consegna o erogazione

Codice articolo fornitore

COMO

ADSMNT2425

Classificazioni

| | |
|-----|---|
| CPV | 72267100-0 Manutenzione di software di tecnologia dell'informazione |
|-----|---|

Caratteristiche

| | |
|-----------------------------------|---|
| Area di consegna o erogazione | COMO |
| Codice articolo fornitore | ADSMNT2425 |
| Codice CPV | Codice: 72267100-0 Descrizione: Manutenzione di software di tecnologia dell'informazione |
| Descrizione tecnica | Servizi di manutenzione software - Modalità di erogazione: da remoto - CPV: 72267100-0 |
| Nome del servizio | Servizi connessi al supporto software per il biennio 2024-2025 |
| Prezzo | € 139.926,00 |
| Unità di vendita | € |
| Assistenza aggiuntiva prevista | NO |
| Denominazione del software | SMART GOV |
| Disponibilità minima garantita | 50 € |
| Durata contratto | 24 mesi |
| Lotto minimo per unità di vendita | 1 € |
| Modalità di erogazione | da remoto |
| Tempo di attivazione | 30 giorni lavorativi |
| Tipo contratto | acquisto |
| Ultimo Aggiornamento | 18/12/2023 |

**Ricorda!**

Ai sensi di quanto stabilito dall'art.21 delle Regole del Sistema di e-Procurement della PA, il Fornitore è il solo ed esclusivo responsabile della correttezza, completezza e veridicità delle informazioni contenute nel proprio Catalogo.

Prot.: 1616 23201212

Bologna, 18/12/2023

Alla c.a. Dellavedova Matteo

Spett.le
PROVINCIA DI COMO
VIA BORGOVICO 148
22100 COMO (CO)

Trasmissione via posta elettronica certificata

protocollo.elettronico@pec.provincia.como.it

nonché via posta elettronica ordinaria

matteo.dellavedova@provincia.como.it

OGGETTO: Servizi connessi al supporto software per il biennio 2024-2025

Si trasmette, unitamente alla presente offerta, **Servizi connessi al supporto software per il biennio 2024-2025**, oltre ad eventuali servizi aggiuntivi.

I diversi servizi sono dettagliati negli allegati descrittivi, nei quali vengono indicate le condizioni di erogazione. Il corrispettivo dei canoni è indicato nel paragrafo denominato "Offerta Economica". Tutti gli importi contrattuali sono espressi in unità di Euro e al netto dell'Iva.

Con l'occasione si segnala che per garantire maggiore sicurezza ed una maggiore efficienza al servizio di assistenza, dal **1 gennaio 2024** potranno essere utilizzati esclusivamente canali sicuri di comunicazione come indicati nelle modalità operative allegate alla presente offerta e non sarà più operativa la mail centralino@ads.it.

Per qualsiasi chiarimento il Cliente potrà contattare il Commerciale di riferimento.

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

ADS automated data systems S.p.A.

Alessandro Licari



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

Definizioni

In tutti i riferimenti che seguono si identifica con:

Cliente: PROVINCIA DI COMO - VIA BORGOVICO 148 - 22100 COMO (CO)

Società: ADS automated data systems S.p.A. - VIA DELLA LIBERAZIONE 15 - 40128 BOLOGNA

Tutti i prezzi sono espressi in euro e non sono comprensivi di IVA.



Condizioni di fornitura

Validità e accettazione dell'offerta

La presente offerta ha una validità di 30 giorni

Per l'accettazione dell'offerta è condizione fondamentale che la presente ritorni alla Società debitamente sottoscritta in tutte le sue parti e allegati, con l'indicazione dei servizi da attivare **entro la data di inizio di decorrenza dei servizi indicati in offerta**. Le presenti condizioni di fornitura (allegati compresi) sono imprescindibili e parte sostanziale dell'offerta, di talchè le stesse risultano note, accettate e sottoscritte dal Cliente a prescindere dalla modalità di perfezionamento dell'offerta.

Ai fini della garanzia della continuità del servizio e per esigenze organizzative della Società è fondamentale avere contezza, entro la data di inizio decorrenza dei servizi, della volontà della formalizzazione dell'ordine.

Clausola Revisione Prezzi

I corrispettivi esposti in offerta sono stati calcolati dalla Società tenendo conto dei costi in essere alla data di presentazione dell'offerta.

In caso di offerta pluriennale, annualmente, a partire dalla seconda annualità contrattuale i prezzi verranno aggiornati, ex art. 60 D.Lgs. n. 36/2023.

Prerequisiti hardware e software

Il servizio di supporto al software applicativo è, per sua natura, di tipo continuativo e non può prevedere interruzioni temporali. Per la attivazione dei servizi in offerta il Cliente dovrà aver acquisito ed installato l'ultima versione degli applicativi rilasciata dalla Società prima della data di decorrenza dei servizi.

In caso di installazione delle applicazioni on-premises (presso la sede del Cliente) o presso cloud di terze parti, la presente offerta richiede il rispetto della struttura tecnica per la manutenzione remota come indicato nell'Allegato MO "Modalità operative per l'utilizzo e la erogazione dei servizi".

Per la fruizione delle soluzioni in cloud la banda minima per garantire una user experience soddisfacente nell'utilizzo delle applicazioni è stata analizzata considerando un range di utenti abilitati all'utilizzo e stimando un utilizzo contemporaneo di una parte degli stessi, in particolare nelle operazioni di upload/download di dati dall'application server, dipendenti dal modo di utilizzo tipico di applicativi contabili/backoffice basato su operazioni su pagine web, compilazione di form e consultazione dati.

I dati in tabella sono quindi da considerarsi come minimo indispensabile per il corretto uso:

| Numero di utenti | Banda |
|------------------|----------|
| 1-10 | 4 Mbps* |
| 10-50 | 8 Mbps* |
| 50-100 | 16 Mbps* |
| 100-500 | 32 Mbps |
| 500-1000 | 64 Mbps |

* NB: in particolare per gli applicativi dedicati alla gestione di documenti dove è previsto il caricamento e il download di allegati le richieste di banda potrebbero essere maggiori e dipendenti dalla numerosità e la dimensione degli allegati.

Decorrenza canoni

I canoni avranno decorrenza **come indicato in oggetto di offerta**, salvo diversamente indicato nei relativi prospetti economici. Per le procedure ordinate, non ancora consegnate, i canoni indicati avranno la decorrenza contrattuale convenuta.

Rinvii

Per tutto quanto non previsto e non in opposizione i servizi proposti sono assoggettati alle norme e condizioni generali allegate ed alla normativa in vigore in materia.

