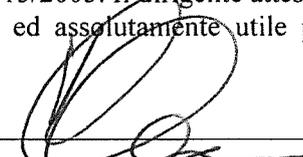
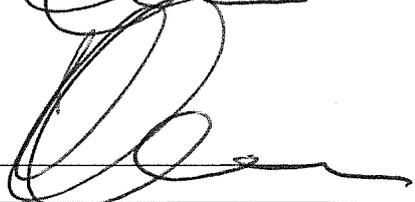
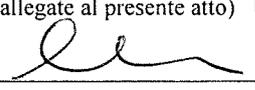
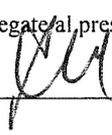


**AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI**  
Via del Terminillo, 42 - 02100 - Rieti - C.F. e P.I. 00821180577  
Tel. 0746-2781- PEC: asl.rieti@pec.it - www.asl.rieti.it

**Direttore Generale: Dott.ssa Marinella D'Innocenzo**  
Decreto Presidente Regione Lazio n. T00215 del 21.11.2017  
Deliberazione n. 1/D.G. del 06/12/2017

**DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE n. 372 del 30-04-2019**

<b>STRUTTURA PROPONENTE U.O.S.D. SISTEMA INFORMATICO</b>	
<p>Oggetto: Attuazione del progetto regionale "Omogeneizzazione e normalizzazione di dati e contenuti contabili gestiti nei sistemi informativi in uso presso n. 13 Aziende Sanitarie Pubbliche del Lazio" (determinazione n. G 11587 del 16.08.17 della regione Lazio - Direzione Regionale Salute e Politiche Sociali Area Servizio Informativo Socio-Sanitario), affidamento alla Società Engineering S.p.a. ai sensi dell'art. 63, comma 2, lettera b) del D.Lgs. n. 50/2016, dei Servizi di migrazione verso un'unica versione software Regionale AREAS "MASTER" per il triennio 2019-2021, in previsione del sistema unico Amministrativo contabile del SSR della Regione Lazio.                  Importo della Spesa € 850.833,54 Iva Inclusa. CIG: 7871837D61                  Estensore: Dott.ssa Daisy Di Luca</p>	
<p>Il Dirigente sottoscrivendo il presente provvedimento, attesta che lo stesso, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza, è totalmente legittimo, ai sensi dell'art.1 della L. n° 20/1994 e ss.mm.ii., assumendone di conseguenza la relativa responsabilità, ex art. 4, comma 2, L. n.165/2001, nonché garantendo l'osservanza dei criteri di economicità, di efficacia, di pubblicità, di imparzialità e trasparenza di cui all'art.1, comma 1°, L. n. 241/1990, come modificato dalla L. n. 15/2005. Il dirigente attesta altresì che il presente provvedimento è coerente con gli obiettivi dell'Azienda ed assolutamente utile per il servizio pubblico ai sensi dell'art.1, L. n. 20/1994 e ss.mm.ii.</p>	
Responsabile del Procedimento: Ing Roberto Campogiani Data <u>23/04/2019</u>	Firma 
I Dirigenti: Ing Roberto Campogiani Data <u>23/04/2019</u>	Firma 
Il Direttore della U.O.C. Economico Finanziaria con la sottoscrizione del presente atto attesta che lo stesso non comporta scostamenti sfavorevoli rispetto al budget economico. Voce del conto economico su cui imputare la spesa: <u>502020106</u> Autorizzazione: <u>AUT. 10/2019</u> Data <u>23/04/2019</u> Dott.ssa Barbara Proietti Firma 	
Parere del Direttore Amministrativo favorevole <input checked="" type="checkbox"/> non favorevole (con motivazioni allegate al presente atto) <input type="checkbox"/> Data <u>24.04.2019</u>	Dott.ssa Anna Petti Firma 
Parere del Direttore Sanitario favorevole <input checked="" type="checkbox"/> non favorevole (con motivazioni allegate al presente atto) <input type="checkbox"/> Data <u>29.04.2019</u>	Dott. Vincenzo Rea Firma 

Oggetto: Attuazione del progetto regionale "Omogeneizzazione e normalizzazione di dati e contenuti contabili gestiti nei sistemi informativi in uso presso n. 13 Aziende Sanitarie Pubbliche del Lazio" (determinazione n. G 11587 del 16.08.17 della regione Lazio – Direzione Regionale Salute e Politiche Sociali Area Servizio Informativo Socio-Sanitario), affidamento alla Società Engineering S.p.a. ai sensi dell'art. 63, comma 2, lettera b) del D.Lgs. n. 50/2016, dei Servizi di migrazione verso un'unica versione software Regionale AREAS "MASTER" per il triennio 2019-2021, in previsione del sistema unico Amministrativo contabile del SSR della Regione Lazio.  
Importo della Spesa € 850.833,54 Iva Inclusa. CIG: 7871837D61

Pag. 2 a 5

## ***IL DIRIGENTE DELLA U.O.S.D. SISTEMA INFORMATICO***

### **PREMESSO** che:

- Con Deliberazione n. 93 del 29/01/2018 la Asl di Rieti ha rinnovato il contratto per l'affidamento dei Servizi di Assistenza e Manutenzione Software Area Amministrativo Contabile con la Società Engineering Spa per il periodo 01/01/2018 – 31/12/2018, nelle more dell'espletamento della gara indetta con Deliberazione n.1318 del 16/11/2016 per l'affidamento del Sistema Amministrativo Contabile;
- Con DCA n. U00052 del 22/02/2017 la Regione Lazio ha adottato il Programma Operativo 2016-2018 a salvaguardia degli obiettivi strategici di rientro dai disavanzi nel settore sanitario denominato "Piano di riorganizzazione, riqualificazione e sviluppo del SSR", che prevede, tra l'altro, l'istituzione di un unico Sistema Amministrativo Contabile per tutte le Aziende Sanitarie Pubbliche del Lazio;
- Con Determinazione Regionale n. G.11587 del 16/08/2017 avente ad oggetto "Linee guida per la omogeneizzazione e normalizzazione di dati e contenuti contabili gestiti nei sistemi informativi in uso presso 13 Aziende Sanitarie pubbliche del Lazio":
  - sono state approvate le linee guida per l'omogeneizzazione e normalizzazione di dati e contenuti contabili gestiti nei sistemi informativi in uso presso n. 13 aziende Sanitarie pubbliche del Lazio;
  - è stata approvata l'appendice integrativa ai contratti in essere presso ciascuna azienda
- Con Deliberazione n. 484 del 29/06/2018 la Asl di Rieti ha annullato, in autotutela, la procedura di gara indetta con Deliberazione n.1318 del 16/11/2016 per l'affidamento del Sistema Amministrativo Contabile, al fine di aderire al progetto regionale di cui alla Determinazione Regionale n. G.11587 del 16/08/2017;

### **CONSIDERATO** che:

- Con Deliberazione n. 584 del 9/08/2018 la Asl di Rieti ha preso atto delle linee guida per la omogeneizzazione e normalizzazione dei dati e dei contenuti contabili gestiti nei sistemi informativi in uso presso le Aziende Sanitarie Pubbliche del Lazio, e dell'appendice integrativa da sottoscrivere con la società Engineering Ingegneria Informatica spa;

**PRESO ATTO** che è stata sottoscritta l'appendice integrativa, tra la Asl di Rieti e la Società Engineering Ingegneria Informatica Spa, in cui il fornitore si impegna a:

- Terminare il processo complessivo di migrazione verso l'unica soluzione Areas Master entro un massimo di 36 mesi dalla sottoscrizione, comprensivi di migrazione al nuovo sistema unico;

Oggetto: Attuazione del progetto regionale “Omogeneizzazione e normalizzazione di dati e contenuti contabili gestiti nei sistemi informativi in uso presso n. 13 Aziende Sanitarie Pubbliche del Lazio” (determinazione n. G 11587 del 16.08.17 della regione Lazio – Direzione Regionale Salute e Politiche Sociali Area Servizio Informativo Socio-Sanitario), affidamento alla Società Engineering S.p.a. ai sensi dell’art. 63, comma 2, lettera b) del D.Lgs. n. 50/2016, dei Servizi di migrazione verso un’unica versione software Regionale AREAS “MASTER” per il triennio 2019-2021, in previsione del sistema unico Amministrativo contabile del SSR della Regione Lazio.  
Importo della Spesa € 850.833,54 Iva Inclusa. CIG: **7871837D61**

Pag. 3 a 5

- Garantire una riduzione della spesa complessiva del 3% nel corso del triennio rispetto al contratto in essere relativamente alla componente amministrativo-contabile:
  - o 1,5% al I anno di progetto
  - o 2,5% al II anno di progetto
  - o 5% al III anno di progetto

**CONSIDERATO** necessario per le motivazioni sopra espresse, richiedere ai sensi dell’art. 63, comma 2, lettera b) del D.Lgs. n. 50/2016, un’offerta per l’affidamento dei Servizi di migrazione verso un’unica versione software Regionale AREAS “MASTER” per il triennio 2019-2021, in previsione del sistema unico Amministrativo contabile del SSR della Regione Lazio, alla Società Engineering Spa.;

**VISTA** la Proposta Economica formulata dalla Società Engineering Spa (*Allegato 1*) che prevede:

SERVIZIO	IMPORTO 2019	IMPORTO 2020	IMPORTO 2021	TOTALE
Assistenza e Manutenzione Software Area dichiarazioni fiscali	€ 12.432,00	€ 12.432,00	€ 12.432,00	€ 37.296,00
Assistenza e Manutenzione Software Area amministrativo contabile	€ 116.136,76	€ 114.957,71	€ 112.010,07	€ 343.104,54
Supporto Specialistico on site	€ 90.168,00	€ 90.168,00	€ 90.168,00	€ 270.504,00
Conduzione, coordinamento e Quality management	€ 15.500,00	€ 15.500,00	€ 15.500,00	€ 46.500,00
Totale	<b>€ 234.236,76</b>	<b>€ 233.057,71</b>	<b>€ 230.110,07</b>	<b>€ 697.404,54</b>

**CONSIDERATO** che Il prezzo complessivo della fornitura, pari a € 697.404,54 esclusa IVA, sarà fatturato in canoni mensili secondo il seguente piano:

- 2019: 12 Canoni mensili posticipati di importo pari a € 19.519,73;
- 2020: 12 Canoni mensili posticipati di importo pari a € 19.421,48;
- 2021: 12 Canoni mensili posticipati di importo pari a € 19.175,84;

**VISTA** la bozza di contratto inerente all’affidamento dei Servizi Assistenza e Manutenzione del Software dell’Area Amministrativo Contabile presso la A.S.L. Rieti per gli anni 2019, 2020, 2021 (*Allegato 2*);

**DATO ATTO** che la proposta è coerente con il vigente Piano Triennale Aziendale della Prevenzione della Corruzione e del Programma Triennale per la Trasparenza e l’Integrità;

**VISTO** il D.L.vo 502/92 e successive modificazioni ed integrazioni;



Oggetto: Attuazione del progetto regionale “Omogeneizzazione e normalizzazione di dati e contenuti contabili gestiti nei sistemi informativi in uso presso n. 13 Aziende Sanitarie Pubbliche del Lazio” (determinazione n. G 11587 del 16.08.17 della regione Lazio – Direzione Regionale Salute e Politiche Sociali Area Servizio Informativo Socio-Sanitario), affidamento alla Società Engineering S.p.a. ai sensi dell’art. 63, comma 2, lettera b) del D.Lgs. n. 50/2016, dei Servizi di migrazione verso un’unica versione software Regionale AREAS “MASTER” per il triennio 2019-2021, in previsione del sistema unico Amministrativo contabile del SSR della Regione Lazio.

Importo della Spesa € 850.833,54 Iva Inclusa. CIG: **7871837D61**

Pag. 4 a 5

## PROPONE

1. Di prendere atto dell’appendice integrativa sottoscritta, tra la Asl di Rieti e la Società Engineering Ingegneria Informatica Spa, in adesione alla Determinazione Regionale n. G.11587 del 16/08/2017 avente ad oggetto "Linee guida per la omogeneizzazione e normalizzazione di dati e contenuti contabili gestiti nei sistemi informativi in uso presso 13 Aziende Sanitarie pubbliche del Lazio":
2. DI attuare quanto previsto dalla Determinazione Regionale n. G.11587 del 16/08/2017 ed affidare ai sensi dell’art. 63, comma 2, lettera b) del D.Lgs. n. 50/2016 alla Società Engineering S.p.a. i Servizi di migrazione verso un’unica versione software Regionale AREAS “MASTER” per il triennio 2019-2021, in previsione del sistema unico Amministrativo contabile del SSR della Regione Lazio, per una spesa di € 697.404,54 Iva esclusa;
3. Di approvare la bozza di contratto inerente all’affidamento dei Servizi Assistenza e Manutenzione del Software dell’Area Amministrativo Contabile presso la A.S.L. Rieti per gli anni 2019, 2020, 2021;
4. DI imputare l’onere del presente provvedimento di € 850.833,54 Iva Inclusa così come appresso specificato:
  - € 285.768,85 sul conto 502020106 “Servizi di Assistenza Informatica” esercizio 2019;
  - € 284.330,41 sul conto 502020106 “Servizi di Assistenza Informatica” esercizio 2020;
  - € 280.734,28 sul conto 502020106 “Servizi di Assistenza Informatica” esercizio 2021;
5. DI disporre che il presente atto venga pubblicato nell’albo pretorio on-line aziendale ai sensi dell’art. 32, comma 1, della legge 18.09.2009, n.69 e del D.Lgs. 14.03.2013 n.33

in oggetto

per esteso

Oggetto: Attuazione del progetto regionale "Omogeneizzazione e normalizzazione di dati e contenuti contabili gestiti nei sistemi informativi in uso presso n. 13 Aziende Sanitarie Pubbliche del Lazio" (determinazione n. G 11587 del 16.08.17 della regione Lazio – Direzione Regionale Salute e Politiche Sociali Area Servizio Informativo Socio-Sanitario), affidamento alla Società Engineering S.p.a. ai sensi dell'art. 63, comma 2, lettera b) del D.Lgs. n. 50/2016, dei Servizi di migrazione verso un'unica versione software Regionale AREAS "MASTER" per il triennio 2019-2021, in previsione del sistema unico Amministrativo contabile del SSR della Regione Lazio.

Importo della Spesa € 850.833,54 Iva Inclusa. CIG: 7871837D61

Pag. 5 a 5

## IL DIRETTORE GENERALE

Preso atto che:

- il Dirigente sottoscrivendo il presente provvedimento, attesta che lo stesso, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza, è totalmente legittimo, ai sensi dell'art. 1 della L. n. 20/1994 e ss.mm.ii., assumendone di conseguenza la relativa responsabilità, ex art. 4, comma 2, L. n. 165/2001, nonché garantendo l'osservanza dei criteri di economicità, di efficacia, di pubblicità, di imparzialità e trasparenza di cui all'art. 1, comma 1°, L. n. 241/1990, come modificato dalla L. n. 15/2005. Il dirigente attesta, altresì, che il presente provvedimento è coerente con gli obiettivi dell'Azienda ed assolutamente utile per il servizio pubblico ai sensi dell'art. 1, L. n. 20/1994 e ss.mm.ii.;
- il Direttore Amministrativo ed il Direttore Sanitario hanno espresso parere positivo con la sottoscrizione dello stesso;

## DELIBERA

- di approvare la proposta di cui trattasi che qui si intende integralmente riportata;
- di dichiarare il presente provvedimento immediatamente esecutivo non essendo sottoposto al controllo regionale, ai sensi del combinato disposto dell'art.30 della L.R. n. 18/94 e successive modificazioni ed integrazioni e degli artt.21 e 22 della L.R. 45/96.

  
Il Direttore Generale  
Dott.ssa Marina D'Innocenzo

Q

La presente Deliberazione è inviata al Collegio Sindacale

in data 30 APR. 2019

La presente Deliberazione è esecutiva ai sensi di legge

dal 30 APR. 2019

La presente Deliberazione viene pubblicata all'Albo Pretorio on-line aziendale  
ai sensi dell'art.32, comma 1, L.18.09.2009, n.69 e del D.Lgs. 14.03.2013 n.33

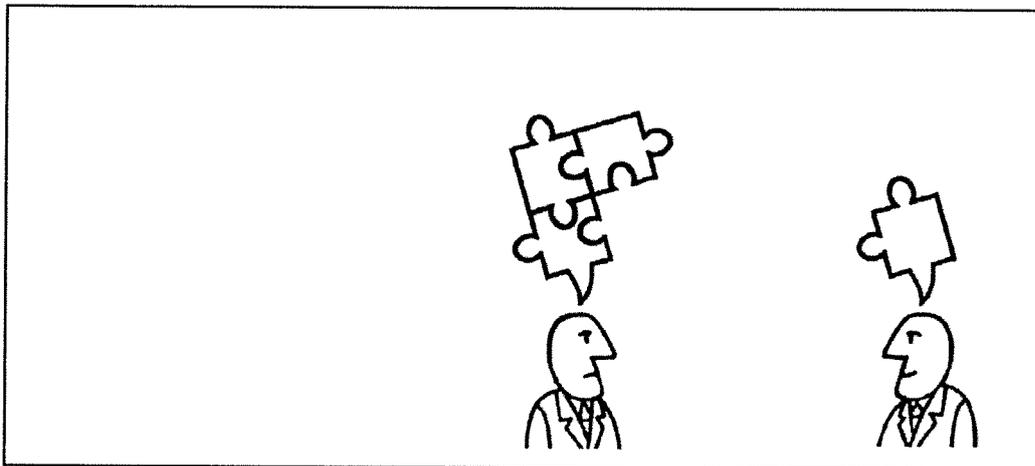
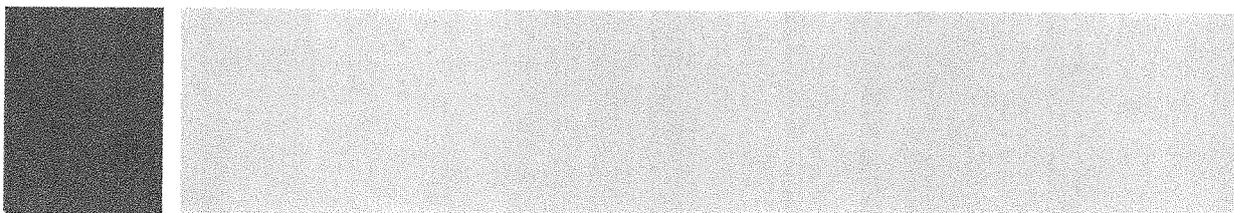
in oggetto

per esteso

in data 30 APR. 2019

Rieti li 30 APR. 2019

  
IL FUNZIONARIO



Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

Condizione Generali di Vendita

**Confidenziale**

Le informazioni contenute nel presente documento sono di proprietà di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.. Esse sono fornite in via riservata e confidenziale e non possono essere usate per fini diversi dalla valutazione della proposta di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.. da parte del cliente, né comunicate a terzi, o riprodotte senza il consenso scritto di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A..

## Obbligo di riservatezza

Le informazioni contenute nel presente documento devono ritenersi strettamente confidenziali e il Cliente è tenuto, pertanto:

- a non utilizzarle per finalità diverse dalla valutazione della proposta;
- a non divulgarle e a fare in modo che non vengano divulgate direttamente o indirettamente a soggetti diversi dal proprio personale direttamente coinvolto nella valutazione della stessa;
- a non copiarle, riprodurle, duplicarle, senza il preventivo consenso scritto di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

## Contatto in Engineering Ingegneria Informatica S.p.A

Per qualsiasi esigenza relativa a queste condizioni, vogliate contattare i riferimenti riportati nella sezione "Contatto in Engineering Ingegneria Informatica S.p.A." della Proposta Economica.



## Indice

<b>1. PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
1.1.    DEFINIZIONI .....	4
<b>2. CONDIZIONI GENERALI.....</b>	<b>5</b>
2.1.    PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO E DATA D'INIZIO DEI LAVORI .....	5
2.2.    SEDE DI LAVORO.....	5
2.3.    COMUNICAZIONI.....	5
2.4.    RISORSE IMPIEGATE.....	5
2.5.    SOSTITUZIONI .....	5
2.6.    PIANIFICAZIONE TEMPORALE, SCADENZE, RITARDI.....	6
2.7.    OBBLIGAZIONI DEL CLIENTE.....	6
2.8.    ADEMPIMENTI RELATIVI AL D.LGS. 81/2008 E SS.MM.II. ....	6
2.9.    GESTIONE DELLE ATTIVITÀ.....	7
2.10.   VARIANTI .....	7
2.11.   MODALITÀ DI FATTURAZIONE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO .....	7
2.12.   RESPONSABILITÀ .....	8
2.13.   RISERVATEZZA .....	8
2.14.   RISPETTO DEL D.LGS 196/2003 "CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI".	8
2.15.   CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO.....	9
2.16.   SOSPENSIONE DELL'ESECUZIONE DELLA FORNITURA - DIRITTO DI RECESSO DEL FORNITORE	9
2.17.   RISOLUZIONE.....	10
2.18.   DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE.....	10
2.19.   CONSEGNE, COLLAUDO ED ACCETTAZIONE.....	11
2.20.   CONTROLLO AVANZAMENTO LAVORI.....	12
2.21.   LICENZA D'USO DI PRODOTTI INFORMATICI .....	12
2.22.   LIMITAZIONI ED ESCLUSIONI .....	13
2.23.   ACCESSO AL SISTEMA DI ELABORAZIONE DEL CLIENTE .....	14
2.24.   GARANZIA.....	14
2.25.   STORNO DI DIPENDENTI.....	14
2.26.   LEGGE DEL CONTRATTO E FORO COMPETENTE IN VIA ESCLUSIVA .....	14
2.27.   RISPETTO DEL D.LGS N.231/2001 E SS.MM.II.....	14



## 1. PREMESSA

Questo documento costituisce le condizioni generali di vendita di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. ed è parte integrante della documentazione contrattuale, unitamente ai documenti elencati nella Lettera d'accompagnamento. A seconda di quanto previsto nella Fornitura, sono applicabili, e dunque valide, tutte o parte delle sezioni delle presenti Condizioni Generali.

### 1.1. DEFINIZIONI

Ai fini del presente accordo i termini di seguito indicati avranno il seguente significato nelle presenti Condizioni Generali, e negli altri documenti contrattuali.

