



Sistemi Informativi

Tel. 02.4029.255 - Fax 02.4029.612

e-mail: segreteria.sistinfor@trivulziomail.it

Prot. 771/08/UA/mm

(da citare nella risposta)

Milano, 27/07/2022

Spett.le
Oslo Italia Srl
Via dei Crollalanza 5
20143 Milano

Pec: osloitalia@legalmail.it

Oggetto: affidamento, sensi dell'art. 36 del D.Lgs. 50/2016, come derogato dall'art.1 della Legge 120/2020, da ultimo modificato dall'art.51, comma 1, lett. a), sub. 2.1) della Legge 108/2021, del servizio di assistenza e manutenzione software in modalità Full Risk per le procedure relative al Sistema Controllo di Gestione per il biennio 2022/2023 –Vs. offerta del 4/2/2022 – CIG 934099943A.

Vista la mail del 4 febbraio 2022 del Responsabile Relazioni Istituzionali e Programmazione strategica, con la quale si chiede di procedere con affidamento diretto biennale per il servizio di assistenza e manutenzione software in modalità Full Risk per le procedure relative al Sistema Controllo di Gestione per il biennio 2022/2023

Visto il precedente Affidamento, datato 01/07/2021 con oggetto “servizio di assistenza e manutenzione software in modalità Full Risk per le procedure relative al Sistema Controllo di Gestione per l'anno 2021 –Vs. offerta del 16/11/2020 – CIG: Z14321F5D2” relativamente all'oggetto, con la presente si affida alla Spett.le azienda il servizio citato in oggetto, secondo le condizioni tecnico-economiche riportate nella Vs. offerta citata in oggetto ed allegata al seguente affidamento.

Dettaglio offerta:

La tabella di seguito presenta il dettaglio delle attività incluse nell'offerta:

Area	Attività	Descrizione
Manutenzione (al software)	Manutenzione Ordinaria	Il canone di manutenzione Ordinaria prevede l'erogazione di attività necessaria a garantire il: <ul style="list-style-type: none">• corretto funzionamento delle procedure applicative, ed in particolare:• rimozione di eventuali malfunzionamenti delle procedure applicative segnalati dall'Utente e verificatisi nell'ambito del corretto utilizzo dei programmi ceduti in licenza d'uso;• azioni preventive atte ad evitare che tali malfunzionamenti abbiano a verificarsi;

		<ul style="list-style-type: none"> distribuzione delle nuove revisioni dei programmi applicativi, limitatamente ai prodotti ceduti in licenza, reresi necessarie a seguito dell'aggiornamento del software di base e/o della rimozione di eventuali malfunzionamenti. (solo in caso di immediata attivazione contrattuale alla scadenza della garanzia o per rinnovo dall'anno precedente). 	2
	Manutenzione Adattiva	<p>La manutenzione adattiva comprende l'adeguamento del codice sorgente dei singoli deliverables software alle variazioni normative, la variazione del formato del tracciato record o della struttura db per le fonti di alimentazione indicate e le modifiche che il cliente dovesse apportare ai propri tracciati di alimentazione in input o ai tracciati regionali/ministeriali prodotti in output, sia in termini di mappatura, sia di transcodifica/trasformazione, sia di regole di sincronizzazione. Tale canone non comprende la copertura di integrazione sia in input (ETL) che in output (ETR) di nuovi tracciati o di nuovi gestionali non previsti dalla fornitura.</p>	
Assistenza (alle persone)	Servizio di Help-Desk	<p>Si prevede un servizio di Help-Desk in grado di supportare il Cliente durante le ore d'ufficio:</p> <ul style="list-style-type: none"> presa in carico del problema; verifica delle segnalazioni di errore del sistema e discernimento delle relative competenze hardware, software di base, procedure applicative; somministrazione telefonica di informazioni, suggerimenti e azioni da effettuare sul sistema, atte alla soluzione del problema. 	
	Servizio di supporto da remoto	<p>Si prevede un supporto telefonico per i seguenti argomenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> superamento di eventuali anomalie del sistema che, pur non derivanti da errori delle procedure applicative fornite, possano compromettere la continuità del servizio; suggerimenti ed indicazioni per il corretto utilizzo delle procedure applicative; formazione su aggiornamenti e nuovi rilasci razionalizzazione dei flussi provenienti delle fonti dati già analizzate verifica di eventuali non-quadrature nei dati risultanti, qualora non sia presente un evidente malfunzionamento del sistema fornito affiancamento nell'uso dell'applicativo e delle sue funzionalità per esigenze ex-nova 	

		<ul style="list-style-type: none"> • valutazione degli impatti, sulle analisi già svolte o da svolgere, di eventuali cambiamenti normativi • consulenza operativa nella definizione di nuove strutture di reporting e di analisi a fronte dell'insorgere • di nuovi fabbisogni informativi • ottimizzazione e miglioramento dell'approccio informatico alle diverse analisi, con reingegnerizzazione • di report e analisi già svolte dal cliente. • ripresa di concetti di formazione on-the-job per le funzionalità attivate e già oggetto di formazione in aula o on-the-job • affiancamento nella definizione di nuovi criteri di analisi o interrogazioni • affiancamento nella definizione di nuove regole di business (ribaltamenti, riclassificazioni, indicatori, variabili) • affiancamento nella definizione di nuove procedure di alimentazione (ETL), qualora effettuati dal cliente • (solo per R3) costruzione di nuovi cubi e report dinamici e statici <p>L'attività di assistenza specialistica potrà essere erogata attraverso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assistenza telefonica: trasmissione di istruzioni verbali al fine di guidare il personale utente alla soluzione del problema denunciato; l'intervento si conclude solo dopo verifica telefonica che le istruzioni fornite abbiano consentito la soluzione del problema. • Tele-assistenza: collegamento diretto dalla sede di OSLO ITALIA SrL al sistema di elaborazione dell'utente, in modo tale da consentire al tecnico di operare sul sistema stesso.
	Assistenza specialistica on-site	L'assistenza specialistica copre, per i contenuti, gli stessi aspetti del punto "assistenza da remoto" con presenza fisica presso il cliente

Si sottolinea come la modalità di erogazione dei servizi oggetto del presente allegato è "a corpo", come disciplinato dal contratto/offerta in allegato.