Firma del Cliente

Firma della Società



Offerta economica

| Articolo-Area | Descrizione-Allegato | Da | A | Qta | Quota / TotArea | Totale |
|---|---|------------|------------|-----|-----------------|----------------|
| | Servizio di supporto software [allegato SW] | | | | | 111.492 |
| *Affari generali | | | | | | 41.476 |
| AGSCAJB2_MNT | MNT Integrazione Conservazione Sostitutiva Atti | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 1 | 496 | |
| AGSCPJB0_MNT | MNT Integrazione Conservazione Sostitutiva Protocollo | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 1 | 496 | |
| AGSDEJB2_MNT | MNT Atti Amministrativi | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 1 | 10.494 | |
| AGSDEJB2_TEC | Opz.Tecnica Atti Amministrativi | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 1 | 1.168 | |
| AGSIGJB0_MNT | MNT Connettore Sigillo Elettronico Integrato | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 1 | 1.556 | |
| AGSPRJB0_MNT | MNT Gestione Protocollo Informatico e Flussi Documentali | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 1 | 20.000 | |
| AGSPRJB0_TEC | Opz.Tecnica Gestione Protocollo Informatico e Flussi Documentali | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 1 | 1.168 | |
| SI4SIJW3_MNT | MNT Smart*Images - fino a 10 posti di lavoro | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 1 | 6.098 | |
| WKLSTJB0_MNT | MNT Smart*Desktop | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 1 | | |
| *Bilancio | | | | | | 24.856 |
| CFABOBW0_MNT | MNT Universi Business Objects - Contabilità Enti Locali Armonizzata | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 1 | 2.372 | |
| CFABSJB0_MNT | MNT Sistema contabile armonizzato | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 1 | 20.000 | |
| CFABSJB0_TEC | Opz. Tecnica Sistema contabile armonizzato | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 1 | 2.484 | |
| *Infrastrutture e Tecnologie | | | | | | 4.860 |
| DEPEFJB0_MNT | MNT Depag Integrazione EFil | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 1 | 476 | |
| DEPOLJB0_MNT | MNT Debiti e Pagamenti online | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 1 | 1.426 | |
| DEPPMJBO_MNT | MNT Depag Integrazione PmPay | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 1 | 476 | |
| GDMCPJB0_MNT | MNT Integrazione Conservazione Sostitutiva Fatture | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 1 | 560 | |
| GDMFEJB0_MNT | MNT Fatturazione Elettronica: integrazione con SDI | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 1 | 1.426 | |
| SIOPEJB0_MNT | MNT Integrazione piattaforma Siope-Plus | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 1 | 496 | |
| *Programmazione e Controllo | | | | | | 12.160 |
| BC4CPPW0_MNT | MNT Bilancio Consolidato - Controllo delle partecipate | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 1 | 2.082 | |
| BC4CPPW0_TEC | Opz.Tecnica Bilancio Consolidato - Controllo delle partecipate | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 1 | 1.308 | |
| CGACRPW1_MNT | MNT Contabilità Analitica | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 1 | 6.298 | |
| CGACRPW1_TEC | Opz.Tecnica Contabilità Analitica | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 1 | 982 | |
| CGIBIJBO_MNT | MNT IBI - Indicatori di bilancio | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 1 | 1.490 | |
| *Risorse Umane e Organizzazione | | | | | | 25.638 |
| 77000PWO_MNT | MNT Modello 770 | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 1 | 3.498 | |
| HRSPLVB1_MNT | MNT Gestione del personale: Web Suite versione PLUS (Gestione economica, giuridica, Dotazione organi) | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 1 | 20.800 | |
| HRSPLVB1_TEC | Opz.Tecnica Gestione del personale: Web Suite versione PLUS (Gestione economica, giuridica, Dotazion | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 1 | 1.340 | |
| Contabilità Armonizzata | | | | | | 2.502 |
| CFAODJB0_MNT | MNT Funzionalità armonizzate decentrate | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 1 | 2.502 | |
| Servizi Sistemistici Avanzati [Allegato SSA] | | | | | | 24.084 |
| NETDRDATI | Disaster Recovery Dati | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 1 | 20.000 | |
| NETPLS | Servizio di Supporto Sistemistico avanzato alle Infrastrutture | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 1 | 2.510 | |
| NETRMC | Servizio di Remote Checking Plus | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 1 | 1.574 | |



| Oracle Embedded [allegato OE] | | | | | | 3.894 |
|--|--|------------|------------|---|-------|----------------|
| OEMDB2SMA1_LIC | ADSORA Emb. Oracle DB Std.Ed 2 Small range(Ute. Illim. - 1 year l lic.) | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 1 | 3.272 | |
| OEMDB2SMA1_MNT | Manut. ADSORA Emb. Oracle DB Std.Ed 2 Small range(Ute. Illim. - 1 year l lic.) | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 1 | 622 | |
| Business Intelligence Embedded [allegato BOE] | | | | | | 456 |
| BOXIBI1N_MNT | Manutenzione Business Intelligence 1 utente nominale | 01/01/2024 | 31/12/2025 | 3 | 456 | |
| Totale Offerta | | | | | | 139.926 |

Allegati contrattuali

| | |
|---|----|
| Allegato SW: Servizio di Supporto al Software..... | 7 |
| Allegato SSA: Servizi Sistemistici Avanzati..... | 10 |
| Allegato OE: Oracle Embedded..... | 13 |
| Allegato BOE: Business Object Embedded..... | 15 |
| Norme e condizioni generali comuni a tutti i servizi..... | 16 |
| Informativa sul trattamento dei dati personali connesso all'esecuzione del contratto..... | 18 |
| Accordo per il trattamento dei dati ai sensi del Reg. UE 679/2016 (GDPR)..... | 19 |
| Allegato MO: Modalità operative per l'utilizzo e l'erogazione dei servizi..... | 21 |
| Modulo richiesta servizi..... | 24 |
| Allegato TAR: Tariffe 2024..... | 25 |
| Modulo richiesta dati..... | 26 |



Allegato SW: Servizio di Supporto al Software

Ambito di Applicazione

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 [_MNT] | <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 [_MNT] | <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 Gestione delle Richieste di Assistenza [_MNT] | <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"> <thead> <tr> <th>Tipologia</th> <th>Tempo di presa in carico</th> <th>Tempo di risposta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0. Informazione diversa da assistenza SLA non applicabile</td> <td>/</td> <td>/</td> </tr> <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"> <tbody> <tr> <td>Presenza in carico</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> <tr> <td>Risposta</td> <td>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"> • correzione dell'errore ed invio al Cliente della modifica; • suggerimento di una azione alternativa per aggirare l'errore; </td> </tr> </tbody> </table> | Tipologia | Tempo di presa in carico | Tempo di risposta | 0. Informazione diversa da assistenza SLA non applicabile | / | / | 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 | Presenza 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"> • correzione dell'errore ed invio al Cliente della modifica; • suggerimento di una azione alternativa per aggirare l'errore; |
| Tipologia | Tempo di presa in carico | Tempo di risposta | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 0. Informazione diversa da assistenza SLA non applicabile | / | / | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Presenza 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"> • correzione dell'errore ed invio al Cliente della modifica; • suggerimento di una azione alternativa per aggirare l'errore; | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • 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 "Modalità operative" 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> |
| 4 Trasmissione/Disponibilità degli aggiornamenti [_MNT] | <p>Consiste nel mettere a disposizione del Cliente gli aggiornamenti software senza nessun ulteriore addebito con le modalità indicate nell'allegato "Modalità operative". In via residuale potranno essere utilizzati supporti magnetici che verranno spediti secondo modalità ritenute idonee dalla Società e che ne permettono la rintracciabilità. 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> |
| 5 Installazione telematica degli aggiornamenti [_TEC] | <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. L'installazione verrà effettuata sul server ed eventualmente distribuita sui singoli clients tramite il meccanismo di distribuzione automatica del software già implementato. 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. La connessione avverrà comunque secondo una tempistica concordata con il Cliente. 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. In caso di installazioni su piattaforma ADSCloud il servizio è compreso nel servizio SaaS.</p> |
| 6 Supporto per gestione e interrogazione base dati [_TEC] | <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'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. Eventuali richieste alla Società, da parte del Cliente, di modifica o integrazione di base dati per la correzione di meri errori materiali dell'operatore nell'utilizzo degli applicativi, devono essere formulate con le modalità di cui all' 5 delle norme e condizioni generali comuni a tutti i servizi.</p> |
| 7 Supporto personalizzato all'attività lavorativa [_GES] | <p>Per l'area applicativa oggetto del canone verrà individuato un referente tra il nostro personale, che fungerà da Tutor del Cliente e che si preoccuperà 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. • ricordare i passi principali da eseguire per svolgere correttamente gli adempimenti connessi a specifiche scadenze e modifiche normative • Se necessario, al rilascio di una nuova versione del software, provvederà ad illustrare le principali modifiche che l'aggiornamento comporta, avendo inoltre riguardo delle caratteristiche specifiche e peculiarità d'impostazione proprie dell'Ente <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> |

