

Cod. Contratto: DED.OF21001121

Data: 16/02/2021

Versione:

*Da indicare obbligatoriamente su delibere e ordini*

**Spett.le**

**ASL RIETI**

**Via del Terminillo, 42**

**02100 – Rieti (RI)**

**Alla c.a. Ing. Roberto Campogiani**

**OGGETTO: CONTRATTO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE APPLICATIVO, SERVIZI PROFESSIONALI PER IL PERIODO 01.01.2021 – 31.12.2021**

Con la presente DEDALUS ITALIA S.P.A. propone la fornitura dei Servizi di Manutenzione ed Assistenza Tecnica e Servizi Professionali relativi ai prodotti software forniti alla Vs. Azienda.

Con riferimento all'organizzazione del servizio, si segnala che Dedalus Italia S.p.A. è azienda certificata:

- ISO 9001 – Sistema di Gestione per la Qualità, su tutti i processi aziendali
- ISO/IEC 20.000-1 – Sistema di gestione del servizio di Information & Communication Technology (ICT), per il servizio di assistenza e manutenzione Software erogato dal Customer Service Centralizzato dalle sedi di Bologna, Firenze, Milano e Modena;
- ISO/IEC 27001 – Sistema di gestione della Sicurezza delle Informazioni, per i servizi di: “Progettazione, sviluppo, realizzazione, commercializzazione, installazione, collaudo, personalizzazione, fornitura di sistemi ICT, datacenter e connettività fonia e dati, soluzioni hardware, software, telematiche e di system integration per la gestione dei processi amministrativi, clinici, sanitari e di medicina del territorio e relativi servizi di gestione, assistenza, manutenzione e formazione” erogati dalla sede di Firenze; per il servizio di “Progettazione, realizzazione, ed erogazione dei servizi di assistenza e manutenzione riferiti a sistemi informativi e prodotti software nel settore sanità” erogati dalla sede di Bologna, e per i “Servizi di housing e hosting” erogati dalla sede di Montefredane.

Inoltre, molti operatori aziendali che erogano il servizio di assistenza e manutenzione hanno ottenuto la prestigiosa certificazione professionale ITIL® (Information Technology Infrastructure Library®) Foundation. Si ricorda che ITIL® è una Good Practice internazionale per la gestione dei servizi di Information & Communication Technology.



**Dedalus Italia S.p.A. con Socio Unico Dedalus Finance GmbH**

Sede Legale: Via di Collodi 6/c – 50141 Firenze

Tel. +39 055 42471 • Fax +39 055 451660 • info@dedalus.eu • www.dedalus.eu

Capitale sociale € 11.634.062,00 i.v. • R.E.A. Firenze 591564

Codice fiscale, partita iva e registro imprese 05994810488



UNI EN ISO 9001:2015

Questo documento è articolato nelle seguenti parti:

1.  Servizio di Manutenzione e Assistenza Standard  - contenente gli importi totali dei canoni di manutenzione e assistenza applicabili nel periodo che va dal **1 gennaio 2021** al **31 dicembre 2021**, suddivisi per linea di prodotto software.
2.  Servizio di estensione dell'Assistenza oraria  - contenente gli importi del canone annuali che permettono di usufruire dei sopracitati servizi aggiuntivi, applicabili nel periodo che va dal **1 gennaio 2021** al **31 dicembre 2021**.
3.  Servizi Professionali  - contenente le tariffe applicabili a decorrere dal **1 gennaio 2021** al **31 dicembre 2021** e relative alle prestazioni professionali, da concordare e svolgere durante lo stesso anno.
4.  Totale complessivo offerta economica
5.  Condizioni di fornitura  - contenente le modalità di fatturazione della fatturazione ed i tempi di pagamento.

