

Prot.: 1378 21200954

Bologna, 02/11/2021

Alla c.a. Sig. Prestinoni Mauro
e p.c.

Spett.le
COMUNE DI MALNATE
P.ZZA VITTORIO VENETO, 2
21046 MALNATE (VA)

Trasmissione via posta elettronica certificata

comune.malnate@legalmail.it

nonché via posta elettronica ordinaria

ced@comune.malnate.va.it

OGGETTO: Servizi connessi al supporto software per il triennio 2022-2024

Unitamente alla presente, la Società trasmette l'offerta dei servizi aggiuntivi e manutentivi dei prodotti software riferiti al periodo in oggetto, siano essi propri, ovvero embedded, o integrati alle Suite applicative della Società o ad essa funzionali.

Al riguardo, preme porre in evidenza come i citati servizi aggiuntivi, quali evoluzione alle soluzioni applicative già in uso presso il Vostro Spett.le Ente, possano essere resi unicamente dalle Società costituenti "Gruppo Finmatica S.p.a.", mediante procedura negoziata senza preventiva pubblicazione di bando di gara ex art. 63 comma 2, lettera b) numeri 2) e 3) e comma 3) lettera b) del D.Lgs. n. 50/2016. ADS Automated Data Systems Spa, in qualità di controllata del Gruppo, è legittimata a proporre i servizi in oggetto.

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

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

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

ADS automated data systems S.p.A.

Guido Montemartini



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

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

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

Definizioni

In tutti i riferimenti che seguono si identifica con:

Cliente :COMUNE DI MALNATE - P.ZZA VITTORIO VENETO, 2 - 21046 MALNATE (VA)

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

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

Condizioni di fornitura

Validità e accettazione dell'offerta

La presente offerta ha una validità di 60 giorni.

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

Prerequisiti hardware e software

Il contratto di supporto al software applicativo è, per sua natura, di tipo continuativo e non può prevedere interruzioni temporali. In caso di discontinuità nella sottoscrizione del contratto di supporto al software per riattivare il servizio, il Cliente dovrà farne richiesta alla Società per verificarne la fattibilità ed i costi di adeguamento alla release corrente.

In caso di installazione delle applicazioni on-premises (presso la sede del Cliente) o presso cloud di terze parti, la presente offerta richiede il rispetto della struttura tecnica per la manutenzione remota come indicato nell'Allegato MO "Modalità operative per l'utilizzo e la erogazione dei servizi 2022".

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

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

numero di utenti	Banda
1-10	2 Mbps*
10-50	4 Mbps*
50-100	10 Mbps*
100-500	20 Mbps
500-1000	50 Mbps

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

Tracciabilità:

La Pubblica Amministrazione al fine di poter assolvere gli obblighi sulla tracciabilità dei movimenti finanziari previsti dall'art.3 della legge n.136/2010, dovrà compilare l'apposito spazio del Codice Identificativo di Gara (CIG), ovvero, ove non disponibile, il Codice Unico di Progetto (CUP), da indicare nei documenti fiscali e contabili relativi ai pagamenti del contratto in oggetto unitamente ad eventuali campi da indicare in Fattura Elettronica.

Decorrenza canoni.

I canoni avranno decorrenza **dal 1/1/2022 fino al 31/12/2024**, salvo diversamente indicato in offerta; per le procedure ordinate, non ancora consegnate, i canoni indicati avranno la decorrenza contrattuale convenuta.

Protezione dei Dati Personali (GDPR)

I servizi in offerta saranno erogati ottemperando le disposizioni di cui al Regolamento Europeo n. 679/2016 (GDPR), in merito al quale si invita a leggere attentamente il documento "Accordo per il trattamento dei dati ai sensi del Reg. UE 679/2016" ed a restituire alla Società copia compilata della sezione dati di competenza del Cliente.

Per gestire correttamente i dati amministrativi del Cliente e di contratto si unisce alla presente offerta una scheda informativa da compilare, se il dato a disposizione della Società non è indicato oppure, eventualmente, da integrare o correggere e si richiede al Cliente la restituzione della medesima debitamente compilata e sottoscritta.

Esecuzione dei Servizi

La Società, nell'ambito dell'intera fornitura, e in subordine all'eventuale autorizzazione da parte del Cliente, si riserva la facoltà di subappaltare parte dei servizi indicati in offerta, nel rispetto dell'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. nonché fare ricorso a contratti continuativi di cooperazione precedentemente sottoscritti.

Rinvii

Per tutto quanto non previsto e non in opposizione i servizi proposti sono assoggettati alle norme e condizioni generali allegate.

Firma del Cliente

Firma della Società



Offerta economica per il triennio 2022-2024

Articolo-Area	Descrizione-Allegato	Da	A	Qta
	Manutenzione Evolutiva [allegato GOLD]			
GOLD_KIT	Servizio Gold completo	01/01/2022	31/12/2024	1
	Servizio di supporto software [allegato SW]			
*Affari generali				
AGSCAJB2_MNT	MNT Integrazione Conservazione Sostitutiva Atti	01/01/2022	31/12/2024	1
AGSCPJB0_MNT	MNT Integrazione Conservazione Sostitutiva Protocollo	01/01/2022	31/12/2024	1
AGSDEJB2_MNT	MNT Atti Amministrativi	01/01/2022	31/12/2024	1
AGSIGJB0_MNT	MNT Connettore Sigillo Elettronico Integrato	01/01/2023	31/12/2024	1
AGSMEJB0_MNT	MNT Gestione Messi e Albo Pretorio On Line	01/01/2022	31/12/2024	1
AGSPRJB0_MNT	MNT Gestione Protocollo Informatico e Flussi Documentali	01/01/2022	31/12/2024	1
AGSPRJB0_TEC	Opz.Tecnica Gestione Protocollo Informatico e Flussi Documentali	01/01/2022	31/12/2024	1
AGSVIJB0_MNT	MNT Visualizzatore Affari Generali	01/01/2022	31/12/2024	1
TRASPJB0_MNT	MNT Trasparenza e Anticorruzione	01/01/2022	31/12/2024	1
WKLSTJB0_MNT	MNT Smart*Desktop	01/01/2022	31/12/2024	1
*Bilancio				
CFABSJB0_MNT	MNT Sistema contabile armonizzato	01/01/2022	31/12/2024	1
CFABSJB0_TEC	Opz. Tecnica Sistema contabile armonizzato	01/01/2022	31/12/2024	1
CFAMPJB0_MNT	MNT Management Plan	01/01/2023	31/12/2024	1
CFAODJB0_MNT	MNT Funzionalità armonizzate decentrate	01/01/2022	31/12/2024	1
*Demografici				
DE4AVJB0_MNT	MNT Accertamento Vigili	01/01/2022	31/12/2024	1
DE4COJB0_MNT	MNT Certificazione On line con timbro digitale	01/01/2022	31/12/2024	1
DE4ICFB1_MNT	MNT Invio Comunicazioni	01/01/2022	31/12/2024	1
DE4ISFB1_MNT	MNT Integrazione con ISI-ISTATEL	01/01/2022	31/12/2024	1
DE4REPWO_MNT	MNT Gestione risultati elettorali	01/01/2022	31/12/2024	1
DE4REPWO_TEC	Opz.Tecnica Gestione risultati elettorali	01/01/2022	31/12/2024	1
DE4SAFB1_MNT	MNT S.A.I.A.- Integrazione con ANPR	01/01/2022	31/12/2024	1
DE4SAFB1_TEC	Opz.Tecnica S.A.I.A.- Integrazione con ANPR	01/01/2022	31/12/2024	1
SDP01FB1_MNT	MNT Estrazione Giudici Popolari per Tribunale	01/01/2022	31/12/2024	1
SDP03FB1_MNT	MNT Archiviazione Ottica Documenti Individuo	01/01/2022	31/12/2024	1
SDSPLVB1_MNT	MNT Servizi Demografici: Web Suite versione PLUS (Anagrafe - Stato civile - Elettorale - Leve	01/01/2022	31/12/2024	1
SDSPLVB1_TEC	Opzione Tecnica Servizi Demografici: Web Suite versione PLUS (Anagrafe Stato civile-Elettorale-Leve-	01/01/2022	31/12/2024	1
*Entrate				
RETGRXB0_MNT	MNT Graduatorie Scolastiche	01/01/2023	31/12/2024	1
RETICFB1_MNT	MNT Invio Comunicazioni	01/01/2022	31/12/2024	1
RETPRJB0_MNT	MNT Vortale Scuole Web - Inoltro pratiche	01/01/2023	31/12/2024	1
RETTEFB1_MNT	MNT Gestione Rette	01/01/2022	31/12/2024	1
RETTEFB1_TEC	Opz.Tecnica Gestione Rette	01/01/2022	31/12/2024	1
RETVOJB0_MNT	MNT Vortale Scuole - modulo base	01/01/2023	31/12/2024	1
TR4ANPW0_MNT	MNT Gestione Tributi - Modulo base	01/01/2022	31/12/2024	1
TR4ANPW0_TEC	Opz.Tecnica Gestione Tributi - Modulo base	01/01/2022	31/12/2024	1
TR4COPW0_MNT	MNT COSAP (Canone Occupazione Spazi ed Aree Pubbliche)	01/01/2022	31/12/2024	1
TR4ICPW0_MNT	MNT Imposta Comunale sugli Immobili / Imu	01/01/2022	31/12/2024	1
TR4SIPW0_MNT	MNT Tributi per i Servizi Indivisibili	01/01/2022	31/12/2024	1
TR4TAPW0_MNT	MNT TARSU (Tassa sui Rifiuti Solidi Urbani)	01/01/2022	31/12/2024	1
TRWEBJB0_MNT	MNT Gestione Integrata Tributi Comunali	01/01/2022	31/12/2024	1
*Infrastrutture e Tecnologie				
APPIOJB0_MNT	MNT Connettore integrazione AppIO	01/01/2022	31/12/2024	1
DEPOLJB0_MNT	MNT Debiti e Pagamenti online	01/01/2022	31/12/2024	1



DEPOLJB0_TEC	Opzione Tecnica Debiti e Pagamenti online	01/01/2022	31/12/2024	1
DEPOSJB0_MNT	MNT Debiti e Pagamenti online - POS PagoPA	01/01/2022	31/12/2024	1
GDMCPJB0_MNT	MNT Integrazione Conservazione Sostitutiva Fatture/Distinte/Atti di Liquidazione	01/01/2022	31/12/2024	1
GDMFEJB0_MNT	MNT Fatturazione Elettronica: integrazione con SDI	01/01/2022	31/12/2024	1
GDMMOJB0_MNT	MNT Integrazione Conservazione Sostitutiva Mandati/Ordinativi	01/01/2022	31/12/2024	1
SI4SOJB0_MNT	MNT Smart*ORG	01/01/2022	31/12/2024	1
SI4SOJB0_TEC	Opz.Tecnica Smart*ORG	01/01/2022	31/12/2024	1
SIOPEJB0_MNT	MNT Integrazione piattaforma Siope-Plus	01/01/2022	31/12/2024	1
*Programmazione e Controllo				
CGACRPW1_MNT	MNT Contabilità Analitica	01/01/2022	31/12/2024	1
CGACRPW1_TEC	Opz.Tecnica Contabilità Analitica	01/01/2022	31/12/2024	1
CGIBIJB0_MNT	MNT IBI - Indicatori di bilancio	01/01/2022	31/12/2024	1
*Risorse Umane e Organizzazione				
77000PW0_MNT	MNT Modello 770	01/01/2022	31/12/2024	1
HRSPVB0_MNT	MNT Gest. del personale: Web Suite PLUS(Gest.Econ.- Giurid.-Dotaz. organica-Assenze-Sportello)	01/01/2022	31/12/2022	1
HRSPVB0_TEC	Opz.Tecnica Gest. del personale:Web Suite PLUS(Gest. Econ.-Giurid.-Dotaz.organica-Assenze-Sportello)	01/01/2022	31/12/2022	1
HRSPVB1_MNT	MNT Gestione del personale: Web Suite versione PLUS (Gestione economica, giuridica, Dotazione organi)	01/01/2023	31/12/2024	1
HRSPVB1_TEC	Opz.Tecnica Gestione del personale: Web Suite versione PLUS (Gestione economica, giuridica, Dotazione)	01/01/2023	31/12/2024	1
*Servizi alle Persone e alle Imprese				
SPIOLJB2_MNT	MNT Istanze On Line	01/01/2022	31/12/2024	1
Fiscalità Locale				
TR4IOJB0_MNT	MNT Vortale Fiscalità locale - ICI on line	01/01/2022	31/12/2024	1
TR4SCJB0_MNT	MNT Vortale Fiscalità locale - Sportello del contribuente	01/01/2022	31/12/2024	1
TR4VOJB0_MNT	MNT Vortale Fiscalità locale - modulo base	01/01/2022	31/12/2024	1
Patrimonio				
CISSTJB0_MNT	MNT Cespiti ed Inventario suite standard	01/01/2022	31/12/2024	1
CISSTJB0_TEC	Opz.Tecnica Cespiti ed Inventario suite standard	01/01/2022	31/12/2024	1
Smart*Logistic				
GC4GCPW0_MNT	MNT Cassa economale	01/01/2022	31/12/2022	1
GC4GCPW0_TEC	Opz.Tecnica Cassa economale	01/01/2022	31/12/2022	1
GCSGCJB0_MNT	MNT Cassa economale web	01/01/2023	31/12/2024	1
GCSGCJB0_TEC	Opz.Tecnica Cassa economale	01/01/2023	31/12/2024	1
Manutenzione applicativi prodotti da terze parti [allegati ST - EASYBRIDGE]				
EASYBRIDGE_LIC	EasyBridge per connessione nodo dei pagamenti telematici in modalità cloud	01/01/2022	31/12/2024	1
EASYBRIDGE-TAR	Numero di transazioni di pagamento	01/01/2022	31/12/2024	5000
Manutenzione applicativi prodotti da terze parti [allegati ST - STARCH]				
XT_SER2	Passaggio a CPortal360.	01/01/2022	31/12/2024	1
STAARCHIWEB_MNT	Manutenzione software ArchiWeb Gestione Iter e Pratiche edilizie	01/01/2023	31/12/2024	1
STA-CDU_MNT	MNT Modulo predisposizione semiautomatica Certificati di destinazione urbanistica	01/01/2022	31/12/2024	1
STACPORTAL_MNT	Moduli CPortal - ArchiPro, ArchiNet, NormaChiara	01/01/2023	31/12/2024	1
STACPROT_MNT	Manutenzione Collegamento Protocollo	01/01/2023	31/12/2024	1
STA-CPSPID_MNT	Manutenzione CPortal SPID Starch	01/01/2022	31/12/2024	1
STAINTMUTA_MNT	Manutenzione Integrazione CPORTAL - MUTA Regione Lombardia	01/01/2022	31/12/2024	1
STAWEBED_MNT	Manutenzione WEB Editor	01/01/2022	31/12/2024	1
Supporto e servizi sistemistici [allegato SS]				
NETSIS	Supporto sistemistico alle infrastrutture applicative	01/01/2022	31/12/2024	1
Oracle Embedded [allegato OE]				
OEMDB2MIC1_LIC	ADSORA Emb. Oracle DB Std.Ed 2 Micro range (Ute. Illim. - 1 year I lic.)	01/01/2022	31/12/2024	1
OEMDB2MIC1_MNT	Manut. ADSORA Emb. Oracle DB Std.Ed 2 Micro range (Ute. Illim. - 1 year I lic.)	01/01/2022	31/12/2024	1