Rispetto alla suddetta modalità a corpo, è prevista l'erogazione di un servizio di assistenza che copre tutti gli aspetti sopra definiti, indipendentemente dal numero di chiamate, dalla loro durata e dalla complessità dell'intervento. Tale servizio viene coperto da un canone annuo omnicomprensivo e "full risk".

Offerta economica

La tabella di seguito presenta l'importo relativo alle attività incluse nell'offerta:

www.iltrivulzio.it

ASP IMMES e PAT

Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1
 E-mail ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it
 PEC ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it
 Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966



Descrizione	canone anno 2022	canone anno 2023
Manutenzione e assistenza per Sistema controllo di gestione	€ 30.000,00	€ 30.000,00
Manutenzione e assistenza per Sistema di DQM per 28/san	€ 5.000,00	€ 5.000,00
Manutenzione e assistenza Progetto Autocontrolli	€ 6.000,00	€ 6.000,00
Totale	€ 41.000,00	€ 41.000,00

L'importo dell'affidamento pari ad € 82.000,00 oltre iva 22%, per il biennio 01/01/2022 – 31/12/2023.

La corretta erogazione dei servizi sarà verificata dal Responsabile Relazioni Istituzionali e Programmazione strategica.

Il pagamento, accertata la piena regolarità della fornitura, avverrà a 60 gg. data fattura.

L'efficacia del presente affidamento resta strettamente subordinata alla verifica della conformità dei servizi richiesti e, pertanto, il seguito del contratto avverrà ad esito conforme di detta verifica.

Si precisa sin d'ora che, a fronte di un servizio non rispondente alle caratteristiche richieste, si procederà a formalizzare la non conformità con richiesta di immediato adeguamento alle stesse, pena il mancato riconoscimento dei corrispettivi dovuti.

Si dà atto che il presente affidamento avviene a termini di legge, nel rispetto dei principi che orientano l'attività dell'amministrazione nel contesto dei pubblici affidamenti tenuto conto del perimetro valoriale dell'opzione acquisitiva, nonché tenuto conto dei profili di natura tecnica che rilevano ai fini dell'art 63 comma 2.

Fatturazione: Split Payment

La legge 23 dicembre 2014 n. 190 ha introdotto lo split payment che ha modificato il DPR n. 633/72 disciplinante l'applicazione dell'IVA, che prevede che le Pubbliche Amministrazioni effettuino il pagamento delle fatture per la cessione di beni e la prestazione di servizi dei fornitori versando l'imponibile al fornitore e l'IVA (ancorché regolarmente esposta in fattura) direttamente all'Erario. A tal scopo le fatture dovranno riportare la seguente dicitura:

“L'IVA esposta in fattura deve essere versata all'Erario ai sensi dell'art. 17 ter DPR 633/72”.

La norma prevede l'esclusione dello split payment per i fornitori esteri, i componenti del Collegio Sindacale privi di partita IVA ed i professionisti soggetti a ritenuta d'acconto.

Dal 31.03.2015 ha decorrenza l'obbligo della fatturazione elettronica.

Il Codice Univoco Ufficio (individuabile anche sul sito www.indicepa.gov.it) per invio delle fatture all'ASP IMMeS e PAT è il seguente: UF7CN6.

Si sottolinea che gli allegati alle fatture non vanno spediti elettronicamente, ma inoltrati agli uffici di riferimento che hanno emesso gli ordini.

La fattura dovrà riportare il seguente **codice CIG: 934099943A** ed il **numero d'ordine: SIA22 n.69**

La fattura dovrà essere intestata all'Azienda di Servizi alla Persona Istituti Milanesi Martinitt e Stelline e Pio Albergo Trivulzio (abbreviato: ASP IMMeS e PAT) – Via Marostica n. 8 – 20146 Milano – Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966, specificando la struttura presso cui è avvenuta la consegna e riportare dettagliatamente quantità e tipologia degli articoli.

Unitamente alla fattura dovrà essere allegata la documentazione attestante il versamento dei contributi previdenziali ed assistenziali dei dipendenti (DURC: documento unico regolarità contributiva).

Tracciabilità dei flussi finanziari (legge 13 agosto 2010 n. 136 – conversione in legge del Decreto Legge n. 187/2010: Legge n. 217 del 17 dicembre 2010).

La ditta Oslo Italia Srl si obbliga al rispetto di quanto previsto dalla legge n. 136 del 13 agosto 2010 e ss.mm.ii.

Clausola risolutiva espressa

Le parti convengono espressamente che l'erogazione della fornitura si risolve in tutti i casi d'inadempimento agli obblighi di tracciabilità finanziaria, in tutti i casi in cui le transazioni vengono eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste Italiane S.p.A.

La ditta Oslo Italia S.r.l., a pena di nullità assoluta dell'erogazione della fornitura, si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 136 del 13.08.2010.

