



ASL  
RIETI



REGIONE  
LAZIO

**AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI**

VIA del TERMINILLO, 42 - 02100 - RIETI

TEL.0746-2781-PEC:asl.rieti@pec.it - www.asl.rieti.it

Commissario Straordinario: Dott. ssa Marinella D'Innocenzo

Decreto Presidente Regione Lazio n. T00051 del 17.03.2017

Deliberazione n.1/C.S. del 20.03.2017

DELIBERAZIONE DEL COMMISSARIO STRAORDINARIO n. 472 del 25.09.2017

**STRUTTURE PROPONENTI: U.O.S.D.- SISTEMA INFORMATICO- U.O.C. ACQUISIZIONE LOGISTICA DI BENI E SERVIZI.**

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 01/01/2017 - 31/12/2017, alla Società SAGO Informatica Sanitaria S.r.l., Gruppo DEDALUS, di Firenze.

Importo della spesa € 52.805,93 Iva compresa.

CIG: 71932677B5

Il Responsabile del Procedimento: Ing. Roberto Campogiani.

Firma

I Dirigenti sottoscrivendo il presente provvedimento, attestano 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.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. I dirigenti attestano 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.

Data 07-09-2017

Ing. Roberto Campogiani e Dott. Luciano Quattrini

Firma

Il Direttore della U.O.C. Economico Finanziaria con la sottoscrizione del presente atto attesta che lo stesso non comporta scostamenti sfavorevoli rispetto al budget economico.

Voce del conto economico su cui imputare la spesa: 502020106

Autorizzazione: AUT. N° 10

Data 08/09/2017

Dott.ssa Barbara Proietti

Firma

Parere del Direttore Amministrativo

Dott.ssa Anna Petti

favorevole



non favorevole



(con motivazioni allegate al presente atto)

Data 21/09/2017

Parere del Direttore Sanitario

Dott. Paolo Anibaldi

favorevole



non favorevole



(con motivazioni allegate al presente atto)

Data 21/09/2017

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 01/01/2017 - 31/12/2017, alla Società SAGO Informatica Sanitaria S.r.l., Gruppo DEDALUS, di Firenze.  
Importo della spesa € 52.805,93 Iva compresa. CIG: 71932677B5  
Pag. 2 a 6

## **I RESPONSABILI U.O.S.D SISTEMA INFORMATICO E U.O.C. ACQUISIZIONE E LOGISTICA DI BENI E SERVIZI**

**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 872/DG del 29/07/2016 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 per l'anno 2016;

**PRESO ATTO** che il contratto di manutenzione ordinaria del **Software Applicativo Gestione Pronto Soccorso e Triage (GIPSE)** è giunto a scadenza in data 31/12/2016 e si rende necessario il rinnovo dello stesso anche per l'anno 2017;

**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.SAG.OF17000002 (*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:

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 01/01/2017 - 31/12/2017, alla Società SAGO Informatica Sanitaria S.r.l., Gruppo DEDALUS, di Firenze.  
 Importo della spesa € 52.805,93 Iva compresa.CIG: 71932677B5  
 Pag. 3 a 6

**Canone di manutenzione e assistenza:**

Linea Prodotto	Descrizione Area Applicativa	Importo per l'anno 2017
PST	<input type="checkbox"/> Gestione software Pronto Soccorso e triage	€ 25.569,03
CAM_BASE	<b>TOTALE Canone di manutenzione e assistenza</b>	<b>€ 25.569,03</b>

**Canone di estensione servizio di assistenza (Platinum):**

Linea Prodotto	Descrizione Area Applicativa	Importo per l'anno 2017
PST	<input type="checkbox"/> Gestione software Pronto Soccorso e triage	€ 12.784,52
CAM_EST	<b>TOTALE Canone di estensione servizio assistenza</b>	<b>€ 12.784,52</b>

**Servizi Professionali:**

Figura Professionale	Descrizione	Q.tà	Tariffa	Importo per l'anno 2017
Specialista applicativo	Attività professionali in sede	5	€ 464,00	€ 2.320,00
Specialista applicativo	Attività professionali on site	5	€ 522,00	€ 2.610,00

