



Azienda Sanitaria Locale Rieti
U.O.S.D. SISTEMA INFORMATICO

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

n° 949 del 18 MAG, 2018

Oggetto: Affidamento, a seguito di procedura negoziata ai sensi dell'art. 63, comma 2, lettera b) del D.Lgs. n. 50/2016, del servizio di manutenzione ordinaria ed evolutiva del Modulo Base e dei Moduli Aggiuntivi del Sistema Informativo GIPSE per la gestione del Pronto Soccorso, per il periodo 01/01/2018 - 31/12/2018, alla Società SAGO Informatica Sanitaria S.r.l., Gruppo DEDALUS, di Firenze.
Importo della spesa € 53.334,62 Iva compresa.
CIG: 7495313FF1

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.;

L'Estensore

Sig.ra Patrizia Campogiani

Firma Patrizia Campogiani

Data 17/05/2018

Il Responsabile del Sistema Informatico

Ing. Roberto Campogiani

Firma [Signature]

Data 17/05/2018

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 502020106 - AUT. 10/2018

Data 17/05/2018

Firma [Signature]
Dott.ssa Barbara Proietti

Oggetto *Oggetto*: Affidamento, a seguito di procedura negoziata ai sensi dell'art. 63, comma 2, lettera b) del D.Lgs. n. 50/2016, del servizio di manutenzione ordinaria ed evolutiva del Modulo Base e dei Moduli Aggiuntivi del Sistema Informativo GIPSE per la gestione del Pronto Soccorso, per il periodo 01/01/2018 - 31/12/2018, alla Società SAGO Informatica Sanitaria S.r.l., Gruppo DEDALUS, di Firenze.

Importo della spesa € 53.334,62 Iva compresa.

CIG: 7495313FF1

Pag. 2 a 5

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

Visto l'art. 4, comma 2, del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 concernente le attribuzioni dei dirigenti nelle amministrazioni pubbliche;

Visto l'Atto Aziendale approvato con DCA n.113 del 18/3/2015 pubblicato sul B.U.R.L. n. 33 S.O. n.1 del 23 aprile 2015 da cui si rileva l'organizzazione aziendale ed il funzionigramma;

Vista la deliberazione n.7/D.G. del 12.12.2017 di attribuzione delle deleghe al Direttore Amministrativo, al Direttore Sanitario ed ai dirigenti delle strutture aziendali in relazione agli incarichi formalmente conferiti ed i conseguenti successivi atti di delega, integrata con Deliberazione n. 222/D.G. del 12.03.2018;

IL RESPONSABILE DELLA U.O.S.D. SISTEMA INFORMATICO

PREMESSO che:

- con Deliberazione di Giunta Regionale n. 2910/97 è stata affidata all'Osservatorio Epidemiologico Regionale (OER) la realizzazione del Sistema Informativo dell'Emergenza Sanitaria (SIES) basato sulla rilevazione analitica delle prestazioni erogate dal Pronto Soccorso della Regione Lazio, nonché la sperimentazione di sistemi di classificazione di tali prestazioni, finalizzati alla loro remunerazione;
- l'OER, con Deliberazione di Giunta Regionale n. 7630/98, ha individuato nelle Società Sago e Olivetti Sanità i partners con cui sviluppare la progettazione e la realizzazione di un nuovo programma informatizzato per la gestione del SIES, denominato GIPSE (Gestione Informazioni Pronto Soccorso ed Emergenza), definendo lo standard regionale di riferimento per la gestione e la trasmissione delle informazioni sulla attività di Pronto Soccorso ed Emergenza;

CONSIDERATO che

- la U.O.C. di Medicina e Chirurgia di Accettazione e d'Urgenza dell'Azienda USL di Rieti, utilizza il software applicativo regionale GIPSE fornito dalla Società SAGO Informatica Sanitaria S.r.l., Gruppo Dedalus,;
- con Deliberazione n.472 del 25/09/2017/C.S., l'Azienda USL di Rieti ha rinnovato il contratto per l'affidamento del servizio di manutenzione ordinaria ed evolutiva del Modulo Base e dei Moduli Aggiuntivi del Sistema Informativo GIPSE;

Q

Oggetto Oggetto: Affidamento, a seguito di procedura negoziata ai sensi dell'art. 63, comma 2, lettera b) del D.Lgs. n. 50/2016, del servizio di manutenzione ordinaria ed evolutiva del Modulo Base e dei Moduli Aggiuntivi del Sistema Informativo GIPSE per la gestione del Pronto Soccorso, per il periodo 01/01/2018 - 31/12/2018, alla Società SAGO Informatica Sanitaria S.r.l., Gruppo DEDALUS, di Firenze.

Importo della spesa € 53.334,62 Iva compresa.

CIG: 7495313FF1

Pag. 3 a 5

- PRESO ATTO che il contratto di manutenzione ordinaria del Software Applicativo Gestione Pronto Soccorso e Triage (GIPSE) è giunto a scadenza in data 31/12/2017 e si rende necessario il rinnovo dello stesso anche per l'anno 2018;
- RITENUTO opportuno, in forza dell'art. 63 comma 2 lettera b) del codice in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/13/ CE - D.Lgs. 18 Aprile 2016 n. 50, che consente la procedura negoziata senza previa pubblicazione del bando di gara qualora ragioni di natura tecnica o artistica ovvero attinenti alla tutela di diritti esclusivi, comportino l'affidamento del contratto unicamente ad un operatore economico determinato, chiedere un preventivo alla Società SAGO Informatica Sanitaria S.r.l. di Firenze, Gruppo DEDALUS;
- VALUTATA e ritenuta congrua l'offerta economica n. SSP.OF1700023 (Allegato 1) in cui i canoni di manutenzione ordinaria del sistema GIPSE di Pronto Soccorso sono concordati dalla Regione Lazio tramite Accordo Quadro, dalla SAGO Informatica Sanitaria S.r.l. che prevede:

1. SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA STANDAR

Linea Prodotto	Descrizione Area Applicativa	Importo per l'anno 2018
PST	• Gestione software Pronto Soccorso e Triage	25.824,60
CAM BASE	TOTALE Canone di manutenzione e assistenza	25.824,60