L'elenco dettagliato dei prodotti software e dei servizi coperti dal presente contratto di manutenzione e assistenza è contenuto nell'allegato:

- *A1 - Elenco prodotti in assistenza e manutenzione.*

La descrizione dettagliata dei servizi e le relative modalità d'erogazione è contenuta negli ALLEGATI:

- *A2 - Condizioni generali del Contratto di Assistenza, Manutenzione Software e Attività di Presidio.*
- *A3 - Condizioni generali di fornitura Servizi Professionali Tecnico Applicativi.*
- *A4 – Fac-simile Atto di nomina a Responsabile o Sub Responsabile del Trattamento dei dati personali, a mezzo del quale il Cliente, in qualità di Titolare o di Responsabile, autorizza Dedalus Italia S.p.A al trattamento dei dati personali e impartisce le istruzioni per tale trattamento, ai sensi dell'art. dell'articolo 28 del Regolamento (UE) 2016/679 (General Data Protection Regulation, di seguito "GDPR").*

Vi ricordiamo che, unitamente al presente contratto, è richiesta la compilazione e sottoscrizione per accettazione degli allegati A2, A3.

*Contestualmente, il Cliente dovrà nominare Dedalus Italia S.p.A., a seconda del ruolo assunto nel rapporto contrattuale, Responsabile o Sub Responsabile del trattamento, utilizzando il fac-simile proposto nell'allegato A4 o un proprio modello alternativo; in mancanza dell'atto di nomina sopra detto, Dedalus Italia S.p.A. non sarà autorizzata al trattamento dei dati ai sensi di quanto disposto dalla normativa corrente in materia di privacy.*

## 1. SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA STANDARD

**Tabella** riassuntiva per Linea di prodotto. Gli importi si intendono IVA esclusa e si riferiscono al canone annuale base previsto per l'anno 2021.

Linea Prodotto	Descrizione Area Applicativa	Importo per l'anno 201
RIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Software Elektra</li> </ul>	8.433,00
CAM_BASE	<b>TOTALE Canone di manutenzione e assistenza</b>	<b>8.433,00</b>

### Caratteristiche Servizio di Assistenza Standard

LINEA PRODOTTO	ORARIO STANDARD DI COPERTURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA PER LINEA DI PRODOTTO	POSSIBILI ESTENSIONI DI FASCIA ORARIA	CONTATTI DA UTILIZZARE PER ATTIVARE IL SERVIZIO DI ASSISTENZA
RIS (Elektra)	Da Lun. a Ven. 7:00-18:00 (festivi esclusi)	Silver Platinum	Sede Bologna Tel. 051 7098291 support@dedalus.eu

I servizi compresi nel canone e le modalità di erogazione degli stessi sono dettagliati nel capitolo 3 Definizione Servizio di Manutenzione e nel capitolo 4 Definizione Servizio di Assistenza delle *Condizioni generali del Contratto di Assistenza, Manutenzione Software e Attività di Presidio*.

### 1.1 Tempi di intervento per servizio di assistenza standard

Il servizio di assistenza standard prevede le tempistiche di intervento specificate nella tabella sottostante.

DESCRIZIONE	PRIORITY CODE 1 Critical	PRIORITY CODE 2 High	PRIORITY CODE 3 Medium	SEVERITY CODE 4 Low
Tempo Presa in carico della richiesta di assistenza	2 ore	2 ore	4 ore	4 ore
Tempo massimo entro il quale il problema deve essere risolto (*) o passare a severity code maggiore	8 ore	12 ore	40 ore lavorative	Best effort o entro la pianificazione concordata
K.P.I.	92 %	85 %	80 %	80 %

Parametro KPI = Numero di attività concluse entro la pianificazione / N° totale di attività \* 100

**(\*) per la risoluzione potranno essere adottate misure di workaround o circumvention**

## 2. SERVIZI DI ESTENSIONE AL SERVIZIO DI ASSISTENZA STANDARD

### 2.1 ESTENSIONE SERVIZIO DI ASSISTENZA ORARIA

L'orario di copertura del servizio di assistenza standard può essere esteso a richiesta del Cliente con applicazione di una maggiorazione di prezzo per ciascuna Linea di Prodotto, come da Tabella riassuntiva riportata qui di seguito.

Gli importi si intendono IVA esclusa.