| | |
|---|---|
| 8 Estensione dell'orario di erogazione del servizio di assistenza all'utilizzo dei programmi | <p>È 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). 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 [_MNT] | Opzione Tecnica [_TEC] | Opzione Gestionale [_GES] |
|---|----------------|---------------------------|------------------------------|
| 1. Aggiornamento software | X | | |
| 2. Assistenza all'utilizzo dei programmi | X | | |
| 3. Trasmissione /Disponibilità degli aggiornamenti | X | | |
| 4. Gestione delle Richieste di Assistenza | X | | |
| 5. Installazione telematica degli aggiornamenti | | X | |
| 6. Supporto per gestione e interrogazione base dati | | X | |
| 7. Supporto personalizzato all'attività lavorativa | | | 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 fornito in modalità "embedded" si fa riferimento alle norme e condizioni generali indicate nei rispettivi allegati OE E BOE

Prezzo del servizio

Per usufruire del servizio il Cliente dovrà corrispondere alla Società un canone, il cui importo e periodo sono indicati in offerta, suddivisi per singolo modulo e per configurazione contrattuale. **N.B. : A livello di singola area applicativa, le opzioni "Tecnica" e "Gestionale" sottoscritte, si intendono acquisite per tutti i moduli per i quali viene sottoscritto il contratto "Base". Per gli applicativi utilizzati in Servizio SAAS l'opzione tecnica relativa alla installazione telematica degli aggiornamenti è compresa nel servizio. Potrà essere quotato separatamente il servizio di supporto per la gestione ed interrogazione base dati.**

Allegato SSA: Servizi Sistemistici Avanzati

Servizio di supporto sistemistico

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

| Attività | Descrizione |
|--|--|
| NETPLS Servizio di supporto Sistemistico Avanzato alle Infrastrutture | <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"> • Configurazione nuovi dischi sul Sistema Operativo; • Rilocazione e riorganizzazione degli spazi; • Supporto e/o manutenzione della connettività con la Società (teleassistenza); • Supporto al rinnovo certificati SSL; • Supporto alla modifica dell'impostazione del backup locale o centralizzato; • Verifica performance (Sistema Operativo - Oracle - Tomcat); * prerequisito servizio NETPRACK • Supporto alla configurazione e gestione archive log di Oracle; • Supporto ed assistenza per attività schedulabili e non, relative ad operazioni di startup/shutdown/restart di ambienti middleware; • Invio su richiesta della documentazione aggiornata dell'infrastruttura. <p>Prerequisito per il servizio è la sottoscrizione del servizio NETSIS di Supporto sistemistico di base alle infrastrutture applicative.</p> |
| NETGDB Servizio di Supporto Database Administrator | <p>Il servizio comprende le attività di manutenzione ordinaria dei sistemi database Oracle. Il supporto è da intendersi solamente per le infrastrutture configurate dalla Società e installate ove in uso risiedono i software del gruppo Finmatica</p> <p>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 ed assistenza di primo livello per operazioni quotidiane di DBA relative alla manutenzione operativa del sistema Oracle RDBMS (gestione spazi, tabelle, indici, etc.); • 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 tablespace; • 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); • Ampliamento delle tablespace nel database Oracle; • Recupero parziale (alcune tabelle o max uno user oracle) di dati dall'ultimo export; • Monitoraggio giornaliero del corretto allineamento dell'istanza Oracle (StandBY/ DataGuard) sul sito DR; • 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 per attività schedulabili e non, relative ad operazioni di startup/shutdown/restart di Istanze Oracle RDBSM; • 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 NETPRACK di Proactive Monitor sistemi e infrastrutture e ruolo DBA.</p> |

Servizi continuativi sistemistici

Di seguito riportiamo la descrizione dei singoli servizi continuativi attualmente disponibili:

| | |
|--|--|
| <p>NETRMC Servizi di monitoraggio da remoto</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 Monitor Sistemi ed infrastrutture • NETBUPCO – Servizio di BACK UP LOG CONTROL <p>Il servizio NETPRACK, come sotto dettagliato può essere attivato anche separatamente. Prerequisito per il servizio è l'attivazione di una VPN Site to Site.</p> |
| <p>NETPRACK Servizio di Proactive Monitor Sistemi ed Infrastrutture</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. 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 e servizio Zabbix Proxy installato presso il Cliente</p> |
| <p>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 durante il normale orario d'ufficio della Società (08:00–18:00 dal lunedì al venerdì) per l'intera durata del contratto da parte dei tecnici della Società. Durante il periodo estivo il servizio potrà essere ridotto o sospeso nei pomeriggi delle giornate di venerdì. In caso di errore verrà aperta in automatico una richiesta d'assistenza per una verifica e soluzione al problema evidenziato.</p> <p>Attività straordinarie previste nel servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ricostruzione e riconfigurazione backup fisico (RMAN) • Riparametrizzazione 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 servizio NETPRACK</p> |

Gestione delle Richieste di Assistenza

Per i servizi, 1 - NETPLS Supporto sistemistico avanzato alle infrastrutture e per il servizio 2 - NETGDB Supporto specialistico Database Administrator, 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 |
|---|--------------------------|-------------------|
| 0. Informazione diversa da assistenza SLA non applicabile | / | / |
| 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 MO "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 sono indicati in offerta.



Allegato OE: Oracle Embedded

Licenza d'uso di Programmi Oracle Embedded alla suite applicativa della Società:

Condizioni di licenza e Servizi Correlati

Definizioni

| | |
|---|---|
| Società | Come indicato in offerta |
| Qualifica della Società: | |
| ADS automated data systems S.p.A. – Società Oracle Partnerwork – Partner autorizzato Oracle per la distribuzione agli utenti finali di programmi Oracle embedded nella soluzione applicativa qualificata “Smart*Solution” | |
| Data Processing S.p.A. | distributore autorizzato da ADS per la distribuzione agli utenti finali di programmi Oracle embedded nella soluzione applicativa qualificata “Smart*Solution” |
| Cliente o Utente Finale | Come indicato in offerta |
| Oracle | Oracle Italia S.r.l. |
| Programmi | Programmi Oracle |
| Soluzione Applicativa | Programma Applicativo della Società, facente parte della suite “Smart*Solution” |

