



Adottata dal Direttore Generale in data 09 GEN. 2019

Oggetto: Affidamento ex art. 63, comma 2, lett. b) del D. Lgs. n. 50/2016 del servizio di manutenzione ed Help Desk per il Software ARMONIA in uso presso la S.C. Anatomia Patologica e per il Software Silus in uso presso il Laboratorio Analisi dell'AOB, per l'anno 2019. Ditta Service Life S.r.l. Spesa complessiva € 161.351,00 oltre Iva di Legge. Codice Cig 7748685126

Il Direttore Generale                   Dott. ssa Graziella Pintus  
Coadiuvato dal  
Direttore Amministrativo           Dott. ssa Laura Balata  
Direttore Sanitario                   Dott. Vinicio Atzeni

10 GEN. 2019

PUBBLICATA ALL'ALBO DELL'AZIENDA OSPEDALIERA "G. BROTZU" A PARTIRE DAL \_\_\_\_\_ per 15 gg. consecutivi e posta a disposizione per la consultazione.

Il Direttore Amministrativo

*Su proposta della SC ABS*

- Premesso** che con nota prot. n. 10798 del 18.12.2018 il Responsabile dei Servizi Informativi dell'AOB ha richiesto l'affidamento del servizio di manutenzione ed Help Desk per il Software ARMONIA in uso presso la S.C. Anatomia Patologica e per il Software Silus in uso presso il Laboratorio Analisi dell'AOB, per l'anno 2019 (All. "A" fg. 3);
- Dato Atto** che la ditta Service Life S.r.l. è concessionaria per la Sardegna del gruppo Dedalus/NoemaLife, produttore dei sopracitati software;
- Vista** l'offerta della Ditta Service Life S.r.l. n. 2018-MNT022.2 del 14.12.2018, la quale si è resa disponibile ad prestare il servizio di manutenzione ed Help Desk del Software ARMONIA, in uso presso la S.C. Anatomia Patologica, e del Software Silus, in uso presso il Laboratorio Analisi, per l'anno 2019, per un importo complessivo pari a € 161.351,00 oltre Iva di Legge (All. "B" fg. 35);
- Considerato** che il Responsabile dei Servizi Informativi ha ritenuto congruo il prezzo rispetto alle tariffe di mercato per i servizi erogati;
- Ritenuto** di dover affidare, ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b) del D. Lgs. n. 50/2016, in favore della Ditta Service Life S.r.l., il contratto di manutenzione ed Help Desk del Software ARMONIA, in uso presso la S.C. Anatomia Patologica, e del Software Silus, in uso presso il Laboratorio Analisi, per l'anno 2019, per un importo complessivo pari a € 161.351,00 oltre Iva di Legge;
- Visti** il D. lgs n. 50/16 e la L.R. 10/06;
- Con** il parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario;



Segue deliberazione n. 46 del 09 GEN. 2019

**DELIBERA**

Per i motivi esposti in premessa:

1. di affidare, ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b) del D. Lgs. n. 50/2016, in favore della Ditta Service Life S.r.l., il contratto di manutenzione ed Help Desk del Software ARMONIA, in uso presso la S.C. Anatomia Patologica, e del Software Silus, in uso presso il Laboratorio Analisi, per l'anno 2019, per un importo complessivo pari a € 161.351,00 oltre Iva di Legge che verrà imputato al conto n. A507050101 del Piano dei Conti – Centro di Costo P.O. San Michele 100031;
2. di dare atto che l'esecuzione del relativo contratto avrà inizio contestualmente alla pubblicazione del presente atto, ai sensi dell'art. 32, comma 13 del D.Lgs. n. 50/2016;
3. di autorizzare il Servizio Amministrativo dell'Azienda all'emissione dei relativi ordini di pagamento, a seguito di presentazione dei giustificativi recanti l'attestazione di regolarità della fornitura e dei lavori da parte degli Uffici competenti;

Il Direttore Amministrativo  
Dott. ssa Laura Balata

Il Direttore Sanitario  
Dott. Vinicio Atzeni

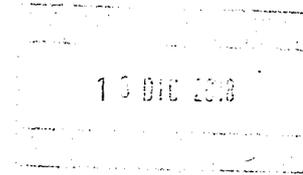
Il Direttore Generale  
Dott. ssa Graziella Pintus



AO Brotzu

M. Nasc

**S.C. Tecnologie Informatiche**  
e  
**Servizi Informativi**



c. a. Direttore Servizio Acquisizione Beni e Servizi  
D.ssa Agnese Foddis  
SEDE

Prot. NP / 2018 / 10788

Cagliari, 18 Dicembre 2018

**OGGETTO:** Contratto di manutenzione ed Help Desk 2019 per il software del Laboratorio Analisi e Anatomia Patologica.

In prossimità dell'imminente scadenza ( 31 Dicembre 2018 ) del contratto di manutenzione ed Help Desk per il sistema informativo del Laboratorio di Analisi, dell' Anatomia Patologica e delle relative integrazioni verso i sistemi informativi ospedalieri, risulta necessario procedere all'attivazione del contratto per l'annualità 2019.

Si trasmette, allegata alla presente, l'offerta economica formulata dal fornitore ServiceLife, concessionaria per la Sardegna del gruppo Dedalus / NoemaLife, produttore del software del progetto Regionale SILUS e del software ARMONIA in uso presso l'Anatomia Patologica.

L'offerta economica è stata integrata con gli adeguamenti ISTAT, e con i canoni dei nuovi servizi attivati durante il 2018.

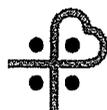
La proposta è articolata come di seguito riportato:

CANONI ANNUALI DI MANUTENZIONE ED HELP DESK	IMPORTO ANNUALE ( € )
Manutenzione Silus Help Desk Level 4 Laboratorio Ospedale Brotzu	15.998,00
DNWeb/ Galileo O/E LIS Enterprise -Level 4 - Ospedale Brotzu	22.313,00
LIS EOS Genetica Ospedale Microcitemico	6.964,00
Cartella Citogenetica Ospedale Microcitemico	1.464,00
STANDARD TECHNICAL SUPPORT Flussi Integrazione ELIOT	2.223,00
STANDARD TECHNICAL Sistema esperto per la validazione Prometeo	3.336,00
STANDARD TECHNICAL Sistema Totem per la distribuzione dei referti	2.145,00
Galileo Portale dei referti (ROL)	3.244,00
Integrazione Laboratorio-CUP Regionale	3.278,00
Integrazione Laboratorio – Cartella Dialisi e Nefrologia Gepadial	2.048,00
Supporto di emergenza full risk onsite SILUS	19.924,00
<b>SUB TOTALE LABORATORIO ANALISI</b>	<b>82.937,00</b>

Sistema Sanitario Regione Sardegna  
Azienda Ospedaliera G. Brotzu  
P.le Ricchi, 1 - 09134 – Cagliari  
P.iva: 02315520920

S.C. Tecnologie Informatiche e  
Servizi Informativi  
tel. 070 539831  
mail: si@aob.it

Ospedale San Michele  
P.le Ricchi, 1  
09134 – Cagliari  
www.aobrotzu.it



AO Brotzu

**S.C. Tecnologie Informatiche  
e  
Servizi Informativi**

<b>SCONTO 3%</b>	<b>2.488,00</b>
<b>TOTALE 1 LABORATORIO ANALISI</b>	<b>80.449,00</b>
Sistema di gestione Anatomia Patologica Armonia base	14.338,00
Sistema di gestione Anatomia Patologica Armonia Timbro base (firma digitale dei referti)	1.639,00
Sistema di gestione Anatomia Patologica Armonia Timbro client (per n.15 client)	6.145,00
<b>SUB TOTALE ANATOMIA PATOLOGICA</b>	<b>22.122,00</b>
<b>SCONTO 3%</b>	<b>664,00</b>
<b>TOTALE 2 ANATOMIA PATOLOGICA</b>	<b>21.458,00</b>
<b>TOTALE GENERALE</b>	<b>101.907,00</b>

<b>ASSISTENZA OPZIONALE – SUPPORTO ESTESO LOCALE</b>				
Servizio	Numero ore /persona	Tariffa oraria sede locale	Importo (€) IVA esclusa	Importo scontato(€) IVA esclusa
Supporto esteso locale Area LIS (LA)	480 (60 giornate)	€ 34.800,00 ( € 580,00 / gg )	€ 34.800,00	€ 34.800,00
Supporto esteso locale Area (AP )	240 (30 giornate)	€ 17.388,00 ( € 580,00 / gg )	€ 17.400,00	€ 17.400,00
<b>TOTALE ASSISTENZA SUPPORTO ESTESO LOCALE</b>			<b>€ 52.200,00</b>	
Per ordine entro il 15/03/2019 sconto incondizionato			<b>€ 2.200,00</b>	<b>€ 50.000,00</b>

<b>ASSISTENZA OPZIONALE – SUPPORTO ESTESO SPECIALIST SEDI ESTERNE - LABORATORIO</b>			
Servizio	Numero gg / persona	Tariffa Altre sedi	Importo
Monte giornate specialist in laboratorio	8	€ 753,00	€ 6.024,00
Monte giornate specialist onsite	4	€ 855,00	€ 3.420,00
<b>TOTALE ASSISTENZA SUPPORTO ESTESO SEDI ESTERNE</b>			<b>€ 9.444,00</b>

Sistema Sanitario Regione Sardegna  
Azienda Ospedaliera G. Brotzu  
P.le Ricchi, 1 - 09134 - Cagliari  
P.iva: 02315520920

S.C. Tecnologie Informatiche e  
Servizi Informativi  
tel. 070 539831  
mail: si@aob.it

Ospedale San Michele  
P.le Ricchi, 1  
09134 - Cagliari  
www.aobrotzu.it



AO Brotzu

**S.C. Tecnologie Informatiche  
e  
Servizi Informativi**

---

Si propone di attivare sia il Servizio di Manutenzione ed Help Desk sia i servizi opzionali (a consumo) che sono stati innanzi indicati.

I prezzi applicati sono congrui rispetto alle tariffe di mercato per i servizi erogati. La Ditta inoltre propone uno sconto già determinato, sui canoni di manutenzione in caso di ordine effettuato entro febbraio del 2019, in tal caso l'importo complessivo del contratto per l'anno 2019 ammonta ad **€ 161.351,00 + IVA**.

Restando a disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti, si coglie l'occasione per porgere cordiali saluti.

*S.C. Tecnologie Informatiche e Servizi Informativi*

*Il Direttore*

*Ing. Andrea Ajimonda*



Coll.re Amm.vo P.S.





Sassari, 14/12/2018  
Offerta 2018-MNT022.2  
Spettabile Azienda Ospedaliera "G. Brotzu"  
Servizio Sistemi Informativi  
Piazzale Alessandro Ricchi 1  
09134 Cagliari

Alla cortese attenzione del Responsabile dei Sistemi Informativi Ing. Andrea Alimonda  
c.c. Direttore del Laboratorio di Analisi Dott. Giancarlo Angioni  
c.c. Direttore del Laboratorio di Anatomia Patologica Dott. Gualtiero Catani

**Oggetto: OFFERTA ECONOMICA PER CONTRATTO DI HELP DESK E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO PER L'AZIENDA OSPEDALIERA "G.Brotzu" DI CAGLIARI - ANNO 2019**

Con riferimento al Contratto di Manutenzione ed Assistenza di prossima scadenza, Servicelife è lieta di presentare la propria migliore offerta per il rinnovo del Contratto in oggetto per il 2019.

Gli importi hanno subito, rispetto all'anno precedente, un aumento pari allo 1,6%, in riferimento all'Indice ISTAT FOI pubblicato nello scorso mese di ottobre 2018.

Alla presente di allegano i seguenti documenti:

- Condizioni Generali CAM
- Condizioni Generali Servizi Professionali
- Fac-simile Nomina responsabile trattamento dati

La presente offerta annulla e sostituisce ogni altra di pari oggetto.

Si precisa che gli importi qui proposti riassorbono ogni e qualsivoglia sconto o riduzione dell'importo della presente fornitura a qualsiasi titolo richiesto o richiedibile, compreso quanto consegue dalle "Disposizioni per la riduzione della spesa pubblica" di cui all'art. 15, comma 13, lett a) e b) del D.L. n. 95 - 2012 convertito nella legge n. 135/2012.

La presente offerta annulla e sostituisce ogni altra di pari oggetto.

Restando a disposizione per qualsiasi chiarimento si rendesse necessario, si porgono distinti saluti.

ServiceLife S.r.l.

Sandro Salis

Società del Gruppo  
**Dedalus**  
HEALTHCARE SYSTEMS GROUP

Service Life S.r.l.  
Via dell'Artigianato 14 – 09122 Cagliari (Italy)  
Tel. +39 070 2110083 – 070 2111536 – 070 2128161  
Fax +39 070 2111543 – [info@servicelife.net](mailto:info@servicelife.net)  
C.F. – P.IVA – Iscrizione al Registro Imprese di Cagliari 01119090924  
Iscrizione R.E.A. 103517 – Capitale sociale sottoscritto e i.v. € 10.400,00



## MISURE ORIENTATE ALLA SPENDING REVIEW

A partire dal 2015, abbiamo introdotto un meccanismo dinamico, di seguito descritto, che premia con un risparmio economico il comportamento virtuoso delle Aziende che ci permettono di risparmiare risorse che verrebbero altrimenti immesse nel sistema bancario.

E' purtroppo prassi, a volte consolidata, che la proposta annuale di Manutenzione ed Assistenza, che copre il periodo 1 gennaio – 31 dicembre, e che dovrebbe essere già deliberata ed ordinata entro il 31 dicembre dell'anno precedente, venga invece ordinata con molto ritardo, anche nel mese di dicembre dell'anno di copertura dei servizi forniti. Questa situazione molto penalizzante per i fornitori non è più sostenibile per Servicelife, costretta ad indebitarsi per far fronte alla spesa corrente.

In sostanza, coerentemente con la Spending Review e senza intaccare in alcun modo la qualità del servizio, la nostra proposta, consentendoci di ridurre notevolmente il ricorso al sistema bancario, assicura un risparmio certo anche al Cliente con l'applicazione di due regole fondamentali:

- 1) Emissione degli ordinativi per tempo;
- 2) Pagamento delle fatture entro i tempi previsti, oltre i quali verranno addebitati gli interessi previsti per legge.