**TOTALE COMPLESSIVO**

DESCRIZIONE AREA APPLICATIVA	IMPORTO 2016 Iva Esclusa
Canone di manutenzione e assistenza	€ 25.569,03
Canone di estensione servizio di assistenza (Platinum)	€ 12.784,52
Servizi Professionali	€ 4.930,00
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>€ 43.283,55</b>

*lg 0*

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 01/01/2017 - 31/12/2017, alla Società SAGO Informatica Sanitaria S.r.l., Gruppo DEDALUS, di Firenze.  
Importo della spesa € 52.805,93 Iva compresa. CIG: 71932677B5  
Pag. 4 a 6

Per un importo complessivo di € 43.283,55 Iva Esclusa.

**RITENUTO** opportuno nominare:

- quale Responsabile Unico del Procedimento l'Ing. Roberto Campogiani;
- quale Direttore Esecutivo del Contratto il Sig.ra Cinzia Menicucci;

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

**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;

### **PRO P O N G O N O**

**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 2017, alla Società SAGO Informatica Sanitaria S.r.l. di Firenze, Gruppo DEDALUS;

**DI INCLUDERE** l'onere del presente provvedimento di € 52.805,93 Iva Inclusa nel conto di costo 502020106 "Servizi di assistenza informatica" esercizio 2017;

**DI DISPORRE** che il presente atto venga pubblicato nell'albo pretorio on-line aziendale ai sensi dell'art.32, comma1, della legge 18.09.2009, n.69 e del D.Lgs. 14.03.2013 n.33

in oggetto

per esteso

### **IL COMMISSARIO STRAORDINARIO**

- Preso atto che i Dirigenti sottoscrivendo il presente provvedimento, attestano 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, comma2, L.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. I dirigenti attestano 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;
- Che il Direttore Amministrativo ed il Direttore Sanitario hanno espresso parere positivo con la sottoscrizione dello stesso



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 01/01/2017 - 31/12/2017, alla Società SAGO Informatica Sanitaria S.r.l., Gruppo DEDALUS, di Firenze.  
Importo della spesa € 52.805,93 Iva compresa. CIG: 71932677B5  
Pag. 5 a 6

### DELIBERA

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

Il Commissario Straordinario  
Dott.ssa Marinella D'Innocenzo

R. J. J. J.

La presente Deliberazione è inviata al Collegio Sindacale

in data 26 SET. 2017

La presente Deliberazione è esecutiva ai sensi di legge

dal 26 SET. 2017

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

in oggetto

per esteso

in data 26 SET. 2017

Rieti li 26 SET. 2017,

IL FUNZIONARIO



Cod. Contratto: SAG.OF17000002

Data: 14/03/2017

Versione: A

Da indicare obbligatoriamente su delibere e ordini

MOD\_7.2.1\_CAM Rev.6.1 del 22.09.2016

Spett.le

Azienda Unità Sanitaria Locale Rieti

Via del Terminillo, 42

02100 – Rieti (RI)

Alla c.a. Ing. Roberto Campogiani

**OGGETTO: CONTRATTO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE APPLICATIVO  
PERIODO 01.01.2017 – 31.12.2017**

SAGO INFORMATICA SANITARIA SRL propone la fornitura dei Servizi di Manutenzione ed Assistenza Tecnica e Servizi Professionali relativi ai prodotti software forniti alla Vs. Azienda.

Il documento 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 2017** al **31 dicembre 2017** suddivisi per linea di prodotto software.
2. Servizio di estensione dell'Assistenza - contiene l'importo del canone annuale che permette estendere il periodo di assistenza e ridurre il tempo di presa in carico del problema, riferito al periodo che va dal **1 gennaio 2017** al **31 dicembre 2017**.
3. Servizi Professionali - contiene le tariffe applicate a decorrere dal **1 gennaio 2017** per le prestazioni professionali da concordare e svolgere durante lo stesso anno. Le attività vengono quantificate e preventivate in un budget economico da imputarsi nel periodo **1 gennaio 2017 / 31 dicembre 2017**.
4. Totale complessivo offerta economica
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 manutenzione e assistenza.*

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 dove sono impartite dal Titolare per il trattamento dei dati le istruzioni, ai sensi dell'art. 29 del D.lgs. n. 196/2003 e s.m.i., con cui viene incaricata Sago Informatica Sanitaria.*

Vi ricordiamo che gli allegati sopra descritti sono da compilare / controfirmare per accettazione.