Licenza d'uso di Programmi Oracle Embedded

Il presente documento forma parte integrante dell'Offerta a cui è allegato ed ha lo scopo di dettagliare le condizioni minime e necessarie di licenza relative ai Programmi Oracle Embedded oggetto dell'Offerta, 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 titolare della Licenza.
2. Il programma è assemblato, installato e configurato quale componente integrata nel media del Programma Applicativo o in un set di media .
3. All'Utente Finale non è consentito di installare o configurare i Programmi separatamente ed indipendentemente dalla Soluzione Applicativa;
4. Il Programma Applicativo è disegnato e configurato in modo da impedire all'Utente Finale di accedere alle funzioni di amministrazione del Programma tramite l'inclusione di tutte le funzionalità di amministrazione all'interno del Programma Applicativo.
5. Tutte le funzionalità di amministrazione inclusi lo startup, shutdown e il backup sono consentite esclusivamente all'interno del Programma Applicativo.
6. All'Utente Finale non è consentito di accedere ai dati direttamente ma solo attraverso il Programma Applicativo;
7. 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.
8. La Società ed il Cliente accettano che Oracle ed i suoi licenzianti manterranno la proprietà, anche intellettuale, dei Programmi.
9. 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.
10. 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 ai 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.
11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. Al Cliente non è consentito divulgare i risultati di prove di valutazione o test.
15. 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.



Condizioni Generali di Aggiornamento Licenze Oracle Embedded/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 giudicate funzionali alla installazione del Cliente da parte della Società. 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. In caso di discontinuità nella sottoscrizione del contratto di aggiornamento, per riattivare il servizio, il Cliente dovrà farne richiesta alla Società per verificarne la fattibilità ed i costi di adeguamento alla release corrente.



Allegato BOE: Business Object Embedded

Licenza d'uso di Programmi Business Intelligence Embedded:
Condizioni di licenza e Servizio di Aggiornamento

Licenza d'uso di Programmi Business Intelligence Embedded

Il presente documento forma parte integrante dell'offerta a cui è allegato ed ha lo scopo di dettagliare le condizioni minime e necessarie di licenza relative ai Programmi Business Intelligence oggetto dell'offerta, 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 embedded.
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.



Norme e condizioni generali comuni a tutti i servizi

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 oggetto di offerta, quali manutenzione, assistenza e servizi diversi acquistati dal Cliente e descritti nell'offerta e/o negli allegati che contengono l'indicazione delle condizioni di erogazione. I servizi relativi a prodotti applicativi integrati e/o funzionali alla suite della Società sono elencati in offerta e il dettaglio delle modalità di erogazione è indicato nello specifico allegato. La Società è legittimata a proporre al Cliente tali servizi in forza di specifici accordi commerciali.

Le prestazioni a canone verranno rese in presenza del contratto di acquisto correttamente formalizzato; le prestazioni a tariffa verranno rese solo ove richieste dal Cliente mediante la corretta compilazione dell'allegato "Modulo Richiesta Servizi" ed eventuali servizi a Catalogo o a corpo saranno erogati alle scadenze concordate con il Cliente salvo diverse scadenze fisse stabilite dalle rispettive normative.

2 - Durata e Perfezionamento del Contratto

Il contratto è perfezionato mediante sottoscrizione dell'offerta o accettazione, anche tacita, della stessa. Il perfezionamento della fornitura produrrà i suoi effetti per il periodo indicato in offerta, salvo periodi di durata diversa indicati nei prospetti economici di offerta. Nessun intervento o prestazione sarà dovuta dopo la data di scadenza. Il contratto di supporto al software applicativo è, per sua natura, di tipo continuativo e non può prevedere interruzioni temporali. Per la attivazione dei servizi in offerta il Cliente dovrà aver acquistato e installato l'ultima versione degli applicativi rilasciata dalla Società prima della data di decorrenza dei servizi.

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 dall'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 contrattuale ulteriore rispetto a quelle previste dal presente contratto e specificamente accettata dal Cliente. Salvo il caso di dolo, colpa grave e inadempimento contrattuale, la Società non assume alcuna responsabilità ulteriore per i danni 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 non abbia seguito le raccomandazioni e le prescrizioni di cui agli artt. 5 e 6. La Responsabilità economica della Società è limitata a un importo complessivo non superiore al valore contrattuale del singolo prodotto al quale l'inadempimento o i danni afferiscono. Le parti possono avvalersi della risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 1564 c.c.

5 – Base Dati 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, in presenza di installazioni locali o su infrastrutture diversa da "Piattaforma ADSCloud" fornita dalla Società, assume l'obbligo di procedere, con la periodicità necessaria ai propri fini, **raccomandata con frequenza giornaliera**, al salvataggio dei propri dati su adeguati supporti e mediante software idonei allo scopo.

Eventuali richieste alla Società, da parte del Cliente, di modifica o integrazione di base dati per la correzione di meri errori materiali dell'operatore nell'utilizzo degli applicativi, devono essere formulate unicamente dal Dirigente apicale del servizio e/o dal sottoscrittore dell'atto di cui si chiede la modifica con le modalità di seguito esplicitate.

La richiesta deve essere motivata e dettagliata, trasmessa alla Società via Pec o tramite mail imputabile a persona fisica. Al riguardo occorre richiamare i principi inderogabili di cui alla Legge 241/1990 in termini di procedimenti di annullamento, revoca e modifica. Ferma restando la responsabilità del dirigente preposto e del soggetto firmatario degli atti, le suddette richieste potranno essere formulate solo ed esclusivamente in caso di "errata corrige" per mero errore materiale o refuso. Ogni e diverso utilizzo della modifica non è imputabile alla Società e l'utilizzo improprio di quanto richiesto – con ciò intendendosi la violazione delle procedure ex Legge 241/1990 – non verrà riconosciuto all'interno dell'assistenza tecnica della Società.



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 MO "Modalità Operative per l'utilizzo e la erogazione dei servizi". Laddove il Cliente non intenda dotarsi di questa struttura, la Società si riserva di non accettare l'ordine o di accettarlo con le dovute deroghe riguardo i tempi di risposta. 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 - 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).

7.3 - Adempimenti in tema di tracciabilità finanziaria - Legge 136/2010. La Società si obbliga ad osservare le disposizioni contenute nell'art. 3 della legge 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 136/2010, il presente contratto si risolve automaticamente di diritto nel caso di violazione degli obblighi in materia di tracciabilità.

7.4 - Adempimenti in materia di sicurezza sul lavoro - D.Lgs 81/2008 e successive modificazioni. Qualora l'esecuzione delle obbligazioni contrattuali prevedano interventi di personale della Società presso i luoghi di lavoro del Cliente e/o con attrezzature di proprietà del Cliente, locali ed attrezzature devono essere conformi alla normativa vigente per la salute e la sicurezza dei lavoratori.

8 - Protezione dei dati personali

8.1. Per la fornitura dei Servizi di cui al presente Contratto, la Società svolge per conto del Cliente le attività di trattamento dei dati personali descritte nell'Allegato Accordo per il Trattamento dei dati ai sensi del Reg. UE 679/2016 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, di seguito "GDPR"). In relazione a tali attività, il Cliente, quale Titolare del trattamento, prende atto che la Società opera in qualità di Responsabile del medesimo trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR.

8.2. Il Cliente conferma di aver valutato che la Società presenta garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate ad assicurare la conformità del suddetto trattamento di dati personali alle disposizioni del GDPR e la tutela dei diritti degli interessati.