La nostra proposta è così strutturata:

- Per ordini(\*) che pervengono entro il 15 marzo p.v., verrà applicato uno sconto pari al 3% sui canoni;
- Per ordini(\*) che pervengono entro il primo trimestre, verrà applicato uno sconto pari all'1,5%;
- Per ordini(\*) che pervengono entro il secondo trimestre, verrà applicato un aggravio del 2,5%;
- Per ordini(\*) che pervengono entro il terzo trimestre, verrà applicato un aggravio del 5%;
- Per ordini(\*) che pervengono oltre il terzo trimestre, verrà applicato un aggravio del 7,5%.

**Per ORDINE si intende qualunque documento a seguito del quale Servicelife possa procedere alla fatturazione (Delibera con CIG, Determina con CIG, Ordine a fornitore, ecc.)**

**CLIENTE**

<b>Ragione Sociale del Cliente</b>	Azienda Ospedaliera "G.Brotzu"
<b>Indirizzo</b>	Servizio Sistemi Informativi Piazzale Alessandro Ricchi, 1 09134 Cagliari
<b>Contatto Amministrativo del Cliente</b>	Ing. Andrea Alimonda, Responsabile del Servizio Sistemi Informativi Dottor Giancarlo Angioni, Direttore del Laboratorio Analisi Dott. Gualtiero Catani, Direttore del Laboratorio di Anatomia Patologica
<b>Telefono</b>	Ing. Alimonda 331 6791510 - Dott. Angioni 070539348
<b>Indirizzo e-mail</b>	andrea.alimonda@aob.it

**INFORMAZIONI CONTRATTO SERVICE LIFE**

<b>Descrizione della fornitura</b>	Rinnovo contratto di Manutenzione ed Help Desk 2019
<b>Protocollo</b>	2018-MNT0022.2
<b>Data</b>	14.12.2018
<b>Funzionario Commerciale Service Life</b>	Sandro Salis
<b>Telefono</b>	
<b>Fax</b>	
<b>Indirizzo e-mail</b>	Sandro.salis@dedalus.eu

**ALLEGATI AL CONTRATTO**

Help Desk, Manutenzione-e Management Service – Condizioni generali
--

**1. SEDE DI INSTALLAZIONE ED UTILIZZO DEL SOFTWARE APPLICATIVO (PROGETTO SILUS)**

PRESIDIO	SITO
Ospedale G. Brotzu	Cagliari
Ospedale Microcitemico	Cagliari
Ospedale Oncologico	Cagliari

**2. DESCRIZIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO OGGETTO DEL SERVIZIO****2.1 Sistema soggetto a Help Desk e Manutenzione**

- DNLab-LLU Server Software di gestione del Laboratorio Logico Unico Level1
  - ✓ Moduli DNLab - Client;
  - ✓ Moduli DNA – LLU Collegamento on-line della strumentazione analitica;
  - ✓ DNWeb-LLU – Software per il collegamento on-line delle Unità Operative
  - ✓ Galileo Clinical Data Repository (Core + OE Laboratorio)
  - ✓ Modulo DN Firma XMLCDA - software per la gestione integrata della Firma Digitale;
  - ✓ Integrazione referti XMLCDA di laboratorio verso MEDIR
  - ✓ DNTerritorio-LLU – software per il collegamento web dei Distretti Esterni.
- DNWeb/Galileo O/E LIS Enterprise - Level 4
- Flussi Integrazione ELIOT - Level 4
- Sistema esperto per la validazione Prometeo- Level 4
- Galileo Portal ROL - Level 4
- Galileo TOTEM - Level 4
- Cartella Citogenetica in uso presso l'Ospedale Microcitemico - Level 4
- Integrazione LIS – Cartella Gepadial - Level 4
- Integrazione CUP-LIS - Level 4
- Anatomia Patologica Armonia base + estensioni - Level 4

**3. TIPOLOGIA DEI SERVIZI DI HELP DESK**

Il Customer Service Service Life è operativo 365 giorni all'anno, 24 ore al giorno, tutti i giorni della settimana. Il servizio è fornito con continuità e competenza da un team altamente qualificato che interviene nell'analisi e nella risoluzione delle necessità che i clienti riscontrano nella loro operatività quotidiana.

Di seguito si riporta la tabella di sintesi dell'offerta Servicelife per i servizi di Manutenzione e Supporto che potranno essere attivati a fronte di specifici canoni .

## FASCE COPERTURA ORARIA

SERVIZIO STANDARD	DESCRIZIONE
WE CARE service level 1: HELP DESK E MANUTENZIONE	Come da condizioni generali allegate, con help desk dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi) dalle ore 8:30 alle ore 18:00.
<b>SERVIZI DI EMERGENZA</b>	
WE CARE service level 2: ESTENSIONE HELP DESK PER IL SABATO	Come da condizioni generali allegate, il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00.
WE CARE service level 3: ESTENSIONE HELP DESK PER LA DOMENICA ED I FESTIVI, 7 GIORNI SU 7	Come da condizioni generali allegate, il sabato, la domenica e i giorni festivi dalle ore 8.00 alle ore 14.00.
WE CARE service level 4: ESTENSIONE HELP DESK 7 GIORNI SU 7, 24 ORE SU 24	Come da condizioni generali allegate, help desk 7 giorni su 7, 24 ore su 24.

## 4. DECORRENZA DEL SERVIZIO

Dal 01/01/2019 al 31/12/2019

## 5. CANONI ANNUALI DI MANUTENZIONE ED HELP DESK

## 5.7 Offerta economica canoni di manutenzione, assistenza e full risk onsite

CANONI ANNUALI DI MANUTENZIONE ED HELP DESK	IMPORTO ANNUALE(€)
Manutenzione Silus Help Desk Level 4 Laboratorio Ospedale Brotzu	15.998,00
DNWeb/Galileo O/E LIS Enterprise - Level 4 – Ospedale Brotzu	22.313,00
LIS EOS Genetica Ospedale Microcitemico	6.964,00
Cartella Citogenetica Ospedale Microcitemico	1.464,00
STANDARD TECHNICAL SUPPORT Flussi Integrazione ELIOT	2.223,00
STANDARD TECHNICAL Sistema esperto per la validazione Prometeo	3.336,00
STANDARD TECHNICAL Sistema Totem per la distribuzione dei referti	2.145,00
Galileo Portale dei referti (ROL)	3.244,00
Integrazione Laboratorio-CUP Regionale	3.278,00
Integrazione Laboratorio – Cartella Dialisi e Nefrologia Gepadial	2.048,00
Supporto di emergenza full risk onsite SILUS	19.924,00
Sistema di gestione Anatomia Patologica Armonia base	14.338,00
Sistema di gestione Anatomia Patologica Armonia Timbro base (firma digitale dei referti)	1.639,00
Sistema di gestione Anatomia Patologica Armonia Timbro client (per n. 15 client)	6.145,00
<b>TOTALE</b>	<b>105.059,00</b>
Per ordine entro febbraio (-3%)	101.907,00
Per ordine entro il primo trimestre (-1,5%)	103.483,00
Per ordine entro il secondo trimestre (+2,5%)	107.685,00
Per ordine entro il terzo trimestre (+5,0%)	110.312,00

Per ordine entro il quarto trimestre (+7,5%)	112.938,00
--	------------

## 6. ATTIVITA' DI MANAGEMENT SERVICE

Si tratta dei servizi meglio descritti nel seguito della presente offerta, ossia:

- Supporto esteso di assistenza da sede locale
- Supporto esteso di assistenza da sede esterna (specialisti provenienti da altre sedi del Gruppo Dedalus)
- Supporto Esteso di Assistenza Full Risk onsite Sistema SILUS.

I servizi potranno essere erogati su tutti gli applicativi oggetto del contratto di manutenzione.

### 6.1 Supporto esteso di assistenza da sede locale

Come concordato nei precedenti contratti si quota un pacchetto di giornate di supporto esteso utilizzabili per lo svolgimento delle attività di Management Service, non ricomprese nei Servizi Standard di Manutenzione.

Di seguito si espone la quotazione economica, stimata in base a dimensione e complessità della Vostra struttura, dell'intero portafoglio di servizi offerti dal Customer Service Service Life.

ASSISTENZA OPZIONALE - SUPPORTO ESTESO LOCALE			
Servizio	Numero ore / persona	Tariffa oraria sede locale	IMPORTO (€) IVA esclusa
Supporto esteso locale Area LIS	480 (60 giornate )	€ 34,800,00 (€ 580/gg)	34.800,00
Supporto esteso locale Area AP	240 (30 giornate )	€ 17.388,00 (€ 580/gg)	17.400,00
<b>TOTALE ASSISTENZA SUPPORTO ESTESO LOCALE</b>			<b>52.200,00</b>

Nel caso in cui l'ordine formale pervenga entro il 15 Marzo p.v., sarà riconosciuto uno sconto incondizionato pari a € 2.200,00, per un totale complessivo pari a € 50.000,00 + IVA.

Nell'ambito di tale Servizio, si è concordato che le giornate di assistenza specialistica verranno fornite alla tariffa giornaliera esposta nella tabella precedente, spese di trasferta incluse (una giornata lavorativa si intende composta da 8 ore). Per ciascun intervento on site verrà fatturato un minimo di 2 (due) ore, comprensive dello spostamento dalla sede Servicelife più vicina.

Le giornate di assistenza saranno erogate su richiesta del referente del sistema per la Vostra Azienda, a fronte di una stima formale emessa da Servicelife ed approvata dal referente stesso. A tal fine Verbali di Intervento e Verbali di Stato Avanzamento Lavori si intenderanno accettati, con conferma di quanto in esso indicato laddove, decorsi 15 giorni dalla data di consegna degli stessi – anche a mano –, non vi siano state specifiche contestazioni scritte da parte dell'Acquirente.

La fatturazione delle giornate avverrà mensilmente ad avanzamento lavori sulla base dei verbali di assistenza controfirmati dai Vostri referenti con pagamento a 60 gg. data fattura.

### 6.2 Supporto esteso di assistenza – specialist provenienti da sedi esterne Dedalus

Come concordato nei precedenti contratti si quota un pacchetto di giornate di supporto esteso utilizzabili per lo svolgimento delle attività di Management Service, non ricomprese nei Servizi Standard Forniti e nei Servizi di Emergenza descritti nelle Condizioni Generali di Manutenzione.

<b>ASSISTENZA OPZIONALE – SUPPORTO ESTESO SPECIALIST SEDI ESTERNE</b>			
<b>Servizio</b>	<b>Numero gg / persona</b>	<b>Tariffa Altre sedi</b>	<b>IMPORTO</b>
Monte giornate specialist in laboratorio	8	€ 753,00	€ 6.024,00
Monte giornate specialist onsite	4	€ 855,00	€ 3.420,00
<b>TOTALE ASSISTENZA SUPPORTO ESTESO SEDI ESTERNE</b>			<b>€ 9.444,00</b>

Nell'ambito di tale Servizio, si è concordato che le giornate di assistenza specialistica verranno fornite alla tariffa giornaliera esposta nella tabella precedente, spese di trasferta incluse (una giornata lavorativa si intende composta da 8 ore). Per ciascun intervento on site verrà fatturato un minimo di 10 (dieci) ore, comprensive dello spostamento dalla sede Dedalus interessata.

Le giornate di assistenza saranno erogate su richiesta del referente del sistema per la Vostra Azienda, a fronte di una stima formale emessa da ServiceLife ed approvata dal referente stesso. A tal fine Verbali di Intervento e Verbali di Stato Avanzamento Lavori si intenderanno accettati, con conferma di quanto in esso indicato laddove, decorsi 15 giorni dalla data di consegna degli stessi – anche a mano –, non vi siano state specifiche contestazioni scritte da parte dell'Acquirente.

La fatturazione delle giornate avverrà mensilmente ad avanzamento lavori sulla base dei verbali di assistenza controfirmati dai Vostri referenti con pagamento a 60 gg. data fattura.

### 6.3 Supporto esteso di emergenza Full Risk on-site Sistema Silus

Il servizio comprende, a fronte di un canone fisso, tutti gli interventi resi necessari anche ON SITE per il ripristino parziale o totale della funzionalità dei singoli Client parte del sistema in seguito ad errori o disagi operativi, nonché le anomalie causate da malfunzionamento della componente hardware (PC e periferiche) oltre alla corruzione del sistema operativo e/o dei Moduli SW LLU (DNLab - Client, DNA, DN Firma XMLCDA, DNWEB, DR Territorio). Comprende il supporto alla diagnosi per problemi di collegamenti strumentali.

Il servizio non comprende il ripristino della parte hardware e/o al suo sistema operativo degli stessi Clients

I servizi sopradescritti sono estesi a tutti i reparti, o Presidi esterni dove sono presenti i moduli SW LLU. Il servizio è erogato nei giorni feriali, dalle 08:00 alle 18:00.

## 7. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Per quanto riguarda i canoni di manutenzione ed assistenza, si prevede una fatturazione trimestrale anticipata con pagamento a 60 gg. data fattura.

Per quanto riguarda i servizi professionali di supporto esteso a consumo, si prevede una fatturazione trimestrale posticipata con pagamento a 60 gg. data fattura, a fronte di un regolare verbale controfirmato dal cliente, con le modalità espresse nella presente proposta.

## 8. CONDIZIONI GENERALI (ALLEGATO)

L'applicazione del presente contratto avverrà secondo le norme descritte negli allegati Condizioni Generali CAM e Servizi Professionali, che costituiscono a tutti gli effetti parte integrante della presente offerta.

**9. ALTRE CONDIZIONI**

Tutti i prezzi indicati s'intendono IVA esclusa.

La presente offerta è formulata in modo conforme a quanto stabilito dal sistema di qualità adottato da Service Life. Analogamente il servizio proposto verrà erogato in coerenza con lo stesso sistema di qualità.

**10. VALIDITÀ DELL'OFFERTA**

Il destinatario della presente offerta, fino a diversa comunicazione da parte del Cliente stesso, viene considerato referente unico del Cliente per ogni comunicazione in merito alla fornitura.

La presente offerta è valida 90 (novanta) giorni dalla data di emissione della stessa.