2. ESTENSIONE SERVIZIO DI ASSISTENZA ORARIA

Linea Prodotto	Descrizione Area Applicativa	Estensione servizio di assistenza	Importo per l'anno 2018
PST	Gestione software Pronto Soccorso e Triage	Platinum	12.912,30
EST-PLA	TOTALE Estensione servizio di assistenza		12.912,00

3. SERVIZI PROFESSIONALI

Figura Professionale	Descrizione	Q.tà	Tariffa	Importo per l'anno 2018
Speciali Applicativo	Attività professionali in sede	5	469,00	2.345,00
Speciali Applicativo	Attività professionali on.site	5	527,00	2.635,00
	TOTALE Servizi Professionale			4.980,00

Q

Oggetto *Oggetto*: Affidamento, a seguito di procedura negoziata ai sensi dell'art. 63, comma 2, lettera b) del D.Lgs. n. 50/2016, del servizio di manutenzione ordinaria ed evolutiva del Modulo Base e dei Moduli Aggiuntivi del Sistema Informativo GIPSE per la gestione del Pronto Soccorso, per il periodo 01/01/2018 - 31/12/2018, alla Società SAGO Informatica Sanitaria S.r.l., Gruppo DEDALUS, di Firenze.

Importo della spesa € 53.334,62 Iva compresa.

CIG: 7495313FF1

Pag. 4 a 5

4. RIEPILOGO SERVIZI E PREZZI

DESCRIZIONE SERVIZIO	IMPORTO 2018 Iva Esclusa
Canone di assistenza e manutenzione standard	€ 25.824,60
Canone di estensione servizio di assistenza oraria	€ 12.912,30
Servizi Professionali	€ 4.980,00
TOTALE COMPLESSIVO	€ 43.716,90

Per un totale di € 43.716,90 Iva esclusa;

RITENUTO opportuno nominare:

- quale Responsabile Unico del Procedimento l'Ing. Roberto Campogiani;
- quale Assistente al DEC, Sig.ra Cinzia Menicucci;

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;

DETERMINA

Di affidare ai sensi dell'art. 63, comma 2, lettera b) del D.Lgs. n. 50/2016, la fornitura del servizio di manutenzione ordinaria ed evolutiva del Modulo Base e dei Moduli Aggiuntivi del Sistema Informativo GIPSE per la gestione del Pronto Soccorso, per l'anno 2018, alla Società SAGO Informatica Sanitaria S.r.l. di Firenze, Gruppo DEDALUS;

Di includere l'onere del presente provvedimento di € 53.334,62 Iva Inclusa nel conto di costo 502020106 "Servizi di assistenza informatica" esercizio 2018;

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

Il Direttore della U.O.S.D. Sistema Informativo
Ing. Roberto Campogiani

VERIFICATA DAL DIRETTORE AMMINISTRATIVO O DAL DIRETTORE SANITARIO:

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
Dott.ssa Anna Petti

Il Direttore Amministrativo: Dott.ssa Anna Petti

Il Direttore Sanitario: f.f. Dott.ssa Rita Le Donne

La presente Determinazione è inviata al Collegio Sindacale in data 18 MAG. 2018

La presente Determinazione è esecutiva ai sensi di legge

18 MAG. 2018

La presente Determinazione viene pubblicata all'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 data _____

in oggetto

per esteso

18 MAG. 2018

Rieti li _____

18 MAG. 2018

IL FUNZIONARIO

Anna Petti



Acc. n. 1
pag 1/32

Cod. Contratto: SSP.OF17000023

Data: 04/05/2018

Versione: A

Da indicare obbligatoriamente su delibere e ordini

Spett.le

Azienda Sanitaria Locale di Rieti

Via del Terminillo, 42

02100 - Rieti

Alla c.a. Ing. Roberto Campogiani

**OGGETTO: CONTRATTO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE APPLICATIVO,
SERVIZI PROFESSIONALI PER IL PERIODO 01.01.2018 - 31.12.2018**

Con la presente SAGO SRL 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 Sago srl è azienda certificata ISO 9001 su tutti i processi aziendali e che sono attive per la capogruppo Dedalus spa, per il servizio di assistenza e manutenzione relativo ai software del catalogo dei servizi erogato dal Customer Service Centralizzato di Bologna, anche le seguenti certificazioni:

- ISO/IEC 20000-1 - Sistema di gestione del servizio di Information & Communication Technology (ICT), per garantire il valore al cliente del servizio ICT offerto, che definisce controlli e procedure adeguate per gestire i processi caratteristici dei servizi informatici; si segnala che solo 40 organizzazioni in Italia posseggono tale certificazione ISO 20.000-1 (dati risultanti dalla banca dati Accredia www.accredia.it alla data del 06/10/2017), e
- ISO/IEC 27001 - Sistema di gestione della Sicurezza delle Informazioni per le attività di "Progettazione, realizzazione ed erogazione dei servizi di assistenza e manutenzione riferiti a sistemi informativi e prodotti software nel settore sanità", che aggiunge alle garanzie previste dal Codice della Privacy - D. Lgs. 196/2003 e s.m.i. la tranquillità di avere un sistema di gestione certificato da ente esterno indipendente in merito alla riservatezza, disponibilità ed integrità delle informazioni gestite.

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.

Questo contratto è articolato nelle seguenti parti:

1. Servizio di Manutenzione e Assistenza - contiene gli importi totali dei canoni di manutenzione e assistenza per il periodo che va dal **1 gennaio 2018** al **31 dicembre 2018** suddivisi per linea di prodotto software.
2. Servizio di estensione dell'Assistenza - contiene l'importo del canone annuale che permette di estendere l'orario di copertura del servizio di assistenza e ridurre il tempo di presa in carico della segnalazione, riferito al periodo che va dal **1 gennaio 2018** al **31 dicembre 2018**.
3. Servizi Professionali - contiene le tariffe applicate a decorrere dal **1 gennaio 2018** al **31 dicembre 2018** per le prestazioni professionali, da concordare e svolgere durante lo stesso anno.
4. Totale complessivo offerta economica

MOD. 8.2_2.1 Contratto Assistenza Manutenzione PUBBLICA SAGO Rev. 2 del 31/10/2017





Acc. n. 1
pag 2/32

5. Condizioni di fornitura - contiene la regolamentazione della fatturazione e i tempi di pagamento.

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

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

La descrizione dettagliata dei servizi e le relative modalità d'erogazione, sono descritti 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 - *Atto di nomina Responsabile Trattamento dati personali servizio di assistenza manutenzione software e attività di presidio, con il quale sono impartiti dal Titolare, ai sensi dell'art. 29 del D.lgs. n. 196/2003 e s.m.i., l'incarico e le istruzioni a Sago per il trattamento dei dati.*

Vi ricordiamo che tutti gli allegati sopra descritti sono da compilare / controfirmare per accettazione assieme al contratto.