OEMWLOMIC1_LIC	ADSORA Embedded WebLogic Micro range (Ute. Illim. - 1 year I lic.)	01/01/2022	31/12/2024	1
OEMWLOMIC1_MNT	Manut. ADSORA Embedded WebLogic Micro range (Ute. Illim. - 1 year I lic.)	01/01/2022	31/12/2024	1
Cloud Computing: PaaS - Platform as a Service [allegato PAAS]				
NET_LHST_PAAS	PAAS - Servizio di Infrastructure as a Service (ADSCloud)	01/01/2022	31/12/2024	1
NETACCCO_PAAS	PAAS - Access Control (Controllo accessi amministratori di sistema)	01/01/2022	31/12/2024	1
NETBUPCO_PAAS	PAAS - Back Up Control	01/01/2022	31/12/2024	1
NETDRDATI_PAAS	PAAS - Disaster Recovery Dati	01/01/2022	31/12/2024	1
NETGDB_PAAS	PAAS - Servizio di supporto Database Administrator	01/01/2022	31/12/2024	1
NETPLS_PAAS	PAAS - Servizio di Supporto Sistemistico avanzato alle Infrastrutture	01/01/2022	31/12/2024	1
NETPRACK_PAAS	PAAS - Servizio di Proactive Monitoring	01/01/2022	31/12/2024	1
NETPSP_PAAS	PAAS - Servizio di pubblicazione sicura dei portali	01/01/2022	31/12/2024	1
NETVBK_PAAS	PAAS - Servizio Gestione VEEAM Remote Backup	01/01/2022	31/12/2024	1
SO_LNX_PAAS	PAAS - Sistema Operativo RH LINUX	01/01/2022	31/12/2024	2
SO_WIN_PAAS	PAAS - Sistema Operativo WINDOWS	01/01/2022	31/12/2024	3
TM-DS-AMW_PAAS	PAAS - Trend Micro - Deep security -Anti malware - Per server (o VM), 12 mesi	01/01/2022	31/12/2024	4
TM-DS-INT_PAAS	PAAS - Trend Micro - Deep security -Deep security - System Security - Per srv o VM12 mes	01/01/2022	31/12/2024	3
TM-DS-IPS_PAAS	PAAS - Trend Micro - Deep security -Network Security - Per server (o VM), 12 mesi	01/01/2022	31/12/2024	3
Totale Offerta				122.655

Fatturazione:**2022 € 40.885 (ad accettazione dell'offerta)****2023 € 40.885 (gennaio 2023)****2024 € 40.885 (gennaio 2024)**

Allegati contrattuali

Allegato GOLD: Servizio di aggiornamento evolutivo del software	8
Allegato GOLD: Contratto di licenza d'uso del software applicativo	9
Allegato SW: Servizio di Supporto al Software.....	11
Allegato ST: EasyBridge	15
ALLEGATO ST: STARCH	16
Allegato SS: Supporto Sistemistico.....	17
Allegato OE: Oracle Embedded	23
Allegato PaaS : Servizi di Cloud Computing: PaaS - Platform as a Service.....	24
Norme e condizioni generali comuni a tutti i servizi - 2022	32
Accordo per il trattamento dei dati ai sensi del Reg. UE 679/2016 (GDPR)	35
Allegato MO: Modalità operative per l'utilizzo e l'erogazione dei servizi 2022	37
Modulo richiesta servizi per l'anno 2022.....	40
Allegato TAR: Tariffe 2022	41
Modulo richiesta dati.....	42

Allegato GOLD: Servizio di aggiornamento evolutivo del software

Premessa

- Il Cliente è utente di applicazioni software fornite dalla Società;
- La Società dispone di un catalogo software che spazia in tutte le aree principali dell'attività di un Cliente, catalogo in continua evoluzione sia tecnologica che funzionale;
- è interesse della Società definire un accordo di partnership con il Cliente, già instaurato;
- è interesse del Cliente effettuare una pianificazione, anche, pluriennale a costi certi relativamente alla evoluzione, tecnologica e funzionale, del proprio sistema informativo.

Oggetto del Servizio

Il servizio di manutenzione evolutiva per il periodo indicato ha i seguenti contenuti:

- A. il diritto di acquisire la licenza d'uso a tempo indeterminato di qualsiasi modulo software prodotto dalla Società, senza alcun onere di licenza d'uso;
- B. la manutenzione software (servizio SW – profilo base) di tutti i moduli che verranno licenziati nel periodo contrattuale in relazione al punto A);
- C. Il servizio cloud per gli applicativi software forniti, così come indicato nello specifico allegato.
- D. Il servizio supporto e servizi sistemistici [allegato SS]

I singoli moduli software richiesti verranno forniti in licenza d'uso, secondo quanto previsto nell'allegato "Contratto di licenza d'uso del software applicativo". I diversi servizi sono dettagliati negli allegati descrittivi, nei quali vengono indicate le condizioni di erogazione. L'installazione dei vari moduli software sarà, ovviamente, subordinata alla effettiva presenza dei prerequisiti hardware e software.

Per l'installazione di ogni singolo modulo, è condizione necessaria che il Cliente manifesti alla Società la volontà di procedere nella attivazione del modulo stesso: la Società proporrà una specifica offerta che dovrà essere accettata per iscritto da parte del Cliente; qualora la attivazione del modulo implichi la erogazione di attività da parte del personale della Società (per installazione, formazione, conversione dati, ecc.), non riconducibili al presente contratto, tali attività saranno oggetto di specifica offerta e accettazione

Il Prezzo

Il corrispettivo e la durata per il Servizio di aggiornamento evolutivo del software sono indicati in offerta.

Esclusioni

Dal canone sopra definito restano comunque escluse le seguenti voci:

- ✓ tutte le attività uomo effettuate da personale della Società, non oggetto dei servizi offerti nel presente contratto;
- ✓ le licenze d'uso del software di base aggiuntive rispetto a quelle contemplate nel presente contratto eventualmente necessarie (Oracle, Business Object, etc) ;
- ✓ i prodotti ed i servizi non oggetto del presente contratto.

Allegato GOLD: Contratto di licenza d'uso del software applicativo

DEFINIZIONI

Programma o programma applicativo o applicazione	Un insieme di istruzioni in codice oggetto che, trasferite su un computer, vengono utilizzate per eseguire una o più funzioni.
--	--

Tra la Società e il Cliente si conviene:

1 - Oggetto del contratto

La Società concede in licenza d'uso non esclusiva, a tempo indeterminato o per il diverso periodo indicato in offerta, nella forma che in ambiente EDP viene definita come "programma oggetto", i programmi applicativi e le eventuali personalizzazioni oggetto di questo contratto. Il Cliente accetta la fornitura alle condizioni indicate in questo contratto.

2 - Limitazioni d'uso

È fatto divieto al Cliente di cedere a sua volta in licenza d'uso, dare in affitto, vendere, trasferire, distribuire o rendere in qualsiasi altra forma disponibile ad altri il software oggetto del contratto sia a titolo gratuito che oneroso.

È fatto divieto al cliente di copiare in tutto o in parte le procedure ed i programmi oggetto del presente contratto sia in forma stampata che in forma leggibile dall'elaboratore fatta eccezione del diritto di effettuare copie di back-up o archivio riproducendo su di esse tutti i contrassegni e gli avvisi presenti sugli originali.

È fatto divieto al Cliente di tradurre, modificare, incorporare in tutto o in parte in altre procedure o programmi, disassemblare, alterare o creare utility basate sul software o su qualsiasi parte in esso contenuta. Il Cliente non potrà modificare la struttura del software né chiedere a terzi di effettuare la modificazione predetta così da mutare le funzionalità del software.

Nel caso di mancata osservanza di questi termini, l'accordo cesserà automaticamente senza alcun preavviso.

3 - Obblighi del Cliente.

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

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

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

4- Proprietà Intellettuale ed Industriale

La Società garantisce di avere la facoltà di cedere al Cliente le licenze d'uso oggetto del presente contratto e garantisce altresì di avere il diritto di disporre di programmi, dispositivi e di soluzioni tecniche che possano essere utilizzati nella esecuzione del contratto.

Tutti i diritti di proprietà anche intellettuale, di autore, di brevetto e di invenzione industriale sui Prodotti oggetto del presente contratto non sono in alcun modo modificabili o cancellabili dal Cliente.

I programmi rimangono di proprietà esclusiva della Società.

5- Collaudo

5.1 Il collaudo si ritiene effettuato con la sottoscrizione da parte del Cliente del modulo di presa in consegna dei programmi, o in mancanza, trascorsi 30 giorni naturali, successivi e continui decorrenti dalla data di consegna dei singoli moduli laddove il cliente non abbia nel frattempo effettuato contestazioni in forma scritta sulle funzionalità del modulo.

5.2 A collaudo effettuato i programmi si intendono accettati come completi e soddisfacenti e pertanto nessun addebito o responsabilità, anche successivi, di nessun genere o natura potranno essere attribuiti alla Società.

6 - Garanzia

I prodotti software oggetto della offerta sono garantiti per un periodo di 12 mesi dalla consegna contro vizi, difetti di funzionamento o errori latenti. Qualora dovessero evidenziarsi errori nel funzionamento dei programmi il Cliente dovrà dare comunicazione e supporto tecnico alla Società, la quale provvederà, presso la propria sede e nei tempi tecnici necessari, a correggere l'errore e a mettere a disposizione del Cliente la correzione. Laddove possibile e opportuno la Società fornirà al Cliente le informazioni necessarie per aggirare temporaneamente l'errore. La garanzia viene assicurata a condizione che il Cliente sia dotato della struttura tecnica per poter effettuare l'assistenza a distanza avente le caratteristiche riportate nell'allegato "Modalità Operative per l'utilizzo e la erogazione dei Servizi".



7 - Responsabilità

La Società non assume alcuna obbligazione oltre a quelle previste dal presente contratto e, salvo il caso di dolo o colpa grave, non assume alcuna responsabilità per i danni di qualsiasi natura comunque sofferti dal Cliente in relazione all'oggetto del presente contratto o alle prestazioni previste nello stesso. Nessuna responsabilità può essere addebitata alla Società oltre il periodo di garanzia, o laddove il Cliente non abbia adempiuto agli obblighi di cui all'art.3 .

8 - Risoluzione del contratto

Laddove il Cliente non dovesse rispettare i termini e le condizioni contenute nel presente contratto l'accordo cesserà automaticamente senza alcun preavviso; in tal caso il Cliente dovrà restituire immediatamente i programmi ricevuti e distruggere o cancellare le eventuali copie in suo possesso.

9- Disposizioni generali

9.1 La Società potrà usare il nome o la ragione sociale del Cliente come referenza.

9.2 La funzione dei programmi, identificata da un nome od anche dalla descrizione, deve sempre e comunque intendersi con significato restrittivo.

9.3 Tutte le norme e condizioni stabilite in questo contratto per i programmi valgono, se compatibili, anche per le correzioni, aggiornamenti, modifiche e manutenzioni, a qualsiasi titolo effettuate, ai programmi stessi.

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

10 - Privacy e Protezione dei Dati Personali

Le parti potranno, nel corso dello svolgimento del contratto, avere accesso a dati e ad informazioni ad esso connessi e si impegnano ad utilizzarli esclusivamente ai fini del raggiungimento degli obiettivi dell'incarico, nonché a mantenere riservate le informazioni di cui potranno venire a conoscenza nel rispetto della vigente normativa sulla privacy (D.Lgs. 196/03) e del regolamento Europeo in materia di protezione dei dati n. 679/2016 (GDPR).

Il Cliente con la sottoscrizione del presente offerta presta il consenso al trattamento dei dati da parte della Società, ai sensi delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, per le finalità connesse all'esecuzione del presente contratto.

Nel rispetto del GDPR si allegano l'informativa sul trattamento dei dati personali connesso all'esecuzione del contratto e l'“Accordo per il trattamento dei dati ai sensi del Reg. UE 679/2016” . Il Cliente si impegna a fornire alla Società i dati di sua competenza, utilizzando l'apposita sezione dell'allegato Accordo e restituendone copia.

11 - Accordo negoziato

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

12- Foro Competente

Il presente contratto è soggetto alla Legge Italiana. In caso di controversia sarà competente esclusivamente il Foro di Bologna.

13 -Corrispettivo

Il corrispettivo per la licenza d'uso dei programmi applicativi indicati è specificato in offerta e deve sempre intendersi al netto di IVA e imposte. Il prezzo della fornitura è comprensivo dei costi della sicurezza afferenti all'esercizio dell'attività svolta dall'impresa. I costi che la Società sostiene per gli adempimenti di cui al D.Lgs. 81/2008 e successive modificazioni corrispondono allo 0,5% del valore del corrispettivo.

Allegato SW: Servizio di Supporto al Software

Ambito di Applicazione

Il servizio è disponibile per tutti i moduli di software applicativo prodotti dalla Società ed indicati da questa come release corrente.

