

Deliberazione n. 469

Adottata dal Direttore Generale in data 28.03.2023

OGGETTO: Autorizzazione a contrarre e contestuale Affidamento, ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b), n. 2, del D. Lgs. 50/16, del servizio di manutenzione ed Help Desk del Software ARMONIA, in uso presso la S.C. di Anatomia Patologica dell'ARNAS "G. Brotzu", e del Software SILUS, in uso presso il Laboratorio Analisi, per l'anno 2023. Operatore Economico Service Life S.r.l. Importo complessivo annuale € 174.059,00 + IVA. CIG 9733529A39.

PDEL/2023/503

Pubblicata all'Albo Pretorio dell'Azienda a partire da 28.03.2023 per 15 giorni consecutivi e posta a disposizione per la consultazione.

Il Direttore Generale	Dott.ssa Agnese Foddis
Coadiuvato da	
Direttore Amministrativo	Dott. Ennio Filigheddu
Direttore Sanitario	Dott. Raimondo Pinna

S.S.D. Affari Generali Ufficio Delibere

La presente Deliberazione prevede un impegno di spesa a carico dell'Azienda Ospedaliera Brotzu
SI NO

Su proposta della S.C. A.B.S.

- Premesso** che con nota prot. n. NP/2023/2175 del 21.03.2023, agli atti del Servizio, è stato richiesto l'affidamento del servizio di manutenzione ed Help Desk del Software ARMONIA, in uso presso la S.C. di Anatomia Patologica dell'ARNAS "G. Brotzu", e del Software Silus, in uso presso il Laboratorio Analisi dell'Azienda, per l'anno 2023;
- Dato atto** che nella sopracitata nota il Direttore della S.C. Tecnologie Informatiche e Servizi Informativi specificava che tale servizio può essere erogato unicamente dall'Operatore Economico ServiceLife S.r.l., concessionario per la Sardegna del gruppo Dedalus, produttore del software del progetto Regionale SILUS e del software ARMONIA in uso, rispettivamente, presso il Laboratorio Analisi e presso la S.C. di Anatomia Patologica dell'Azienda;
- Richiamato** l'art. 63, comma 2, lett. b2 e b3) del D. Lgs. n. 50/16, che prevede, nel caso di appalti pubblici di lavori, forniture e servizi, che la procedura negoziata senza previa pubblicazione possa essere utilizzata *"quando i lavori, le forniture o i servizi possono essere forniti unicamente da un determinato operatore economico per una delle seguenti ragioni: (...) - 2) la concorrenza è assente per motivi tecnici;*
- Vista** l'offerta n. 2023-MNT023.1, con la quale la Ditta ServiceLife S.r.l. si è resa disponibile a prestare il servizio di manutenzione ed Help Desk del Software ARMONIA e del Software Silus, per l'anno 2023, per un importo complessivo annuale pari a € 176.379,00 + IVA, di cui € 110.115,00 + IVA di manutenzione ed Help Desk, € 54.500,00 + IVA di assistenza opzionale - supporto esteso locale, e € 9.444,00 + IVA di assistenza opzionale - supporto esteso specialist sedi esterne, come da allegato sotto la lettera "A";

Segue delibera n. 469 del 28.03.2023

Dato atto	che la Ditta fornitrice propone uno sconto già determinato sui canoni di manutenzione in caso di ordine effettuato entro il primo trimestre dell'anno in corso che determinerebbe un importo complessivo del contratto per l'anno 2023 pari a € 174.059,00 + Iva;
Considerato	che il Responsabile della S.C. Tecnologie Informatiche e Servizi Informativi ha ritenuto congruo il prezzo rispetto alle tariffe di mercato per i servizi erogati;
Ritenuto	pertanto di dover affidare, ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b), n. 3, del D. Lgs. 50/16, in favore della Ditta ServiceLife S.r.l., il contratto di manutenzione ed Help Desk del Software ARMONIA, già in uso presso la S.C. di Anatomia Patologica dell'ARNAS "G. Brotzu", e del Software Silus, già in uso presso il Laboratorio Analisi dell'Azienda, per l'anno 2023, per un importo complessivo, al netto dello sconto proposto dalla Ditta pari a € 174.059,00 oltre Iva di Legge;
Preso Atto	che è dovuto il contributo all'ANAC, ai sensi delle disposizioni di cui alla deliberazione n. 621 del 20.12.2022, per un importo pari a € 225,00;
Atteso	che ai sensi dell'art. 5 della Legge 241/90 e dell'art. 31 del D. Lgs. n. 50/16, questa Amministrazione deve procedere alla nomina del Delegato Responsabile della S.C. Acquisti Beni e Servizi, Dott. Davide Massacci, come Responsabile Unico del Procedimento (RUP);
Atteso	altresi che ai sensi dell'art. n. 4 della Legge n. 241/90 le pubbliche amministrazioni sono tenute a determinare per ciascun tipo di procedimento relativo ad atti di loro competenza l'unità organizzativa responsabile dell'istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale;
Visto	il D. Lgs. 50/16;
Con	il parere favorevole del Direttore Sanitario e del Direttore Amministrativo;

DELIBERA

1. di affidare, ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b), n. 3, del D. Lgs. 50/16, in favore della Ditta ServiceLife S.r.l., il contratto di manutenzione ed Help Desk del Software ARMONIA, già in uso presso la S.C. di Anatomia Patologica dell'ARNAS "G. Brotzu", e del Software Silus, già in uso presso il Laboratorio Analisi dell'Azienda, per l'anno 2023, per un importo complessivo, al netto dello sconto proposto dalla Ditta, pari a € 174.059,00 + IVA;
2. di dare atto che l'importo complessivo pari a € 174.059,00 + IVA, dovrà essere imputato sul Conto n. A507050101 del Piano dei Conti e sui Centri di Costo dei Reparti richiedenti - 180120 (Laboratorio Analisi AOB) - 030120 (Anatomia Patologica AOB);
3. di prendere atto che è dovuto il contributo all'ANAC, ai sensi delle disposizioni di cui alla deliberazione n. 621 del 20.12.2022, per un importo pari a € 225,00;
4. di nominare, ai sensi dell'art. 5 della Legge 241/90 e dell'art. 31 del D. Lgs. n. 50/16, il Delegato Responsabile S.C. Acquisti Beni e Servizi Dott. Davide Massacci quale Responsabile Unico del Procedimento (RUP);
5. di individuare l'Unità Organizzativa responsabile della istruttoria e di ogni altro adempimento procedimentale, nonché dell'adozione del provvedimento finale, nella S.C. Acquisti Beni e Servizi;



ARNAS G. Brotzu

Azienda di Rilievo Nazionale
ed Alta Specializzazione

Segue Deliberazione n 469 del 28.03.2023

6. 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;
7. di autorizzare la S.C. Contabilità, Bilancio e Controllo di Gestione dell'Azienda all'emissione dei relativi ordini di pagamento, a seguito di presentazione dei giustificativi recanti l'attestazione di regolarità della fornitura da parte degli Uffici competenti.
8. di disporre 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. 50/16;
9. di autorizzare la S.C. Contabilità, Bilancio e Controllo di Gestione, all'emissione dei relativi ordini di pagamento, dietro presentazione della documentazione giustificativa recante l'attestazione di regolarità del servizio da parte degli uffici competenti.