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 2018.

Linea Prodotto	Descrizione Area Applicativa	Importo per l'anno 2018
PST	• Gestione software Pronto Soccorso e Triage	25.824,60
CAM_BASE	TOTALE Canone di manutenzione e assistenza	25.824,60

Caratteristiche Servizio di Assistenza Standard

Linea Prodotto	Orario Standard di copertura del servizio di assistenza per Linea di Prodotto	Tempo massimo di presa in carico degli incident	Possibili estensioni di fascia oraria	Contatti da utilizzare per attivare il servizio di assistenza
PST First Aid	Da Lun. a Ven. 9:00 - 18:00 - (festivi esclusi)	4 ore	Da verificare caso per caso (*)	Sede Firenze Tel. 055/4247636 - Fax. 055/451660 assistenza.sago@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.*



Alc...
Pag 3/32

2. ESTENSIONE SERVIZIO DI ASSISTENZA ORARIA

Tabella riassuntiva per Linea di prodotto. Gli importi si intendono IVA esclusa e si riferiscono al canone annuale previsto per l'anno 2018 che permette di estendere l'orario di copertura del servizio di Assistenza.

Linea Prodotto	Descrizione Area Applicativa	Estensione servizio di Assistenza	Importo per l'anno 2018
PST	• Gestione software Pronto Soccorso e Triage	Platinum	12.912,30
EST_PLA	TOTALE Estensione servizio di assistenza		12.912,30

Caratteristiche Estensione Servizio di Assistenza

Estensione servizio di Assistenza	Periodo di assistenza per Linea di Prodotto	Contatti
Platinum	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, al di fuori dell'Orario Standard di copertura del servizio di assistenza per Linea di Prodotto, l'ingaggio può avvenire esclusivamente per via telefonica e la gestione delle richieste di assistenza è limitata agli incident classificati come a priorità "alta" o "critica", così come definiti nell'allegato 2 "Condizioni generali del Contratto di Assistenza, Manutenzione Software e Attività di Presidio".

3. SERVIZI PROFESSIONALI

Tablelle Tariffe professionali in vigore dal 1 gennaio 2018. Gli importi si intendono IVA esclusa.

Attività professionali in sede - c/o ns. sedi	Specialista Applicativo	Program Manager
Costo giornaliero attività professionali in sede	469,00	549,00
Attività professionali on-site - c/o sede del cliente		
Costo accesso giornaliero (spese trasferta comprese)	527,00	597,00

Tabella budget preventivo anno 2018. Gli importi si intendono IVA esclusa.

Figura Professionale	Descrizione	Q.tà	Tariffa	Importo per l'anno 2018
Specialista Applicativo	Attività professionali in sede	5	469,00	2.345,00
Specialista Applicativo	Attività professionali on-site	5	527,00	2.635,00
TOTALE Servizi Professionali				4.980,00



Acc. n. 1
Pag 4/32

I servizi e le modalità di erogazione sono dettagliate 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 e 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. RIEPILOGO SERVIZI E PREZZI

Tabella riassuntiva. Gli importi previsti per l'anno 2018 si intendono IVA esclusa.

Rif.	Descrizione servizio	Importo per l'anno 2018
1	Canone di assistenza e manutenzione standard	25.824,60
2	Canone di estensione servizio di assistenza oraria	12.912,30
3	Servizi Professionali	4.980,00
	TOTALE COMPLESSIVO	43.716,90

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. Sago srl è disponibile a concordare forme d'assistenza e supporto tecnico personalizzati con le Aziende che ne fanno specifica richiesta.

Per quanto non espressamente descritto nella presente offerta valgono le condizioni generali di contratto riportate:

- nell'ALLEGATO (A2) – *Condizioni generali del Contratto di Assistenza, Manutenzione Software e Attività di Presidio*;
- nell'ALLEGATO (A3) – *Condizioni generali di fornitura Servizi Professionali Tecnico Applicativi*;
- nell'ALLEGATO (A4) – *Atto di nomina responsabile trattamento dati personali servizio di assistenza manutenzione software e attività di presidio*

da considerarsi parti integranti della presente offerta la cui accettazione da parte del Cliente è condizione vincolante ai fini della validità del contratto in oggetto; a tal proposito, salvo diverse comunicazioni da parte del Cliente, le Condizioni Generali si intenderanno integralmente accettate all'atto dell'emissione dell'ordine o dell'assegnazione a Sago o ai suoi incaricati delle credenziali per l'accesso ai sistemi del Cliente.



Acc ml
pag 5/32

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

Direzione Commerciale	Riferimento Ufficio Vendite
<ul style="list-style-type: none">• Gabriele Di Giuseppe• Cell. 348 7415703• E-mail: gabriele.digiuseppe@dedalus.eu	<ul style="list-style-type: none">• Susanna Mazzantini• Tel. 055 4247428• E-mail: susanna.mazzantini@dedalus.eu
Account Manager <ul style="list-style-type: none">• Giulio Marcelli• Cell. 342 5113130• E-mail: giulio.marcelli@dedalus.eu	

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

ACCOUNT MANAGER

DIREZIONE COMMERCIALE

SAGO S.r.l.

Via di Collodi, 6/c

50141 Firenze (FI)

C. F. e P. IVA: 00472460484



Alle m.l
pag 6/32

INFORMATIVA CLIENTE
IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI
AI SENSI DELL'ART. 13 D. LGS. 30.06.2003, N. 196 E S.M.I.