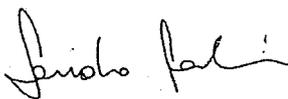
**PER IL CLIENTE**

Nome \_\_\_\_\_

Funzione \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Luogo e Data di Firma \_\_\_\_\_

**PER SERVICE LIFE**Nome Sandro SalisFunzione Sales ExecutiveFirma Luogo e Data di Firma Sassari 14 dicembre 2018

## ALLEGATO (A2): CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA, MANUTENZIONE SOFTWARE E ATTIVITÀ DI PRESIDIO

### 1. PREMESSA

Il Contratto di assistenza e manutenzione software (in seguito denominato **Contratto**) ha per oggetto l'erogazione al **Cliente**, da parte di Dedalus S.p.A. (in seguito denominato **Fornitore**), del Servizio di assistenza e manutenzione (in seguito denominato **Servizio**) delle componenti applicative (in seguito **Sistema Applicativo**), operanti presso una o più unità operative del **Cliente** (in seguito denominato gli **Utenti/e**). Per Sistema Applicativo, Dedalus intende la componente applicativa composta di programmi ed eventuali strutture DBMS (tabelle, trigger, stored procedure, ecc., se presenti) comunemente definite "archivi dell'applicativo" o "database dell'applicativo", in sostanza la componente applicativa che risiede nel DBMS. Sono escluse dal perimetro di pertinenza del presente contratto (se non esplicitamente offerto) tutti gli aspetti sistemistici di gestione e manutenzione ordinaria (es. allestimento e verifiche delle procedure di backup, monitoraggio degli ambienti, ecc.) e straordinaria (es. restore degli ambienti, recovery degli stessi, tuning evoluto, estensione degli archivi, ecc.) delle componenti DBMS (es. SW DBMS, Istanze-Database, ecc...) di sistema operativo, di tutto il SW di base coinvolto e dell'HW.

#### 1.1 Proposta di Contratto

La proposta di Contratto si compone delle condizioni generali, contenute in questo documento, che descrivono i termini e le modalità di erogazione del Servizio e di un'offerta, che stabilisce le condizioni economiche di fornitura del Servizio, le componenti variabili quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il periodo contrattuale, i Programmi oggetto del Servizio, gli Utenti, e le eventuali pattuizioni tra Cliente e Fornitore concordate in deroga alle condizioni generali contenute nel presente documento.

#### 1.2 Accettazione Offerta

L'accettazione dell'offerta, anche solo mediante l'emissione di un ordine conforme costituisce l'integrale accettazione da parte del Cliente del Contratto, ossia dell'offerta e delle **condizioni generali contenute nel presente documento**.

#### 1.3 Durata del Contratto

Il periodo che intercorre tra le date di decorrenza e di scadenza del Contratto, specificate in offerta, è chiamato **Periodo contrattuale**.

Il Contratto non è prorogabile e non si rinnova automaticamente. Con anticipo adeguato sulla data di scadenza il Fornitore invierà al Cliente una nuova offerta, sulla base anche di modifiche alla configurazione degli elementi che compongono il Sistema del Cliente o di eventuali nuove condizioni concordate tra le parti, che il Cliente potrà accettare anche solo mediante l'emissione di un ordine conforme.

### 2. PRESTAZIONI

Le prestazioni oggetto del Contratto comprendono:

Servizio di manutenzione al software applicativo articolato in:

- Manutenzione conservativa
- Manutenzione preventiva
- Manutenzione normativa

- **Manutenzione evolutiva**

Servizio di assistenza fornito mediante:

- **Interventi telefonici**
- **Interventi in trasmissione dati**
- **Interventi on site**

### 3. DEFINIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

#### Manutenzione conservativa

Il Servizio di Manutenzione conservativa consiste nell'esecuzione dei seguenti Servizi:

- la diagnosi delle anomalie di funzionamento dei Programmi e l'interpretazione della loro natura;
- il rilascio di nuove versioni (release) dei Programmi per l'eliminazione di anomalie nella loro esecuzione dovute a malfunzionamenti presenti nei Programmi stessi, nonché il rilascio di soluzioni temporanee (patch) per il superamento di tali anomalie.

Il Servizio di Manutenzione conservativa non garantisce un *"tempo certo di rimozione del malfunzionamento"* ma solo un *"tempo certo di presa in carico del problema"*.

#### Manutenzione preventiva

Il Servizio di Manutenzione preventiva consiste nell'esecuzione degli interventi volti alla prevenzione dei problemi e delle anomalie ed alla conservazione in buono stato di funzionamento del Sistema, interventi che potranno essere svolti con una delle modalità d'intervento riportate al successivo capitolo *4.1. Modalità di intervento*. Il tipo di modalità da adottare è ad esclusiva discrezione del Fornitore.

#### Manutenzione normativa

Il Servizio di Manutenzione normativa consiste nell'adeguamento delle funzionalità già presenti nei Programmi alle nuove normative nazionali suffragate da delibere ufficiali emesse dall'organismo legislativo competente, effettuato su segnalazione/riciesta del Cliente.

Il Fornitore si impegna, nel caso di mutamento di disposizioni di legge nazionali che risultano essere vincolanti per il Cliente e la cui entrata in vigore ricada nel periodo contrattuale, ad apportare le modifiche conseguentemente necessarie alle funzionalità già presenti nei Programmi in tempi utili, sempre che il Cliente abbia segnalato le nuove eventuali esigenze con sufficiente anticipo.

Per modifiche alla funzionalità si intendono sviluppi di software applicativo finalizzati ad adattare i Programmi esistenti alle suddette disposizioni che non prevedano l'inserimento di nuove funzionalità o la riprogettazione sostanziale di funzionalità già presenti.

A tal proposito si specifica che i Programmi sono sviluppati e mantenuti per garantire l'allineamento alle disposizioni di legge nazionali.

#### Manutenzione evolutiva

Il Servizio di Manutenzione evolutiva consiste nel rilascio di nuove versioni (release) di Programmi che riguardano modifiche e aggiornamenti apportati dal Fornitore per il miglioramento degli stessi. Nell'ambito della Manutenzione evolutiva, il Fornitore è costantemente impegnato nell'attività di completamento e miglioramento dei Programmi e proprio in relazione a tale impegno vengono prodotte successive revisioni, che costituiscono per definizione un obiettivo arricchimento o adattamento dei Programmi a nuovi sistemi operativi, di gestione del data base e di rete. Non sono compresi nel Servizio di Manutenzione evolutiva i servizi necessari per l'installazione degli aggiornamenti.

#### **3.1 Estensione servizio di manutenzione**

Gli adattamenti normativi che non rientrano nella definizione di Manutenzione normativa potranno essere inclusi nel Contratto come estensione del Servizio.

L'estensione del servizio di manutenzione copre gli adeguamenti non dipendente da leggi quadro nazionali

ma riservate all'esclusiva competenza delle regioni. Gli stessi saranno esplicitamente indicati nell'offerta. I Servizi di Manutenzione conservativa, preventiva, normativa ed evolutiva non comprendono le attività professionali on site. L'erogazione dei servizi on site avverrà secondo quanto indicato nelle Condizioni Generali dei Servizi Professionali.

#### 4. DEFINIZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

Il Servizio di assistenza viene fornito ai Clienti che hanno acquisito il diritto di chiamata che consiste nella possibilità di segnalare un malfunzionamento presso un numero telefonico/fax piuttosto che presso un indirizzo e-mail indicato dal Fornitore ed ottenere la risposta con presa in carico della segnalazione, in tempi garantiti. Il Servizio di assistenza si attua mediante l'esecuzione dei seguenti servizi:

- **Diagnosi** del problema relativo all'utilizzo dei Programmi e l'interpretazione della loro natura;
- Interventi necessari alla **Risoluzione** del problema fino al ripristino delle funzionalità dei Programmi, compreso l'eventuale intervento che si rendesse necessario a questo scopo sul Sistema.
- **Istruzioni operative** sulle modalità di utilizzo o di esecuzione dei Programmi dopo la risoluzione dei problemi.

Il Servizio di Assistenza prevede l'esecuzione di interventi volti alla risoluzione di malfunzionamenti che riguardano i Programmi coperti dal Contratto.

Il servizio di assistenza è erogato dal Customer Service centralizzato che utilizza metodologie ITIL.

Dedalus è organizzata con una struttura espressamente dedicata al servizio, che si avvale di risorse umane specializzate, di strumenti specifici e di tecnologie all'avanguardia, per garantire la migliore assistenza telefonica/telematica possibile, registrando ed organizzando il flusso operativo di tutte le richieste di assistenza e permettendo al Cliente di seguire il decorso degli interventi di assistenza richiesti.

La struttura dedicata garantisce una adeguata attività di organizzazione del servizio, di allocazione delle risorse, di costante monitoraggio dell'intero ciclo di assistenza operativa, per garantire che le attività si svolgano con la massima tempestività e nel pieno rispetto delle modalità pattuite con il cliente.

Tutte le attività erogate nell'ambito del servizio di assistenza operativa sono sottoposte a registrazione, utilizzando sistemi software dedicati.

Ai fini di una migliore descrizione del servizio si forniscono le seguenti definizioni:

- **SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)**: accordo sui livelli di servizio, indica un accordo tra il fornitore del servizio ed il Cliente che stabilisce i parametri in base ai quali vengono valutate le performance del servizio erogato, e i valori soglia degli stessi in funzione dei quali il livello di servizio è ritenuto accettabile.
- **INCIDENT**: interruzione non pianificata, o una degradazione significativa della qualità o un malfunzionamento dell'utilizzabilità del software, oggetto di manutenzione ed assistenza, che abbia un impatto sull'utenza.

L'incident rilevato viene classificato in base a 4 LIVELLI DI GRAVITÀ (Severity Code), dal più grave al meno grave:

- Severity 1 Critico: l'intero sistema è indisponibile agli utenti
  - Severity 2 Alto: funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti
  - Severity 3 Normale: funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili agli utenti
  - Severity 4 - programmato: funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti.
- **TEMPO DI PRESA IN CARICO** dell'incident: tempo che intercorre tra la segnalazione all'Help Desk da parte dell'Utente autorizzato del servizio (via telefono e/o via e-mail) e la presa in carico dello stesso con registrazione dell'evento sul sistema di Trouble shooting da parte dell'operatore dell'Help Desk.
  - **TEMPO DI RISOLUZIONE** dell'incident: tempo che intercorre tra la sua presa in carico e la relativa risoluzione, che può avvenire anche mediante applicazione di un workaround (ossia una soluzione temporanea che permette di ripristinare l'operatività del servizio pur non risolvendo la causa che ha

scatenato l'incident), bypass, o circumvention, al netto di sospensioni dovute ad attese dell'Help Desk nei confronti del Cliente (per es. quando l'operatore ritiene il problema risolto e attende verifica del Cliente o quando l'Help Desk ha avvisato il Cliente che per risolvere il problema è necessario attivare una terza parte, come un altro fornitore del Cliente ad opera di quest'ultimo).

Per ottimizzare l'efficienza e l'efficacia del servizio, qualificando al meglio il malfunzionamento rilevato, è richiesto al Cliente di fornire ogni necessario supporto alla Società affinché questa sia messa nelle condizioni di garantire il corretto svolgimento dell'assistenza; tra le altre, occorre che le chiamate all'Help Desk vengano effettuate da parte di personale del Cliente preparato sull'utilizzo dei prodotti forniti ed a conoscenza dello specifico processo coinvolto.

#### **4.2 Modalità di intervento**

In relazione alla diligente diagnosi del Fornitore e in base alla natura del Servizio fornito, gli interventi potranno essere svolti dal Fornitore, a suo insindacabile e discrezionale giudizio, con **Interventi telefonici**, con **Interventi in trasmissione dati** e con **Interventi on site**; ogni intervento potrà comprendere anche più metodologie.

##### **Interventi telefonici**

Consistono nella trasmissione agli Utenti, da parte del personale del Fornitore, di istruzioni telefoniche utili a raggiungere l'obiettivo di fornire adeguatamente il Servizio.

Nel caso in cui l'intervento telefonico non fosse sufficiente a raggiungere tale obiettivo, il Fornitore, a suo esclusivo e discrezionale giudizio, procederà con interventi in trasmissione dati e/o interventi on site.

L'intervento si conclude solo dopo verifica che le istruzioni fornite abbiano consentito il raggiungimento dell'obiettivo.

##### **Interventi in teleassistenza**

Consistono in interventi mediante collegamento telematico che consenta al personale del Fornitore di operare da remoto sul Sistema.

La possibilità di effettuare interventi in trasmissione dati secondo le modalità e i requisiti tecnici illustrati in **Appendice 1** è essenziale per consentire al Fornitore il rispetto dei tempi garantiti di presa in carico e di intervento, nonché per la risoluzione dei problemi.

Nel caso in cui l'intervento in trasmissione dati non fosse sufficiente a raggiungere l'obiettivo di fornire adeguatamente il Servizio, il Fornitore, a suo esclusivo e discrezionale giudizio, procederà con Interventi telefonici e/o Interventi on site.

L'intervento si conclude solo dopo verifica che le azioni compiute abbiano consentito il raggiungimento dell'obiettivo.

##### **Interventi on site**

Gli interventi eseguiti da personale del Fornitore presso le sedi degli Utenti vengono definiti **Accessi**. Un Accesso è un intervento che si conclude nell'ambito di una giornata.

Le attività avvengono durante l'**Orario di lavoro per interventi on site (dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi)** per una durata massima di 7 ore per singolo Accesso; qualora particolari esigenze richiedessero l'erogazione dell'intervento on site al di fuori di queste fasce orarie, modalità e tariffe specifiche dovranno essere concordate tra le parti e riportate nel Contratto di fornitura del Servizio.

Gli Accessi sono regolati da quanto indicato nell'offerta del Contratto e nelle "Condizioni generali dei Servizi Professionali".

#### **4.3 Orario di copertura del Servizio di assistenza**

Il Servizio di assistenza è attivo nelle fasce orarie standard che sono indicate, in funzione della specifica applicazione (linea prodotto), nel documento "CONTRATTO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE APPLICATIVO". Per alcune applicazioni (linea prodotto) è possibile acquistare l'estensione del servizio di assistenza oltre l'orario standard.

Si definisce pertanto **Orario di copertura del servizio di assistenza per linea prodotto** la fascia oraria in cui è attivo il servizio di assistenza per la specifica applicazione; esso viene indicato nella offerta del Contratto.

#### **4.4 Estensioni dell'Orario del Servizio di assistenza**

Il Cliente può estendere l'Orario di copertura del servizio di assistenza per linea prodotto e ridurre il **Tempo massimo di presa in carico** acquistando una delle seguenti opzioni:

##### **Assistenza Silver**

Opzione che estende il Periodo di assistenza del Servizio al Periodo di assistenza Bronze, compreso **tra Lunedì e Venerdì 7:30 – 18:00 e Sabato 8:00 – 14:00**.

##### **Assistenza Gold**

Opzione che estende il Periodo di assistenza del Servizio al Periodo di assistenza Gold, compreso **tra le ore 7,00 e le ore 19,00, dal lunedì al sabato esclusi i giorni festivi**.