IL DIRETTORE GENERALE
Dott.ssa Agnese Foddis

Il Direttore Sanitario
Dott. Raimondo Pinna

Il Direttore Amministrativo
Dott. Ennio Filigheddu

Considerata la scadenza (31 Dicembre 2022) 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 2023.

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

La proposta è articolata come di seguito riportato:

CANONI ANNUALI DI MANUTENZIONE ED HELP DESK	
Manutenzione Silus Help Desk Level 4 Laboratorio Ospedale Brotzu	17.681,00
DNWeb/Galileo O/E LIS Enterprise - Level 4 – Ospedale Brotzu	24.660,00
LIS EOS Genetica Ospedale Microcitemico (*)	7.697,00
STANDARD TECHNICAL SUPPORT Flussi Integrazione ELIOT	2.457,00
STANDARD TECHNICAL Sistema esperto per la validazione Prometeo	3.687,00
Galileo Portale dei referti (ROL)	3.585,00
Integrazione Laboratorio-CUP Regionale	3.622,00
Integrazione Laboratorio – Cartella Dialisi e Nefrologia Gepadial	2.263,00
Supporto di emergenza full risk onsite SILUS	22.020,00
Sistema di gestione Anatomia Patologica Armonia base	15.846,00
Sistema di gestione Anatomia Patologica Armonia Timbro base (firma digitale dei referti)	1.811,00

ASSISTENZA OPZIONALE – SUPPORTO ESTESO LOCALE

Servizio	Numero ore / persona	Tariffa oraria sede locale	IMPORTO (€) IVA esclusa
Supporto esteso locale Area LIS	512 (64 giornate)	€ 34,800,00 (€ 580/gg)	37.120,00
Supporto esteso locale Area AP	240 (30 giornate)	€ 17.400,00 (€ 580/gg)	17.400,00
TOTALE ASSISTENZA SUPPORTO ESTESO LOCALE			54.520,00

ASSISTENZA OPZIONALE – SUPPORTO ESTESO SPECIALIST SEDI ESTERNE

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
TOTALE ASSISTENZA SUPPORTO ESTESO SEDI ESTERNE			€ 9.444,00

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 il primo trimestre del 2023, in tal caso l'importo complessivo del contratto per l'anno 2023 ammonta ad **€ 174.059,00 + 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

**Alla cortese attenzione del Responsabile dei Sistemi Informativi sig.ra Margherita Ruiu
c.c. Direttore del Laboratorio di Analisi ff Dott.ssa Cristiana Marinelli
c.c. Direttore del Laboratorio di Anatomia Patologica Dott. Giuseppe Salvatore Porcu**

**Oggetto: OFFERTA ECONOMICA PER CONTRATTO DI HELP DESK E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO
PER L'AZIENDA OSPEDALIERA "G.Brotzu" DI CAGLIARI – ANNO 2023**

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 2023.

Alla presente di allegano i seguenti documenti:

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

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.

L'offerta ha subito un aumento del 7,3% rispetto all'anno precedente, riferito all'indice nazionale dei prezzi al consumo per famiglie di operai e impiegati (FOI), che per il 2022 si è attestato ad un +8,1%.

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

Servicelife S.r.l.

A

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;
- 1) 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 31 marzo p.v., verrà applicato uno sconto pari al 3% sui canoni;
- 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.)

Telefono	Sig.ra Margherita Ruiu 345 9401200 - Dott.ssa Marinelli 070539348
Indirizzo e-mail	Margherita.ruiu@aob.it

INFORMAZIONI CONTRATTO SERVICE LIFE

Descrizione della fornitura	Rinnovo contratto di Manutenzione ed Help Desk 2023
Protocollo	2023-MNT023.1
Data	07.03.2023
Funzionario Commerciale Service Life	Sandro Salis
Telefono	
Fax	
Indirizzo e-mail	Sandro.salis@dedalus.eu

ALLEGATI AL CONTRATTO

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

1. DESCRIZIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO OGGETTO DEL SERVIZIO

1.1 Sistema soggetto a Help Desk e Manutenzione

- DNLab–LLU Server Software di gestione del Laboratorio Logico Unico Level 4
 - ✓ 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 1
- Sistema esperto per la validazione Prometeo- Level 1
- Galileo Portal ROL - Level 1
- Integrazione LIS – Cartella Gepadial - Level 1
- Integrazione CUP-LIS - Level 1
- Anatomia Patologica Armonia base + estensioni - Level 1
- ESB Picasso – Level 1

2. TIPOLOGIA DEI SERVIZI DI HELP DESK

ESTENSIONE HELP DESK PER IL SABATO	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.

3. DECORRENZA DEL SERVIZIO

Dal 01/01/2023 al 31/12/2023

4. CANONI ANNUALI DI MANUTENZIONE ED HELP DESK

4.1 Offerta economica canoni di manutenzione, assistenza e full risk onsite

CANONI ANNUALI DI MANUTENZIONE ED HELP DESK	
Manutenzione Silus Help Desk Level 4 Laboratorio Ospedale Brotzu	17.681,00
DNWeb/Galileo O/E LIS Enterprise - Level 4 – Ospedale Brotzu	24.660,00
LIS EOS Genetica Ospedale Microcitemico (*)	7.697,00
STANDARD TECHNICAL SUPPORT Flussi Integrazione ELIOT	2.457,00
STANDARD TECHNICAL Sistema esperto per la validazione Prometeo	3.687,00
Galileo Portale dei referti (ROL)	3.585,00
Integrazione Laboratorio-CUP Regionale	3.622,00

- 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.

5.1 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	512 (64 giornate)	€ 34,800,00 (€ 580/gg)	37.120,00
Supporto esteso locale Area AP	240 (30 giornate)	€ 17.400,00 (€ 580/gg)	17.400,00
TOTALE ASSISTENZA SUPPORTO ESTESO LOCALE			54.520,00

Nel caso in cui l'ordine formale pervenga entro il 15 Aprile p.v., sarà riconosciuto uno sconto incondizionato pari a € 2.000,00, per un totale complessivo pari a € 52.520,00 + 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 e fronte di una

specialist in laboratorio	8	€ 753,00	€ 6.024,00
Monte giornate specialist onsite	4	€ 855,00	€ 3.420,00
TOTALE ASSISTENZA SUPPORTO ESTESO SEDI ESTERNE			€ 9.444,00

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.

5.3 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 disguidi 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, DNFirma 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.

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.

9. 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 180 (centottanta) giorni dalla data di emissione della stessa.

PER IL CLIENTE

Nome

Funzione

Firma

Luogo e Data di Firma

PER SERVICE LIFE

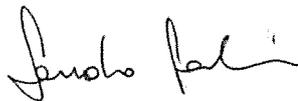
Nome

Sandro Salis

Funzione

Sales Executive

Firma



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 Applicativo**").

1.1 Accettazione delle Condizioni Generali

L'accettazione da parte del Cliente di una offerta del Fornitore (di seguito l'"Offerta") comporta l'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**".