- a) **"Cliente"**: il soggetto acquirente la Fornitura;
- b) **"Condizioni Generali"**: il presente documento (altresi denominato Condizioni Contrattuali), che disciplina le Condizioni Generali della fornitura;
- c) **"Contratto"**: l'insieme dei documenti che disciplinano le condizioni della Fornitura;
- d) **"Fornitore"**: la società emittente le presenti Condizioni Generali;
- e) **"Fornitura"**: L'insieme dei servizi, delle prestazioni professionali, delle soluzioni e dei prodotti informatici oggetto del Contratto;
- f) **"Livelli di Servizio"**: Gli indicatori delle prestazioni del Fornitore, per quanto concerne i Servizi.
- g) **"Parti"**: Cliente e Fornitore, quando indicati congiuntamente;
- h) **"Periodo di Avviamento"**: periodo temporale durante il quale si svolgono le fasi di presa in carico e di attivazione dei servizi, ovvero, in cui si svolgono le fasi di messa in esercizio delle soluzioni/prodotti informatici;
- i) **"Prodotto software (prodotto sw)"**: prodotto, soluzione sw, sistema applicativo
- j) **"Risorsa Minima Garantita"**: la quantità di risorsa per cui è stato definito il relativo prezzo (corrispettivo fisso), corrispettivo che rimane invariato a fronte di un decremento nell'utilizzo, da parte del Cliente, della risorsa considerata;
- k) **"Servizi Addizionali"**: servizi ulteriori e diversi rispetto a quelli previsti nelle Condizioni Contrattuali, connessi, utili o necessari per la gestione di quanto contemplato nella Fornitura.
- l) **"Servizi Extra a Consumo"**: incremento quantitativo nella fornitura dei servizi Informatici rispetto alle quantità e/o volumi previsti nelle Condizioni Specifiche di Fornitura. Tale prestazione è valorizzata in base al listino prezzi per Servizi Extra a Consumo di cui alle Condizioni Specifiche di Fornitura e potrà essere richiesta dal Cliente.
- m) **"Servizio"**: insieme di attività di natura più o meno intangibile, che ha luogo nell'interazione tra Cliente e Fornitore, e che viene erogato come soluzione ai problemi del Cliente



## 2. CONDIZIONI GENERALI

### 2.1. PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO E DATA D'INIZIO DEI LAVORI

Le presenti condizioni (di seguito "Condizioni Contrattuali") disciplinano gli aspetti contrattuali del rapporto tra il Fornitore e il Cliente per l'esecuzione delle prestazioni meglio definite nella proposta tecnica, nella proposta economica e nelle condizioni specifiche di vendita.

Il Contratto si considera perfezionato alle condizioni previste dalle Condizioni Contrattuali quando il Fornitore riceve l'ordine del Cliente, ovvero riceve copia del contratto sottoscritto dal Cliente, ovvero nel momento in cui il Fornitore, ancorché non abbia ricevuto un ordine, dia inizio, su richiesta del Cliente, all'esecuzione dei lavori, dandone successivamente comunicazione al Cliente stesso, ai sensi dell'art. 1327 c.c.

Eventuali deroghe, integrazioni, modifiche alle presenti Condizioni Contrattuali si considerano inefficaci se non formalizzate in un documento sottoscritto dalle parti.

La data inizio lavori verrà stabilita e sottoscritta dalle Parti, con apposito verbale, entro 30 (trenta) giorni dal perfezionamento del Contratto; in assenza del perfezionamento o del verbale, tale data coinciderà con l'eventuale inizio effettivo dei lavori.

### 2.2. SEDE DI LAVORO

Il Cliente dovrà assicurare tempestivamente al Fornitore, a seconda dei casi ed in accordo a quanto meglio specificato nelle Condizioni Specifiche di Fornitura o negli ulteriori documenti contrattuali, la disponibilità dei propri locali, di strutture, di attrezzature, di dati ed informazioni, necessari per l'erogazione della Fornitura.

### 2.3. COMUNICAZIONI

Le comunicazioni afferenti il contratto dovranno essere effettuate a mezzo raccomandata A.R. ed eventualmente anticipate a mezzo fax/e-mail e dovranno pervenire presso il recapito indicato nelle Condizioni Specifiche di Fornitura.

### 2.4. RISORSE IMPIEGATE

Il Fornitore eseguirà le attività necessarie all'erogazione della Fornitura oggetto del Contratto con organizzazione e gestione delle risorse (persone e mezzi) a propri esclusivi rischio e cura, in conformità con quanto previsto dal contratto.

### 2.5. SOSTITUZIONI

Il Fornitore potrà provvedere ad eventuali sostituzioni del personale impiegato nel rispetto degli standard di professionalità garantiti al Cliente dandone opportuno preavviso.

Il Cliente prende atto che il Fornitore potrà utilizzare il personale e le attrezzature messe a disposizione per l'erogazione della Fornitura, anche per erogare a favore di terzi forniture analoghe a quella prevista dal contratto.



## 2.6. PIANIFICAZIONE TEMPORALE, SCADENZE, RITARDI

Le attività saranno svolte nel rispetto del piano di lavoro contenuto nella proposta tecnica o in altro documento contrattuale.

La verifica dello stato di avanzamento delle attività indicate nel piano di lavoro, sarà rimessa ai referenti tecnici nell'ambito degli incontri periodici dagli stessi organizzati ai sensi della successiva sezione 2.9 Gestione delle attività.

Eventuali modifiche, aggiornamenti, integrazioni del suddetto piano dovranno essere concordati dalle parti e formalizzati in documenti sottoscritti dai relativi referenti tecnici.

Il Fornitore potrà essere considerato inadempiente alle proprie obbligazioni solo dopo un sollecito formale del Cliente. Non si considera ritardo il mancato adempimento imputabile a cause di forza maggiore come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, guerre, sommosse, scioperi, embarghi, interruzione di servizi pubblici, o altri eventi imprevedibili o che sfuggano al controllo del Fornitore. Al verificarsi di tali eventi, il Fornitore potrà pretendere una ragionevole estensione delle scadenze.

Qualora l'erogazione della Fornitura da parte del Fornitore dipenda da un comportamento del Cliente, e il Cliente dovesse omettere di fare quanto di sua competenza con l'effetto di ritardare o impedire l'erogazione della Fornitura oltre il periodo di tempo concordato (oppure in mancanza di accordo, per più di cinque giorni lavorativi), il Fornitore potrà, a proprio insindacabile giudizio:

1. sospendere le attività – dopo averne dato avviso al Cliente - finché il Cliente non abbia adempiuto al proprio obbligo;
2. rideterminare il valore economico della Fornitura.

Fatto salvo il maggior danno, il Cliente dovrà pagare le maggiori spese che venissero documentate dal Fornitore, quando questi incorra in esse a causa di errori od omissioni del Cliente, e in particolare:

- a) costi aggiuntivi di macchina, materiali, spedizione e personale per l'identificazione e correzione degli errori;
- b) costi aggiuntivi per lavoro straordinario o festivo non concordato tra le Parti.

## 2.7. OBBLIGAZIONI DEL CLIENTE

Il Cliente si obbliga, in quanto elementi essenziali per la esatta e puntuale erogazione della Fornitura, a:

- a) fornire al Fornitore con completezza, accuratezza e tempestività le informazioni e/o documentazione necessaria per l'avvio e l'espletamento delle attività;
- b) garantire la disponibilità del proprio personale quando specificatamente concordato col Fornitore o necessario per il corretto svolgimento delle attività;
- c) svolgere tutte le attività di propria pertinenza o concordate di volta in volta col Fornitore;
- d) garantire al Fornitore l'accesso ai locali, alle strutture, alle attrezzature, ai dati e alle informazioni messi a disposizione dal Cliente per lo svolgimento di quanto necessario all'erogazione della Fornitura;
- e) corrispondere gli importi che risultino dovuti al Fornitore in base al Contratto entro i termini indicati;
- f) fornire al personale del Fornitore che lavora presso le proprie sedi la connessione alla rete Internet e l'autorizzazione ad usarla durante l'orario di lavoro presso il Cliente; il Fornitore presterà la collaborazione necessaria per consentire il suddetto collegamento.

## 2.8. ADEMPIMENTI RELATIVI AL D.LGS. 81/2008 E SS.MM.II.

In caso di affidamento dei lavori all'interno della propria azienda, o di una singola unità produttiva della stessa, nonché nell'ambito dell'intero ciclo produttivo dell'azienda medesima, il Cliente, ai sensi delle norme



vigenti in materia di sicurezza sul lavoro, si impegna ad informare il Fornitore sia in merito ai rischi presenti nel luogo di lavoro in cui andrà a lavorare sia in merito al piano delle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività, nonché a promuovere la cooperazione ed il coordinamento.

Il Fornitore si obbliga, a sua volta, a cooperare all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione e a coordinare gli interventi di protezione e prevenzione anche al fine di eliminare i rischi dovuti alle interferenze tra i lavori delle diverse parti coinvolte.

Il Cliente s'impegna a elaborare il Documento Unico di Valutazione dei rischi che indichi le misure adottate per eliminare le interferenze e che sarà allegato al contratto prima dell'inizio dei lavori.

Resta inteso espressamente tra le parti che la mancata predisposizione e allegazione da parte del Cliente del Documento Unico di Valutazione Rischi, qualora ne ricorrano i presupposti, rappresenta un grave inadempimento al Contratto. Pertanto, nel caso ciò comportasse l'applicazione di sanzioni ovvero la sospensione dell'attività del Fornitore così come previsto dalle disposizioni inderogabili di legge, il Cliente si obbliga sin da ora a tenere pienamente manlevato ed indenne il Fornitore medesimo da ogni conseguenza pregiudizievole, fatto salvo ed impregiudicato il diritto del Fornitore a risolvere di diritto il Contratto in danno del Cliente.

Nei cantieri temporanei o mobili si applicheranno le ulteriori disposizioni vigenti in materia di sicurezza sul lavoro.

Le Parti si danno atto che provvederanno ad ammettere ciascuna i lavoratori dipendenti dell'altra presso i propri siti come su indicati solo se muniti di un documento di riconoscimento valido agli effetti di legge come altresì prescritto dalle norme vigenti in materia di sicurezza sul lavoro. Ed in particolare il personale dovrà essere munito di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro, facendo obbligo ai lavoratori di esporre detta tessera di riconoscimento.

## 2.9. GESTIONE DELLE ATTIVITÀ

Ciascuna delle Parti per la gestione ed esecuzione delle attività oggetto del contratto nominerà un proprio Referente Tecnico comunicandone il nominativo all'altra.

I Referenti si adopereranno, con spirito di mutua collaborazione, per il corretto svolgimento delle attività organizzando, con cadenza che sarà concordata, degli incontri durante i quali verrà esaminato in dettaglio lo stato di avanzamento delle attività, secondo quanto previsto nel piano di lavoro, saranno discusse le questioni pendenti e saranno concordate le eventuali azioni da intraprendere.

I Referenti Tecnici dovranno in particolare monitorare l'esecuzione delle attività promuovendo le modifiche/integrazioni del piano di lavoro che si rendessero necessarie o opportune.

Ciascuna Parte avrà facoltà di sostituire il proprio Referente Tecnico dandone comunicazione scritta all'altra.

## 2.10. VARIANTI

Ogni e qualsivoglia variazione rispetto alle presenti condizioni contrattuali ed a quelle contenute nel Contratto dovrà essere preventivamente approvata per iscritto dalle Parti.

## 2.11. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Il corrispettivo per la Fornitura sarà fatturato secondo il piano contenuto nella Proposta Economica.

Per le eventuali attività svolte, su richiesta del Cliente, al di fuori delle sedi concordate e comunque non rientranti nelle Condizioni Specifiche o nella Proposta Tecnica, il Fornitore addebiterà al Cliente le spese di trasferta (viaggio, vitto, alloggio) sulla base di fotocopie di fatture o di giustificativi per alberghi, ristoranti,



mezzi di trasporto pubblici, ovvero in base ad un predefinito rimborso forfettario, secondo quanto meglio specificato nella Proposta Economica.

I pagamenti avverranno nei modi e nei termini indicati nella Proposta Economica.

Viene espressamente convenuto che il Cliente non potrà far valere alcuna azione o eccezione nei confronti del Fornitore se non dopo il pagamento delle fatture scadute. Si conviene che il Cliente non potrà, senza previo consenso del Fornitore, compensare i corrispettivi dovuti al Fornitore in base al Contratto con gli importi eventualmente dovuti dal Fornitore a qualsivoglia titolo.

## 2.12. RESPONSABILITÀ

Fermi restando i limiti inderogabili di legge e salvi eventuali rimedi specifici previsti da altre disposizioni del presente Contratto, la responsabilità sia contrattuale che extracontrattuale del Fornitore per le conseguenze, incluse quelle derivanti da pretese di terze parti, subite dal Cliente e relative all'esecuzione degli obblighi previsti dal contratto è esclusa salvo che per quei danni derivanti direttamente da azioni, omissioni o comportamenti compiuti con dolo o colpa grave ovvero in violazione di norme di ordine pubblico.

Salvo quanto sopra, la responsabilità finanziaria massima del Fornitore per qualsiasi danno eventualmente procurato al Cliente nel corso di ciascun anno contrattuale resta in qualsiasi caso limitata al 20 % (venti per cento) del corrispettivo pagato dal Cliente per lo stesso anno; resta inoltre espressamente esclusa ogni responsabilità del Fornitore per danni indiretti e consequenziali, nonché per perdite di profitto, di ricavi, di business, di ordini o clienti, di avviamento, di dati, per danni morali o commerciali, nonché per ogni eventuale azione legale intentata contro il Cliente da terzi.

## 2.13. RISERVATEZZA

Ciascuna Parte s'impegna a mantenere strettamente riservate le informazioni di cui verrà in possesso in ragione del contratto, trattandole con cura e standard di sicurezza non inferiori a quelli osservati per i propri dati.

I suddetti impegni di riservatezza non si estendono alle informazioni che:

- siano divenute di pubblico dominio precedentemente e a prescindere dalla stipulazione del Contratto;
- vengano pubblicate o rese note in tempo successivo alla stipulazione del contratto, ma non a seguito di violazione degli obblighi di riservatezza delle Parti;
- vengano rese note da terzi, aventi diritto a valido titolo;
- la diffusione sia avvenuta in adempimento di obblighi di legge o per effetto di provvedimenti giudiziari.

## 2.14. RISPETTO DEL D.LGS 196/2003 "CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI"

Ciascuna Parte si impegna, per quanto di propria competenza, al rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs 196/2003 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali".

A tal fine si allega alla proposta l'informativa che il Fornitore è tenuta a fornire al Cliente relativamente al trattamento dei dati acquisiti in relazione al contratto, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 196/2003.

I Servizi prestati dal personale del Fornitore saranno eseguiti in accordo con le istruzioni che il Cliente impartirà in merito alle specifiche funzionali, tecniche e di sicurezza.

In caso di consegna di prodotti software, le specifiche tecniche, se autonomamente determinate dal Fornitore, rispondono, per quanto di competenza, a quanto stabilito dal Disciplinare Tecnico di cui

all'allegato B del Codice in materia di dati personali comuni. La conformità in materia di dati personali sensibili (art. 4 comma lett. "d" del Codice) o giudiziari (art. 4 lett. "e" del Codice) è garantita limitatamente ai dati di cui alla lista analitica fornita al Cliente, con riferimento alle singole definizioni di dati utilizzati nel Prodotto. Non si garantisce la suddetta conformità per il Trattamento di dati sensibili non specificamente indicati nella suddetta lista analitica o per l'uso non conforme di altre definizioni di dati da parte del Cliente.

La suddetta conformità del prodotto può dipendere dalla corretta installazione ed utilizzo di altre componenti software, indicate quali Prerequisiti alla Installazione nella scheda tecnica del prodotto. Il Fornitore non è responsabile della eventuale assenza di tali Prerequisiti o della loro inadeguata installazione o configurazione.

Fatto salvo quanto specificato ai precedenti capoversi, il Cliente dichiara che i dati eventualmente messi a disposizione del Fornitore per l'erogazione della Fornitura contengono esclusivamente dati fittizi o comunque anonimi, ovvero comuni; qualora al personale del Fornitore sia richiesto di accedere a dati personali e/o dati di natura sensibile e/o dati giudiziari, questo avrà luogo sotto la diretta supervisione del Cliente, che potrà provvedere, ove lo ritenga necessario, a nominare il Fornitore quale Responsabile esterno del trattamento dei dati nel caso in cui l'oggetto della Fornitura coincida o includa una esternalizzazione di un trattamento dei dati del Cliente ovvero definendo un apposito incarico al trattamento dei dati.

In entrambe le situazioni il Cliente è tenuto a trasmettere al Fornitore adeguate istruzioni secondo quanto previsto dagli art. 29 e 30 del D.Lgs. n.196/2003 e ss.mm.ii.

Il Cliente dovrà inoltre informare preventivamente dei criteri da lui adottati in ottemperanza dell'art. 19, comma 8 del Disciplinare Tecnico al D.Lgs. n.196/2003 e ss.mm.ii.

Qualora gli Allegati Tecnici non contemplino le richieste di cui sopra, le Parti ne concorderanno la fornitura quali Servizi Addizionali o Servizi Extra a Consumo.

Su richiesta del Fornitore, il Cliente assolverà ad analoghe nomine nei confronti dei Fornitori indiretti.

Qualora il Fornitore si trovi nell'impossibilità di operare in conformità al Codice a causa di carenze in merito ai locali, strumenti, applicazioni o altro fornito dal Cliente, le sue responsabilità sono limitate unicamente alla tempestiva e documentata segnalazione di dette carenze e delle conseguenti non conformità.

## **2.15. CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO**

Il Fornitore potrà cedere il Contratto ovvero subappaltare a terzi parte della Fornitura oggetto del Contratto senza il preventivo consenso del Cliente che si intende qui prestato .

Il Fornitore potrà provvedere ad eventuali sostituzioni del personale impiegato nel rispetto degli standard di professionalità garantiti al Cliente dandone opportuno preavviso.

Il Cliente prende atto che il Fornitore potrà utilizzare il personale e le attrezzature messe a disposizione per l'erogazione della Fornitura, anche per erogare a favore di terzi forniture analoghe a quella prevista dal contratto.

Il Fornitore potrà affidare, in tutto o in parte, l'erogazione della Fornitura a terzi (imprese o lavoratori autonomi) restandone garante ad ogni effetto nei confronti del Cliente e manlevando il Cliente da rischi, responsabilità o obblighi di qualsiasi natura al riguardo.

## **2.16. SOSPENSIONE DELL'ESECUZIONE DELLA FORNITURA - DIRITTO DI RECESSO DEL FORNITORE**

Il Fornitore potrà sospendere, previa comunicazione a mezzo lettera raccomandata r.r., l'esecuzione della fornitura, nel caso in cui le condizioni patrimoniali del Cliente siano divenute tali da porre in evidente pericolo il pagamento dei corrispettivi.

Decorsi 30 giorni dalla suddetta comunicazione, qualora la condizioni economiche del Cliente non mutino in misura tale da escludere il cessato pericolo, o il Cliente medesimo non abbia prestato idonea garanzia per



l'adempimento delle obbligazioni contrattuali, il Fornitore potrà recedere dal Contratto. In tale caso, il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento dei Servizi/Prodotti già forniti ed al rimborso delle spese già sostenute per l'esecuzione della fornitura.

## 2.17. RISOLUZIONE

Ciascuna Parte avrà la facoltà di comunicare per iscritto, a mezzo lettera raccomandata A.R. all'altra Parte la risoluzione immediata del Contratto, ex art. 1456 c.c., con ogni conseguenza prevista dalla legge, anche ai fini del risarcimento del danno nel caso di dichiarazione di fallimento, ammissione al concordato preventivo o qualsiasi altra procedura concorsuale cui sia sottoposta l'altra Parte, nonché in caso di manifesta insolvenza dell'altra Parte.

Senza pregiudizio delle altre facoltà previste dalla legge per l'ipotesi d'inadempimento, ciascuna Parte ha la facoltà di risolvere il Contratto, nel caso in cui l'altra Parte violi gli obblighi da essa pattuiti verso la prima Parte e non rimedi al proprio inadempimento entro il termine (congruo secondo la natura della Fornitura dedotta in Contratto) fissato dalla Parte adempiente. Scaduto il termine senza che la Parte inadempiente abbia riparato il proprio inadempimento, l'altra parte potrà risolvere con comunicazione scritta a mezzo di raccomandata A/R il presente Contratto con effetto dalla scadenza del termine per l'inadempimento.

Il Fornitore potrà inoltre avvalersi della facoltà di risoluzione immediata del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. qualora il Cliente non effettui il pagamento dei corrispettivi dovuti nei termini pattuiti o si renda inadempiente, per qualsivoglia motivo alle obbligazioni di cui agli artt. 2.7 (lettere "a", "b" e "c"), 2.13 ed il presente 2.17.

In caso di risoluzione del contratto per qualsivoglia causa, il Cliente corrisponderà al Fornitore i costi di avviamento delle attività in oggetto non ammortizzati, da quantificarsi alla data della risoluzione, nonché i corrispettivi dovuti fino a tale data e qualsiasi spesa sostenuta per gestire le attività connesse con l'eventuale assegnazione della fornitura a terzi.

## 2.18. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE

In caso di attività di sviluppo software la proprietà del software e della relativa documentazione realizzati ad hoc per il Cliente nell'ambito del contratto resteranno del Cliente che concederà al Fornitore una licenza d'uso gratuita a tempo indeterminato.

In caso di servizi di outsourcing il software applicativo messo a disposizione dal Cliente è e resta di proprietà del Cliente e/o dei suoi licenzianti, fermo restando che al Fornitore sarà concessa dal Cliente licenza d'uso gratuita, ai soli fini dell'esecuzione delle Prestazioni previste dal Contratto. Il Cliente terrà il Fornitore indenne da qualsiasi danno, onere, azione o conseguenza pregiudizievole in relazione al suddetto software applicativo utilizzato dal Fornitore per l'esecuzione delle Prestazioni, incluso il caso di rivendicazioni di terzi su detto software.

Nel caso di sviluppo software o di servizi, la titolarità giuridica ed i correlativi diritti di utilizzazione economica del know-how, dei programmi software messi a disposizione dal Fornitore e degli sviluppi software realizzati da questi nell'ambito delle Forniture, sono e restano di esclusiva proprietà e disponibilità del Fornitore ovvero dei licenzianti del Fornitore.

Con riguardo ai programmi di titolarità dei terzi licenzianti del Fornitore si applicheranno le garanzie dei rispettivi terzi licenzianti, delle quali il Fornitore darà circostanziata informazione scritta al Cliente.

In caso di rivendita di licenze di prodotti software del Fornitore, tutti i diritti di proprietà intellettuale in merito ai prodotti software, in aggiunta a tutti i brevetti, marchi, nomi commerciali, invenzioni, copyright, know-how, segreti commerciali e altri diritti di proprietà intellettuale relativi alla progettazione, produzione, utilizzo o assistenza di detti prodotti, saranno di titolarità del Fornitore.

Il Cliente s'impegna ad adottare tutte le ragionevoli misure necessarie per tutelare i diritti di proprietà intellettuale, tra i quali – a titolo esemplificativo - i brevetti, marchi, nomi commerciali, invenzioni, copyright, know-how, segreti commerciali etc. Il Cliente dovrà tempestivamente comunicare per iscritto al Fornitore la



scoperta di qualsiasi uso non autorizzato o violazione dei prodotti o dei diritti sui brevetti, copyright, marchi o altri diritti di proprietà intellettuale del Fornitore associati ai prodotti.

## 2.19. CONSEGNE, COLLAUDO ED ACCETTAZIONE

Nei casi in cui, nell'ambito della Fornitura, sia previsto il rilascio di "beni" (es. soluzioni sw, prodotti sw, hardware, documenti), tutte le consegne dovranno risultare da apposito verbale, sottoscritto da personale incaricato da ciascuna Parte.