Annotazione di spesa

L'onere derivante dal presente affidamento diretto pari a € €100.040 (iva 22% inclusa) sarà finanziato nell'ambito della previsione del bilancio 2022 di competenza, come da annotazione dell'Area Economico-Finanziaria, contraddistinta dal **CIG: 934099943A**.

Annotazione interna per gli uffici: 71210016

Contratto CSIA22 – n.58 – Ordine SIA22 – n. 69 (con riferimento alla prima linea)

- € 50.020,00 - iva inclusa: Co.Ge 510.010.00010 – BDG Uscita n. 282/2022
- € 50.020,00 - iva inclusa: Co.Ge 510.010.00010 – BDG Uscita n. /2023

Ulteriori condizioni ed informazioni

Per quanto non risulta contemplato nella lettera invito a presentare offerta e relativi allegati, si fa rinvio alle leggi ed ai regolamenti in vigore ed alle norme del Codice Civile, anche ai fini della disciplina applicabile nella fase di esecuzione del contratto (con particolare riferimento all'art. 1453 e seguenti).

Distinti saluti.

**Il Direttore del Dipartimento
Tecnico-Amministrativo**
(Dott.ssa Rossana Coladonato)

**Il Dirigente Responsabile Dell'Area
Alberghiero-Economale e Provveditorato**
(Dott. Ugo Ammannati)

Firma per accettazione

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 del codice civile, l'Appaltatore dichiara espressamente di conoscere ed approvare tutte le disposizioni del presente Affidamento, cosicché con la sottoscrizione in modalità elettronica del presente atto devono intendersi specificamente approvate tutte le condizioni che stabiliscono, in favore dell'Amministrazione, limitazioni di responsabilità, facoltà di recedere dal contratto o di sospendere l'esecuzione, ovvero sanciscono a carico dell'altro contraente decadenze, limitazioni alla facoltà di opporre eccezioni o restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti coi terzi.

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i. e norme collegate

www.iltrivulzio.it

ASP IMMeS e PAT

Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1

E-mail ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it

PEC ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it

Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966





SISTEMI INFORMATIVI PER LA SANITÀ
Sede Legale: Via Ragazzi del '99, 38123 Trento (TN)
Sede Operativa: Via dei Crollalanza, 5 20143 Milano
(MI)Tel. +39 02-833.016
Fax. +39 02-700.58.639
<http://www.oslo.it>

Spett.le
IMMES e PAT

Alla c.a.
Dr.ssa Miglioranza

Milano, 04/02/2022

OGGETTO: Offerta economica per il servizio di Manutenzione ed Assistenza biennale dal01/01/2022 al 31/12/2023.

1 Premessa

Con la presente siamo lieti di sottoporVi la nostra migliore offerta per il servizio di Manutenzione ed Assistenza del software in uso presso la Vostra azienda per il periodo dal 01/01/2022 al 31/12/2023.

Si riporta nell'allegato "CONTRATTO ASSISTENZA OSLO ITALIA" il dettaglio delle attività del servizio in oggetto.

2 Offerta economica

Descrizione	Anno 2022	Anno 2023
Manutenzione e assistenza per Sistema controllo di gestione	30.000	30.000
Manutenzione e assistenza per Sistema di DQM per 28/san	5.000	5.000
Manutenzione e assistenza Progetto Autocontrolli	6.000	6.000
Totale	41.000	41.000

Si comunica che dall'anno corrente Oslo Italia ha anche la possibilità di fornire l'applicativo GROUPER. Per maggiori informazioni si prega di contattare Oslo Italia all'indirizzo "info@oslo.it".

Condizioni di fornitura

- IVA: 22% a Vs. carico
- Validità offerta: 30 gg
- Fatturazione: trimestrale posticipata
- Pagamento: Bonifico Bancario 90 gg data fattura
- Esclusioni: Qualora non esplicitamente citati, sono esclusi interventi di manutenzione e assistenza su HW e Sw di base, compreso il motore RDBMS
- Eventuali costi di terze parti per integrazioni o attività non sono compresi nella presente offerta
- Garanzia di connessione VPN preferibilmente site to site o comunque almeno 3 connessioni contemporanee client to site
- Accesso di almeno 2 sessioni RDP o SSH per attività di amministrazione e manutenzione all'Application Server e al Database Server
- Possibilità di accedere come DBA all'istanza Oracle su cui risiede l'architettura OSLO
- Garanzia di accesso http al server OSLO per il download degli aggiornamenti
- Disponibilità da parte del cliente delle credenziali di accesso ai sistemi terzi integrati
- Diritti di amministrazione sull'Application Server

OSLO Italia srl
Il Legale Rappresentante
Giovanni Bianchi





SISTEMI INFORMATIVI PER LA SANITÀ

Sede Legale: Via Ragazzi del '99, 38123 Trento (TN)

Sede Operativa: Via dei Crollalanza, 5 20143 Milano (MI)

Tel. +39 02-833.016

Fax. +39 02-700.58.639

<http://www.OSLO.it>

ALLEGATO A – TERMINI e CONDIZIONI GENERALI del CONTRATTO di ASSISTENZA e MANUTENZIONE

Sommario

1.1	SCOPO E NATURA DEL CONTRATTO	2
1.2	DURATA DEL CONTRATTO	2
1.3	OGGETTO DEL CONTRATTO.....	2
1.3.1	<i>Manutenzione</i>	3
1.3.2	<i>Assistenza</i>	4
1.4	MODALITA' CONTRATTUALE.....	6
1.5	LIMITAZIONI, MODIFICHE O ESTENSIONI DEL CONTRATTO	6
1.6	CONDIZIONI DI FORNITURA.....	7
1.7	ACCESSO AL SISTEMA DI ELABORAZIONE	7
1.8	DISPOSIZIONI GENERALI.....	8
1.9	RISERVATEZZA.....	8
1.10	TRATTAMENTI AI SENSI DELLA LEGGE 679/2016	8
1.11	CLAUSOLA COMPROMISSORIA	9

1.1 SCOPO E NATURA DEL CONTRATTO

Il Contratto ha lo scopo di garantire al cliente interventi ed assistenza da parte di personale qualificato, con l'obiettivo di curarne la soddisfazione e il raggiungimento degli obiettivi che hanno motivato l'acquisto del software, nonché di conservare in efficienza i programmi applicativi ceduti in licenza, descritti nel contratto, nei termini e con le modalità più avanti descritte.