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

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 Sistema Applicativo.
- consulenze e/o interventi di correzione errori non dipendenti dai nostri Sistemi Applicativi.
- istruzioni operative sull'uso dei Sistemi Applicativi.
- installazione, test e collaudo di Sistemi Applicativi su nuove postazioni di lavoro.
- ripristino delle condizioni operative della singola postazione di lavoro o del Sistema Applicativo a seguito di correzione del software per problemi non dipendenti dai Sistemi Applicativi.
- supporto e affiancamento del personale del Cliente per l'avvio di nuove funzionalità.
- installazione, test e collaudo nuove personalizzazioni dei Sistemi Applicativi.
- installazione, test, e collaudo nuove release dei Sistemi Applicativi e riallineamento archivi.
- interventi di tuning di Sistema e ottimizzazione del Data base.
- attività di formazione e istruzione all'uso dei Sistemi Applicativi

Al fine dell'esecuzione del Contratto, il Cliente dichiara di consentire, consapevole delle implicazioni, anche in relazione a tematiche inerenti la normativa sulla privacy, al Fornitore e al personale incaricato dal Fornitore, pieno e libero accesso al Sistema Applicativo in uso dal medesimo, senza onere alcuno per l'effettuazione dei Servizi professionali previsti dal Contratto.

4. ESCLUSIONI

Sono espressamente escluse dal Contratto le prestazioni derivanti da:

- modifiche alla configurazione del Sistema Applicativo 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 al Sistema Applicativo da parte di personale non espressamente autorizzato dal Fornitore;
- interventi di assistenza sull'uso del Sistema Applicativo o di manutenzione del Sistema Applicativo 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, salvi i limiti inderogabili di legge e qualora tali danni siano esclusivamente imputabili al Fornitore.

Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile qualora il Servizio non potesse essere

Il Cliente si impegna espressamente a tenere indenne e manlevare il Fornitore, anche verso terzi, da tutte le eventuali variazioni e/o danni di qualsiasi genere comunque derivanti dall'utilizzo dei Sistemi Applicativi/servizi da parte del Cliente e/o soggetti ad esso collegati e/o controllati.

6. TUTELA DEI DATI PERSONALI NEL RISPETTO DELLA NORMATIVA VIGENTE

Le Parti si impegnano reciprocamente a trattare i dati personali conosciuti direttamente e/o incidentalmente nell'esecuzione del Contratto, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Per "normativa vigente" si intende il Regolamento (UE) 2016/679 General Data Protection Regulation e la relativa normativa italiana di adeguamento, nonché i provvedimenti adottati dall'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali. Dedalus in qualità di Fornitore tratta dati personali in nome e per conto del Cliente (Titolare del trattamento), pertanto il Cliente procede ad apposita nomina del Fornitore a Responsabile del trattamento mediante apposito "Accordo per la disciplina del trattamento dei dati personali in qualità di Responsabile del trattamento" ai sensi dell'art. 28 GDPR. Mediante la firma del medesimo il Fornitore garantisce di essere in possesso di adeguata esperienza, capacità e professionalità in misura tale da garantire il pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, nonché di essere in possesso di garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche ed organizzative adeguate in modo che il trattamento soddisfi i requisiti della normativa vigente e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato. Il contenuto del presente Contratto e le informazioni che il Fornitore riceverà in esecuzione o in ragione del presente Contratto sono da ritenersi confidenziali e quindi non divulgabili per alcun motivo a terzi, salvo quanto necessario per il corretto adempimento del presente Contratto e salvi espressi obblighi di legge. Il Fornitore si obbliga quindi a porre in essere ogni attività volta ad impedire che le informazioni summenzionate possano in qualche modo essere acquisite da terzi o divulgate a terzi. Il Fornitore s'impegna in ogni caso a comunicare al Cliente prontamente e per iscritto, il verificarsi di qualsiasi evento che dia luogo all'eventuale divulgazione di informazioni riservate.

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, come modificato dalla legge n. 217/2010 di conversione del decreto legge n. 187/2010, per assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari finalizzata a prevenire infiltrazioni criminali, gli appaltatori,

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 possa assumere rilievo di interruzione di pubblico servizio.

quantomeno ai segmenti o nodi di essa che interessano i servizi degli Utenti presso i quali operano i Sistemi Applicativi.

Le condizioni per effettuare Interventi in trasmissione dati/teleassistenza 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, Dedalus si riserva la facoltà di affidare attività specifiche a lavoratori autonomi in possesso della competenza e delle risorse necessarie, previa autorizzazione scritta specifica o generale del Cliente secondo quanto disposto dall'art. 28 §2 del Regolamento (UE) 2016/679, 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. Tale soggetto terzo sarà nominato da Dedalus persona autorizzata al trattamento ai sensi e per gli effetti del Regolamento (UE) 2016/679.

10. FORZA MAGGIORE

Ciascuna delle Parti non sarà responsabile per l'eventuale inadempimento alle condizioni del presente Contratto, qualora tale inadempimento sia causato da calamità naturali, sommosse, scioperi a carattere nazionale, incendi, pandemie o da altro evento imprevedibile ed al di fuori della possibilità di controllo della Parte che lo subisce. Qualora si verifichi un caso di forza maggiore, la Parte la cui prestazione è resa impossibile dal verificarsi di un caso di forza maggiore cercherà di adottare soluzioni che consentano di ovviare, o quantomeno di limitare, le conseguenze del caso di forza maggiore. L'insorgere e la cessazione della causa di forza maggiore dovrà essere tempestivamente segnalata per iscritto dalla Parte la cui prestazione è resa impossibile.

11. SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

Prima dell'inizio delle attività Dedalus ai sensi del D. Lgs. 81/2008, art. 26 co. 1b) dovrà ricevere le informazioni riguardanti le misure di emergenza e le informazioni relative ai rischi specifici presenti nelle aree in cui dovrà svolgere il servizio e alle relative modalità/procedure di prevenzione e protezione al fine di adottare tutti i necessari e prescritti provvedimenti per la prevenzione degli infortuni e per la tutela dei lavoratori. Il Cliente è tenuto ad uniformarsi

13. CESSIONE DEL CONTRATTO

Il presente contratto non può essere ceduto a terzi senza la preventiva autorizzazione scritta del Fornitore.

14. RISOLUZIONE

Fermi restando i rimedi previsti dalla Legge, il Fornitore avrà il diritto di risolvere il presente contratto, con effetto immediato attraverso semplice comunicazione al Cliente di volersi avvalere della presente clausola, qualora si verificano le seguenti circostanze:

- A. mancato rispetto, ad opera del Cliente, degli obblighi e delle garanzie a suo carico ove lo stesso non abbia provveduto a rimediare al proprio inadempimento entro 15 (quindici) giorni dalla data di contestazione scritta di tale inadempimento da parte del Fornitore;
- B. qualsiasi comportamento contrario alla normativa applicabile o non conforme alla correttezza professionale sia nei rapporti con il Fornitore sia nei rapporti con Terzi.

15. 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.

16. 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

(TIMBRO E FIRMA)

(TIMBRO E FIRMA)

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.

A tutti gli effetti di Legge ed anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 cod. civ. e 1342 cod. civ. le Parti dichiarano di avere esaminato e discusso e di approvare espressamente, ben consapevoli delle reciproche obbligazioni nonché dei reciproci diritti, le seguenti clausole: 1.1 accettazione delle condizioni generali; 2 acquisto ed erogazione dei servizi professionali; 4 esclusioni; 5 responsabilità; 9 norme particolari – limitazioni; 10 forza maggiore; 13 cessione del contratto; 14 risoluzione; 15 legge applicabile e Foro competente.