8.3. La Società, quale Responsabile del trattamento, si impegna ad osservare gli obblighi di cui all'Allegato Accordo per il Trattamento dei dati ai sensi del Reg. UE 679/2016 (GDPR), che costituisce parte integrante del presente Contratto.

8.4. Il Cliente, quale Titolare del trattamento, dichiara e garantisce che i dati personali comunicati alla Società per la fornitura dei Servizi di cui al presente Contratto sono raccolti e trattati dal Cliente nel pieno rispetto delle disposizioni del GDPR.

8.5. Le Parti si impegnano a tenersi reciprocamente indenni e manlevate per ogni danno, onere, costo, spesa derivante dalla eventuale violazione delle disposizioni del GDPR, che risulti imputabile a ciascuna Parte.

9 - Esecuzione dei servizi

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" di Bologna, oltre alla capogruppo Finmatica SpA, sono le seguenti:

Data Processing SpA

ADS automated data systems SpA

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. 119 del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i. nonché fare ricorso a contratti continuativi di cooperazione.

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

10 - Accordo negoziato

Il presente Accordo è stato negoziato integralmente dalle Parti, non trova applicazione quindi quanto previsto dall'articolo 1341 codice civile.

11 - Competenza

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

12 - Rinvii

Per tutto quanto non previsto e non in opposizione si rimanda agli allegati in offerta dei singoli servizi ed alla normativa vigente in materia.

Bologna, lì

Firma del Cliente

Firma della Società



Informativa sul trattamento dei dati personali connesso all'esecuzione del contratto

Nel rispetto dell'art. 13 del Regolamento UE 679/2016 – Regolamento Generale Protezione Dati (GDPR), i dati personali forniti dal Cliente all'inizio e nel corso del rapporto, saranno trattati dalla nostra Società quale titolare, per la conclusione ed esecuzione del Contratto e per l'adempimento dei connessi obblighi normativi, amministrativi, contabili e fiscali.

La Società indicata nel presente contratto, è titolare del trattamento unitamente alle altre Società del "Gruppo Finmatica" (che costituiscono un «gruppo imprenditoriale» ai sensi dell'art. 4, paragrafo 19 del GDPR, per cui hanno deliberato di definire congiuntamente le finalità ed i mezzi del trattamento dei dati al fine di procedere in qualità di "Contitolari del trattamento" ex art. 26 del Reg. UE 679/2016 alla piena attuazione del Regolamento Europeo).

Il conferimento dei dati personali (contatti) da parte del Cliente è necessario per le predette finalità o comunque obbligatorio per l'adempimento degli obblighi contrattuali e normativi. Il mancato rilascio, anche in parte, di questi dati personali potrebbe precludere l'instaurazione del rapporto e renderne non possibile la gestione.

Per le predette finalità i dati saranno trattati con procedure prevalentemente informatizzate e potranno essere conosciuti da nostri dipendenti, collaboratori ed organismi di vigilanza autorizzati al trattamento e/o da società, che in qualità di responsabili del trattamento, possono svolgere alcune attività tecniche ed organizzative per nostro conto, quali società di servizi amministrativi, contabili e fiscali, società di servizi informatici. I dati del Cliente potranno essere inoltre comunicati alle seguenti categorie di soggetti: - amministrazioni pubbliche (Agenzia Entrate per l'adempimento di obblighi normativi); - società del gruppo a fini amministrativi interni e/o di gestione del contratto.

I dati raccolti saranno conservati per tutta la durata del Contratto ed, in genere, per 10 anni dalla data della sua cessazione.

Il GDPR garantisce alla persona fisica a cui si riferiscono i dati (c.d. Interessato) il diritto di accedere in ogni momento ai dati che la riguardano ed ottenerne copia, di rettificarli ed integrarli se inesatti o incompleti, di cancellarli o limitarne il trattamento ove ne ricorrano i presupposti, di opporsi al loro trattamento per motivi legati alla situazione particolare dell'Interessato e/o comunque per fini di marketing diretto, di chiedere la portabilità dei dati forniti ove trattati in modo automatizzato sulla base del Suo consenso o per l'esecuzione del contratto. L'Interessato ha altresì diritto di revocare il consenso, ove richiesto, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca. Resta infine fermo il diritto dell'Interessato di rivolgersi al Garante Privacy, anche attraverso la presentazione di un reclamo, ove ritenuto necessario, per la tutela dei Suoi dati personali e dei Suoi diritti.

Per qualsiasi questione attinente al trattamento dei dati personali l'Interessato può rivolgersi alla nostra Società, quale contitolare del trattamento, oppure può contattare il nostro Responsabile della protezione dei dati (RPD/DPO), ai seguenti recapiti:

Responsabile del trattamento

Legale Rappresentante p.t.
Via della Liberazione, 15 – 40128 Bologna
Tel. +39 051 6307411
e-mail privacy@ads.it

Responsabile della protezione dei dati (RPD/DPO)

Roberto Labanti
Via della Liberazione, 15 – 40128 Bologna
Tel. +39 0516307411
Cell. +39 329 4715617
e-mail dpo@finmatica.it

Consenso per finalità di marketing

- 1) SISTEMA DI OPT-IN EX ART. 130, COMMI 1 E 2, CODICE PRIVACY (DIRETTIVA 2002/58/CE)

Previo consenso del Cliente, i dati che lo riguardano potranno essere inoltre trattati dalla nostra Società per finalità di commercializzazione diretta (c.d. direct marketing) quali l'invio di materiale pubblicitario, vendita diretta, compimento di ricerche di mercato o comunicazioni commerciali per posta, telefono, sistemi automatizzati di chiamata, fax, e-mail, sms, mms, relativi a prodotti e servizi della nostra Società e di altre società operanti nel settore dell'Information Communication Technology. Per queste finalità, il rilascio dei dati e del consenso è comunque facoltativo e non ha conseguenze sulla conclusione ed esecuzione del Contratto. In ogni momento, il Cliente ha comunque il diritto a revocare il consenso eventualmente prestato.

Acconto/iamo al trattamento dei dati da parte della Vostra Società a fini di marketing diretto.

- 2) SISTEMA DI OPT-OUT EX ART. 130, COMMA 4, CODICE PRIVACY (VALIDO SOLO PER E-MAIL)

L'indirizzo di posta elettronica fornito dal Cliente per la gestione del Contratto sarà inoltre utilizzato dalla nostra Società per l'invio di comunicazioni a fini di commercializzazione diretta di prodotti o servizi analoghi a quelli oggetto del Contratto cui è riferita la presente informativa. Il Cliente può opporsi in ogni momento alla ricezione di tali comunicazioni barrando l'apposita casella in calce al presente Contratto o scrivendo alla Società, ai recapiti sopra riportati.

Non voglio/iamo ricevere comunicazioni e-mail a fini di marketing diretto di prodotti o servizi della Vostra Società.



Accordo per il trattamento dei dati ai sensi del Reg. UE 679/2016 (GDPR)

Obblighi assunti dalla Società quale Responsabile del trattamento dei dati personali

In base a quanto previsto dall'art. 8 delle Norme e Condizioni Generali comuni a tutti i servizi, di cui il presente documento fa parte integrante, qui di seguito vengono indicati gli obblighi assunti dalla Società, quale Responsabile del trattamento, nella persona del suo Legale Rappresentante p.t., nello svolgimento per conto del Cliente, quale Titolare, delle attività di trattamento dei dati personali connesse alla fornitura dei Servizi di cui al Contratto.