Data la particolare natura e gli scopi di un sistema direzionale (la complessità delle problematiche, l'operatività quotidiana, le aspettative, la necessità di flessibilità e tempestività, gli utenti e i destinatari/richiedenti dell'informazione, il continuo modificarsi e approfondirsi dei fabbisogni informativi), OSLO ITALIA propone una tipologia e modalità di manutenzione e assistenza ovviamente più articolata rispetto ai normali applicativi gestionali.

Per OSLO ITALIA i servizi di manutenzione e assistenza post-collaudato sono un elemento caratterizzante del proprio core business. La contrattualistica standard di OSLO ITALIA prevede infatti l'erogazione sia dell'assistenza sia della manutenzione in **modalità "a corpo" e "tutto compreso"**.

Tale approccio nasce dalla convinzione che i sistemi direzionali siano, per loro natura e destinazione, strumenti molto soggetti a volubilità di utilizzo, finalità e utenza.

Il servizio viene erogato da team di "Servizi Post-Collaudato" OSLO ITALIA, coordinato da un responsabile di decennale esperienza. Le richieste vengono prese in carico e monitorate direttamente dal responsabile. Questa scelta si è dimostrata molto efficace in quanto gli utenti che necessitano di assistenza trovano da subito un riferimento esperto sia nei contenuti, sia nelle soluzioni, nonché nella valutazione delle priorità, urgenze e migliori modalità di assistenza. Il responsabile dell'assistenza decide quindi se attivare:

- l'help desk o lo specialista che ha seguito il cliente in fase iniziale per quanto attiene l'assistenza
- il gruppo di sviluppo per quanto attiene la manutenzione del software.

Tutto il processo di assistenza viene gestito da un **sistema di ticketing** interno che consente di monitorare l'item di assistenza dall'apertura alla chiusura.

Questa metodologia consente di attivare le risposte e le risorse più adatte per ogni tipo di problematica da affrontare, garantendo anche la tracciabilità e le responsabilità.

La manutenzione del software viene gestita e pianificata attraverso l'ambiente ANT, già utilizzato per la mappatura dei processi di sviluppo e versioning. Le attività di patching così gestite, coprono

- sia il fixing di eventuali malfunzionamenti (manutenzione ordinaria)
- sia il rilascio delle evoluzioni del sistema (manutenzione adattiva)

Le attività di manutenzione ed eventuali fermi del sistema che ne derivano vengono sempre concordati col capo progetto, sia nei tempi che nei contenuti.

1.2 DURATA DEL CONTRATTO

Il Contratto ha una durata minima di 12 (dodici) mesi. Le date di Decorrenza e Scadenza sono riportate nell'offerta economica. Previo accordo tra le parti, e comunque riportato nel contratto-offerta, il Contratto può avere una diversa durata.

Il rinnovo del Contratto avviene sulla base di nuove condizioni concordate tra le parti.

OSLO ITALIA SrL si farà carico di inviare, con un certo anticipo sulla data di scadenza, una nuova proposta.

1.3 OGGETTO DEL CONTRATTO

In questo senso OSLO ITALIA ha organizzato il servizio di manutenzione e assistenza in modo molto articolato, distinguendo tra:

- manutenzione (al software)
 - manutenzione ordinaria
 - manutenzione adattiva
- assistenza (alle persone)
 - help desk
 - assistenza da remoto
 - assistenza on site

1.3.1 Manutenzione

Il servizio di manutenzione è relativo al **software OSLO ITALIA comprensivo delle eventuali tecnologie embeddate** e copre non solo la normale manutenzione ordinaria, ma anche la manutenzione adattiva. Tale scelta deriva dal fatto che un sistema di Datawarehouse e Business Intelligence deve prevedere con tempestività non solo interventi legati alle normative, ma anche alla struttura e all'utilizzo del software integrati e degli output prodotti. Il canone adattivo, consente di forfettizzare tutti gli interventi sui deliverables prodotti (ETL, Report, Regole di Dataquality e produzione flussi...) in modo tempestivo e senza ulteriori oneri.

Tale canone non comprende interventi di assistenza o consulenza alle persone.

Tale canone non comprende, più in generale, la copertura di attività routinarie a carico del cliente nel normale utilizzo del software fornito (caricamento dati, definizione e creazione di nuovo reporting o indicatori, aggiornamento e distribuzione dei report, configurazione logiche di ribaltamento o budget...).

Per garantire un buon livello di performance in funzione dell'aumento dei volumi dei dati, derivante sia dalla stratificazione degli anni, sia dall'eventuale aumento del numero di integrazioni, ovvero per garantire l'attivazione di funzionalità aggiuntive derivante dal rilascio di nuove versioni coperte dal canone di manutenzione ordinaria, potrebbero essere richiesti adeguamenti delle risorse server non previsti in fase di fornitura e di volta in volta proposti dal "Servizio Post-Collaudato" OSLO ITALIA. Per garantire le giuste performance ai moduli che embeddano componenti QlikView, si richiede altresì l'utilizzo di PC client moderni (OS 64bit / >=8GB RAM /CPU recente) per gli utenti amministratori.