Letto, approvato e sottoscritto.

Luogo e data _____

Il Cliente

(TIMBRO E FIRMA)

Il Fornitore

(TIMBRO E FIRMA)

quantomeno ai segmenti o nodi di essa che interessano i Sistemi oggetto del Contratto.

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

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

In caso di conflitti di indirizzo tra la rete locale di Dedalus e del Cliente, la soluzione tecnica non potrà prevedere la necessità, per Dedalus, 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 messo a disposizione dal Cliente. Il Cliente è tenuto a mettere a disposizione di Dedalus 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.

Accessi basati su dispositivi hardware ("token") 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 alle reti locali dei Clienti o di impedimenti al loro utilizzo, Dedalus non potrà garantire il rispetto delle condizioni contrattuali.

Accesso in rete privata virtuale (VPN) tra le reti del Cliente e di Dedalus

In caso di accesso in rete privata virtuale (VPN) mediante collegamento diretto LAN-to-LAN le reti locali di Dedalus e del Cliente sono interconnesse in modo permanente mediante un collegamento virtuale sicuro realizzato attraverso Internet. Il Cliente controlla, attraverso le impostazioni dei dispositivi sui quali è attestato il collegamento dal proprio lato, i privilegi di accesso comuni a tutti gli incaricati di Dedalus. Dedalus 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 AEU (denominazione del sistema proprietario di Dedalus di accesso da remoto unificato alle infrastrutture dei Clienti) 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 Dedalus

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 singole linee di prodotto; inoltre, Dedalus non potrà accettare il rilascio da parte del Cliente di un limitato numero di credenziali personali.

Dedalus dichiara che per la connessione client-to-LAN utilizzerà:

- preferenzialmente una connessione site-to-site (S2S) creata fra il cliente e Dedalus, nel caso in cui il cliente l'abbia messa a disposizione;
- in seconda istanza una connessione client concordata con il cliente ad attivazione contestuale all'assistenza.

L'obbligo di adozione di un client software di connessione vincolato dal Cliente potrebbe portare a situazioni di incompatibilità nella configurazione del sistema adibito da Dedalus per il controllo remoto. Queste situazioni di incompatibilità verranno comunicate al Cliente durante la fase iniziale di collegamento, una volta ricevuti il software di collegamento e le relative specifiche tecniche. Il Cliente in questi casi collaborerà diligentemente con Dedalus per rimuovere queste incompatibilità tecniche, riconoscendo che queste potrebbero avere influenza sulle condizioni contrattuali.

Dedalus: si intende la società realizzatrice del Sistema Applicativo e/o erogatrice dei Servizi di assistenza e manutenzione.

Utenti finali: si intendono gli utilizzatori finali del sistema applicativo abilitati dal Cliente all'utilizzo del Sistema Applicativo stesso.

Responsabile di Sistema: si intende la/e persona/e del Cliente indicata e deputata alla gestione del Sistema Applicativo con particolare riguardo alla configurazione, alla gestione operativa della relazione con Dedalus, in particolare del Servizio di Assistenza e Manutenzione, del *change management* (ossia della installazione delle nuove versioni) e di tutto quanto necessario per consentire il corretto funzionamento del Sistema Applicativo all'interno dell'infrastruttura tecnologica del Cliente.

Infrastruttura Tecnologica: si intendono tutte le componenti del Cliente necessarie per consentire l'installazione ed il corretto funzionamento del Sistema Applicativo ed in particolare: hardware, software di base, (sistema operativo, RDMB), sistemi di monitoraggio, apparati e software di rete del Cliente atte ad accogliere il Sistema Applicativo. Si precisa che, salvo ove sia espressamente previsto, il Contratto di assistenza e manutenzione software non ricomprende le attività relative alla gestione e manutenzione della Infrastruttura Tecnologica.

Postazioni di lavoro: si intendono desktop/laptop/tablet, ossia la componente hardware dotata di tutte le periferiche necessarie per il corretto funzionamento quali stampanti, lettori di barcode o RFID, etc., e software di base in dotazione agli Utenti Finali in grado di eseguire le funzionalità del Sistema Applicativo. Tali postazioni di lavoro possono essere dislocate presso una o più unità operative del Cliente.

Contratto di assistenza e manutenzione software, anche definito **Contratto:** si intendono il contratto che disciplina i servizi svolti da Dedalus finalizzati a mantenere correttamente in esercizio il **Sistema Applicativo** ed è composto dal Documento di offerta denominato "Contratto di Assistenza e manutenzione software applicativo, servizi professionali e infrastrutture asservite correlate", le presenti Condizioni generali del contratto di assistenza, manutenzione software e attività di presidio, l'Atto di nomina Responsabile al trattamento dati personali servizio di assistenza manutenzione software e attività di presidio e, ove applicabili, le Condizioni Generali di Fornitura servizi professionali tecnico applicativi

Programmi: si intende il codice eseguibile (non editabile, né disassemblabile, né copiabile) di proprietà di Dedalus, di cui la stessa detiene i diritti di proprietà e di sfruttamento economico.

Sistema Applicativo: si intende la componente applicativa composta dai Programmi ed eventuali strutture DBMS operanti all'interno della Infrastruttura Tecnologica del Cliente (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 utilizzata dai programmi per consentirne il funzionamento.

Manutenzione correttiva: si intendono le attività svolte da personale Dedalus, o da quest'ultima indicato, finalizzato a mantenere in corretto esercizio le funzionalità operative

comporti la trasformazione del software e/o comporti la sottomissione dello stesso a regolamentazione differente rispetto a quella vigente al momento della sua installazione – a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, si rimanda alle modifiche di cui alla Direttiva CEE 93/42, Direttiva CEE 98/79, MDR 2017/745; IVDR 2017/746 in materia di dispositivi medici

Manutenzione evolutiva: si intende il rilascio di nuove versioni (release) di Sistemi Applicativi che riguardano modifiche e aggiornamenti apportati da Dedalus per il miglioramento degli stessi. Nell'ambito della Manutenzione evolutiva, Dedalus è costantemente impegnato nell'attività di completamento e miglioramento dei Sistemi Applicativi e, proprio in relazione a tale impegno, vengono prodotte successive revisioni, che costituiscono per definizione un obiettivo arricchimento o adattamento dei Sistemi Applicativi a nuovi sistemi operativi, di gestione dei dati base e di rete. "Dedalus decide nell'ambito della suite dei Sistemi Applicativi se rilasciare nuove releases o implementare le modifiche nell'ambito della release corrente. Non sono compresi nel Servizio di Manutenzione evolutiva i servizi professionali necessari per l'installazione degli aggiornamenti. Non rientra nella Manutenzione Evolutiva l'adeguamento dei Sistemi Applicativi nell'ipotesi in cui cessi il supporto da parte di fornitori di componenti tecnologiche di base quali, ad esempio, RDBMS, sistema operativo, linguaggi di sviluppo, etc.