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

Esclusioni

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

Attività disponibili

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

Attività	Descrizione
1 Aggiornamento software	Consiste nel mettere a disposizione del Cliente gli aggiornamenti al software applicativo eseguiti dalla Società esclusivamente in conseguenza di: Nuove disposizioni di legge: La Società fornirà al Cliente le modifiche ai programmi derivanti da nuove disposizioni di legge che comportino variazioni riconducibili al concetto di ordinaria amministrazione e la cui applicazione produca effetti operativi nel periodo contrattuale. Le modifiche verranno consegnate nei tempi tecnici necessari, generalmente non prima di 30 giorni dalla pubblicazione della nuova disposizione legislativa. Rimane a cura e carico del Cliente segnalare tempestivamente alla Società le variazioni da apportare ai programmi come conseguenza di nuove disposizioni di legge aventi carattere regionale o particolare. Eventuali Malfunzionamenti: Qualora dovessero evidenziarsi errori nel funzionamento dei programmi il Cliente dovrà dare comunicazione e supporto tecnico alla Società, la quale provvederà, presso la propria sede e nei tempi tecnici necessari, a correggere l'errore ed a mettere a disposizione del Cliente la correzione. Laddove possibile e opportuno la Società fornirà al Cliente le informazioni necessarie per aggirare temporaneamente l'errore. Modifiche evolutive eventuali: Gli aggiornamenti e le migliorie decise autonomamente dalla Società, nell'ambito della release corrente.
2 Assistenza all'utilizzo dei programmi	L'assistenza riguarda esclusivamente: • chiarimenti e supporto occasionale sull'utilizzo dei programmi; • l'analisi dei problemi segnalati dal Cliente; • le attività atte a risolvere contingenti e circoscritti problemi di carattere applicativo. Il servizio non è sostitutivo della formazione: si rivolge agli utenti delle applicazioni che hanno frequentato i corsi di formazione o comunque dotati di adeguata preparazione sugli applicativi stessi. Le attività di consulenza e addestramento che non siano riconducibili al servizio di assistenza sopra descritto non sono comprese nel canone e devono essere ordinate separatamente.
3 Chiamate telefoniche comprese nel canone	I costi telefonici relativi all'assistenza sono compresi nel canone del singolo modulo software: il Cliente che apre una richiesta di assistenza viene richiamato telefonicamente dai tecnici della Società.
4 Trasmissione/Disponibilità degli aggiornamenti	Consiste nel mettere a disposizione del Cliente gli aggiornamenti software senza nessun ulteriore addebito con le modalità indicate nell'allegato "Modalità operative". In via residuale potranno essere utilizzati supporti magnetici che verranno spediti secondo modalità ritenute idonee dalla Società e che ne permettono la rintracciabilità. Per aree che richiedono interventi particolarmente critici, quale l'Area Sanitaria, su richiesta della Società, il Cliente si impegna a mettere a disposizione un apposito ambiente di test sul quale la Società installerà gli aggiornamenti del software "mission critical"; il Cliente si impegna ad effettuare tutte le verifiche e i test di validazione al fine di autorizzarne l'installazione in ambiente definitivo.

5	Installazione telematica degli aggiornamenti	Questa attività è finalizzata alla installazione sui server del Cliente delle nuove versioni degli applicativi e verrà effettuata in remoto direttamente dai nostri tecnici. A cura del Cliente rimane, ove richiesto, il semplice caricamento del CD ROM sul server o il download dell'aggiornamento software dal nostro sito internet. L'installazione verrà effettuata sul server ed eventualmente distribuita sui singoli clients tramite il meccanismo di distribuzione automatica del software già implementato. L'aggiornamento verrà effettuato ogni qual volta venga rilasciata una nuova release o una patch dei singoli applicativi. Il servizio verrà svolto dai tecnici della Società attivando un collegamento telematico fra i nostri laboratori e i server applicativi oggetto dell'aggiornamento. I collegamenti verranno effettuati durante il normale orario di ufficio, con la periodicità necessaria e non obbligatoriamente a cadenze predeterminate. La connessione avverrà comunque secondo una tempistica concordata con il Cliente. In generale i collegamenti potranno avvenire senza dover interrompere il funzionamento del sistema. Qualora si manifesti tale necessità, i tempi e le modalità dell'intervento verranno concordati con il Cliente. Al termine di ogni collegamento, se specificatamente richiesto, verrà inviato al Cliente, via e-mail o fax, un resoconto dettagliato della attività effettuata e, laddove significativo, una indicazione delle principali novità contenute nella versione aggiornata di ogni singolo applicativo.																					
6	Supporto per gestione e interrogazione base dati	Comprende le seguenti operazioni: • correzioni di errori di modesta entità derivanti da inserimento (e/o modifica) dei dati da parte del cliente e che rientrano in un tempo di soluzione massimo di 1 ora/uomo; • composizione ed esecuzione di frasi SQL di ordinaria gestione, di modesta entità, che rientrano in un tempo di soluzione massimo di 1 ora/uomo, per modificare o estrarre i dati in funzione di esigenze particolari del Cliente e che non implicino massicci aggiornamenti della base dati; gli interventi non devono stravolgere la struttura dei programmi, della base dati, della logica con la quale è stato sviluppato l'applicativo e con la quale sono stati impostati i dati. Sono esclusi import/export di dati da fogli di Excel o in altri formati di passaggio. Le attività verranno effettuate tramite assistenza telefonica o collegamento telematico, con le modalità previste nell'allegato "Modalità operative". Per l'erogazione del servizio è necessario che il Cliente nomini un referente per ogni singolo settore applicativo coinvolto, per fungere da unica interfaccia con il Service Desk della Società. Eventuali richieste alla Società, da parte del Cliente, di modifica o integrazione di base dati per la correzione di meri errori materiali dell'operatore nell'utilizzo degli applicativi, devono essere formulate con le modalità di cui all' 5 delle norme e condizioni generali comuni a tutti i servizi..																					
7	Supporto personalizzato all'attività lavorativa	Per l'area applicativa oggetto del canone verrà individuato un referente tra il nostro personale, che fungerà da Tutor del Cliente e si farà carico di: • verificare periodicamente lo stato di informatizzazione del servizio; • proporre gli argomenti da approfondire per migliorare l'utilizzo dell'applicativo; • suggerire eventuali miglioramenti nella organizzazione del lavoro; • proporre eventuali sessioni di approfondimento normativo e formativo. Le attività saranno effettuate tramite colloqui telefonici tra il Tutor e un referente nominato dal Cliente per ogni area applicativa, con una frequenza trimestrale.																					
8	Formazione telefonica su novità di versione	Ad ogni rilascio di una nuova versione il personale tecnico della Società contatterà telefonicamente il referente del Cliente al fine di illustrare le principali modifiche che l'aggiornamento comporta, avendo inoltre riguardo delle caratteristiche specifiche e peculiarità d'impostazione proprie dell'Ente.																					
9	Scadenziario adempimenti	È un'attività avente lo scopo di ricordare i passi principali da eseguire per svolgere correttamente gli adempimenti connessi a specifiche scadenze e modifiche normative. L'attività sarà effettuata tramite colloqui telefonici tra il personale tecnico della Società ed un referente nominato dal Cliente per ogni area applicativa, con cadenza mensile.																					
10	Gestione di un indirizzo di posta elettronica dedicato	Prevede l'assegnazione al Cliente di un indirizzo di posta dedicato (servizio_nomecliente@ads.it), con il quale comunicare ogni tipo di esigenza. La comunicazione verrà poi inoltrata al tecnico competente, avendo cura di analizzarla preliminarmente, di abbinarle una priorità e di registrarla per conto del Cliente. In questo modo il Cliente si troverà ad avere un canale preferenziale di colloquio col nostro personale tecnico.																					
11	Gestione delle Richieste di Assistenza	Di seguito sono definite alcune tipologie di richieste di assistenza Cliente per le quali il Service Level Agreement (SLA) della Società, prospetta, per ciascuna tipologia, un diverso livello di reazione, in termini di tempo di presa in carico e di tempo di risposta, da parte del proprio Service Desk. <table><tr><th>Tipologia</th><th>Tempo di presa in carico</th><th>Tempo di risposta</th></tr><tr><td>0. Informazione diversa da assistenza SLA non applicabile</td><td>/</td><td>/</td></tr><tr><td>1. l'intera applicazione è indisponibile agli utenti</td><td>1</td><td>2</td></tr><tr><td>2. funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti</td><td>4</td><td>8</td></tr><tr><td>3. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti</td><td>8</td><td>16</td></tr><tr><td>4. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti</td><td>12</td><td>48</td></tr><tr><td>5. richiesta di assistenza generica/chiarimenti</td><td>16</td><td>Non applicabile</td></tr></table>	Tipologia	Tempo di presa in carico	Tempo di risposta	0. Informazione diversa da assistenza SLA non applicabile	/	/	1. l'intera applicazione è indisponibile agli utenti	1	2	2. funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	4	8	3. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	8	16	4. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti	12	48	5. richiesta di assistenza generica/chiarimenti	16	Non applicabile
Tipologia	Tempo di presa in carico	Tempo di risposta																					
0. Informazione diversa da assistenza SLA non applicabile	/	/																					
1. l'intera applicazione è indisponibile agli utenti	1	2																					
2. funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	4	8																					
3. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	8	16																					
4. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti	12	48																					
5. richiesta di assistenza generica/chiarimenti	16	Non applicabile																					

	Le attività di gestione della richiesta vengono così definite:	
	Presa in carico	È espressa in ore lavorative dal momento della richiesta e si concretizza con l'avvenuto contatto fra il Cliente-richiedente ed il servizio di supporto tecnico della Società; laddove il richiedente non fosse reperibile nel momento in cui viene contattato da parte del supporto tecnico, verrà inviata al Cliente una comunicazione relativa al tentativo di contatto.
	Risposta	È espressa in ore lavorative dal momento della presa in carico e consiste nella comunicazione al Cliente di una diagnosi di massima ed una previsione del tempo necessario per la soluzione del problema, che potrà consistere in una delle seguenti attività: • correzione dell'errore ed invio al Cliente della modifica; • suggerimento di una azione alternativa per aggirare l'errore; • se l'errore è da ritenersi non bloccante, la correzione può essere rinviata fino all'emissione della release successiva.
I valori indicati vanno intesi come valori orientativi in quanto, al di là degli sforzi compiuti dalla Società, una certa disparità tra i livelli di servizio teoricamente raggiungibili e quelli effettivamente conseguibili è fisiologica in qualunque contesto. Il livello di servizio descritto nel presente documento sarà assicurato solamente ai Clienti dotati della struttura tecnica per manutenzione remota riportata nell'allegato "Modalità operative " e relativamente alle richieste di assistenza effettuate tramite Internet. La classificazione delle singole richieste di assistenza nell'ambito delle tipologie sopra individuate verrà di volta in volta definita dal personale del Service Desk della Società.		
12 Estensione dell'orario di erogazione del servizio di assistenza all'utilizzo dei programmi	E' il servizio che estende l'orario di supporto del servizio di Assistenza all'utilizzo dei programmi contrattualizzato alla copertura H24 x 365 gg. Il servizio può essere esteso per una o più aree applicative ed ha come presupposto che il Cliente abbia sottoscritto per tale area applicativa il servizio Base e l'Opzione tecnica e il servizio SISESTOR di Estensione dell'orario di erogazione del servizio di supporto sistemistico H24 x 365 gg. Il presupposto per l'erogazione del servizio è che presso il Cliente sia attivo un servizio di Help Desk di primo livello rivolto agli utenti operativi finalizzato all'analisi e alla risoluzione delle problematiche più semplici e dirette (ad esempio un personal computer che non funziona, mancanza di connettività di rete o una stampante inceppata ecc.). Solo un operatore di tale Help Desk del Cliente potrà attivare gli interventi in reperibilità. Al momento dell'attivazione del servizio verrà fornito al Cliente un codice operativo e un recapito telefonico che dovrà essere utilizzato solo ed esclusivamente al di fuori del normale orario di lavoro (8:30-17:30 di tutti i giorni feriali, sabato esclusi). L'accesso al servizio di reperibilità applicativa avverrà sempre attraverso il servizio di reperibilità sistemistica che avrà il compito di verificare in prima istanza l'eventuale presenza di problemi sistemistici ed attivare poi l'operatore dell'area applicativa interessata. Servizio con quotazione separata non compreso nel servizio base e non compreso nelle opzioni tecniche e/o gestionali.	

Profili

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

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

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

Rinvio Norme e Condizioni Generali

Per tutti gli articoli con software di terze parti fornito in modalità "embedded" si fa riferimento alle norme e condizioni generali indicate nei rispettivi allegati OE E BOE



Prezzo del servizio

Per usufruire del servizio il Cliente dovrà corrispondere alla Società un canone, il cui importo e periodo sono indicati in offerta, suddivisi per singolo modulo e per configurazione contrattuale. **N.B. : A livello di singola area applicativa, le opzioni "Tecnica" e "Gestionale" sottoscritte, si intendono acquisite per tutti i moduli per i quali viene sottoscritto il contratto "Base". Per gli applicativi utilizzati in Piattaforma PAAS la sottoscrizione dell'opzione tecnica relativa alla installazione telematica degli aggiornamenti è obbligatoria**

Allegato ST: EasyBridge

Sistema di interconnessione con SPC (pagoPA)

Le soluzioni informatiche, EasyBridge “Sistema di interconnessione con SPC (pagoPA)”, sono erogate dalla Società Progetti e Soluzioni S.p.a. in forma di servizio S.a.a.S., con particolare attenzione all’efficienza e alla sicurezza, come provato dalle certificazioni ISO9001, ISO27001, ISO22301. Il servizio **EasyBridge** comprende i seguenti servizi:

Servizio SaaS

Connessione attraverso la Porta di Dominio Equivalente (oppure tramite connessione equivalente), Connessione al Nodo dei Pagamenti, Servizio di Rendicontazione standard, abilitazione delle modalità di Pagamento gestite dai moduli collegati;

Servizio di Interfaccia al Portale dell'Ente – Abilitazione della modalità di pagamento con esecuzione immediata; mette a disposizione del Portale dell'Ente una serie di Web Services standard che consentono, una volta individuati i servizi e tributi da pagare, di visualizzare tramite WISP i PSP/modalità di pagamento e di gestire l'intero processo di pagamento.

Abilitazione della modalità di pagamento presso il PSP; consente l'import, con tracciato parametrizzabile, delle posizioni debitorie da file csv, txt, Ascii, oppure tramite web services, la memorizzazione e la gestione dell'archivio pagamenti in attesa, la gestione personalizzata degli IUV e l'export delle posizioni debitorie incassate tramite file con tracciato parametrizzabile, oppure tramite web services.

Adeguamento a nuove versioni delle SANP, considerando che i metodi di funzionamento rimangono quelli odierni.

Tutte le attività sopra descritte s’intendono svolte presso laboratorio e i livelli di Servizio rispetteranno gli SLA minimi richiesti da AgID agli Enti Creditori aderenti al Nodo SPC.

Il Prezzo del Servizio

I prezzi riportati in offerta s’intendono per un servizio standard basato sulle Linee Guida attuali di AgID, SANP versione 1.7 e con specifiche d’interfacciamento fornite da Progetti e Soluzioni.

Nel periodo di copertura contrattuale, nel caso il Cliente avesse esigenze aggiuntive, sarà possibile rimodulare tale configurazione. Le eventuali implementazioni saranno oggetto di valutazione tecnica ed economica successiva.

I canoni indicati in offerta non comprendono alcuna componente infrastrutturale, hardware o software di base, lato cliente, prerequisito tecnico per il collegamento al sistema di interconnessione che si intendono a carico del cliente.