Gli adeguamenti delle risorse, anche qualora non esplicitamente richiesti in fase di vendita, sono correlati al presente contratto di manutenzione, in quanto derivanti da eventi legati alla manutenzione del sistema stesso.

Il rilascio delle componenti di maggior compliance GDPR prevede l'attivazione di opzioni specifiche del RDBMS Oracle o l'utilizzo del RDBMS Oracle embeddato nel software OSLO ITALIA.

1.3.1.1 Manutenzione Ordinaria

Il canone di manutenzione **Ordinaria** prevede l'erogazione di attività necessaria a garantire il corretto funzionamento delle procedure applicative, ed in particolare:

- rimozione di eventuali malfunzionamenti delle procedure applicative segnalati dall'Utente e verificatisi nell'ambito del corretto utilizzo dei programmi ceduti in licenza d'uso;
- azioni preventive atte ad evitare che tali malfunzionamenti abbiano a verificarsi;
- distribuzione delle nuove revisioni dei programmi applicativi, limitatamente ai prodotti ceduti in licenza, resesi necessarie a seguito dell'aggiornamento del software di base e/o della rimozione di eventuali malfunzionamenti. (solo in caso di immediata attivazione contrattuale alla scadenza della garanzia o per rinnovo dall'anno precedente).

1.3.1.2 Manutenzione Adattiva

La manutenzione adattiva comprende l'**adeguamento del codice sorgente dei singoli deliverables software** alle variazioni normative, la variazione del formato del tracciato record o della struttura db per le fonti di alimentazione indicate e le modifiche che il cliente dovesse apportare ai propri tracciati di

alimentazione in input o ai tracciati regionali/ministeriali prodotti in output, sia in termini di mappatura, sia di transcodifica/trasformazione, sia di regole di sincronizzazione.

Per deliverable software si intende: ogni ETL fornito e collaudato, ogni ETR fornito e installato, pacchetti di controlli e correzioni (sia normativi che personalizzati), configurazioni base per la produzione di debiti normativi (es. modello LA), anagrafi istituzionali rilasciate da OSLO ITALIA, eventuali pacchetti di indicatori forniti da OSLO ITALIA (PNE, Esiti...).

Tale canone non comprende la copertura di integrazione sia in input (ETL) che in output (ETR) di nuovi tracciati o di nuovi gestionali non previsti dalla fornitura. Per nuovo gestionale si intende la sostituzione da parte dello stesso fornitore o di altro fornitore dell'applicativo già integrato; non si intende, invece il cambio di release o di utilizzo dell'applicativo già integrato.

L'erogazione della manutenzione adattiva rispetto a integrazioni con database (o comunque fonti dati) di terze parti è subordinata alla disponibilità da parte del cliente di:

- accesso alla fonte dati con i permessi necessari (a livello O.S. e DB)
- documentazione aggiornata sullo schema-dati o sui nuovi tracciati
- conoscenza delle logiche applicative e del loro impatto sullo schema-dati

In merito alle integrazioni con terze parti, ciò presuppone che la terza parte fornisca know how ed assistenza sulla conoscenza della propria base dati e applicativo, oppure fornisca un tracciato secondo indicazioni da noi fornite.

Eventuali costi, che la terza parte dovesse esplicitare, di integrazione o manutenzione della stessa sono a carico del cliente. In tal senso consigliamo di includere tali aspetti nel contratto di manutenzione con il fornitore terzo.

1.3.2 Assistenza

L'Assistenza è **rivolta al personale utilizzatore** del software fornito e viene erogata secondo le modalità di seguito illustrate, in funzione della tempestività, economicità ed efficacia degli interventi stessi. In base agli elementi raccolti, il "Servizio Post-Collaudato" di OSLO ITALIA stabilisce a proprio giudizio se la soluzione al problema denunciato può essere ottenuta tramite la trasmissione telefonica di istruzioni al personale preposto all'utilizzo del sistema e delle procedure, oppure tramite collegamento diretto al sistema di elaborazione, ove predisposto un collegamento via modem, oppure –se previsto- tramite un intervento da effettuarsi in loco.

L'Assistenza non comporta modifiche sul software o sui singoli deliverables.

Tale canone non comprende, più in generale, la copertura di attività routinarie a carico del cliente nel normale utilizzo del software fornito (caricamento dati, definizione e creazione di nuovo reporting o indicatori, aggiornamento e distribuzione dei report, configurazione logiche di ribaltamento o budget...).

Le richieste di assistenza potranno pervenire attraverso le seguenti modalità:

- tramite apertura di un **ticket** sul sistema ZenDesk
- tramite **e-mail** (assistenza@OSLO.it, dq@OSLO.it, assistenza_pd@OSLO.it), con generazione automatica del ticket sul sistema ZenDesk
- accoglimento **telefonico** delle chiamate durante orario di ufficio al numero 02-833016, digitando l'area di interesse. Qualora le linee risultino occupate sarà possibile lasciare un messaggio in **segreteria telefonica**, con generazione automatica del ticket sul sistema ZenDesk. L'orario di ricevimento è dalle 9:00 alle 18:30, se non diversamente ed esplicitamente citato nell'offerta.
- tramite **fax** al numero 02-70058639

Il responsabile del team "Servizi Post-Collaudato", darà segnalazione della presa in carico della richiesta entro le 4 ore lavorative consecutive, concordando successivamente con il cliente priorità, tempi e modalità di intervento, se non diversamente specificato dal contratto/offerta o da specifici SLA di fornitura.