*[Handwritten signature]*

## 1. SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA

Tabella riassuntiva per Linea di prodotto. Gli importi si intendono IVA esclusa e si riferiscono al canone annuale base previsto per l'anno 2017.

Linea Prodotto	Descrizione Area Applicativa	Importo per l'anno 2017
PST	• Gestione software Pronto Soccorso e Triage	25.569,03
CAM_BASE	<b>TOTALE Canone di manutenzione e assistenza</b>	<b>25.569,03</b>

### Caratteristiche Servizio di Assistenza

Linea Prodotto	Periodo di assistenza per Linea di Prodotto	Tempo massimo di presa in carico	Contatti
PST	Lun. a Ven. 9:00 - 18:00 - (festivi esclusi)	4 ore	Sede Firenze Tel. 055/4247636 - Fax. 055/451660 assistenza.sago@dedalus.eu

I servizi compresi nel canone 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*.

## 2. ESTENSIONE SERVIZIO DI ASSISTENZA

Tabella riassuntiva per Linea di prodotto. Gli importi si intendono IVA esclusa e si riferiscono al canone annuale previsto per l'anno 2017 che permette di estendere il Periodo di Assistenza e ridurre il tempo di presa in carico del problema.

Linea Prodotto	Descrizione Area Applicativa	Estensione servizio di Assistenza	Importo per l'anno 2017
PST	• Gestione software Pronto Soccorso e Triage	Platinum	12.784,52
CAM_EST	<b>TOTALE Estensione servizio di assistenza</b>		<b>12.784,52</b>

### Caratteristiche Estensione Servizio di Assistenza

Estensione servizio di assistenza	Periodo di assistenza per Linea di Prodotto	Tempo massimo di presa in carico	Contatti
Platinum	24 ore al giorno, 7 giorni su 7, per tutti i giorni dell'anno (festivi compresi)	2 ore	In caso di adesione, Vi verranno comunicate le modalità di apertura delle chiamate

### 3. SERVIZI PROFESSIONALI

Tabella Tariffe professionali in vigore dal 1 gennaio 2017. Gli importi si intendono IVA esclusa.

Attività professionali in sede - c/o ns. sedi	Specialista Applicativo	Program Manager
Costo giornaliero attività professionali in sede	464,00	544,00
Attività professionali on-site - c/o sede del cliente		
Costo accesso giornaliero (spese trasferta comprese)	522,00	592,00

Tabella budget preventivo anno 2017. Gli importi si intendono IVA esclusa.

Figura Professionale	Descrizione	Q.tà	Tariffa	Importo per l'anno 2017
Specialista Applicativo	Attività professionali in sede	5	464,00	2.320,00
Specialista Applicativo	Attività professionali on-site	5	522,00	2.610,00
<b>TOTALE Servizi Professionali</b>				<b>4.930,00</b>

I servizi e le modalità di erogazione sono dettagliate nelle *Condizioni generali di fornitura Servizi Professionali Tecnico Applicativi*. Gli importi proposti sono proporzionali rispetto ai prodotti software forniti e calcolati sulla base dell'analisi statistica delle prestazioni erogate nel corso degli ultimi anni. Le attività professionali erogate sono fatturate a consuntivo mensile a fronte delle attività effettivamente concordate e svolte.

### 4. TOTALE COMPLESSIVO

Tabella riassuntiva. Gli importi previsti per l'anno 2017 si intendono IVA esclusa.