ALLEGATO ST: STARCH

Caratteristiche generali del Servizio di Manutenzione Applicativi prodotti da terze parti inserite nella Suite della Società

Ambito di applicazione

Riguarda Componenti Applicative e Prodotti informatici a catalogo, inseriti nella suite applicativa della Società o strumentali e funzionali all'utilizzo della medesima, dei quali il Cliente ha acquisito la licenza d'uso e rispetto i quali la Società ha facoltà di proporre la fornitura unitamente a servizi complementari e correlati.

Il servizio è disponibile per tutti i moduli indicati dal Produttore come release corrente.

Il contratto di supporto al software applicativo è, per sua natura, di tipo continuativo e non può prevedere interruzioni temporali. In caso di discontinuità nella sottoscrizione del contratto di supporto al software per riattivare il servizio, il Cliente dovrà farne richiesta alla Società per verificarne la fattibilità ed i costi di adeguamento alla release corrente.

Cosa comprende

I contenuti e le modalità di erogazione del servizio sono quelli rilasciati dal produttore, conosciuti ed accettati dal Cliente con l'acquisizione della licenza d'uso dei prodotti e che con la sottoscrizione del presente contratto si intendono conosciuti ed accettati.

La Società si limita esclusivamente, sempre che lo giudichi funzionale alla configurazione della Suite del Cliente, a mettere a disposizione del Cliente le correzioni, aggiornamenti, o nuove release dei prodotti, così come pervenute dal produttore.

Esclusioni

Questo servizio non comprende alcun tipo di assistenza relativamente:

- al software di base (Sistema operativo, Oracle, Windows, ecc.);
- ai prodotti Office eventualmente utilizzati in combinazione con alcune applicazioni.

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

Allegato SS: Supporto Sistemistico

SERVIZI di SUPPORTO SISTEMISTICI:

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

Attività	Descrizione
1. - NETSIS Servizio di supporto Sistemistico di BASE alle infrastrutture Applicative	Il servizio riguarda l'assistenza a distanza su problematiche relative alle piattaforme software di base a supporto della soluzione applicativa fornita dalla Società e che costituiscono l'ambiente configurato inizialmente presso il Cliente. Il servizio comprende esclusivamente le attività di: • Identificazione ed analisi del problema nell'utilizzo delle applicazioni della Società; • Modifica dei parametri di Sistema Operativo, sw Tomcate di Oracle RDBMS; • Correzione errori nella fase di export logico e/o fisico giornaliero in locale del database, previa notifica da parte del Cliente; • Supporto alla riconfigurazione dell'export logico e/o fisico in locale del database; • Supporto nella gestione e configurazione delle integrazioni applicative tra i vari Fornitori; • Applicazione di mini-patch di Oracle distribuite e riconosciute funzionali ed indispensabili all'utilizzo delle applicazioni (sono esclusi patch set rilasciati periodicamente dalla Oracle); • Applicazione delle patch di sicurezza sugli application server Tomcat; • Verifica e bilanciamento del carico delle applicazioni sugli application server Tomcat; • Supporto alla configurazione delle applicazioni su un PC modello la cui configurazione sarà a cura del Cliente da replicare su tutte le postazioni similari; • Gestione e parametrizzazione caselle di posta elettronica certificata all'interno delle applicazioni di proprietà della Società (escluse nuove configurazioni); • Supporto alla soluzione di problemi di stampa dalle applicazioni della Società; • Ampliamento delle table-space nel database Oracle; Recupero parziale (alcune tabelle o max uno user) di dati dall'ultimo export; • <u>Supporto al recupero parziale dell'infrastruttura applicativa dal Sistema di backup configurato dalla Società.</u> I costi telefonici relativi all'assistenza sistemistica sono compresi nel canone: il Cliente che apre una richiesta di assistenza viene richiamato telefonicamente dai tecnici della Società. Non sono comprese nel servizio tutte le attività non dipendenti dall'installazione originaria da parte della Società, quali ad esempio: • <u>Verifica delle performance applicative;</u> • Installazione di nuovi client, nuovi utenti, nuove code di stampa, ecc.; • <u>Controllo giornaliero log dei backup delle basi dati Oracle;</u> • Eliminazione di virus informatici; • Assistenza su software di base client (Windows, applicativi Microsoft, Posta elettronica, ecc.); • Cambi di release del database Oracle; • Cambi di release dell'application Server Tomcat • Cambi di release del server di SAB Business Objects Riorganizzazione e deframmentazione degli spazi all'interno del database; • Assistenza e manutenzione di infrastrutture informatiche implementate dalla Società che non hanno un utilizzo esclusivo per le applicazioni della Società o ne sono un prerequisito per il loro utilizzo (sistemi di backup centralizzato, Posta elettronica, Antivirus, Citrix Metaframe/Xen, Firewall, Router). Il servizio non comprende inoltre la fornitura di alcun aggiornamento software di base; la fornitura e installazione di queste nuove versioni è subordinata alla presenza di contratti di aggiornamento dei prodotti in corso di validità.
2. - NETPLS Servizio di supporto Sistemistico Avanzato alle Infrastrutture	Il servizio comprende le attività di manutenzione ordinaria dei sistemi infrastrutturali. Per le infrastrutture non installate dalla Società sarà prevista un'ulteriore attività di presa in carico (non compresa nel servizio) che varierà in funzione della complessità infrastrutturale e dalla documentazione fornita. Oltre alle infrastrutture specifiche sopra menzionate il servizio prevede inoltre le attività relative a: • Gestione dell'ambiente di Virtualizzazione (Creazione nuovi server – aumento VCPU – aumento RAM – aggiunta nuovi volumi/dischi); • Configurazione nuovi dischi sul Sistema Operativo; • Rilocalizzazione e riorganizzazione degli spazi; • Configurazione nuove caselle di posta elettronica all'interno delle applicazioni della Società (max 5 annue); • Gestione ordinaria dei sistemi firewall/proxy configurati dalla Società (creazione utenti, modifiche regole accesso, apertura porte) sono escluse le manutenzioni straordinarie; • Supporto e/o manutenzione della connettività con la Società (teleassistenza); • Supporto alla configurazione applicativi della Società su nuovi client (max 10 interventi); • Analisi anomalie nell'utilizzo degli applicativi aziendali a seguito di aggiornamenti automatici del sw di base sul Client (max 10 interventi); • Supporto alla configurazione nuove stampanti/code di stampa (max 10 interventi);

	• Supporto al rinnovo certificati SSL; • Supporto alla modifica dell'impostazione del backup locale o centralizzato; • Verifica performance (Sistema Operativo - Oracle - Tomcat); * prerequisite servizio NETPRACK • Supporto alla configurazione e gestione archive log di Oracle; • Supporto all'apertura e gestione delle chiamate d'assistenza hw; • Invio su richiesta della documentazione aggiornata dell'infrastruttura. Prerequisito per il servizio è la sottoscrizione del servizio NETSIS di Supporto sistemistico di base alle infrastrutture applicative.
3. – NETGDB Servizio di Supporto Database Administrator	Il servizio comprende le attività di manutenzione ordinaria dei sistemi database Oracle. Il supporto è da intendersi solamente per le infrastrutture configurate dalla Società e installate ove in uso risiedono i software del gruppo Finmatica A supporto del servizio viene proposta l'attivazione di un monitoraggio proattivo delle infrastrutture mediante l'utilizzo della piattaforma Zabbix con agenti specifici e personalizzati per il controllo dei database. Le attività tipicamente erogate e comprese sono: • Supporto all'individuazione e rimozione di lock indesiderati sulle base dati; • Supporto all'individuazione e rimozione di errori derivanti dall'accesso alle basi dati; • Supporto e risoluzione di errori, attraverso l'applicazione di soluzioni già conosciute o mediante l'apertura di chiamate al fornitore del software (prerequisito è la sottoscrizione di un contratto di assistenza per ogni database); • Monitoraggio costante dei parametri vitali di Istanza, comprese eventuali customizzazioni richieste dagli applicativi ospitati; • Monitoraggio spazi tablespaces; • Monitoraggio costante delle prestazioni del sistema Oracle RDBMS per il mantenimento degli SLA di servizio erogato; • Monitoraggio giornaliero della corretta esecuzione dei job di backup impostati sulle Istanze (siano essi solo logici, tramite DUMP notturno, che fisici tramite RMAN); • Monitoraggio giornaliero della corretta esecuzione degli eventuali job di replica/disaster recovery relativi alle istanze Oracle; • Applicazione di patch distribuite e riconosciute funzionali ed indispensabili all'utilizzo delle applicazioni (prerequisito la presenza di un ambiente di test – attivazione non compresa nel servizio); • Applicazione di patch di sicurezza sulle basi dati previa verifica di compatibilità con le applicazioni (prerequisito la presenza di un ambiente di test – attivazione non compresa nel servizio); • Supporto ed assistenza di primo livello per operazioni quotidiane di DBA relative alla manutenzione operativa del sistema Oracle RDBMS (gestione spazi, tabelle, indici, etc.); • Supporto ed assistenza per attività schedabili e non, relative ad operazioni di startup/shutdown/restart di Istanze Oracle RDBMS; • Supporto ed assistenza remota per le attività di recovery a fronte di un crash del sistema. Prerequisito per l'attivazione del servizio è la sottoscrizione del servizio NETPRACK di Proactive Monitor sistemi e infrastrutture.

4. SISESTOR Estensione dell'orario di erogazione del servizio di supporto sistemistico di base alle infrastrutture applicative	E' il servizio che estende l'orario di supporto del servizio sistemistico di base alle infrastrutture applicative contrattualizzato: L'estensione d'orario potrà essere attivata secondo le modalità e gli orari di copertura indicati in offerta. Il presupposto per l'erogazione del servizio è che presso il Cliente sia attivo un servizio di Help Desk di primo livello rivolto agli utenti operativi finalizzato all'analisi e alla risoluzione delle problematiche più semplici e dirette (ad esempio un personal computer che non funziona, mancanza di connettività di rete o una stampante inceppata ecc.). Solo un operatore di tale Help Desk del Cliente potrà attivare gli interventi in reperibilità. Prerequisito per l'attivazione del servizio è la sottoscrizione del servizio NETSIS di Supporto sistemistico di base alle infrastrutture applicative e del servizio NETPRACK Proactive Monitor Sistemi e infrastrutture .
5. PLSESTOR Estensione dell'orario di erogazione del servizio di supporto sistemistico avanzato alle infrastrutture	E' il servizio che estende l'orario di supporto del servizio di supporto sistemistico avanzato alla infrastruttura contrattualizzato L'estensione d'orario potrà essere attivata secondo le modalità e gli orari di copertura indicati in offerta. Il presupposto per l'erogazione del servizio è che presso il Cliente sia attivo un servizio di Help Desk di primo livello rivolto agli utenti operativi finalizzato all'analisi e alla risoluzione delle problematiche più semplici e dirette (ad esempio un personal computer che non funziona, mancanza di connettività di rete o una stampante inceppata ecc.). Solo un operatore di tale Help Desk del Cliente potrà attivare gli interventi in reperibilità. Prerequisito per l'attivazione del servizio è la sottoscrizione dei servizi NETSIS di Supporto Sistemistico di base alle infrastrutture applicative, SISESTOR Estensione dell'orario di erogazione del servizio di supporto sistemistico di base alle infrastrutture applicative e NETPLS Servizio di Supporto sistemistico avanzato alle Infrastrutture.
6. GDBESTOR Estensione dell'orario di erogazione del servizio di supporto sistemistico sui Database	E' il servizio che estende l'orario di supporto del servizio di supporto Database Administrator contrattualizzato L'estensione d'orario potrà essere attivata secondo le modalità e gli orari di copertura indicati in offerta. Il presupposto per l'erogazione del servizio è che presso il Cliente sia attivo un servizio di Help Desk di primo livello rivolto agli utenti operativi finalizzato all'analisi e alla risoluzioni delle problematiche più semplici e dirette (ad esempio un personal computer che non funziona, mancanza di connettività di rete o una stampante inceppata ecc.). Solo un operatore di tale Help Desk del Cliente potrà attivare gli interventi in reperibilità. Prerequisito per l'attivazione del servizio è la sottoscrizione dei servizi di NETGDB Supporto Database Administrator e NETSIS di Supporto Sistemistico di base alle infrastrutture applicative.

SERVIZI SISTEMISTICI:

Di seguito riportiamo la descrizione dei singoli servizi attualmente disponibili:

7. NETRMC Servizi di monitoraggio da remoto	Il pacchetto di servizi è diretto alla gestione proattiva e reattiva delle anomalie sui sistemi, il controllo continuativo dei log dei sistemi di backup ed alla raccolta degli accessi come amministratore sui sistemi). I servizi inclusi nel pacchetto sono: • NETPRACK – Servizio di Proactive Monitor Sistemi ed infrastrutture • NETBUPCO – Servizio di BACK UP LOG CONTROL Il servizio NETPRACK, come sotto dettagliato può essere attivato anche separatamente. Prerequisito per il servizio è l'attivazione di una VPN Site to Site.
8. NETPRACK Servizio di Proactive Monitor Sistemi ed Infrastrutture	Il servizio è diretto alla rilevazione preventiva di eventuali problemi del sistema informativo del Cliente e verrà svolto dai tecnici della Società attivando un collegamento telematico fra i nostri laboratori e la sede del Cliente. Il servizio comprende il monitoraggio real time di tutti gli apparati sottoposti a controllo, con l'invio automatico di e-mail in caso di superamento delle soglie d'allarme e un presidio di controllo degli eventi rilevati dal sistema attivo durante l'orario lavorativo della Società con apertura automatica delle richieste di assistenza. Il presidio di controllo sarà attivo durante il normale orario d'ufficio della Società (8:30–17:30 dal lunedì al venerdì); durante il periodo estivo il servizio potrà essere ridotto o sospeso nei pomeriggi delle giornate di venerdì. Remote Checking permette una personalizzazione degli allarmi e dei filtri per gli eventi, adeguandosi quindi alle esigenze operative dell'ambiente in cui opera. È possibile definire le soglie di allarme per ogni parametro monitorato di ogni singolo nodo di rete (utilizzo CPU, numero di connessioni, numero di pacchetti di comunicazione, spazio disponibile sullo storage, ecc.). La console NMS visualizza e consolida in un unico ordine temporale gli eventi rilevati dai vari protocolli di management (SNMP, Traps, ecc.) consentendo un agevole monitoraggio di ambienti altamente eterogenei. È prevista la produzione periodica e l'invio di una reportistica contenente le stampe dei grafici prodotti da Remote Checking (personalizzabili per traffico, utilizzazione, errori, etc.) oltre alla generazione di statistiche di disponibilità dei diversi servizi. Su richiesta si potrà fornire un account personalizzato abilitato all'accesso sul sistema per poter visionare in tempo reale lo stato dei propri apparati. Il servizio comprende le seguenti attività: Controllo per i sistemi Windows/Linux • Monitor utilizzo CPU, memoria, utilizzo disco (Windows), utilizzo spazio sul file system (Linux); • Monitor processi (da individuare tra i più critici); • Monitor servizi (da individuare tra i più critici); • Connettività di rete (ping). Controllo Oracle • Disponibilità (Analisi tablespace, Cursori, Lock, Oggetti invalidi, Analisi job); • Performance (Utilizzo PGA, Utilizzo latch, Utilizzo cache, Log switch, File stat, Stati waiting); • Monitor servizi. Controllo Web Application • Disponibilità; • Monitor servizi. Modalità di erogazione: Il servizio prevede che il sistema di monitoraggio Remote Checking venga installato e configurato su un server ubicato presso la nostra sede che tenga monitorata la lista di apparati fornita inizialmente dal Cliente. Prerequisito per il servizio è l'attivazione di una VPN Site to Site e servizio Zabbix Proxy installato presso il Cliente..
9. NETBUPCO Servizio di Backup Log Control	Il servizio è finalizzato al controllo dei log giornalieri dei sistemi di backup della base dati Oracle implementati dalla Società. L'attività verrà erogata ogni giorno feriali (lun-ven) per l'intera durata del contratto da parte dei tecnici della Società. In caso di errore verrà aperta in automatico una richiesta d'assistenza per una verifica e soluzione al problema evidenziato. Mensilmente verrà prodotto ed inviato al Cliente un report contenente l'esito delle copie. Attività straordinarie previste nel servizio: • Ricostruzione e riconfigurazione backup fisico (RMAN) • Ricostruzione e riconfigurazione ambiente Disaster Recovery Dati Sono escluse dal servizio: • le attività necessariamente eseguibili in loco, quali la sostituzione dei supporti magnetici e la messa in sicurezza (banca, altro edificio rispetto al CED) degli stessi, per le quali è richiesta l'identificazione di un referente da parte del Cliente. In assenza di un sistema di messa in sicurezza dei dati sarà possibile richiedere un servizio di copia giornaliera o settimanale degli archivi presso la nostra server farm; tale servizio è quotabile a parte; • l'installazione e la configurazione del sistema di backup sui sistemi che ne sono sprovvisti. In assenza di un prodotto di backup dei dati e dei sistemi, su richiesta e quotabile a parte, sarà possibile implementare un sistema di backup centralizzato. Prerequisito per il servizio è l'attivazione di una VPN Site to Site. Servizio non vendibile separatamente servizio NETPRACK