In particolare, la Società, in qualità di Responsabile del trattamento, si impegna a:

- I. trattare i dati personali sulla base delle documentate istruzioni fornite dal Cliente quale Titolare;
- II. adottare adeguate misure per la sicurezza dei dati personali previste dal Regolamento UE 679/2016 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, di seguito "GDPR"), indicate dal Titolare e/o individuate ai sensi del Contratto o dalla legge, vigilando sulla applicazione delle stesse, in modo da ridurre al minimo i rischi di violazione dei dati medesimi;
- III. individuare le persone autorizzate al trattamento dei dati personali che operano sotto la propria autorità e garantire che le persone autorizzate assumano idonei obblighi di riservatezza di tali dati, fornendo loro adeguate istruzioni per lo svolgimento delle attività di trattamento e verificandone l'osservanza;
- IV. "conservare direttamente e specificatamente, per ogni eventuale evenienza, gli estremi identificativi delle persone fisiche preposte quali amministratori di sistema" 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" (come previsto dal Provvedimento del Garante sugli "amministratori di sistema" pubblicato in G.U. n. 300 del 24 dicembre 2008 e dalla sua modifica in base al provvedimento del 25 giugno 2009); si intende precisare che il punto 2, lett. f. del Provvedimento del Garante appena richiamato dispone che "devono essere adottati sistemi idonei alla registrazione degli accessi logici (autenticazione informatica) ai sistemi di elaborazione e agli archivi elettronici da parte degli amministratori di sistema. Le registrazioni (access log) devono avere caratteristiche di completezza, inalterabilità e possibilità di verifica della loro integrità adeguate al raggiungimento dello scopo per cui sono richieste. Le registrazioni devono comprendere i riferimenti temporali e la descrizione dell'evento che le ha generate e devono essere conservate per un congruo periodo, non inferiore a sei mesi" e che tale obbligo, visto anche quanto previsto dal punto 3 bis, è in carico al Titolare/Cliente e non è un servizio compreso in questo contratto;
- V. assistere il Cliente nel garantire il rispetto, per quanto di relativa competenza, degli obblighi in tema di sicurezza, notifica all'autorità di eventuali violazioni di dati personali e, se del caso, loro comunicazione agli interessati, nonché di valutazione d'impatto sulla protezione dati ed eventuale consultazione preventiva, ai sensi degli articoli da 32 a 36 del GDPR, tenendo conto delle documentate istruzioni impartite dal Titolare in relazione all'adempimento dei suddetti obblighi, nonché della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione dello stesso Responsabile;
- VI. comunicare al Titolare per iscritto, senza indebito ritardo, eventuali violazioni di sicurezza che riguardino i dati personali trattati ai fini della fornitura dei Servizi oggetto del Contratto;
- VII. informare tempestivamente il Cliente in caso di ricevimento di richieste di informazioni o documenti, accertamenti ed ispezioni, da parte del Garante per la protezione dei dati personali, quale autorità competente di controllo, o di altre autorità giudiziarie o di polizia giudiziaria, ove attinenti al trattamento dei dati personali connesso alla fornitura dei Servizi oggetto del Contratto, e collaborare con il Titolare alla predisposizione dei correlati riscontri, atti, documenti o comunicazioni;
- VIII. cancellare o restituire al Cliente, su richiesta di quest'ultimo, tutti i dati personali dopo che è terminata la prestazione dei servizi relativi al trattamento e cancellare le copie esistenti, salvo che la vigente normativa europea o nazionale preveda la conservazione dei dati da parte del Responsabile che, in tal caso, ne darà contestuale attestazione al Titolare.

La Società fa parte del "Gruppo Finmatica" di Bologna. Tutte le Società del Gruppo hanno deliberato di procedere in qualità di Contitolari del trattamento ex art. 26 del GDPR alla piena attuazione del Regolamento Europeo e di avvalersi della facoltà prevista dall'art. 37 punto 2 del GDPR riguardo alla nomina di un "Responsabile unico della protezione dei dati", congiuntamente alle società del gruppo. La suddetta nomina comprende sia i dati di cui le società del gruppo operano come contitolari del trattamento sia i dati dove le società del gruppo operano quali Responsabile del trattamento ex art. 28 del GDPR.

Il Cliente, quale Titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 28, punto 2 del GDPR, autorizza specificatamente la Società a ricorrere quale altro responsabile ad altra Società del "Gruppo Finmatica" di Bologna, alle quali sono imposti, ex art. 28, punto 4, del GDPR, gli stessi obblighi del Responsabile del Trattamento, in materia di protezione dei dati. Le Società che fanno parte del Gruppo Finmatica di Bologna sono Data Processing S.p.A. – ADS automated data systems S.p.A. – Finmatica S.p.A. tutte aventi sede legale in Bologna, Via della Liberazione 15.

La Società si riserva, per le attività di assistenza e manutenzione di prodotti applicativi di terze parti integrate nella suite della Società o funzionali all'utilizzo della medesima, di nominare "Altri Responsabili" le società proprietarie del software e titolate ad eseguire tali attività in via esclusiva.

In tal caso:

- il Cliente autorizza espressamente la nomina ad "Altro Responsabile" sottoscrivendo l'apposito allegato.
- la Società si impegna a vincolare contrattualmente gli "Altri Responsabili" al rispetto degli stessi obblighi in materia di protezione dei dati personali assunti dalla Società nei confronti del Cliente.

La Società attua procedure di selezione ed accreditamento dei suddetti partner tecnologici, finalizzate ad iscrivere nel proprio Albo dei Business Partner solo soggetti che presentano garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative idonee a garantire il rispetto delle disposizioni della vigente Normativa sulla "Privacy".

La Società si impegna a rispettare i medesimi obblighi sopra indicati anche qualora si trovi ad operare in qualità di Altro Responsabile. Nel caso sarà cura del Responsabile del Trattamento ed effettuare le nomine secondo la normativa vigente.

Di seguito i dati di contatto del **Responsabile del trattamento**

email privacy@finmatica.it

Tel. +39 051 6307411



La diffusione del presente documento è limitata ad ADS automated data systems S.p.A. Ogni riproduzione parziale o totale senza esplicita autorizzazione da parte di ADS automated data systems S.p.A. è pertanto vietata a norma delle leggi vigenti

RPD (DPO) della Società

La Società, congiuntamente alle altre società del proprio gruppo aziende (Gruppo Finmatica) si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 37 punto 2 del GDPR per procedere alla nomina di un "Responsabile unico della protezione dei dati" (RPD oppure DPO).

L'esigenza di un RPD è sorta non solo per proteggere i trattamenti effettuati dalle aziende del gruppo in quanto contitolari ma soprattutto per quelli effettuati dalle singole aziende del gruppo in quanto responsabili.

Di seguito i dati di contatto del RPD (DPO) della Società

Roberto Labanti

e-mail dpo@finmatica.it

Cell. +39 329 4715617

Tel. +39 051 6307411

Le misure tecniche e organizzative delle aziende del Gruppo Finmatica - SGSI

Al fine di recepire quanto previsto dal GDPR, la Società, congiuntamente alle altre aziende del Gruppo Finmatica, ha adeguato la propria politica della sicurezza delle informazioni e i relativi obiettivi aggiornando il proprio Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI), riferimento per tutte le procedure e le istruzioni inerenti alla sicurezza delle informazioni e alla protezione dei dati personali. Il SGSI del Gruppo Finmatica si basa sullo standard internazionale ISO/IEC 27002.