Rif.	Descrizione	Importo per l'anno 2017
1	• Canone di manutenzione e assistenza	25.569,03
2	• Canone di estensione servizio di assistenza Platinum	12.784,52
3	• Servizi Professionali	4.930,00
<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>		<b>43.283,55</b>

### 5. CONDIZIONI DI FORNITURA

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

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

1000 1/1  
P. 4/23

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 dei Servizi Professionali Tecnico Applicativi*;  
nell'ALLEGATO (A4) – *Atto di nomina responsabile trattamento dati personali servizio di assistenza manutenzione software e attività di presidio*

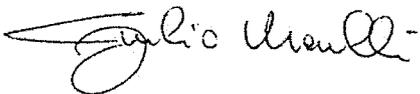
da considerarsi parti integranti della presente offerta la cui accettazione da parte del Cliente è condizione vincolante ai fini della validità del contratto in oggetto; a tal proposito, salvo diverse comunicazioni da parte del Cliente, le Condizioni Generali si intenderanno integralmente accettate all'atto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

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

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

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

**ACCOUNT MANAGER**



**DIREZIONE COMMERCIALE  
SAGO INFORMATICA SANITARIA SRL**





**ALLEGATO (A2): CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA**

**MANUTENZIONE SOFTWARE E ATTIVITA' 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 Informatica Sanitaria S.r.l. (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 IS 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. Sono 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.

**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.



Q  
JA

nu 1/1  
pag. 6/23



## 2. PRESTAZIONI

Le prestazioni oggetto del Contratto comprendono:

Servizio di manutenzione al software applicativo articolato in:

- **Manutenzione conservativa**
- **Manutenzione preventiva**
- **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.

Il Servizio di Manutenzione conservativa non garantisce un *"tempo certo di rimozione del malfunzionamento"* ma solo un *"tempo certo di presa in carico del problema"*.

### Manutenzione preventiva

Il Servizio di Manutenzione preventiva consiste nell'esecuzione degli interventi volti alla prevenzione dei problemi e delle anomalie ed alla conservazione in buono stato di funzionamento del Sistema interventi che potranno essere svolti con una delle modalità d'intervento riportate al successivo capitolo 4.1. *Modalità di intervento*. Il tipo di modalità da adottare è ad esclusiva discrezione del Fornitore.

### Manutenzione normativa

Il Servizio di Manutenzione normativa consiste nell'adeguamento delle funzionalità già presenti nei Programmi alle nuove normative nazionali suffragate da delibere ufficiali emesse dall'organismo legislativo competente, effettuato su segnalazione/richiesta del Cliente.

Il Fornitore si impegna, nel caso di mutamento di disposizioni di legge, nazionali che risultano essere vincolanti per il Cliente e la cui entrata in vigore ricada nel periodo contrattuale, ad apportare le modifiche conseguentemente necessarie alle funzionalità già presenti nei Programmi in tempi utili, sempre che il Cliente abbia segnalato le nuove eventuali esigenze con sufficiente anticipo.

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

A tal proposito si specifica che i Programmi sono sviluppati in base alla legge quadro nazionale ed all'esperienza già maturata dal Fornitore.

### 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 dipendente da leggi quadro nazionali ma riservate all'esclusiva competenza delle regioni. Gli stessi saranno esplicitamente indicati nell'offerta.

I Servizi di Manutenzione conservativa, preventiva, normativa ed evolutiva non comprendono le attività professionali on site. L'erogazione dei servizi on site avverrà secondo quanto indicato nelle Condizioni Generali dei Servizi Professionali.

## 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 problema (malfunzionamento) presso un numero telefonico/fax piuttosto che presso un indirizzo e-mail rilasciato dal Fornitore ed ottenere la risposta con presa in carico del problema, 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.

L'erogazione di attività professionali non riconducibili al malfunzionamento dei Programmi o non riconducibile ai Programmi, avverrà secondo quanto indicato nell'offerta del Contratto e nelle "Condizioni generali dei Servizi Professionali."

### 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** e 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 e/o interventi on site.

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

#### Interventi in trasmissione dati

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 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 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 Interventi on site.

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



### 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 (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 dei Servizi Professionali".