Il Fornitore garantisce un tempo di presa in carico del problema entro le **2 (due) ore** dalla segnalazione, conteggiate all'interno delle fasce orarie previste nel Periodo di assistenza Gold. L'eventuale **intervento on site** è garantito durante l'Orario di lavoro, il primo giorno lavorativo successivo alla segnalazione.

##### **Assistenza Platinum**

Opzione che estende il Periodo di assistenza del Servizio al Periodo di assistenza Platinum a **24 ore al giorno, 7 giorni su 7, per tutti i giorni dell'anno (festivi compresi)**.

Per i prodotti coperti da tali estensioni dell'orario del Servizio di Assistenza il Fornitore garantisce un tempo di presa in carico del problema entro le **2 (due) ore** dalla segnalazione e l'eventuale **intervento on site** è garantito entro le **8 (otto) ore lavorative successive** alla segnalazione.

#### **4.5 Modalità erogazione del servizio durante l'Estensione dell'orario del servizio di assistenza**

Si precisa che all'interno delle fasce di estensione del servizio di assistenza acquistato che siano di fuori dell'Orario Standard di copertura del servizio di assistenza, l'apertura di una richiesta al Customer Service ed il relativo ingaggio può avvenire esclusivamente per via telefonica e la gestione delle richieste di assistenza è limitata agli incident classificati come a priorità "critica" severity 1 e alta – severity 2, come definiti in precedenza.

#### **4.6 Tempo di presa in carico dell'incident**

A seguito della segnalazione di un malfunzionamento, il Fornitore assume l'obbligo di iniziare le attività per la risoluzione dello stesso entro il **tempo massimo** dalla segnalazione **indicato per ciascuna linea di prodotto nel "contratto di assistenza e manutenzione software applicativo"**, conteggiato all'interno delle fasce orarie previste nell'orario di copertura del servizio di assistenza per linea prodotto (nel seguito **Tempo massimo di presa in carico**). Viene definito **Tempo di presa in carico** il tempo che intercorre tra la ricezione della segnalazione di un incident e l'inizio delle attività di risoluzione da parte del Fornitore.

Entro il Tempo massimo di presa in carico, la segnalazione viene presa in carico dal Fornitore con comunicazione al Cliente e registrazione sul sistema di ticketing del Fornitore delle prime evidenze del malfunzionamento con le azioni che si intende intraprendere per una corretta diagnosi e/o risoluzione.

#### **4.7 Tempo di risoluzione dell'incident**

Il Servizio di Assistenza non garantisce in generale un "tempo certo di ripristino del sistema", ma viene erogato

in modalità Best Effort. La risoluzione dell'incident potrà avvenire anche mediante applicazione di un workaround (ossia una soluzione temporanea che permette di ripristinare l'operatività del servizio pur non risolvendo la causa che ha scatenato l'incident).

**Gli SLA sul servizio di assistenza sono attivabili solo per il Cliente che abbia acquistato l'estensione del servizio di assistenza denominata HIGH PRIORITY SUPPORT per lo specifico applicativo; si precisa quindi che tale servizio non è attivo per il Cliente che abbia sottoscritto solamente il servizio di assistenza standard.**

La definizione degli SLA avviene tramite un incontro tecnico con il cliente.

I criteri di valutazione degli SLA non potranno essere applicati qualora altre attività progettuali ad opera di altri fornitori, svolte sugli ambienti applicativi oggetto del contratto di assistenza e manutenzione di software del Gruppo Dedalus, provocassero l'indisponibilità dei sistemi od interferissero in modo significativo sulla possibilità, da parte delle aziende del Gruppo Dedalus, di erogare in tutto o in parte il servizio di assistenza.

Da tutte le rilevazioni relative alle SLA saranno comunque esclusi gli impatti sui livelli di servizio determinati da cause non direttamente imputabili a Dedalus. Al riguardo viene indicato di seguito un elenco esemplificativo e non esaustivo:

- Indisponibilità della connessione remota ai sistemi.
- Indisponibilità di connessione ai sistemi integrati di terze parti presenti.
- Tempi dei restore, qualora si rendessero necessari.
- Impossibilità di reperire l'utente in caso di richieste di chiarimenti necessari alla comprensione del problema.
- I problemi di networking sulla rete del cliente.
- Fermi programmati (es. manutenzione pianificata, adeguamenti hardware, cambio di release).
- Interruzioni del servizio richieste dal Cliente o dovute ad attività che rientrano sotto la responsabilità del cliente.
- Malfunzionamenti causati da prodotti hardware e/o software non più supportati dal fabbricante.
- Malfunzionamenti causati da applicazioni in carico al Cliente o terze parti non gestite dal Gruppo NoemaLife.
- Malfunzionamenti causati da prodotti software di terzi la cui soluzione richiede il rilascio di correzioni (patch) da parte del fabbricante del software (comprese terze parti).
- Malfunzionamenti causati da virus o attacchi informatici.
- Situazioni di disastro/forza maggiore (es. guerre, scioperi, black-out prolungati).
- Malfunzionamenti derivanti da uso del software oggetto di MHD difforme rispetto a quanto riportato nei Manuali Operativi.
- Malfunzionamenti del Software Applicativo oggetto di MHD causati da difetti, avarie o incompatibilità degli hardware, reti locali e geografiche, nonché altri software applicativi operanti presso il Cliente, o problemi derivanti da uso di materiali con caratteristiche diverse da quelle consigliate dalle rispettive Società costruttrici.

Sono soggetti a SLA solamente gli incident come sopra definiti.

Non sono soggetti a SLA i tempi di erogazione dei servizi professionali, che devono essere stabiliti e concordati di volta in volta con il referente di progetto di Dedalus.

Il livello di severity dell'incident viene assegnato dall'Help Desk nelle fasi di apertura del ticket, ma può essere soggetto a rivalutazione sulla base dei risultati di prima diagnosi effettuata durante il troubleshooting.

## 5. ATTIVITÀ DI PRESIDIO

L'attività di **Presidio** può essere proposta in offerta come opzione che il Cliente può esercitare al momento della stipula del Contratto. Può essere offerta più di una attività di Presidio che il Cliente può richiedere singolarmente a meno di vincoli esplicitamente citati in offerta.

L'attività di Presidio prevede due differenti tipologie di servizi:

- **Accessi con cadenza regolare** presso le sedi degli Utenti di figure tecniche con competenze sui Programmi e con funzioni di supporto operativo. Queste figure si coordinano con i referenti nominati dal Cliente per svolgere attività esclusivamente relative ai Programmi.
- **Attività predefinita con cadenza regolare** per l'esecuzione di attività che si ripetono nel periodo contrattuale con periodicità prestabilita.

### 5.1 Accessi con cadenza regolare

Per ciascuna figura professionale verranno definiti in offerta:

- il **livello** della figura professionale
- il **periodo di Presidio**, che deve essere contenuto nel, o coincidere con, il periodo contrattuale
- la **cadenza temporale degli accessi** con cui verrà erogata l'attività
- la **linea o le linee di prodotto** per cui viene fornito il Presidio

Periodicamente, anche attraverso semplici rapporti di attività, il Fornitore presenterà un resoconto degli accessi eseguiti.

### 5.2 Attività predefinita con cadenza regolare

Per ciascun tipo di intervento verranno definiti in offerta:

- il **tipo di attività**
- la **periodicità dell'intervento** e se necessario anche il **momento temporale** in cui deve essere eseguito
- il **periodo di Presidio**, che deve essere contenuto nel, o coincidere con, il periodo contrattuale
- le **modalità di esecuzione dell'intervento** con specifico riferimento all'esigenza o meno della presenza del personale del Fornitore presso la sede degli Utenti e la possibilità di svolgere, almeno in parte, interventi in trasmissione dati

Periodicamente, anche attraverso semplici rapporti di attività, il Fornitore presenterà un resoconto delle attività svolte.

## 6. DICHIARAZIONI

Ai fini dell'esecuzione del Contratto, il Cliente dichiara quanto segue:

- che i Programmi indicati in allegato al Contratto sono installati e funzionanti;
- di avere il legittimo uso dei Programmi;
- di avere partecipato alle sessioni formative organizzate dal Fornitore e di operare secondo tali indicazioni;
- di consentire pieno e libero accesso al Sistema, senza onere alcuno, al Fornitore e al personale incaricato dal Fornitore alla effettuazione dei Servizi previsti dal Contratto.

## 7. ESCLUSIONI

Sono espressamente escluse dal Contratto le prestazioni derivanti da o richieste in seguito a:

- modifiche alla configurazione dei Programmi avvenute senza accordo con il Fornitore, ovvero non avvalendosi dei Servizi compresi nel presente Contratto;
- sostituzione di componenti o modifiche a configurazioni del Sistema non autorizzate dal Fornitore;

- modifiche al numero o alla configurazione hardware o software degli analizzatori automatici collegati al Sistema;
- modifiche ai Programmi da parte di personale non espressamente autorizzato dal Fornitore;
- interventi di assistenza sull'uso dei Programmi o di manutenzione dei Programmi svolti da personale non espressamente autorizzato dal Fornitore;
- danni alla configurazione dei Programmi causati da virus informatici od eventi similari;
- danni causati da incidenti, negligenze, uso o programmazione impropri, malfunzionamenti dell'alimentazione elettrica, del condizionamento d'aria, della regolazione di umidità;
- danni causati da terremoti, maremoti, alluvioni, frane, fulmini, eruzioni vulcaniche, esplosioni, radiazioni nucleari, contaminazioni radioattive, atti di guerra, occupazioni militari, requisizioni, invasioni, insurrezioni, tumulti, scioperi, sommosse, atti di vandalismo, di terrorismo, di sabotaggio.

## 8. RESPONSABILITÀ

Il Fornitore dichiara di aver adeguato le proprie procedure operative e istruzioni di lavoro alle disposizioni di legge in materia di sicurezza e protezione dei dati e si impegna a mantenerle adeguate alle nuove disposizioni che entreranno in vigore durante il periodo contrattuale.

Il Fornitore non potrà essere in alcun caso ritenuto responsabile per eventuali disservizi dovuti a limitazioni di qualsiasi tipo (orario, funzionalità, accesso ai dati ecc.) derivanti dalle procedure e disposizioni impartite dal Cliente. In nessun caso il Fornitore potrà essere considerato responsabile di danni diretti o indiretti, quali a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, perdite di dati o perdite di produzione comunque subiti dal Cliente a causa dell'utilizzo o del non utilizzo del Servizio, salvo i limiti inderogabili di legge.

Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile qualora il Servizio non potesse essere reso in modo adeguato per cause oggettivamente non prevedibili e/o non riscontrabili e comunque a lui non imputabili direttamente, quali a mero titolo esemplificativo e non esaustivo guasti delle linee di comunicazione telefonica o di trasmissione dati che collegano il Cliente con il Fornitore, ritardi di qualsiasi natura dei mezzi di trasporto utilizzati per recarsi presso il Cliente.

Il Fornitore non potrà in alcun modo essere ritenuto responsabile per eventuali violazioni e/o danni di qualsiasi natura derivanti dall'inosservanza, in tutto o in parte, da parte del Cliente o soggetti ad esso collegati o da esso controllati, delle modalità di collegamento in trasmissione dati previste dal presente Contratto e meglio dettagliate in **Appendice 1**.

Qualsiasi contestazione relativa alle modalità di prestazione del Servizio dovrà essere indirizzata dal Cliente al Fornitore in forma scritta a mezzo raccomandata A.R. entro sessanta giorni, pena la decadenza, dal verificarsi del fatto che ha dato origine alla contestazione.

## 9. INQUADRAMENTO DELLE ATTIVITÀ RISPETTO AL D.LGS 196/2003

La particolare delicatezza dei dati trattati per mezzo dei Sistemi oggetto del Contratto impone un alto livello di attenzione per garantire il pieno rispetto degli obblighi imposti dalla normativa in vigore in tema di protezione dei dati personali e dai provvedimenti dell'Autorità Garante laddove applicabili.

A tal proposito, per quanto concerne l'attribuzione di incarichi e responsabilità si rileva che alcune attività connesse all'esecuzione del Contratto (p.e. aggiornamento, manutenzione ed assistenza) comportano la possibilità di accesso da parte del Fornitore ai dati trattati dal Cliente con i Sistemi oggetto del Contratto.

Ai sensi degli artt. 4, comma 1, lettera f) e 28 del d.lgs. 196/2003, il Cliente è l'unico titolare del trattamento dei dati personali (anche sensibili) presenti sui Sistemi informatici, in quanto è l'unico soggetto che esercita un potere decisionale sulle finalità e sulle modalità del trattamento dei suddetti dati, ivi compreso il profilo della sicurezza.

Dalla suindicata titolarità consegue, altresì, l'applicazione nei confronti del Cliente di quanto previsto dall'Autorità Garante nel Provvedimento del 27 novembre 2008 in materia di amministratori di sistema e s.m.i.. A tal scopo il Cliente è obbligato a adottare idonee cautele volte a prevenire e ad accertare eventuali accessi non consentiti ai dati personali presenti su detti sistemi, in specie quelli realizzati con l'abuso della qualità di amministratore di sistema.

Tutto quanto premesso, il Cliente ha valutato l'attribuzione di funzioni tecniche in capo al Fornitore corrispondenti ovvero assimilabili a quelle di amministratore di sistema e, pertanto, procede a nominare il Fornitore responsabile esterno ai sensi dell'art. 29 del d.lgs. 196/2003, così come indicato nell'allegato "Atto di nomina responsabile del trattamento dati personali servizio di assistenza manutenzione software e attività di presidio".

Il Responsabile così individuato dovrà porre in essere le attività che si rendano necessarie per garantire la sicurezza dei sistemi del Cliente, secondo quanto richiesto dal medesimo e con riferimento all'esecuzione dei compiti specificamente demandati dal presente contratto.

Il Cliente si impegna altresì a mantenere indenne il Fornitore da ogni eventuale pretesa di terzi in caso di mancato rispetto della normativa in materia di Privacy, fatti salvi gli obblighi e gli adempimenti posti in capo al Fornitore per il tramite dell'atto di nomina suddetto.

#### **10. INQUADRAMENTO RISPETTO L'ART. 3 LEGGE 136 DEL 13 AGOSTO 2010 PER LA TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI**

In applicazione alle disposizioni dell'art. 3 della legge 136 del 13 Agosto 2010 entrata in vigore il 07 Settembre 2010, per assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari finalizzata a prevenire infiltrazioni criminali, gli appaltatori, i subappaltatori e i sub contraenti della filiera delle imprese interessati ai lavori alle forniture e ai servizi pubblici devono utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali dedicati, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche.