Manutenzione straordinaria: si intendono le attività necessarie per adeguare il Sistema Applicativo a disposizione e/o eventi straordinari non ricompresi nella Manutenzione normativa. Rientrano nella Manutenzione Straordinaria, e sono dunque escluse dall'applicazione della Manutenzione normativa, le nuove disposizioni normative che prevedano l'inserimento di nuove funzionalità e la riprogettazione di funzionalità già presenti quali, ad esempio, quelle scaturenti dall'adeguamento al Regolamento Europeo 2016/679 in materia di protezione dei dati personali e alla Legge n. 24 – 8 marzo 2017 (Legge Gelli-Bianco)

Manutenzione e assistenza dell'Infrastruttura Tecnologica asservita al Sistema Applicativo: l'attività di manutenzione dell'Infrastruttura Tecnologica, ove esplicitamente previste nel Contratto.

Service Level Agreement (SLA): si intendono i livelli di servizio che Dedalus offre al Cliente nel Contratto- con opzione High Priority Support - per la risoluzione degli incident, a seconda della fascia oraria in cui si sono verificati e dei diversi livelli di gravità, entro tempi prestabiliti e concordati. In particolare, gli SLA specificano, i tempi di presa in carico dell'anomalia (di seguito **TPC**) ed il tempo per la soluzione provvisoria e/o definitiva del problema segnalato (di seguito

TRD).

TEMPO DI PRESA IN CARICO (TPC) 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 ticketing da parte dell'operatore dell'Help Desk.

gestione.

Svolge quindi le seguenti attività:

- Risponde alla chiamata \ richieste iniziale dell'utente finale
- Verifica che il malfunzionamento non sia causato da un errore dell'utente o ad un utilizzo del Sistema Applicativo non consono a quanto specificato nei manuali utente.
- Verifica che si tratti di malfunzionamento del Sistema Applicativo e non un problema riconducibile a software di terze parti o problemi di infrastruttura, HW o networks.
- Raccoglie e documenta il processo e gli elementi coinvolti del malfunzionamento imputabile al Sistema Applicativo.
- Attua le azioni correttive per la soluzione dei malfunzionamenti per cui è stata rilasciata una procedura correttiva nota (Knowledge Error/Faq/How-to).
- Supporta le attività di test e di analisi dei malfunzionamenti delle soluzioni di terze parti che interferiscono sul Sistema Applicativo.

2. OGGETTO DEL CONTRATTO

Il Contratto di assistenza e manutenzione software ha per oggetto l'erogazione al **Cliente**, da parte di **Dedalus**, del Servizio di assistenza e manutenzione del **Sistema Applicativo**, operante presso una o più unità operative del **Cliente**, così come indicato nel presente Contratto. Ove espressamente indicato, il Contratto può anche contemplare, come componente opzionale prescelta dal Cliente, il Servizio di monitoraggio, manutenzione e assistenza dell'infrastruttura Tecnologica asservita al Sistema Applicativo suddetto.

2.1 Proposta di Contratto

La proposta di Contratto si compone dell'offerta economica, delle condizioni generali, contenute in questo documento, che descrivono i termini e le modalità di erogazione del Servizio e di tutti gli Allegati.

L'offerta economica stabilisce le condizioni di fornitura del Servizio, con particolare riguardo, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il periodo contrattuale, i Sistemi Applicativi oggetto del Contratto, il numero massimo di operatori univoci del Sistema al quale viene erogato il Servizio, le eventuali estensioni opzionali del Servizio, e le eventuali pattuizioni tra Cliente e Dedalus concordate in deroga alle condizioni generali contenute nel presente documento. Stabilisce inoltre i livelli di servizio espressi dagli **SLA**.

2.2 Accettazione Offerta

L'accettazione dell'offerta, anche solo mediante l'emissione di un ordine conforme o di una qualunque comunicazione di accettazione dell'offerta e dei suoi contenuti, costituisce l'integrale accettazione da parte del Cliente del Contratto, incluse **le condizioni generali di**

3. PRESTAZIONI

Le prestazioni oggetto del Contratto comprendono:

- Servizio di manutenzione al software applicativo articolato in:
 - o Manutenzione correttiva
 - o Manutenzione normativa
 - o Manutenzione evolutiva
 - o Manutenzione straordinaria, se esplicitamente previste nel Contratto le condizioni di fornitura.
- Servizio di assistenza fornito mediante:
 - o Interventi telefonici
 - o Interventi in tele-assistenza
 - o Interventi on site
- Manutenzione e assistenza dell'Infrastruttura Tecnologica asservita al Sistema Applicativo, solo se esplicitamente previste nelle condizioni di fornitura

4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

4.1 Manutenzione correttiva

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

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

4.2 Manutenzione normativa

Il Servizio di Manutenzione normativa consiste nell'adeguamento delle funzionalità già presenti nei Sistemi Applicativi alle normative nazionali la cui entrata in vigore ricada nel periodo contrattuale.

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

- analisi, sia su richiesta/segnalazione da parte del Cliente che su diretta attività svolta da Dedalus, della natura e della necessità di adeguamento alle disposizioni normative in vigore, quali cambi di parametri di sistema, modifiche di tabelle ed algoritmi di calcolo, modifica degli attuali flussi da e ad autorità nazionali e regionali (se espressamente previsto dalle condizioni di fornitura);

oggetto di apposita previsione nell'ambito del contratto e disciplinati dalle condizioni generali di fornitura di servizi professionali tecnico applicativi.

4.3. Manutenzione evolutiva

Il Servizio di Manutenzione evolutiva consiste nel rilascio di nuove versioni (release) di Sistemi Applicativi che riguardano modifiche e aggiornamenti apportati da Dedalus per il miglioramento degli stessi. Nell'ambito della Manutenzione evolutiva, Dedalus è costantemente impegnato nell'attività di miglioramento dei Sistemi Applicativi e proprio in relazione a tale impegno vengono prodotte successive revisioni, che costituiscono per definizione un obiettivo arricchimento o adattamento dei Sistemi Applicativi anche alla evoluzione dei sistemi operativi, di gestione del data base e di rete. "Dedalus decide nell'ambito della suite dei Sistemi Applicativi se rilasciare nuove releases o implementare le modifiche nell'ambito della release corrente. Non sono compresi nel Servizio di Manutenzione evolutiva i servizi necessari per l'installazione degli aggiornamenti. Non rientra nella Manutenzione Evolutiva l'adeguamento dei Sistemi Applicativi nell'ipotesi in cui cessi il supporto da parte di fornitori di componenti tecnologiche di base, quali, ad esempio, RDBMS, sistema operativo, linguaggi di sviluppo, etc..

4.4. Manutenzione straordinaria - Estensione servizio di manutenzione

Gli adattamenti che non rientrano nella definizione di Manutenzione Normativa e/o Evolutiva potranno essere inclusi nel Contratto come estensione del Servizio.

L'estensione del servizio di manutenzione, ovvero la Manutenzione Straordinaria, copre gli adeguamenti dipendenti da nuove leggi regionali, nazionali e/o europee che comportano l'inserimento di nuove funzionalità o la riprogettazione di funzionalità già presenti (quali a titolo di esempio non esaustivo gli adeguamenti relativi al Regolamento Europeo 2016/679 in materia di protezione dei dati personali e alla Legge n.24-8 marzo 2017). Tale estensione del servizio sarà esplicitamente indicata nell'offerta.