Contatti titolare e RPD (DPO) del Cliente per registro delle attività di trattamento della Società

Il Cliente, titolare del trattamento, fornisce i dati di contatto utili per il "registro delle attività del trattamento" che la Società, responsabile del trattamento ex art. 28 del GDPR, deve tenere secondo quanto previsto dall'art. 30 punto 2 del GDPR:

CLIENTE _____

Titolare del trattamento:

Nome e Cognome: _____

Email: _____

Telefono: _____

Responsabile della protezione dei dati (RPD oppure DPO) del Cliente:

Nome e Cognome: _____

Email: _____

Telefono: _____

In alternativa è possibile fornire le informazioni richieste anche nel modulo richiesta dati allegato



Allegato MO: Modalità operative per l'utilizzo e l'erogazione dei servizi

Installazioni on-premise (presso la sede del Cliente), presso ADSCloud o presso altre infrastrutture

Struttura tecnica per manutenzione remota – Accesso telematico

Per garantire le attività di supporto oggetto del contratto, nel caso di installazioni on-premise (presso la sede del Cliente) o presso cloud di terze parti, è necessario l'accesso telematico sull'infrastruttura del Cliente utilizzando un accesso internet a Banda Larga.

Per rispondere a requisiti di Sicurezza e di Tracciabilità, la Società adotta una politica che prevede dei propri protocolli basati sulle linee guida della ISO/IEC 27002; propone come standard una "VPN site-to-site" con protocollo IPSEC oppure con tecnologia OpenVPN, ma rimane a disposizione per concordare con il Cliente una tipologia di collegamento coerente con le politiche di sicurezza di quest'ultimo.

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.

È necessario che il Cliente metta a disposizione il contatto e la reperibilità (coerente con gli SLA concordati) di un tecnico per la gestione di eventuali problematiche di connessione: la mancanza di assistenza da parte del Cliente (per quanto di sua competenza), in caso di problematiche sul collegamento telematico necessario per la manutenzione remota, potrebbe non permettere la garanzia dei valori dei tempi di risposta previsti dagli SLA concordati.

Collegamenti Telematici Standard

I collegamenti Telematici proposti come Standard sono VPN site-to-site in quanto si dimostrano, alla luce dell'esperienza maturata, le tipologie di collegamento più affidabili e flessibili. Questa tipologia di connessioni risponde alle esigenze di sicurezza e tracciabilità in quanto la Società è in grado di tracciare e conservare i log di tutti i collegamenti telematici effettuati dai propri tecnici ed operare il necessario controllo, secondo le normative vigenti.

VPN site to site basata su protocollo IPsec in modalità tunnel mode

La VPN IPsec tunnel mode viene eseguita unicamente tra i security gateway che costituiscono i due endpoint di connessione.

Questa modalità consente di far passare traffico cifrato tra due sistemi non-IPsec, rendendo invisibile agli host la protezione del traffico.

Per gestire le politiche di autenticazione ed incapsulamento utilizziamo i più moderni protocolli di crittografia seguendo le più moderne best practices, che possono anche venir concordate secondo gli standard del security-gateway in uso presso l'infrastruttura del Cliente.

VPN site to site basata su tecnologia OpenVPN

La Società gestisce e mantiene attiva un'infrastruttura OpenVPN site-to-site che consente al cliente molteplici modalità di connessione. La porta su cui avviene la connessione all'infrastruttura è la 443 TCP verso il concentratore della Società: non sono necessarie modifiche ai firewall perimetrali del Cliente ma solamente la verifica che sia possibile il raggiungimento dell'indirizzo IP della Società.

Per configurare questi tipi di collegamento e/o per dettagli tecnici si dovrà interagire con il gruppo sistemisti (WANClienti@ads.it) preposto dalla Società.

Collegamenti Telematici Alternativi

Nel caso il cliente preferisca utilizzare i propri apparati per una "VPN site-to-site" oppure un collegamento "VPN client-to-site", sarà necessario richiedere l'assistenza della Società per le opportune configurazioni.

Sarà altresì necessario che il Cliente metta a disposizione il contatto e la reperibilità (coerente con gli SLA concordati) di un tecnico per la gestione di eventuali problematiche di connessione e/o, nel caso di "VPN client-to-site", per una gestione efficiente delle credenziali necessarie per i tecnici.

La mancanza di assistenza da parte del Cliente per questi tipi di collegamento potrebbe non permettere la garanzia dei valori dei tempi di risposta previsti dagli SLA concordati.

Nel caso di collegamenti "VPN client-to-site", sono possibili configurazioni limitatamente con le seguenti 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

Altre problematiche di sicurezza e di Privacy nei collegamenti VPN client-to-site

Dal punto di vista della Privacy, la Società opera in maniera proattiva a tutela propria e a quella del cliente finale. Per questo motivo viene proposto, all'interno dei contratti, un *agreement* ai sensi dell'art. 28 del Reg. UE 679/2016 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati, di seguito "GDPR"). Questo *agreement* prevede che le attività svolte per conto del Cliente comportano anche attività di trattamento dei dati personali: in relazione a tali attività, il Cliente, quale Titolare del trattamento, designa la Società, quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 p.1 del GDPR. La Società, in qualità di Responsabile del trattamento, assume tutta una serie di impegni legati al trattamento da parte dei tecnici che effettuano attività di supporto e assistenza.



Affinché la Società. possa operare il previsto controllo delle “persone autorizzate al trattamento dei dati personali” sotto la propria autorità (art.4 p.10 del GDPR) favorisce sempre una connettività via VPN site-to-site oppure una VPN client-to-site centralizzata con account a nome del Legale Rappresentante; questa modalità permette infatti alla Società:

1. la gestione centralizzata e la conservazione dei log dei collegamenti telematici ai sistemi dei clienti; per motivi tecnici con una gestione di VPN client-to-site distribuite la Società non potrebbe sapere chi, quando e da dove si è collegato presso i sistemi del cliente (con l’attivazione del client VPN parte una comunicazione criptata e quindi non decifrabile dai log della Società; inoltre sarebbe possibile un collegamento effettuato al di fuori dello scopo della Società);
2. l’utilizzo, sulla base delle linee guida della ISO 27002, della propria “Politica di controllo degli accessi” (9.1.1) e la propria politica per la “Cessazione o variazione delle responsabilità durante il rapporto di lavoro” (7.3.1); grazie a queste politiche è possibile la gestione puntuale anche delle credenziali di accesso telematico ai sistemi dei Clienti (per es., in caso di cessazione del rapporto di lavoro, le credenziali vengono immediatamente bloccate).

In caso di una VPN site-to-site oppure di centralizzazione di una VPN client to site il cliente avrebbe un unico interlocutore (wanclienti@ads.it - +39 051 6307501) per la gestione delle problematiche tecniche e del cambio password.

La Società è una realtà organizzata in maniera da offrire un numero elevato di personale per l’assistenza: la creazione e la gestione di un numero elevato di VPN client to site sarebbe un onere importate per il Cliente; è possibile comunque ipotizzare una situazione blended: un numero di account per VPN client to site ristretto di cui uno da centralizzare con regole da condividere e gli altri per i tecnici specializzati maggiormente coinvolti.