Gestione delle Richieste di Assistenza

Per i servizi 1 NETSIS Supporto sistemistico di base alle infrastrutture applicative, 2 - NETPLS Supporto sistemistico avanzato alle infrastrutture e per il servizio 3 - NETGDB Supporto specialistico Database Administrator, la Società ha definito alcune tipologie di richieste di assistenza Cliente per le quali il Service Level Agreement (SLA) della Società prospetta, un diverso livello di reazione, in termini di tempo di presa in carico e di tempo di risposta, da parte del proprio Service Desk come di seguito indicato.

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

Le attività di gestione della richiesta vengono così definite:

Presenza in carico	È espressa in ore lavorative dal momento della richiesta e si concretizza con l'avvenuto contatto fra il Cliente-Richiedente ed il servizio di supporto tecnico della Società; laddove il richiedente non fosse reperibile nel momento in cui viene contattato da parte del supporto tecnico, verrà inviata al Cliente una comunicazione relativa al tentativo di contatto.
Risposta	È espressa in ore lavorative dal momento della presa in carico e consiste nella comunicazione al Cliente di una diagnosi di massima ed una previsione del tempo necessario per la soluzione del problema, che potrà consistere in una delle seguenti attività: - individuazione del problema e, ove possibile, relativa rimozione; - suggerimento di una azione alternativa per aggirare il problema.

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

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

Modalità di fruizione dei Servizi di Estensione Orario di assistenza

I Servizi di estensione orario:

- SISESTOR al servizio di supporto sistemistico di base alle infrastrutture applicative,
- PLESTOR al servizio di supporto sistemistico avanzato alla infrastruttura
- GDBESTOR al servizio di supporto Database Administrator

saranno attivati e gestiti con le modalità operative di seguito indicate.

Al momento dell'attivazione del servizio verrà fornito al Cliente un codice operativo e un recapito telefonico che dovrà essere utilizzato solo ed esclusivamente al di fuori del normale orario di lavoro (8:30-17:30 di tutti i giorni feriali, sabato esclusi).

Il tecnico della Società sarà reperibile tramite il numero di telefono sopra menzionato, sarà dotato di un personal computer con collegamento telefonico di tipo fisso e/o mobile. Il sistema telefonico è configurato con un inoltro di chiamata a cascata per poter assicurare una risposta telefonica anche quando il primo numero chiamato risultasse irraggiungibile (già impegnato in altra conversazione o assenza temporanea di segnale). E' espressamente consigliato effettuare le chiamate da un apparecchio telefonico con numero in chiaro e selezione passante affinché in caso di necessità il tecnico reperibile possa richiamare l'operatore di prima assistenza.

Il pool dei tecnici coinvolti è composto indicativamente da 5/6 persone le quali effettueranno nell'ordine i seguenti passi:

- Tenteranno di risolvere il problema telefonicamente suggerendo al vostro operatore gli interventi da effettuare per superare l'errore;
- In alternativa o se non risolutivo potrà decidere se collegarsi tramite il proprio computer sui vostri sistemi e tentare di superare il problema ricercando eventuali malfunzionamenti all'interno delle infrastrutture;
- Qualora durante l'intervento non riesca a ripristinare la normale attività, pianificare una "escalation" che potrà coinvolgere, alla ripresa del normale orario di lavoro, anche altre risorse tecniche della Società (programmatori, analisti, sistemisti esperti ecc.) per superare il problema e assicurare l'operatività nel più breve tempo possibile.

I suddetti servizi non possono intendersi quale garanzia di continuità di servizio.

Prerequisito per la garanzia di continuità di servizio è la predisposizione da parte del Cliente un piano di business continuity.

In ogni caso i servizi di estensione orario NON sono da intendersi come servizi sostitutivi di un piano di disaster recovery o business continuity. In assenza di tali infrastrutture, nel caso si dovesse rendere necessario ripristinare l'intero o parte dei sistemi dai backup, il tecnico della Società pianificherà una "escalation" che coinvolgerà, alla ripresa del normale orario di lavoro, tutte le risorse tecniche aziendali necessarie (analisti, sistemisti esperti, commerciali ecc.) per superare il problema e assicurare l'operatività nel più breve tempo possibile.

Prezzo del servizio

Per usufruire del servizio il Cliente dovrà corrispondere alla Società un canone, il cui importo e periodo sono indicati in offerta

Allegato OE: Oracle Embedded

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

Condizioni di licenza e Servizi Correlati

Definizioni

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

Licenza d'uso di Programmi Oracle Embedded

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

Durata della Licenza d'Uso dei Programmi Oracle

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

Corrispettivo delle Licenze d'Uso

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

Elenco Condizioni

1. L'utilizzo dei Programmi deve essere limitato alla sola persona giuridica titolare della Licenza.
2. Il Cliente è consapevole che i Programmi sono soggetti ad un diritto d'uso limitato consentito solo congiuntamente alla Soluzione Applicativa. L'utilizzo dei Programmi deve essere limitato alle finalità della Soluzione Applicativa.
3. La Società ed il Cliente accettano che Oracle ed i suoi licenzianti manterranno la proprietà, anche intellettuale, dei Programmi.
4. E' fatto divieto per il Cliente di assegnare o trasferire in qualsiasi forma, totale o parziale, i Programmi, il Sistema Operativo, il Software Integrato e/o i Servizi ordinati ad un altro soggetto..
5. Al Cliente non è consentito in alcun modo di: (a) utilizzare i Programmi a fini di noleggio, multiproprietà, servizi di abbonamento, hosting od outsourcing; (b) rimuovere o modificare i riferimenti o le diciture attinenti i diritti di proprietà di Oracle e dei suoi licenzianti presenti nei Programmi; (c) rendere i Programmi disponibili per l'utilizzo da parte di terzi per la loro attività commerciale interna (a meno che tale utilizzo sia espressamente consentito dalla specifica licenza di programma); (d) trasferire la titolarità del diritto d'uso dei Programmi, del sistema operativo, del software integrato a terzi.
6. Al Cliente non è consentita la decompilazione o l'assemblaggio a ritroso dei Programmi salvo per garantirne l'interoperabilità nei limiti inderogabili di legge (tale divieto include, a titolo esemplificativo, la revisione di strutture dati o di metodologie similari realizzate dai Programmi) né la duplicazione degli stessi, tranne nei casi consentiti, quali, ad esempio, la possibilità di effettuare singole copie del supporto software per ciascun Programma.
7. Il Cliente accetta che la responsabilità di Oracle sia limitata ai soli danni diretti e che nessuna delle Parti sarà responsabile per eventuali danni indiretti né per la perdita di profitto, di guadagno, di dati oppure l'impossibilità di usare/accedere a dati.
8. Il Cliente accetta di cessare l'utilizzo dei Programmi ed eventualmente di provvedere alla distruzione delle copie degli stessi e relativa documentazione, in caso di risoluzione per qualsiasi causa del Contratto di licenza.
9. Al Cliente non è consentito divulgare i risultati di prove di valutazione o test.
10. La Società può effettuare una verifica presso il Cliente per monitorare l'utilizzo dei Programmi e richiedere allo stesso di fornirgli la necessaria collaborazione ed accesso alle informazioni nel corso dell'attività di verifica, di notificarne le risultanze ad Oracle e di trasferire tale diritto ad Oracle. Qualora la Società trasferisca il diritto di verifica ad Oracle, questa non sarà responsabile di alcuno dei costi eventualmente sostenuti dalla Società o dal Cliente per la collaborazione ad essa offerta.

Condizioni Generali di Aggiornamento Licenze Oracle Embedded/Soluzione Applicativa

Il servizio è relativo all'aggiornamento dei programmi Oracle/ Soluzioni Applicative forniti dalla Società al Cliente e comprende la fornitura al Cliente di nuove releases, updates (aggiornamenti) o patches (correzioni) di tali prodotti giudicate funzionali alla installazione del Cliente da parte della Società.. Il servizio comprende anche la installazione fisica, tramite collegamento router o VPN, delle updates o delle patches dei prodotti. Viceversa la installazione di nuove release, che normalmente implica la reinstallazione del sistema, non è compresa nel servizio. Il contratto di aggiornamento della licenza di programmi Oracle è, per sua natura, di tipo continuativo e non può prevedere interruzioni temporali. In caso di discontinuità nella sottoscrizione del contratto di aggiornamento, per riattivare il servizio, il Cliente dovrà farne richiesta alla Società per verificarne la fattibilità ed i costi di adeguamento alla release corrente.



Allegato PaaS : Servizi di Cloud Computing: PaaS - Platform as a Service

Componenti del Servizio

Oggetto del servizio è la messa a disposizione del Cliente di una Piattaforma infrastrutturale per l'utilizzo, tramite la rete Internet o VPN (Virtual Private Network), della suite applicativa della Società della quale il Cliente dispone della titolarità della licenza d'uso. I prodotti applicativi sono installati su server ed apparati virtuali, completi dei relativi componenti software di base, servizi di backup e monitoraggio, creati su hardware dislocato in una delle server farm di cui si avvale la Società. Tutte le Server Farm sono ospitate all'interno di Datacenter dislocati in territorio Italiano e conformi agli standard ISO 27001.

Di seguito l'elenco dei servizi potenzialmente erogabili dalla Società all'interno della Piattaforma.

Componente IAAS

- (NET_LHST_PAAS) Utilizzo del Cloud come Infrastructure as a Service;

Componente PAAS

- (NETPLS_PAAS) Servizio di supporto Sistemistico avanzato alle Infrastrutture
- (NETGDB_PAAS) Servizio di supporto Specialistico sulle basi dati: Database Administrator
- (NETVBK_PAAS) Servizio di gestione del Backup degli archivi e dell'infrastruttura virtuale
- (NETPSP_PAAS) Servizio di Pubblicazione sicura dei servizi e delle infrastrutture
- (NETRPP_PAAS) Servizio di replica della pubblicazione dei Portali
- (NETACCO_PAAS) Servizio di controllo accesso Amministratori di Sistema
- (NETPRACK_PAAS) Servizio di Proactive Monitoring dell'infrastruttura e dei servizi;
- (NETBUPCO_PAAS) Servizio di Back Up Log Control - Controllo giornaliero dei log;
- (NETDRDATI_PAAS) Servizio di Disaster recovery DATI
- (NETDRINF_PAAS) Servizio di Disaster recovery INFRASTRUTTURE applicative
- (SO_WIN_PAAS) il diritto all'utilizzo delle componenti software di base Windows e loro aggiornamenti di sicurezza, **solo se necessarie al progetto ed indicate in offerta;**
- (SO_LNX_PAAS) il diritto all'utilizzo delle componenti software di base Linux Red Hat EL e loro aggiornamenti di sicurezza, **solo se necessarie al progetto ed indicate in offerta;**
- (TM-DS-AMW_PAAS) Deep security: Anti Malware – **solo se indicato in offerta**
- (TM-DS-IPS_PAAS) Deep security: Intrusion prevention & firewall – **solo se indicato in offerta**
- (TM-DS-INT_PAAS) Deep security: Integrity monitoring&application control – **solo se indicato in offerta;**

Componenti espressamente escluse:

- Licenze d'uso per le applicazioni sviluppate dal Gruppo Finmatica e
- i servizi di assistenza, aggiornamento, manutenzione e formazione agli applicativi;
- gli oneri relativi ai collegamenti delle postazioni utente del Cliente alla Server Farm della Società;
- l'eventuale fornitura e installazione di hardware e software di base presso la sede del Cliente;
- Service applicativi.

La configurazione dei servizi resi disponibili al Cliente è esclusivamente quella indicata in offerta:

In calce la descrizione analitica delle diverse componenti dei servizi "PAAS" e supporto applicativo

Gestione delle Richieste di Assistenza

Per i servizi:

- NETPLS_PAAS Servizio di supporto Sistemistico avanzato alle Infrastrutture
- NETGDB_PAAS Servizio di supporto Specialistico sulle basi dati: Database Administrator

la Società ha definito alcune tipologie di richieste di assistenza Cliente per le quali il Service Level Agreement (SLA) della Società prospetta, un diverso livello di reazione, in termini di tempo di presa in carico e di tempo di risposta, da parte del proprio Service Desk come di seguito indicato.