Premesso che

- ai sensi dell'art. 4 lett. f) del D.lgs. 196/2003 il Titolare del trattamento è la persona, fisica o giuridica, cui competono le decisioni in ordine alle finalità, alle modalità del trattamento di dati personali e agli strumenti utilizzati, ivi compreso il profilo della sicurezza;
- ai sensi dell'art. 4 lett. i) del D.lgs. 196/2003, a seguito di modifica normativa, per interessato si intende la persona fisica cui appartengono i dati personali, escludendosi così la persona giuridica;
- ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 196/2003 grava sul Titolare l'obbligo di informare preventivamente l'interessato o la persona presso la quale sono raccolti i dati personali circa il trattamento degli stessi;
- nel rispetto dell'art. 13, comma 4, del D. Lgs. n. 196/2003 e s.m.i., nel caso di rapporti tra persone giuridiche, l'informativa per il tramite del cliente (persone giuridiche) del Titolare verrà rilasciata agli eventuali interessati coinvolti nel relativo trattamento allorché prestino attività lavorativa o professionale o collaborino o siano in rapporti commerciali con i detti e a tutti coloro i cui dati possano comunque essere comunicati, conosciuti e/o trattati dal Titolare in esecuzione e nello svolgimento del rapporto principale. In ogni caso sarà onere di questi pubblicare l'informativa nelle pagine web di proprietà per garantire la piena conoscibilità dei suoi elementi essenziali.

Tutto ciò premesso, la società **Sago S.r.l.**, 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, oggetto del trattamento, personali e soprattutto 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 statutariamente espresse e 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".

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 dal legislatore.

COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE

I dati raccolti non saranno oggetto di divulgazione e di diffusione. La comunicazione a terzi, diversi dal Titolare, dai Responsabili e dagli incaricati al trattamento individuati e nominati ex artt. 29 e 30 del D.lgs. n. 196/2003 e s.m.i., 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.



Accordi
pag 4/32

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

L'interessato potrà far valere i propri diritti come espressi dall'artt. 7, 8, 9 e 10 del D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e s.m.i., rivolgendosi al Titolare del trattamento. In particolare secondo l'art. 7 l'interessato potrà ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità del trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del Titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati. L'interessato ha diritto di ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o 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; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

TITOLARE, RESPONSABILI E COMUNICAZIONE PRIVACY

Il Titolare è la società Sago S.r.l., con sede legale in (50141) Firenze (FI), via di Collodi 6/C. La lista aggiornata dei responsabili è presente presso la sede della società. Per ogni comunicazione ex artt. 7 e ss. del D.lgs. n. 196/2003 e s.m.i. il Titolare mette a disposizione l'indirizzo privacy@dedalus.eu.

NATURA DEL CONFERIMENTO

Il conferimento dei dati è obbligatorio per gli adempimenti richiesti e sanzionati dalla legge, per il resto il conferimento è facoltativo ma necessario e l'eventuale rifiuto da parte dell'interessato comporta l'impossibilità per il Titolare di dar seguito all'instaurando rapporto e alla sua puntuale esecuzione.

CONSENSO

Ai sensi dell'art. 24, comma 1, lettere A) e B) del D.lgs. 196/2003 e s.m.i., 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.



Acc. m.l
pag 8/32

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

1. PREMESSA

Il Contratto di assistenza e manutenzione software (in seguito denominato **Contratto**) ha per oggetto l'erogazione al **Cliente**, da parte di Sago srl (in seguito denominato **Fornitore**), del Servizio di assistenza e manutenzione (in seguito denominato **Servizio**) delle componenti applicative (in seguito **Sistema Applicativo**), operanti presso una o più unità operative del **Cliente** (in seguito denominato gli **Utenti/e**). Per Sistema Applicativo, Sago intende la componente applicativa composta di programmi ed eventuali strutture DBMS (tabelle, trigger, stored procedure, ecc., se presenti) comunemente definite "archivi dell'applicativo" o "database dell'applicativo", in sostanza la componente applicativa che risiede nel DBMS.

1.1 *Proposta di Contratto*

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

1.2 *Accettazione Offerta*

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

1.3 *Durata del Contratto*

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

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

Qualora entro novanta giorni dalla data di emissione dell'Offerta, il Cliente non provveda ad inviare al Fornitore l'accettazione dell'Offerta, il Fornitore potrà procedere con l'interruzione del Servizio sollevando l'eccezione d'inadempimento ex art. 1460 cod. civ., senza che l'interruzione della prestazione resa possa assumere rilievo di interruzione di pubblico servizio, e fermo restando l'obbligo a carico del Cliente di pagamento del Servizio erogato dal Fornitore per il predetto periodo alle condizioni stabilite dall'Offerta.

2. PRESTAZIONI

Le prestazioni oggetto del Contratto comprendono:

Servizio di manutenzione al software applicativo articolato in:

- **Manutenzione conservativa**



Allegato
Pag 9/32

- Manutenzione normativa
- Manutenzione evolutiva

Servizio di assistenza fornito mediante:

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

3. DEFINIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Manutenzione conservativa

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

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

Manutenzione normativa

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

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

Non sono compresi nel Servizio di Manutenzione normativa i servizi necessari per l'installazione degli aggiornamenti e alla conseguente configurazione.

Restano espressamente escluse dall'applicazione della Manutenzione normativa l'inserimento di nuove funzionalità o la riprogettazione sostanziale di funzionalità già presenti, quali ad esempio quelle scaturenti dall'adeguamento al Regolamento Europeo 2016/679 in materia di protezione dei dati personali e alla Legge n. 24 - 8 marzo 2017 (Legge Gelli-Bianco).

Manutenzione evolutiva

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

3.1 Estensione servizio di manutenzione

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

L'estensione del servizio di manutenzione copre gli adeguamenti non dipendenti da leggi quadro nazionali, ma riservate all'esclusiva competenza delle regioni e/o gli adempimenti relativi al Regolamento Europeo 2016/679 in materia di protezione dei dati personali e alla Legge n. 24 - 8 marzo 2017 (Legge Gelli-Bianco).

Tale estensione del servizio sarà esplicitamente indicata nell'offerta.



Allegato
pag 10/32

I Servizi di Manutenzione conservativa, normativa ed evolutiva non comprendono le attività professionali on site, né quelle da remoto. L'erogazione dei servizi on site avverrà secondo quanto indicato nelle "CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA SERVIZI PROFESSIONALI TECNICO APPLICATIVI".

4. DEFINIZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Alle.m.l
pag 12/32

- Livello 5 Planned: nessuna funzionalità del sistema è indisponibile.
- TEMPO DI PRESA IN CARICO dell'incident: tempo che intercorre tra la segnalazione all'Help Desk da parte dell'Utente autorizzato del servizio (via telefono e/o via e-mail) e la presa in carico dello stesso con registrazione dell'evento sul sistema di Trouble ticketing da parte dell'operatore dell'Help Desk.
- TEMPO DI RISOLUZIONE dell'incident: tempo che intercorre tra la sua presa in carico e la relativa risoluzione, che può avvenire anche mediante applicazione di un workaround (ossia una soluzione temporanea che permette di ripristinare l'operatività del servizio pur non risolvendo la causa che ha scatenato l'incident), bypass, o circumvention, al netto di sospensioni dovute ad attese dell'Help Desk nei confronti del Cliente (per es. quando l'operatore ritiene il problema risolto e attende verifica del Cliente o quando l'Help Desk ha avvisato il Cliente che per risolvere il problema è necessario attivare una terza parte, come un altro fornitore del Cliente ad opera di quest'ultimo).

Per ottimizzare l'efficienza e l'efficacia del servizio, qualificando al meglio il malfunzionamento rilevato, è richiesto al Cliente di fornire ogni necessario supporto alla Società affinché questa sia messa nelle condizioni di garantire il corretto svolgimento dell'assistenza:

- Le richieste di assistenza all'Help Desk devono essere effettuate da parte di personale del Cliente preparato sull'utilizzo dei prodotti forniti ed a conoscenza dello specifico processo coinvolto.
- Le richieste di assistenza all'Help Desk devono essere corredate dalle informazioni idonee alla riproduzione del malfunzionamento.

4.1 Modalità di Intervento

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

Interventi telefonici

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

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

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

Interventi in teleassistenza

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

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

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

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



Alle m l
pag 12/32

Interventi on site

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

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

Gli Accessi sono regolati da quanto indicato nell'offerta del Contratto e nelle "Condizioni generali di fornitura servizi professionali tecnico applicativi".

4.2 Orario di copertura del Servizio di assistenza

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

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

4.3 Estensioni dell'Orario del Servizio di assistenza

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

Assistenza Silver

Opzione che estende l'orario di assistenza del Servizio, all'Orario di assistenza Silver, compreso tra **Lunedì e Venerdì 7:00 – 18:00 e Sabato 7:00 – 14:00**.

Assistenza Gold

Opzione che estende l'orario di assistenza del Servizio, all'Orario di assistenza Gold, compreso **tra le ore 7,00 e le ore 19,00, dal lunedì al sabato esclusi i giorni festivi**.

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

Assistenza Platinum

Opzione che estende l'orario di assistenza del Servizio, all'Orario di assistenza Platinum, che è **24 ore al giorno, 7 giorni su 7, per tutti i giorni dell'anno (festivi compresi)**.

Per i prodotti coperti da tali estensioni dell'orario del Servizio di Assistenza il Fornitore garantisce l'eventuale **Intervento on site entro le 8 (otto) ore lavorative successive** alla segnalazione.

4.4 Modalità erogazione del servizio durante l'Estensione dell'orario del servizio di assistenza

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



ACCIA
PRG B/32

4.5 Tempo di presa in carico dell'incident

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

4.6 Tempo di risoluzione dell'incident

Il Servizio di Assistenza non garantisce in generale un "tempo certo di ripristino del sistema", ma viene erogato in modalità Best Effort. La risoluzione dell'incident potrà avvenire anche mediante applicazione di un workaround (ossia una soluzione temporanea che permette di ripristinare l'operatività del servizio pur non risolvendo la causa che ha scatenato l'incident).

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

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

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

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

- Indisponibilità della connessione remota ai sistemi.
- Indisponibilità di connessione ai sistemi integrati di terze parti presenti.
- Tempi dei restore, qualora si rendessero necessari.
- Impossibilità di reperire l'utente in caso di richieste di chiarimenti necessari alla comprensione del problema.
- I problemi di networking sulla rete del cliente.
- Fermi programmati (es. manutenzione pianificata, adeguamenti hardware, cambio di release).
- Interruzioni del servizio richieste dal Cliente o dovute ad attività che rientrano sotto la responsabilità del cliente.

Sono soggetti a SLA solamente gli incident come sopra definiti.

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

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



Acc n 1
pag 14/32

5 ATTIVITÀ DI PRESIDIO

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

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

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

5.1 Accessi con cadenza regolare

Per ciascuna figura professionale verranno definiti in offerta:

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

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

5.2 Attività predefinita con cadenza regolare

Per ciascun tipo di intervento verranno definiti in offerta:

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

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

6. DICHIARAZIONI

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

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

7. ESCLUSIONI

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



Accord
pag 15/32

- modifiche alla configurazione dei Programmi avvenute senza accordo con il Fornitore, ovvero non avvalendosi dei Servizi compresi nel presente Contratto;
- sostituzione di componenti o modifiche a configurazioni del Sistema non autorizzate dal Fornitore;
- modifiche al numero o alla configurazione hardware o software degli analizzatori automatici collegati al Sistema;
- modifiche ai Programmi da parte di personale non espressamente autorizzato dal Fornitore;
- interventi di assistenza sull'uso dei Programmi o di manutenzione dei Programmi svolti da personale non espressamente autorizzato dal Fornitore;
- danni alla configurazione dei Programmi causati da virus informatici, attacchi informatici od eventi similari;
- danni causati da incidenti, negligenze, uso o programmazione impropri, malfunzionamenti dell'alimentazione elettrica, del condizionamento d'aria, della regolazione di umidità;
- danni causati da terremoti, maremoti, alluvioni, frane, fulmini, eruzioni vulcaniche, esplosioni, radiazioni nucleari, contaminazioni radioattive, atti di guerra, occupazioni militari, requisizioni, invasioni, insurrezioni, tumulti, scioperi, sommosse, atti di vandalismo, di terrorismo, di sabotaggio.
- Malfunzionamenti causati da prodotti hardware e/o software non più supportati dal fabbricante.
- Malfunzionamenti causati da applicazioni in carico al Cliente o terze parti non gestite dal Gruppo Dedalus.
- Malfunzionamenti causati da prodotti software di terzi la cui soluzione richiede il rilascio di correzioni (patch) da parte del fabbricante del software (comprese terze parti).
- Malfunzionamenti derivanti da uso del software oggetto di assistenza e manutenzione difforme rispetto a quanto riportato nei Manuali Operativi.