I tempi di intervento sono garantiti non prima delle 8 ore lavorative successive ai tempi concordati.

1.3.2.1 Servizio di Help-Desk

Si prevede un servizio di Help-Desk in grado di supportare il Cliente durante le ore d'ufficio:

- presa in carico del problema.
- verifica delle segnalazioni di errore del sistema e discernimento delle relative competenze hardware, software di base, procedure applicative
- somministrazione telefonica di informazioni, suggerimenti e azioni da effettuare sul sistema, atte alla soluzione del problema.

Eventuali collegamenti telematici al sistema cliente non rientrano sotto la voce Help Desk, ma sotto la voce Manutenzione Ordinaria, Adattiva o Servizio di supporto da remoto o on site, a seconda dei casi.

Il servizio di help desk non prevede di per sè l'erogazione di altre attività di formazione, nè ex-nova nè integrativa nè quanto specificato dai successivi punti del contratto.

1.3.2.2 Servizio di supporto da remoto

Si prevede un supporto telefonico per i seguenti argomenti:

- superamento di eventuali anomalie del sistema che, pur non derivanti da errori delle procedure applicative fornite, possano compromettere la continuità del servizio;
- suggerimenti ed indicazioni per il corretto utilizzo delle procedure applicative;
- formazione su aggiornamenti e nuovi rilasci
- razionalizzazione dei flussi provenienti dalle fonti dati già analizzate
- verifica di eventuali non-quadrature nei dati risultanti, qualora non sia presente un evidente malfunzionamento del sistema fornito
- affiancamento nell'uso dell'applicativo e delle sue funzionalità per esigenze ex-nova
- valutazione degli impatti, sulle analisi già svolte o da svolgere, di eventuali cambiamenti normativi
- consulenza operativa nella definizione di nuove strutture di reporting e di analisi a fronte dell'insorgere di nuovi fabbisogni informativi
- ottimizzazione e miglioramento dell'approccio informatico alle diverse analisi, con reingegnerizzazione di report e analisi già svolte dal cliente.
- ripresa di concetti di formazione on-the-job per le funzionalità attivate e già oggetto di formazione in aula o on-the-job
- affiancamento nella definizione di nuovi criteri di analisi o interrogazioni
- affiancamento nella definizione di nuove regole di business (ribaltamenti, riclassificazioni, indicatori, variabili)
- affiancamento nella definizione di nuove procedure di alimentazione (ETL), qualora effettuati dal cliente
- (solo per R3) costruzione di nuovi cubi e report dinamici e statici

L'attività di assistenza specialistica potrà essere erogata attraverso:

- **Assistenza telefonica:** trasmissione di istruzioni verbali al fine di guidare il personale utente alla soluzione del problema denunciato; l'intervento si conclude solo dopo verifica telefonica che le istruzioni fornite abbiano consentito la soluzione del problema.
- **Tele-assistenza:** collegamento diretto dalla sede di OSLO ITALIA SrL al sistema di elaborazione dell'utente, in modo tale da consentire al tecnico di operare sul sistema stesso.

1.3.2.3 Assistenza specialistica on-site

L'assistenza specialistica copre, per i contenuti, gli stessi aspetti del punto "assistenza da remoto" con presenza fisica presso il cliente.

Qualora attivato, la presenza fisica sarà comunque subordinata a valutazione e pianificazione da parte di OSLO ITALIA.

1.4 MODALITA' CONTRATTUALE

Le modalità di erogazione dei servizi oggetto del presente allegato possono essere "a consumo" o "a canone", come disciplinato dal contratto/offerta, cui questo documento è allegato, fatto salvo il servizio di Manutenzione ordinaria, che è erogabile solo ed esclusivamente nella modalità "a canone".

Nella modalità **a corpo** è prevista l'erogazione di un servizio di assistenza che copre tutti gli aspetti sopra definiti, indipendentemente dal numero di chiamate, dalla loro durata e dalla complessità dell'intervento.

Tale servizio viene coperto da un canone annuo onnicomprensivo e "full risk". Parametri per la valutazione del canone possono essere individuati nel numero di utenti, nel loro livello di autonomia, nella complessità delle attività svolte, nella distanza chilometrica...

OSLO ITALIA ogni anno provvederà, in accordo con il cliente, a correggere, integrare ed eliminare alcuni aspetti coperti dall'assistenza, in base al grado di autonomia raggiunto. Tale modifica comporterà anche un relativo adeguamento del canone.

Nella modalità **a consumo** è prevista l'erogazione di giornate che verranno di volta in volta quotate e/o rendicontate, ordinate e pianificate.

In questo caso verrà effettuata una quotazione a giornata, comprensiva di spese di trasporto e eventuale alloggio, ovvero in forma di pacchetti di giornate prepagate o preordinate, secondo eventuali prezziari a pacchetto.

Assistenza al Sabato: tale servizio è fornito solo se esplicitamente riportato nel Contratto cui il presente documento è allegato.

1.5 LIMITAZIONI, MODIFICHE O ESTENSIONI DEL CONTRATTO

Le seguenti tematiche sono normalmente **escluse** dal normale servizio di assistenza e dalle manutenzioni, **salva esplicita dichiarazione nel presente contratto o in altri**.

