

**Azienda di Servizi alla Persona
ISTITUTI MILANESI MARTINITT E STELLINE
E PIO ALBERGO TRIVULZIO
Via Marostica, 8 – 20146 Milano**

Milano, 20 dicembre 2023

Determinazione dell'Area Alberghiero-Economale e Provveditorato n. AEP/97/2023 del 20/12/2023

AREA PROPONENTE		Area Alberghiero-Economale e Provveditorato	
Il Direttore Esecutivo del Contratto		Il Dirigente Responsabile dell'Area Alberghiero-Economale e Provveditorato (dott. Ugo Ammannati)	Firmato digitalmente
Il Responsabile Unico del Procedimento		Il Dirigente Responsabile dell'Area Economico Finanziaria (dott.ssa Rossana Coladonato)	Firmato digitalmente
Prot. 618/22	Oggetto:	PROSECUZIONE SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE PER GLI APPLICATIVI IN DOTAZIONE ALL'ASP IMMSePAT – anno 2024	

Il Responsabile dell'Area Alberghiero Economale e Provveditorato,

dato atto che:

il 31/12/2023 verranno a scadere i contratti di manutenzione e assistenza delle piattaforme applicative in uso presso l'ASP IMMSeS e PAT di seguito elencati:

Fornitore	Applicativo	Descrizione	Importo 2023 (Iva escl.)	CIG
3M Italia s.r.l.	DRG grouper	Soluzione per del l'assegnazione del DRG	€ 2.000,00	Z7F1CA2C69
APKappa s.r.l.	Hypersic	Gestione del Protocollo Generale	€13.350,00	ZDE3096A84
		Conservazione documentale	€11.220,00	
		WS di integrazione con Pronto Urp	€ 500,00	Z9637C4118
BCS s.r.l.	PRIAMO – CS	Soluzione per la gestione della Customer Satisfaction;	€ 20.794,00	ZF5394A0E9

	PRIAMO – Bed manager	Soluzione per la gestione dei posti letto nei reparti		
	Licenze Firewall Sophos	Licenze Firewall Sophos	€ 33.640,00	Z7E2FC7535
	PDL SISS	Gestione PDL SISS	€ 6.000,00	Z313884413
CG Soluzioni Informatiche s.r.l.	Biblio Win 5	Ricerche bibliografiche su portale del Museo Martinitt	€ 990,00	Z1B394A0FB
DEDALUS s.p.a.	WHR	Software per la gestione del personale	€ 64.937,91	9572121C20
Dilaxia s.p.a.	Utopia	Registro delle attività dei trattamenti ai sensi dell'art. 30 Regolamento Europeo 679/2016	€ 10.300,00	Z64352EA2A
Exprivia Healthcare s.p.a.	eOutPatient	Sistema di gestione del CUP	€ 23.000,00	Z47394A113
	eVisit	Sistema di refertazione ambulatoriale		
	ePrescription	Sistema di prescrizione specialistica e farmacologica		
G7suite s.r.l.	G7suite	Soluzione per la gestione degli interventi manutentivi	€ 3.143,82	Z2E394A133
Giada Progetti s.r.l.	GECO-ISON	Soluzione dedicata alla gestione delle selezioni interne e pubbliche	€ 7.488,00	Z53394A15E
GPI s.p.a.	PAM/Repository e Cruscotto	soluzione per l'esposizione verso la extranet SISS	€ 9.500,00	9572202EF7
OSLO ITALIA S.R.L.	ReportMed	Soluzione per il controllo di gestione	€ 41.000,00	934099943A
	Cruscotto	modulo per l'acquisizione di dati da poter utilizzare per la creazione di indicatori afferenti al CdG	€ 21.900	9342331F6A

Xenia Reply s.p.a.	BAC	Modulo di Anagrafe Centralizzata; Middleware di integrazione BAC e applicativi verticali; Modulo di esposizione agli applicativi verticali di servizi di interrogazione della BAC e dell'Anagrafe Regionale	€ 20.000,00	Z61394A138
Shorr Kan s.r.l.	Canopo	Soluzione per la gestione di Audit	€ 14.562,00	ZEF394A141
Serverplan s.r.l.	-	hosting sito web e certificati ssl	€ 2.730,00	Z1A38B5DF0
Sofos lab s.r.l.	-	gestione domini sito istituzionale	€ 774,70	Z98394A156

atteso che i referenti operativi, delle Aree e Servizi di seguito riportati, hanno espresso parere positivo alla prosecuzione dei rapporti contrattuali come di seguito specificato:

- Dipartimento Socio Sanitario, in data 1° dicembre 2023, per gli applicativi forniti da B.C.S. s.r.l., Exprivia s.p.a.;
- Servizio Tecnico, in data 4 dicembre 2023, per gli applicativi forniti da G7 international;
- Dipartimento Tecnico Amministrativo, in data 1° dicembre 2023, per gli applicativi forniti da GPI s.p.a., OSLO ITALIA S.R.L. e, in data 12 dicembre 2023 per gli applicativi forniti da DEDALUS s.p.a., Giada Progetti s.r.l.;
- Affari Generali e Legali, in data 12 dicembre 2023, per gli applicativi forniti da CG Soluzioni Informatiche s.r.l., Dilaxia s.p.a., APKappa;
- Dipartimento Tecnico Amministrativo e Dipartimento Socio Sanitario, in data 15 dicembre 2023, per l'applicativo fornito da Shorr Kan s.r.l.;

considerato che, le soluzioni fornite dai fornitori di seguito riportati risultano propedeutiche al corretto funzionamento degli applicativi per i quali è stato espresso parere positivo alla prosecuzione dei rapporti contrattuali, in dettaglio:

- 3M Italia s.r.l. sistema, integrato con applicativo ePersonam (FASAS) fornito dalla Società Advenias s.r.l., per comprendere il valore dell'assistenza erogata in termini di case-mix, qualità di outcome e rendicontazione economica;
- Reply s.p.a.: modulo di Anagrafe Centralizzata, middleware di integrazione BAC e applicativi verticali, modulo di esposizione agli applicativi verticali di servizi di interrogazione della BAC e dell'Anagrafe Regionale;
- Serverplan s.r.l.: hosting sito web Istituzione e fornitura dei relativi certificati ssl;
- Sofos lab s.r.l.: gestione domini sito istituzionale;

considerate le variazioni di importi rispetto all'anno precedente, nella tabella di seguito, vengono presentate le principali ragioni associate a tali variazioni, suddivise per applicativo e complete degli importi previsti per il triennio 2022-2023-2024:

Fornitore	Applicativo	Importo 2022 (Iva escl.)	Importo 2023 (Iva escl.)	Importo 2024 (Iva escl.)	Note
3M Italia s.r.l.	DRG grouper	€ 2.000,00	€ 2.000,00	€ 2.100,00	Nessun aumento registrato negli anni precedenti; aumento coerente con adeguamento ISTAT
APKappa s.r.l.	Hypersic: WS di integrazione con Pronto Urp	-	€ 500,00	€ 1.500,00	Nessun aumento previsto; variazione dovuta ad affidamento con validità triennale
DEDALUS s.p.a.	WHR	€ 58.759,45	€ 64.937,91	€ 71.632,58	Aumento dovuto ad aggiustamento relativo all'aumento dell'Inflazione e dei Costi Operativi sostenuti direttamente dal fornitore
Dilaxia s.p.a.	Utopia	€ 10.300,00	€ 10.300,00	€ 12.000,00	Nessun aumento registrato negli anni precedenti; aumento coerente con adeguamento ISTAT
Exprivia Healthcare s.p.a.	eOutPatient	€ 22.000,00	€ 23.000,00	€ 28.500,00	Aumento previsto in considerazione degli interventi evolutivi effettuati negli ultimi anni, che hanno ampliato il perimetro applicativo
	eVisit				
	ePrescription				
G7suite s.r.l.	G7suite	€10.967,53	€10.967,53	€ 11.909,26	Nessun aumento registrato negli anni precedenti; aumento coerente con adeguamento ISTAT
Giada Progetti s.r.l.	GECO-ISON	€ 6.000,00	€ 7.488,00	€ 7.788,00	Nessun aumento nel biennio 22-23: nel 2023 è stato acquistato pacchetto giornate, il restante aumento risulta coerente con adeguamento ISTAT
GPI s.p.a.	PAM/Repository e Cruscotto	€ 8.000,00	€ 9.500,00	€ 10.013,00	Aumento previsto in considerazione dell'incremento della conservazione dei referti generati
Xenia Reply s.p.a.	BAC	€ 16.560,00	€ 20.000,00	€ 22.000,00	Incremento legato ad adeguamento prezzi e dell'andamento del mercato nonché da una maggiore complessità della gestione operativa dovuta agli incrementi dei flussi/volumi di lavoro della piattaforma
Serverplan s.r.l.	-	€ 2.520,00	€ 2.730,00	€ 6.970,00	Nessun aumento previsto: variazione dovuta ad affidamento con validità triennale
Sofos lab s.r.l.	-	-	€ 774,70	€ 890,00	Nessun aumento previsto: variazione dovuta all'emissione ex novo di un certificato TLS