Sono inoltre espressamente escluse dal Contratto le seguenti prestazioni:

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

Si precisa che sono inoltre escluse dal perimetro di pertinenza del presente contratto (se non esplicitamente offerto) tutti gli aspetti sistemistici di gestione e manutenzione ordinaria (es. allestimento e verifiche delle procedure di backup, monitoraggio degli ambienti, ecc.) e straordinaria (es. restore degli ambienti, recovery degli stessi, tuning evoluto, estensione degli archivi, ecc.) delle componenti DBMS (es. SW DBMS, Istanze-Database, ecc...) di sistema operativo, di tutto il SW di base coinvolto e dell'HW.

8. RESPONSABILITÀ

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

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

Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile qualora il Servizio non potesse essere reso in modo



Allegato 1
pag 16/32

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

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

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

Il Fornitore non potrà in ogni caso essere chiamato a rispondere ed il Cliente si impegna espressamente a tenere indenne e mallevare il Fornitore, anche verso terzi, da tutte le eventuali variazioni e/o danni di qualsiasi genere comunque derivanti dall'utilizzo dei programmi/servizi da parte del Cliente e/o soggetti ad esso collegati e/o controllati.

9. INQUADRAMENTO DELLE ATTIVITÀ RISPETTO AL D. LGS. 196/2003 E S.M.I.

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

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

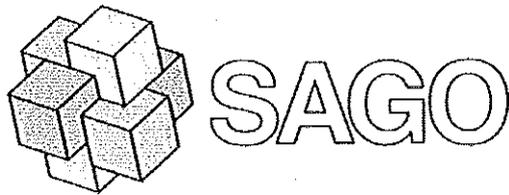
Ai sensi degli artt. 4, comma 1, lettera f) e 28 del d.lgs. 196/2003 e s.m.i., il Cliente è l'unico Titolare del trattamento dei dati personali (anche sensibili) presenti sui Sistemi informatici, in quanto è l'unico soggetto che esercita un potere decisionale sulle finalità e sulle modalità del trattamento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

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

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

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

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



Alle m l
pag 11/32

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

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

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

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

11. CONDIZIONI DI FORNITURA, CORRISPETTIVI, PAGAMENTO

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

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

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

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

12. NORME PARTICOLARI - LIMITAZIONI

Interruzione nel tempo del Servizio di manutenzione

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



Acc. n. 1.
p. 06 18/32

coprire i costi di aggiornamento che il Fornitore dovrà sostenere per riportare i Programmi alla versione e allo stato correnti.

Copie di salvataggio

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

Collegamento telematico per interventi in trasmissione dati

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

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

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

Affidamento a terzi dell'esecuzione dei Servizi

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

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

Il software di base è soggetto a rilasci periodici di nuove *release* che ne migliorano le caratteristiche e le potenzialità, mentre l'hardware è soggetto a una continua evoluzione tecnologica. Per l'hardware e per il software di base, se non è incluso nel Contratto, queste evoluzioni avvengono al di fuori del controllo del Fornitore, ma rispettando comunque i vincoli indicati da esso. Il Fornitore non può esimersi dal seguire costantemente le evoluzioni tecnologiche proposte dai fornitori di hardware e software di base, al fine di ottenerne il necessario supporto e nel quadro del continuo miglioramento dei Programmi: questo può comportare la necessità di aggiornare periodicamente i requisiti minimi di software di base e di hardware necessari per l'installazione di una nuova *release* dei Programmi.

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

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



Alle m.l
pag. 12/32

il Fornitore si renderà inoltre disponibile ad assistere il Cliente nella scelta dei componenti più idonei. Qualora non si possa procedere all'installazione della nuova *release*, perché il software di base o l'hardware non rispettano i requisiti minimi indicati per tempo dal Fornitore, quest'ultimo garantirà unicamente il Servizio di Manutenzione conservativa.

13. CESSIONE DEL CONTRATTO

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

14. RISOLUZIONE

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

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

15. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

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

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

16. DISPOSIZIONI GENERALI

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

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

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

①

Allegato
pag 20/32



Letto, approvato e sottoscritto.

Luogo e data _____

Il Cliente
(TIMBRO E FIRMA)

Il Fornitore
(TIMBRO E FIRMA)

Pa...
SAGO S.r.l.
Via di Collodi, 6/c
50141 Firenze (FI)
C. F. e P. IVA: 00472460484

Le Parti si danno atto che tutte le clausole di questo Contratto, incluse le sue appendici, sono state liberamente e direttamente negoziate tra le Parti stesse.

A tutti gli effetti di Legge ed anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 cod. civ. e 1342 cod. civ. le Parti dichiarano di aver esaminato e discusso e di approvare espressamente, ben consapevoli delle reciproche obbligazioni nonché dei reciproci diritti, le seguenti clausole: 1.2 accettazione integrale dell'offerta; 1.3 termine accettazione offerta o emissione ordine conforme e interruzione del servizio; 3 esclusione della garanzia di "tempo certo di rimozione del malfunzionamento"; 7 prestazioni escluse dal contratto; 8 responsabilità; 11 sospensione del servizio per mancato pagamento e applicabilità degli interessi moratori; 12 limitazioni; 13 divieto di cessione; 15 legge applicabile e Foro competente; 16 invalidità o inefficacia parziale del contratto..

Letto, approvato e sottoscritto.

Luogo e data _____

Il Cliente
(TIMBRO E FIRMA)

Il Fornitore

(TIMBRO E FIRMA)

Pa...
SAGO S.r.l.
Via di Collodi, 6/c
50141 Firenze (FI)
C. F. e P. IVA: 00472460484

Q



Allegato
pag 21/32

APPENDICE 1 Modalità per interventi in trasmissione dati / teleassistenza

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

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

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

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

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

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

Accessi basati su dispositivi hardware ("token") comportano rilevanti rischi di smarrimento, scambio, guasto o in generale non disponibilità al momento della necessità di intervento.