Tutti i documenti soggetti ad approvazione da parte del Cliente dovranno essere da questi accettati per iscritto entro i 10 (dieci) giorni successivi alla consegna. Decorso tale termine, in mancanza di contestazione, i documenti s'intenderanno accettati.

Il "prodotto sw" (prodotto, soluzione sw, sistema applicativo), dopo la consegna, dovrà essere verificato dal Cliente secondo la procedura di collaudo descritta qui a seguire.

Il Cliente consegnerà al Fornitore i casi prova di collaudo almeno 30 (trenta) giorni precedenti la data di consegna del "prodotto sw". I casi prova dovranno essere preparati dal Cliente in conformità alle specifiche funzionali previamente determinate.

L'ambiente di collaudo verrà predisposto a cura e spese del Cliente sul proprio sistema hardware e software conforme a quello definito nelle Condizioni Specifiche di Fornitura.

Il collaudo verrà eseguito dal Cliente sulla base dei casi prova di cui sopra; il Fornitore avrà diritto di presenziare allo stesso.

Il collaudo dovrà concludersi entro il termine inderogabile di 30 (trenta) giorni decorrenti dalla data della consegna del "prodotto sw".

Nella fase di collaudo dovranno ritenersi errori le non conformità del "prodotto sw" alle specifiche funzionali e/o tecniche specificate nelle Condizioni Specifiche di Fornitura ovvero, se presenti, nei documenti di progettazione del "prodotto sw".

Tali errori sono fin d'ora classificati in due categorie:

- a) errori bloccanti: malfunzionamenti del "prodotto sw" che impediscono la prosecuzione del collaudo o errori che pregiudicano il funzionamento del prodotto stesso;
- b) errori minori, tutti quelli che non pregiudicano né il funzionamento né la qualità dei risultati (errori di ortografia, incolonnamenti errati, ecc.).

Le anomalie saranno segnalate dal Cliente man mano che queste si verificheranno nel corso delle prove. Il Fornitore si obbliga ad apportare le correzioni ritenute necessarie nel minor tempo possibile.

Trascorso il termine previsto per la fase di collaudo, sarà redatto e controfirmato da incaricati delle Parti, in contraddittorio, il Verbale di Collaudo.

Gli errori minori, così come sopra definiti, non potranno costituire motivo di esito negativo del collaudo, impegnandosi il Fornitore a correggerli nel periodo di garanzia del "prodotto sw". In tal caso sarà quindi redatto il verbale di collaudo con esito positivo al quale potrà essere allegato l'elenco degli errori minori riscontrati.

Il collaudo potrà avere esito negativo solo se il "prodotto sw" risulterà affetto da malfunzionamenti che ne pregiudichino il funzionamento e la qualità dei risultati, come meglio specificato al punto a) del presente articolo.

In tal caso sarà redatto un verbale di collaudo con esito negativo, corredato dall'elenco esaustivo dei predetti malfunzionamenti.

Nella suddetta ipotesi il Fornitore si obbliga ad apportare le necessarie correzioni entro il periodo massimo di 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del verbale di collaudo, dopodiché



verrà ripetuta la fase di collaudo con le modalità ed i termini sopra specificati; il successivo collaudo dovrà concludersi entro 15 (quindici) giorni dalla data di consegna delle correzioni.

Il collaudo verrà in ogni caso dato per effettuato con esito positivo, ed il "prodotto sw" sarà considerato accettato, nei seguenti casi:

- i casi prova non siano disponibili 30 (trenta) giorni prima della data prevista per la consegna del "prodotto sw";
- i "prodotti sw" siano stati comunque utilizzati dal Cliente in produzione;
- i "prodotti sw" siano stati oggetto di interventi non autorizzati dal Fornitore;
- il verbale di collaudo non sia stato redatto da parte del Cliente entro i termini come sopra stabiliti nonostante l'invito del Fornitore.

Verificandosi una qualsiasi di tali evenienze, il Fornitore invierà al Cliente apposita comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata a.r. presso la sede indicata in Contratto ed il "prodotto sw" dovrà ritenersi accettato alla data prevista per l'ultimazione del collaudo.

In presenza di rilasci intermedi o parziali di componenti software, le condizioni e modalità previste per la consegna, il collaudo, l'accettazione, l'installazione e la garanzia come sopra descritte e determinate, si applicano integralmente alla quota parte del "prodotto sw" compresa in ogni singolo rilascio.

## 2.20. CONTROLLO AVANZAMENTO LAVORI

Al Cliente è data facoltà di controllare, nel corso della realizzazione del "prodotto sw" o delle azioni necessarie e propedeutiche all'erogazione del servizio, l'esatta esecuzione di quanto forma oggetto degli accordi contrattuali. A tal fine si svolgeranno a date convenute, aventi periodicità stabilita, ad esempio mensile, riunioni di avanzamento lavori tra i responsabili di progetto designati dalle Parti e/o persone da questi designate.

L'ordine del giorno di ciascuna riunione periodica conterrà i seguenti punti:

- stato avanzamento lavori,
- eventuale ri-pianificazione delle attività,
- decisioni necessarie per il buon fine del progetto.

Ciascuna parte potrà inoltre convocare riunioni straordinarie, con un ordine del giorno a propria scelta, comunicando detta volontà all'altra Parte per iscritto; qualora convocate, tali riunioni saranno obbligatorie e dovranno tenersi al massimo entro 8 (otto) giorni dalla data di convocazione.

Alla Parte convocata è data facoltà di integrare l'ordine del giorno.

Il rappresentante del Fornitore redigerà i verbali delle riunioni e li invierà per l'approvazione ai rappresentanti del Cliente entro 8 (otto) giorni dalla data della riunione stessa. Il Cliente avrà a disposizione ulteriori 8 (otto) giorni entro i quali comunicare per iscritto al Fornitore il suo eventuale disaccordo.

In difetto di quanto sopra i verbali saranno considerati approvati.

Resta inteso tra le Parti che le predette riunioni avranno unicamente lo scopo di verificare lo stato di avanzamento dei lavori in conformità agli obblighi contrattuali e quindi il loro contenuto non sarà impegnativo per il Fornitore.

## 2.21. LICENZA D'USO DI PRODOTTI INFORMATICI

La fornitura di licenze d'uso di un Prodotto informatico avverrà alle condizioni di seguito riportate nonché a quelle specificate nello specifico contratto e nei documenti di descrizione tecnica del Prodotto.

Il Cliente è il responsabile esclusivo dell'appropriata configurazione delle apparecchiature d'uso del Prodotto, della predisposizione dell'ambiente operativo e della scelta del Prodotto in ordine all'idoneità dello

stesso al raggiungimento dei risultati voluti, nonché della supervisione, direzione e controllo dell'uso dello stesso e dell'adozione, in caso di guasti, di adeguate procedure di ripartenza e recupero dei dati.

Qualora previsto in Contratto, il Fornitore provvederà ad installare il Prodotto sulle apparecchiature del Cliente ivi indicate.

Con il termine "installazione" s'intende esclusivamente il caricamento sulle apparecchiature del Cliente della versione del software oggetto di licenza in modo da renderlo operativo per il conseguente collaudo; l'installazione non comprende alcun'altra attività quale, a titolo di esempio, la predisposizione dell'ambiente operativo, la definizione degli archivi, la predisposizione di eventuali collegamenti o integrazioni con altri Prodotti, il reperimento e il caricamento dei dati del Cliente, la configurazione del Prodotto in base alla configurazione organizzativa del Cliente. Tali attività potranno essere oggetto di separato contratto.

Il Cliente dovrà porre gratuitamente a disposizione del Fornitore le necessarie e adeguate risorse hardware, software ed umane per l'intero tempo occorrente all'installazione del Prodotto.

Il collaudo del Prodotto, conseguente alla consegna o all'installazione del Prodotto, sarà svolto congiuntamente da personale del Cliente e del Fornitore nell'ambiente tecnologico e secondo la procedura eventualmente determinata in Contratto.

L'ambiente di collaudo sarà predisposto a cura e spese del Cliente sul proprio sistema hardware e software conforme a quello individuato in Contratto.

## 2.22. LIMITAZIONI ED ESCLUSIONI

Modifiche al prodotto software, o ai servizi, che si rendessero necessarie a seguito di mutamento di norme legislative e/o fiscali e in generale di qualsivoglia normativa, sono espressamente escluse dalla Fornitura, in difetto di esplicita previsione scritta contenuta nel Contratto.

La manutenzione evolutiva ed i conseguenti rilasci di nuovi moduli applicativi sono altresì esclusi dalla Fornitura, in difetto di esplicita previsione scritta contenuta nel Contratto.

Ove previsto nel Contratto le nuove release, dovute alla evoluzione della procedura in termini funzionali e/o nuovi sviluppi eventualmente realizzate dal Fornitore in piena ed assoluta discrezionalità tecnico/imprenditoriale - rispetto alle quali pertanto la medesima non assume obbligo alcuno di realizzazione - saranno oggetto di offerte/contratti separati. A fronte della accettazione esplicita di tali offerte/contratti sarà effettuata l'installazione del/i nuovi moduli applicativi.

Sono esclusi dalla Fornitura gli interventi di assistenza derivanti, anche indirettamente, da malfunzionamenti ascrivibili a:

- Inosservanza, da parte dell'utente, delle norme operative;
- Modifica dei programmi e/o loro incorporazione in altri programmi ad opera del Cliente o di terzi non autorizzati esplicitamente per iscritto dal Fornitore;
- Negligenza, incuria, colpa anche lieve e/o dolo del Cliente e/o di terzi, autorizzati e non, dal Cliente stesso.

Il Cliente riconosce ed accetta espressamente che la Fornitura non potrà più essere eseguita qualora, nel corso della sua esecuzione, le versioni dei software di base e di ambiente non fossero più supportati dalle relative Aziende proprietarie.

Detta circostanza costituisce, pertanto, condizione risolutiva del Contratto o della parte dello stesso che non possa essere più eseguita, fatto salvo il diritto del Fornitore ai corrispettivi maturati fino a quel momento.

Non sono compresi nella Fornitura servizi, prestazioni professionali, soluzioni e prodotti informatici, diversi da quelli esattamente indicati nel Contratto o nei rispettivi allegati tecnici, quali, in via esemplificativa e non esaustiva: operazioni di backup, recovery, riorganizzazione fisica e logica dei dati, attività di monitoraggio, tuning e parametrizzazione del software di base; è compreso nella Fornitura esclusivamente ciò che è previsto per iscritto nel Contratto.



## 2.23. ACCESSO AL SISTEMA DI ELABORAZIONE DEL CLIENTE

Nei casi cui, per erogare la Fornitura, il personale autorizzato dal Fornitore debba accedere a sistemi sw del Cliente, detto personale del Fornitore avrà pieno e libero accesso a tali sistemi del Cliente, senza onere alcuno per il Fornitore.

## 2.24. GARANZIA

Il Fornitore s'impegna a rimuovere gratuitamente, ove ciò sia applicabile, per il periodo di tempo e con le modalità più dettagliatamente definite nella Proposta Tecnica e/o nelle condizioni di licenza d'uso, eventuali malfunzionamenti del software realizzato nell'ambito della presente fornitura segnalati per iscritto dal Cliente. Tale rimozione avverrà, per quanto attiene alla fornitura del software in licenza d'uso - con l'indispensabile supporto del produttore del software in questione, per il periodo di tempo e con le modalità definite nella Proposta Tecnica e/o nelle condizioni di licenza d'uso.

Si parla di malfunzionamenti quando il software fornito non risulta in grado di fornire correttamente le funzionalità esplicitamente indicate nell'apposita documentazione di prodotto fornita dal produttore.

S'intendono esclusi dall'applicazione della garanzia tutti i casi in cui il mancato ottenimento delle funzionalità previste sia attribuibile anche solo parzialmente a sopraggiunte modifiche dell'hardware o del software da parte del Cliente o al loro uso improprio o non conforme alle indicazioni contenute nella documentazione consegnata al Cliente. In particolare, sono esplicitamente esclusi dalla presente garanzia i malfunzionamenti del software realizzato dovuti a nuove versioni del sistema operativo, degli strumenti di sviluppo e del software di ambiente non fornito dal Fornitore.

In tutti questi casi, gli eventuali interventi del Fornitore per l'analisi dei problemi saranno addebitati al Cliente alle tariffe in quel momento applicate.

La durata della garanzia per la fornitura in oggetto, ove applicabile, è di 2 (due) mesi, fatto salvo altro termine concordato fra le Parti.

La garanzia decade automaticamente qualora i Prodotti siano stati oggetto d'interventi non autorizzati dal Fornitore.

## 2.25. STORNO DI DIPENDENTI

Il Cliente s'impegna a non assumere direttamente o indirettamente il personale impiegato (collaboratori, dipendenti) dal Fornitore senza il previo consenso scritto di quest'ultimo. Il suddetto impegno rimarrà valido per tutta la durata del contratto e per i due anni successivi alla sua scadenza.

La violazione del suddetto impegno darà diritto al Fornitore di agire nelle sedi opportune per il risarcimento del danno subito.

## 2.26. LEGGE DEL CONTRATTO E FORO COMPETENTE IN VIA ESCLUSIVA

Il presente Contratto è assoggettato alla giurisdizione italiana e per qualunque controversia nascente tra le Parti in merito al presente Contratto, ivi incluse quelle relative alla validità, interpretazione, applicazione, esecuzione, risoluzione e violazione dello stesso, sarà competente in via esclusiva il Foro di Roma.

## 2.27. RISPETTO DEL D.LGS N.231/2001 E SS.MM.II

Le Parti dichiarano, ciascuno per quanto di propria competenza, che durante l'esecuzione del presente Contratto si atterranno al rispetto dei rispettivi Codici Etici e Modelli Organizzativi ed in generale al rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs n.231/2001 e ss.mm.ii.

La violazione dei suddetti obblighi comporterà la risoluzione di diritto del presente contratto così come definito al precedente art. 2.17 "Risoluzione".



**ENGINEERING**



SERVIZI INTEGRATI DI APPLICATION  
MAINTENANCE, APPLICATION OPERATION &  
SUPPORT SUL SOFTWARE APPLICATIVO  
ENGINEERING AREA AMMINISTRATIVO  
CONTABILE E MODULI FISCALI

*CONDIZIONI SPECIFICHE DI FORNITURA*

© Copyright 2015, Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

Confidenziale

Le informazioni contenute nel presente documento sono di proprietà di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. Esse sono fornite in via riservata e confidenziale e non possono essere usate per fini diversi dalla valutazione della proposta di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. da parte del cliente, né comunicate a terzi, o riprodotte senza il consenso scritto di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

## INDICE GENERALE

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA .....</b>	<b>3</b>
2.1	Application Maintenance.....	3
2.1.1	Servizio di Help Desk.....	3
2.1.2	Servizio di Manutenzione Correttiva.....	6
2.1.3	Servizio di Manutenzione Perfettiva .....	8
2.2	Application Operation & Support.....	9
2.2.1	Servizio di Installazione Aggiornamenti Software Applicativo.....	9
2.3	Livelli di Servizio Base (SLA Base) .....	10
<b>3</b>	<b>STRUMENTI PER LA EROGAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA .....</b>	<b>12</b>
3.1	Sistema di Trouble-Ticketing: SIPWEB.....	12
3.2	Strumenti di Connessione a Cura del Cliente.....	12
<b>4</b>	<b>ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA.....</b>	<b>14</b>
4.1	Responsabili della Gestione della Fornitura .....	14
4.2	Obblighi e Responsabilità del Fornitore .....	14
4.3	Obblighi e Responsabilità del Cliente.....	15
4.4	Luogo di Esecuzione della Fornitura .....	15
<b>5</b>	<b>ADERENZA ALLE POLICY DI VERSIONING DEL SOFTWARE APPLICATIVO.....</b>	<b>16</b>
<b>6</b>	<b>SERVIZI SPECIALISTICI ON SITE.....</b>	<b>17</b>
6.1	Area Amministrativo Contabile.....	17
6.2	Conduzione Coordinamento & Quality Management .....	17
<b>7</b>	<b>PERIMETRO DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA.....</b>	<b>19</b>

---

## 1 PREMessa

---

Il presente documento, allegato all'offerta Prot. ASL\_Rieti\_Off127\_an\_2018\_PE, del quale costituisce parte integrante, si pone l'obiettivo di illustrare la proposta tecnica di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. (d'ora in poi anche Engineering e/o Service Provider) per soddisfare le esigenze espresse dal Cliente ASL Rieti (d'ora in poi Cliente) relativamente alle modalità di erogazione dei servizi di Application Maintenance ed Application Operation & Support sul software applicativo Engineering in dotazione del Cliente.

Il presente documento costituisce parte integrante della documentazione contrattuale unitamente ai seguenti documenti:

- Condizioni Generali di Vendita rif. ASL\_Rieti\_Off127\_an\_2018\_CGV
- Offerta Economica rif. ASL\_Rieti\_Off127\_an\_2018\_PE
- Lettera d'accompagnamento rif. ASL\_Rieti\_Off127\_an\_2018\_LA



## 2 SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA

La presente Fornitura, che Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. assicurerà per conto del Cliente, ha per oggetto la erogazione dei servizi standard di application maintenance ed application operation & support sul software applicativo di Engineering in dotazione del Cliente medesimo, quali sono:

- Application Maintenance
  - Servizio di Help Desk;
  - Servizio di Manutenzione Correttiva;
  - Servizio di Manutenzione Perfettiva;
- Application Operation & Support
  - Servizio di Assistenza Sistemistico-Applicativa
  - Servizio di Installazione Aggiornamenti Software Applicativo
  - Application Support Advanced.

Nel seguito del presente capitolo viene riportata la descrizione di dettaglio dei singoli servizi oggetto di Fornitura.

### 2.1 APPLICATION MAINTENANCE

I servizi di Application Maintenance consistono nella

- erogazione, attraverso la struttura di Service Desk – Help Desk – del Service Provider Engineering, di una assistenza telefonica remota ai Key User / Referenti Applicativi di Processo del Cliente sul software applicativo Engineering installato in ambiente di produzione, al fine di supportarli nell'utilizzo dei medesimi e di raccogliere le eventuali segnalazioni di rispettivo malfunzionamento;
- attuazione di quegli interventi sul software applicativo Engineering atti ad assicurarne il rilascio di patch/release correttive utili alla risoluzione di eventuali anomalie/malfunzionamenti;
- messa a disposizione di nuove release software che permettano di mantenere sempre aggiornato il software applicativo Engineering rispetto alle evoluzioni del prodotto commerciale, non richieste dal cliente ma comunque previste dal produttore Engineering a fronte di proprie policy e piani di rilascio.

I servizi di Application Maintenance vengono erogati dalle Strutture di Assistenza (Help Desk) e dai Laboratori di Sviluppo del produttore del software applicativo e si concludono con la messa a disposizione di una release ovvero patch pronta per essere installata sugli ambienti del Cliente.

#### 2.1.1 SERVIZIO DI HELP DESK

##### OGGETTO DEL SERVIZIO

Il servizio di Help Desk applicativo ha l'obiettivo di garantire, attraverso la struttura di Service Desk – Help Desk – del Service Provider Engineering, una assistenza telefonica remota ai Key User / Referenti Applicativi di Processo del Cliente sul software applicativo fornito da Engineering ed installato presso il Cliente stesso, al fine di supportarli nell'utilizzo del medesimo e di raccogliergli le eventuali segnalazioni di malfunzionamento software.

Esso viene erogato in modalità continuativa da remoto dalle strutture di assistenza proprie (Service Desk) del Service Provider attraverso l'impiego di figure professionali aventi prevalentemente un livello di competenza ed esperienza specialistico – applicativa sul sistema software oggetto della presente proposta quali sono i Service Desk Application Specialist di Engineering.

Per usufruire di tale servizio è prerequisite obbligatorio a carico del Cliente la disponibilità di VPN e delle relative linee dati (collegamenti di rete) necessarie a raggiungere l'installazione del software applicativo oggetto del servizio.



### MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il Cliente può accedere al servizio di Help Desk mediante una delle seguenti modalità:

- **Accoglimento del ticket** da parte del Call Center (Service Desk) del Service Provider attraverso:
  - l'utilizzo del numero verde 800-101106 (da tel. fisso) o del numero tel. 0734.679024 (da cellulare) – i costi del traffico telefonico prodotto dall'utilizzo del numero verde da parte degli utenti sono compresi nel presente servizio;
  - tramite e-mail indirizzata agli indirizzi di posta elettronica che vi verranno forniti uno per ogni area applicativa (amministrativo-contabile, clinico-sanitario, ecc ...);
  - tramite registrazione del Ticket via Web all'indirizzo <http://sipweb.engisan.it>, corrispondente al sistema web based di trouble ticketing SIPWEB del presente servizio.

Indipendentemente dal canale con cui l'utente notifica le proprie segnalazioni al Service Desk, i ticket corrispondenti verranno registrati sul sistema di trouble ticketing in uno stato aperto in corrispondenza del quale verranno poste all'utente segnalante, laddove necessario, un set di quesiti utili a raccogliere le informazioni necessarie a codificare/diagnosticare il problema in oggetto. Solo dopo che l'utente segnalante ha provveduto a rispondere a tali quesiti, necessari a codificare il problema notificato, il servizio di Help Desk confermerà la presa in carico del ticket – da cui decorrono i livelli di servizio previsti dalla presente proposta – e dunque procederà alla rispettiva lavorazione.

In base agli elementi raccolti, il servizio tecnico del Service Desk stabilisce se la soluzione al problema denunciato può essere ottenuta tramite la trasmissione telefonica di istruzioni al personale preposto all'utilizzo del sistema e delle procedure, oppure tramite collegamento diretto al sistema di elaborazione via VPN, ed in quest'ultimo caso, qualora l'intervento sia inerente la risoluzione di una anomalia/malfunzionamento del software applicativo, innesca un processo di escalation verso il servizio di manutenzione correttiva – più avanti descritto – cui demanda la presa in carico e gestione della richiesta, ovvero procede con la chiusura del caso laddove l'attività richiesta non è coperta dai servizi ivi proposti.

- **Assistenza telefonica:** trasmissione di istruzioni verbali al fine di guidare il personale del Cliente alla soluzione del problema denunciato laddove relativo esclusivamente al funzionamento del software applicativo. L'intervento si conclude solo dopo la verifica telefonica che le istruzioni fornite abbiano consentito la soluzione del problema.
- **Tele-assistenza:** collegamento diretto dalla sede del Service Desk al sistema di elaborazione del Cliente, in modo tale da consentire al tecnico di operare sul sistema stesso al solo scopo di risolvere anomalie / malfunzionamenti (bug) del software applicativo e non di rispondere ad esigenze di intervento sui dati e sulle configurazioni/parametrazioni di quest'ultimo, nonché sull'ambiente infrastrutturale di esecuzione delle applicazioni, che richiedono lo svolgimento di attività non coperte dai servizi ivi proposti. Per usufruire del servizio di teleassistenza, è prerequisite obbligatorio a carico del Cliente la disponibilità di VPN, della relativa linea e della necessaria interfaccia nel sistema di elaborazione, nonché di aver ottemperato a tutti i prerequisite necessari alla osservanza delle norme sulla privacy.
- **Feedback delle chiamate:** per la verifica dello stato dei ticket di assistenza alle procedure è possibile collegarsi al sito <http://sipweb.engisan.it> (login e password fornite per ogni Cliente), per verificare lo stato di tutti i ticket, effettuare report, registrare nuovi ticket chiamate, effettuare solleciti, ecc ...