Tipologia	Tempo di presa in carico	Tempo di risposta
1. Informazione diversa da assistenza SLA non applicabile	/	/
1. l'intera applicazione è indisponibile agli utenti	1	2
2. funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	4	8
3. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	8	16
4. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti	12	48
5. richiesta di assistenza generica/chiarimenti	16	Non applicabile

Le attività di gestione della richiesta vengono così definite:

Presa in	È espressa in ore lavorative dal momento della richiesta e si concretizza con l'avvenuto contatto fra il Cliente-Richiedente
----------	--



carico	ed il servizio di supporto tecnico della Società; laddove il richiedente non fosse reperibile nel momento in cui viene contattato da parte del supporto tecnico, verrà inviata al Cliente una comunicazione relativa al tentativo di contatto.
Risposta	È espressa in ore lavorative dal momento della presa in carico e consiste nella comunicazione al Cliente di una diagnosi di massima ed una previsione del tempo necessario per la soluzione del problema, che potrà consistere in una delle seguenti attività: • individuazione del problema e, ove possibile, relativa rimozione; • suggerimento di una azione alternativa per aggirare il problema.

I valori indicati vanno intesi come valori orientativi in quanto, al di là degli sforzi compiuti dalla Società, una certa disparità tra i livelli di servizio teoricamente raggiungibili e quelli effettivamente conseguibili è fisiologica in qualunque contesto. La classificazione delle singole richieste di assistenza nell'ambito delle tipologie sopra individuate verrà di volta in volta definita dal personale del Service Desk della Società.

I suddetti servizi di supporto saranno erogati nei limiti della disponibilità della Società al momento della richiesta e solo durante il normale orario d'ufficio della Società (8.30 – 17.30 dal lunedì al venerdì).

E' facoltà del Cliente richiedere alla Società offerta per l'attivazione dei servizi di estensione orario come definiti nell'allegato SS Supporto Sistemistico.

Durata e rinnovo

Il servizio PAAS ha la durata indicata in offerta e non sarà rinnovato tacitamente.

Tre mesi prima della scadenza contrattuale la Società provvederà a proporre al Cliente un'offerta di rinnovo. È espressamente stabilito che, in mancanza di tempestiva accettazione, verrà disattivata la disponibilità del Servizio PAAS alle ore 24.00 dell'ultimo giorno di durata contrattuale. Resta inteso che nessun intervento o prestazione, di nessuna natura, sarà dovuto dopo la data di scadenza.

Restituzione dei dati

La Società provvederà a mantenere disponibili, per un tempo non superiore a 15 (quindici) giorni dalla scadenza dello stesso, i sistemi oggetto del contratto in modalità offline, affinché possano essere riattivati in caso di rinnovo post scadenza del contratto.

Per i successivi mesi, la Società provvederà a rendere disponibili al Cliente, per un tempo non superiore a 60 (sessanta) giorni dalla scadenza dello stesso, i dati immessi nel sistema durante il periodo di durata contrattuale.

Al termine dei 60 giorni, in caso di mancata tempestiva richiesta in forma scritta, i suddetti dati oggetto del Servizio PAAS verranno cancellati senza necessità di alcuna ulteriore comunicazione e senza alcun salvataggio dei dati su supporto ottico.

Responsabilità

La Società non sarà in ogni caso responsabile per ritardi, malfunzionamenti e/o interruzioni nell'erogazione del Servizio causati da:

- forza maggiore (eventi catastrofici, attacchi DDoS contro la rete, etc.),
- malfunzionamento hardware o software dei terminali utilizzati dal Cliente,
- interruzione totale (dorsale di collegamento) o parziale del servizio di accesso locale o di terminazione fornito dall'operatore di telecomunicazioni.
- attività di manutenzione programmata

Rinvii

Per tutto quanto non previsto e non in opposizione valgono le Norme e Condizioni Generali comuni a tutti i servizi allegati e le normative vigenti in materia.

Configurazione massima messa a disposizione del Cliente

Viene di seguito riportata la configurazione resa disponibile al Cliente:

NR SERVER PRODUZIONE	NR SERVER (Disaster Recovery)	N. VCPU MAX	GB RAM MAX
7	6	21	84
spazio disco extreme performance GB		spazio disco destinazione NFS/backup GB	
3600		11200	

Nel periodo di copertura contrattuale, nel caso il Cliente avesse esigenze aggiuntive, sarà possibile rimodulare tale configurazione. Le eventuali implementazioni saranno oggetto di valutazione tecnica ed economica successiva.

Decorrenza del servizio

La decorrenza verrà indicata all'interno del verbale di messa a disposizione del servizio o in assenza dal momento in cui vengono comunicate le credenziali d'accesso per eseguire i primi test di funzionamento. In caso di rinnovo di contratto la decorrenza partirà dal giorno successivo rispetto alla scadenza del precedente contratto.

SLA sulla disponibilità dei servizi applicativi

Il servizio standard è erogato secondo uno SLA per l'uptime annuale (1) dal valore minimo del 99%.

I tempi di indisponibilità del servizio sono considerati come downtime e sono calcolati a partire dalla segnalazione da parte del cliente fino alla nuova disponibilità:

- Uptime del Data Center del 99,95% (presidio degli impianti con copertura h24 365 giorni annui)
- Uptime dei Server del 99% (sistema di controllo con reperibilità con copertura h24 365 giorni annui)

E' possibile aumentare il valore dello SLA con servizi supplementari

Non rientrano nei conteggi dello SLA i seguenti casi:

- Manutenzione preavvisata e programmata del Datacenter o dei Server.
- Tempi di inattività causata da catastrofi
- Tempi di inattività causata da attacchi DDoS
- Interruzione totale (dorsale di collegamento) o parziale del servizio di accesso locale o di terminazione fornito dall'operatore di telecomunicazioni.

(1) Tabella di Uptime Annuale: 99.99% sono 53 minuti; 99.9% sono 9 ore; 99.5% sono 2 giorni; 99% sono 4 giorni

Prezzo del servizio

Per usufruire del servizio il Cliente dovrà corrispondere alla Società il canone indicato in offerta.

LE DIVERSE COMPONENTI DEL SERVIZIO

NET_LHST_PAAS Servizio di Cloud Computing -: Infrastructure as a Service -

Il servizio **Infrastructure as a Service** prevede l'utilizzo da parte del Cliente, tramite la rete Internet o VPN (Virtual Private Network), di server ed apparati virtuali, creati su hardware dislocato in una delle server farm della Società dislocate sul territorio Italiano e conformi agli standard ISO 27001.

Il Servizio IaaS comprende:

- la creazione di una VLAN dedicata per il Cliente
- la creazione iniziale dei server/apparati virtuali
- l'utilizzo delle risorse (server / apparati) messe a disposizione dalla Società presso la propria server farm;
- il supporto sistemistico sull'infrastruttura di virtualizzazione – hardware - storage

Il servizio , non comprende:

- la fornitura e installazione di hardware e software di base presso la sede del Cliente;
- gli oneri relativi alla connettività dalle postazioni utente del Cliente alla server farm della Società.

Prerequisiti

Il servizio potrà essere fruito a condizione che il Cliente disponga di un collegamento Internet a Banda Larga.

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

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

numero di utenti	Banda
1-10	2 Mbps*
10-50	4 Mbps*
50-100	10 Mbps*
100-500	20 Mbps
500-1000	50 Mbps

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

Struttura generale dei Data Center

I Data Center utilizzati per i servizi Cloud hanno ottenuto il riconoscimento della conformità agli standard ISO 27001, che costituisce, a tutt'oggi, il principale standard internazionale che certifica la capacità di garantire la sicurezza del proprio patrimonio informativo (dei sistemi e delle reti) o di quello che altre aziende o organizzazioni le hanno affidato in gestione.



I Data Center sono situati in Emilia Romagna all'interno di strutture altamente industrializzate, dotate dei più moderni sistemi, impianti e risorse professionali; sono predisposti per una connessione ad Internet attraverso linee multiple per una capacità complessiva di oltre 10 Gbit/s e sono dotati di sistemi di condizionamento, gruppi di continuità, generatori elettrici, sistemi antincendio e monitoraggio attivo 24x7. Ciascun Data Center è attrezzato con sistemi e procedure sottoindicate:

Rilevazione fumi e spegnimento incendi

Tutti gli ambienti della sede sono dotati di rilevatori antifumo e antincendio con attivazione dei relativi impianti di spegnimento automatico degli incendi a saturazione di ambiente con estinguente chimico gassoso FM-200. Gli impianti garantiscono la sola disattivazione della zona oggetto dell'intervento di manutenzione. In particolare l'impianto di spegnimento è stato progettato nel pieno rispetto della normativa UNI 9795 che garantisce la segmentazione dell'impianto e di conseguenza la perdita delle sole zone oggetto di eventuale incidente o calamità naturale ed il continuo funzionamento del resto dell'impianto.

Anti allagamento

Sono previste delle sonde di rivelazione presenza liquidi nel sottopavimento in prossimità dei raccordi, delle valvole e delle derivazioni principali dell'impianto di distribuzione dell'acqua. Eventuali fuori uscite di acqua saranno opportunamente allontanate mediante convogliamento e scarico verso l'esterno.

Anti intrusione

E' previsto un sistema di anti intrusione integrato con l'impianto di rivelazione fumi e spegnimento incendi, con il sistema di TVCC, con il sistema di controllo accessi e con gli allarmi tecnologici.

I sensori del sistema allocati all'interno dell'edificio saranno attivati e disattivati da segnali provenienti dal sistema di controllo accessi.

Telecamere a circuito chiuso

Le telecamere sono posizionate per il controllo del perimetro dell'edificio, degli ingressi, delle porte interbloccate e di eventuali altre zone critiche. Il sistema TVCC sarà soggetto ad attivazione tramite "motion detection".

Condizionamento

Nell'area I/T sono mantenute, sia in estate sia in inverno, le seguenti condizioni ambientali:

- Temperatura 18-24° ±1 °C
- Umidità relativa: controllata (30 – 70 %)
- Ricambi d'aria pari a 0.5 volumi/ora.

Continuità ed Emergenza

Sono previsti dei gruppi di continuità (UPS) aventi batterie con autonomia di 30 minuti a pieno carico; tale intervallo di tempo consente l'attivazione del sistema di emergenza (costituito da 2 gruppi elettrogeni) che a sua volta garantisce un'autonomia di almeno 24 ore e capacità di asservire tutto il complesso. Gli UPS assicurano la continuità a tutti i dispositivi informatici.

Controllo degli accessi fisici all'IDC

Con sorveglianza armata 24 ore su 24, procedure di registrazione degli accessi e identificazione del personale che accede in nome e per conto dei Clienti, accesso alle sale sistemi controllato elettronicamente tramite badge, controllo del perimetro con impianti a raggi infrarossi, test periodici di evacuazione, procedure di sicurezza con identificazione ed assegnazione di responsabilità.

Le tecnologie

La componente computazionale è realizzata utilizzando Hardware dedicato del brand Lenovo, leader di mercato per queste soluzioni.

I Server sono strutturati su tecnologia Blade (Lenovo Flex System x240 M5) , in modo da permettere un'ulteriore ottimizzazione delle economie di scala.

La componente storage acquistata dal Provider come Storage as a Service permette la differenziazione in livelli di servizio grazie alla possibilità di utilizzare 3 diverse tecnologie:

- Storage Base, disponibile in entrambe le modalità (tecnologia tiering o mix NL-SAS, SAS, SSD)
- Storage Extreme Performance, disponibile solo in modalità blocco locale (All Flash Array o 100% dischi SSD)
- Storage Backup disponibile solo in modalità NAS (scale-out NAS o dischi capacitivi NL-SAS, adatti alla memorizzazione di grandi quantitativi di dati)

Tutti i sistemi sono ridondati in modo da garantire un'alta affidabilità di servizio costante, con servizi di assistenza effettuati e garantiti dal brand produttore stesso.

VMware vSphere 6.7

L'ottimizzazione dei sistemi è assicurata da layer di virtualizzazione leader di mercato, VMware vSphere in versione 6.7, in grado di garantire l'affidabilità e la massima compatibilità necessaria a servizi Cloud.

Tutti i partner tecnologici che offrono da tempo consulenza e realizzazioni in ambito di efficientamento delle infrastrutture informatiche e migrazione al Cloud, devono avere approfondita conoscenza di questo prodotto ormai divenuto fondamentale per disaccoppiare l'hardware dalle applicazioni, permettendo il raggruppamento e l'ottimizzazione delle risorse IT in pool logici di server, storage e di rete.

L'implementazione di infrastrutture virtuali VMware vSphere 6.7, su un qualsiasi numero di nodi, ha l'obiettivo di consolidare su un'unica piattaforma tutto il sistema informativo del cliente, attivando contestualmente servizi di Disaster Recovery in Cloud sia di Backup che di



Replica, in modo da garantire sempre la Continuità Operativa richiesta dal C.A.D.

Al suo interno il Gruppo Finmatica racchiude tecnici certificati di livello VCP6 per la realizzazione di infrastrutture virtuali e tecnici VSP6 e VTSP6 specializzati nel disegno e nella progettazione delle infrastrutture stesse.

Veeam Backup

La piattaforma di “Cloud Data Management” Veeam è una delle soluzioni più avanzate per il backup delle infrastrutture virtuali VMware vSphere e dei Database Oracle e permette la replica multipla ed archiviazione integrata del dato in geografico e sui Cloud Service Provider pubblici certificati (AWS, Microsoft Azure, Oracle Cloud, etc.). Nello specifico dell’implementazione del cloud privato di Gruppo Finmatica i backup degli ambienti software dei clienti sono replicati ad archiviati su tre posizioni geografiche differenti, per la salvaguardia e la retention dei dati di breve e lungo periodo; sono previste, all’interno delle politiche di backup, verifiche periodiche a campione dell’integrità dei dati..

Fortigate

La gestione di tutta la sicurezza perimetrale viene demandata ad apparati FortiGate in grado di attivare funzionalità di IDS (Intrusion Detection System), IPS (Intrusion Prevention System), Antivirus in configurazione di alta affidabilità.

Ogni singolo cliente verrà dedicato ad un corrispondente Virtual DOM (VDM) dell’infrastruttura FortiGate, in modo da garantire il massimo livello di isolamento e protezione del dato, mantenendo sempre alto il livello di sicurezza informatica fornita.

Zabbix

Tutta l’infrastruttura, nel suo complesso, viene costantemente monitorata utilizzando il sistema di monitoraggio Zabbix. In questo modo i tecnici del Gruppo Finmatica avranno sempre a disposizione lo stato reale di utilizzo dell’infrastruttura complessiva e di quella dedicata ad ogni singolo cliente, potendo così garantire il massimo livello di servizio possibile.

Il cliente a sua volta, avrà la possibilità, tramite portale, di verificare in tempo reale lo stato di utilizzo della propria infrastruttura informatica, ricavandone anche tutti i parametri di utilizzo per poter costantemente fare raffronti di mercato o organizzare gare di appalto successive.