4.5 Manutenzione e assistenza dell'Infrastruttura Tecnologica asservita al Sistema Applicativo Estensione servizio di manutenzione

Il Servizio di Manutenzione e assistenza dell'Infrastruttura Tecnologica consiste nell'attività di monitoraggio, di manutenzione preventiva atta a risolvere problematiche messe in luce dal sistema di monitoraggio o da effettuarsi ad intervalli a cedenza prestabilita e la manutenzione correttiva dell'Infrastruttura Tecnologica. Tale attività potrà essere inclusa nel Contratto come estensione del Servizio.

5. ATTIVITÀ PROFESSIONALI

Il Cliente potrà ordinare attività professionali per eseguire le attività non previste nell'ambito

espressamente dedicata al servizio, che si avvale di risorse umane specializzate, di strumenti specifici e di tecnologie abilitanti e di gestione del servizio, 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.

Il Servizio di assistenza include il diritto di chiamata, che consiste nella possibilità di segnalare un malfunzionamento riguardante i Sistemi Applicativi coperti dal Contratto presso un help-desk, contattabile telefonicamente, piuttosto che presso un indirizzo e-mail indicato da Dedalus ed ottenere la risposta con presa in carico della segnalazione (TPC).

Il Servizio di assistenza si attua mediante l'esecuzione dei seguenti servizi:

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

Più in dettaglio, il Servizio di assistenza erogato da Dedalus consiste nella attività di problem solving ed investigation atte a determinare la causa primaria del malfunzionamento, e nell'implementazione della miglior soluzione correttiva. In caso di necessità di interazione con il codice sorgente, gestisce l'escalation verso un livello di competenza superiore, ed in particolare verso la struttura tecnica di riferimento relativa al Sistema Applicativo oggetto del Contratto.

Si relaziona direttamente con il Responsabile di Sistema per svolgere le seguenti principali attività:

- Esecuzione di indagini approfondite sui malfunzionamenti identificati al primo livello.
- Supporto alle attività di verifica per malfunzionamenti delle soluzioni di terze parti che interferiscono sul Sistema Applicativo.
- Riproduzione del malfunzionamento in ambiente di test o di produzione, fatte salve le autorizzazioni per poter operare in tale configurazione.
- Gestione dell'intervento tecnico sul codice per bug fixig con l'obiettivo di ripristinare le funzionalità del Sistema Applicativo secondo quanto indicato dagli SLA.
- Rilascio all'Amministratore di Sistema della versione aggiornata fix, o della patch in ambiente di rilascio/test.
- Erogazione di consulenza all'Amministratore di Sistema sulla corretta parametrizzazione del Sistema Applicativo oggetto del Contratto.
- Rilascio di documentazione di primo intervento (Knowledge Error / FAQ / How-to).

ACCORDI (SLA), ovvero i livelli di servizio, indicati nel Contratto. Sulla base di questi vengono stabilite e valutate le performance del servizio erogato, e i valori soglia degli stessi in funzione dei quali il livello di servizio è ritenuto rispettato. Elemento primario di applicazione dello SLA è la classificazione del livello di severità dell'Incident.

Il Customer Service classifica gli Incident, sulla base dei parametri impatto ed urgenza, in base a 5 LIVELLI DI PRIORITÀ di intervento, dal più grave al meno grave:

- Livello 1 Critical: l'intero sistema è indisponibile agli utenti.
- Livello 2 High almeno una delle funzionalità critiche del sistema è indisponibile a tutti gli utenti.
- Livello 3 Medium: una o più funzionalità non critiche sono indisponibili agli utenti, oppure una funzionalità critica non è disponibile ad una parte degli utenti o solo per specifici episodi.
- Livello 4 Low: una o più funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili, ma senza impatto sulla operatività degli utenti.
- Livello 5 Planned: nessuna funzionalità del sistema è indisponibile.

6.1 Modalità di intervento

Gli interventi potranno essere svolti da Dedalus con **Interventi telefonici**, con **Interventi in trasmissione dati/teleassistenza** e/o con **Interventi on site**, ad insindacabile e discrezionale giudizio di Dedalus; ogni intervento potrà comprendere anche più metodologie.

Interventi telefonici

Consistono nella trasmissione agli Utenti, da parte del personale di Dedalus, 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, Dedalus, previa espressa autorizzazione del Cliente nelle forme giuridicamente valide procederà con interventi in trasmissione dati/teleassistenza e/o con 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 di Dedalus di operare da remoto sul Sistema.

La possibilità di effettuare interventi in trasmissione dati/teleassistenza secondo le modalità e i requisiti tecnici illustrati in **Appendice1** è essenziale per consentire a Dedalus il rispetto dei tempi di presa in carico e di intervento, nonché per la risoluzione dei problemi.

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

fascia oraria in cui è attivo il servizio di assistenza per la specifica applicazione; esso viene indicato nella proposta di Contratto di assistenza e manutenzione software applicativo.

6.3 Estensioni dell'Orario del Servizio di assistenza

Il Cliente può estendere l'**Orario di copertura del servizio di assistenza per linea prodotto** acquistando una delle seguenti opzioni:

Assistenza Silver

Opzione che estende l'orario di assistenza del Servizio, all'Orario di assistenza Silver, compreso **tra lunedì e venerdì 7:00 - 18:00 e sabato 7:00 - 14:00**.

Assistenza Platinum

Opzione che estende l'orario di assistenza del Servizio, all'Orario di assistenza Platinum, che è **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 Dedalus garantisce l'eventuale **intervento on site entro le 8 (otto) ore lavorative successive** allasegnalazione.

6.4 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 al 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 nell'Allegato come a priorità "1 - Emergency" e "2 - Critical", come definiti in precedenza.

6.5 Tempo di presa in carico dell'incident (TPC)

A seguito della segnalazione di un malfunzionamento, Dedalus assume l'obbligo di iniziare le attività per la risoluzione dello stesso entro **il tempo massimo** dalla segnalazione (TPC) **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** Dedalus

6.6 Tempo di rimessa in disponibilità (TRD)

Il Servizio di Assistenza garantisce un tempo certo di ripristino del sistema. 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).

6.7 Livelli di Servizio (SLA) e misurazione delle performance in termini di Key Performance Indicators (KPI).

servizio determinati da cause non direttamente imputabili a Dedalus. Fatto salvo tutto quanto previsto al successivo Art. 7, 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 nella responsabilità del Cliente.

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

Il livello di priorità 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 trouble shooting.

La verifica del rispetto degli SLA è basata su comunicazioni formali (anche via mail) tra il customer service e il Responsabile di Sistema. In caso di mancato accordo circa il rispetto degli SLA sarà nominato, su richiesta della parte più diligente, un arbitratore cui affidare la risoluzione della controversia a norma di quanto previsto dal successivo articolo che regola l'Arbitraggio.

7. ATTIVITÀ ON-SITE (PRESIDIO)

L'attività On-Site Programmata 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 On-Site. L'attività On-site prevede due differenti tipologie di servizi:

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

essere eseguito

- il **periodo di presenza**, 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 di Dedalus presso la sede degli Utenti e la possibilità di svolgere, almeno in parte, interventi in trasmissione dati.