Tutti i movimenti finanziari relativi ai lavori, ai servizi e alle forniture pubbliche devono essere registrati sui conti correnti dedicati accesi presso banche o presso la società Poste Italiane Spa.

Atteso, quindi, che il rapporto contrattuale che si verrà a creare tra il Fornitore e il Cliente è da intendersi automaticamente integrato con le clausole di tracciabilità previste dai commi 8 e 9 dell'art. 3 della citata legge, il fornitore si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari trasmettendo tempestivamente i dati identificativi del conto corrente dedicato (o più di uno), sul quale dovranno essere effettuate le transazioni finanziarie tra le parti relative all'ordine in oggetto, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso. Tale comunicazione verrà fatta nei modi e nei tempi comunicati dal Cliente a seguito dell'emissione dei codici CIG (*codice identificativo di gara*), e Cup (*codice unico di progetto*) associati ad ogni fattispecie contrattuale obbligatori a prescindere dall'importo e dalla natura della spesa.

#### **11. CONDIZIONI DI FORNITURA, CORRISPETTIVI, PAGAMENTO**

Quale corrispettivo dei Servizi forniti, il Cliente si impegna a corrispondere al Fornitore il canone riportato nel Contratto, corrispondente all'intero periodo contrattuale.

Tutti gli importi indicati nel Contratto sono al netto dell'IVA o di ogni altra imposta statale o locale.

Il mancato pagamento nei termini stabiliti darà facoltà al Fornitore di sospendere l'erogazione del Servizio con effetto immediato e senza che ciò pregiudichi ulteriori azioni per il recupero del credito, né che questo autorizzi il recesso da parte del Cliente.

Qualora il Cliente non rispetti i termini di pagamento indicati nelle fatture emesse dal Fornitore, dal giorno successivo alla scadenza il Cliente sarà tenuto al pagamento di interessi moratori senza necessità di previa costituzione in mora, ai sensi di quanto previsto dal decreto legislativo 9 ottobre 2002 n. 231, così come modificato dall'art.4 del D.Lgs. 192/2012. In caso di persistente inadempimento del Cliente nell'effettuare i

pagamenti, il Fornitore si riserva il diritto di sollevare eccezione d'inadempimento ex art. 1460 cod. civ. senza che l'interruzione della prestazione resa assumere rilievo, di interruzione di pubblico servizio.

## 12. NORME PARTICOLARI – LIMITAZIONI

### Interruzione nel tempo del Servizio di manutenzione

La mancata sottoscrizione di un nuovo Contratto per i Programmi, allo scadere del precedente, comporta la perdita del diritto all'aggiornamento alle nuove versioni dei Programmi stessi. Di conseguenza, se il Cliente non mantiene attivo con continuità nel tempo il rapporto di manutenzione evolutiva per i Programmi che utilizza, all'atto della riattivazione di questo rapporto dovrà corrispondere al Fornitore un canone maggiorato almeno del valore della manutenzione conservativa ed evolutiva per i Programmi per tutto il periodo intercorso dalla scadenza dell'ultimo Contratto di manutenzione valido fino alla riattivazione del Servizio, al fine di coprire i costi di aggiornamento che il Fornitore dovrà sostenere per riportare i Programmi alla versione e allo stato correnti.

### Copie di salvataggio

Il Cliente dovrà conservare con cura la versione dei programmi consegnati e l'eventuale software di base del Sistema se consegnati dal Fornitore e dovrà effettuare costantemente le copie di salvataggio dei dati sui quali i Programmi operano e verificarne l'integrità, secondo le istruzioni impartite dal Fornitore e comunque in osservanza delle disposizioni di legge in materia di sicurezza dei dati, per consentire al Fornitore il ripristino tempestivo della funzionalità del Sistema in caso di guasto o di danni involontari causati da interventi in assistenza sul sistema. In caso contrario, il Fornitore non potrà garantire il rispetto del Tempo massimo di presa in carico, né le condizioni indicate per le opzioni Gold o Platinum.

### Collegamento telematico per Interventi in trasmissione dati

Per consentire l'espletamento degli interventi in trasmissione dati, il Cliente dovrà mettere a disposizione del Fornitore un accesso telematico alla sua rete locale, o quantomeno ai segmenti o nodi di essa che interessano i servizi degli Utenti presso i quali operano i Programmi.

Le condizioni per effettuare interventi in trasmissione dati sono descritte dettagliatamente in **Appendice 1**. Se il Cliente propone un accesso con caratteristiche diverse da quelle indicate, queste dovranno essere preventivamente valutate dal Fornitore in termini di praticabilità tecnica e, qualora dovessero risultare meno efficienti e/o più onerose per lo svolgimento dell'intervento, il Fornitore si riserva di riportare in offerta l'eventuale incremento del canone e/o l'eventuale modifica del Tempo massimo di presa in carico o delle condizioni per le opzioni Gold e Platinum.

Se un intervento non può essere eseguito in trasmissione dati perché il collegamento telematico non è disponibile per cause imputabili al Cliente, il Fornitore non garantisce il rispetto del Tempo massimo di presa in carico; se poi, in conseguenza alla mancanza di collegamento telematico si rendesse necessario un Intervento on site, quest'ultimo verrà addebitato al Cliente alle tariffe in vigore al momento dell'intervento e secondo quanto indicato nelle Condizioni Generali dei Servizi Professionali.

### Affidamento a terzi dell'esecuzione dei Servizi

Per l'effettuazione del Servizio, il fornitore si riserva la facoltà di affidare attività specifiche a lavoratori autonomi in possesso della competenza e delle risorse necessarie, siano essi interni o esterni alla medesima organizzazione del Fornitore, senza che ciò costituisca subappalto. Per il subappalto si fa rinvio a quanto previsto dall'art. 105 del D. Lgs. 18 aprile 2016 n. 50.

### Rilascio di nuove release - limitazioni che riguardano il software di base e l'hardware

Il software di base è soggetto a rilasci periodici di nuove *release* che ne migliorano le caratteristiche e le potenzialità, mentre l'hardware è soggetto a una continua evoluzione tecnologica. Per l'hardware e per il software di base, se non è incluso nel Contratto, queste evoluzioni avvengono al di fuori del controllo del Fornitore ma rispettando comunque i vincoli indicati da esso. Il Fornitore non può esimersi dal seguire

costantemente le evoluzioni tecnologiche proposte dai fornitori di hardware e software di base, al fine di ottenerne il necessario supporto e nel quadro del continuo miglioramento dei Programmi: questo può comportare la necessità di aggiornare periodicamente i requisiti minimi di software di base e di hardware necessari per l'installazione di una nuova *release* dei Programmi.

Ad ogni nuovo rilascio il Fornitore si farà carico di comunicare al Cliente con idoneo anticipo i requisiti minimi del software di base e dell'hardware richiesti per l'installazione della nuova *release* dei Programmi.

L'installazione di una nuova *release* è quindi subordinata a verifiche di compatibilità sul software di base e sull'hardware utilizzato dagli Utenti, ed il Cliente dovrà farsi carico degli eventuali aggiornamenti del software di base non incluso nel Contratto e dell'hardware indispensabili;

il Fornitore si renderà inoltre disponibile ad assistere il Cliente nella scelta dei componenti più idonei.

Qualora non si possa procedere all'installazione della nuova *release* perché il software di base o l'hardware non rispettano i requisiti minimi indicati per tempo dal Fornitore, quest'ultimo garantirà unicamente il Servizio di Manutenzione conservativa.

### 13. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Il Contratto è regolato dalla legge italiana e dovrà essere interpretato in conformità alla legge medesima.

Qualsiasi controversia relativa alla interpretazione od esecuzione del Contratto o comunque conseguente al rapporto di consulenza, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Firenze.

### 14. DISPOSIZIONI GENERALI

I singoli contratti di fornitura di Servizi sono regolati dalle pattuizioni di volta in volta intercorse e trasfuse nell'offerta del Fornitore accettata dal Cliente nonché dalle presenti Condizioni Generali. Eventuali pregressi accordi verbali o scritti intercorsi fra Fornitore e Cliente si intenderanno così sostituiti ed abrogati. Eventuali successive modifiche contrattuali non avranno efficacia ove non espressamente pattuite per iscritto. Ciascuna disposizione del Contratto e delle presenti Condizioni Generali nel loro insieme sono il frutto delle specifiche trattative intervenute tra le Parti, che ne hanno vagliato attentamente ed approvato specificatamente il contenuto per cui il Fornitore si riserva pertanto il diritto di rifiutare un ordine del Cliente contenente condizioni e termini difformi dall'Offerta e/o dalle Condizioni Generali.

Qualora una qualsiasi clausola delle presenti Condizioni Generali dovesse essere giudicata invalida o inefficace, tale invalidità o inefficacia non comprometterà la validità delle restanti clausole che continueranno ad avere piena efficacia. Inoltre, le Parti si impegnano a sostituire la previsione illegittima, invalida e/o inapplicabile con una previsione che abbia il contenuto e lo scopo perseguito da quella sostituita e sia conforme alla legge.

Le comunicazioni fra le parti inerenti ai propri rapporti contrattuali dovranno avvenire per iscritto e, salvi i casi in cui sia espressamente prevista una forma particolare, potranno essere effettuate mediante posta ordinaria o raccomandata, telefax o posta elettronica, agli indirizzi che ciascuna delle parti avrà cura di fornire all'altra per iscritto in maniera completa e tempestiva, anche in caso di eventuali successive modifiche

Letto, approvato e sottoscritto.

Luogo e data \_\_\_\_\_

Il Cliente  
(TIMBRO E FIRMA)

Il Fornitore  
**DEDALUS S.P.A.**  
Via di Collodi, 6/C  
50141 - FIRENZE (FI)  
C.P. P.IVA 05994810488

**Dedalus**  
HEALTHCARE SYSTEMS GROUP

MOD 8.2\_2.2 Allegato 2  
Condizioni generali CAM  
Rev.0 del 03/05/2017

Le Parti si danno atto che tutte le clausole di questo Contratto, incluse le sue appendici, sono state liberamente e direttamente negoziate tra le Parti stesse e che, pertanto, non è applicabile alla fattispecie il disposto di cui agli articoli 1341 e 1342 né l'art. 1370 del codice civile.

Letto, approvato e sottoscritto.

Luogo e data \_\_\_\_\_

Il Cliente  
(TIMBRO E FIRMA)

Il Fornitore  
**DEDALUS S.P.A.**  
~~Via di Colfodi, 67C~~  
50141-FIRENZE (FI)  
C.P. P.IVA 05994810488

## Appendice 1

### *Modalità per interventi in teleassistenza*

L'efficacia e la rapidità degli interventi in trasmissione dati richiedono la disponibilità di un collegamento diretto tra la sede del Fornitore e quella degli Utenti, con caratteristiche di banda trasmissiva idonee.

Per consentire l'espletamento degli interventi in trasmissione dati, il Cliente dovrà mettere a disposizione del Fornitore un sistema di accesso diretto alla rete locale degli Utenti, o quantomeno ai segmenti o nodi di essa che interessano i Sistemi oggetto del Contratto.

Il collegamento avverrà esclusivamente mediante l'utilizzo del protocollo TCP e dovrà prevedere un collegamento in rete privata virtuale stabilita attraverso l'Internet, principalmente nella modalità LAN-to-LAN.

In tutti i casi il Cliente dovrà garantire al Fornitore una banda di accesso simmetrica garantita di almeno 512 Kilobit al secondo (512Kbps).

In caso di conflitti di indirizzo tra la rete locale del Fornitore e del Cliente, la soluzione tecnica non potrà prevedere la necessità, per il Fornitore, di modificare il piano di indirizzamento TCP/IP della propria rete locale.

Le modalità per gli interventi in trasmissione dati dovranno garantire tutti gli interventi necessari alla diagnosi e alla soluzione del problema, ivi compreso il controllo completo di una o più stazioni di lavoro del Sistema mediante un software di controllo remoto fornito in comodato d'uso dal Fornitore o messo a disposizione dal Cliente. In quest'ultimo caso, il Cliente è tenuto a mettere a disposizione del Fornitore un numero sufficiente di licenze d'uso e di copie del programma di controllo remoto che ha scelto di utilizzare, oltre alla necessaria documentazione d'uso. Inoltre ogni collegamento avverrà sotto la sorveglianza di un addetto designato dal Cliente.

Si esclude l'utilizzo di credenziali di accesso basate su dispositivi hardware ("token") che comportano rilevanti rischi di smarrimento, scambio, guasto o in generale non disponibilità al momento della necessità di intervento.

In caso di indisponibilità delle credenziali di accesso o di impedimenti al loro utilizzo, il Fornitore non potrà garantire il rispetto delle condizioni contrattuali.

### Accesso in rete privata virtuale (VPN) mediante collegamento diretto LAN-to-LAN tra le reti del Cliente e del Fornitore con credenziali personali di autenticazione e autorizzazione

In questo tipo di collegamento le reti locali del Fornitore e del Cliente sono interconnesse in modo permanente attraverso un collegamento virtuale sicuro realizzato attraverso l'Internet. Il Cliente controlla, attraverso le impostazioni dei dispositivi sui quali è attestato il collegamento dal suo lato, i privilegi di accesso comuni a tutti gli incaricati del Fornitore. Il Fornitore si fa carico in questo caso dell'identificazione personale degli incaricati, gestendo in proprio le credenziali di accesso, e di tracciare gli accessi che i suoi incaricati effettuano alla rete del Cliente. Per ogni accesso realizzato attraverso il sistema di logging AEU verranno registrati:

- l'incaricato che ha richiesto il collegamento,
- il sistema al quale si è collegato (indirizzo IP),
- data e ora di inizio collegamento,
- data e ora di fine collegamento,
- eventuale motivazione del collegamento.

L'efficacia e la rapidità dell'intervento beneficiano grandemente della possibilità per il Fornitore di realizzare collegamenti diretti tra le proprie postazioni e i sistemi dell'Utente oggetto dell'intervento.

Per questo motivo il Fornitore mette a disposizione del Cliente le sue competenze e la sua consulenza per realizzare collegamenti LAN-to-LAN.

Se il Cliente non è in grado di realizzare un collegamento LAN-to-LAN, il Fornitore è in condizioni di farsi carico, utilizzando strumenti e software di sua proprietà, della gestione delle credenziali personali di accesso e della registrazione delle informazioni sopra elencate in piena ottemperanza dei requisiti normativi relativi alla gestione delle credenziali di accesso.