vista la conformità alle esigenze mostrate dai Dipartimenti interessati dei servizi forniti dalle Società sopra citate;

considerata la necessità di garantire continuità dei servizi di assistenza e manutenzione delle piattaforme applicative offerte dalle Società di cui sopra, considerati essenziali per le Strutture dell'ASP IMMeS e PAT;

atteso che, per garantire maggiore efficienza ed efficacia all'espletamento di tale attività, si è provveduto a richiedere il mantenimento dei livelli di servizio e delle relative penali, applicabili nel caso in cui tali livelli garantiti non venissero rispettati;

stabilito che l'efficacia dei contratti in oggetto resta strettamente subordinata alla verifica, in fase di esecuzione del servizio, della conformità dei servizi richiesti e necessari, dell'adeguatezza della fornitura e che quanto eseguito sia risultato conforme alle esigenze, alle normative, al collaudo, alla sicurezza, etc., in caso contrario si procederà a formalizzare la non conformità con richiesta di immediato adeguamento alle stesse, pena il mancato riconoscimento dei corrispettivi dovuti;

dato atto che la formalizzazione degli obblighi contrattuali con le Ditte affidatarie verrà effettuata mediante l'invio di contratto che dovrà essere restituito firmato digitalmente per accettazione;

ritenuto quindi di procedere, alla stipula dei contratti di manutenzione ed assistenza software degli applicativi in dotazione all'ASP IMMeSePAT, mediante affidamento diretto, ai sensi dell'art. 50, comma 1, lett. b) del D.Lgs 36/2023, con le ditte produttrici/fornitrici;

dato atto che sulla base della suddivisione delle materie, la decisione in merito all'oggetto del presente provvedimento rientra tra le competenze dell'Area Alberghiero-Economale e Provveditorato;

ritenuto di procedere secondo quanto sopra specificato;

attestata la legittimità dell'atto e la rispondenza del medesimo alle regole tecnico-amministrative, ai sensi dell'art. 34, comma 2, lettera a), del Regolamento di Organizzazione e Contabilità;

evidenziato che la produzione degli effetti della presente determinazione è subordinata all'apposizione del visto di esecutività da parte del Dipartimento Tecnico-Amministrativo, ai sensi del disposto dell'art. 34, comma 2, lett. c), del Regolamento di Organizzazione e Contabilità;

atteso che con Provvedimento Commissariale n. 5 del 9.10.2023 è stata formalizzata la nomina di Direttore del Dipartimento Tecnico-Amministrativo in capo alla Dott.ssa Rossana Coladonato, Dirigente Responsabile dell'Area Risorse Umane;

richiamata la Deliberazione della Giunta della Regione Lombardia n. 884 dell'8/8/2023 con cui è stato nominato il Prof. Francesco Paolo Tronca, nel ruolo e nelle funzioni di Commissario Straordinario e di Rappresentante Legale dell'Azienda di Servizi alla Persona Istituti Milanesi Martinitt e Stelline e Pio Albergo Trivulzio;

DETERMINA

per le motivazioni tutte citate e circostanziate in premessa di:

1. approvare la prosecuzione dei seguenti rapporti negoziali aventi ad oggetto beni e servizi ICT secondo le condizioni tecnico prestazionali di cui ad affidamenti presupposti ed evidenze in atti, ai sensi dell'art. 50, comma 1, lett. b) del D.Lgs 36/2023 ed alle condizioni meglio specificate nella parte narrativa del presente provvedimento;

Fornitore	Applicativo	Descrizione	Importo 2024 (Iva escl.)	CIG
3M Italia s.r.l.	DRG grouper	Soluzione per l'assegnazione del DRG	€ 2.100,00	ZB63D5C273

APKappa s.r.l.	Hypersic	Gestione del Protocollo Generale	€ 13.350,00	Z053DBCB06
		Conservazione documentale	€ 11.220,00	
		WS di integrazione con Pronto Urp	€ 1.500,00	
BCS s.r.l.	PRIAMO – CS	Soluzione per la gestione della Customer Satisfaction;	€ 40.942,00	A03FD99D5E
	PRIAMO – Bed manager	Soluzione per la gestione dei posti letto nei reparti		
	Licenze Firewall Sophos	Licenze Firewall Sophos		
	PDL SISS	Gestione PDL SISS		
CG Soluzioni Informatiche s.r.l.	Biblio Win 5	Ricerche bibliografiche su portale del Museo Martinitt	€ 990,00	Z343D5C2B5
DEDALUS s.p.a.	WHR	Software per la gestione del personale	€ 71.632,58	A03D062D60
Dilaxia s.p.a.	Utopia	Registro delle attività dei trattamenti ai sensi dell'art. 30 Regolamento Europeo 679/2016	€ 12.000,00	ZB83D5C2FD
Exprivia Healthcare s.p.a.	eOutPatient	Sistema di gestione del CUP	€ 28.500,00	ZBD3D5C456
	eVisit	Sistema di refertazione ambulatoriale		
	ePrescription	Sistema di prescrizione specialistica e farmacologica		
G7suite s.r.l.	G7suite	Soluzione per la gestione degli interventi manutentivi	€ 11.909,26	Z643D5C4DC
Giada Progetti s.r.l.	GECO-ISON	Soluzione dedicata alla gestione delle selezioni interne e pubbliche	€ 7.788,00	Z563D5C502

GPI s.p.a.	PAM/Repository e Cruscotto	soluzione per l'esposizione verso la extranet SISS	€ 10.013,00	ZB53D5C51F
OSLO ITALIA S.R.L.	ReportMed	Soluzione per il controllo di gestione	€ 62.900,00	A033279D9C
	Cruscotto	modulo per l'acquisizione di dati da poter utilizzare per la creazione di indicatori afferenti al CdG		
Xenia Reply s.p.a.	BAC	Modulo di Anagrafe Centralizzata; Middleware di integrazione BAC e applicativi verticali; Modulo di esposizione agli applicativi verticali di servizi di interrogazione della BAC e dell'Anagrafe Regionale	€ 22.000,00	ZDA3D5C54A
Shorr Kan s.r.l.	Canopo	Soluzione per la gestione di Audit	€ 10.000,00	Z923D5C57E
Serverplan s.r.l.	-	hosting sito web e certificati ssl	€ 6.970,00	Z8E3D5C565
Sofos lab s.r.l.	-	gestione domini sito istituzionale	€ 890,00	Z133D5C594

2. di dare atto che l'onere del presente provvedimento, pari a € 302.795,58 (IVA escl.) viene imputato contabilmente ai pertinenti conti di contabilità a cura del Servizio Programmazione Economico Finanziaria, come di seguito specificato:

- Co.Ge. 51001000010
- Budget 282/2024 per un importo di € 369.410,61 (IVA incl.)

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

Atto firmato digitalmente,
ai sensi del D.P.R. n. 445/2000,
del D.Lgs. n. 82/2005 e norme collegate.



Prot. 618/22/UA

CONTRATTO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE PER GLI APPLICATIVI IN DOTAZIONE ALL’ASP IMMSePAT – anno 2024 (CIG A03D062D60).

l’Azienda di Servizi alla Persona Istituti Milanesi Martinitt e Stelline e Pio Albergo Trivulzio, con sede in Milano, via Marostica n.8 C.F/P.I. 04137830966, nella persona del Dirigente Responsabile dell’Area Alberghiero-Economale, Dott. Ugo Ammannati, giusta delega del Commissario Straordinario, Dott. Francesco Paolo Tronca, del 22.09.2023;

E

DEDALUS s.p.a., Via di Collodi 6/c 50141 Firenze, Partita IVA: 05994810488 (di seguito anche Appaltatore).

PREMESSO

- il contratto di assistenza e manutenzione riportante CIG: 9572121C20 del 23/12/2022, con importo € 64.937,91;
- facendo seguito ai precedenti amministrati, con riferimento alle condizioni riportate in offerta DED.OF23006412 del 15/11/2023.

Tra le parti si conviene e si stipula quanto segue:

ART. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

Applicativo	Servizio	Importo
WHR-TOM	Servizio di Manutenzione ed assistenza standard	€ 43.182,18
	Servizi Professionali	€ 16.790,40
DMBS	Servizi di Supporto Sistemistico su DBMS - Remote Database Service	€ 11.660,00
Totale importo (IVA escl.)		€ 71.632,58

ART. 2 – DURATA DEL CONTRATTO

Le parti stabiliscono quale termine di effettivo avvio del servizio il 01 gennaio 2024; lo stesso avrà durata di mesi 12, sino al 31 dicembre 2024.