**ORARIO DI COPERTURA DEL SERVIZIO**

Gli orari di copertura del servizio qui descritto sono di seguito indicati:

**Orario Servizio Help Desk Remoto**

Giorni Lavorativi: da Lunedì a Venerdì

Orario previsto: 08:00 – 18:00

**CLASSIFICAZIONE TICKET E LIVELLI DI SERVIZIO**

I livelli di servizio dell'Help Desk che viene ivi proposto di erogare sono calcolati sulla base della tipologia di problema cui si riferisce un ticket e rispettiva gravità.

La tipologia di problema con cui viene classificato un ticket consente di stabilire se questo riguarda una richiesta di assistenza oppure si riferisce ad una richiesta di manutenzione, ovvero:

**• Tipo Assistenza**

- **Formazione Applicativa.** Si intende attività di supporto al cliente che non conosce l'utilizzo di alcune funzionalità. In tal caso, dopo una iniziale erogazione di istruzioni all'utente chiamante che non superi ad ogni modo la durata di 10 minuti dalla presa in carico per ticket, il ticket viene chiuso al Service Desk. Rientrano in questa tipologia anche i problemi che il Cliente segnala come errori ma che poi si rivelano essere di errato utilizzo della soluzione applicativa da parte del Cliente stesso.
- **Assistenza Generica.** Supporto generico al cliente che non può essere classificato come problema specifico degli applicativi. I ticket di tale tipologia vengono chiusi dopo che l'Help Desk ha fornito indicazione delle operazioni che l'utente deve seguire per risolvere il problema in autonomia sul software applicativo, fermo restando che queste richieste possano essere evase entro 10 minuti dalla presa in carico (durata massima della chiamata), diversamente la segnalazione viene chiusa. Non rientrano in tale casistica le richieste di modifica di configurazioni/parametrazioni del software applicativo e di intervento sui dati.
- **Evoluzione Normativa e Personalizzazione Funzionale.** Segnalazioni relative a problemi che si individuano essere adeguamenti del software normativi e/o evolutivi. In questo caso il ticket viene subito chiuso in quanto le eventuali attività di adeguamento normativo, ovvero di evoluzione / personalizzazione funzionale, rientreranno in specifici ordini che il Cliente dovrà formalizzare verso Engineering al fine di attivare i rispettivi servizi nel rispetto di condizioni tecniche ed economiche che saranno definite tra le parti per singolo caso.
- **Verifica Componenti Applicative DB.** Attività legate a verifiche sul corretto funzionamento delle componenti DB della soluzione applicativa.

**• Tipo Manutenzione**

- **Anomalia SW.** Segnalazione che presuppone un intervento di tipo correttivo sul software applicativo. La segnalazione si chiude con l'invio della correzione o con la pubblicazione di un aggiornamento dell'applicativo sul portale SIPWEB.
- **Anomalia SW su altro ticket.** Stessa situazione del caso precedente, ma la correzione è già in corso a seguito di segnalazioni precedenti.
- **Anomalia Componenti Applicative DB.** Segnalazione che presuppone la correzione ed il rilascio di componenti applicative lato DB (es. Packages) della soluzione software oggetto della presente proposta.

La gravità di un ticket viene invece assegnata secondo la seguente classificazione (DigitPA):

1. Tutta l'applicazione è indisponibile all'utente
2. Funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti
3. Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti
4. Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili ma non c'è immediato impatto sull'operatività degli utenti.

AU-1  
PAG. 21/33

I livelli di servizio per assistenza che sono garantiti dall'Help Desk del Service Provider sono più avanti riportati nel seguito del presente documento; tali livelli di servizio verranno calcolati non dalla apertura dei ticket bensì dalla conferma della presa in carico dei medesimi da parte dell'Help Desk, al netto degli intervalli di tempo in cui tali ticket si trovano in stati che attendono una azione da parte dell'utente segnalante – ovvero stato di standby in attesa di informazioni da parte dell'utente, conferma di chiusura ticket da parte dell'utente, ecc .... – o una azione che rientra nell'ambito di altro servizio non di assistenza laddove contrattualmente coperto – quale ad esempio è il caso in cui viene rilasciata una patch/aggiornamento applicativo che necessita di essere installata nell'ambiente di esecuzione del Cliente –, tempi questi che quindi vengono esclusi nella determinazione degli SLA.

I principi e regole anzi rappresentate per la determinazione degli SLA del servizio di assistenza / Help Desk sono da intendersi estesi ed applicati anche al servizio di manutenzione correttiva più avanti descritto.

Il presente servizio non include:

- interventi sui dati,
- interventi sulle configurazioni delle applicazioni,
- interventi sugli ambienti infrastrutturali di esecuzione del Cliente su cui il software applicativo è installato,
- supporto formativo remoto all'uso delle applicazioni.

### **2.1.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA**

#### **OGGETTO DEL SERVIZIO**

Il servizio di manutenzione correttiva ha l'obiettivo di garantire il mantenimento della operatività e delle funzionalità del software applicativo e si attua attraverso la rimozione degli eventuali malfunzionamenti che possono emergere nel corso dell'esercizio della soluzione applicativa.

Gli interventi di manutenzione correttiva hanno quindi l'obiettivo di restituire l'applicazione in condizioni operative di perfetto funzionamento. Gli interventi di manutenzione correttiva non includono modifiche di tipo funzionale rispetto a quanto definito nelle specifiche tecniche del prodotto commerciale corrispondente al software applicativo oggetto del servizio.

Le attività di manutenzione correttiva, generalmente, prendono le mosse a seguito di eventi "non prevedibili" (malfunzionamenti software) ed è pertanto caratterizzata da:

- una temporanea indisponibilità (parziale o totale, in funzione del "livello di gravità" del malfunzionamento) delle funzionalità implementate dal software applicativo;
- modalità operative volte ad assicurare il tempestivo ripristino delle funzionalità implementate dal software applicativo, ovvero ad adottare soluzioni di work-around che consentano di bypassare temporaneamente l'evento anomalo rilevato in attesa della soluzione definitiva;
- non significative variazioni del software applicativo in uso.

Gli interventi di questa tipologia, vengono attivati a seguito di malfunzionamento della soluzione applicativa la cui risoluzione richieda una modifica del rispettivo codice sorgente.

Queste tipologie di attività prendono le mosse dalla segnalazione di una richiesta di intervento attraverso il servizio di Help Desk del Service Provider più avanti descritto.

Nel servizio di manutenzione correttiva si intendono comprese quindi tutte le attività connesse con il processo di individuazione dell'errore e della causa che l'ha generato (problem determination) ed i conseguenti interventi finalizzati alla rimozione dell'anomalia ed al ripristino del corretto funzionamento del software applicativo, operando a seconda dei casi, una o più delle seguenti azioni:

- determinazione della causa del problema;
- analisi ed implementazione di eventuali soluzioni temporanee di "work-around";
- correzione del codice;



- rilascio e messa a disposizione (pronta per l'installazione) della patch risolutiva dell'anomalia rilevata.

Il presente servizio viene garantito nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì nella fascia oraria 08:00 – 18:00 presso le sedi proprie di Engineering.

Per usufruire di tale servizio è prerequisite obbligatorio a carico del Cliente la disponibilità di VPN e delle relative linee dati (collegamenti di rete) necessarie a raggiungere l'installazione del software applicativo oggetto del servizio.

#### STRUMENTI DI SUPPORTO ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Lo strumento adottato per la comunicazione, il monitoraggio ed il controllo delle attività caratterizzanti la manutenzione correttiva è il sistema di Trouble Ticketing proprio di Engineering, denominato SIPWEB, per la cui descrizione di dettaglio si rimanda alle sezioni del presente documento più avanti riportate.

#### ATTIVITÀ E FLUSSO OPERATIVO DEL SERVIZIO

Il processo di manutenzione correttiva, come detto, si sostanzia nella risoluzione di malfunzionamenti delle soluzioni applicative risolvibili solo ed esclusivamente con attività di implementazione sul codice sorgente. Esso consta di un processo finalizzato alla gestione di tutti gli eventi avversi (malfunzionamenti/guasti) che investono gli elementi applicativi (Configuration Item – CI) che compongono il software applicativo oggetto del servizio, avente l'obiettivo di ristabilirne il regolare stato di funzionamento.

Le attività principali previste per tale processo sono di seguito elencate:

- **segnalazione** – questa attività consta nel segnalare al servizio di Help Desk del Service Provider, da parte dei Key User / Referenti Applicativi di Processo del Cliente, la presenza di un incident sul software applicativo;
- **identificazione** – questa attività consta nel rilevare, da parte del servizio di Help Desk, l'esistenza di un malfunzionamento legato all'incident segnalato sul software applicativo dai Key User / Referenti Applicativi di Processo del Cliente;
- **registrazione** – l'incident viene registrato nell'ambito del sistema di Trouble Ticketing SIPWEB, con conseguente apertura di un ticket; all'apertura del ticket l'Help Desk sottopone all'utente segnalante un set di quesiti che consentono di codificare/diagnosticare il problema oggetto di segnalazione; solo dopo che l'utente segnalante avrà risposto a tali quesiti ed avrà fornito gli elementi utili per avviare la rispettiva lavorazione l'Help Desk confermerà la presa in carico;
- **classificazione** – questa attività consta nell'assegnare un codice di classificazione all'incident, che identifica il tipo preciso di chiamata (ticket); tale informazione, insieme alla codifica della componente applicativa su cui si è verificato l'incident, è indispensabile per individuare il gruppo tecnico del Service Provider cui è demandato il compito di risolvere l'incident rilevato sul software applicativo; le classificazioni distinte di un incident sul software applicativo possono essere:
  - **Anomalia Software** – segnalazione che presuppone un intervento di tipo correttivo sul software applicativo; la segnalazione si chiude con l'invio della correzione o con la pubblicazione di un aggiornamento dell'applicativo sul sistema SIPWEB di Engineering;
  - **Anomalia DB** – segnalazione che presuppone un intervento di tipo correttivo su stored procedure, trigger e script PL/SQL proprie del software applicativo e non correzioni di errate imputazioni o errati utilizzi da parte degli utilizzatori del medesimo; la segnalazione si chiude con l'invio della correzione o con la pubblicazione di un aggiornamento dell'applicativo sul sistema SIPWEB di Engineering;
  - **Anomalia Software su altro Ticket** – stessa situazione del caso precedente, ma la correzione è già in corso a seguito di segnalazioni precedenti;

**nel caso in cui la segnalazione pervenuta non rientri in una di queste casistiche, la stessa non sarà considerata un intervento di manutenzione correttiva e quindi non sarà presa in carico ovvero sarà chiuso l'eventuale ticket aperto;**

- **assegnazione della gravità** – qui il servizio di Help Desk si preoccupa nell'attribuire il giusto codice di gravità all'incident, che consente di stabilire come gestirlo, secondo la seguente classificazione (DigitPA):
  1. Tutta l'applicazione è indisponibile all'utente,
  2. Funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti,
  3. Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti,
  4. Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili ma non c'è immediato impatto sull'operatività degli utenti;
- **diagnosi iniziale** – questa attività viene svolta dal servizio di Help Desk, e consta nell'effettuare una prima diagnosi dell'incident ed in un primo tentativo di soluzione; qualora il tentativo di correzione dell'incident vada a buon fine allora l'Help Desk chiude il ticket corrispondente, altrimenti l'incident viene scalato sul personale tecnico di Engineering dedicato al servizio di manutenzione correttiva;
- **escalation** – se l'Help Desk non può risolvere l'incident, questo, previa relativa documentazione e raccolta di tutte le informazioni utili alla rispettiva diagnosi, viene inoltrato ad un secondo livello di intervento quale è il servizio di manutenzione correttiva; tale gruppo tecnico di secondo livello cui viene inoltrato l'incident, prende in carico quest'ultimo preoccupandosi della rispettiva risoluzione, consistente nel rilascio della patch (add) applicativa contenente la correzione al codice sorgente che elimina il malfunzionamento;
- **ricerca e diagnosi** – questa attività viene svolta dal personale tecnico di Engineering dedicato al servizio di manutenzione correttiva; essa consta nel diagnosticare il guasto o malfunzionamento verificatosi, nel ricercare e documentare tutte le informazioni necessarie allo scopo, nell'individuare una possibile soluzione;
- **risoluzione** – questa attività consta nell'implementare la soluzione all'incident precedentemente individuata, con rilascio della patch / release software contenente la correzione al codice sorgente che elimina il malfunzionamento, a cura del team tecnico dedicato al servizio di manutenzione correttiva; tale attività si conclude quindi con l'invio al Cliente ovvero messa a disposizione di quest'ultimo mediante il sistema SIPWEB della patch / release software correttiva rilasciata; il deploy sull'ambiente di esecuzione del Cliente della patch / release correttiva rilasciata è lasciata al Cliente stesso, ovvero ad eventuali ulteriori servizi di installazione remota degli aggiornamenti del software applicativo qualora contrattualmente attivi;
- **chiusura** – a seguito del rilascio della patch / release correttiva l'Help Desk provvede a chiudere l'incident con la pubblicazione sul sistema SIPWEB dell'add/patch correttiva.

Il presente servizio di manutenzione correttiva non include le eventuali attività di formazione del personale fruitore delle soluzioni applicative interessate dagli interventi manutentivi, così come sono altresì escluse le attività utili alla installazione dei conseguenti aggiornamenti applicativi presso l'ambiente di esecuzione delle applicazioni coinvolte del Cliente.

### 2.1.3 SERVIZIO DI MANUTENZIONE PERFETTIVA

#### OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente servizio di manutenzione ha lo scopo di assicurare il costante aggiornamento del software applicativo rispetto alle nuove major release e release intermedie (patch/add) del medesimo, che includono evoluzioni delle funzionalità già esistenti del prodotto commerciale piuttosto che aggiunta di nuove funzionalità non richieste direttamente dalla Committenza, comunque implementate dal produttore (Engineering) in quanto previste dai propri piani di rilascio. Sono quindi esclusi da tali interventi gli sviluppi ad hoc e personalizzazioni del software applicativo commerciale di Engineering.

Per sua natura il presente servizio si configura altresì come lo strumento base necessario ed abilitante/propedeutico per poter usufruire dei restanti servizi manutentivi (manutenzione correttiva) del software applicativo, ovvero del rilascio delle major release e release intermedie conseguenti.

Si precisa che per i prodotti dichiarati da Engineering in Phase Out (ossia prodotto privo della copertura manutentiva in quanto giunto al termine del proprio ciclo di vita e già posto o in procinto di essere posto fuori produzione) le relative attività di manutenzione perfetta di prodotto sono obbligatorie e non discrezionali.

Il presente servizio viene garantito nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì nella fascia oraria 08:00 – 18:00, presso le sedi proprie del Service Provider Engineering.

Per usufruire di tale servizio è prerequisite obbligatorio a carico del Cliente la disponibilità di VPN e delle relative linee dati (collegamenti di rete) necessarie a raggiungere l'installazione del software applicativo oggetto del servizio.

#### STRUMENTI DI SUPPORTO ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Lo strumento adottato per la pubblicazione / messa a disposizione delle release di prodotto contenenti i rilasci manutentivi perfettivi è il sistema di Trouble Ticketing proprio di Engineering, denominato SIPWEB, per la cui descrizione di dettaglio si rimanda alle sezioni del presente documento più avanti riportate.

#### ATTIVITÀ E FLUSSO OPERATIVO DEL SERVIZIO

Il processo di manutenzione perfetta di prodotto, come detto, si sostanzia invece nel costante aggiornamento delle soluzioni applicative rispetto a quanto ritenuto utile dal Service Provider (Engineering) e non legato in alcun modo ad una specifica richiesta del Cliente.

Il processo in oggetto risulta caratterizzato dalle seguenti attività:

- **definizione, pianificazione e sviluppo degli interventi occorrenti** svolti internamente alle unità operative del Service Provider (Engineering) secondo i rispettivi piani di rilascio;
- **test e rilascio della soluzione applicativa** sul portale SIPWEB;
- **eventuale variazione della manualistica utente associata** alla soluzione applicativa interessata dall'intervento, rilasciata sul portale SIPWEB.

Il presente servizio di manutenzione perfetta non include le eventuali attività di formazione del personale fruitore delle soluzioni applicative interessate dagli interventi di adeguamento perfetto, così come sono altresì escluse le attività utili alla installazione dei conseguenti aggiornamenti applicativi presso l'ambiente di esecuzione delle applicazioni coinvolte del Cliente.

## 2.2 APPLICATION OPERATION & SUPPORT

I servizi di Application Operation & Support, in continuità rispetto ai servizi di Application Maintenance, consistono nella

- **esecuzione delle attività atte a garantire il deployment (installazione) delle release software**, rilasciate nell'ambito dei servizi di Application Maintenance, in ambiente di produzione del Cliente;

### 2.2.1 SERVIZIO DI INSTALLAZIONE AGGIORNAMENTI SOFTWARE APPLICATIVO

Il presente servizio consiste nella esecuzione della installazione degli aggiornamenti disponibili dei moduli applicativi di Engineering installati presso il Cliente e per i quali sono attivi rispettivi servizi di Help Desk e Manutenzione. Esso dunque assicura l'aggiornamento del software applicativo Engineering in ambiente di produzione del Cliente rispetto al rilascio di nuove release software messe a disposizione da Engineering stessa nell'ambito dei servizi di manutenzione ivi previsti.

Il servizio viene erogato presso le strutture di Engineering in collegamento remoto via VPN, previa disponibilità di quest'ultima a cura del Cliente.

L'aggiornamento può essere effettuato dalle ore 8:00 alle ore 18:00 dei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì; in base al tempo stimato di durata per lo specifico aggiornamento viene concordato l'orario di inizio lavori, nel rispetto delle esigenze del Cliente e della fascia oraria qui indicata.

E' a cura del Cliente individuare un proprio Referente con il quale il personale Engineering si interfacerà per la pianificazione degli interventi di aggiornamento di versione (major/minor release e add) per i prodotti Engineering secondo la seguente procedura:

- il personale preposto del Cliente, sulla base delle notifiche dei rilasci a cura dell'Help Desk Engineering e della documentazione consultabile e scaricabile dal sistema SIPWEB effettua richiesta di aggiornamento inviando e-mail all'indirizzo [cct.installazioni@eng.it](mailto:cct.installazioni@eng.it);
- il personale Engineering prende contatto con il Referente del Cliente per concordare data e orario dell'intervento; il Referente del Cliente provvede alle comunicazioni interne di servizio;
- il personale Engineering effettua l'attività in collegamento da remoto e notifica il completamento della stessa con e-mail al Referente.

Il presente servizio si conclude con l'abilitazione di base dei moduli applicativi Engineering oggetto di aggiornamento affinché siano disponibili all'utente con profilo di Amministratore del Cliente, in modo che quest'ultimo possa eventualmente procedere con proprie successive attività di parametrizzazione / profilazione delle funzionalità oggetto di upgrade. Sono per contro escluse dal servizio in esame le attività di parametrizzazione/profilazione delle funzionalità oggetto di aggiornamento nell'ambito di qualsivoglia processo operativo. Non fanno altresì parte del presente servizio le attività di gestione operativa del software applicativo in produzione, quali ad esempio possono essere creazione nuovi utenti, creazione nuovi profili utente, associazione/abilitazione delle nuove funzionalità a profili utente, inserimento/modifica anagrafiche, backup dei sistemi, ecc...

Infine, il presente servizio non include le eventuali attività di formazione del personale fruitore delle soluzioni applicative interessate.

### 2.3 LIVELLI DI SERVIZIO BASE (SLA BASE)

Il Service Level Agreement Base (SLA Base) garantito nell'ambito della presente offerta attiene il Servizio di Manutenzione Correttiva anzi descritto ed è espresso come :

- **Tempo massimo di inizio intervento (TINT)**, rappresenta il periodo di tempo che intercorre tra la segnalazione (data e ora) dell'utente e la presa in carico (data e ora) – ovvero rispettivo rifiuto in caso di mancanza di elementi sufficienti utili alla rispettiva lavorazione – da parte della struttura di Help Desk attraverso la registrazione nel sistema di Trouble Ticketing SIPWEB;

Per il calcolo del tempo si assumono i seguenti criteri :

- per le segnalazioni telefoniche e per quelle registrate sul portale SIPWEB direttamente dai Key User / Referenti Applicativi di Processo del Cliente, la data di apertura del ticket corrisponde con la data di registrazione del medesimo sul sistema SIPWEB medesimo, mentre la presa in carico del ticket potrà essere confermata ovvero rifiutata dal Service Provider a seconda della disponibilità o meno a cura del Cliente delle informazioni necessarie per la rispettiva lavorazione;
- per le segnalazioni via mail, la data di registrazione è catturata automaticamente dal sistema al momento della registrazione, mentre la data di origine della mail è compilata manualmente dagli operatori del servizio di assistenza; la conferma o meno della presa in carico del singolo ticket sarà determinata dal Service Provider a seconda della disponibilità o meno a cura del Cliente delle informazioni necessarie per la rispettiva lavorazione;
- i livelli di servizio saranno determinati a decorrere dalla conferma della presa in carico da parte di Engineering dei singoli ticket, al netto degli intervalli di tempo in cui il Service

Provider rimarrà in attesa di azioni da parte del Cliente utili all'avanzamento della lavorazione della specifica segnalazione (es. in attesa di informazioni da parte del Cliente, in attesa di conferma della chiusura del ticket da parte del Cliente, in attesa di installazione patch, ecc ...).

I tempi sopra indicati fanno riferimento agli orari in cui si svolge il Servizio di Manutenzione Correttiva, ossia nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00 escluso il sabato, la domenica ed i giorni festivi in base al calendario italiano.

I valori soglia per lo SLA Base del Servizio di Manutenzione Correttiva, ovvero dell'indicatore TINT in esame sono:

- 2 ore lavorative nel 95% delle segnalazioni prese in considerazione nel periodo;
- 4 ore lavorative per il restante 5%.

La valutazione del rispetto degli SLA, inoltre, viene effettuata su base semestrale con ri-parametrizzazione su base annuale.

### **3 STRUMENTI PER LA EROGAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA**

Nel presente capitolo vengono riportati gli strumenti che saranno utilizzati ai fini della erogazione dei servizi oggetto della presente fornitura. Precisamente, per quanto attiene il governo dei servizi di Application Maintenance ed Application Operation & Support, sarà utilizzato il sistema di Trouble Ticketing SIPWEB di Engineering, installato presso la infrastruttura del Service Provider e raggiungibile da remoto su apposito link http.

Nel seguito del presente paragrafo viene riportata una breve descrizione funzionale di tale sistema. Nel contempo vengono altresì definiti i pre-requisiti, in termini di disponibilità di connessione ai sistemi software cui sono destinati i servizi ivi previsti, che dovranno essere soddisfatti a cura del Cliente.

#### **3.1 SISTEMA DI TROUBLE-TICKETING: SIPWEB**

Al fine di consentire di ricevere e gestire le richieste di intervento per la risoluzione di anomalie/malfunzionamenti del software applicativo, ovvero per assicurare la manutenzione correttiva del software applicativo, Engineering pone a disposizione da remoto il sistema di trouble ticketing **SIPWEB**.