L'accesso tramite rete privata virtuale client-to-LAN mediante collegamento con credenziali personali di autenticazione e autorizzazione e tracciamento degli accessi gestito dal Cliente è dal punto di vista operativo, decisamente sconsigliato

poiché comporta potenzialmente elevati costi di gestione per il Cliente stesso ed un decremento del livello generale di sicurezza dei dati, derivanti entrambi dall'esigenza di generare un elevato numero di credenziali aggiuntive (tutte nuove potenziali vie di accesso ai dati) per tutti gli operatori di Dedalus che hanno l'incarico di effettuare gli interventi di trasmissione dati. Si tenga inoltre presente che non possono essere gestite richieste di accessi client-to-LAN per singoli linee di prodotto; inoltre il Fornitore non potrà accettare il rilascio da parte del Cliente di un limitato numero di credenziali personali.

Se il Cliente non intende avvalersi della soluzione proprietaria del Fornitore per la gestione delle credenziali potrà essere concordato eccezionalmente un collegamento client-to-LAN con un solo certificato il cui intestatario sia direttamente DEDALUS S.p.A., in qualità di "Responsabile" secondo quanto citato all' art. 29 del decreto 193/2003 In questo caso il Fornitore si assume l'onere dell'identificazione personale degli incaricati, gestendo in proprio le credenziali di accesso, e di tracciare gli accessi che i suoi incaricati effettuano alla rete del Cliente.

Il Fornitore dichiara che per la connessione client-to-LAN utilizzerà preferenzialmente il software OpenVPN. L'adozione di software differenti da parte del Cliente potrebbe portare a situazioni di incompatibilità nella configurazione delle postazioni adibite dal Fornitore per il controllo remoto. Queste situazioni di incompatibilità verranno comunicate al Cliente, una volta ricevuti il software di collegamento e le relative specifiche tecniche. Il Cliente in questi casi collaborerà diligentemente con il Fornitore per rimuovere queste incompatibilità tecniche, riconoscendo che queste potrebbero avere influenza sulle condizioni contrattuali.

## ALLEGATO (A3): CONDIZIONI GENERALI DEI SERVIZI PROFESSIONALI

### 1. PREMESSA

Le presenti condizioni generali (di seguito le "Condizioni Generali") hanno per oggetto la definizione dei termini contrattuali che regolano la fornitura al **Cliente** da parte di Dedalus S.p.A (in seguito denominato "Fornitore"), con addebito a consuntivo, (in seguito denominato "Addebito a consuntivo"), dei servizi professionali tecnico applicativi (in seguito denominato "Servizi Professionali") sui programmi applicativi (in seguito denominato "Programmi"), già operanti presso una o più unità operative del **Cliente** (in seguito denominato "Utenti/e") o sul **Sistema** definito come il complesso dei **Programmi** e, se esplicitamente incluso nel presente Contratto, delle apparecchiature hardware, del software di base e DBMS utilizzati dagli **Utenti** per l'uso dei **Programmi** (in seguito denominato "Sistema").

#### 1.1 Accettazione delle Condizioni Generali

L'accettazione da parte del Cliente di una offerta del Fornitore (di seguito l'"Offerta") costituisce integrale accettazione anche delle presenti Condizioni Generali, purché richiamate in Offerta.

L'insieme delle presenti Condizioni Generali e dell'Offerta di Servizi Professionali è nel seguito definita "Contratto Quadro".

### 2. ACQUISTO ED EROGAZIONE DEI SERVIZI PROFESSIONALI

Per poter utilizzare i Servizi Professionali, il Cliente, in riferimento ad una determinata Offerta del Fornitore, è tenuto ad ordinare a priori una quantità di Servizi Professionali per un importo minimo (di seguito definito **Budget**), anche riferito ad una singola applicazione (linea di prodotto), a copertura economica dei singoli servizi richiesti dal Cliente fino a concorrenza dell'importo stanziato con il Budget.

Con l'emissione dell'ordine il Cliente non assume nessun impegno ad utilizzare i Servizi Professionali.

Senza il consenso scritto del Cliente il Budget non sarà disponibile come copertura economica per l'erogazione di Servizi Professionali resi dopo il termine dell'anno solare in cui è stato emesso l'ordine del Cliente.

L'indicazione nell'Offerta del Fornitore, anche se ripetuta nell'ordine del Cliente, della suddivisione dei Servizi Professionali per modalità di erogazione o per tipo di attività resa, come di seguito definiti, deve intendersi unicamente allo scopo di:

- determinare il Budget ordinato che sarà considerato dal Cliente e dal Fornitore disponibile fino ad esaurimento per la copertura economica dell'Addebito a consuntivo di Servizi Professionali, resi nell'arco dell'anno solare in cui l'ordine è emesso;
- definire il valore delle tariffe unitarie da applicare ai Servizi Professionali, che può avere differenti valori per linea prodotto, modalità di erogazione e tipo di attività e figura professionale.

L'Addebito delle spese verrà effettuato a consuntivo e andrà ad erodere l'importo disponibile fino ad esaurimento del Budget secondo le modalità descritte nel seguito delle presenti Condizioni Generali.

Qualora, ad insindacabile giudizio del Fornitore, il Budget disponibile non sia sufficiente alla copertura di una specifica richiesta di esecuzione di Servizi Professionali, il Fornitore potrà non erogare i Servizi Professionali e rimandare la pianificazione dell'attività fino al ricevimento di un nuovo ordine di Budget ritenuto dal Fornitore sufficiente a coprire economicamente l'attività richiesta.

Dedalus S.p.A. con Socio Unico

Sede Legale: Via di Collodi 6/c - 50141 Firenze • Tel. +39 055 42471 • Fax +39 055 451660 • info@dedalus.eu • www.dedalus.eu

Capitale sociale € 11.634.062 i.v. • R.E.A. Firenze 591564

Codice fiscale, partita iva e registro imprese 05994810488



## **2.1 Modalità di erogazione del Servizio**

A suo insindacabile giudizio il Fornitore può richiedere al Cliente che l'erogazione di uno specifico Servizio Professionale, nel seguito denominato Intervento, avvenga a seguito di una richiesta scritta del Cliente o su accettazione scritta da parte del Cliente di una proposta di attività presentata per iscritto dal Fornitore.

L'erogazione di un Intervento avviene previa pianificazione concordata con il Cliente.

In relazione alla natura dell'Intervento, i Servizi Professionali potranno essere svolti, ad insindacabile giudizio del Fornitore, con **Attività in sede**, ossia svolta presso una delle sedi del Fornitore, e/o con **Attività on site**, ossia svolta presso un Utente, e comprendere uno o più tipi di attività.

Se non diversamente indicato per iscritto dal Fornitore, eventuali stime comunicate al Cliente sulla quantità e tipo di attività, sulla modalità di esecuzione e sulla durata dell'Intervento non saranno vincolanti nell'esecuzione dell'Intervento stesso. Il vincolo sulla stima, indicato autonomamente dal Fornitore, dovrà chiaramente specificare a quale attività si riferisce e dovrà esporre l'importo che verrà addebitato sul Budget a conclusione di quell'attività.

### **Attività in sede**

Le attività in sede avvengono durante l'**Orario di lavoro (dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi)**.

### **Attività on site**

Gli Interventi eseguiti dal personale del Fornitore presso gli Utenti vengono definiti **Accessi**. Un Accesso è un intervento che si conclude nell'ambito di una giornata.

Le attività avvengono durante l'**Orario di lavoro (dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi)** per una durata massima di 7 ore per singolo Accesso; qualora particolari esigenze richiedessero l'erogazione dell'intervento on site al di fuori di queste fasce orarie, modalità e tariffe specifiche dovranno essere concordate tra le parti e riportate nel Contratto di fornitura del servizio.

Tutti gli Accessi dovranno essere rendicontati a cura del Fornitore su rapporti di attività con le informazioni relative all'attività svolta; ciascun rapporto di attività dovrà essere firmato da personale del Cliente e del Fornitore.

## **2.2 Tipi di attività rese con i Servizi Professionali**

Forniamo nel seguito, a titolo di esempio, un elenco non esaustivo delle attività, che possono essere oggetto dei Servizi Professionali:

- sviluppi e/o modifiche ed implementazioni ai Programmi.
- consulenze e/o interventi di correzione errori non dipendenti dai nostri Programmi.
- istruzioni operative sull'uso dei Programmi.
- installazione, test e collaudo di Programmi su nuove postazioni di lavoro.
- ripristino delle condizioni operative della singola postazione di lavoro o del Sistema a seguito di correzione del software per problemi non dipendenti dai Programmi.
- supporto e affiancamento del personale del Cliente per l'avvio di nuove funzionalità.
- installazione, test e collaudo nuove personalizzazioni dei Programmi.
- installazione, test, e collaudo nuove release dei Programmi e riallineamento archivi.
- interventi di tuning di Sistema e ottimizzazione del Data base.
- attività di formazione e istruzione all'uso dei Programmi
- analisi di nuove implementazioni e/o nuovi progetti.
- gestione dell'ambiente di test, ovvero, l'allestimento e la configurazione e il mantenimento di un ambiente di hardware e software di base in grado di ospitare le applicazioni del Fornitore.
- pianificazione e coordinamento delle attività di test con definizione dei casi prova specifici,

produzione della documentazione specifica.

- deployment in ambiente di produzione delle nuove implementazioni rilasciate in ambiente di test.
- coordinamento delle persone di *Presidio* concordata con la Direzione aziendale.
- organizzazione del progetto in sottoprogetti e gruppi di lavoro.
- pianificazione dei servizi di attività professionali.

### 3. DICHIARAZIONI

Ai fini dell'esecuzione del Contratto, il Cliente dichiara di consentire pieno e libero accesso al Sistema, senza onere alcuno per il Fornitore e al personale incaricato dal Fornitore alla effettuazione dei Servizi professionali previsti dal Contratto.

### 4. ESCLUSIONI

Sono espressamente escluse dal Contratto le prestazioni derivanti da:

- modifiche alla configurazione dei Programmi avvenute senza accordo con il Fornitore, ovvero, non avvalendosi dei Servizi Professionali compresi nel presente Contratto;
- sostituzione di componenti o modifiche alla configurazione del Sistema non autorizzate dal Fornitore;
- modifiche ai Programmi da parte di personale non espressamente autorizzato dal Fornitore;
- interventi di assistenza sull'uso dei Programmi o di manutenzione dei Programmi svolti da personale non espressamente autorizzato dal Fornitore.

### 5. RESPONSABILITÀ

Il Fornitore dichiara di aver adeguato le proprie procedure operative e istruzioni di lavoro alle disposizioni di legge in materia di sicurezza e protezione dei dati e si impegna a mantenerle adeguate alle nuove disposizioni che entreranno in vigore durante il periodo contrattuale.

In ottemperanza alle vigenti norme sulla sicurezza sul lavoro, per garantire la sicurezza dei lavoratori coinvolti nelle attività dei servizi professionali, il Cliente si impegna a trasmettere contestuale all'ordine l'eventuale documentazione relativa alla sicurezza sul lavoro sui rischi specifici dei luoghi della/e sede/i presso i quali sarà svolta l'attività e/o per le attività interferenti (DUVRI, ecc.), che risulti necessaria ad assicurare le migliori condizioni di lavoro a tutela della integrità psico-fisica dei lavoratori chiamati ad operarvi.

Il Fornitore non potrà essere in alcun caso ritenuto responsabile per eventuali disservizi dovuti a limitazioni di qualsiasi tipo (orario, funzionalità, accesso ai dati ecc.) derivanti dalle procedure e disposizioni impartite dal Cliente.

In nessun caso il Fornitore potrà essere considerato responsabile di danni diretti o indiretti, quali a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, perdite di dati o perdite di produzione comunque subiti dal Cliente a causa dell'utilizzo o del non utilizzo del Servizio, salvo i limiti inderogabili di legge.

Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile qualora il Servizio non potesse essere reso in modo adeguato per cause oggettivamente non prevedibili e/o non riscontrabili e comunque a lui non imputabili direttamente, quali a mero titolo esemplificativo e non esaustivo guasti delle linee di comunicazione telefonica o di trasmissione dati che collegano il Cliente con il Fornitore, ritardi di qualsiasi natura dei mezzi di trasporto utilizzati per recarsi presso il Cliente.

Il Fornitore non potrà in alcun modo essere ritenuto responsabile per eventuali violazioni e/o danni di qualsiasi natura derivanti dall'inosservanza, in tutto o in parte, da parte del Cliente o soggetti ad esso collegati o da esso controllati, delle modalità di collegamento per l'assistenza in trasmissione dati previste dal presente Contratto e meglio dettagliate in Appendice 1.

Qualsiasi contestazione relativa alle modalità di prestazione del Servizio dovrà essere indirizzata dal Cliente al Fornitore in forma scritta a mezzo raccomandata A.R. entro sessanta giorni, pena la decadenza, dal

verificarsi del fatto che ha dato origine alla contestazione.

## 6. INQUADRAMENTO DELLE ATTIVITÀ RISPETTO AL D.LGS 196/2003

La particolare delicatezza dei dati trattati per mezzo dei Sistemi oggetto del Contratto impone un alto livello di attenzione per garantire il pieno rispetto degli obblighi imposti dalla normativa in vigore in tema di protezione dei dati personali e dai provvedimenti dell'Autorità Garante laddove applicabili.

A tal proposito, per quanto concerne l'attribuzione di incarichi e responsabilità si rileva che alcune attività connesse all'esecuzione del Contratto (p.e. aggiornamento, manutenzione ed assistenza) comportano la possibilità di accesso da parte del Fornitore ai dati trattati dal Cliente con i Sistemi oggetto del Contratto.

Ai sensi degli artt. 4, comma 1, lettera f) e 28 del d.lgs. 196/2003, il Cliente è l'unico titolare del trattamento dei dati personali (anche sensibili) presenti sui Sistemi informatici, in quanto è l'unico soggetto che esercita un potere decisionale sulle finalità e sulle modalità del trattamento dei suddetti dati, ivi compreso il profilo della sicurezza.

Dalla suindicata titolarità consegue, altresì, l'applicazione nei confronti del Cliente di quanto previsto dall'Autorità Garante nel Provvedimento del 27 novembre 2008 in materia di amministratori di sistema e s.m.i. A tal scopo il Cliente è obbligato a adottare idonee cautele volte a prevenire e ad accertare eventuali accessi non consentiti ai dati personali presenti su detti sistemi, in specie quelli realizzati con l'abuso della qualità di amministratore di sistema.