- attività di assistenza e/o manutenzione ordinaria e straordinaria del software di base (es. Sistema Operativo UNIX / Windows 2002 server) nonché della base dati (es. Data Base Relazionale Oracle) incluse le operazioni di backup, recovery, riorganizzazione fisica e logica dei dati, attività di monitoraggio, tuning e parametrizzazione (fatte salve le attività previste fino alla fase di collaudo)
- particolari attività di carattere straordinario che vanno oltre la definizione di assistenza sopra indicata (es. fault delle macchine, backup and recovery dei dati)
- formazione a nuovo personale
- sostituzione di attività ordinarie e routinarie svolte dai vostri operatori –post avviamento del sistema- quali alimentazione dei dati, esecuzione di reporting, verifica routinaria della qualità del dato
- Il canone di manutenzione adattiva non copre modifiche ai sorgenti dell'applicativo e conseguente struttura del data base.
- Una versione del programma che risulti differente dalla versione licenziata per più del 33 % del codice non sarà inclusa nella Manutenzione oggetto del presente contratto
- Esclusioni: Qualora non esplicitamente citati, sono esclusi interventi di manutenzione e assistenza su HW e Sw di base, compreso il motore RDBMS
- Eventuali costi di terze parti per integrazioni o attività non sono compresi nella presente offerta

Qualora, a fronte di variazioni intervenute nell'uso dei software applicativi, quali:

- uso dei software applicativi installati su altri elaboratori;

- variazione alla piattaforma tecnologica (software di base);
- ampliamento del numero di utenti, laddove non illimitato;
- aggiunta di ulteriori moduli ai software esistenti

fosse necessario procedere ad una revisione del contratto, lo stesso verrà riformulato adeguando alla nuova situazione, in particolare per quanto riguarda le “Condizioni economiche e le modalità di fatturazione”

1.6 CONDIZIONI DI FORNITURA

- Il canone annuale dà diritto ai servizi elencati al punto 3. Prestazioni del presente Contratto.
- Le tariffe stabilite nel Contratto non sono soggette a variazioni per la durata del Contratto
- Eventuali modifiche alla fornitura iniziale comporteranno il relativo aumento del canone di Manutenzione e Assistenza.
- Le tariffe indicate nel contratto non prevedono lavoro straordinario oltre il normale orario, né lavoro notturno o festivo. Qualora particolari esigenze lo richiedessero, per tali prestazioni dovranno essere concordate modalità e tariffe specifiche.
- Tutti gli addebiti sono al netto delle imposte statali o locali e dell'IVA, se dovuta.
- Il Contraente si dichiara inoltre consenziente a corrispondere gli interessi di mora per ritardato pagamento, calcolati secondo il tasso legale.
- In assenza della linea telefonica i tempi di intervento sopra riportati non potranno essere garantiti
- Considerata la particolare natura assicurativa del Contratto, nessun documento accompagnatorio (come ad esempio i rapporti di lavoro) sarà richiesto dal Contraente per il processo e la liquidazione della fattura. I rapporti di lavoro relativi agli interventi svolti saranno consegnati all'Utente al momento dell'intervento stesso e potranno essere richiesti in copia, in qualsiasi momento, dall'Amministrazione, senza che tuttavia ciò costituisca prerequisite indispensabile al pagamento delle fatture.
- Eventuali trasferte presso il cliente sono forfettariamente incluse nel canone del servizio di assistenza post- collaudo, solo qualora venga attivata la modalità “a corpo”
- Validità offerta: 30 gg
- Fatturazione: per i canoni annuali, la fatturazione è annuale anticipata; per le attività a consumo, la fatturazione è mensile posticipata in funzione delle attività effettivamente svolte nel mese.
- Pagamento: Bonifico Bancario 90 gg data fattura
- Clausola risolutiva espressa: Ai sensi dell'art. 3.8 della sopra citata legge (L. 136/2010) il contratto si risolverà di diritto nel caso in cui le transazioni economiche previste per la fornitura in oggetto non siano state eseguite mediante bonifico bancario.
- Rinvio a norme di legge: Per quanto non espressamente regolato, si rinvia al Codice Civile ed alle altre disposizioni normative vigenti in materia di contratti pubblici (rif. D.Lgs. n. 163/2006 s.m.i.)

1.7 ACCESSO AL SISTEMA DI ELABORAZIONE

Il personale autorizzato da OSLO ITALIA SrL a fornire i servizi di cui al presente Contratto, previo accordo con il **Contraente**, avrà pieno e libero accesso al sistema di elaborazione, senza onere alcuno per OSLO ITALIA SrL.

E' prerequisite obbligatorio per usufruire dei servizi proposti nel presente Contratto l'attivazione di un accesso remoto tramite Internet (con tecnologia VPN o altro di pari caratteristiche) che consentano collegamenti stabili e senza interruzioni di connessioni con client RDP, VNC e SSH. É altresì richiesta la possibilità di accedere dai server in gestione all'indirizzo <http://ftp.OSLO.it> e/o <ftp://ftp.OSLO.it>. Qualora sia prevista anche una gestione sistemistica dei server, è necessario potersi collegare dai server gestiti ai siti di supporto per l'aggiornamento dei software di sistema e/o applicativi ivi installati.

Piu in generale, dovrà essere garantita la modalità di collegamento già operativa sui clienti su cui il contratto è già attivo.