ART. 3 - COORDINAMENTO OPERATIVO

DEDALUS s.p.a. è responsabile nei confronti della stazione appaltante dell'esatto adempimento delle prestazioni oggetto dell'appalto. È altresì responsabile nei confronti dell'ASP IMMeS e PAT e dei terzi dei danni di qualsiasi natura, materiali o immateriali, diretti ed indiretti, causati a cose o persone, derivanti dall'esecuzione del contratto, anche se causati da propri dipendenti e consulenti, nonché da eventuali subappaltatori durante il proprio operato. È fatto obbligo a DEDALUS s.p.a. di manlevare l'Amministrazione appaltante da richieste di risarcimento dei danni e da eventuali azioni legali promosse da terzi.

ART. 4 - VIGILANZA E CONTROLLI.

DEDALUS s.p.a. sarà tenuta a seguire le disposizioni impartite dai rispettivi Responsabili/Referenti delle singole strutture, al fine di garantire la piena conformità del servizio reso alle specifiche prestazionali in capitolato. Detti responsabili incaricati controlleranno che i lavori previsti dal presente contratto, siano eseguiti nei tempi e nei modi prescritti.

Ogni inadempienza od irregolarità rispetto agli obblighi di contratto sarà contestata tempestivamente alla ditta per iscritto rilevando a seconda della consistenza e/o recidiva ai fini dell'applicazione delle penali.

DEDALUS s.p.a., su richiesta del RUP, dovrà esibire il libro matricola ed il libro paga, nonché copia del listino paga, del modello DM 10 e del modello 01.

I controlli si dovranno riferire agli standard qualitativi e quantitativi sia stabiliti dagli atti di *Lex Specialis oltre* che dichiarati dall'Operatore Economico in sede di presentazione dell'offerta per la partecipazione alla gara d'appalto.

ART. 5 – PROPOSTE AGGIUNTIVE E MIGLIORATIVE ULTERIORI RISPETTO A QUANTO PREVISTO DAL CAPITOLATO SPECIALE

DEDALUS s.p.a. si impegna ad attuare quanto indicato espressamente nell'offerta presentata e sopra citata.

ART. 6 - CONTROLLI

L'ASP IMMeS e PAT si riserva la facoltà di effettuare, nel corso del contratto, tutti i controlli che ritenga necessari per verificare l'esatto adempimento delle prestazioni indicate nel Capitolato.

ART. 7 – QUALIFICAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio in oggetto viene qualificato di "pubblica utilità ed interesse". In caso di scioperi DEDALUS s.p.a., anche attraverso opportuni accordi con le OO.SS., attuerà ogni misura atta a garantire la continuità delle prestazioni

ART. 8 - PENALI

È riconosciuta in capo all'ASP IMMeS e PAT la facoltà di comminare alla ditta DEDALUS s.p.a., in caso di:

- ritardo nell'esecuzione del contratto;
- esecuzione non conforme alle modalità indicate nel contratto.

In caso di non puntuale rispetto delle modalità esecutive del servizio e/o in caso di ritardo nei tempi previsti in offerta, siano essi non imputabili a DEDALUS s.p.a. ovvero a forza maggiore o caso fortuito

o soggetti terzi (es. altre ditte coinvolte nell'integrazione tra più applicativi), l'ASP IMMeSePAT, dopo aver comunicato formale contestazione a DEDALUS s.p.a., la quale ha la facoltà di fornire proprie controdeduzioni entro il termine indicato nell'atto di contestazione medesimo, può comminare le seguenti penali:

- Penale di ritardo, applicabile laddove si verificano ritardi sulla risoluzione di una criticità in relazione alle tempistiche sopra indicate: per ogni giorno lavorativo (o frazione di giorno lavorativo) di ritardo, rispetto ai vincoli temporali indicati nell'offerta, si applicherà una penale pari a 1 per mille dell'importo netto contrattuale;

Le penali previste non potranno superare il 10% (dieci per cento) dell'ammontare netto contrattuale: qualora il valore complessivo delle penali inflitte alla ditta appaltante raggiunga il 10% (dieci per cento) del totale corrispettivo, l'ASP IMMeSePAT ha facoltà, in qualunque tempo, di risolvere di diritto il presente contratto con le modalità nello stesso espresse, oltre il risarcimento di tutti i danni

ART. 9 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI

I pagamenti, accertata la piena regolarità della fornitura, avverranno a 60 gg. dalla data di ricevimento della fattura elettronica, purché non vi siano motivi ostativi, ai sensi del D.Lgs. n. 192/2012.

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 D.P.R. 633/72". Dal 31.03.2015 ha decorrenza l'obbligo 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 www.iltrivulzio.it 4 della fatturazione elettronica. 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.

Il Codice Univoco Ufficio (individuabile anche sul sito www.indicepa.gov.it) per invio delle fatture all'ASP I.M.M. e S. e P.A.T. è il seguente: UF7CN6.

La fattura dovrà essere intestata all'Azienda di Servizi alla Persona Istituti Milanesi Martinitt e Stelline e Pio Albergo Trivulzio (abbreviato ASP I.M.M. e S. e P.A.T.) - Via Marostica, 8 – 20146 Milano- Codice Fiscale e Partita Iva: 04137830966, specificando la struttura presso cui è avvenuta la consegna e riportando dettagliatamente i servizi erogati. La fattura dovrà riportare il seguente codice: CIG A03D062D60

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). DEDALUS s.p.a. si obbliga al rispetto di quanto previsto dalla legge n. 136 del 13 agosto 2010 e s.mm.ii..

ART. 10 - RISOLUZIONE DEL RAPPORTO

In qualsiasi momento l'ASP IMMeS e PAT può chiedere le risoluzioni del contratto avvalendosi della facoltà dell'art. 1671 c.c.

Inoltre, il contratto, ai sensi e per effetti dell'art. 1456 C.C., nonché dell'art. 108 del D.Lgs.50/2016, potrà essere risolto di diritto, a seguito della comunicazione della Stazione Appaltante, trasmessa a mezzo PEC o raccomandata, fatto salvo il risarcimento dei danni subiti dalla Committente, nei seguenti casi

- dopo l'applicazione di 5 (Cinque) penalità net corso della durata del contratto e, comunque, nel caso in cui la summa delle penali abbia superato il 10% dell'importo netto del contratto;

ART. 11 - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

L'ASP IMMeS e PAT e potrà risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. previa comunicazione scritta a DEDALUS s.p.a., da inviarsi mediante raccomandata A/R, nei seguenti casi:

- a) verificarsi (da parte dell'impresa appaltatrice) di 5 inadempienze o gravi negligenze verbalizzate riguardo gli obblighi contrattuali, o nel caso di inadempienze normative, retributive, assicurative verso il personale dipendente;
- b) accertata non veridicità del contenuto delle dichiarazioni presentate dall'Appaltatore;
- c) mancata applicazione del C.C.N.L. di riferimento e inosservanza delle norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali nei confronti del proprio personale;
- d) risultati positivi degli accertamenti antimafia effettuati presso la competente Prefettura;
- e) mancata reintegrazione della cauzione eventualmente escussa nel termine di dieci giorni dalla richiesta da parte dell'Amministrazione;
- f) situazioni di fallimento, di liquidazione, di cessione attività, di concordato preventivo o di qualsiasi altra situazione equivalente a carico dell'Appaltatore, fatti i salvi casi di continuità previsti dalla legge;
- g) in caso di cessione totale o parziale del contratto;
- h) in caso di subappalto non autorizzato;
- i) frode dell'Appaltatore;

In tali casi l'ASP IMMeS e PAT dovrà comunicare, mediante lettera raccomandata e con preavviso di 30 giorni, che intende avvalersi della presente clausola risolutiva espressa ai sensi del citato art. 1456 del Codice civile. Nelle predette circostanze l'ASP IMMeS e PAT sarà tenuta a corrispondere solo il prezzo contrattuale dell'appalto effettivamente espletato fino al giorno della risoluzione, dedotte le eventuali penalità e le spese sostenute nonché gli eventuali danni conseguenti l'inadempimento stesso. Nessun indennizzo o risarcimento è dovuto in caso di risoluzione alla ditta appaltante.

ART. 12 – RECESSO

È facoltà dell'ASP IMMeS e PAT recedere dal contratto di appalto ex art. 1373 del Codice Civile, anche se è già iniziato il servizio. Tale facoltà verrà esercitata per iscritto mediante invio all'azienda DEDALUS s.p.a. di apposita comunicazione a mezzo di raccomandata A.R. o a mezzo PEC, la quale dovrà pervenire almeno un mese prima della data del recesso. In tal caso l'ASP IMMeS e PAT si obbliga a pagare ad DEDALUS s.p.a. unicamente le prestazioni già eseguite o in corso di esecuzione al momento del recesso.