Tutto quanto premesso, il Cliente ha valutato l'attribuzione di funzioni tecniche in capo al Fornitore corrispondenti ovvero assimilabili a quelle di amministratore di sistema e, pertanto, procede a nominare il Fornitore responsabile esterno ai sensi dell'art. 29 del d.lgs. 196/2003, così come indicato nell'allegato "Atto di nomina responsabile del trattamento dati personali servizio di assistenza manutenzione software e attività di presidio".

Il Responsabile così individuato dovrà porre in essere le attività che si rendano necessarie per garantire la sicurezza dei sistemi del Cliente, secondo quanto richiesto dal medesimo e con riferimento all'esecuzione dei compiti specificamente demandati dal presente contratto.

Il Cliente si impegna altresì a mantenere indenne il Fornitore da ogni eventuale pretesa di terzi in caso di mancato rispetto della normativa in materia di Privacy, fatti salvi gli obblighi e gli adempimenti posti in capo al Fornitore per il tramite dell'atto di nomina suddetto.

## 7. INQUADRAMENTO RISPETTO L'ART. 3 LEGGE 136 DEL 13.AGOSTO 2010 PER LA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

In applicazione alle disposizioni dell'art. 3 della legge 136 del 13 Agosto 2010 entrata in vigore il 07 Settembre 2010, per assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari finalizzata a prevenire infiltrazioni criminali, gli appaltatori, i subappaltatori e i sub contraenti della filiera delle imprese interessati ai lavori alle forniture e ai servizi pubblici devono utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali dedicati, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche.

Tutti i movimenti finanziari relativi ai lavori, ai servizi e alle forniture pubbliche devono essere registrati sui conti correnti dedicati accesi presso banche o presso la società Poste Italiane Spa.

Atteso, quindi, che il rapporto contrattuale che si verrà a creare tra il Fornitore e il Cliente è da intendersi automaticamente integrato con le clausole di tracciabilità previste dai commi 8 e 9 dell'art. 3 della citata legge, il fornitore si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari trasmettendo tempestivamente i dati identificativi del conto corrente dedicato ( o più di uno ), sul quale dovranno essere effettuate le transazioni finanziarie tra le parti relative all'ordine in oggetto, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso. Tale comunicazione verrà fatta nei modi e nei tempi comunicati dal Cliente a seguito dell'emissione dei codici CIG (*codice identificativo di gara*), e Cup (*codice unico di progetto*) associati ad ogni fattispecie contrattuale obbligatori a prescindere dall'importo e dalla natura della spesa.

## 8. CONDIZIONI DI FORNITURA, CORRISPETTIVI, PAGAMENTO

I Servizi Professionali proposti con stima vincolante, indicata per iscritto dal Fornitore, saranno addebitati in misura pari all'importo specificato nella stima.

Con l'eccezione dei Servizi Professionali proposti con stima vincolante, indicata per iscritto dal Fornitore, le attività erogate saranno addebitate al Cliente a consuntivo applicando i criteri di seguito descritti:

- L'importo da addebitare verrà calcolato applicando le tariffe indicate in offerta che potranno essere differenziate per linea di prodotto, per modalità di erogazione e per tipo di attività e figura professionale.
- Per le attività on site l'importo da addebitare sarà calcolato moltiplicando la tariffa relativa al singolo Accesso per il numero di Accessi eseguiti.
- Per le attività in sede l'addebito verrà calcolato a moduli di 4 ore con arrotondamento al modulo successivo alla durata effettiva dell'intervento. L'importo da addebitare sarà pari al numero di moduli calcolati per la tariffa a moduli indicata in offerta. Qualora per le attività in sede l'offerta riporti una tariffa a giornata, essa si intenderà equivalente a quella per due moduli come sopra descritti.

I Servizi Professionali saranno fatturati con periodicità mensile, trimestrale o annuale a insindacabile discrezione del Fornitore. In occasione della fatturazione periodica il Fornitore presenterà al Cliente un rendiconto delle attività svolte per gli importi fatturati.

Tutti gli importi indicati nel contratto sono al netto dell'IVA o di ogni altra imposta statale o locale.

Il mancato pagamento nei termini stabiliti darà facoltà al Fornitore di sospendere l'erogazione dei Servizi Professionali in corso di esecuzione con effetto immediato, anche se non pertinenti l'intervento o gli interventi per i quali avviene il mancato pagamento, e senza che ciò pregiudichi ulteriori azioni per il recupero del credito, né che questo autorizzi il recesso da parte del Cliente.

Qualora il Cliente non rispetti i termini di pagamento indicati nelle fatture emesse dal Fornitore, dal giorno successivo alla scadenza il Cliente sarà tenuto al pagamento di interessi moratori senza necessità di previa costituzione in mora, ai sensi di quanto previsto dal decreto legislativo 9 ottobre 2002 n. 231, così come modificato dall'art.4 del D.Lgs. 192/2012. In caso di persistente inadempimento del Cliente nell'effettuare i pagamenti, il Fornitore si riserva il diritto di sollevare eccezione d'inadempimento ex art. 1460 cod. civ. senza che l'interruzione della prestazione resa assumere rilievo, di interruzione di pubblico servizio.

## 9. NORME PARTICOLARI – LIMITAZIONI

### Copie di salvataggio

Il Cliente dovrà conservare con cura la versione dei programmi consegnati e l'eventuale software di base del Sistema se consegnati dal Fornitore e dovrà effettuare costantemente le copie di salvataggio dei dati sui quali i Programmi operano e verificarne l'integrità, secondo le istruzioni impartite dal Fornitore e comunque in osservanza delle disposizioni di legge in materia di sicurezza dei dati, per consentire al Fornitore il ripristino tempestivo della funzionalità del Sistema in caso di guasto o di danni involontari causati da interventi in assistenza sul sistema. In caso contrario, il Fornitore potrà intervenire solo dopo il ripristino delle condizioni sopra specificate.

### Collegamento telematico per Interventi in trasmissione dati

Per consentire l'espletamento degli Interventi in trasmissione dati, il Cliente dovrà mettere a disposizione del Fornitore un accesso telematico alla sua rete locale, o quantomeno ai segmenti o nodi di essa che interessano i servizi degli Utenti presso i quali operano i Programmi.

Le condizioni per effettuare Interventi in trasmissione dati sono descritte dettagliatamente in **Appendice 1**.

Se il Cliente propone un accesso con caratteristiche diverse da quelle indicate, queste dovranno essere preventivamente valutate dal Fornitore in termini di praticabilità tecnica e, qualora dovessero risultare meno

efficienti e/o più onerose per lo svolgimento dell'intervento, il Fornitore si riserva di riportare in offerta l'eventuale incremento delle tariffe proposte.

**Affidamento a terzi dell'esecuzione dei servizi**

Per l'effettuazione del Servizio, il fornitore si riserva la facoltà di affidare attività specifiche a lavoratori autonomi in possesso della competenza e delle risorse necessarie, siano essi interni o esterni alla medesima organizzazione del Fornitore, senza che ciò costituisca subappalto. Per il subappalto si fa rinvio a quanto previsto dall'art. 118 del D. Lgs 163/2006 e s.m.

**10. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

Il Contratto è regolato dalla legge italiana e dovrà essere interpretato in conformità alla legge medesima. Qualsiasi controversia relativa alla interpretazione od esecuzione del Contratto o comunque conseguente al rapporto di consulenza, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Firenze.

**11. DISPOSIZIONI GENERALI**

I singoli contratti di fornitura di Servizi sono regolati dalle pattuizioni di volta in volta intercorse e trasfuse nell'offerta del Fornitore accettata dal Cliente nonché dalle presenti Condizioni Generali. Eventuali progressi accordi verbali o scritti intercorsi fra Fornitore e Cliente si intenderanno così sostituiti ed abrogati. Eventuali successive modifiche contrattuali non avranno efficacia ove non espressamente pattuite per iscritto.

Ciascuna disposizione del Contratto e delle presenti Condizioni Generali nel loro insieme sono il frutto delle specifiche trattative intervenute tra le Parti, che ne hanno vagliato attentamente ed approvato specificatamente il contenuto per cui il Fornitore si riserva pertanto il diritto di rifiutare un ordine del Cliente contenente condizioni e termini difformi dall'Offerta e/o dalle Condizioni Generali.

Qualora una qualsiasi clausola delle presenti Condizioni Generali dovesse essere giudicata invalida o inefficace, tale invalidità o inefficacia non comprometterà la validità delle restanti clausole che continueranno ad avere piena efficacia. Inoltre, le Parti si impegnano a sostituire la previsione illegittima, invalida e/o inapplicabile con una previsione che abbia il contenuto e lo scopo perseguito da quella sostituita e sia conforme alla legge.

Le comunicazioni fra le parti inerenti ai propri rapporti contrattuali dovranno avvenire per iscritto e, salvi i casi in cui sia espressamente prevista una forma particolare, potranno essere effettuate mediante posta ordinaria o raccomandata, telefax o posta elettronica, agli indirizzi che ciascuna delle parti avrà cura di fornire all'altra per iscritto in maniera completa e tempestiva, anche in caso di eventuali successive modifiche

Letto, approvato e sottoscritto.

Luogo e data \_\_\_\_\_

Il Cliente  
(TIMBRO E FIRMA)

Il Fornitore  
**DEDALUS S.P.A.**  
Via di Collodi, 6/C  
50141-FIRENZE (FI)  
C.P. P.IVA 05994810488

Le Parti si danno atto che tutte le clausole di questo Contratto, incluse le sue appendici, sono state liberamente e direttamente negoziate tra le Parti stesse e che, pertanto, non è applicabile alla fattispecie il disposto di cui agli articoli 1341 e 1342 né l'art. 1370 del codice civile.

Letto, approvato e sottoscritto.

Luogo e data \_\_\_\_\_

Il Cliente  
(TIMBRO E FIRMA)

Il Fornitore  
**DEDALUS S.P.A.**  
Via di Colodi, 6/C  
50141 - FIRENZE (FI)  
C.P. P.IVA 05994810488

## Appendice 1

### *Modalità per interventi in teleassistenza*

L'efficacia e la rapidità degli interventi in trasmissione dati richiedono la disponibilità di un collegamento diretto tra la sede del Fornitore e quella degli Utenti, con caratteristiche di banda trasmissiva idonee.

Per consentire l'espletamento degli interventi in trasmissione dati, il Cliente dovrà mettere a disposizione del Fornitore un sistema di accesso diretto alla rete locale degli Utenti, o quantomeno ai segmenti o nodi di essa che interessano i Sistemi oggetto del Contratto.

Il collegamento avverrà esclusivamente mediante l'utilizzo del protocollo TCP e dovrà prevedere un collegamento in rete privata virtuale stabilita attraverso l'Internet, principalmente nella modalità LAN-to-LAN.

In tutti i casi il Cliente dovrà garantire al Fornitore una banda di accesso simmetrica garantita di almeno 512 Kilobit al secondo (512Kbps).

In caso di conflitti di indirizzo tra la rete locale del Fornitore e del Cliente, la soluzione tecnica non potrà prevedere la necessità, per il Fornitore, di modificare il piano di indirizzamento TCP/IP della propria rete locale.

Le modalità per gli interventi in trasmissione dati dovranno garantire tutti gli interventi necessari alla diagnosi e alla soluzione del problema, ivi compreso il controllo completo di una o più stazioni di lavoro del Sistema mediante un software di controllo remoto fornito in comodato d'uso dal Fornitore o messo a disposizione dal Cliente. In quest'ultimo caso, il Cliente è tenuto a mettere a disposizione del Fornitore un numero sufficiente di licenze d'uso e di copie del programma di controllo remoto che ha scelto di utilizzare, oltre alla necessaria documentazione d'uso. Inoltre ogni collegamento avverrà sotto la sorveglianza di un addetto designato dal Cliente.

Si esclude l'utilizzo di credenziali di accesso basate su dispositivi hardware ("token") che comportano rilevanti rischi di smarrimento, scambio, guasto o in generale non disponibilità al momento della necessità di intervento.

In caso di indisponibilità delle credenziali di accesso o di impedimenti al loro utilizzo, il Fornitore non potrà garantire il rispetto delle condizioni contrattuali.

### Accesso in rete privata virtuale (VPN) mediante collegamento diretto LAN-to-LAN tra le reti del Cliente e del Fornitore con credenziali personali di autenticazione e autorizzazione

In questo tipo di collegamento le reti locali del Fornitore e del Cliente sono interconnesse in modo permanente attraverso un collegamento virtuale sicuro realizzato attraverso l'Internet. Il Cliente controlla, attraverso le impostazioni dei dispositivi sui quali è attestato il collegamento dal suo lato, i privilegi di accesso comuni a tutti gli incaricati del Fornitore. Il Fornitore si fa carico in questo caso dell'identificazione personale degli incaricati, gestendo in proprio le credenziali di accesso, e di tracciare gli accessi che i suoi incaricati effettuano alla rete del Cliente. Per ogni accesso verranno registrati:

- l'incaricato che ha richiesto il collegamento,
- il sistema al quale si è collegato (indirizzo IP),
- data e ora di inizio collegamento,
- data e ora di fine collegamento,
- eventuale motivazione del collegamento.

L'efficacia e la rapidità dell'intervento beneficiano grandemente della possibilità per il Fornitore di realizzare collegamenti diretti tra le proprie postazioni e i sistemi dell'Utente oggetto dell'intervento.

Per questo motivo il Fornitore mette a disposizione del Cliente le sue competenze e la sua consulenza per realizzare collegamenti LAN-to-LAN.

Se il Cliente non è in grado di realizzare un collegamento LAN-to-LAN, il Fornitore è in condizioni di farsi carico, utilizzando strumenti e software di sua proprietà, della gestione delle credenziali personali di accesso e della registrazione delle informazioni sopra elencate in piena ottemperanza dei requisiti normativi relativi alla gestione delle credenziali di accesso.

L'accesso tramite rete privata virtuale client-to-LAN mediante collegamento con credenziali personali di autenticazione e autorizzazione e tracciamento degli accessi gestito dal Cliente è dal punto di vista operativo, decisamente sconsigliato poiché comporta potenzialmente elevati costi di gestione per il Cliente stesso ed un decremento del livello generale di sicurezza dei dati, derivanti entrambi dall'esigenza di generare un elevato numero di credenziali aggiuntive (tutte nuove potenziali vie di accesso ai dati) per tutti gli operatori di Dedalus che hanno l'incarico di effettuare gli interventi di trasmissione dati. Si tenga inoltre presente che non possono essere gestite richieste di accessi client-to-LAN per singoli linee di prodotto; inoltre il Fornitore non potrà accettare il rilascio da parte del Cliente di un limitato numero di credenziali personali.