Si tratta di un sistema che implementa le funzionalità utili alla gestione delle attività tipiche di un Service Desk / Help Desk di 1° livello (del Committente) con escalation verso le strutture di manutenzione software di 2° livello (di Engineering), prodotto da Engineering in architettura Web-Based ed installato presso le proprie strutture di assistenza.

Esso si compone di una componente Web destinata ad offrire le funzionalità di amministrazione del sistema medesimo, e da una componente Web adibita alla pubblicazione dei servizi di assistenza all'utente.

Il Cliente attraverso l'accesso al SIPWEB può costantemente verificare lo stato delle richieste di assistenza o manutenzione formulate.

Engineering, inoltre, periodicamente si impegna a produrre dei report contenenti:

- l'elenco dettagliato delle richieste di intervento;
- dati di sintesi.

Gli **elenchi dettagliati** potranno contenere per ogni intervento:

- identificativo e data del contatto;
- modalità di ricezione (telefono, internet, fax, mail, ecc.);
- descrizione del problema;
- soluzione del problema;
- gravità ed urgenza assegnata;
- data/ora e tipologia dell'esito definitivo.

I **dati di sintesi** che possono riportare almeno queste statistiche:

- tipologia Assistenza/Manutenzione
- numero di richieste di assistenza ricevute nel periodo di osservazione;
- distribuzione dei problemi per gravità.

#### **3.2 STRUMENTI DI CONNESSIONE A CURA DEL CLIENTE**

Affinché possano essere assicurati i servizi oggetto della presente fornitura il Cliente dovrà porre a disposizione, sempre nel rispetto delle vigenti norme sulla privacy, collegamento VPN utile a raggiungere i sistemi server e le postazioni di lavoro ove è installato il software applicativo Engineering interessati dai servizi medesimi, i cui requisiti minimi sono:

- certificazione ad operare con velocità di almeno 512/512 Kbps (meglio se 1 Mbps);

AU-1  
PAC-28/53

- possibilità di accesso simultaneo ed in multiutenza da parte dei laboratori del fornitore, al fine di consentire l'intervento contemporaneo sui tutti gli applicativi installati presso il cliente.

Le VPN certificate dai Laboratori di Sviluppo di Engineering sono:

- Microsoft VPN
- CISCO VPN
- Open VPN.

La predisposizione e la gestione nel tempo della VPN da parte del Cliente rappresenta un requisito indispensabile per la corretta, efficiente ed efficace erogazione dei servizi di assistenza e manutenzione da parte di Engineering.

**In mancanza di collegamento VPN funzionante e/o di un malfunzionamento\non funzionamento dello stesso, Engineering non garantisce l'erogazione dei servizi oggetto del presente contratto e/o il rispetto dei relativi SLA.**

È a carico del Cliente, inoltre, predisporre il collegamento con gli adeguati livelli di sicurezza previsti dal Dlgs. 196/03 e s.m.i.

In ottemperanza a quanto previsto dall'art 30 del Dlgs. 196/03 e s.m.i, l'erogazione del servizio di Tele-assistenza prevede che agli erogatori dello stesso venga conferito l'incarico al trattamento con le relative istruzioni operative.

**A tale scopo, all'atto della sottoscrizione del presente contratto, siamo a richiederVi l'invio delle istruzioni al trattamento dei dati, al fine di provvedere alla consegna delle stesse a tutto il personale impiegato nell'esecuzione del servizio. Si precisa inoltre che tutto il personale impiegato nell'esecuzione del servizio, indipendentemente dalla Titolarità del dato trattato, è stato preventivamente formato ed incaricato al trattamento dei dati ai sensi del dell'art.30 del D.lgs 196/03**

**Il Fornitore non potrà essere in alcun caso ritenuto responsabile della mancata esecuzione del Servizio, in tutto o in parte, anche indirettamente causata dal malfunzionamento dei suddetti prerequisiti.**

e

## **4 ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA**

### **4.1 RESPONSABILI DELLA GESTIONE DELLA FORNITURA**

Entro la data di attivazione della Fornitura, ciascuna delle parti nominerà con lettera a se stante un proprio Responsabile che dovrà mantenere i collegamenti con l'altra parte in merito alla gestione della Fornitura. Il Cliente, inoltre, comunicherà per iscritto al Responsabile della Gestione della Fornitura del Fornitore l'elenco nominativo – completo di numeri telefonici, fax ed indirizzo e-mail – dei Referenti Applicativi di Processo che potranno interfacciarsi con le strutture di Help Desk (Assistenza) di Engineering per la segnalazione di anomalie software sui sistemi applicativi Engineering in esercizio interessati dai servizi ivi proposti. Le richieste di adeguamento normativo in merito alle funzionalità coperte da tale servizio potranno essere invece inoltrate esclusivamente dal Responsabile della Gestione della Fornitura del Cliente al Responsabile della Gestione della Fornitura di Engineering mediante PEC e/o Fax.

Il Responsabile della Gestione della Fornitura del Cliente è il rappresentante ufficiale del Cliente nella gestione della Fornitura ed ha i seguenti compiti:

- controlla la qualità del servizio ed il grado di soddisfazione degli utenti;
- gestisce, in collaborazione con il Responsabile della Gestione della Fornitura di Engineering, la verifica periodica dell'andamento qualitativo del contratto.

I Referenti Applicativi di Processo del Cliente sono invece le figure responsabili, lato Cliente, del controllo della qualità complessiva della Fornitura, relativamente al processo di competenza. In particolare, queste figure del Cliente hanno i seguenti compiti:

- effettuano un primo filtro sulle richieste d'assistenza segnalate dall'utenza finale, costituendo il primo punto di raccolta delle segnalazioni che poi vengono inoltrate al servizio di Help Desk di Engineering a cura dei medesimi;
- raccolgono le richieste, verificano la loro coerenza e congruenza, anche rispetto al piano di evoluzione dei sistemi, definiscono quali richieste vanno inoltrate all'Help Desk Engineering e la loro priorità di realizzazione, anche con il supporto del Responsabile della Gestione della Fornitura del Cliente;
- formalizzano e comunicano le richieste di intervento al servizio di Help Desk di Engineering;
- controllano la qualità del servizio ed il grado di soddisfazione degli utenti operativi, relativamente al processo di competenza;
- forniscono il necessario supporto informativo agli specialisti di Engineering nella risoluzione delle problematiche incontrate;
- eseguono e/o controllano l'esecuzione degli User Test utili a confermare l'avvenuta risoluzione delle anomalie software raccolte.

### **4.2 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE**

Il Fornitore s'impegna a:

- operare con diligenza nello svolgimento di tutte le attività connesse alla Fornitura, mettendo a disposizione personale qualificato all'esecuzione autonoma degli interventi di sua competenza, nel rispetto delle procedure specificate nel presente contratto;
- operare nel rispetto delle norme particolari di sicurezza e/o riservatezza concordate con il Cliente;
- garantire il rispetto di dette norme di sicurezza e/o riservatezza da parte di terze parti coinvolte nell'espletamento della Fornitura;
- garantire la corretta esecuzione di quanto previsto nel presente contratto, ritenendosi in ogni caso sollevato da ogni responsabilità per eventuali ritardi dovuti a cause di forza maggiore;
- farsi carico di tutti gli oneri sociali ed assicurativi per il personale impiegato nello svolgimento della Fornitura, con particolare riguardo all'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro;

- operare nel pieno rispetto delle vigenti norme sulla privacy.

### **4.3 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE**

---

Il Cliente s'impegna a:

- comunicare al Fornitore la lista degli utilizzatori (Key User) della Fornitura che si rappresenteranno con esso; detti utilizzatori (Key User) devono già risultare formati all'uso dei prodotti oggetto della Fornitura erogata dal Fornitore;
- rendere disponibili tutte le informazioni necessarie per il corretto svolgimento della Fornitura;
- consentire l'accesso alle proprie sedi da parte delle persone del Fornitore preposte all'erogazione della Fornitura, come pure ai sistemi sui quali sono installati i programmi assistiti, fornendo loro le necessarie credenziali di accesso; si precisa inoltre, che salvo diversi accordi, la Responsabilità in merito alla corretta adozione delle misure di sicurezza previste dal D.lgs 196/03 e s.m.i, restano a carico del Cliente Titolare dei dati;
- comunicare i riferimenti dei responsabili di eventuali prodotti software integrati a quelli assistiti con il presente contratto (e non supportati dal Fornitore) e garantire l'adeguato supporto in eventuali problematiche con questi, in virtù della propria responsabilità nella gestione di tali terze parti;
- mantenere aggiornate le versioni dei prodotti applicativi e di base in uso, perlomeno alla penultima versione supportata dal produttore del software standard; in particolare, per quanto attiene il software applicativo Engineering interessato dai servizi ivi proposti, il Cliente si obbliga a seguire le politiche di versioning di cui al capitolo Cfr. § 5;
- mantenere il proprio personale aggiornato sulle evoluzioni dei prodotti oggetto di assistenza da parte del Fornitore;
- garantire al personale del Fornitore l'accesso alla documentazione di servizio, sia in lettura sia in aggiornamento, anche con accesso remoto;
- la predisposizione e disponibilità di adeguati strumenti per l'accesso remoto per interventi di assistenza tempestivi ed efficienti (Cfr. § 3.2).

### **4.4 LUOGO DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA**

---

Tutti i servizi previsti dalla presente Fornitura saranno erogati esclusivamente in modalità remota dalle sedi / strutture del Service Provider Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.  
Per quanto attiene i Servizi di Assistenza Specialistica (Presidio), le attività saranno erogate in loco presso le strutture del Cliente.

## **5 ADERENZA ALLE POLICY DI VERSIONING DEL SOFTWARE APPLICATIVO**

Per garantire un miglior servizio al Cliente in termini di qualità, affidabilità e robustezza dei prodotti rilasciati, Engineering ha definito per le proprie soluzioni applicative una specifica politica di versioning che prevede:

- Major Release (MR), ossia nuove versioni della piattaforma AREAS nel suo complesso, rilasciate con cadenza semestrale. Engineering si riserva, a proprio insindacabile giudizio, la possibilità di effettuare rilasci straordinari di versione – Major Release Straordinaria – della piattaforma AREAS in casi eccezionali quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, gli adeguamenti normativi laddove previsti.
- Rilascio di ADD prevalentemente 1 volta la settimana per gli interventi di manutenzione correttiva. In caso di particolari esigenze o necessità, Engineering si riserva la facoltà di valutare in maniera autonoma o insieme al Cliente l'opportunità di rilasciare settimanalmente un differente numero di add.
- Rilascio di Minor Releases secondo le opportunità.
- Erogazione del servizio di manutenzione correttiva sulle ultime due versioni rilasciate della piattaforma AREAS.
- Erogazione degli interventi di manutenzione normativa e correttiva solo nell'ambito delle Major/Minor.

**N.B. Una Minor Release sostituisce la Major Release di riferimento nell'individuazione delle versioni incluse nei diversi tipi di manutenzione. Una Minor Release sostituisce tutte le Minor Releases precedenti appartenenti alla stessa Major Release di riferimento nell'individuazione delle versioni incluse nei diversi tipi di manutenzione. In pratica l'uscita di una 20.12.04 annulla le 20.12.00, 20.12.01, 20.12.02 e 20.12.03, è quindi obbligatorio, per chi voglia installare ancora una 20.12.xx installare proprio la 20.12.04.**

**Dal momento della disponibilità / pubblicazione da parte di Engineering sul proprio sistema SIPWEB quindi della 20.12.04 ogni modifica sulla versione 20.12.xx, intesa sia come miglioramento che correzione, sarà effettuata solo sull'ultima Minor Release disponibile (20.12.04).**

## 6 SERVIZI SPECIALISTICI ON SITE

### 6.1 AREA AMMINISTRATIVO CONTABILE

Al fine di gestire in maniera ottimale le necessità del Cliente nell'ambito di riferimento, prevediamo la presenza di uno specialista applicativo in presidio.

Nell'eseguire questo Servizio Engineering è in grado di mettere in campo risorse umane specializzate che supporteranno l'Azienda nel raggiungimento dei risultati previsti.

Tale figura potrà svolgere anche interventi di primo supporto per l'Area di riferimento.

La proposta parte dalla considerazione che l'esigenza di rinnovamento ed adeguamento dei servizi non può prescindere dall'uso della tecnologia informatica e di personale qualificato (esperti conoscitori degli applicativi in uso, nonché della materia trattata)

Viene quindi prevista per questa area un'attività di supporto on-site di uno specialista di prodotto.

Nel dettaglio tale risorsa si occuperà di:

- Affiancare gli utenti nell'utilizzo della piattaforma per lo svolgimento delle attività di maggiore criticità;
- Spiegare ed illustrare agli utenti le migliori condizioni di utilizzo del software applicativo, coprendo l'intero arco delle funzionalità;
- Risolvere nell'immediato eventuali dubbi mossi dal personale utente;
- Risolvere nell'immediato eventuali problemi nell'utilizzo del software applicativo, mediante l'individuazione delle cause che hanno provocato il problema stesso, supportando gli utenti nella soluzione delle problematiche;

L'attività di cui sopra prevede l'impiego di n.1 Specialista Applicativo per un totale complessivo massimo di 260 giorni uomo.

La suddetta risorsa svolgerà l'attività di supporto nei giorni stabiliti con il Cliente con il seguente orario: dalle ore 9.00 alle ore 18.00.

### 6.2 CONDUZIONE COORDINAMENTO & QUALITY MANAGEMENT

Al fine di garantire il corretto governo del Progetto, anche in considerazione della estensione pluriennale e soprattutto della evoluzione verso il processo di unificazione regionale dei sistemi contabili "AREAS MASTER", è stato previsto in offerta un Servizio di Conduzione Coordinamento e Quality Management dedicato a tale Area.

Nello specifico il Capo Progetto si preoccuperà di curare:

- ✓ la pianificazione delle attività del team;
- ✓ la supervisione ed il coordinamento delle attività;
- ✓ il coordinamento del gruppo di lavoro presente presso la ASL Rieti;
- ✓ l'interfaccia ed il coordinamento tra le diverse strutture di Engineering;
- ✓ il puntuale monitoraggio sull'andamento dei servizi ed il reporting sullo stato di avanzamento delle attività.

Il Capo Progetto si occuperà di definire e pianificare, d'intesa con la Direzione Aziendale, le attività, monitorandone lo stato di avanzamento; egli svolgerà quindi un ruolo di supervisione nei confronti

del team di progetto offerto per l'espletamento delle attività ivi previste e rappresenterà l'interfaccia operativa nei confronti dell'Azienda per la verifica del corretto avanzamento delle attività.

Si riporta di seguito l'impegno stimato per l'erogazione del servizio in oggetto.

<b>Servizio</b>	<b>Giornate/uomo stimate</b>	<b>Tipologia</b>
<b>Conduzione, coordinamento e Quality management</b>	<b>25</b>	<b>A corpo</b>
<b><i>Totale per anno</i></b>	<b>25</b>	
<b>Totale 2019 - 2021</b>	<b>75</b>	

Le attività sopra descritte potranno essere erogate, per la natura delle stesse, anche in modalità remota purchè opportunamente rendicontate dal Capo Progetto.



## 7 PERIMETRO DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA

I servizi previsti nell'ambito della presente Fornitura ed anzi descritti verranno assicurati dapprima sul software applicativo prodotto da Engineering, come elencato nella tabella di seguito riportata. Precisamente, le tabelle di seguito riportate dettagliano per ogni modulo applicativo Engineering quali sono i servizi tra quelli anzi descritti che saranno attivati nell'ambito del contratto in oggetto, con indicazione della tipologia di fornitura (a canone, a consumo, una tantum), e relativa quantità di erogazione (nel caso servizi a canone espressa in unità mese, nel caso di servizi a consumo espressi in giorni / uomo).

**Tabella 1 – Servizi Application Maintenance**

Modulo Applicativo	Servizi Oggetto di Fornitura	Tipo Fornitura	Qtà
Moduli Dichiarazioni Fiscali (Dichiarazione IVA, UNICO/ENC)	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>	A Canone	36 mesi
Contabilità Economico-Patrimoniale	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>	A Canone	36 mesi
Conto Deposito Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>	A Canone	36 mesi
Cespiti ed Inventario beni mobili	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>	A Canone	36 mesi
Approvvigionamenti (contratti, ordini, magazzino)	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>	A Canone	36 mesi
Repertorio e CND	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>	A Canone	36 mesi
Contabilità Analitica per Centri di Costo e Budget	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>	A Canone	36 mesi
Software Distribution - SDSQL	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> </ul>	A Canone	36 mesi

Modulo Applicativo	Servizi Oggetto di Fornitura	Tipo Fornitura	Qtà
	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>		
Prontuario Codifa 2000/Matrix/Farmadati	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>	A Canone	36 mesi
Moduli gestione fatturazione elettronica e Split Payment	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>	A Canone	36 mesi
Flussi debito informativo (PCC, SIOPE, Flussi regionali).	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>	A Canone	36 mesi

**Tabella 2 – Servizi di Application Operation & Support**

Modulo Applicativo	Servizi Oggetto di Fornitura	Tipo Fornitura	Qtà
Moduli Applicativi Engineering elencati in Tabella 1 del presente documento	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Servizio di Installazione Aggiornamenti Software Applicativo (Par. 2.2.11)</li> </ul>	A Canone	36 mesi
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supporto Specialistico on Site</li> </ul>	A Canone	Fino al massimo di 780 gg.u
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conduzione Coordinamento &amp; Quality Management</li> </ul>	A Canone	Fino al massimo di 75 gg.u

Tutti i servizi anzi riportati e riepilogati nella Tabella 1 e nella Tabella 2 saranno assicurati **nell'immediato, a decorrere dalla firma del contratto/ordine** ovvero dal 01 Gennaio 2019 e fino al 31 Dicembre 2021.



11-1  
PAG. 36/53



ASL\_RIETI\_Off127\_an\_2018\_LA

Engineering  
Ingegneria  
Informatica S.p.A.

Sede legale:  
00185 Roma  
Via San Martino della Battaglia, 56  
Tel. +39-06.492011  
Fax +39-06.4453278  
Codice fiscale 00967720285  
P. IVA 05724831002  
R.E.A. RM - 531128  
Registro Imprese ROMA 00967720285  
Capitale Sociale:  
€ 31.875.000,00 interamente versato  
€ 40.081.172,00 ulteriore aumento deliberato

[www.eng.it](http://www.eng.it)

**Spett.le**

**Azienda Sanitaria Locale Rieti**

Via del Terminillo, 42,  
02100 Rieti

Alla cortese attenzione:

**Dott.ssa Anna Petti**

**Ing. Roberto Campogiani**

Roma, 10 dicembre 2018

Prot. Off127/an/2018

**Oggetto: Offerta Servizi Assistenza e Manutenzione Software per Area Amministrativo Contabile (Anni: 2019 - 2020 - 2021)**

Gent.mi,

Premesso che in data 31/12/2018 cesserà il contratto di assistenza e manutenzione software in essere tra la ASL Rieti e la società Engineering Ingegneria Informatica (Vs. Deliberazione n°93 del 28/01/2018), con la presente, facendo seguito alla riunione intercorsa in data 20/11/2018 alla presenza della Direzione Amministrativa e del Direttore U.O.C. Informatica e, raccolte le esigenze aziendali per la prosecuzione del rapporto contrattuale relativa alla gestione applicativa del Sistema Amministrativo Contabile, la scrivente intende formalizzare, sulla base dei razionali condivisi in sede di negoziazione, la propria proposta per il successivo triennio (01/01/2019 – 31/12/2021), in piena aderenza con quanto stabilito dagli atti regionali che verranno meglio illustrati nella documentazione di offerta.

Tutto ciò premesso, con la presente Engineering Ingegneria Informatica intende formulare la propria proposta tecnico – economica per la fornitura dei servizi di assistenza e manutenzione applicativa Area Amministrativo Contabile, per una durata triennale (01/01/2019 - 31/12/2021).

L'offerta è costituita dalla seguente documentazione:

- Proposta Economica (ns. rif. ASL\_Rieti\_Off127/an/2018\_PE del 10/12/2018);
- Condizioni Generali Vendita (ns. rif. ASL\_Rieti\_Off127/an/2018\_CGV del 10/12/2018);
- Condizioni Specifiche di Fornitura (ns. rif. ASL\_Rieti\_Off127/an/2018\_CSF del 10/12/2018);
- Allegato A: I determina regionale contabilità;
- Allegato B: II determina regionale contabilità;
- Allegato C: AD U00069\_2018;
- Allegato D: Linee-guida per l'omogeneizzazione e normalizzazione di regole e dati contabili;
- Allegato E: 2018\_484\_delibera di annullamento Amc ASL RI;
- Allegato F: PEC prot. RM091/2018 del 11/10/2018.

La presente proposta è valida per un periodo di 180 giorni a partire dalla data della presente. Vi preghiamo di far pervenire ogni comunicazione al seguente indirizzo:

**Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.**

Via San Martino della Battaglia 56

CAP 00185, Roma

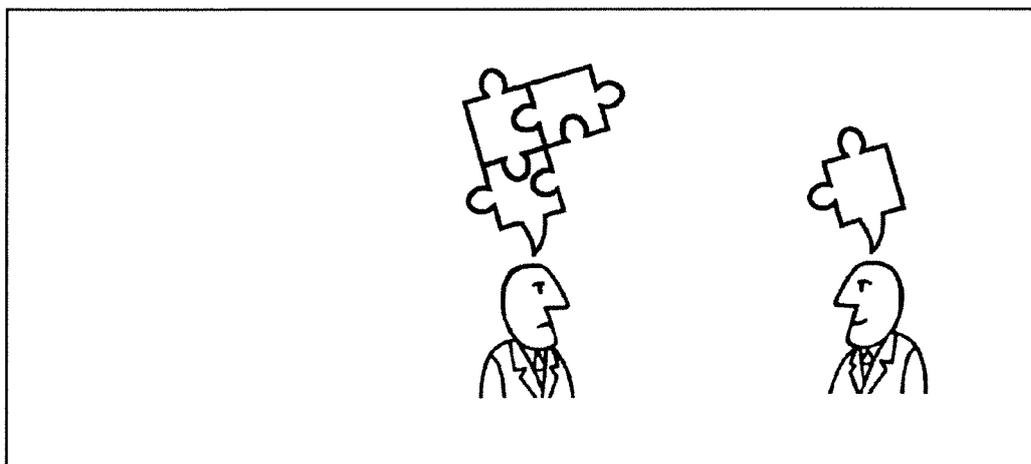
all'attenzione di **Adriano Nota**

Fax + 39 06 49 201 293

Ringraziando per l'opportunità accordata, restiamo a Vostra completa disposizione per qualunque chiarimento.