ART. 13 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

È vietata la cessione, anche parziale, del contratto. La cessione si configura anche nel caso in cui il soggetto aggiudicatario venga incorporato in altra azienda, nel caso di cessione d'azienda o di ramo d'azienda e negli altri casi in cui l'aggiudicatario sia oggetto di atti di trasformazione a seguito dei quali perda la propria identità giuridica, fatta salva la facoltà dell'ente di formale autorizzazione al subingresso nei rapporti contrattuali.

È fatto divieto di cessione del credito derivante dal contratto, salvo autorizzazione espressa dell'azienda.

ART. 14 -CESSIONE DEI CREDITI

Si applica quanto previsto dalla vigente normativa, in specie dall'art. 120, comma 12, del D.Lgs. 50/2016, tranne per quanto previsto dal comma 6.

ART. 15 - SPESE, IMPOSTE E TASSE

Le spese di bollo, registrazione ed ogni altra spesa accessoria inerente al contratto sono a completo carico dell'azienda DEDALUS s.p.a..

ART. 16 - TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI DI CUI ALLA L. 136/2010 E SUCCESSIVE MODIFICHE ED INTEGRAZIONI.

DEDALUS s.p.a. si impegna a rispettare tutti gli obblighi inerenti la tracciabilità dei flussi finanziari previsti dall'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i, fornendo alla Stazione Appaltante tutti i dati richiesti dalla legge per garantire il rispetto degli impegni assunti.

In particolare, DEDALUS s.p.a. si obbliga ad utilizzare, per ogni operazione finanziaria connessa al contratto di cui trattasi, uno o più correnti bancari o postali dedicati, anche in via non esclusiva, alle commesse pubbliche di cui all'art. 3 comma 1 e 7, del D.lgs. 136/20210 e ss.mm.ii.

Gli estremi identificativi dei conti utilizzati dovranno essere comunicati all'ASP IMMeS PAT, per iscritto e nei termini prescritti, contestualmente alle generalità e al codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. DEDALUS s.p.a. si obbliga, inoltre, ad utilizzare, per ogni movimento finanziario inerente il contratto, lo strumento del bonifico bancario o postale, indicando in ogni operazione registrata il codice CIG assegnato dall'ASP IMMeS PAT, salva la facoltà di utilizzare strumenti diversi nei casi espressamente esclusi dall'art. 3, comma 3, della Legge 136/2010 e ss.mm.ii.

ART. 17 – CODICE DI COMPORTAMENTO AZIENDALE E PATTO DI INTEGRITÀ MORALE

L'ASP IMMeS e PAT informa la propria attività contrattuale secondo i contenuti di cui al Codice di Comportamento Aziendale adottato con Determinazione del Direttore Generale n. DG/43 del 31.05.2019 reperibile sul sito istituzionale al seguente indirizzo: www.iltrivulzio.it alla sezione amministrazione trasparente altri contenuti-Prevenzione della Corruzione_ Responsabile della Prevenzione della Corruzione, quale dichiarazione di valori, l'insieme dei diritti, dei doveri e delle responsabilità dell'Ente, nei confronti dei portatori di interesse (dipendenti, fornitori, utenti, etc.).

Tutti i fornitori, quali soggetti terzi, sono tenuti nei rapporti con l'ASP IMMeS e PAT ad uniformare la loro condotta ai criteri fondati sugli aspetti etici della gestione dei contratti definiti nel Codice Etico Comportamentale, tenendo presente che la violazione degli stessi comporterà la risoluzione di diritto del rapporto contrattuale in essere, nonché il pieno diritto dell'ASP IMMeS e PAT di chiedere ed ottenere il risarcimento dei danni patiti per la lesione della sua immagine ed onorabilità.

ART. 18 – RINVIO A NORME DI DIRITTO VIGENTI

Per quanto non risulta contemplato nel presente atto e nei suoi allegati fondamentali, si fa rinvio, secondo il vigente sistema di gerarchia delle fonti, al D.Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii., alle leggi ed ai regolamenti in vigore, nonché alle norme del Codice Civile.

ART. 19 - TRATTAMENTO DEI DATI.

In relazione all'esecuzione del Contratto, il Concessionario è tenuto all'osservanza delle previsioni del GDPR e del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i., nonché di tutta la normativa in materia di protezione dei dati personali ed è Responsabile del trattamento dei dati personali ex art. 28 del GDPR nei casi in cui l'esecuzione del Contratto comporti il trattamento di dati personali comuni e particolari da parte dello stesso Contraente per conto del Pio Albergo Trivulzio, con conseguente nomina a Responsabile ai sensi delle previsioni che seguono.

La nomina a Responsabile del trattamento verrà formalizzata in apposito atto successivo alla data di stipula del presente Contratto. Nello stesso atto verranno esplicitati i compiti del Responsabile e le sue responsabilità.

Oltre agli obblighi di legge relativi alla protezione e alla riservatezza dei dati personali, l'Appaltatore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati personali e le informazioni anche di carattere non personale, ivi

comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli o condividerli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione (o trattamento) a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Contratto e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale o per il diverso tempo (anche maggiore) prescritto dalla normativa di riferimento.

DEDALUS s.p.a. procederà al trattamento dei dati attenendosi alle istruzioni impartite da Pio Albergo Trivulzio. In mancanza di istruzioni formali o in caso di istruzioni non chiare o incomplete, DEDALUS s.p.a. dovrà farsi parte diligente richiedendo al Titolare specifiche istruzioni integrative per disciplinare ogni attività di trattamento che intenda o debba eseguire. In mancanza di adeguate specificazioni, l'Appaltatore si impegna, in ogni caso, ad attuare nel trattamento un comportamento rispettoso dei principi di legge, diligente, corretto e rispondente allo stato dell'arte dei requisiti per l'attuazione di sistemi di gestione della sicurezza dell'informazioni.

I dati personali dell'Appaltatore sono conservati per tutta la durata del Contratto e per i successivi dieci anni dalla data della cessazione del rapporto contrattuale.

I dati personali possono essere conservati per un periodo maggiore, qualora se ne ponga la necessità per una legittima finalità, quale la difesa, anche giudiziale, dei diritti di Pio Albergo Trivulzio; in tal caso i dati personali saranno conservati per tutto il tempo necessario al conseguimento di tale finalità.

L'ASP ha nominato il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione di dati reperibile al seguente indirizzo: rpд@pioalbergotrivulzio.legalmail.it

In conformità a quanto previsto dal D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche ed integrazioni (di seguito, il "Codice Privacy"), nonché dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la Direttiva 95/46/CE (di seguito, il "Regolamento"), le Parti si danno atto che tutti i dati personali che verranno scambiati in esecuzione dell'affidamento saranno trattati da ciascuna delle stesse per le sole finalità indicate nel contratto medesimo, nonché per adempiere ad eventuali obblighi di legge, alla normativa comunitaria e/o alle prescrizioni del Garante per la protezione dei dati personali e saranno trattati, con modalità manuali e/o automatizzate, secondo principi di liceità, correttezza, trasparenza, limitazione delle finalità e della conservazione, minimizzazione dei dati, esattezza, integrità e riservatezza, a tal fine adottando adeguate misure di sicurezza e di protezione dei dati, inclusi, se del caso, i dati sensibili, biometrici, genetici o, in ogni caso, idonei a rivelare lo stato di salute del soggetto interessato, così come definiti dal Codice Privacy e dal Regolamento

ART. 20 - FORO COMPETENTE

Il Foro competente per tutte le controversie giudiziali che dovessero insorgere in dipendenza del Capitolato e del conseguente contratto, sarà esclusivamente quello di Milano.

ART. 21 – DOCUMENTI

Formano parte integrante e sostanziale del presente contratto i seguenti documenti allegati:

- 1) Determina prot. n. AEP/97/2023 del 20/12/2023
- 2) Offerta Economica DEDALUS s.p.a.;
- 3) Offerta Tecnica DEDALUS s.p.a.;

Con la sottoscrizione del presente contratto, tali documenti si intendono integralmente dati ed accettati.

Per l'ASP IMMES E PAT

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

**Dirigente Area Alberghiero-Economale e
Provveditorato**
(dott. Ugo Ammannati)

**Per la Ditta DEDALUS
s.p.a.**

Documento firmato digitalmente ai sensi del D.P.R. n. 445/2000, del D. Lgs. n. 82/2005 e norme collegate

Cod. Contratto: DED.OF23006412
Data: 15/11/2023
Versione: a
*Da indicare obbligatoriamente su
delibere e ordini*

Spett.le

Azienda di Servizi alla Persona

Ist. Milanesi Martinitt e Stelline e Pio

Albergo Trivulzio

Via Marostica, 8

20146 Milano (MI)

Alla c.a.