1.8 DISPOSIZIONI GENERALI

- Il presente accordo è regolato dalle Leggi Italiane.
- OSLO ITALIA Srl non sarà responsabile degli eventuali danni subiti dal Contraente, compresi a puro titolo esemplificativo la perdita di dati o informazioni, in qualunque modo cagionati per effetto dell'esecuzione delle prestazioni di cui al presente Contratto, eccetto in caso di dolo o colpa grave dei suoi dipendenti o di terzi del cui operato debba rispondere in forza di Legge o di Contratto, fermo restando che la responsabilità di OSLO ITALIA Srl per danni non potrà eccedere il massimale pari ad un canone annuo di manutenzione. In nessun caso ivi compresa la disdetta da parte del fornitore, quest'ultimo sarà obbligato a consegnare al cliente copia in codice sorgente delle versioni dei prodotti originarie o predisposte dal fornitore medesimo durante il periodo di durata del presente contratto.
- Sarà cura del Contraente conservare con scrupolo le copie delle anagrafi base e del software ceduto in licenza d'uso e consegnato al momento dell'installazione; in assenza di tali copie e qualora sia necessario ripristinare le stesse a causa di crash e/o malfunzionamenti, OSLO ITALIA Srl non potrà garantire il rispetto dei tempi di intervento stabiliti nel presente Contratto.
- Sarà cura del Contraente premunirsi da eventuali perdite di dati effettuando costantemente le relative copie di salvataggio, così come previsto dalle procedure operative; qualora sia necessario ripristinare il sistema a causa di crash e/o malfunzionamenti, fatto salvo quanto detto al punto c), i dati saranno allineati all'ultima copia esistente; in assenza di copie funzionanti, non sarà ovviamente possibile ripristinare alcun dato, senza che questo sia in alcun modo imputabile ad OSLO ITALIA Srl.
- Il presente Contratto è da ritenersi valido a tutti gli effetti solo se regolarmente controfirmato da entrambe le parti.
- I termini e le condizioni riportate in un Ordine di Acquisto o di altro documento fatto pervenire dal Contraente in relazione al presente Contratto, non possono in alcun modo modificare o sostituire clausole del presente Contratto.
- Qualsiasi modifica o aggiunta di uno qualsiasi dei termini e delle condizioni descritte nel presente Contratto, deve considerarsi nulla se non espressa per iscritto e sottoscritta da entrambe le parti, con la specifica indicazione della (o delle) clausola (le) da modificare o da sostituire.
- OSLO ITALIA Srl si riserva di affidare in tutto od in parte le prestazioni di cui al presente Contratto a ditte specializzate ed autorizzate, interne e/o esterne alla propria organizzazione, che a suo insindacabile giudizio possiedono la competenza e le risorse necessarie. Il Contraente autorizza sin d'ora il subappalto ai sensi dell'art. 1656 C.C..
- Per eventuali ritardi nella consegna o negli interventi, non imputabili a oggettive condizioni di pianificazione tra le Parti, potrà essere addebitata una penalità in misura fissa del due per mille del valore aggiudicato.

1.9 RISERVATEZZA

Il **Contraente** riconosce ed accetta che i software applicativo e la relativa documentazione costituiscono materiale riservato e sono coperti da segreto industriale.

In particolare il **Contraente** adotterà tutte le necessarie misure affinché nessuna parte dei software e della relativa documentazione sia resa disponibile in qualsiasi forma o altrimenti trasmessa dal **Contraente** a qualsiasi altra persona, azienda od organizzazione, fatto salvo quanto riportato al precedente paragrafo "1. SCOPO DEL CONTRATTO".

Il contraente si impegna a farsi carico di qualsiasi perdita, costo spesa, danno o responsabilità che possa derivare al Fornitore dalla inosservanza della presente clausola di riservatezza da parte del **Contraente**, o di persone del **Contraente**

1.10 TRATTAMENTI AI SENSI DELLA LEGGE 679/2016

Fermo restando quanto già indicato al paragrafo precedente in materia di responsabilità delle basi dati, l'accesso alle medesime, necessario per l'espletamento delle attività contrattuali, potrà essere eseguito solo dopo che il Contraente avrà nominato OSLO ITALIA Srl quale Incaricato al trattamento.

E' a carico del Contraente, nella persona del Titolare o del Responsabile della sicurezza, comunicare a OSLO ITALIA Srl il regolamento ed i limiti di sicurezza da attivare per l'adempimento di quanto richiesto.

OSLO ITALIA Srl inserisce nelle proprie procedure di supporto alla sicurezza la gestione ed il controllo del regolamento espresso dal Contraente limitatamente ai principi oggettivamente applicabili.

1.11 CLAUSOLA COMPROMISSORIA

Le Parti convengono che ogni controversia che dovesse sorgere in ordine alla interpretazione ed esecuzione del presente Contratto sia deferita al giudizio di un Collegio Arbitrale composto da tre membri, i primi due nominati da ciascuna delle Parti, ed il terzo con funzioni di Presidente, nominato dai primi due arbitri; in difetto di accordi, quest'ultimo verrà nominato dal Presidente del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati e Procuratori di Roma.

La Parte che intenda ricorrere all'arbitrato dovrà comunicarlo all'altra Parte, a mezzo di lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, indicando il nominativo del proprio arbitro.

Qualora trascorsi 30 (trenta) giorni di calendario dalla sopra citata raccomandata, l'altra Parte non abbia nominato il proprio arbitro, provvederà il Presidente del Consiglio dell'Ordine degli Avvocati e Procuratori di Milano.

Il Collegio Arbitrale si riunirà in Milano e deciderà secondo diritto e senza formalità di procedura, salvo il rispetto del principio del contraddittorio, nel termine di giorni 30 (trenta) di calendario dalla data di costituzione.

In caso di necessità legata al reperimento di eventuali dati/informazioni ritenute indispensabili per la decisione, le Parti potranno convenire una proroga del suindicato termine non superiore a giorni 30 (trenta) di calendario.

Il Contraente

F.to in qualità di



Per OSLO ITALIA S.r.l.

F.to in qualità di

____ Legale Rappresentante ____