Ad intervalli regolari, verrà comunque comunicato al cliente, tramite l’invio di un report, il livello di utilizzo della propria infrastruttura cloud in modo da permettere un continuo ricalibramento delle risorse richieste.

Windows Remote Desktop

Windows remote desktop è la piattaforma di riferimento per la remotizzazione delle applicazioni. Tramite questi strumenti è possibile, ottimizzando anche la banda, remotizzare qualsiasi applicazione – anche client/server – permettendo così di migrare in cloud qualsiasi applicazione di qualsiasi fornitore software.

NETPLS_PAAS Assistenza Sistemistica avanzata alle infrastrutture.

Il servizio comprende le attività di manutenzione ordinaria dei sistemi infrastrutturali, sono previste le attività relative a:

- Gestione dell’ambiente di Virtualizzazione (Creazione nuovi server – aumento VCPU – aumento RAM – aggiunta nuovi volumi/dischi);
- Supporto al sistema di backup (revisione schedulazioni – analisi errori)
- Configurazione nuovi dischi sul Sistema Operativo;
- Rilocalizzazione e riorganizzazione degli spazi;
- Supporto alla configurazione della connettività tra la sede del Cliente e il Datacenter;
- Gestione ordinaria dei sistemi firewall/proxy configurati dalla Società (creazione utenti, modifiche regole accesso, apertura porte);
- Supporto al rinnovo certificati SSL;
- Verifica performance (Sistema Operativo - Tomcat);
- Supporto sui sistemi Terminal Server (se presenti)

NETGDB_PAAS – Supporto specialistico sulla basi dati. Servizio di supporto Database Administrator.

Il servizio comprende le attività di manutenzione ordinaria dei sistemi database (Oracle - PostgreSQL). Per le infrastrutture database non installate dalla Società sarà prevista un’ulteriore attività di presa in carico (non compresa nel servizio) che varierà in funzione della complessità infrastrutturale e dalla documentazione fornita. In assenza di quotazione specifica il supporto è da intendersi solamente per le infrastrutture da noi configurate e installate. A supporto del servizio viene proposta l’attivazione di un monitoraggio proattivo delle infrastrutture mediante l’utilizzo della piattaforma Zabbix con agenti specifici e personalizzati per il controllo dei database.

Le attività tipicamente erogate e comprese sono:

- Supporto all’individuazione e rimozione di lock indesiderati sulle base dati;
- Supporto all’individuazione e rimozione di errori derivanti dall’accesso alle basi dati;
- Supporto e risoluzione di errori, attraverso l’applicazione di soluzioni già conosciute o mediante l’apertura di chiamate al fornitore del software (prerequisito è la sottoscrizione di un contratto di assistenza per ogni database);
- Monitoraggio costante dei parametri vitali di Istanza, comprese eventuali customizzazioni richieste dagli applicativi ospitati;
- Monitoraggio spazi tablespaces;
- Monitoraggio costante delle prestazioni del sistema Oracle RDBMS per il mantenimento degli SLA di servizio erogato;
- Monitoraggio giornaliero della corretta esecuzione dei job di backup impostati sulle Istanze (siano essi solo logici, tramite DUMP notturno, che fisici tramite RMAN);
- Monitoraggio giornaliero della corretta esecuzione degli eventuali job di replica/disaster recovery relativi alle istanze Oracle;
- Applicazione di patch distribuite e riconosciute funzionali ed indispensabili all’utilizzo delle applicazioni (prerequisito la presenza di un ambiente di test – attivazione non compresa nel servizio);
- Applicazione di patch di sicurezza sulle basi dati previa verifica di compatibilità con le applicazioni (prerequisito la presenza di un ambiente di test – attivazione non compresa nel servizio);



- Supporto ed assistenza di primo livello per operazioni quotidiane di DBA relative alla manutenzione operativa del sistema Oracle RDBMS (gestione spazi, tabelle, indici, etc.);
- Supporto ed assistenza per attività schedabili in orario standard, relative ad operazioni di startup/shutdown/restart di Istanze Oracle RDBMS;
- Supporto ed assistenza remota per le attività di **recovery** a fronte di un crash del Database.

NETVBK_PAAS Servizio di Gestione Remota del Backup

Il servizio è finalizzato all'esecuzione giornaliera dei sistemi di backup. L'attività verrà erogata ogni giorno per l'intera durata del contratto con gestione ordinaria e straordinaria da parte dei tecnici della Società. In caso di errore verrà aperta in automatico una richiesta d'assistenza per una verifica e soluzione al problema evidenziato.

OGGETTO del backup	Recovery Point Objective (RPO)	Recovery Time Objective (RTO)
Dati e archivi	1 ora	4 ore
Sistemi virtuali	24 ore	8 ore

NETBUPCO_PAAS – Servizio di Back Up Log Control

Il servizio è finalizzato al controllo dei log giornalieri dei sistemi di backup. L'attività verrà erogata ogni giorno feriali (lun-ven) per l'intera durata del contratto da parte dei tecnici della Società. In caso di errore verrà aperta in automatico una richiesta d'assistenza per una verifica e soluzione al problema evidenziato. Mensilmente verrà prodotto ed inviato al Cliente un report contenente l'esito delle copie.

Attività straordinarie previste nel servizio:

NETPRACK_PAAS Servizio di Proactive Monitoring della infrastruttura.

Il servizio è diretto alla rilevazione preventiva di eventuali problemi del sistema informativo del Cliente e verrà svolto dai tecnici della Società attivando un collegamento telematico fra i nostri laboratori e la sede del Cliente. Il servizio comprende il monitoraggio real time di tutti gli apparati sottoposti a controllo, con l'invio automatico di e-mail in caso di superamento delle soglie d'allarme e un presidio di controllo degli eventi rilevati dal sistema attivo durante l'orario lavorativo della Società con apertura automatica delle richieste di assistenza. Il presidio di controllo sarà attivo durante il normale orario d'ufficio della Società (8:30–17:30 dal lunedì al venerdì); durante il periodo estivo il servizio potrà essere ridotto o sospeso nei pomeriggi delle giornate di venerdì. Remote Checking permette una personalizzazione degli allarmi e dei filtri per gli eventi, adeguandosi quindi alle esigenze operative dell'ambiente in cui opera. È possibile definire le soglie di allarme per ogni parametro monitorato di ogni singolo nodo di rete (utilizzo CPU, numero di connessioni, numero di pacchetti di comunicazione, spazio disponibile sullo storage, ecc.). La console NMS visualizza e consolida in un unico ordine temporale gli eventi rilevati dai vari protocolli di management (SNMP, Traps, ecc.) consentendo un agevole monitoraggio di ambienti altamente eterogenei. È prevista la produzione periodica e l'invio di una reportistica contenente le stampe dei grafici prodotti da Remote Checking (personalizzabili per traffico, utilizzazione, errori, etc.) oltre alla generazione di statistiche di disponibilità dei diversi servizi. Su richiesta si potrà fornire un account personalizzato abilitato all'accesso sul sistema per poter visionare in tempo reale lo stato dei propri apparati. Il servizio comprende le seguenti attività:

Controllo per i sistemi Windows/Linux

- Monitor utilizzo CPU, memoria, utilizzo disco (Windows), utilizzo spazio sul file system (Linux);
- Monitor processi (da individuare tra i più critici);
- Monitor servizi (da individuare tra i più critici);
- Connettività di rete (ping).

Controllo Oracle

- Disponibilità (Analisi tablespace, Cursori, Lock, Oggetti invalidi, Analisi job);
- Performance (Utilizzo PGA, Utilizzo latch, Utilizzo cache, Log switch, File stat, Stati waiting);
- Monitor servizi.

Controllo Web Application

- Disponibilità;
- Monitor servizi.

Modalità di erogazione: Il servizio prevede che il sistema di monitoraggio Remote Checking venga installato e configurato su un server ubicato presso la nostra sede che tenga monitorata la lista di apparati fornita inizialmente dal Cliente.

NETACCCO_PAAS – Controllo Accessi Amministratori di sistema

Il Garante per la protezione dei dati personali, con il provvedimento del 27 novembre 2008 (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 300, 24 Dicembre 2008), modificato in base al provvedimento del 25 giugno 2009, ha previsto alcune disposizioni per la verifica delle attività degli "Amministratori di Sistema" da parte dei Titolari del trattamento dei dati. Il provvedimento richiede - oltre alla valutazione delle caratteristiche soggettive dell'amministratore di sistema, alla sua designazione individuale, al suo inserimento in un elenco e alla verifica del suo operato - anche la registrazione dei suoi accessi (autenticazione informatica) ai sistemi ed agli archivi che contengono dati personali.

Questo servizio permette di adempiere a quanto previsto da quest'ultimo punto del provvedimento, garantendo le seguenti attività:

monitoraggio delle attività di login e logout degli utenti da sistemi operativi Microsoft e Linux;

monitoraggio degli accessi ai DB Oracle;

registrazione in maniera intellegibile su un history ed estrazione su un apposito DB per permetterne l'inalterabilità richiesta dal Garante.

Per rispondere alla normativa, gli archivi saranno conservati e tenuti a disposizione del Titolare del trattamento per almeno sei mesi.

Il servizio permette la creazione di un filtro per evitare la registrazione degli accessi da parte di quei processi che generano login continui, permettendo così di ottenere dati agevolmente comprensibili.



NETDRDATI – Servizio di Disaster recovery DATI

La soluzione comporta il backup dei dati presso il sito alternativo, con una riduzione del tempo necessario per il trasporto dei dati e la possibilità di un recovery time più veloce. Il sito dispone di hardware e connettività già funzionante ma su scala inferiore rispetto al sito principale o ad un sito alternativo sempre disponibile e con replica costante dei dati. Il backup avviene in modalità elettronica mediante collegamenti fra i siti tenuto dimensionati tenendo conto della tipologia, quantità e periodicità dei dati da backup-are

RPO - Recovery Point Objective 4 ore (tempo massimo di delay tra l'ultima copia e il fault dei sistemi)

RTO - Recovery Time Objective 1 ora (tempo necessario per il ripristino dei sistemi)

NETDRINF – Servizio di Disaster recovery INFRASTRUTTURE applicative

La soluzione comporta la replica delle virtual machine presso il sito alternativo, permettendo un recovery time più veloce. Il sito dispone di hardware e connettività già funzionante ma su scala inferiore rispetto al sito principale o ad un sito alternativo sempre disponibile. Il backup avviene in modalità elettronica mediante collegamenti fra i siti tenuto dimensionati tenendo conto della tipologia, quantità e periodicità dei dati da backup-are

- RPO - Recovery Point Objective 24 ore (tempo massimo di delay tra l'ultima copia e il fault dei sistemi)
- RTO - Recovery Time Objective 1 ora (tempo necessario per il ripristino dei sistemi)

NETPSP_PAAS Servizio di Pubblicazione sicura dei Portali

Il servizio, ove richiesto, prevede la pubblicazione di dati sul WEB, attivando un link dal proprio sito istituzionale ad un sito presente nella server farm della Società. E' responsabilità del Cliente la predisposizione e l'aggiornamento dei propri dati ed informazioni che verranno pubblicati sul server Web della Società.

La Società non è responsabile:

- dell'eventuale uso illecito che il Cliente potrà fare sia del servizio sia delle informazioni reperite o fornite attraverso il servizio stesso;
- dei danni eventuali che il Cliente potrebbe causare a terzi con l'uso anche lecito del servizio;
- dei danni provocati dall'errato o mancato funzionamento del servizio né delle rivendicazioni di terze parti nei riguardi del Cliente.

Il Cliente inoltre dichiara:

- che nessun dato inserito conterrà informazioni diffamatorie, riservate, esclusive, trafugate o false di qualsiasi tipo;
- di accettare che nessun dato o informazione inserita sia considerato un segreto industriale;
- di avere sui dati inseriti tutti i titoli per disporne la diffusione e ogni altro utilizzo;
- che nessun dato conterrà sistemi di protezione, virus et simili che possano alterare il regolare funzionamento del sistema Web della Società.

NETRPP_PAAS Servizio di replica della pubblicazione dei Portali

Il servizio prevede la replica presso il DataCenter del Gruppo Finmatica dei portali appartenenti alla suite software utilizzata dal Cliente. La replica in un'infrastruttura ridondata sarà in grado di evitare qualsiasi disservizio nella pubblicazione dell'Albo Pretorio, Trasparenza e qualunque portale con esigenza di continuità operativa.

Un sistema di controllo, che può essere posizionato sia presso il nostro DataCenter che nel Cloud, sarà in grado di redirigere le richieste degli utenti (Cittadini) verso il sistema Albo Pretorio disponibile in quel particolare momento. La replica presso il nostro DataCenter permetterà di avere quindi, un backup costante ed allineato evitando qualsiasi tipo di disservizio.

SO_WIN_PAAS – SO_LNX_PAAS Licenza d'uso temporanea Sistema operativo Windows / Linux

Il software di base, che viene utilizzato dal Cliente a fronte del canone di servizio, si intende messo a disposizione a titolo di licenza d'uso temporanea. Il periodo di validità della licenza si intende coincidente con il periodo di validità del canone: al termine del periodo di validità del canone, il Cliente non vanterà alcun diritto sull'utilizzo successivo dell'applicativo.

- Limitazioni d'uso.

È fatto divieto al Cliente di cedere a sua volta in licenza d'uso, dare in affitto, vendere, trasferire, distribuire o rendere in qualsiasi altra forma disponibile ad altri il software oggetto del contratto sia a titolo gratuito che oneroso.

È fatto divieto al cliente di copiare in tutto o in parte le procedure ed i programmi oggetto del presente contratto sia in forma stampata che in forma leggibile dall'elaboratore fatta eccezione del diritto di effettuare copie di back-up o archivio riproducendo su di esse tutti i contrassegni e gli avvisi presenti sugli originali.

È fatto divieto al cliente di tradurre, modificare, incorporare in tutto o in parte in altre procedure o programmi, disassemblare, alterare o creare utility basate sul software o su qualsiasi parte in esso contenuta. Il Cliente non potrà modificare la struttura del software né chiedere a terzi di effettuare la modificazione predetta così da mutare le funzionalità del software.

Nel caso di mancata osservanza di questi termini, l'accordo cesserà automaticamente senza alcun preavviso.

- Proprietà Intellettuale ed Industriale.

La Società garantisce di avere la facoltà di cedere al cliente le licenze d'uso oggetto del presente contratto e garantisce altresì di avere il diritto di disporre di programmi, dispositivi e di soluzioni tecniche che possano essere utilizzati nella esecuzione del contratto.

Tutti i diritti di proprietà anche intellettuale, di autore, di brevetto e di invenzione industriale sui Prodotti oggetto del presente contratto non sono in alcun modo modificabili o cancellabili dal cliente. I programmi rimangono di proprietà esclusiva della Società.