Dott. Davide Barbera

Dott. Mirko Mottin

**OGGETTO: CONTRATTO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE
APPLICATIVO, SERVIZI PROFESSIONALI E INFRASTRUTTURE
ASSERVITE CORRELATE PER IL PERIODO 01.01.2024 – 31.12.2024**

Con la presente DEDALUS ITALIA S.P.A. propone la fornitura dei Servizi di Manutenzione ed Assistenza Tecnica e Servizi Professionali relativi ai prodotti software forniti alla Vs. Azienda. Con riferimento all'organizzazione del servizio, si segnala che Dedalus Italia S.p.A. è azienda certificata:

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

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

Oltre a quanto sopra, Dedalus Italia opera in conformità anche alle seguenti norme internazionali, rispetto alle quali è certificata da enti terzi:

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

Sede Legale:

Via di Collodi 6/c
50141 Firenze

Tel. +39 055 42471

Fax +39 055 451660
reception@dedalus.eu

Capitale sociale:

€ 11.634.062 i.v.
R.E.A. Firenze 591564

Codice fiscale, partita IVA
e registro imprese
05994810488



- ISO 13485 – Dispositivi Medici-Sistema di gestione della qualità-Requisiti per scopi regolatori
- ISO 14001 – Sistema di gestione Ambientale
- SA 8000 – Sistema di gestione per la responsabilità sociale di impresa

Questo documento è articolato nelle seguenti parti:

1. *Servizio di Manutenzione e Assistenza Standard* - contenente gli importi totali dei canoni di manutenzione e assistenza applicabili nel periodo che va dal **1 gennaio 2024** al **31 dicembre 2024**, suddivisi per linea di prodotto software.
2. *Servizi Professionali* - contenente le tariffe applicabili a decorrere dal **1 gennaio 2024** al **31 dicembre 2024** relative alle prestazioni professionali, da concordare e svolgere durante lo stesso anno.
3. *Manutenzione e assistenza dell'Infrastruttura Tecnologica asservita al Sistema Applicativo* - contenente le tariffe applicate a decorrere dal 1° gennaio 2024 per i servizi di supporto delle infrastrutture asservite ai software di cui al precedente punto 1) da concordare ed espletare durante lo stesso anno. A seconda del tipo di attività prestata, le tariffe potranno essere intese a corpo e/o a giornata.
4. *Totale complessivo offerta economica*
5. *Durata del contratto*
6. *Condizioni di fornitura* - contenente le modalità di fatturazione della fatturazione ed i tempi di pagamento.

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

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

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

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



L'elenco dettagliato delle componenti infrastrutturali oggetto di supporto è contenuto nell'allegato:

- A5 "Configurazione delle infrastrutture asservite ai software oggetto del contratto"

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

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

1. SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA STANDARD

Tabella riassuntiva per Linea di prodotto. Gli importi si intendono IVA esclusa e si riferiscono al canone annuale base previsto per l'anno 2024.

A causa dell'andamento macro-economico del mercato degli ultimi anni, evidente nel nostro Paese e non solo, per far fronte alla situazione contingente e per permettere un'ancora più proficua assistenza ai clienti, non ci è stato possibile mantenere i prezzi invariati rispetto allo scorso anno e abbiamo dovuto rivedere il nostro listino relativamente ai Canoni di Manutenzione, alle tariffe delle attività in sede, presso i clienti e di Presidio, incrementandolo di un importo pari al 6,00%.

Linea Prodotto	Descrizione Area Applicativa	Importo per l'anno 2024
WHR	• Gestione Risorse Umane	34.857,01
	• Gestione Addizionali Comunali	2.416,83
	• Modulo TOM	5.558,54
	• Gestione Antincendio	-
	• Modulo Fondo Perseo	349,80
CAM_BASE	TOTALE Canone di manutenzione e assistenza	43.182,18



Caratteristiche Servizio di Assistenza Standard

LINEA PRODOTTO	ORARIO STANDARD DI COPERTURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA PER LINEA DI PRODOTTO	CONTATTI DA UTILIZZARE PER ATTIVARE IL SERVIZIO DI ASSISTENZA
WHR	Da Lun. a Ven. 9:00 - 13:00 e 14:00 - 17:00 (festivi esclusi)	Sede Modena Tel. 059/2909189 - Fax. 059/344899 assistenza.accaerre@dedalus.eu

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

1.1 Tempi di intervento per servizio di assistenza standard

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

DESCRIZIONE	PRIORITY CODE 1 Critical/Critica	PRIORITY CODE 2 High/Grave	PRIORITY CODE 3 Medium/Media	SEVERITY CODE 4 Low/Lieve+formale
Tempo Presa in carico della richiesta di assistenza	2 ore	2 ore	4 ore	4 ore
Tempo massimo entro il quale il problema deve essere risolto (*) o passare a severity code maggiore	16 ore lavorative	24 ore lavorative	40 ore lavorative	Best effort o entro la pianificazione concordata
K.P.I.	92 %	85 %	80 %	80 %

Parametro KPI = Numero di attività concluse entro la pianificazione / N° totale di attività * 100
(*) per la risoluzione potranno essere adottate misure di workaround o circumvention

2. SERVIZI PROFESSIONALI

Tabelle Tariffe professionali in vigore dal 1° gennaio 2024. Gli importi si intendono IVA esclusa.



Attività professionali in sede - c/o ns. sedi	Specialista applicativo
Costo giornaliero attività professionali in sede	699,60
Attività professionali on-site - c/o sede del cliente	Specialista applicativo
Costo accesso giornaliero (spese trasferta comprese)	932,80

Tabella budget preventivo anno 2024. Gli importi si intendono IVA esclusa.

FIGURA PROFESSIONALE	DESCRIZIONE	Q.TÀ	TARIFFA	IMPORTO PER L'ANNO 2024
Specialista Applicativo	Attività professionali in sede	16	699,60	11.193,60
Specialista Applicativo	Attività professionali on-site	6	932,80	5.596,80
TOTALE Servizi Professionali				16.790,40

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

3. MANUTENZIONE E ASSISTENZA DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA ASSERVITA AL SISTEMA APPLICATIVO

3.0 PREMESSA

L'erogazione dei servizi di seguito proposti richiede necessariamente l'allestimento di un sistema di monitoraggio rivolto alle componenti infrastrutturali asservite agli applicativi oggetto della presente offerta. Il sistema proposto, attraverso il campionamento di alcuni parametri del servizio, controlla che le componenti infrastrutturali sopra citate siano sempre attive e raggiungibili, rileva i problemi potenziali delle stesse, fornisce un'analisi delle prestazioni e delle soglie dinamiche per ridurre la probabilità di incidenti e, nel caso di loro manifestazione, consente una rapida visualizzazione degli incidenti.

Il sistema di monitoring si basa su prodotti open source le cui componenti vengono installate presso il committente. Esso notifica alla centrale di assistenza di Dedalus i valori dei parametri di stato dei sistemi rilevati.

Il team di sistemisti Dedalus viene ingaggiato secondo le seguenti modalità:



- A fronte della segnalazione da parte dell'Help Desk (nel seguito HD) di un problema di natura sistemistica, in logica di "escalation", originata dall'apertura di un ticket da parte del Cliente. Il team di sistemisti Dedalus se ne fa carico e procede alla sua gestione e risoluzione ovvero provvede all'indirizzamento per la risoluzione se la problematica non è strettamente legata ai sistemi oggetto del servizio.
- Direttamente dal sistema di monitoraggio proattivo, con possibilità di re-indirizzamento verso i sistemisti dell'Azienda Cliente.
- Con frequenza concordata con il Cliente, il team Dedalus controlla lo "stato di salute" dei sistemi considerati critici. Questa attività è svolta da personale qualificato che, se richiesto, potrà produrre un report riassuntivo delle criticità rilevate ed indicare eventuali azioni correttive.

Tutti i servizi descritti saranno svolti in tele-assistenza senza presenza in loco.

Si specifica che per quanto attiene il sistema di monitoring, Dedalus non garantisce alcun tempo di risoluzione del guasto, ma solo tempi di presa in carico del problema.

È espressamente escluso dal sistema di monitoring tutto quanto concerne componenti HW e SW (SW di clustering, Hypervisor, ecc.), applicandosi detto servizio ai soli sistemi elencati nell'Allegato A5 "Configurazione delle infrastrutture asservite ai software oggetto del contratto" ovunque essi si trovino (on-premise o presso Cloud Service Provider).