LINEA PRODOTTO	DESCRIZIONE AREA APPLICATIVA	ESTENSIONE SERVIZIO DI ASSISTENZA	IMPORTO PER L'ANNO 2021
RIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>Software Elektra</li> </ul>	Platinum	4.217,00
EST_PLAT	<b>TOTALE Estensione servizio di assistenza</b>		<b>4.217,00</b>

#### Caratteristiche Estensione Servizio di Assistenza Oraria

ESTENSIONE SERVIZIO DI ASSISTENZA	PERIODO DI ASSISTENZA PER LINEA DI PRODOTTO	CONTATTI
<b>Platinum</b>	24 ore al giorno, 7 giorni su 7, per tutti i giorni dell'anno (festivi compresi)	In caso di adesione, Vi verranno comunicate le modalità di apertura delle chiamate

*Si precisa che all'interno delle fasce di estensione del servizio di assistenza, oltre la copertura Standard, l'ingaggio potrà avvenire esclusivamente per via telefonica e che la gestione delle richieste di assistenza sarà limitata agli incident classificati come a priorità "Critical" o "high", così come definiti nell'allegato 2 "Condizioni generali del Contratto di Assistenza, Manutenzione Software e Attività di Presidio".*

## 3. SERVIZI PROFESSIONALI

**Table** Tariffe professionali in vigore dal 1° gennaio 2021. Gli importi si intendono IVA esclusa.

Attività professionali in sede - c/o ns. sedi	Specialista applicativo	Program Manager
Costo giornaliero attività professionali in sede	550,00	630,00
Attività professionali on-site – c/o sede del cliente	Specialista applicativo	Program Manager
Costo accesso giornaliero (spese trasferta comprese)	700,00	770,00

**Tabella** budget preventivo anno 2021. Gli importi si intendono IVA esclusa.

FIGURA PROFESSIONALE	DESCRIZIONE	Q.TÀ	TARIFFA	IMPORTO PER L'ANNO 2021
Specialista Applicativo	Attività professionali in sede	5	550,00	2.750,00
Specialista Applicativo	Attività professionali on-site	5	700,00	3.500,00
<b>TOTALE Servizi Professionali</b>				<b>6.250,00</b>

I servizi e le modalità di erogazione sono dettagliati nell'allegato A3 *Condizioni generali di fornitura Servizi Professionali Tecnico Applicativi*. Gli importi proposti sono proporzionali rispetto ai canoni dei prodotti software per i quali è attivo il servizio di assistenza e manutenzione; gli incrementi tariffari sono calcolati sulla base dell'analisi statistica delle prestazioni erogate nel corso degli ultimi anni. Le attività professionali erogate sono fatturate a consuntivo mensile a fronte delle attività effettivamente concordate e svolte.

#### 4. TOTALE COMPLESSIVO OFFERTA ECONOMICA

**Tabella** riassuntiva. Gli importi previsti per l'anno 2021 si intendono IVA esclusa.

RIF.	DESCRIZIONE SERVIZIO	IMPORTO PER L'ANNO 2021
1	Servizio di Manutenzione ed assistenza standard	8.433,00
2	2.1 Estensione servizio di assistenza oraria	4.217,00
3	Servizi Professionali	6.250,00
	<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>18.900,00</b>

#### 5. CONDIZIONI DI FORNITURA

- Validità offerta: 180 gg.
- Prezzi: IVA esclusa
- Fatturazione canoni: Rata annuale anticipata
- Fatturazione attività professionali: A consuntivo mensile
- Condizione di pagamento: Pagamento 60 gg d.f.f.m.

Altri servizi diversi da quelli indicati in offerta, non sono oggetto della presente proposta. Dedalus Italia S.p.A. è disponibile a concordare forme d'assistenza e supporto tecnico personalizzati con le Aziende che ne fanno specifica richiesta.