### **4.2 Orario del Servizio di assistenza**

Il Servizio di assistenza è attivo di norma nelle fasce orarie che corrispondono all'**Orario di lavoro**. In funzione della specifica applicazione (linea prodotto) è possibile che il servizio normale di assistenza debba essere disponibile in fasce orarie differenti da quelle previste nell'Orario di lavoro. Si definisce pertanto **Periodo di assistenza per linea prodotto** la fascia oraria in cui è attivo il servizio di assistenza per la specifica applicazione; esso viene indicato nella offerta del Contratto.

### **4.3 Tempo di presa in carico del problema**

A seguito della segnalazione di un problema, il Fornitore assume l'obbligo di iniziare le attività per la risoluzione dello stesso entro **4 (quattro) ore** dalla segnalazione conteggiate all'interno delle fasce orarie previste nel **Periodo 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 problema e l'inizio delle attività di risoluzione da parte del Fornitore.

Entro il Tempo massimo di presa in carico, la segnalazione viene presa in carico dal Fornitore con comunicazione al Cliente e registrazione sul sistema di ticketing del Fornitore delle prime evidenze del problema con le azioni che si intende intraprendere per una corretta diagnosi e/o risoluzione.

Il Servizio di Assistenza non garantisce un "*tempo certo di ripristino del sistema*" ma solo un "*tempo certo di presa in carico del problema*".

### **4.4 Estensioni del Servizio di assistenza**

Il Cliente può estendere il **Periodo di assistenza per linea di prodotto** e ridurre il **Tempo massimo di presa in carico** acquistando una delle due seguenti opzioni:

#### **Assistenza Gold**

Opzione che estende il Periodo di assistenza del Servizio al Periodo 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 nel Periodo di 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 il Periodo di assistenza del Servizio al Periodo di assistenza Platinum a **24 ore al giorno, 7 giorni su 7, per tutti i giorni dell'anno (festivi compresi)**.

Il Fornitore garantisce un tempo di presa in carico del problema entro le **2 (due) ore** dalla segnalazione e l'eventuale **intervento on site** è garantito **entro le 8 (otto) ore lavorative successive** alla segnalazione.

## **5. ATTIVITA' 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:

ACE 1/1  
pg 9/23



- **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:

- 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 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.

**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 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.

**9. INQUADRAMENTO DELLE ATTIVITÀ RISPETTO AL D.LGS 196/2003**

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 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 MOD\_7.5.2\_NRD\_T\_SAGO al presente Contratto (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.

#### **10. INQUADRAMENTO RISPETTO L'ART. 3 LEGGE 136 DEL 13.AGOSTO 2010 PER LA TRACCIABILITA' 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 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

ALL. 1/1  
10/12/23



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 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 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. 118 del D. Lgs 163/2006 e s.m.

**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;

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. 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.



14. 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 presente 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

Letto, approvato e sottoscritto.

Luogo e data \_\_\_\_\_

Il Cliente  
(TIMBRO E FIRMA)

\_\_\_\_\_

Il Fornitore  
(TIMBRO E FIRMA)

SAGO Informatica Sanitaria S.r.l.  
Via di Colloidi n. 6/G  
50141 FIRENZE  
Partita I.V.A. 05799490486

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 e che, pertanto, non è applicabile alla fattispecie il disposto di cui agli articoli 1341 e 1342 né l'art. 1370 del codice civile.

Letto, approvato e sottoscritto.

Luogo e data \_\_\_\_\_

Il Cliente  
  
(TIMBRO E FIRMA)  
(TIMBRO E FIRMA)

\_\_\_\_\_

Il Fornitore

SAGO Informatica Sanitaria S.r.l.  
Via di Colloidi n. 6/G  
50141 FIRENZE  
Partita I.V.A. 05799490486

10  
JA

## Appendice 1

### *Modalità per interventi in trasmissione dati*

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 del protocollo TCP e dovrà prevedere un collegamento in rete privata virtuale stabilita attraverso l'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 fornito in comodato d'uso dal Fornitore o messo a disposizione dal Cliente. In quest'ultimo caso, 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.