Condizione necessaria all'attivazione dei servizi descritti ai punti successivi è l'effettuazione di un assessment iniziale dei sistemi sui quali i servizi medesimi verranno erogati, nonché l'installazione e configurazione di un apposito sistema di monitoraggio.

3.1 Servizi di Supporto Sistemistico su DBMS - Remote Database Service

Oggetto del servizio sarà l'attività sistemistica di monitoraggio del DBMS oltre ad eventuale e conseguente attività di supporto sistemistico, ed in particolare:

- Monitoraggio delle performance dell'istanza DB;
- Storage ed eventuale risoluzione di problemi di allocazione spazi (es. allocazione TBS);
- Allocazione delle risorse dell'istanza ed eventuale risoluzione di problematiche derivanti;
- Valutazione di performance.

Le attività si intendono limitate allo specifico ambito DB in logica infrastrutturale. I DBA Dedalus agiranno in autonomia se in grado di procedere unicamente all'interno del DBMS. Per tutte le problematiche che necessitino di una visibilità superiore (es. configurazione SGA, backup & restore, ecc.), sarà necessaria la collaborazione dei DBA dell'Azienda Cliente i quali hanno accesso all'intera infrastruttura.

Sono escluse tutte le attività di supporto sistemistico sulle componenti sottostanti l'infrastruttura DBMS (es. cluster fisico, HW fisico, ecc.).



OFFERTA ECONOMICA - Servizi di Supporto Sistemistico su DBMS

Importi IVA esclusa

LINEA PRODOTTO	DESCRIZIONE	IMPORTO PER L'ANNO 2024
STM	Servizi di Supporto Sistemistico su DBMS Oracle - Remote Database Service	11.660,00
	TOTALE Servizi di Supporto Sistemistico su DBMS Oracle	11.660,00

La valutazione economica riportata è esclusivamente relativa al supporto sistemistico degli ambienti elencati nell'Allegato A5 "Configurazione delle infrastrutture asservite ai software oggetto del contratto.

SERVIZI MONITORATI PER DBMS

Nelle tabelle seguenti sono indicati i controlli previsti sui sistemi DBMS, nonché quelli previsti sul SO ospitante l'istanza Oracle.

Elenco controlli specifici su istanza DBMS Oracle:

Controllo	Descrizione
AAS	Average Active Sessions
Avg Latency	Latenza media negli ultimi 60 secondi per attese di I/O
FRA (Fast Recovery Area)	Occupazione della FRA in %
Hostname Oracle	Hostname dell'istanza Oracle
Oracle - Max Process percentuale in uso	Controlla la percentuale di processi Oracle in uso rispetto a max process
Oracle Listener	Checks Oracle database server on TCP port 1521 – tempi di risposta in ms
Oracle Switch – Percentuale	Differenza oraria rispetto al giorno prima, numero di switch in percentuale. Calibrato in base alle applicazioni installate ed al trend di utilizzo una volta a regime
Oracle switch giornalieri	Totale degli switch del giorno prima – numero assoluto. Secondo best practise Oracle
Primi 5 segmenti IN	Primi 5 segmenti per grandezza in GB (solo i segmenti inseriti come parametri)



Controllo	Descrizione
Primi 5 segmenti OUT	Primi 5 segmenti per grandezza in GB (esclusi quelli inseriti come parametri)
Oracle TBS	Occupazione Spazio tablespace – in %
Utenti_connessi	Numero utenti connessi
Cursori	Cursori aperti per utente/macchina

Scenari di intervento

Al fine di chiarire il contesto di intervento, si riportano di seguito alcuni scenari che motivano un'escalation al supporto sistemistico offerto da Dedalus.

Esempio 1 - L'applicativo segnala una condizione di errore e gli operatori dell'Azienda Cliente contattano l'HD di I livello dell'Azienda Cliente i quali richiedono l'intervento dell'HD applicativo Dedalus. L'HD Dedalus, dopo opportuna analisi dei LOG, riscontra l'errore del DBMS "ORA-01653: unable to extend ..." e rileva la necessità di un intervento DBA. L'HD Dedalus ingaggia i sistemisti Dedalus che, a seguito di opportuna analisi provvedono ad ampliare il tablespace e risolvere l'anomalia.

Esempio 2 - L'esame dei LOG applicativi evidenzia l'errore del DBMS "ORA-00600: internal error code..." che richiede un intervento DBA. L'HD applicativo Dedalus ingaggia i sistemisti Dedalus che, a seguito di opportuna analisi tramite MOS (My Oracle Support) individuano la necessità di applicazione di una PATCH e quindi ingaggiano i tecnici dell'Azienda Cliente.

4. TOTALE COMPLESSIVO OFFERTA ECONOMICA

Tabella riassuntiva. Gli importi previsti per l'anno 2024 si intendono IVA esclusa.

Rif.	DESCRIZIONE SERVIZIO	IMPORTO PER L'ANNO 2024
1	Servizio di Manutenzione ed assistenza standard	43.182,18
2	Servizi Professionali	16.790,40
3	Servizi di Supporto Sistemistico su DBMS - Remote Database Service	11.660,00
	TOTALE COMPLESSIVO	71.632,58

5. DURATA DEL CONTRATTO

Questo contratto ha durata **annuale**, dal 01/01/2024 al 31/12/2024.



6. CONDIZIONI DI FORNITURA

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

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

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

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

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

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

Riferimento Commerciale	Riferimento Ufficio Vendite
<ul style="list-style-type: none">• Andrea Francesco Nobili• Cell. 392 9967014• E-mail: andrea.nobili@dedalus.eu	<ul style="list-style-type: none">• Francesca Bartolini• Tel. 051 4193979• E-mail: ufficio.vendite@dedalus.eu

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

DEDALUS ITALIA S.P.A.

Gabriele di Giuseppe

(un procuratore)



INFORMATIVA CLIENTE in materia di protezione dei dati personali AI SENSI DELLA NORMATIVA PRIVACY

Il documento "Privacy Policy e Informativa Clienti e Potenziali Clienti resa da Dedalus ai sensi dell'art. 13 GDPR" è consultabile all' indirizzo <https://www.dedalus.com/italy/it/privacy/>.

ELENCO PRODOTTI IN ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Importi IVA esclusa

DED.2827 - ASP I.M.M.E.S. e P.A.T.				
Codice prodotto	Linea prodotto	Descrizione	Canone 2024	Note
Area Tecnica per la gestione del Personale				
WHRN0	WHR	Trattamento Economico del Personale Dipendente	30.209,77	Rif. DED.OF12000986 rev.d del 05/02/2013 (Canone annuo - dopo i 5 anni e sei mesi - pari ad € 25.000,00 da luglio 2018)
WHRTO	WHR	Gestione Tabelle Ministeriali		
WHRPA	WHR	Collegamento Trattam.Econom. A Contabilità prodedeutico al flusso dedicato a contabilità terzi		
WHREA	WHR	Gestione Giuridica del Personale		
WHREX	WHR	Gestione Pianta Organica		
WHREP	WHR	Gestione Pos Organizzative, Incarichi dirigenziali, verifiche		
WHRQB	WHR	Gestione Rilevazione Presenze		
WHRQA	WHR	Gestione Assenze (comprensivo di certificazione Assenze)		
WHRN7	WHR	Gestione 770		
WHRNU	WHR	Gestione pensioni (e calcolo TFR e TFS)		
WHRNW	WHR	Portale visualizzazione cedolino paghe		
WHRQW	WHR	Portale visualizzazione cartellino presenze/assenze		
WHRNAD	WHR	Servizio Acquisiz. e aggiornam. Addiz. Comunali e Regionali		
LUGEN	WHR	Nuovi tracciati ASS1 e ASS2	483,34	In manutenzione dal 01/01/2016. Rif. ns. Offerta DED.OF14002018-2 del 8/07/2014
LUGEN	WHR	Nuovi tracciati con testa media equivalente	604,18	
LUGEN	WHR	Statistica aggiornata	483,34	
LUGEN	WHR	Gestione recupero ore personale dirigente	725,01	In manutenzione dal 01/04/2016. Rif. ns. Offerta DED.14001331-2 del 3/06/2014
LUGEN	WHR	Acquisizione informazioni parcheggio dipendenti	434,99	In manutenzione dal 01/05/2016. Rif. ns. Offerta DED.OF14001397-2 del 03/06/2014
LUGEN	WHR	TOM: Catalogo corsi, utenti, organigramma, classe (gestione discenti) statistiche	5.558,54	In manutenzione dal 01/01/2017 vedi DED.OF15000751-b - ALBTRI.0019WHR01
WHRSEPA	WHR	Licenza Pagamenti Integrati_Flusso per soli dipendenti	362,51	Rif. Ns. Offerta DED.OF16001193/b del 06/09/2016 e Vs. Prot. n. 317/89/PD del 16/09/2016. Licenza installata e collaudata a Dicembre 2016 ed in garanzia per tutto il 2017. Il canone base annuale post-garanzia è stato stabilito pari a € 300,00
WHRQWE	WHR	Licenza Invio Email portale dispositivo	543,82	Rif. Ns. Offerta DED.OF17000489 del 13/07/2017 e Vs. Prot. 317/89/PD del 18/07/2017. Licenza installata e collaudata a Novembre 2017. Il canone base annuale post-garanzia è stato stabilito pari al 15% del valore di listino della licenza pari a € 450,00. Il canone per il periodo dicembre 2018 diventa pari a € 37,50
WHRQW	WHR	e_HRP: Portale rilevazione presenze/assenze dispositivo	1.010,05	Rif. Ns. Offerta DED.OF17000489 del 13/07/2017 e Vs. Prot. 317/89/PD del 18/07/2017. Licenza installata e collaudata a Novembre 2017. Il canone base annuale post-garanzia è stato stabilito pari al 15% del valore di listino della licenza pari a € 835,87. Il canone per il periodo dicembre 2018 diventa pari a € 69,66
WHRQANT	WHR	Gestione Antincendio		Rif. Ns. Offerta DED.OF19004805/a del 17/07/2019. Licenza installata e collaudata a fine novembre 2019
WHRPREVINET	WHR	Modulo Fondo Perseo	349,80	Rif. Ns. Offerta DED.OF21005957 del 06/10/2021. Licenza installata e collaudata a novembre 2021 e fornita con 12 mesi di garanzia. Il canone annuale base post-garanzia è pari ad € 300,00 che per dicembre 2022 diventa € 25,00
IMPORTO TOTALE			43.182,18	