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

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

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

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

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

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

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

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

Q



Allegato
PA422/32

personali.

Se il Cliente non intende avvalersi della soluzione proprietaria del Fornitore per la gestione delle credenziali potrà essere concordato eccezionalmente un collegamento client-to-LAN con un solo certificato il cui intestatario sia direttamente Sago srl, in qualità di "Responsabile" secondo quanto citato all' art. 29 del Decreto Legislativo 196/2003 e s.m.i.. In questo caso Il Fornitore si assume l'onere dell'identificazione personale degli incaricati, gestendo in proprio le credenziali di accesso, e di tracciare gli accessi che i suoi incaricati effettuano alla rete del Cliente.

Il Fornitore dichiara che per la connessione client-to-LAN utilizzerà:

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

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

6



Acc m 1
p04 23/32

ALLEGATO (A3): CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA SERVIZI PROFESSIONALI TECNICO APPLICATIVI

1. PREMESSA

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

1.1 Accettazione delle Condizioni Generali

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

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

2. ACQUISTO ED EROGAZIONE DEI SERVIZI PROFESSIONALI

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

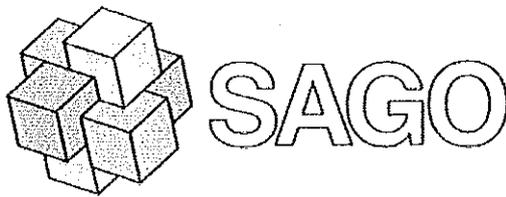
Con l'emissione dell'ordine il Cliente non assume nessun impegno ad utilizzare i Servizi Professionali. Senza il consenso scritto del Cliente il Budget non sarà disponibile come copertura economica per l'erogazione di Servizi Professionali resi dopo il termine dell'anno solare in cui è stato emesso l'ordine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

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

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

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

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



Allegato
pag 26/32

2.1 Modalità di erogazione del Servizio

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

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

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

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

Attività in sede

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

Attività on site

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

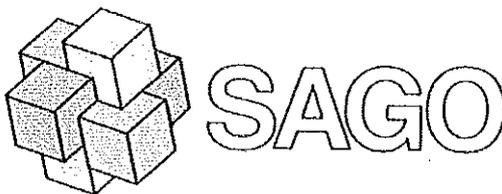
Le attività avvengono durante l'**Orario di lavoro (dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi)** per una durata massima di 7 ore per singolo Accesso; qualora particolari esigenze richiedessero l'erogazione dell'intervento on site al di fuori di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

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

2.2 Tipi di attività rese con i Servizi Professionali

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

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



Alle ml
pag 25/32

della documentazione specifica.

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

3. DICHIARAZIONI

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

4. ESCLUSIONI

Sono espressamente escluse dal Contratto le prestazioni derivanti da:

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

5. RESPONSABILITÀ

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

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

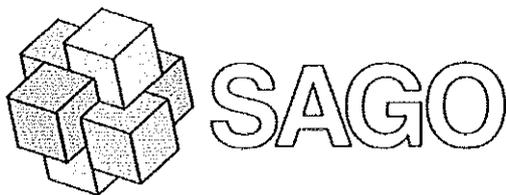
Il Fornitore non potrà essere in alcun caso ritenuto responsabile per eventuali disservizi dovuti a limitazioni di qualsiasi tipo (orario, funzionalità, accesso ai dati ecc.) derivanti dalle procedure e disposizioni impartite dal Cliente.

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

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

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

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



Acc m 1
pag 26/32

Il Fornitore non potrà in ogni caso essere chiamato a rispondere ed il Cliente si impegna espressamente a tenere indenne e malleverare il Fornitore, anche verso terzi, da tutte le eventuali variazioni e/o danni di qualsiasi genere comunque derivanti dall'utilizzo dei programmi/servizi da parte del Cliente e/o soggetti ad esso collegati e/o controllati.

6. INQUADRAMENTO DELLE ATTIVITÀ RISPETTO AL D. LGS. 196/2003 e S.M.I.

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

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

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

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

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

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

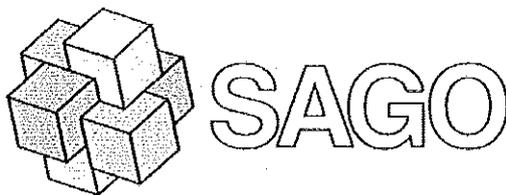
Il Cliente si impegna altresì a mantenere indenne il Fornitore da ogni eventuale pretesa di terzi in caso di mancato rispetto della normativa in materia di Privacy, fatti salvi gli obblighi e gli adempimenti posti in capo al Fornitore per il tramite dell'atto di nomina suddetto.

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

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

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

Atteso, quindi, che il rapporto contrattuale che si verrà a creare tra il Fornitore e il Cliente è da intendersi automaticamente integrato con le clausole di tracciabilità previste dai commi 8 e 9 dell'art. 3 della citata legge, il fornitore si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari trasmettendo tempestivamente i dati identificativi del conto corrente dedicato (o più di uno), sul quale dovranno essere effettuate le transazioni finanziarie tra le parti relative all'ordine in oggetto, nonché le generalità e il codice fiscale delle



APP md
pag 27/32

persone delegate ad operare su di esso. Tale comunicazione verrà fatta nei modi e nei tempi comunicati dal Cliente a seguito dell'emissione dei codici CIG (*codice identificativo di gara*), e Cup (*codice unico di progetto*) associati ad ogni fattispecie contrattuale obbligatori a prescindere dall'importo e dalla natura della spesa.

8. CONDIZIONI DI FORNITURA, CORRISPETTIVI, PAGAMENTO

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

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

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

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

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

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

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

9. NORME PARTICOLARI - LIMITAZIONI

Copie di salvataggio

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

Collegamento telematico per interventi in trasmissione dati

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

Le condizioni per effettuare interventi in trasmissione dati/teleassistenza sono descritte dettagliatamente in



Acc n 1
pag 28/32

Appendice 1.

Se il Cliente propone un accesso con caratteristiche diverse da quelle Indicate, queste dovranno essere preventivamente valutate dal Fornitore in termini di praticabilità tecnica e, qualora dovessero risultare meno efficienti e/o più onerose per lo svolgimento dell'intervento, il Fornitore si riserva di riportare in offerta l'eventuale incremento delle tariffe proposte.