I servizi di assistenza e manutenzione, oltre che dal presente contratto, sono da intendersi regolati dalle previsioni dei documenti:

- ALLEGATO (A2) – *Condizioni generali del Contratto di Assistenza, Manutenzione Software e Attività di Presidio e relative Appendici*;
- ALLEGATO (A3) – *Condizioni generali di fornitura Servizi Professionali Tecnico Applicativi*;

Gli allegati sopra elencati sono da intendersi quale parte integrante del presente contratto la cui accettazione da parte del Cliente è condizione vincolante ai fini della sua validità.

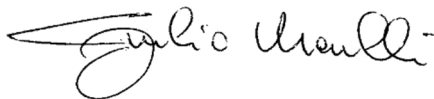
Si ribadisce che, contestualmente alla sottoscrizione del contratto, il Cliente dovrà nominare Dedalus Italia S.p.A., a seconda del ruolo assunto nel rapporto contrattuale, Responsabile o Sub Responsabile del trattamento, utilizzando il fac-simile proposto nell'ALLEGATO (A4) o un proprio modello alternativo; in mancanza dell'atto di nomina sopra detto, Dedalus Italia S.p.A. non sarà autorizzata al trattamento dei dati ai sensi di quanto disposto dalla normativa corrente in materia di privacy.

Per qualunque informazione o chiarimento in merito è possibile rivolgersi ai seguenti nominativi:

<b>Direzione Commerciale</b>	<b>Riferimento Ufficio Vendite</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Gabriele Di Giuseppe</li><li>• Cell. 348 7415703</li><li>• E-mail: <a href="mailto:gabriele.digiuseppe@dedalus.eu">gabriele.digiuseppe@dedalus.eu</a></li></ul> <p><b>Account Manager</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Giulio Marcelli</li><li>• Cell. 342 5113130</li><li>• E-mail: <a href="mailto:giulio.marcelli@dedalus.eu">giulio.marcelli@dedalus.eu</a></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Susanna Mazzantini</li><li>• Tel. 050 6201244</li><li>• E-mail: <a href="mailto:susanna.mazzantini@dedalus.eu">susanna.mazzantini@dedalus.eu</a></li></ul>

In attesa di un Vostro cortese riscontro, porgiamo distinti saluti.

**ACCOUNT MANAGER**



**DIREZIONE COMMERCIALE**

**DEDALUS ITALIA SPA**



## INFORMATIVA CLIENTE

### IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

#### AI SENSI DELLA NORMATIVA PRIVACY

Premesso che

- ai sensi dell’art. 4, paragrafo 7 del Regolamento europeo 2016/679 – General Data Protection Regulation (di seguito GDPR), il Titolare del trattamento è la persona, fisica o giuridica, l’autorità pubblica, il servizio o altro organismo che singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali;
- ai sensi dell’art. 4, paragrafo 1 del GDPR per dato personale si intende qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile (interessato);
- ai sensi dell’art. 13 del GDPR grava sul Titolare l’obbligo di fornire all’Interessato specifiche informazioni in merito al trattamento dei propri dati personali;

Tutto ciò premesso, la società **Dedalus Italia S.p.A.**, con sede legale in (50141) Firenze (FI), via di Collodi 6/C, in qualità di Titolare del trattamento, informa i Clienti su quali siano le finalità e modalità del trattamento dei dati personali raccolti, il loro ambito di comunicazione e diffusione, oltre alla natura del loro conferimento.

#### **DATI PERSONALI OGGETTO DI TRATTAMENTO E FINALITA’ DEL TRATTAMENTO**

I dati personali oggetto del trattamento, , in particolar modo identificativi, amministrativi, contabili e fiscali, commerciali e informatici e nell’evenienza giudiziari direttamente riferiti al cliente o, per i dati essenzialmente identificativi, agli altri interessati (quali collaboratori, dipendenti, referenti, clienti, etc.) da questi comunicati in esecuzione e nello svolgimento dei rapporti con il Titolare e in osservanza e nel rispetto delle disposizioni in materia di trattamento e protezione dei dati personali, sono utilizzati per il perseguimento di finalità strumentali e/o complementari alle attività funzionali allo svolgimento del rapporto contrattuale/precontrattuale in essere con l’interessato e ciò relativamente ai servizi/prestazioni dallo stesso richieste.