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

1. DEFINIZIONI

Cliente o Cliente Finale: si intende il titolare/sottoscrittore del presente contratto che utilizza l'applicativo tramite l'infrastruttura tecnologica per il tramite degli Utenti finali e del Responsabile di sistema, come di seguito individuati.

Dedalus: si intende la società realizzatrice del Sistema Applicativo e/o erogatrice dei Servizi di assistenza e manutenzione.

Utenti finali: si intendono gli utilizzatori finali del sistema applicativo abilitati dal Cliente all'utilizzo del Sistema Applicativo stesso.

Responsabile di Sistema: si intende la/e persona/e del Cliente indicata e deputata alla gestione del Sistema Applicativo con particolare riguardo alla configurazione, alla gestione operativa della relazione con Dedalus, in particolare del Servizio di Assistenza e Manutenzione, del *change management* (ossia della installazione delle nuove versioni) e di tutto quanto necessario per consentire il corretto funzionamento del Sistema Applicativo all'interno dell'infrastruttura tecnologica del Cliente.

Infrastruttura Tecnologica: si intendono tutte le componenti del Cliente necessarie per consentire l'installazione ed il corretto funzionamento del Sistema Applicativo ed in particolare: hardware, software di base, (sistema operativo, RDMB), sistemi di monitoraggio, apparati e software di rete del Cliente atte ad accogliere il Sistema Applicativo. Si precisa che, salvo ove sia espressamente previsto, il Contratto di assistenza e manutenzione software non ricomprende le attività relative alla gestione e manutenzione della Infrastruttura Tecnologica.

Postazioni di lavoro: si intendono desktop/laptop/tablet, ossia la componente hardware dotata di tutte le periferiche necessarie per il corretto funzionamento quali stampanti, lettori di barcode o RFID, etc., e software di base in dotazione agli Utenti Finali in grado di eseguire le funzionalità del Sistema Applicativo. Tali postazioni di lavoro possono essere dislocate presso una o più unità operative del Cliente.

Contratto di assistenza e manutenzione software, anche definito **Contratto:** si intendono il contratto che disciplina i servizi svolti da Dedalus finalizzati a mantenere correttamente in esercizio il **Sistema Applicativo** ed è composto dal Documento di offerta denominato "Contratto di Assistenza e manutenzione software applicativo, servizi professionali e infrastrutture asservite correlate", le presenti Condizioni generali del contratto di assistenza, manutenzione software e attività di presidio, l'Atto di nomina Responsabile al trattamento dati personali servizio di assistenza manutenzione software e attività di presidio e, ove applicabili, le Condizioni Generali di Fornitura servizi professionali tecnico applicativi

Programmi: si intende il codice eseguibile (non editabile, né disassemblabile, né copiabile) di proprietà di Dedalus, di cui la stessa detiene i diritti di proprietà e di sfruttamento economico.

Sistema Applicativo: si intende la componente applicativa composta dai Programmi ed eventuali strutture DBMS operanti all'interno della Infrastruttura Tecnologica del Cliente (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 utilizzata dai programmi per consentirne il funzionamento.

Manutenzione correttiva: si intendono le attività svolte da personale Dedalus, o da quest'ultima indicato, finalizzato a mantenere in corretto esercizio le funzionalità operative del Sistema Applicativo. In particolare, sono ricomprese in tale attività l'analisi dei malfunzionamenti, la correzione del codice dei programmi, l'analisi e la correzione delle componenti che risiedono all'interno del DBMS limitatamente a quanto connesso al Sistema Applicativo.

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

Sede Legale:

Via di Collodi 6/c
50141 Firenze

Tel. +39 055 42471**Fax** +39 055 451660

reception@dedalus.eu

Capitale sociale:

€ 11.634.062 i.v.

R.E.A. Firenze 591564

Codice fiscale, partita IVA

e registro imprese

05994810488



Manutenzione normativa: consiste nell'adeguamento delle funzionalità già presenti nei Sistemi Applicativi alle normative nazionali la cui entrata in vigore ricada nel periodo contrattuale.

Per adeguamento delle funzionalità si intendono gli adeguamenti finalizzati ad adattare i Sistemi Applicativi alle attuali normative fintanto che le stesse non prevedano l'inserimento di nuove funzionalità, o la riprogettazione di funzionalità già presenti e la modifica del ciclo di vita del software. In particolare ed a maggior specificazione debbono intendersi escluse dall'applicazione della Manutenzione normativa tutte le attività tanto di sviluppo che di progettazione che, ai sensi di qualsivoglia normativa Europea e/o nazionale comporti la trasformazione del software e/o comporti la sottomissione dello stesso a regolamentazione differente rispetto a quella vigente al momento della sua installazione – a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, si rimanda alle modifiche di cui alla Direttiva CEE 93/42, Direttiva CEE 98/79, MDR 2017/745; IVDR 2017/746 in materia di dispositivi medici.

Manutenzione evolutiva: si intende il rilascio di nuove versioni (release) di Sistemi Applicativi che riguardano modifiche e aggiornamenti apportati da Dedalus per il miglioramento degli stessi. Nell'ambito della Manutenzione evolutiva, Dedalus è costantemente impegnato nell'attività di completamento e miglioramento dei Sistemi Applicativi e, proprio in relazione a tale impegno, vengono prodotte successive revisioni, che costituiscono per definizione un obiettivo arricchimento o adattamento dei Sistemi Applicativi a nuovi sistemi operativi, di gestione del data base e di rete. "Dedalus decide nell'ambito della suite dei Sistemi Applicativi se rilasciare nuove releases o implementare le modifiche nell'ambito della release corrente. Non sono compresi nel Servizio di Manutenzione evolutiva i servizi professionali necessari per l'installazione degli aggiornamenti. Non rientra nella Manutenzione Evolutiva l'adeguamento dei Sistemi Applicativi nell'ipotesi in cui cessi il supporto da parte di fornitori di componenti tecnologiche di base quali, ad esempio, RDBMS, sistema operativo, linguaggi di sviluppo, etc.

Manutenzione straordinaria: si intendono le attività necessarie per adeguare il Sistema Applicativo a disposizione e/o eventi straordinari non ricompresi nella Manutenzione normativa. Rientrano nella Manutenzione Straordinaria, e sono dunque escluse dall'applicazione della Manutenzione normativa, le nuove disposizioni normative che prevedano l'inserimento di nuove funzionalità e la riprogettazione di funzionalità già presenti quali, ad esempio, quelle scaturite dall'adeguamento al Regolamento Europeo 2016/679 in materia di protezione dei dati personali e alla Legge n. 24 – 8 marzo 2017 (Legge Gelli-Bianco).

Manutenzione e assistenza dell'Infrastruttura Tecnologica asservita al Sistema Applicativo: l'attività di manutenzione dell'Infrastruttura Tecnologica, ove esplicitamente previste nel Contratto.