Affidamento a terzi dell'esecuzione dei servizi

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

10. CESSIONE DEL CONTRATTO

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

11. RISOLUZIONE

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

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

12. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

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

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

13. DISPOSIZIONI GENERALI

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

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

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

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



Allegato
pag 29/32

Letto, approvato e sottoscritto.

Luogo e data _____

Il Cliente
(TIMBRO E FIRMA)

Il Fornitore
(TIMBRO E FIRMA)

SAGO S.r.l.
Via di Colodi, 6/c
50141 Firenze (FI)
C. F. e P. IVA: 00472460484

Le Parti si danno atto che tutte le clausole di questo Contratto, incluse le sue appendici, sono state liberamente e direttamente negoziate tra le Parti stesse.

A tutti gli effetti di Legge ed anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 cod. civ. e 1342 cod. civ. le Parti dichiarano di avere esaminato e discusso e di approvare espressamente, ben consapevoli delle reciproche obbligazioni nonché dei reciproci diritti, le seguenti clausole: 1.1 accettazione delle condizioni generali; 2 acquisto ed erogazione servizi professionali; 4 esclusioni; 5 responsabilità; 8 Servizi professionali proposti con stima vincolante e sospensione dell'erogazione dei servizi; 9 limitazioni; 10 divieto di cessione; 11 risoluzione; 12 legge applicabile e Foro competenze; 13 invalidità o inefficacia parziale del contratto

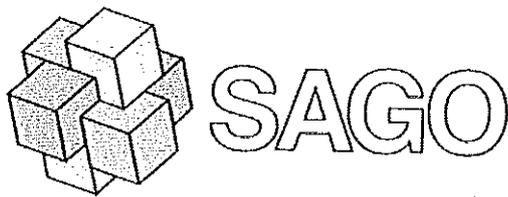
Letto, approvato e sottoscritto.

Luogo e data _____

Il Cliente
(TIMBRO E FIRMA)

Il Fornitore
(TIMBRO E FIRMA)

SAGO S.r.l.
Via di Colodi, 6/c
50141 Firenze (FI)
C. F. e P. IVA: 00472460484



Acc m 1
pag 30/32

APPENDICE 1 Modalità per interventi in trasmissione dati / teleassistenza

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

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

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

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

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

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

Accessi basati su dispositivi hardware ("token") comportano rilevanti rischi di smarrimento, scambio, guasto o in generale non disponibilità al momento della necessità di intervento.

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

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

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

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

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

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

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

L'accesso tramite rete privata virtuale client-to-LAN mediante collegamento con credenziali personali di autenticazione e autorizzazione e tracciamento degli accessi gestito dal Cliente è dal punto di vista operativo, decisamente sconsigliato, poiché comporta potenzialmente elevati costi di gestione per il Cliente stesso ed un decremento del livello generale di sicurezza dei dati, derivanti entrambi dall'esigenza di generare un elevato numero di credenziali aggiuntive (tutte nuove potenziali vie di accesso ai dati) per tutti gli operatori di Sago che hanno l'incarico di effettuare gli interventi di



Ape ml
pag 31/32

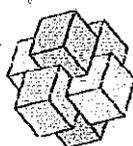
trasmissione dati. Si tenga inoltre presente che non possono essere gestite richieste di accessi client-to-LAN per singoli linee di prodotto; inoltre il Fornitore non potrà accettare il rilascio da parte del Cliente di un limitato numero di credenziali personali.

Se il Cliente non intende avvalersi della soluzione proprietaria del Fornitore per la gestione delle credenziali potrà essere concordato eccezionalmente un collegamento client-to-LAN con un solo certificato il cui intestatario sia direttamente Sago srl, in qualità di "Responsabile" secondo quanto citato all' art. 29 del Decreto Legislativo 196/2003 e s.m.i.. In questo caso il Fornitore si assume l'onere dell'identificazione personale degli incaricati, gestendo in proprio le credenziali di accesso, e di tracciare gli accessi che i suoi incaricati effettuano alla rete del Cliente.

Il Fornitore dichiara che per la connessione client-to-LAN utilizzerà:

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

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



SAGO

ELENCO PRODOTTI IN ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Importi IVA esclusa

MOD 8.2_2.6 Allegato 1 Elenco prodotti in assistenza e
manutenzione Rev. 1 del 31/10/2017

SSP 973 ASL RIETI

Codice prodotto	Linea prodotto	Descrizione	Canone 2018	Note
LUFAD001d	PST	PST - Gestione Pronto Soccorso e Triage - GIPSE - N.1 Gipse da 13 a 24 pdl		
LUFAD001e	PST	N.1 Gipse ill.		
LUFAGEN02	PST	Multipresidio		
LUFAD006	PST	Gestione Datis		
LUFAD008	PST	Gestione Iclus		
LUFAD034	PST	Fastel - Motore Nuove Statistiche - Modulo Monitor		
LUFAD012	PST	Modulo Monitor		
LUFAD024	PST	Integrazione LIS Concerto	13.154,30	
LUFAD010	PST	Integrazione Gipse - tracciato INAIL	909,00	
LUFAD004	PST	Triage globale	409,80	
LUFAD020	PST	Licenza d'uso modulo per gestione messaggio A40 di allineamento anagrafico		Dal 2015 il modulo non è più attivo
LUFAD040	PST	Moduli E-Gate per le consulenze	1.913,80	
LUFAD022	PST	Integrazione con ADT	2.595,00	
LUFAD020	PST	Licenza d'uso modulo integrazione anagrafe HL7	3.243,70	
LUFAD007	PST	Modulo OBI	1.527,10	
LUFAD041	PST	Modulo Fast Track	455,00	
LUFAD011	PST	Modulo INPS	1.616,90	
CAM BASE	PST	TOTALE MANUTENZIONE E ASSISTENZA	25.824,60	
CAM_EST	PST	Estensione Platinum	12.912,30	
		IMPORTO TOTALE	38.736,90	

Nota: I canoni dei servizi offerti sono maggiorati, rispetto al precedente periodo contrattuale, dall'adeguamento Istat pari al 1% (indice dei prezzi al consumo FOI al netto dei tabacchi - Periodo di riferimento: Luglio 2017)