Si precisa che i dati possono essere utilizzati anche per la finalità di c.d. “soft spam”, fatta salva la facoltà di opporsi in ogni momento a tale trattamento.

#### **MODALITÀ DI TRATTAMENTO**

Il trattamento dei dati è eseguito attraverso supporti elettronici e cartacei ad opera di soggetti interni appositamente incaricati. I dati sono conservati in archivi cartacei ed elettronici con piena assicurazione delle misure di sicurezza minime previste dalla normativa vigente..

#### **COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE**

I dati raccolti non saranno oggetto di divulgazione e di diffusione. La comunicazione a terzi, diversi dal Titolare, dai Responsabili e delle persone autorizzate al trattamento individuati e nominati ai sensi della normativa nazionale ed europea in materia di protezione dei dati personali (per tale intendendosi il Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (GDPR), nonché qualsiasi altra normativa sulla protezione dei dati personali applicabile in Italia, ivi compresi i provvedimenti del Garante), per brevità anche “Normativa Privacy”, è prevista, per l’esclusivo perseguimento delle finalità predicate ed in ogni caso nei limiti delle stesse, alle società facenti parte del Gruppo DEDALUS, per finalità amministrativo-contabile, con cui sussistono appositi accordi in ragione delle finalità di trattamento condivise e della prestazione di servizi afferenti alle attività correnti del Titolare medesimo, agli enti pubblici per gli adempimenti di legge, nonché a soggetti e società terze, quali enti che gestiscono il servizio di recapito della corrispondenza ordinaria e commerciale; banche, istituti di credito e società strettamente connesse alla riscossione del credito; consulenti legali e di settore; di recupero del credito, di amministrazione e consulenza contrattuale; società che effettuano il servizio di logistica di magazzino e trasporto; società terze di fornitura e assistenza tecnica e informatica impegnate nel corretto e regolare perseguimento delle finalità descritte. In ogni caso il trattamento da parte di soggetti terzi dovrà avvenire secondo correttezza e nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti.

#### **TEMPI DI CONSERVAZIONE**

I dati personali degli interessati saranno conservati per il tempo necessario all'espletamento dei rapporti sussistenti tra le parti e comunque non oltre dieci anni decorrenti dalla cessazione del rapporto in essere.

#### **DIRITTI DELL'INTERESSATO**

Ai sensi della Normativa Privacy l'interessato potrà esercitare specifici diritti, tra cui:

- 1) diritto di ottenere conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali;
- 2) diritto di accesso ai dati personali e alle seguenti informazioni: finalità del trattamento a cui sono destinati i dati personali, categorie dei dati, destinatari dei dati, periodo di conservazione etc.;
- 3) diritto di chiedere la rettifica o la limitazione al trattamento dei dati che Lo riguardano;
- 4) diritto di ottenere la cancellazione dei dati personali che Lo riguardano se sussistenti i motivi;
- 5) diritto di proporre reclamo ad un'autorità di controllo.

#### **TITOLARE, DPO E DATI DI CONTATTO**

Il Titolare è la società **Dedalus Italia S.p.A.**, con sede legale in (50141) Firenze (FI), via di Collodi 6/C. Per ogni comunicazione relativa al Trattamento dei Dati Personali, il Titolare mette a disposizione l'indirizzo [privacy@dedalus.eu](mailto:privacy@dedalus.eu).

Il Responsabile della Protezione dei dati o Data Protection Officer (DPO) di **Dedalus Italia S.p.A** ha i seguenti dati di contatto [dpo@dedalus.eu](mailto:dpo@dedalus.eu).

#### **CONSENSO**

Ai sensi della Normativa Privacy, il consenso al trattamento dei suddetti dati non è necessario in quanto gli stessi sono raccolti per adempiere ad obblighi di legge e/o per l'esecuzione di obblighi derivanti dal contratto in essere o di quelli c.d. precontrattuali.