**Per Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.**





**Servizi Assistenza e Manutenzione Software  
Area Amministrativo Contabile**

**ASL RIETI**

**2019 - 2020 - 2021**

**Proposta Economica**

**NS. RIF. Off127/an/2018**

**Roma, 10 dicembre 2018**

**Confidenziale**

Le informazioni contenute nel presente documento sono di proprietà di Engineering Ingegneria Informatica SpA. Esse sono fornite in via riservata e confidenziale e non possono essere usate per fini diversi dalla valutazione della proposta di Engineering Ingegneria Informatica SpA da parte del cliente, né comunicate a terzi, o riprodotte senza il consenso scritto di Engineering Ingegneria Informatica SpA.



## Obbligo di riservatezza

Le informazioni contenute nel presente documento devono ritenersi strettamente confidenziali e l'Azienda Sanitaria Locale Rieti è tenuta, pertanto:

- a non utilizzarle per finalità diverse dalla valutazione della proposta;
- a non divulgarle e a fare in modo che non vengano divulgate direttamente o indirettamente a soggetti diversi dal proprio personale direttamente coinvolto nella valutazione della stessa;
- a non copiarle, riprodurle, duplicarle, senza il preventivo consenso scritto di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

## Contatto in Engineering Ingegneria Informatica

Per qualsiasi esigenza relativa agli aspetti economici di questa proposta, vogliate contattare:

**Adriano Nota**  
 Funzionario Commerciale  
 Direzione Pubblica Amministrazione e Sanità  
 Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.  
 Via San Martino della Battaglia, 56  
 00185 Roma - Italia  
 Mobile: +39 347.8079933  
 Mail: [adriano.nota@eng.it](mailto:adriano.nota@eng.it)

Per qualsiasi esigenza relativa agli aspetti tecnici di questa proposta, vogliate contattare:

**Attilio Rauso**  
 Capo Progetto  
 Direzione Tecnica Sanità Area Centro  
 Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.  
 Via San Martino della Battaglia, 56  
 00185 Roma - Italia  
 Mobile: +39 335 7022458  
 Ufficio: + 39 06 49 2011  
 Fax: + 39 06 49 201 293  
 Mail: [attilio.rauso@eng.it](mailto:attilio.rauso@eng.it)

## Indice

<b>1. PREMESSA.....</b>	<b>4</b>
<b>2. OGGETTO DELLA FORNITURA .....</b>	<b>6</b>
2.1. ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE .....	6
2.2. SUPPORTO SPECIALISTICO ON SITE .....	7
2.3. CONDUZIONE, COORDINAMENTO E QUALITY MANAGEMENT.....	8
<b>3. PREZZO, MODALITÀ DI FATTURAZIONE.....</b>	<b>9</b>
3.1. ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE .....	9
3.2. SUPPORTO SPECIALISTICO ON SITE .....	11
3.4. RIEPILOGO IMPORTI .....	12
3.5. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO .....	12
<b>4. INFORMATIVA TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (D.LGS.196/2003).....</b>	<b>13</b>
4.1. PREMESSA .....	13
4.2. FONTE DEI DATI PERSONALI .....	13
4.3. NATURA DELLA RACCOLTA.....	13
4.4. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO.....	13
4.5. MODALITÀ DI TRATTAMENTO .....	14
4.6. CONSEGUENZE DEL RIFIUTO A RISPONDERE .....	14
4.7. CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI POSSONO ESSERE COMUNICATI O CHE POSSONO VENIRNE A CONOSCENZA.....	14
4.8. DIRITTO DI ACCESSO .....	15
<b>5. ORDINE DI PREVALENZA .....</b>	<b>16</b>

## 1. PREMESSA

Premesso che in data 31/12/2018 cesserà il contratto di assistenza e manutenzione software in essere tra la ASL Rieti e la società Engineering Ingegneria Informatica (Vs. Deliberazione n°93 del 28/01/2018), con la presente, facendo seguito alla riunione intercorsa in data 20/11/2018 alla presenza della Direzione Amministrativa e del Direttore U.O.C. Informatica e raccolte le esigenze aziendali per la prosecuzione del rapporto contrattuale relativa alla gestione applicativa del Sistema Amministrativo Contabile, la scrivente intende formalizzare, sulla base dei razionali condivisi in sede di negoziazione, la propria proposta per il successivo triennio (01/01/2019 – 31/12/2021), in piena aderenza con quanto stabilito dai documenti che nel prosieguo verranno illustrati.

Infatti la proposta si fonda - da un punto di vista squisitamente amministrativo - su una serie di atti di emanazione regionale ed aziendale che, per completezza, vengono di seguito richiamati in base a come si sono cronologicamente susseguiti:

1. **Determinazione regionale n. 05203 del 20/04/2017** avente ad oggetto *"Sistema informativo amministrativo contabile unico di Regione Lazio - Nomina gruppo di lavoro per la omogeneizzazione e normalizzazione dei sistemi informativi contabili delle Aziende Sanitarie pubbliche del Lazio"* (Allegato A: *I determina regionale contabilità*);
2. **Determinazione regionale n. G.11587 del 16/08/2017** avente ad oggetto *"Linee guida per la omogeneizzazione e normalizzazione di dati e contenuti contabili gestiti nei sistemi informativi in uso presso 13 Aziende Sanitarie pubbliche del Lazio"* (Allegato B: *Il determina regionale contabilità*);
3. **Decreto del Commissario ad Acta n. U00069 del 13/03/2018** avente ad oggetto *"Aggiornamento piano attuativo certificabilità"*. In particolare si invita a prestare attenzione a quanto disciplinato al punto A3.1.1 dove, nell'ambito delle azioni di standardizzazione e miglioramento dei sistemi attuali, viene espressamente prevista dal citato DCA la migrazione - delle Aziende con Sistema amministrativo contabile Engineering - (di cui alla determinazione G11587 del 16/08/2017) verso il Sistema denominato "Areas Master" (Allegato C: *AD U00069\_2018*);
4. **Linee Guida per l'omogeneizzazione e normalizzazione dei Sistemi degli Enti del SSR** (determinazione n. 05203 del 20/04/2017), così come da Voi sottoscritte, unitamente agli Allegati richiamati all'Art. 11, che costituiscono parte integrante e sostanziale delle sopra richiamate Linee Guida. In particolare si invita a prestare attenzione all'art. 2 *"Durata e condizione del progetto"* dove, al punto 1, viene specificato che *"Il fornitore si impegna a terminare il processo complessivo di migrazione verso l'unica soluzione AREAS "MASTER" entro un massimale temporale di 36 mesi dalla sottoscrizione della presente appendice (Allegato 1 Par. 2.1.5) da parte di tutte le Aziende Sanitarie coinvolte"* e, al punto 2, viene espressamente *regolamentato "il rinnovo ad ogni scadenza contrattuale a stessi patti e condizioni economiche" (...)"* (Allegato D: *Linee-guida per l'omogeneizzazione e normalizzazione di regole e dati contabili*);

"Detta nota, prevede uno sconto complessivo del 3%, così articolato nel corso del triennio:

- 1,5% al I anno di progetto
- 2,5% al II anno di progetto
- 5% al III anno di progetto".

5. **Deliberazione n. 484 del 29/06/2018**, con la quale la ASL Rieti, preso atto degli atti regionali su richiamati e vista la corrispondenza intercorsa con la Direzione Regionale Salute e Politiche Sociali e con la Direzione Centrale Acquisti, ha proceduto ad annullare in autotutela la gara indetta con deliberazione n. 1318 del 16/11/2016 avente ad oggetto *"l'affidamento di un Sistema amministrativo contabile aziendale per la ASL di Rieti"* (Allegato E: 2018\_484\_delibera di annullamento Amc ASL RI), in linea tra l'altro con le facoltà che le venivano per giunta attribuite dallo stesso art. 7 del Disciplinare di gara;
6. **comunicazione PEC prot. RM091/2018 del 11/10/2018**, con la quale Engineering ha formalizzato alla ASL Rieti la nota che disciplina, al fine di assicurare supporto ed assistenza agli utenti e non arrecare alcuna interruzione di attività, la continuità dei servizi di assistenza e manutenzione software, nelle more della definizione dell'iter amministrativo in corso.

Tutto ciò premesso ed in conformità con quanto stabilito dagli atti in epigrafe, il presente documento costituisce la proposta economica di Engineering per la fornitura dei servizi di assistenza e manutenzione applicativa Area Amministrativo Contabile, per una durata triennale (01/01/2019 - 31/12/2021).

La proposta costituisce parte integrante della documentazione contrattuale unitamente ai seguenti documenti:

- Condizioni Specifiche di Fornitura (prot. ASL\_Rieti\_Off127/an/2018\_PE\_CSF del 10/12/2018);
- Lettera d'accompagnamento (prot. ASL\_Rieti\_Off127/an/2018\_LA del 10/12/2018);
- Allegato Tecnico (prot. Prot. ASL\_Rieti\_Off127/an/2018\_PE\_AT del 10/12/2018);
- Allegato A: I determina regionale contabilità;
- Allegato B: II determina regionale contabilità;
- Allegato C: AD U00069\_2018;
- Allegato D: Linee-guida per l'omogeneizzazione e normalizzazione di regole e dati contabili;
- Allegato E: 2018\_484\_delibera di annullamento Amc ASL RI;
- Allegato F: PEC prot. RM091/2018 del 11/10/2018.



## 2. OGGETTO DELLA FORNITURA

La presente proposta ha come oggetto i seguenti servizi:

- ✓ assistenza e manutenzione software;
- ✓ supporto specialistico on site;
- ✓ conduzione, coordinamento e quality management,

da erogare nel periodo contrattuale che va dal 01/01/2019 al 31/12/2021, così come previsto dalle "Linee-guida per l'omogeneizzazione e normalizzazione di regole e dati contabili" già citate in Premessa al punto 4.

Si precisa che la ASL Rieti ha ancora in dotazione il gestionale client/server OLIAMM e che, nell'ambito del Progetto regionale AREAS MASTER, è previsto l'upgrade tecnologico alla soluzione web-based AREAS AMC, senza alcun aggravio economico per l'Amministrazione.

Per una descrizione analitica della fornitura delle attività previste, si rimanda alle Condizioni Specifiche di Fornitura (prot. ASL\_Rieti\_Off127/an/2018\_CSF del 28/11/2018), da considerare a tutti gli effetti parte integrante e sostanziale della presente proposta.

### 2.1. ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE

Nella tabella seguente si descrivono i diversi moduli applicativi per i quali saranno erogati i servizi di assistenza e manutenzione software.

Area Applicativa	Periodo	Tipo di Servizio	Orario Servizio di Assistenza	Livelli di Servizio
<b>Area dichiarazioni fiscali</b>				
Moduli Dichiarazioni Fiscali	36 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
<b>Area amministrativo contabile</b>				
Contabilità Economico-Patrimoniale	36 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Conto Deposito Web	36 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Cespiti e Inventario beni mobili	36 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base

		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Approvvigionamenti (contratti, ordini, magazzino)	36 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Repertorio e CND	36 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Contabilità Analitica per Centri di Costo e Budget	36 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Software Distribution - SDSQL	36 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Prontuario Codifa 2000/Matrix/Farmadati	36 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Moduli gestione fatturazione elettronica attiva, passiva e split payment	36 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Flussi debito informativo	36 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		

## 2.2. SUPPORTO SPECIALISTICO ON SITE

Il Servizio ha per oggetto l'erogazione di attività di supporto specialistico on site per i software oggetto di rinnovo.

Nella tabella seguente vengono riportate le modalità ed i termini di erogazione del servizio di supporto.

Servizio	Numero di Risorse	Orario	Durata	Giornate/uomo stimate	Tipologia
Supporto specialistico on site Area Amministrativo Contabile	1	Lun-Ven h 9:00-18:00	36 mesi	780	A corpo

Si specifica che la suddetta stima è indicata esclusivamente per consentire al Cliente di effettuare le opportune valutazioni di congruità tecnico - economica dei servizi proposti, ma non è da considerarsi vincolante ai fini della fatturazione, in quanto i servizi vengono comunque erogati secondo modalità "a corpo".

### 2.3. CONDUZIONE, COORDINAMENTO E QUALITY MANAGEMENT

Il Capo Progetto ha il compito di gestire e coordinare nel suo complesso il processo di informatizzazione e di mantenere i contatti con i referenti interni della ASL Rieti.

Nello specifico il Capo Progetto si preoccuperà di curare:

- ✓ la pianificazione delle attività del team;
- ✓ la supervisione ed il coordinamento delle attività;
- ✓ il coordinamento del gruppo di lavoro presente presso la ASL Rieti;
- ✓ l'interfaccia ed il coordinamento tra le diverse strutture di Engineering;
- ✓ il puntuale monitoraggio sull'andamento dei servizi ed il reporting sullo stato di avanzamento delle attività.

Il Capo Progetto si occuperà di definire e pianificare, d'intesa con la Direzione Aziendale, le attività, monitorandone lo stato di avanzamento; egli svolgerà quindi un ruolo di supervisione nei confronti del team di progetto offerto per l'espletamento delle attività ivi previste e rappresenterà l'interfaccia operativa nei confronti dell'Azienda per la verifica del corretto avanzamento delle attività.

Si riporta di seguito l'impegno stimato per l'erogazione del servizio in oggetto.

Servizio	Giornate/uomo stimate	Tipologia
Conduzione, coordinamento e Quality management	25	A corpo
<b>Totale per anno</b>	<b>25</b>	
<b>Totale 2019 - 2021</b>	<b>75</b>	

Si specifica che la suddetta stima è indicata esclusivamente per consentire al Cliente di effettuare le opportune valutazioni di congruità tecnico - economica dei servizi proposti, ma non è da considerarsi vincolante ai fini della fatturazione, in quanto i servizi vengono comunque erogati secondo modalità "a corpo".

### 3. PREZZO, MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Il prezzo complessivo è pari a € 697.404,54 (seicentonovantasettemilaquattrocentoquattro/54) IVA esclusa.

Nei paragrafi successivi vengono dettagliati gli importi su ciascuna annualità.

#### 3.1. ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE

Nella tabella sottostante viene valorizzata la quotazione economica, per singola area applicativa, dei moduli applicativi installati presso il Cliente.

Area Applicativa	Anno di Riferimento	Periodo	Tipo di Servizio	Orario Servizio di Assistenza	Livelli di Servizio	Importo Totale per anno
<b>Area dichiarazioni fiscali</b>						
Moduli Dichiarazioni Fiscali	2019	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	€ 12.432,00
Moduli Dichiarazioni Fiscali	2020	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	€ 12.432,00
Moduli Dichiarazioni Fiscali	2021	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	€ 12.432,00
<b>Totale 2019 - 2021</b>						<b>€ 37.296,00</b>

Area Applicativa	Anno di Rif.	Periodo	Tipo di Servizio	Orario Servizio di Assistenza	Livelli di Servizio	Importo Totale per anno
<b>Area amministrativo contabile</b>						
Contabilità Economico-Patrimoniale	2019	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	<b>€ 116.136,76</b>
Conto Deposito Web	2019	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Cespiti ed Inventario beni mobili	2019	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Approvvigionamenti (contratti, ordini, magazzino)	2019	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Repertorio e CND	2019	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Contabilità Analitica per Centri di Costo e Budget	2019	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Software Distribution - SDSQL	2019	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Prontuario Codifa 2000/Matrix/Farmadati	2019	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Moduli gestione fatturazione elettronica attiva, passiva e split payment	2019	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Flussi debito informativo	2019	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Contabilità Economico-Patrimoniale	2020	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	<b>€ 114.957,71</b>
Conto Deposito Web	2020	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Cespiti ed Inventario beni mobili	2020	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Approvvigionamenti (contratti, ordini, magazzino)	2020	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Repertorio e CND	2020	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Contabilità Analitica per Centri di Costo e Budget	2020	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Software Distribution - SDSQL	2020	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Prontuario Codifa 2000/Matrix/Farmadati	2020	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Moduli gestione fatturazione elettronica attiva, passiva e split payment	2020	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Flussi debito informativo	2020	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Contabilità Economico-Patrimoniale	2021	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	<b>€ 112.010,07</b>
Conto Deposito Web	2021	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	

Area Applicativa	Anno di Rif.	Periodo	Tipo di Servizio	Orario Servizio di Assistenza	Livelli di Servizio	Importo Totale per anno
Cespiti ed Inventario beni mobili	2021	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Approvvigionamenti (contratti, ordini, magazzino)	2021	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Repertorio e CND	2021	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Contabilità Analitica per Centri di Costo e Budget	2021	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Software Distribution - SDSQL	2021	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Prontuario Codifa 2000/Matrix/Farmadati	2021	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Moduli gestione fatturazione elettronica attiva, passiva e split payment	2021	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Flussi debito informativo	2021	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
<b>Totale 2019 - 2021</b>						<b>€ 343.104,54</b>

### 3.2. SUPPORTO SPECIALISTICO ON SITE

Di seguito viene indicata la quotazione economica, prevista per il triennio, per il servizio di supporto specialistico on site.

Servizio	Numero di Risorse	Orario	Durata	Giornate/uomo stimate	Tipologia	Importo 2019	Importo 2020	Importo 2021
Supporto specialistico on site	1	Lun-Ven h 9:00-18:00	36 mesi	780 (260 per anno)	A corpo	€ 90.168,00	€ 90.168,00	€ 90.168,00
<b>Totale 2019 - 2021</b>						<b>€ 270.504,00</b>		

### 3.3. CONDUZIONE, COORDINAMENTO E QUALITY MANAGEMENT

Di seguito viene indicata la quotazione economica, prevista per il triennio 2019 - 2021, per il servizio di Conduzione, Coordinamento E Quality Management.

Servizio	Giornate/uomo stimate per anno	Tariffa giornaliera	Tipologia	Importo 2019	Importo 2020	Importo 2021
Conduzione, coordinamento e Quality management	25	€ 620,00	A corpo	€ 15.500,00	€ 15.500,00	€ 15.500,00
<b>Importo Totale 2019-2021</b>				<b>€ 46.500,00</b>		

AL-1  
P.N.B. 6/9/53

### 3.4. RIEPILOGO IMPORTI

Con riferimento ai razionali economici, e al fine di permettere al Cliente di disporre di una lettura sintetica ed esaustiva della presente proposta economica, nella tabella che segue viene data evidenza degli importi economici offerti per ciascuna componente di fornitura.

Servizio	Importo Totale 2019	Importo Totale 2020	Importo Totale 2020	Importo Totale 2019 - 2021
Assistenza e Manutenzione Software Area dichiarazioni fiscali	€ 12.432,00	€ 12.432,00	€ 12.432,00	€ 37.296,00
Assistenza e Manutenzione Software Area amministrativo contabile	€ 116.136,76	€ 114.957,71	€ 112.010,07	€ 343.104,54
Supporto Specialistico on site	€ 90.168,00	€ 90.168,00	€ 90.168,00	€ 270.504,00
Conduzione, coordinamento e Quality management	€ 15.500,00	€ 15.500,00	€ 15.500,00	€ 46.500,00
<b>Totale</b>	<b>€ 234.236,76</b>	<b>€ 233.057,71</b>	<b>€ 230.110,07</b>	<b>€ 697.404,54</b>

### 3.5. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO

Il prezzo complessivo della fornitura, pari a € 697.404,54 (seicentonovantasettemilaquattrocentoquattro/54), esclusa IVA, che il Cliente si impegna a corrispondere ad Engineering Ingegneria Informatica, sarà così fatturato in 36 canoni mensili posticipati secondo il seguente piano:

- **2019:** 12 Canoni mensili posticipati di importo pari a € 19.519,73 (diciannovemilacinquecentodiciannove/73),
- **2020:** 12 Canoni mensili posticipati di importo pari a € 19.421,48 (diciannovemilaquattrocentoventuno/48),
- **2021:** 12 Canoni mensili posticipati di importo pari a € 19.175,84 (diciannovemilacentosettantacinque/84),

Tutti i corrispettivi verranno regolati tramite rimessa diretta a 60 (sessanta) giorni data fattura, facendo riferimento al D.L. del 9 novembre 2012 n.192 modifiche al D.L. del 09 ottobre 2002 n. 231; mediante bonifico bancario con valuta fissa al beneficiario sul conto corrente bancario indicato dal Fornitore.



## **4. INFORMATIVA TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (D.LGS.196/2003)**

### **4.1. PREMESSA**

Vi/La informiamo che, ai sensi dell'art.13 dlgs n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", i dati che Vi/La riguardano potranno formare oggetto di trattamento, nel rispetto della normativa qui sopra richiamata, da parte della società scrivente in relazione ai rapporti contrattuali intercorsi con Voi/Lei o a quelli che potranno essere intrattenuti in futuro.

### **4.2. FONTE DEI DATI PERSONALI**

I dati in nostro possesso, acquisiti in relazione ai rapporti contrattuali, sono raccolti direttamente presso l'interessato. Tutti i dati raccolti sono trattati nel rispetto della normativa vigente e, comunque, con la dovuta riservatezza.

### **4.3. NATURA DELLA RACCOLTA**

Per la stipulazione ed esecuzione del rapporto contrattuale la raccolta dei dati personali ha anche natura obbligatoria dovendosi dare corso agli adempimenti di legge e fiscali; il rifiuto di fornire tali dati comporterà l'impossibilità di instaurare rapporti con la società. Il relativo trattamento non richiede il consenso dell'interessato.

### **4.4. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO**

La raccolta ovvero il trattamento dei dati personali ha l'esclusiva finalità di provvedere in modo adeguato agli adempimenti connessi all'espletamento dell'attività economica della nostra società ed in particolare per:

- a) Informative pre-contrattuali ed istruttorie rispetto alla stipulazione del contratto
- b) Esecuzione contrattuale e sua gestione amministrativa
- c) Analisi di mercato e statistiche
- d) Invio di materiale pubblicitario, promozionale od informativo delle attività del gruppo
- e) Verifica della soddisfazione dei Clienti
- f) Adempimento di obblighi di legge ivi compresi, a titolo semplificativo e non esaustivo, quelli nascenti dalla normativa in materia di appalti pubblici
- g) Partecipazione a gare private, raggruppamenti e/o associazione temporanea di imprese.

Nell'ambito del rapporto commerciale non tutte le informazioni conferite o raccolte sono obbligatorie, ma anche quelle facoltative [c), d), e), f)], sono indispensabili/utili al mantenimento e lo sviluppo nel tempo del rapporto stesso.

#### **4.5. MODALITÀ DI TRATTAMENTO**

Il trattamento dei dati sarà effettuato in modo lecito e secondo correttezza e comunque in conformità alla normativa sopra richiamata, mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

Il trattamento sarà effettuato, in via principale, dall'organizzazione interna della azienda sotto la direzione e il controllo del Responsabile del trattamento dei Vostri/Suoi dati e per finalità indicate in precedenza, anche da società del gruppo o da terzi.

La conservazione dei dati avverrà in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono raccolti e trattati.

#### **4.6. CONSEGUENZE DEL RIFIUTO A RISPONDERE**

Salvo i casi di obbligo di Legge o di contratto, il rifiuto a rispondere può determinare, per la scrivente Società, l'impossibilità di dare corso alle operazioni di trattamento/comunicazione dei Vostri/Suoi dati per gli scopi indicati in informativa, in particolare per la gestione del rapporto commerciale con Voi/Lei in essere.