Si esclude l'utilizzo di credenziali di accesso basate su dispositivi hardware ("token") che 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 con credenziali personali di autenticazione e autorizzazione**

In questo tipo di collegamento le reti locali del Fornitore e del Cliente sono interconnesse in modo permanente attraverso un collegamento virtuale sicuro realizzato attraverso l'Internet. Il Cliente controlla, attraverso le impostazioni dei dispositivi sui quali è attestato il collegamento dal suo 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 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 e della registrazione delle informazioni** sopra elencate in piena ottemperanza dei requisiti normativi relativi alla gestione delle credenziali di accesso.

Acc. 1/1  
10/15/23



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 Informatica Sanitaria S.r.l. che hanno l'incarico di effettuare gli interventi i 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 Informatica Sanitaria S.r.l., in qualità di "Responsabile" secondo quanto citato all' art. 29 del decreto 193/2003 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 preferenzialmente il software OpenVPN. L'adozione di software differenti da parte del Cliente potrebbe portare a situazioni di incompatibilità nella configurazione delle postazioni adibite dal Fornitore per il controllo remoto. Queste situazioni di incompatibilità verranno comunicate al Cliente, 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



## ALLEGATO (A3): CONDIZIONI GENERALI DEI SERVIZI PROFESSIONALI

### 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 Informatica Sanitaria 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.

#### 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 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.

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.

### 6. INQUADRAMENTO DELLE ATTIVITÀ RISPETTO AL D.LGS 196/2003

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 consegua, 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 MOD\_7.5.2\_NRDTSAGO al presente Contratto (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 TRACCIABILITA' 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.

#### 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 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, 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 sono descritte dettagliatamente in **Appendice 1**.

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

### Affidamento a terzi dell'esecuzione dei servizi

Per l'effettuazione del Servizio, 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. 118 del D. Lgs 163/2006 e s.m.

## 10. 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.

## 11. 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 presente 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

Letto, approvato e sottoscritto.

Luogo e data \_\_\_\_\_

Il Cliente  
Il Fornitore  
(TIMBRO E FIRMA)



(TIMBRO E FIRMA)

**SAGO Informatica Sanitaria S.r.l.**  
Via di Cellodi n. 6/C  
50141 FIRENZE  
Partita I.V.A. 05799490486

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 e che, pertanto, non è applicabile alla fattispecie il disposto di cui agli articoli 1341 e 1342 né l'art. 1370 del codice civile.

Letto, approvato e sottoscritto.

Luogo e data \_\_\_\_\_

Il Cliente  
(TIMBRO E FIRMA)



Il Fornitore  
(TIMBRO E FIRMA)

**SAGO Informatica Sanitaria S.r.l.**  
Via di Cellodi n. 6/C  
50141 FIRENZE  
Partita I.V.A. 05799490486





## Appendice 1

### *Modalità per interventi in trasmissione dati*

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 del protocollo TCP e dovrà prevedere un collegamento in rete privata virtuale stabilita attraverso l'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 fornito in comodato d'uso dal Fornitore o messo a disposizione dal Cliente. In quest'ultimo caso, 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.

Si esclude l'utilizzo di credenziali di accesso basate su dispositivi hardware ("token") che 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 con credenziali personali di autenticazione e autorizzazione**

In questo tipo di collegamento le reti locali del Fornitore e del Cliente sono interconnesse in modo permanente attraverso un collegamento virtuale sicuro realizzato attraverso l'Internet. Il Cliente controlla, attraverso le impostazioni dei dispositivi sui quali è attestato il collegamento dal suo 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 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 e della registrazione delle informazioni** sopra elencate in piena ottemperanza dei requisiti normativi relativi alla gestione delle credenziali di accesso.

10/11  
10/23/23

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 Informatica Sanitaria S.r.l. che hanno l'incarico di effettuare gli interventi i 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 Informatica Sanitaria S.r.l., in qualità di "Responsabile" secondo quanto citato all' art. 29 del decreto 193/2003 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 preferenzialmente il software OpenVPN. L'adozione di software differenti da parte del Cliente potrebbe portare a situazioni di incompatibilità nella configurazione delle postazioni adibite dal Fornitore per il controllo remoto. Queste situazioni di incompatibilità verranno comunicate al Cliente, 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.