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

8. FORZA MAGGIORE

Ciascuna delle Parti non sarà responsabile per l'eventuale inadempimento alle condizioni del presente Contratto, qualora tale inadempimento sia causato da calamità naturali, sommosse, scioperi a carattere nazionale, incendi, pandemie o da altro evento imprevedibile ed al di fuori della possibilità di controllo della Parte che lo subisce. Qualora si verifichi un caso di forza maggiore, la Parte la cui prestazione è resa impossibile dal verificarsi di un caso di forza maggiore cercherà di adottare soluzioni che consentano di ovviare, o quantomeno di limitare, le conseguenze del caso di forza maggiore. L'insorgere e la cessazione della causa di forza maggiore dovranno essere tempestivamente segnalati per iscritto dalla Parte la cui prestazione è resa impossibile.

9. DICHIARAZIONI

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

- che i Sistemi Applicativi indicati in allegato al Contratto sono installati e funzionanti;
- di avere il legittimo uso dei Sistemi Applicativi;
- di avere partecipato alle sessioni formative organizzate da Dedalus e di operare secondo le indicazioni ricevute in tali sessioni;
- di consentire, consapevole delle implicazioni, anche in relazione a tematiche inerenti le normative sulla privacy, a Dedalus e al personale incaricato dal Dedalus, pieno e libero accesso al Sistema Applicativo in uso dal medesimo, senza onere alcuno, per l'effettuazione dei Servizi previsti dal Contratto.

Sarà obbligo di Dedalus e del Cliente stabilire, anche nominalmente, i soggetti autorizzati ad intervenire sui Sistemi Applicativi.

10. ESCLUSIONI

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

- danni alla configurazione dei Sistemi Applicativi causati da virus informatici, attacchi 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;
- malfunzionamenti causati da prodotti hardware e/o software non più supportati dal fabbricante di tali prodotti;
- malfunzionamenti causati da applicazioni in carico al Cliente o terze parti non gestite dal Gruppo Dedalus;
- 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 derivanti da uso del software oggetto di assistenza e manutenzione difforme rispetto a quanto riportato nei Manuali Operativi.

Sono inoltre espressamente escluse dal Contratto le seguenti prestazioni:

- installazione / re-installazione del Software Applicativo;
- implementazione della configurazione applicativa;
- attività di formazione utenti;
- attività di inserimento massivo di dati da interfaccia utente;
- supporto agli ambienti di Test o pre-produzione.

Si precisa che, fatta salva la espressa previsione nell'ambito del presente Contratto, sono inoltre escluse dal perimetro di applicazione del Servizio di assistenza e manutenzione del Sistema Applicativo 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.) e di sistema operativo, di tutto il SW di base e dell'HW del Cliente.

Eventuali servizi di supporto infrastrutturale verranno erogati qualora espressamente previsti e quotati nel presente Contratto ed analiticamente configurati nell'Allegato all'uopo previsto ("Servizi di Supporto infrastrutturale").

11. RESPONSABILITÀ

Dedalus dichiara di aver adeguato le proprie procedure operative e istruzioni di lavoro alle

presso il Cliente.

Dedalus 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 a Dedalus in forma scritta a mezzo raccomandata A.R. entro sessanta giorni, pena la decadenza, dal verificarsi del fatto che ha dato origine alla contestazione.

Il Cliente si impegna espressamente a tenere indenne e manlevare Dedalus, anche verso terzi, da tutti gli eventuali danni di qualsiasi genere comunque derivanti dall'utilizzo dei Sistemi Applicativi/servizi da parte del Cliente e/o soggetti ad esso collegati e/o controllati.

12. SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

Prima dell'inizio delle attività Dedalus ai sensi del D. Lgs. 81/2008, art. 26 co. 1b) dovrà ricevere le informazioni riguardanti le misure di emergenza e le informazioni relative ai rischi specifici presenti nelle aree in cui dovrà svolgere il servizio e alle relative modalità/procedure di prevenzione e protezione al fine di adottare tutti i necessari e prescritti provvedimenti per la prevenzione degli infortuni e per la tutela dei lavoratori. Il Cliente è tenuto ad uniformarsi scrupolosamente ad ogni norma vigente o che verrà emanata in materia di prevenzione degli infortuni e di igiene del lavoro e, in particolare, ai D. Lgs. n. 81/08 "Testo Unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro", DPR n. 302/1956 en.303/1956 (per la parte non abrogata, l'art.64), n.320/1956 (per la parte non abrogata) e dal D.P.R. n. 222/2003.

13. TUTELA DEI DATI PERSONALI NEL RISPETTO DELLA NORMATIVA VIGENTE

Le Parti si impegnano reciprocamente a trattare i dati personali conosciuti direttamente e/o incidentalmente nell'esecuzione del Contratto, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Per "normativa vigente" si intende il Regolamento (UE) 2016/679 General Data Protection Regulation e la relativa normativa italiana di adeguamento, nonché i provvedimenti adottati dall'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali. Dedalus in qualità di Fornitore tratta dati personali in nome e per conto del Cliente (Titolare del trattamento), pertanto il Cliente procede ad apposita nomina del Fornitore a Responsabile del trattamento mediante apposito "Contratto per la disciplina del trattamento dei dati personali in qualità di Responsabile del trattamento" ai sensi dell'art. 28 GDPR. Mediante la

14. CODICE ETICO E MODELLO ORGANIZZATIVO D.LGS. N. 231/2001

Dedalus opera in conformità a quanto previsto dal proprio Codice Etico e dal proprio Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. n. 231/2001, entrambi consultabili al seguente link <https://www.dedalus.com/italy/it/chi-siamo/documenti-societari/> ed il Committente dichiara di averne preso visione e di uniformarsi alle previsioni nella documentazione richiamata.

15. 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, come modificato dalla legge n. 217/2010 di conversione del decreto legge n. 187/2010, 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 Dedalus 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, Dedalus 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.

16. CONDIZIONI DI FORNITURA, CORRISPETTIVI, PAGAMENTO

Quale corrispettivo dei Servizi forniti, il Cliente si impegna a corrispondere a Dedalus 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 a Dedalus di sospendere l'erogazione del Servizio con effetto immediato e senza che ciò pregiudichi ulteriori azioni per il recupero

La mancata sottoscrizione di un nuovo contratto per i Sistemi Applicativi, alla scadenza del precedente, comporta la perdita del diritto all'aggiornamento alle nuove versioni dei Sistemi Applicativi stessi. Di conseguenza, se il Cliente non mantiene attivo con continuità nel tempo il rapporto di manutenzione evolutiva per i Sistemi Applicativi che utilizza, all'atto della riattivazione di questo rapporto dovrà corrispondere a Dedalus un canone maggiorato almeno del valore della manutenzione conservativa ed evolutiva per i Sistemi Applicativi 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 Dedalus dovrà sostenere per riportare i Sistemi Applicativi alla versione e allo stato correnti.