#### **4.7. CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI POSSONO ESSERE COMUNICATI O CHE POSSONO VENIRNE A CONOSCENZA**

Ferme restando le comunicazioni effettuate in adempimento di un obbligo di Legge, di regolamento o di normativa comunitaria e quelle intra-gruppo, per le quali non è necessario il Vostro/Suo consenso ex art.24 dlgs. n.196/2003, la comunicazione, anche mediante la semplice consultazione o messa a disposizione dei dati che Vi/La riguardano può intervenire nei confronti dei seguenti soggetti:

- a) Persone fisiche o giuridiche che forniscono specifici servizi: elaborazione dati, servizi logistici, sondaggi del grado di soddisfazione dei Clienti, consulenza legale, amministrativa, tributaria e/o contabile, organizzazione di fiere ed eventi di comunicazione;
- b) Intermediari commerciali, banche ed istituti di credito, società di intermediazione finanziaria, persone fisiche o giuridiche preposte al recupero del credito, revisione e/o certificazione di bilanci e dei sistemi di qualità;
- c) Persone fisiche e/o giuridiche che richiedono referenze/dati ai fini della partecipazione ad appalti pubblici, ovvero nell'ambito dell'esecuzione di contratti di fornitura.

Vi/La rassicuriamo che, in ogni caso, ai soggetti citati si trasferiscono esclusivamente i dati necessari e pertinenti rispetto alle finalità del trattamento cui sono preposti.

Segnaliamo, altresì, che possono venire a conoscenza dei dati che Vi riguardano i responsabili della struttura organizzativa aziendale e delle società del gruppo facente capo ad Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

(d'ora in avanti, altrimenti detto: "Gruppo Engineering"), nonché gli incaricati delle aree aziendali ad esse relative.

I dati personali in questione saranno trattati con la massima riservatezza e potranno essere diffusi e trasferiti presso Business Unit dell'Azienda e Società collegate al Gruppo Engineering, in Italia e all'estero, all'interno dell'UE e di paesi non appartenenti all'UE, unicamente per i fini dichiarati nella presente informativa.

#### 4.8. DIRITTO DI ACCESSO

Ai sensi dell'articolo 7 dlgs n. 196/2003, l'interessato potrà rivolgersi alla scrivente, indirizzo e-mail [privacy@eng.it](mailto:privacy@eng.it) per far valere i seguenti diritti:

- a) Conoscere l'esistenza di trattamenti di dati che possono riguardarlo;
- b) Ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la comunicazione in forma intelligibile dei medesimi dati e della loro origine, nonché della logica e delle finalità su cui si basa il trattamento;
- c) Ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima od il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- d) Ottenere l'aggiornamento, la rettifica ovvero, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati;
- e) Opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta.

#### 7.9 Indicazione del Titolare e del Responsabile del Trattamento

Titolare del trattamento dei dati personali Engineering Ingegneria Informatica con sede legale in San Martino della Battaglia 56 – Roma. L'elenco dei Responsabili è depositato presso le sedi di Engineering Ingegneria Informatica.



## 5. ORDINE DI PREVALENZA

In caso di conflitto tra le disposizioni contenute nei diversi documenti che costituiscono la proposta al Cliente, si osserverà il seguente ordine di prevalenza:

- 1) Condizioni Generali di Vendita;
- 2) Proposta economica;
- 3) Condizioni Specifiche di Fornitura per i Servizi di Assistenza Manutenzione;
- 4) Lettera di accompagnamento.

Il Cliente dichiara di aver letto e compreso la "Proposta Economica" e i relativi allegati che costituiscono parte integrante del presente Contratto e di approvare espressamente anche ai sensi degli art. 1341 e 1342 c.c. le seguenti clausole:

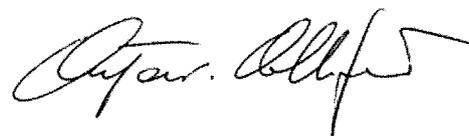
ART. 3. "Prezzo", ART.3.5 "Modalità di fatturazione e pagamento".

Roma, 10 dicembre 2018

**Per Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.**

*Procuratore Speciale*

**Antonio Delli Gatti**



**AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI**

**Via del Terminillo, 42 – 02100 RIETI - Tel. 0746.2781**

**PEC: asl.rieti@pec.it – www.asl.rieti.it – C.F. e P.I. 00821180577**

**CONTRATTO per il Servizio di Assistenza e Manutenzione del Software dell'Area Amministrativo Contabile presso la A.S.L. Rieti per gli anni 2019, 2020, 2021.**

**CIG: 7871837D61**

Il giorno 18 del mese di aprile, dell'anno 2019, con la presente scrittura privata da valere ad ogni effetto di legge,

TRA

La Asl Rieti, con sede in Rieti, Via del Terminillo,42 , C.F. 00821180577, nella persona del Direttore Amministrativo, Dott.ssa ANNA PETTI, giusta delega del Direttore Generale, Dott.ssa MARINELLA D'INNOCENZO – atto deliberativo n. 7/D.G. del 12.12.2017 e s.m.i. (nel seguito per brevità anche "Amministrazione"),;A.S.L. Rieti;

E

ENGINEERING — INGEGNERIA INFORMATICA S.P.A., di seguito "FORNITORE", codice fiscale 00967720285 e partita IVA 05724831002 con sede legale in Roma (RM) 00144 Piazzale dell'Agricoltura 24, capitale sociale Euro 31.875.000,00 (trentunomilioniottocentosettantacinquemila/00) i.v., Euro 40.081.172,00 (quarantamilioniottantunomilacentosettantadue/00) ulteriore aumento deliberato, iscritta al registro delle Imprese di Roma al n. 00967720285, rappresentata da Antonio Delli Gatti nato a a Avellino il 22/04/1973, , domiciliato per la carica presso la società ove appresso, nella sua qualità di Procuratore munito dei relativi poteri Procura: Rep. 97116 Racc. 39933

PREMESSO CHE

- con Deliberazione ..... la A.S.L ha disposto, ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b) del D.Lgs. n. 50/2016, l'affidamento a Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. del Servizio di Assistenza e Manutenzione del Software dell'Area Amministrativo Contabile presso la A.S.L. Rieti per gli anni 2019, 2020, 2021 per un importo complessivo di € 697.404,54 (seicentonovantasettemilaquattrocentoquattro/54) IVA esclusa al 22%;
- ai sensi e per gli effetti dell'art. 103 D.Lgs. n. 50/2016 il Fornitore ha costituito garanzia definitiva di € ..... ridotta del cinquanta per possesso di certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie ISO 9001:2015;

- il Fornitore con la seconda sottoscrizione dichiara, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 del codice civile, di accettare tutte le condizioni e patti contenuti nel presente atto e di avere particolarmente considerato quanto stabilito e convenuto con le relative clausole, attestando di approvare specificamente le clausole e condizioni di cui agli articoli richiamati in calce al presente contratto.

#### TUTTO CIO PREMESSO

le parti, come sopra rappresentate e costituite, mentre confermano e ratificano la precedente narrativa che forma parte integrante del presente atto, convengono e stipulano quanto segue:

### Articolo I - Norme regolatrici e disciplina applicabile

1. Le premesse di cui sopra, gli atti e i documenti richiamati nelle medesime premesse e nella restante parte del presente atto, l'offerta tecnico - economica del Fornitore Prot. Off127/an/2018 del 10/12/2018, e la "Disciplina uniforme delle modalità di fatturazione e di pagamento dei crediti vantati nei confronti delle Aziende Sanitarie Locali, delle Aziende Ospedaliere, Aziende Ospedaliere Universitarie, degli IRCCS Pubblici, dell'Azienda Ares 118 e della Fondazione Policlinico Tor Vergata", di cui al DCA n. U00308 del 3 luglio 2015, così come modificato dal successivo DCA n. U00032 del 30 gennaio 2017, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto ancorché non materialmente allegati.

2. L'esecuzione del contratto è regolata, oltre che da quanto disposto nel medesimo e nei suoi allegati:

- dal Codice Civile, dal D.Lgs. n. 50/2016, e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia contrattuale e di appalti pubblici;

- dalla normativa CE, nazionale, regionale e speciale di settore, oltreché dalla vigente normativa in materia di tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro e di protezione dei dati personali.

3. Le clausole del presente contratto sono sostituite, modificate od abrogate automaticamente per effetto di norme e/o disposizioni primarie e/o secondarie, aventi carattere cogente, che entreranno in vigore successivamente, fermo restando che, in tal caso, il Fornitore rinuncia ora per allora a promuovere eventuali azioni volte all'incremento del corrispettivo pattuito ovvero ad opporre eccezioni rivolte a sospendere o risolvere il rapporto contrattuale.

### Articolo 2 — Oggetto e valore del contratto

La A.S.L. Rieti affida al Fornitore il Servizio di Servizi Assistenza e Manutenzione del Software dell'Area Amministrativo Contabile presso la A.S.L. Rieti per gli anni 2019, 2020,

2021, comprendenti tutte le prestazioni di cui all'offerta Prot. Off127/an/2018 del 10/12/2018. rispettivamente:

- a) Assistenza e Manutenzione Software per l'Area dichiarazioni fiscali per un importo pari ad € 37.296,00 (euro trentasettemiladuecentonovantaseu/00) Iva esclusa al 22%;
- b) Assistenza e Manutenzione Software per l'Area amministrativo contabile per un importo pari ad € 343.104,54 (euro trecentoquattremilacentocinquantacinque/54) Iva esclusa al 22%;
- c) Supporto Specialistico On Site per un importo pari ad € 270.504,00 (euro duecentosettamilaquattrocentoquattro/00) Iva esclusa al 22%;
- d) Conduzione, Coordinamento E Quality Management per un importo pari ad € 46.500,00 (euro quarantaseimilacinquecento/00) Iva esclusa al 22%;

### **Articolo 3 — Durata del contratto**

Il contratto ha la durata di anni 3 (tre) a decorrere dal 01/01/2019.

### **Articolo 4 — Condizioni del servizio**

1. Il Fornitore espletterà il Servizio con impiego di mezzi e risorse proprie, avvalendosi di personale specializzato e debitamente formato, con le modalità di cui all'offerta Prot. Off127/an/2018 del 10/12/2018, parte integrante e sostanziale del presente contratto ancorché non materialmente allegata che si intende integralmente richiamata.
2. Il Fornitore garantisce l'esecuzione di tutte le prestazioni oggetto del rapporto contrattuale a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti ed in conformità, salva espressa deroga, alle specifiche tecniche indicate nell'offerta. In ogni caso, il Fornitore si obbliga ad osservare tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero essere emanate successivamente all'aggiudicazione, comprese le norme UNI e CE applicabili.
3. Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula del contratto, restano ad esclusivo carico del Fornitore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale, ed il Fornitore non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a qualsiasi titolo, nei confronti della A.S.L. Rieti assumendosene il medesimo Fornitore ogni relativa alea.
4. Il Fornitore si impegna espressamente a manlevare e tenere indenne la A.S.L. Rieti da tutte le conseguenze derivanti da eventuali difformità del servizio rispetto alle specifiche, caratteristiche tecniche e requisiti richiamati dal presente articolo nonché dall'eventuale inosservanza delle norme, prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti.

5. Il Fornitore si impegna ad avvalersi, per la prestazione delle attività contrattuali, di personale specializzato che potrà accedere nei locali della A.S.L. Rieti nel rispetto di tutte le relative prescrizioni e procedure di sicurezza e accesso, fermo restando che sarà cura ed onere del Fornitore verificare preventivamente tali prescrizioni e procedure.

6. Il Fornitore si obbliga a consentire alla A.S.L. Rieti di procedere in qualsiasi momento e anche senza preavviso alle verifiche della piena e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, nonché a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche.

7. Il Fornitore si impegna ad eseguire il servizio oggetto del presente contratto in favore della A.S.L. Rieti ovvero di altro eventuale soggetto giuridico che dovesse, in vigore del contratto, subentrare nei rapporti giuridici facenti capo alla stessa.

## **Articolo 5 — Direttore dell'esecuzione del contratto e Referente dell'appalto per il Fornitore**

1. Il Direttore dell'esecuzione del contratto, nominato dalla A.S.L. Rieti provvede al coordinamento, alla direzione ed al controllo tecnico-contabile del presente contratto.

2. Il Direttore dell'esecuzione del contratto, oltre ai singoli compiti allo stesso attribuiti dalle disposizioni del presente contratto e dalla normativa di settore, procede alla verifica delle prestazioni eseguite di conformità in corso di esecuzione rilasciando apposito certificato di verifica di conformità, prima dell'emissione di ogni fattura.

3. Il Fornitore individua il Dott. Attilio Rauso, Capo Progetto, recapito telefonico: +393357022458; numero fax: 06/49201293; indirizzo posta elettronica: attilio.rauso@eng.it, quale Referente della fornitura, con capacità di rappresentare il Fornitore agli effetti dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

4. In caso di assenza del Referente della fornitura, il Fornitore deve comunicare tempestivamente al Direttore dell'esecuzione del contratto il nominativo ed il recapito di un sostituto.

5. Il Fornitore ed il suo Referente devono raccordarsi con il Direttore dell'esecuzione del contratto per tutte le esigenze relative all'esecuzione della fornitura oggetto del presente contratto.

6. Il Direttore dell'esecuzione del contratto è l'unico soggetto autorizzato dalla A.S.L. Rieti ad avanzare richieste nei confronti del Fornitore riguardo attività straordinarie (ad esempio modifiche degli applicativi che richiedono sviluppi con utilizzo dei codici sorgente) che comportino un aggravio di costo per la A.S.L. Rieti medesima; le altre attività verranno effettuate dall'help-desk o dal presidio.

## Articolo 6 — Obbligazioni specifiche del Fornitore

Il Fornitore deve essere in possesso delle prescritte autorizzazioni, nonché delle attrezzature e dell'organizzazione idonea alla gestione dell'appalto oggetto del presente contratto e pertanto solleva la A.S.L. Rieti da ogni e qualsiasi responsabilità derivante dalla gestione dell'appalto stesso. Il Fornitore si obbliga, oltre a quanto previsto negli altri articoli del presente contratto, a:

- a) garantire la continuità, regolarità e completezza della fornitura dei servizi;
- b) eseguire il servizio impiegando tutte le strutture ed il personale necessario per l'esecuzione;
- c) manlevare e tenere indenne la A.S.L. Rieti delle pretese che i terzi dovessero avanzare in relazione ai danni derivanti da difetti di prodotti oggetto del contratto, ovvero in relazione ai diritti di privativa vantati da terzi;
- d) rispettare, per quanto applicabili, le norme internazionali ISO9000 per la gestione e assicurazione della qualità ed, in particolare, quanto previsto dalla normativa ISO9001;
- e) osservare tutte le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo predisposte e comunicate dalla A.S.L. Rieti;
- f) comunicare tempestivamente le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione del contratto, indicando analiticamente le variazioni intervenute ed i nominativi dei nuovi referenti;
- g) rispettare le norme vigenti in materia di sicurezza del personale assumendosi ogni responsabilità in ordine all'adempimento delle vigenti prescrizioni/norme igienico-sanitarie ed infortunistiche, esonerando la A.S.L. Rieti da qualsivoglia responsabilità in merito;
- h) informare e formare i propri operatori impiegati nell'esecuzione dell'appalto circa le misure idonee per la protezione individuale da qualsivoglia tipologia di rischio connesso all'esecuzione stessa, nonché garantire che gli operatori medesimi siano provvisti, ove necessario, di dispositivi di protezione individuale in conformità alla normativa vigente con oneri a carico del Fornitore;
- i) assicurare il rispetto, da parte degli operatori impiegati nell'esecuzione dell'appalto, degli obblighi di condotta di cui al d.P.R. n. 62/2013 ("Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165") e di cui al "Codice di comportamento etico e giuridico" della A.S.L. Rieti, estesi per quanto compatibili, ai "collaboratori a qualsiasi titolo di imprese fornitrici di beni o servizi e che realizzano opere in favore dell'Amministrazione".



## Articolo 7 — Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro

1. Il Fornitore si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso il proprio personale derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché dalla disciplina previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.

2. Il Fornitore si obbliga ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti e, se cooperative, nei confronti dei soci lavoratori, condizioni contrattuali, normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi nazionali di lavoro del Comparto di categoria e dagli accordi integrativi territoriali sottoscritti dalle organizzazioni imprenditoriali e dei lavoratori maggiormente rappresentative, nonché a rispettare le norme e le procedure previste dalla legge, alla data dell'offerta e per tutta la durata dell'appalto. L'obbligo permarrà anche dopo la scadenza dei suindicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione.

3. Il Fornitore è tenuto inoltre all'osservanza ed all'applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali.

## Articolo 8 — Corrispettivi contrattuali

1. Per l'esecuzione delle prestazioni contrattuali è corrisposto al Fornitore, in riferimento alle prestazioni erogate con esito positivo delle verifiche effettuate dalla A.S.L. Rieti, l'importo complessivo di € 697.404,54 (seicentonovantasettemilaquattrocentoquattro/54) IVA esclusa al 22% così suddiviso:

- a) Assistenza e Manutenzione Software per l' Area dichiarazioni fiscali per un importo pari ad € 37.296,00 (euro trentasettemiladuecentonovantaseu/00) Iva esclusa al 22%;
- b) Assistenza e Manutenzione Software per l' Area amministrativo contabile per un importo pari ad € 343.104,54 (euro trecentoquattatremilacentoquattro/54) Iva esclusa al 22%;
- c) Supporto Specialistico On Site per un importo pari ad € 270.504,00 (euro duecentosettamilacinquecentoquattro/00) Iva esclusa al 22%;
- d) Conduzione, Coordinamento E Quality Management per un importo pari ad € 46.500,00 (euro quarantasemilacinquecento/00) Iva esclusa al 22%;

2. I corrispettivi contrattuali sono comprensivi di ogni e qualsiasi onere e spesa occorrente per eseguire il servizio a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e prescrizioni stabilite nel presente contratto.

3. I corrispettivi contrattuali sono stati determinati a proprio rischio dal Fornitore in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e sono, pertanto, fissi ed invariabili indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico il Fornitore di ogni relativo rischio e/o alea.

4. Il Fornitore non avrà diritto a ulteriori revisioni dei corrispettivi o compensi addizionali, oltre quelli sopra previsti.

## Articolo 9 — Fatturazione e pagamenti

1. Si applica la "Disciplina uniforme delle modalità di fatturazione e di pagamento dei crediti vantati nei confronti delle Aziende Sanitarie Locali, delle Aziende Ospedaliere, Aziende Ospedaliere Universitarie, degli IRCCS Pubblici, dell'Azienda Ares 118 e della Fondazione Policlinico Tor Vergata", di cui al DCA n. U00308 del 3 luglio 2015, così come modificato dal successivo DCA n. U00032 del 30 gennaio 2017, a cui il Fornitore con la stipula del contratto aderisce accettandone termini e condizioni e che costituisce parte integrante e sostanziale del rapporto contrattuale.

2. Il Fornitore procede a fatturazione elettronica mediante il Sistema di Interscambio. Le fatture devono essere intestate a Azienda USL Rieti - partita IVA 00821180577, e recare indicazione del seguente C.U.F.: UFXIHE Fatturazione elettronica obbligatoria attraverso SdI - Sistema di Interscambio.

3. Le fatture sono emesse con periodicità mensile posticipata e acquisite agli effetti di legge, solo a seguito di rilascio da parte della A.S.L. Rieti del certificato di verifica di conformità in corso di esecuzione attestante la rispondenza della fornitura oggetto di fatturazione ai servizi effettivamente resi.

4. Sui pagamenti delle fatture sono operate le detrazioni per gli importi eventualmente dovuti alla A.S.L. Rieti a titolo di penale ovvero per ogni altro indennizzo o rimborso contrattualmente previsti.

5. Nessun corrispettivo è dovuto al Fornitore in caso di consegna di prodotti differenti da quelli aggiudicati oggetto del contratto.

6. E' fatto divieto, anche in caso di ritardo nei pagamenti, di sospendere o interrompere le prestazioni previste dal contratto. In ogni caso di interruzione o sospensione anche parziali delle prestazioni contrattuali, il contratto è risolto dalla A.S.L. Rieti e il Fornitore risponde direttamente degli eventuali danni causati alla A.S.L. Rieti o a terzi.

7. Qualora si verificassero contestazioni, di carattere stragiudiziale o giudiziale, i termini di pagamento rimarranno sospesi e riprenderanno a decorrere all'atto della definizione della vertenza. La A.S.L. Rieti, a garanzia della puntuale osservanza delle clausole contrattuali, potrà sospendere, ferma restando l'applicazione delle eventuali penalità, i pagamenti al Fornitore cui sono state contestate inadempienze nell'esecuzione della fornitura, fino a che non si sia posto in regola con gli obblighi contrattuali (art. 1460 del codice civile).

8. Il Fornitore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 Legge n. 136/2010 e s.m.i. L'inadempimento degli obblighi di tracciabilità costituisce causa di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 3, comma 9 bis, della medesima Legge, fatta comunque salva l'applicazione delle sanzioni previste dall'art. 6 della stessa.

9. Il Fornitore si obbliga ad utilizzare quali conti dedicati alla gestione dei movimenti finanziari inerenti al contratto i conti correnti bancari/postali dichiarati dal Fornitore nonché ad operare su di essi esclusivamente tramite le persone delegate delle quali ha fornito generalità e codice fiscale nella medesima nota. Il Fornitore si impegna a comunicare alla A.S.L. Rieti, entro 7 (sette) giorni, ogni eventuale variazione che dovesse intervenire in relazione ai dati dichiarati.

## Articolo 10 — Inadempienze e penalità

1. Il ritardato e/o inesatto adempimento delle prestazioni contrattuali determina l'applicazione delle penali in capo al Fornitore, previa contestazione dell'inadempimento al Fornitore con assegnazione del termine di 15 (quindici) giorni dalla ricezione per la presentazione di giustificazioni/repliche.

2. Delle penali applicate è data comunicazione al Fornitore a mezzo posta elettronica certificata. L'importo di dette penali viene recuperato all'atto dell'emissione del mandato di pagamento della prima fattura utile.

3. Le Parti danno atto che ciascun malfunzionamento, parziale o totale, di un modulo applicativo deve essere segnalato tramite chiamata all'*help desk* del Fornitore seguita da una e-mail del Direttore dell'esecuzione del contratto a decorrere dalla quale verranno computati i tempi di risoluzione garantiti;

4. Il Fornitore si impegna a garantire in funzione della tipologia di applicativo e della tipologia di livello di assistenza richiesto i livelli di servizio descritti di seguito.

### 4.1. Acronimi, Sigle E Definizioni

Il seguente elenco riporta gli acronimi e le sigle utilizzati nel prosieguo documento

- *SLA*: Service Level Agreement (Accordo sul livello del servizio). Sono strumenti contrattuali attraverso i quali si definiscono le metriche di servizio che devono essere rispettate dal un fornitore.
- *Ticket*: Richiesta di una attività di assistenza o di manutenzione attraverso una delle modalità di accesso al servizio
- *Data*: Nel calcolo degli SLA si intende data + ora + minuti
- *Giorni*: Si intendono giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì) dalle 8 alle 18.

### 4.2. Modalità Di Rendicontazione Del Servizio

Al momento della ricezione della richiesta di intervento verrà automaticamente aperto nel sistema di gestione SipWEB un Ticket.