TM-DS-AMW - Deep security: Anti malware;

Il servizio prevede l'utilizzo in modalità PAAS del software Trend Micro Deep security – Anti malware su tutti i sistemi con funzione di application server

TM-DS-IPS - Deep security: Intrusion prevention & firewall;

Il servizio prevede l'utilizzo in modalità PAAS del software Trend Micro Deep security – Intrusion prevention & firewall su tutti i sistemi con funzione di application server

TM-DS-INT - Deep security: Integrity monitoring & application control;

Il servizio prevede l'utilizzo in modalità PAAS del software Trend Micro Deep security – Integrity monitoring & application Control su tutti i sistemi con funzione di application server

Non sono comprese nel servizio le seguenti attività:

- Installazione di nuovi client, nuovi utenti, nuove code di stampa, ecc.;
- Assistenza su software di base client (Windows, applicativi Microsoft, Posta elettronica, ecc.);

Norme e condizioni generali comuni a tutti i servizi - 2022

Tra la Società ed il Cliente si conviene:

Premesse.

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

1 - Oggetto del contratto

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

Le prestazioni a canone verranno rese in presenza del contratto di acquisto correttamente formalizzato; le prestazioni a tariffa verranno rese solo ove richieste dal Cliente mediante la corretta compilazione dell'allegato "Modulo Richiesta Servizi per l'anno 2022" ed eventuali servizi a Catalogo o a corpo saranno erogati alle scadenze concordate con il Cliente salvo diverse scadenze fisse stabilite dalle rispettive normative.

2 - Durata e Perfezionamento del Contratto

Il contratto è perfezionato mediante sottoscrizione dell'offerta in ogni sua parte, allegati compresi. Il perfezionamento della fornitura produrrà i suoi effetti **dal 01/01/2022 al 31/12/2024**, salvo periodi di durata diversa indicati in offerta. Nessun intervento o prestazione sarà dovuto dopo la data di cessazione degli effetti del contratto. Il contratto di supporto al software applicativo è, per sua natura, di tipo continuativo e non può prevedere interruzioni temporali. In caso di discontinuità nella sottoscrizione del contratto di supporto al software per riattivare il servizio, il Cliente dovrà farne richiesta alla Società per verificarne la fattibilità ed i costi di adeguamento alla release corrente.

3 - Fatturazione e Pagamenti

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

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

4 - Responsabilità

La Società non assume alcuna obbligazione contrattuale ulteriore rispetto a quelle previste dal presente contratto e specificamente accettata dal Cliente. Nessuna responsabilità potrà essere addebitata alla Società laddove il Cliente non abbia seguito ed eseguito le raccomandazioni e le prescrizioni di cui agli artt. 5 e 6 del presente allegato. La Responsabilità economica della Società è limitata a un importo complessivo non superiore al valore contrattuale del singolo prodotto al quale l'inadempimento o i danni afferiscono. Le parti possono avvalersi della risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 1564 c.c.

5 – Base Dati -Obblighi del Cliente.

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

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

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

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

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

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

6 - Prerequisiti

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

I servizi da remoto saranno erogati a condizione che il Cliente sia dotato della struttura tecnica per poter effettuare l'assistenza a distanza avente le caratteristiche riportate nell'allegato MO "Modalità Operative per l'utilizzo e la erogazione dei servizi". Laddove il Cliente non intenda dotarsi di questa struttura, la Società si riserva di non accettare l'ordine o di accettarlo con le dovute deroghe riguardo i tempi di risposta. L'attivazione del contratto di assistenza e la presenza di un collegamento remoto attivo verso i sistemi del Cliente, comportano la implicita



autorizzazione del Cliente alla Società ai collegamenti telematici che la Società dovesse ritenere necessari o funzionali all'adempimento del contratto stesso. Il Cliente potrà in qualunque momento proporre una propria Policy di sicurezza da rispettare per la esecuzione dei collegamenti remoti.

7 - Disposizioni generali

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

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

7.3 - Adempimenti in tema di tracciabilità finanziaria - Legge 136/2010. La Società si obbliga ad osservare le disposizioni contenute nell'art. 3 della legge n.136/2010 in materia di tracciabilità dei flussi finanziari. La Società si obbliga altresì ad inserire nei contratti sottoscritti con eventuali sub appaltatori e/o sub contraenti, laddove previsto dalla *lex specialis*, apposita clausola con la quale ciascuna delle parti si assume gli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge n. 136/2010 e successive modifiche e integrazioni. Ai sensi dell'art. 3 comma 9 bis della Legge n. 136/2010, il presente contratto si risolve automaticamente di diritto nel caso di violazione degli obblighi in materia di tracciabilità.

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

7.5 - Emergenza Sanitaria Covid-19. La Società, ottemperando alle normative vigenti in materia di emergenza sanitaria, ha riorganizzato le proprie attività adottando protocolli in pieno rispetto delle disposizioni nazionali e locali in materia. Inoltre, per limitare gli spostamenti fisici, nel rispetto dell'imposto distanziamento, la Società si è organizzata per fornire ai propri Clienti le attività formative ed assistenziali a distanza mettendo a disposizione degli stessi le proprie infrastrutture. Fermo restando l'invito a continuare a privilegiare tale modalità per la fruizione dei servizi, la Società è pronta ad effettuare interventi presso la sede del Cliente se richiesti e rispondenti a carattere di urgenza e non erogabili da remoto, sempre rispettando le normative vigenti nel territorio nazionale e locale. Nel caso, a tutela della sicurezza reciproca, il Cliente verrà contattato per acquisire l'informativa del Protocollo adottato nelle sedi interessate per la messa in sicurezza degli ambienti di lavoro e per l'accesso dei terzi.

8 - Protezione dei dati personali

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

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

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

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

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

9 - Esecuzione dei servizi

La Società, nell'ambito dell'intera fornitura, e in subordine all'eventuale autorizzazione da parte del Cliente, si riserva la facoltà di subappaltare parte dei servizi indicati in offerta, nel rispetto dell'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. nonché fare ricorso a contratti continuativi di cooperazione precedentemente sottoscritti.

10 - Accordo negoziato

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

11 - Competenza

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

Bologna, lì

Firma del Cliente

Firma della Società

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

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

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

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

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

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

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

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

Responsabile del trattamento:

Legale Rappresentante p.t.

Via della Liberazione, 15 – 40128 Bologna

Tel. 0516307411

email privacy@ads.it

Responsabile della protezione dei dati (RPD/DPO):

Roberto Labanti

Via della Liberazione, 15 – 40128 Bologna

Tel. 0516307411

Cell. 3294715617

email: dpo@finmatica.it

Consenso per finalità di marketing

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

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

☐

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

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

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

☐

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

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

Obblighi assunti dalla Società quale Responsabile del trattamento dei dati personali

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

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

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

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

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

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

In tal caso:

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

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

Di seguito i dati di contatto del Responsabile del trattamento:

email: privacy@finmatica.it

Telefono: 0516307411



RPD (DPO) della Società

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

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

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

Roberto Labanti

dpo@finmatica.it

3294715617

0516307411

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

Al fine di recepire quanto previsto dal GDPR, la Società, congiuntamente alle altre aziende del gruppo Finmatica, ha adeguato la propria politica della sicurezza delle informazioni e i relativi obiettivi aggiornando il proprio Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (SGSI), riferimento per tutte le procedure e le istruzioni inerenti alla sicurezza delle informazioni e alla protezione dei dati personali. Il SGSI del Gruppo Finmatica si basa sullo standard internazionale ISO/IEC 27002:2013.

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

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

CLIENTE _____

Titolare del trattamento:

Nome e Cognome : _____

Email: _____

Telefono: _____

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

Nome e Cognome: _____

Email: _____

Telefono: _____

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



Allegato MO: Modalità operative per l'utilizzo e l'erogazione dei servizi 2022

Struttura tecnica per manutenzione remota – Accesso telematico

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

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

L'attivazione del contratto di assistenza e la presenza di un collegamento remoto attivo verso i sistemi del Cliente, comportano la implicita autorizzazione del Cliente alla Società ai collegamenti telematici che la Società dovesse ritenere necessari o funzionali all'adempimento del contratto stesso.

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

Collegamenti Telematici Standard

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

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

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

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

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

VPN site to site basata su tecnologia OpenVPN

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

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

Collegamenti Telematici Alternativi

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

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

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

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

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

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

Per motivi tecnici, con questo tipo di collegamenti gestiti dal Cliente, la tracciabilità non può essere effettuata dalla Società ed è quindi demandata ai sistemi di monitoraggio dei clienti

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

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



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

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

In caso di una VPN site-to-site oppure di centralizzazione di una VPN client to site il cliente avrebbe un unico interlocutore (wancienti@ads.it - +390516307501) per la gestione delle problematiche tecniche e del cambio password.

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

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

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

Modalità di Richiesta di Assistenza

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

Service desk – Call Center	L'utente contatta il Call Center della Società (40 linee r.a.) ed espone la problematica che viene tradotta dagli operatori del servizio in una richiesta di assistenza. In alcuni periodi dell'anno (per es. nei giorni prefestivi del 24 e del 31 dicembre, nei giorni di potenziale “ponte” con le principali festività nazionali, il 4 ottobre ed i venerdì pomeriggio dei mesi estivi) l'attività del Service Desk potrebbe essere effettuata anche con l'ausilio di un IVR che permette di lasciare un messaggio direttamente nella casella vocale dei tecnici in assistenza. Al fine di velocizzare la risoluzione della richiesta si invita l'utente a segnalare nel dettaglio la tipologia del problema, indicando il caso specifico e, se necessario, inviando, ad integrazione, via email l'allegato screen shot dell'anomalia riscontrata all'indirizzo centralino@ads.it. Più la segnalazione avviene in maniera precisa e dettagliata maggiori saranno gli strumenti che i tecnici avranno a disposizione per la risoluzione di quanto segnalato.
Portale Cliente	Per poter richiedere assistenza tramite questo strumento è necessario essere dotati di: • un accesso ad Internet; • un account ed una password, esclusivi per ogni Cliente, attribuiti dalla Società a coloro che ne fanno richiesta. Una volta in possesso dei requisiti suindicati si procede con il collegamento al sito www.ads.it dal quale è possibile inserire la richiesta di assistenza. Al fine di velocizzare la risoluzione della richiesta si invita l'utente a segnalare nel dettaglio la tipologia del problema, indicando il caso specifico e, se necessario, inviando, ad integrazione, via email l'allegato screen shot dell'anomalia riscontrata all'indirizzo centralino@ads.it. Più la segnalazione avviene in maniera precisa e dettagliata maggiori saranno gli strumenti che i tecnici avranno a disposizione per la risoluzione di quanto segnalato.

Modalità di Erogazione dei Servizi di Assistenza ed Aggiornamento

Servizi di assistenza e consulenza

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



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

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

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

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

Tutte le nuove versioni dei prodotti software oggetto dei servizi descritti negli allegati SW, OE, BOE, ST, verranno messe a disposizione del Cliente in una delle modalità sotto indicate.

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

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

Portale Clienti	Sul nostro sito WEB è presente un'Area Clienti protetta (cioè accessibile tramite account e password) nella quale vengono messe a disposizione dei singoli Clienti le nuove versioni del software applicativo, che possono in tal modo essere scaricate dal Cliente sul proprio sistema.
Collegamento Telematico	Questa modalità è disponibile laddove il Cliente sia dotato della postazione di teleassistenza con le caratteristiche sopra descritte. Tramite questa struttura ogni nostro tecnico abilitato al supporto software può, direttamente dal suo PC e previa autorizzazione del Cliente, collegarsi al sistema del Cliente per: • effettuare operazioni di controllo; • effettuare correzioni ai programmi; • inviare modifiche software.
Invio di supporti magnetici	In via residuale rispetto alle modalità prioritarie sopra riportate, le nuove release vengono inviate al Cliente su CD-ROM

Modulo richiesta servizi per l'anno 2022

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

_____, li _____

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

MODALITÀ DI INTERVENTO		
Attività presso la sede del Cliente	Attività presso la sede di Gruppo Finmatica	Attività da Remoto
☐ Formazione/affiancamento applicativi ☐ Attività sistemistica ☐ Consulenza ☐ Coordinamento progetto	☐ Personalizzazioni software ☐ Formazione	☐ Assistenza sugli applicativi ☐ Formazione telefonica ☐ Assistenza sistemistica ☐ Formazione in Videoconferenza ☐ Installazione aggiornamenti ☐ Attività specifiche _____
AREA DI INTERVENTO		
<u>Gestionale</u> Procedura: _____ ☐ Aggiornamento Software ☐ Installazione Procedure ☐ Trascodifiche ☐ Analisi Preliminare	<u>Sistemistica</u> ☐ Ristrutturazione Base Dati ☐ Supporto Installazione Hardware ☐ Configurazione Ambiente ☐ Altro	
Descrizione della richiesta _____ _____ _____		

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

Vi autorizziamo a regolarizzare il corrispettivo:

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

Riferimenti per l'addebito:

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

Ordine _____ Delibera _____ CIG _____

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

Distinti saluti.

Cliente Richiedente: _____

Ufficio Richiedente e Firma: _____

N.B: l'indicazione della modalità di regolarizzazione del corrispettivo e dell'addebito sono un PREREQUISITO PER

L'ACCETTAZIONE DELLA RICHIESTA. Si prega gentilmente di compilare sempre le relative sezioni.



Allegato TAR: Tariffe 2022

Disposizioni generali

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

Le tariffe contenute nella colonna "Tariffa privilegiata" verranno applicate soltanto ai Clienti che hanno sottoscritto il Servizio Conto Corrente Servizi (allegato CCS), fino ad esaurimento del conto corrente servizi.

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

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

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

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

Interventi da remoto: calcolo dell'importo da fatturare

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

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

Modalità di richiesta dei servizi

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

	Unità di misura	Tariffa normale	Tariffa privilegiata
Attività presso la sede del Cliente			
Formazione o affiancamento sugli applicativi	1 Ora uomo	124	99
Attività sistemistica	1 Ora uomo	151	121
Consulenza	1 Ora uomo	222	178
Coordinamento progetto	1 Ora uomo	168	134
Oneri di trasferta	1 viaggio andata ritorno	Come da listino in vigore	Come da listino in vigore
Prolungamento trasferta	Per ogni gg successivo al primo	Come da listino in vigore	Come da listino in vigore
Attività presso la sede del Gruppo Finmatica			
Personalizzazione software	1 Ora uomo	107	86
Formazione	1 Ora uomo	124	99
Attività a distanza			
Assistenza sugli applicativi	1 Ora uomo	124	99
Formazione telefonica	1 Ora uomo	124	99
Assistenza sistemistica	1 Ora uomo	151	121
Formazione in Teleconferenza	1 Ora uomo	139	111

Modulo richiesta dati

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