Infine la Società, insieme alle altre società del Gruppo Finmatica, fruiscono della “Politica per la Gestione della Continuità Operativa del Gruppo Finmatica”. Questa politica contiene delle procedure, utilizzate in caso di Disaster Recovery, Piani pandemici ecc., che prevedono il Telelavoro con VPN client to site, con punti di ingresso differenziati, per il collegamento all’ICT in uso: le VPN client to site utilizzate per i collegamenti verso i clienti talvolta si dimostrano non compatibili con il telelavoro predisposto per i periodi di emergenza o di reperibilità.

Riassumendo, un sistema basato su collegamenti VPN client-to-site apparentemente rende più sicuro l’accesso ai sistemi del Cliente ma, paradossalmente, oltre ad un onere di gestione maggiore per tecnici del Cliente, genera dei possibili buchi di sicurezza.

Modalità di Richiesta di Assistenza

Le richieste di assistenza oggetto dei servizi SW e servizi SS 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. 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> |
| 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, allegando uno screen_shot della videata. 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. |

Si ricorda che eventuali richieste alla Società, da parte del Cliente, di modifica o integrazione di base dati per la correzione di meri errori materiali dell'operatore nell'utilizzo degli applicativi, devono essere formulate unicamente dal Dirigente apicale del servizio e/o dal sottoscrittore dell'atto di cui si chiede la modifica con le modalità di seguito esplicitate.

La richiesta deve essere motivata e dettagliata, trasmessa alla Società via Pec o tramite mail imputabile a persona fisica. Al riguardo occorre richiamare i principi inderogabili di cui alla Legge 241/1990 in termini di procedimenti di annullamento, revoca e modifica. Ferma restando la responsabilità del dirigente preposto e del soggetto firmatario degli atti, le suddette richieste potranno essere formulate solo ed esclusivamente in caso di "errata corrige" per mero errore materiale o refuso. Ogni e diverso utilizzo della modifica non è imputabile alla Società e l'utilizzo improprio di quanto richiesto – con ciò intendendosi la violazione delle procedure ex Legge 241/1990 – non verrà riconosciuto all'interno dell'assistenza tecnica della Società.

Servizi di aggiornamento per installazione on-premises (presso la sede del Cliente) o presso cloud di terze parti

Tutte le nuove versioni dei prodotti software oggetto dei servizi descritti negli allegati SW, OE, BOE, ST, 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.

Si ricorda che la Società non assume alcuna responsabilità laddove il cliente non abbia effettuato il back up con la periodicità necessaria ai propri fini, raccomandato con frequenza giornaliera, al salvataggio dei propri dati su adeguati supporti e mediante software idonei allo scopo.

| | |
|--------------------------------|---|
| Portale Clienti | Sul sito WEB della Società 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. |

Modulo richiesta servizi

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 da Remoto |
| <input type="checkbox"/> Formazione/affiancamento applicativi <input type="checkbox"/> Attività sistemistica <input type="checkbox"/> Consulenza (su richiesta di offerta) | | <input type="checkbox"/> Assistenza sugli applicativi <input type="checkbox"/> Formazione telefonica <input type="checkbox"/> Assistenza sistemistica <input type="checkbox"/> Attività specifiche _____ |
| AREA DI INTERVENTO | | |
| Gestionale Procedura: _____ <input type="checkbox"/> Aggiornamento Software <input type="checkbox"/> Installazione Procedure <input type="checkbox"/> Transcodifiche <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. chiamata attribuita _____

Vi autorizziamo a regolarizzare il corrispettivo:

- A corpo, a conclusione servizio, l'importo pari ad euro _____ oltre Iva
- 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:

- Estremi per la fatturazione: Impegno n. _____ Delibera/Determina/Ordine n. _____
CIG _____ Codice IPA _____
- Scalando il relativo costo dal nostro conto corrente servizi in essere.
- 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.

Allegato TAR: Tariffe 2024

Disposizioni generali

Di seguito vengono riportate le tariffe per le diverse tipologie di servizi o attività erogabili dalla Società e non quotate in specifiche offerte. Le tariffe contenute nella colonna "Tariffa privilegiata" verranno applicate soltanto ai Clienti che hanno sottoscritto e perfezionato il Servizio Conto Corrente Servizi (allegato CCS), fino ad esaurimento del medesimo. Le tariffe sono espresse in Euro e non sono comprensive di IVA.

Interventi on site: calcolo dell'importo da addebitare

La quotazione dell'importo per giornata/uomo deve essere oggetto di specifica offerta e accettata dalle Parti. Ciascuna giornata di interventi on-site sarà comunque quantificata pari ad un minimo di 6 (sei) ore. Ogni ora eccedente le sei ore verrà conteggiata come frazione di giornata.

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 corrente".

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 delle ore 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 corrente".

| | Unità di misura | Tariffa normale | Tariffa privilegiata |
|---|-----------------|-----------------|----------------------|
| Attività da remoto | | | |
| Formazione e assistenza sugli applicativi | 1 Ora uomo | 146 | 117 |
| Assistenza sistemistica | 1 Ora uomo | 178 | 143 |

Modulo richiesta dati

| DATI ANAGRAFICI | | AGGIORNAMENTO/VARIAZIONE | |
|---|----------------|--------------------------|----------|
| RAGIONE SOCIALE | | | |
| SEDE LEGALE | | | |
| CODICE FISCALE | | | |
| PARTITA IVA | | | |
| DATI PER FATTURAZIONE | | | |
| PEC FATTURAZIONE ELETTRONICA | | | |
| CODICE UNIVOCO | | | |
| CIG DEL CONTRATTO | | | |
| DATI ANAGRAFICI REFERENTI (CLIENTE FINALE) | AREA | NOME E COGNOME | |
| DIRIGENTE REFERENTE DEL CONTRATTO | | | |
| ELENCO DIRIGENTI DEI SERVIZI OGGETTO DEL CONTRATTO | _____ | _____ | |
| | _____ | _____ | |
| | _____ | _____ | |
| PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI (DATI RIFERITI AL CLIENTE FINALE) | NOME E COGNOME | E-MAIL | TELEFONO |
| TITOLARE DEL TRATTAMENTO | | | |
| RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI (RPD OPPURE DPO) | | | |
| AREA ICT | NOME E COGNOME | E-MAIL | TELEFONO |
| REFERENTE PER PROBLEMI DI CONNESSIONE CLIENTE/SOCIETÀ | | | |





Provincia di Como

VISTO DI REGOLARITA' CONTABILE

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 1825 / 2023

UNITA' PROPONENTE: S2.04 SERVIZIO SISTEMI INFORMATIVI
OGGETTO: AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE DEGLI APPLICATIVI INFORMATICI IN USO PRESSO LA PROVINCIA DI COMO PER IL BIENNIO 2024-2025.
IMPEGNO DI SPESA EURO 170.709,72 (IVA INCLUSA). CODICE CIG: A0406D5C34.

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. 1450/19 imp. 184/2024 per euro 85.354,86

Cap. 1450/19 imp. 30/2025 per euro 85.354,86

Cap 1450/19 imp. 185/2024 per euro 35,00

ESITO: FAVOREVOLE

Lì, 22/12/2023

IL DIRIGENTE/IL RESPONSABILE DEI SERVIZI

FINANZIARI

ROSSINI MARIA LETIZIA

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