Copie di salvataggio

Il Cliente dovrà conservare con cura la versione dei Sistemi Applicativi consegnati e l'eventuale software di base del Sistema se consegnati da Dedalus e dovrà effettuare costantemente le copie di salvataggio dei dati sui quali i Sistemi Applicativi operano e verificarne l'integrità, secondo le istruzioni impartite da Dedalus e comunque in osservanza delle disposizioni di legge in materia di sicurezza dei dati, per consentire a Dedalus 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, Dedalus 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 di Dedalus 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 Sistemi Applicativi. Le condizioni per effettuare interventi in trasmissione dati/teleassistenza sono descritte dettagliatamente in **Appendice 1**. Se il Cliente propone un accesso con caratteristiche diverse da quelle indicate, queste dovranno essere preventivamente valutate da Dedalus in termini di praticabilità tecnica e, qualora dovessero risultare meno efficienti e/o più onerose per lo svolgimento dell'intervento, Dedalus 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/teleassistenza perché il collegamento telematico non è disponibile per cause imputabili al Cliente, Dedalus 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, Dedalus si riserva la facoltà di affidare attività specifiche a lavoratori autonomi in possesso della competenza e delle risorse necessarie, previa autorizzazione scritta specifica o generale del Cliente secondo quanto disposto dall'art. 28 §2

Ad ogni nuovo rilascio, Dedalus 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 Sistemi Applicativi.

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

Rimane in carico al Cliente la messa a disposizione di un ambiente di rilascio dove poter installare, testare e collaudare il funzionamento delle nuove funzioni rilasciate.

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 da Dedalus, quest'ultimo garantirà unicamente il Servizio di Manutenzione conservativa.

18. CESSIONE DEL CONTRATTO

Il presente contratto NON può essere ceduto a terzi senza preventiva autorizzazione scritta di Dedalus.

19. RISOLUZIONE

Fermi restando i rimedi previsti dalla Legge, Dedalus avrà il diritto di risolvere il presente contratto, con effetto immediato, attraverso semplice comunicazione al Cliente di volersi avvalere della presente clausola, qualora si verificchino le seguenti circostanze:

- mancato rispetto, ad opera del Cliente, degli obblighi e delle garanzie a suo carico ove lo stesso non abbia provveduto a rimediare al proprio inadempimento entro 15 (quindici) giorni dalla data di contestazione scritta di tale inadempimento da parte di Dedalus;
- qualsiasi comportamento contrario alla normativa applicabile o non conforme alla correttezza professionale, sia nei rapporti con Dedalus sia nei rapporti con Terzi.

20. ARBITRAGGIO

Nei casi sopra indicati, le controversie aventi carattere tecnico saranno risolte mediante arbitraggio e saranno demandate ad un arbitratore a norma dell'art. 1349 c.c. ed in conformità a quanto previsto dal presente articolo.

L'arbitraggio sarà condotto da un unico arbitratore nominato di comune accordo tra le parti tra i professionisti iscritti all'ordine degli Ingegneri di Milano. In mancanza di accordo delle

qualsiasi controversia relativa alla interpretazione ed 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.

22. DISPOSIZIONI GENERALI

I singoli contratti di fornitura di Servizi sono regolati dalle pattuizioni di volta in volta intercorse e trasfuse nell'offerta di Dedalus accettata dal Cliente nonché dalle presenti Condizioni Generali.

Eventuali pregressi accordi verbali o scritti intercorsi fra Dedalus e il 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 Dedalus 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)

Dedalus Italia spa
(TIMBRO E FIRMA)

Letto, approvato e sottoscritto.

Luogo e data _____

Il Cliente
(TIMBRO E FIRMA)

Dedalus Italia spa
(TIMBRO E FIRMA)

quantomeno ai segmenti o nodi di essa che interessano i Sistemi oggetto del Contratto.

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

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

In caso di conflitti di indirizzo tra la rete locale di Dedalus e del Cliente, la soluzione tecnica non potrà prevedere la necessità, per Dedalus, 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 messo a disposizione dal Cliente. Il Cliente è tenuto a mettere a disposizione di Dedalus 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.

Accessi basati su dispositivi hardware ("token") 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 alle reti locali dei Clienti o di impedimenti al loro utilizzo, Dedalus non potrà garantire il rispetto delle condizioni contrattuali.

Accesso in rete privata virtuale (VPN) tra le reti del Cliente e di Dedalus

In caso di accesso in rete privata virtuale (VPN) mediante collegamento diretto LAN-to-LAN le reti locali di Dedalus e del Cliente sono interconnesse in modo permanente mediante un collegamento virtuale sicuro realizzato attraverso Internet. Il Cliente controlla, attraverso le impostazioni dei dispositivi sui quali è attestato il collegamento dal proprio lato, i privilegi di accesso comuni a tutti gli incaricati di Dedalus. Dedalus 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 AEU (denominazione del sistema proprietario di Dedalus di accesso da remoto unificato alle infrastrutture dei Clienti) 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 Dedalus di realizzare collegamenti diretti tra le proprie postazioni e i sistemi dell'Utente oggetto dell'intervento.

inoltre presente che non possono essere gestite richieste di accessi client-to-LAN per singole linee di prodotto; inoltre, Dedalus non potrà accettare il rilascio da parte del Cliente di un limitato numero di credenziali personali.

Dedalus dichiara che per la connessione client-to-LAN utilizzerà:

- preferenzialmente una connessione site-to-site (S2S) creata fra il cliente e Dedalus, nel caso in cui il cliente l'abbia messa a disposizione;
- in seconda istanza una connessione client concordata con il cliente ad attivazione contestuale all'assistenza.

L'obbligo di adozione di un client software di connessione vincolato dal Cliente potrebbe portare a situazioni di incompatibilità nella configurazione del sistema adibito da Dedalus per il controllo remoto. Queste situazioni di incompatibilità verranno comunicate al Cliente durante la fase iniziale di collegamento, una volta ricevuti il software di collegamento e le relative specifiche tecniche. Il Cliente in questi casi collaborerà diligentemente con Dedalus per rimuovere queste incompatibilità tecniche, riconoscendo che queste potrebbero avere influenza sulle condizioni contrattuali.

La compilazione di questa sezione è a cura del cliente.

	<ul style="list-style-type: none"> • Classificate per priorità(*) (*) analisi di dettaglio degli eventi intercorsi per le priorità critiche/alte
Tempo di presa in carico (TCP)	<ul style="list-style-type: none"> • Classificati per priorità
Tempo di rimessa in disponibilità (TRD)	<ul style="list-style-type: none"> • Classificati per priorità

KPI (Key Performance Indicator)	Definition of how the KPI is intended/used
Aderenza agli SLA	<ul style="list-style-type: none"> • % di aderenza agli SLA classificate per priorità

Esempio:

Tempo di presa in carico (TCP)

		TOTALI	TCP LIMITE RISPETTATO	% TCP LIMITE RISPETTATO
Critical	PRIORITA' 1	2	2	100%
High	PRIORITA' 2	2	2	100%
Medium	PRIORITA' 3	5	5	100%
Low	PRIORITA' 4	16	16	100%
Planned	PRIORITA' 5	10		

Tempo di rimessa in disponibilità (TRD)

		TOTALI	TRD LIMITE RISPETTATO	% TRD LIMITE RISPETTATO
Critical	PRIORITA' 1	2	2	100%
High	PRIORITA' 2	2	2	100%
Medium	PRIORITA' 3	5	5	100%
Low	PRIORITA' 4	16	16	100%
Planned	PRIORITA' 5	10		