All'atto della registrazione del ticket da parte di un operatore addetto alla ricezione delle richieste di intervento da parte del Cliente, viene automaticamente registrata la data e l'ora di apertura del Ticket. L'operatore inoltre imposta la tipologia di intervento richiesto e la gravità da assegnare secondo quanto definito al § successivo.

#### 4.2.1. Classificazione Dei Ticket

##### 4.2.1.1. TIPOLOGIA

Il ticket viene classificato al fine della rilevazione e del monitoraggio del livello di servizio nel seguente modo:

##### Tipo ASSISTENZA

- *Formazione.* Supporto fornito dall'Help Desk su utilizzo degli applicativi.
- *Hardware.* Segnalazione di errori Hardware.
- *Assistenza Generica.* Supporto generico al cliente che non può essere classificato come problema specifico degli applicativi.
- *Richieste Evolutive.* Segnalazioni relative a problemi che si individuano essere manutenzioni (evolutive o normative). In questo caso il TK viene subito chiuso in quanto le eventuali attività rientreranno in specifiche pianificazioni.
- *Verifica DB.* Attività legate a verifiche sulla situazione del DB cliente (es. segnalazioni di rallentamenti)

##### Tipo MANUTENZIONE

- *Anomalia SW.* Segnalazione che presuppone un intervento di tipo correttivo sul software applicativo. La segnalazione si chiude con l'invio della correzione o con la pubblicazione di un aggiornamento dell'applicativo.
- *Anomalia SW su altro ticket.* Stessa situazione del caso precedente, ma la correzione è già stata realizzata a seguito di segnalazioni precedenti.
- *Anomalia DB.* Segnalazione che presuppone la correzione ed il rilascio di componenti del DB (es. Packages)

##### 4.2.1.2. GRAVITÀ

Oltre alla classificazione del tipo problema il calcolo degli SLA si basa sulla gravità del ticket secondo la seguente classificazione:

1. Tutta l'applicazione è indisponibile all'utente
2. Funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti
3. Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti
4. Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili ma non c'è immediato impatto sull'operatività degli utenti

Al momento dell'apertura del ticket l'operatore dell'Help Desk comunicherà al cliente il livello di gravità assegnato.

##### 4.2.1.3. URGENZA

Al fine di evitare che i Ticket siano lavorati solo in base alla gravità si introduce il concetto dell'urgenza del ticket. Esempio un problema su di una stampa non funzionante che per un cliente specifico rappresenta un problema urgente. In questo caso il problema potrà essere

classificato al massimo come livello 3 nella scala della gravità, ma con urgenza alta in modo da processarlo comunque tempestivamente.

Si riporta l'elenco delle urgenze definite come :

- Alta
- Media
- Normale

#### 4.3. REPORTING

Il Cliente attraverso l'accesso al Sipweb può costantemente verificare lo stato delle richieste di assistenza o manutenzione formulate.

#### 4.4. LIVELLO DI SERVIZIO GARANTITO

Si riportano le modalità di calcolo dell'indicatore sul quale il Fornitore si impegna a garantire, se richiesto, i livelli di servizio per le attività di assistenza e manutenzione come definito del prosieguo del documento.

Indicatore/Misura	Descrizione
Tempo di chiusura del Ticket	<p>E' il tempo che intercorre tra la data di origine del ticket e la data di chiusura.</p> <p>Ai fini degli SLA non è conteggiato l'eventuale tempo di stand-by del ticket. Il ticket viene messo in stato StandBy ogni qualvolta si è in attesa di chiarimenti da parte del cliente necessari alla lavorazione del ticket stesso o ad esempio non è disponibile o funzionante la connessione per la teleassistenza.</p>
Data di origine	<p>la data in cui il problema viene segnalato all'Help Desk. Quindi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per le segnalazioni telefoniche corrisponde alla data di registrazione del ticket</li> <li>• Per le segnalazioni via mail corrisponde alla data di invio mail</li> <li>• Per le segnalazioni registrate sul portale corrisponde alla data di tale registrazione</li> </ul> <p>Si specifica che i ticket con livello di gravità 1 e 2 vengono accettati solo se aperti via Telefono. Altrimenti, in questo caso la data di origine corrisponde alla data di registrazione del ticket</p>
Data chiusura ticket	<p>Per le chiamate di assistenza corrisponde alla data di chiusura del ticket</p> <p>Per le chiamate di manutenzione corrisponde alla data di invio del file con la correzione o alla data di pubblicazione della versione contenente la correzione, notificata tramite mail, al Referente Aziendale come sopra definito</p>

Frequenza esecuzione misure	2 volte l'anno entro il mese successivo
Regole di campionamento	Vanno considerate tutti i ticket (N) pervenute nel periodo di osservazione
Regole di arrotondamento per giorni di ritardo	Come indicato sulla pubblicazione Quaderni n. 7 gennaio n. 1/2002 del CNIPA valgono i seguenti arrotondamento <ul style="list-style-type: none"><li>• fino alla metà delle ore lavorative di una giornata lavorativa + 29 minuti: zero giorni</li><li>• dalla metà delle ore lavorative di una giornata lavorativa + 30 minuti: 1 giorno</li></ul>

#### 4.5. SERVICE LEVEL AGREEMENT

ASSISTENZA		
Gravità	Tempi	Soglia
1	Entro 1 giorno lavorativo	70,00%
1	Entro 2 giorno lavorativo	90,00%
1	Entro 5 giorno lavorativo	100,00%
2	Entro 1 giorno lavorativo	70,00%
2	Entro 2 giorno lavorativo	90,00%
2	Entro 5 giorno lavorativo	100,00%
3	Entro 3 giorno lavorativo	70,00%
3	Entro 5 giorno lavorativo	90,00%
3	Entro 10 giorno lavorativo	100,00%
4	Entro 6 giorno lavorativo	70,00%
4	Entro 10 giorno lavorativo	90,00%
4	Entro 20 giorno lavorativo	100,00%

MANUTENZIONE		
Gravità	Tempi	Soglia
1	Entro 1 giorno lavorativo	60,00%
1	Entro 2 giorno lavorativo	80,00%
1	Entro 5 giorno lavorativo	100,00%
2	Entro 1 giorno lavorativo	60,00%
2	Entro 2 giorno lavorativo	80,00%
2	Entro 5 giorno lavorativo	100,00%
3	Entro 3 giorno lavorativo	50,00%

Le penali relative al Servizio di assistenza e manutenzione saranno computate mensilmente secondo quanto di seguito prescritto: le penali dovute per il ritardato adempimento sono calcolate in misura giornaliera di sfornamento dei tempi garantiti di cui al precedente comma, rilevata in occasione di ciascun evento e computata sugli eventi chiusi (con ripristino e/o risoluzione definitiva) nel mese trascorso ed è applicata una penale pari all' 1% dell'ammontare netto contrattuale.

5. La A.S.L. Rieti, in presenza di inadempimenti del Fornitore o ricorrendo i presupposti di cui all'art. 103, comma 2, D.Lgs. n. 50/2016, potrà trattenere, in tutto o in parte, la garanzia ovvero compensare il credito con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo. In tale ultimo caso l'importo delle penali viene recuperato all'atto dell'emissione del mandato di

pagamento della prima fattura utile. In ogni caso l'importo delle penali applicate non può superare il 10% dell'importo complessivo contrattuale.

6. L'importo delle penali viene recuperato all'atto dell'emissione del mandato di pagamento della prima fattura utile.

7. L'applicazione delle penali non pregiudica il diritto della A.S.L. Rieti di ottenere la prestazione, né di richiedere al Fornitore il risarcimento del maggior danno e, comunque, sia il rimborso dei costi sopportati dalla A.S.L. Rieti a causa dell'inadempimento, compreso il maggior onere per il ricorso ad altro fornitore, sia il risarcimento delle sanzioni amministrative e pecuniarie dovute a ritardi/omissioni in cui la A.S.L. Rieti dovesse incorrere, con l'incameramento della cauzione prestata.

8. Ove le inadempienze e le violazioni contrattuali dovessero ripetersi, la A.S.L. Rieti può risolvere in ogni momento il contratto. In tal caso è corrisposto al Fornitore il corrispettivo contrattuale per il servizio regolarmente eseguito fino al giorno della risoluzione, previa detrazione dell'importo delle penali applicate e delle necessarie maggiori spese che la A.S.L. Rieti sarà costretta a sostenere a causa dell'anticipata risoluzione per fatto o colpa del Fornitore inadempiente.

## **Articolo 11 — Responsabilità per danni**

1. Ogni responsabilità per quanto riguarda le caratteristiche del servizio, nonché per gli eventuali inconvenienti e danni provocati a terzi — utenti/utilizzatori — dal loro pur corretto impiego, resta a totale e completo carico del Fornitore, il quale, rendendosi garante nei confronti della A.S.L. Rieti, è tenuto all'osservanza di tutte le norme di legge, regolamentari, prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore nonché di quelle che dovessero essere emanate in corso di validità dell'affidamento.

2. Ferme restando le responsabilità di cui al precedente comma, il Fornitore risponde pienamente sia dei danni, infortuni od altro che dovesse accadere al personale del Fornitore medesimo nell'esecuzione del contratto, sia dei danni causati a terzi e alla A.S.L. Rieti, ovvero utenti e dipendenti e/o collaboratori a qualsiasi titolo della A.S.L. Rieti, nonché a cose, di proprietà della A.S.L. Rieti o di terzi, presenti ovvero pertinenti agli edifici ed ai loro impianti, attrezzature ed arredi tutti derivanti da omissioni, negligenza, imprudenza, imperizia, inosservanza di prescrizioni di leggi o di prescrizioni contrattuali o fornite dalla A.S.L. Rieti stessa durante l'esecuzione del servizio oggetto dell'affidamento ed imputabili al Fornitore o ai suoi dipendenti o al personale della cui attività la stessa si avvalga a qualsiasi titolo, obbligandosi a tenere indenne la A.S.L. Rieti da qualsiasi responsabilità, pretesa e molestia.

3. Il Fornitore è tenuto al risarcimento di tutti i danni descritti ai precedenti commi senza eccezione e per l'intera vigenza contrattuale, fatta salva l'applicazione delle penali o l'eventuale risoluzione del contratto, tenendo indenne la A.S.L. Rieti da qualsiasi responsabilità o da qualsivoglia rivalsa/pretesa anche da parte del personale del Fornitore medesimo.

4. I danni arrecati dal Fornitore in esecuzione del servizio vengono contestati per iscritto al Fornitore stesso con fissazione di un termine breve per le controdeduzioni. Qualora le giustificazioni, oggetto di esame congiunto, non vengano accolte dalla A.S.L. Rieti, ovvero le stesse non vengano presentate, e il Fornitore non abbia provveduto al risarcimento anche mediante polizza assicurativa ovvero al ripristino totale nel termine fissato, la A.S.L. Rieti provvede direttamente a trattenere il corrispondente importo sulla fattura di prima scadenza ovvero sul deposito cauzionale definitivo.

## **Articolo 12 — Copertura assicurativa**

1. Il Fornitore deve essere in possesso di idonea polizza assicurativa con massimali adeguati a garantire la copertura del rischio da responsabilità civile del Fornitore medesimo in ordine allo svolgimento di tutte le prestazioni/attività di cui all'affidamento oggetto del contratto.

2. Resta inteso che l'esistenza e, quindi, la validità ed efficacia delle coperture assicurative di cui al presente articolo é condizione essenziale per lo svolgimento dell'appalto e, pertanto, qualora il Fornitore non sia in grado di provare, in qualsiasi momento, la copertura assicurativa, il contratto potrà essere risolto dalla A.S.L. Rieti con conseguente ritenzione della garanzia definitiva prestata e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno.

## **Articolo 13 — Cessione di credito e di contratto**

1. La cessione dei crediti maturati dal Fornitore a seguito della regolare e corretta esecuzione delle prestazioni é soggetta alle disposizioni di cui all'art. 106, comma 13, D.Lgs. n. 50/2016 e della "Disciplina uniforme delle modalità di fatturazione e di pagamento dei crediti vantati nei confronti delle Aziende Sanitarie Locali, delle Aziende Ospedaliere, Aziende Ospedaliere Universitarie, degli IRCCS Pubblici, dell'Azienda Ares 118 e della Fondazione Policlinico Tor Vergata", di cui a Decreto del Commissario ad Acta n. U00032 del 30/01/2017.

2. In caso di cessione dei crediti, nel relativo contratto devono essere previsti a carico del cessionario i seguenti obblighi: indicare il CIG dell'appalto e anticipare i pagamenti al Fornitore mediante bonifico bancario o postale sul conto corrente dedicato; osservare gli obblighi di tracciabilità in ordine ai movimenti finanziari

3. La cessione del contratto è vietata, a pena di nullità delle cessioni stesse, ai sensi dell'art. 105, comma 1, D.Lgs. n. 50/2016. Resta fermo quanto previsto dall'art. 106, comma 1 lett. d), D.Lgs. n. 50/2016 in caso di modifiche soggettive.

## Articolo 14 — Clausole risolutive espresse

1. Ferme restando le cause di risoluzione del contratto previste dall'art. 108 del D.Lgs. n. 50/2016, la A.S.L. Rieti ha facoltà di dichiarare risolto il contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, dandone comunicazione al Fornitore con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni solari, senza necessita di intervento dei competenti organi giudiziari, nei seguenti casi, oltre che in quelli già previsti negli altri articoli del presente contratto:

- a) in caso di specifica indicazione da parte della Regione Lazio o di altro provvedimento;
- b) qualora si verificano gravi disservizi e/o inadempimenti agli obblighi stabiliti nel presente contratto e nei documenti contrattuali e/o inosservanza delle indicazioni fornite dal Direttore dell'esecuzione del contratto di tipo grave e/o continuativo e reiterato che abbiano dato luogo all'applicazione delle penalità di cui al precedente art. 10;
- c) interruzione o sospensione anche parziali delle prestazioni da parte del Fornitore, fatte salve le disposizioni di cui all'art. 107 D.Lgs n. 50/2016 e s.m.i;
- d) inadempimento degli obblighi di natura contrattuale, previdenziale, assistenziale e assicurativa nei confronti dei lavoratori, nonché delle norme in materia di collocamento obbligatorio ed in materia di sicurezza sul lavoro;
- e) accertata grave violazione, da parte degli operatori impiegati nell'esecuzione dell'appalto, degli obblighi di condotta di cui al d.P.R. n. 62/2013 ("Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165") e di cui al "Codice di comportamento etico e giuridico" della A.S.L. Rieti;
- f) mancata reintegrazione della garanzia definitiva eventualmente escussa;
- g) inadempimento dell'obbligo di copertura assicurativa;
- h) applicazione di penali per un ammontare uguale o superiore al 10% (dieci per cento) del valore del contratto;
- i) violazione delle norme in materia di cessione del contratto e dei crediti;
- j) cessazione dell'attività, fallimento, liquidazione coatta, concordato preventivo, o procedimento in corso per la dichiarazione di una di tali situazioni. In caso di fallimento il contratto si intende risolto dal giorno precedente a quello della pubblicazione della sentenza dichiarativa di fallimento e la A.S.L. Rieti conserva verso il fallimento piene ed intere le sue ragioni di credito e di indennizzo spettanti per qualsiasi titolo nonché per l'anticipata risoluzione;
- k) perdita dei requisiti soggettivi per l'esercizio delle attività, ivi comprese le autorizzazioni, attestazioni e/o abilitazioni richieste per l'esecuzione del servizio di

cui al presente affidamento, nonché accertamento dell'insussistenza in capo al Fornitore e/o al subappaltatore di requisiti di cui al D.Lgs. n. 50/2016;

- l) inadempimento agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge n. 136/2010.
2. Il mancato esercizio da parte della A.S.L. Rieti della facoltà di dichiarare risolto il presente contratto non comporta in alcun modo rinuncia ad una pretesa risarcitoria, né a proporre domanda di risoluzione in via ordinaria.
3. Nell'ipotesi di risoluzione contrattuale la A.S.L. Rieti, oltre alla applicazione delle penalità previste, procede a escussione della garanzia definitiva, nonché a rivalersi su eventuali esposizioni creditorie del Fornitore nei confronti della A.S.L. Rieti per l'escussione di tutti i danni diretti ed indiretti che la A.S.L. Rieti dovesse comunque sopportare per il rimanente periodo contrattuale, ivi compreso il maggior onere, rispetto a quello convenuto, per il ricorso ad altro fornitore, salvo il diritto al risarcimento degli eventuali ulteriori danni.
4. Rimane inteso che eventuali inadempimenti che abbiano portato alla risoluzione del contratto saranno oggetto di segnalazione all'Autorità Nazionale Anticorruzione e potranno essere valutati agli effetti dell'art. 80, comma 5 lett. c), D.Lgs. n. 50/2016.

## **Articolo 15 — Garanzia definitiva**

1. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 103 D.Lgs n. 50/2016, il Fornitore ha costituito garanzia definitiva a favore della A.S.L. Rieti. Detta garanzia prevede espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 (quindici) giorni, a semplice richiesta scritta della A.S.L. Rieti.
2. La A.S.L. Rieti, in presenza di inadempimenti del Fornitore o ricorrendo i presupposti di cui all'art. 103, comma 2, D.Lgs. n. 50/2016, potrà trattenere, in tutto o in parte, la garanzia, previa contestazione dell'inadempimento.

## **Articolo 16 — Protezione dei dati personali**

1. Le informazioni e i dati personali che in qualsiasi modo il Fornitore dovesse acquisire in virtù del presente contratto sono oggetto di trattamento nel rispetto delle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e dei principi generali di liceità, correttezza e trasparenza. Il trattamento dei dati personali in parola é effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici o comunque automatizzati nonché in formato cartaceo e avviene esclusivamente ai fini della corretta e completa gestione del contratto.
2. Considerato che le attività oggetto del contratto comportano la gestione da parte del Fornitore di dati personali, quest'ultimo, con separato contratto di cui all'art. 28, paragrafo 3, del Regolamento (UE) 2016/679, é nominato dalla A.S.L. Rieti, in qualità di Titolare del trattamento dei dati, Responsabile esterno del trattamento dei dati personali ai sensi e per

gli effetti del citato art. 28, con riferimento alle operazioni di trattamento e ai dati che il Fornitore é chiamato a trattare in relazione all'esecuzione del contratto.

3. Il Fornitore, nell'esecuzione del contratto, può avvalersi di terze parti ubicate all'interno di Paesi appartenenti all'Unione Europea, che presentino garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative capaci di soddisfare i requisiti richiesti dalla normativa di settore e tutelare i diritti degli interessati. In tali casi provvede, laddove necessario, a nominare le stesse quali "Responsabile del trattamento" ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679, prima di far loro intraprendere qualsiasi trattamento originato dal presente contratto.

4. I dati oggetto di trattamento per le finalità di cui al presente contratto sono conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale e, successivamente, per il tempo strettamente necessario all'espletamento degli adempimenti previsti per legge, decorsi i quali gli stessi verranno distrutti ovvero resi anonimi e utilizzati per sole finalità statistiche. I dati stessi, fatti salvi eventuali obblighi di legge non possono essere diffusi o comunicati a soggetti diversi dal Titolare, dai Responsabili e dagli incaricati ovvero, in applicazione delle vigenti disposizioni normative, da Autorità Pubbliche o Pubbliche Amministrazioni.

5. È garantito all'interessato l'esercizio, sui propri dati, dei diritti di cui agli articoli da 15 a 22 del Regolamento (UE) 2016/679, fra i quali in particolare quello di chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto alla portabilità dei dati nei casi previsti dalle norme.

6. Le parti provvedono ciascuna per quanto di competenza a porre in essere gli adempimenti richiesti dalla vigente normativa in tema di trattamento dei dati personali per quanto riguarda la figura dell'amministratore di sistema, ove applicabile.

## **Articolo 17 — Clausola anti pantouflage**

Con riferimento all'art. 53, comma 16-ter, D.Lgs. n. 165/2001 e s.m.i., il Fornitore, sottoscrivendo il presente contratto, attesta di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque di non aver conferito incarichi a soggetti il cui rapporto di lavoro presso pubbliche amministrazioni sia cessato da meno di tre anni rispetto alla stipulazione di tali contratti o al conferimento degli incarichi ed abbia comportato lo svolgimento, negli ultimi tre anni di servizio, di poteri autoritativi o negoziali nei confronti del Fornitore medesimo.

## **Articolo 18 — Foro Competente**

Fermo restando quanto stabilito dall'art. 133, comma 1 lett. e), D.Lgs. n. 104/2010, per ogni controversia che dovesse insorgere in ordine alla validità, efficacia, esecuzione, risoluzione e/o interpretazione del contratto è competente esclusivamente il Foro di Rieti.

## Articolo 19 — Spese di contratto

Le spese contrattuali e gli oneri fiscali, comprese le imposte di bollo saranno integralmente poste a carico della Società appaltatrice.

In caso d'uso, al presente contratto dovrà essere applicata l'imposta di registro, con ogni relativo onere a carico della Società Fornitrice. Ai soli fini della eventuale registrazione saranno omessi gli atti/documenti allegati.

## Articolo 20 — Allegati

Si intendono allegati al contratto, parti integranti e sostanziali anche se non materialmente collazionati al medesimo, i seguenti documenti:

- Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza (DUVRI);
- Offerta Prot. Off127/an/2018 del 10/12/2018;
- “Disciplina uniforme delle modalità di fatturazione e di pagamento dei crediti vantati nei confronti delle Aziende Sanitarie Locali, delle Aziende Ospedaliere, Aziende Ospedaliere Universitarie, degli IRCCS Pubblici, dell’Azienda Ares 118 e della Fondazione Policlinico Tor Vergata”, di cui al DCA n. U00308 del 3 luglio 2015, così come modificato dal successivo Decreto del Commissario ad Acta n. U00032 del 30 gennaio 2017;

La presente scrittura, previa lettura e conferma, viene sottoscritta digitalmente dalle parti.

Per il Fornitore ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA

Firmato Il Procuratore Speciale Antonio Delli Gatti

Per la A.S.L. Rieti

Firmato Il Direttore Amministrativo Anna Petti

Il Fornitore dichiara di avere perfetta conoscenza di tutte le clausole contrattuali e dei documenti ed atti richiamati nel presente contratto e di accettare incondizionatamente, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 del codice civile, tutte le norme, patti e condizioni previsti negli articoli di seguito indicati e contenuti nel contratto, ferma restando la inderogabilità delle norme contenute, per quanto non previsto, nelle disposizioni del codice civile e delle leggi vigenti in materia se e in quanto compatibili: art. 3 — Durata del contratto; art. 4 — Condizioni del Servizio; art. 6 — Obbligazioni specifiche del Fornitore; art. 8 — Corrispettivi contrattuali; art. 9 — Fatturazione e pagamenti; art.10 — Inadempienze e penalità; art. 11 — Responsabilità per danni; art. 12 — Copertura

assicurativa; art. 14 — Clausole risolutive espresse; Art. 18 — Foro competente; art. 19 — Spese di contratto.

Per il Fornitore ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA

Firmato Il Procuratore Speciale Antonio Delli Gatti



Per la A.S.L. Rieti

Firmato Il Direttore Amministrativo Anna Petti