Se il Cliente non intende avvalersi della soluzione proprietaria del Fornitore per la gestione delle credenziali potrà essere concordato eccezionalmente un collegamento client-to-LAN con un solo certificato il cui intestatario sia direttamente DEDALUS S.p.A., in qualità di "Responsabile" secondo quanto citato all' art. 29 del decreto 193/2003 In questo caso Il Fornitore si assume l'onere dell'identificazione personale degli incaricati, gestendo in proprio le credenziali di accesso, e di tracciare gli accessi che i suoi incaricati effettuano alla rete del Cliente.

Il Fornitore dichiara che per la connessione client-to-LAN utilizzerà preferenzialmente il software OpenVPN. L'adozione di software differenti da parte del Cliente potrebbe portare a situazioni di incompatibilità nella configurazione delle postazioni adibite dal Fornitore per il controllo remoto. Queste situazioni di incompatibilità verranno comunicate al Cliente, una volta ricevuti il software di collegamento e le relative specifiche tecniche. Il Cliente in questi casi collaborerà diligentemente con il Fornitore per rimuovere queste incompatibilità tecniche, riconoscendo che queste potrebbero avere influenza sulle condizioni contrattuali.

Redigere su carta intestata del Titolare del trattamento

**ALLEGATO (A4): ATTO DI NOMINA RESPONSABILE TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

**SERVIZIO DI ASSISTENZA MANUTENZIONE SOFTWARE E ATTIVITA' DI PRESIDIO**

La società \_\_\_\_\_, con sede legale in (cap. \_\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ (prov. \_\_\_\_\_), Via \_\_\_\_\_, n. \_\_\_\_\_, nella persona del legale rappresentante pro-tempore, Sig. \_\_\_\_\_, nella sua qualità di Titolare del trattamento dei personali ai sensi degli artt. 4 e 28 del D.lgs. n. 196/2003 e s.m.i. (d'ora innanzi anche "Titolare"), con il presente atto

**premesse che:**

- in data \_\_\_\_\_, il Titolare ha stipulato con la società Servicelife S.r.l., con sede legale in (09123) Cagliari (CA), via dell'Artiginato 14, nella persona del legale rappresentante, il contratto di assistenza manutenzione software dei programmi applicativi operanti presso una o più unità operative del Titolare, a cui per gli effetti della presente scrittura integralmente si rimanda;
- il predetto servizio e le relative attività comportano il trattamento dei dati personali di cui la società \_\_\_\_\_ è Titolare, soggetti all'ambito applicativo del D.lgs. n. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali);
- Servicelife S.r.l. è dotata dell'esperienza e delle capacità e delle strutture richieste dall'art 29 del D.lgs. n. 196/2003 e s.m.i. per assolvere le funzioni di "Responsabile del trattamento dei dati personali" e idonee e garantire il pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza;
- segnatamente, per l'esecuzione dei suddetti compiti, Servicelife S.r.l. è preposta dal Titolare a svolgere determinate operazioni relative alla sicurezza dei sistemi che possono comportare indirettamente trattamento sui detti dati personali o conoscenza incidentale dei dati;
- il Titolare è tenuto a rispettare le misure minime di sicurezza di cui all'Allegato B del D.lgs. 196/2003 e s.m.i. oltre che le misure ritenute idonee per i trattamenti di particolare rilievo;
- in forza del provvedimento del 27 novembre 2008 (pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 300 del 24 dicembre 2008), l'Autorità garante per la protezione dei dati personali prescrive ai soggetti pubblici e privati l'adeguamento delle misure di sicurezza già in uso con l'adozione di altre e ulteriori finalizzate al corretto svolgimento delle funzioni degli amministratori di sistema impiegati nell'esercizio delle attività svolte dagli stessi;
- ai sensi e per gli effetti degli artt. 15 e 169 del D.lgs. n. 196/2003 e s.m.i., dalla mancata o inadeguata predisposizione delle misure di sicurezza derivano responsabilità anche di ordine penale e civile;
- il Provvedimento suddetto prevede la possibilità di delegare specifiche funzioni inerenti la sua adozione ad un soggetto in qualità di Responsabile ADS;
- l'art. 29 del D.lgs. n. 196/2003 e s.m.i. riconosce al Titolare del trattamento la facoltà di nominare uno o più responsabili del trattamento dei dati previa specifica indicazione analitica dei compiti affidati, scegliendo questi tra soggetti, persone fisiche e giuridiche, che, per esperienza, capacità ed affidabilità forniscano idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza.

**Tutto ciò premesso**

**Redigere su carta intestata del Titolare del trattamento**

il Titolare, come in epigrafe individuato e rappresentato, con la presente, ai sensi e per gli effetti dell'art. 29 del D.lgs. n. 196/2003 e s.m.i.

**nomina la**

società Servicelife S.r.l. quale

**Responsabile Amministratore di Sistema.**

Servicelife S.r.l., d'ora innanzi anche il Responsabile ADS

**accetta la nomina**

e conferma la diretta e approfondita conoscenza degli obblighi che si assume in relazione al dettato normativo. In particolare, il Responsabile ADS dichiara di aver ricevuto, esaminato e compreso le istruzioni di trattamento di seguito impartite dal Titolare, ai sensi dell'art. 29 del D.lgs. n. 196/2003 e s.m.i., alle quali dovrà attenersi nell'esecuzione dell'incarico, e cioè questi dovrà:

1. individuare, selezionare in base a caratteristiche di esperienza, capacità e affidabilità, e nominare per iscritto gli incaricati ADS interni alla propria struttura societaria in base all'articolazione dei sistemi informatici gestiti e nel rispetto di quanto disposto dal Garante nel Provvedimento Generale del 27 novembre 2008 sopra detto;
2. compatibilmente con quanto tecnicamente di propria competenza, garantire l'applicazione, sui sistemi informatici utilizzati per espletare il servizio di assistenza e manutenzione software, delle norme di sicurezza previste dalla normativa in parola, in particolare da provvedimenti a carattere generale del Garante per la protezione dei dati personali e dagli artt. 31-32-33-34-35-36 del D.lgs. 196/2003 e s.m.i. e descritte dall'allegato B "Disciplinare tecnico" allo stesso Decreto;
3. impostare, gestire e tenere aggiornato, limitatamente ai sistemi utilizzati per espletare il servizio di assistenza e manutenzione dei software del Titolare, un elenco amministratori di sistema tale da consentire al Titolare l'attribuzione di profili di autenticazione univoci;
4. adottare e rispettare le misure di sicurezza indicate e predisposte dal Titolare del trattamento ed altresì individuare misure di sicurezza ulteriori rispetto a quelle già in uso che dovessero essere ritenute necessarie per garantire congruo livello di protezione dei dati personali indirettamente conosciuti per espletare il servizio di assistenza e manutenzione, secondo la normativa applicabile;
5. con riferimento alle operazioni effettuate sui software, proteggere, per quanto tecnicamente di propria competenza, gli strumenti hardware e software utilizzati dal titolare contro il rischio di intrusione ad opera di programmi di cui all'art. 615 *quinquies* codice penale mediante idonei programmi la cui efficacia ed aggiornamento siano verificati con cadenza almeno semestrale.
6. limitatamente alla titolarità tecnica dei sistemi operativi in uso, effettuare l'aggiornamento dei medesimi;
7. limitatamente al personale interno e per quanto tecnicamente di propria competenza, vigilare sul corretto utilizzo dei sistemi usati per espletare il servizio di assistenza e manutenzione dei software;
8. assicurare la custodia delle credenziali per la gestione dei sistemi di autenticazione e di autorizzazione attribuiti dal Titolare del trattamento;
9. qualora ne venga a conoscenza nell'espletamento delle attività oggetto del contratto o indirettamente nell'esecuzione delle medesime, informare il Titolare circa il verificarsi di eventuali violazioni dei dati personali (data breach) o incidenti informatici (accessi abusivi, azioni di malware, etc.) che possano esporre a rischi di violazione dei dati;
10. istruire gli incaricati interni alla propria struttura societaria sulle modalità da adottare per formare, aggiornare, mantenere segrete e custodire le credenziali di autenticazione assegnate dal Titolare o dai suoi responsabili/incaricati; impartire a tutti gli incaricati appartenenti alla propria struttura, istruzioni organizzative e tecniche;

### Redigere su carta intestata del Titolare del trattamento

11. riportare in un documento interno da mantenere aggiornato e disponibile, in caso di accertamenti anche da parte del Garante, la lista degli ADS autorizzati ad accedere ai sistemi del Titolare;
12. vigilare sul rispetto delle istruzioni impartite agli ADS interni alla propria struttura societaria, sovrintendendo alle operazioni loro affidate nell'ambito di operatività consentito dal loro profilo di autorizzazione, ammonendoli, soprattutto, a mantenere l'assoluto riserbo sui dati personali di cui vengono a conoscenza, anche incidentalmente o per caso fortuito, in ragione dell'esercizio delle funzioni assegnate;
13. vigilare sul rispetto delle misure di sicurezza da parte dei soggetti nominati incaricati ADS interni alla propria struttura societaria e controllare affinché gli stessi modifichino la password di amministratore con cadenza almeno trimestrale qualora tecnicamente richiesto dal Titolare o tempestivamente in caso di violazione della riservatezza dei dati personali;
14. tenere presente, ed informare in tal senso anche gli incaricati ADS interni alla propria struttura societaria che prestano il servizio di assistenza e manutenzione, che sono attivi sistemi idonei alla registrazione degli accessi logici ai sistemi di elaborazione e agli archivi elettronici installati dal Titolare;
15. informare gli incaricati ADS interni alla propria struttura societaria che con cadenza almeno annuale, l'operato di tutti gli amministratori di sistema che prestano il servizio di assistenza e manutenzione è oggetto di un'attività di verifica da parte del Titolare utile a controllare la sua rispondenza alle misure organizzative, tecniche e di sicurezza rispetto ai trattamenti dei dati personali previste dalle norme vigenti. A tal fine si precisa che l'obbligo di predisporre la relazione annuale grava sul Titolare del trattamento, fermo restando l'obbligo del Responsabile esterno di rilasciare le informazioni necessarie per quanto tecnicamente di propria competenza;
16. coadiuvare il Titolare nel riscontro delle richieste provenienti dagli interessati e dalle Autorità (ex art. 7 del D.lgs. n. 196/2003), non ultima quella del Garante per la protezione dei dati personali, competenti e investite dei necessari poteri investigativi.

Il Responsabile ADS non potrà adottare autonome decisioni in ordine alle finalità e alle modalità del trattamento. In caso di necessità ed urgenza, il Responsabile ADS dovrà informare al più presto il Titolare affinché quest'ultimo possa prendere le opportune decisioni.

Il Responsabile ADS è consapevole che il Titolare si avvarrà del potere - dovere attribuitogli dall'art. 29 del Codice in ordine alla vigilanza sulla puntuale osservanza delle disposizioni del Codice e delle istruzioni impartite.

La presente nomina ha validità per tutta la durata del rapporto giuridico intercorrente tra le parti, salva la facoltà di revoca da parte del Titolare.

In considerazione delle modalità di esecuzione del Servizio, il Titolare ha espressamente autorizzato il Responsabile ad avvalersi anche di soggetti ad esso esterni (c.d. subfornitori). Pertanto, avuto riguardo del contenuto della presente nomina, il Responsabile si obbliga ad impegnare gli eventuali suoi subfornitori con una scrittura, che imponga a questi ultimi il rispetto degli stessi oneri cui il medesimo si assume con il vincolo dell'odierno atto di nomina. Al riguardo, Dedalus S.p.a. trasmetterà al Titolare copia della suindicata scrittura, impegnandosi, altresì, a tenere un elenco aggiornato dei propri subfornitori, conservando presso la propria struttura i contratti sussistenti con i medesimi. Quanto appreso, al fine di consentire al Titolare una effettiva presa di cognizione della attività svolte dai vari soggetti coinvolti nell'erogazione del Servizio, nonché perché il Titolare possa esercitare concretamente il potere di controllo e monitoraggio delle attività svolte da questi ultimi.

Fatto salvo quanto meglio specificato nel rapporto presupposto alla presente nomina, il sopravvenire di circostanze che possano generare incertezze in ordine al mantenimento in capo al Responsabile ADS dei requisiti che ne hanno determinato la nomina, ai sensi dell'art. 29 del D.lgs. n. 196/2003 e s.m.i., ivi compresi i profili relativi alla struttura societaria dello stesso, il cui possesso da parte del Responsabile ADS è presupposto indispensabile ai fini della presente nomina, dovrà essere segnalato con congruo anticipo al Titolare, che potrà esercitare in piena autonomia e libertà di

Redigere su carta intestata del Titolare del trattamento

valutazione la facoltà di revoca.

La sicura perdita da parte del Responsabile ADS dei requisiti di cui all'art. 29 del D.lgs. n. 196/2003 e s.m.i. (ivi compresi i profili relativi alla struttura societaria dello stesso) consentirà al Titolare di esercitare il diritto di revoca.

L'esercizio del diritto o della facoltà di revoca, da parte del Titolare - senza obbligo di corresponsione di alcun risarcimento e/ o indennità al Responsabile ADS e fatto salvo quanto meglio specificato nel rapporto presupposto - avverrà mediante invio di una comunicazione contenente la manifestazione di volontà di revoca.

In caso di cessazione - per qualunque causa- della efficacia del presente atto di nomina, il Responsabile ADS dovrà interrompere ogni operazione di trattamento dei dati a meno che la conservazione dei dati da parte del Responsabile ADS si renda necessaria al fine di consentire allo stesso di adempiere ad ulteriori obblighi di legge, ma solo per il periodo di tempo strettamente necessario a tale scopo e comunque senza pregiudizio alcuno per il Titolare o per gli interessati cui i dati si riferiscono.

Resta inteso che la presente nomina non comporta alcun diritto del Responsabile ADS ad uno specifico compenso o indennità o rimborso per l'attività svolta, né ad un incremento del compenso spettante allo stesso in virtù dei rapporti con il Titolare.

\_\_\_\_\_, li \_\_\_\_\_

**Il Titolare**

\_\_\_\_\_  
(Timbro e firma leggibile)

\_\_\_\_\_

Per ricezione ed integrale accettazione del Responsabile ADS

ServiceLife S.r.l.

nella persona del legale rappresentante

(Timbro e firma leggibile)



**SERVICE LIFE S.r.l.**  
Via dell'Artigianato, 14 - 09122 CAGLIARI  
Tel. 070.2110083 - 070.2111538 - 070.2128161  
Tel. e Fax 070.2111543  
Partita IVA 01119090924