Service Level Agreement (SLA): si intendono i livelli di servizio che Dedalus offre al Cliente nel Contratto- con opzione High Priority Support - per la risoluzione degli incidenti, a seconda della fascia oraria in cui si sono verificati e dei diversi livelli di gravità, entro tempi prestabiliti e concordati. In particolare, gli SLA specificano, i tempi di presa in carico dell'anomalia (di seguito **TPC**) ed il tempo per la soluzione provvisoria e/o definitiva del problema segnalato (di seguito

TRD).

Azione Correttiva in campo (FSCA): un'azione correttiva adottata da Dedalus per motivi di ordine tecnico o medico al fine di prevenire o ridurre il rischio di incidenti gravi in relazione a un prodotto dispositivo medico messo a disposizione sul mercato;

Questa tipologia di attività relativa i prodotti dispositivi medici, si prefigura come una manutenzione correttiva.

Field Safety Notice (FSN): comunicazione inviata da Dedalus ai clienti in relazione ad un'azione correttiva in campo.

Versione di prodotto supportata per Medical Device: versione del prodotto dispositivo medico per la quale il team di sviluppo garantisce la realizzazione di patch correttive.



Le versioni di prodotto supportate sono descritte all'interno della Release Policy dello specifico prodotto dispositivo medico, e saranno comunicate al cliente mediante Release Note, in occasione di ogni nuovo rilascio.

Versione di prodotto supportata per NON Medical Device: è la versione dell'Applicativo su cui Dedalus garantisce la correzione e viene comunicata da Dedalus al cliente attraverso release note o con altre modalità.

TEMPO DI PRESA IN CARICO (TPC) dell'incident: tempo che intercorre tra la segnalazione all'Help Desk da parte dell'Utente autorizzato del servizio (via telefono e/o via e-mail) e la presa in carico dello stesso con registrazione dell'evento sul sistema di Trouble ticketing da parte dell'operatore dell'Help Desk.

TEMPO DI RIMESSA IN DISPONIBILITÀ (TRD) del Sistema Applicativo: tempo che intercorre tra la sua presa in carico e la relativa risoluzione, che può avvenire anche mediante applicazione di un workaround (ossia una soluzione temporanea che permette di ripristinare l'operatività del servizio pur non risolvendo la causa che ha scatenato l'incident), bypass, o circumvention, al netto di sospensioni dovute ad attese dell'Help Desk nei confronti del Cliente (per es. quando l'operatore ritiene il problema risolto e attende verifica del Cliente o quando l'Help Desk ha avvisato il Cliente che per risolvere il problema è necessario attivare una terza parte, come un altro Dedalus del Cliente ad opera di quest'ultimo).

Incident: si intende una interruzione non pianificata, o una degradazione significativa della qualità, o un malfunzionamento dell'utilizzabilità del software, oggetto di manutenzione ed assistenza, che abbia un impatto sull'utenza.

SERVIZIO DI PRIMO LIVELLO: Il servizio di primo livello consiste principalmente nell'iterazione con gli utenti finali volta alla raccolta degli elementi che concorrono al presentarsi della problematica per identificare il corretto perimetro di responsabilità e gestione.

Svolge quindi le seguenti attività:

- Risponde alla chiamata \ richieste iniziale dell'utente finale
- Verifica che il malfunzionamento non sia causato da un errore dell'utente o ad un utilizzo del Sistema Applicativo non consono a quanto specificato nei manuali utente.
- Verifica che si tratti di malfunzionamento del Sistema Applicativo e non un problema riconducibile a software di terze parti o problemi di infrastruttura, HW o networks.
- Raccoglie e documenta il processo e gli elementi coinvolti del malfunzionamento imputabile al Sistema Applicativo.
- Attua le azioni correttive per la soluzione dei malfunzionamenti per cui è stata rilasciata una procedura correttiva nota (Knowledge Error/Faq/How-to).
- Supporta le attività di test e di analisi dei malfunzionamenti delle soluzioni di terze parti che interferiscono sul Sistema Applicativo.

2. OGGETTO DEL CONTRATTO

Il Contratto di assistenza e manutenzione software ha per oggetto l'erogazione al **Cliente**, da parte di **Dedalus**, del Servizio di assistenza e manutenzione del **Sistema Applicativo**, operante presso una o più unità operative del **Cliente**, così come indicato nel presente Contratto. Ove espressamente indicato, il Contratto può anche contemplare, come componente opzionale prescelta dal Cliente, il Servizio di monitoraggio, manutenzione e assistenza dell'Infrastruttura Tecnologica asservita al Sistema Applicativo suddetto.

2.1 Proposta di Contratto

La proposta di Contratto si compone dell'offerta economica, delle condizioni generali, contenute in questo documento, che descrivono i termini e le modalità di erogazione del Servizio e di tutti gli Allegati.



L'offerta economica stabilisce le condizioni di fornitura del Servizio, con particolare riguardo, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il periodo contrattuale, i Sistemi Applicativi oggetto del Contratto, il numero massimo di operatori univoci del Sistema al quale viene erogato il Servizio, le eventuali estensioni opzionali del Servizio, e le eventuali pattuizioni tra Cliente e Dedalus concordate in deroga alle condizioni generali contenute nel presente documento. Stabilisce inoltre i livelli di servizio espressi dagli **SLA**.

2.2 Accettazione Offerta

L'accettazione dell'offerta, anche solo mediante l'emissione di un ordine conforme o di una qualunque comunicazione di accettazione dell'offerta e dei suoi contenuti, costituisce l'integrale accettazione da parte del Cliente del Contratto, incluse **le condizioni generali di cui al presente documento**.

2.3 Durata del Contratto

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

Con anticipo sulla data di scadenza, Dedalus potrà inviare al Cliente una nuova offerta, scaturente anche dalla configurazione degli elementi che compongono il Sistema del Cliente o da eventuali nuovi servizi/condizioni concordati tra le Parti, che il Cliente potrà accettare anche solo mediante l'emissione di un ordine conforme o comunicazione di accettazione.

Alla scadenza del Contratto di servizio in essere, salvo proroghe o rinnovi da comunicarsi anticipatamente, DEDALUS potrà procedere all'interruzione del Servizio, senza che l'interruzione della prestazione possa assumere rilievo di interruzione di pubblico servizio, e fermo restando comunque l'obbligo a carico del Cliente di pagamento del Servizio erogato da Dedalus per il predetto periodo alle condizioni stabilite dal Contratto

3. PRESTAZIONI

Le prestazioni oggetto del Contratto comprendono:

- Servizio di manutenzione al software applicativo articolato in:
 - o Manutenzione correttiva
 - o Manutenzione normativa
 - o Manutenzione evolutiva
 - o Manutenzione straordinaria, se esplicitamente previste nel Contratto le condizioni di fornitura.
- Servizio di assistenza fornito mediante:
 - o Interventi telefonici
 - o Interventi in tele-assistenza
 - o Interventi on site
- Manutenzione e assistenza dell'Infrastruttura Tecnologica asservita al Sistema Applicativo, solo se esplicitamente previste nelle condizioni di fornitura

4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

4.1 Manutenzione correttiva

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

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



- non è compresa l'attività di installazione qualora il baco sia fissato in una nuova release e non in una patch.

4.2 Manutenzione normativa

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

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

- analisi, sia su richiesta/segnalazione da parte del Cliente che su diretta attività svolta da Dedalus, della natura e della necessità di adeguamento alle disposizioni normative in vigore, quali cambi di parametri di sistema, modifiche di tabelle ed algoritmi di calcolo, modifica degli attuali flussi da e ad autorità nazionali e regionali (se espressamente previsto dalle condizioni di fornitura);
- il rilascio di eventuali versioni (release) dei Sistemi Applicativi finalizzate al rispetto delle normative in vigore al tempo della proposta del contratto per ottemperare quanto sopra descritto;
- indicazioni delle modalità di configurazione dei Sistemi Applicativi in uso presso il Cliente per rendere adeguato lo stesso alla evoluzione normativa.

Per adeguamento delle funzionalità si intendono gli adeguamenti finalizzati ad adattare i Sistemi Applicativi alle attuali normative.

Restano espressamente escluse dall'applicazione della Manutenzione normativa le disposizioni normative che comportano l'inserimento di nuove funzionalità o la riprogettazione sostanziale di funzionalità già presenti e la modifica del ciclo di vita del software.

Non sono compresi nel Servizio di Manutenzione normativa i servizi professionali necessari per l'installazione degli aggiornamenti e per la conseguente configurazione, che saranno oggetto di apposita previsione nell'ambito del Contratto e disciplinati dalle Condizioni generali di fornitura di servizi professionali tecnico applicativi.

4.3. Manutenzione evolutiva

Il Servizio di Manutenzione evolutiva consiste nel rilascio di nuove versioni (release) di Sistemi Applicativi che riguardano modifiche e aggiornamenti apportati da Dedalus per il miglioramento degli stessi. Nell'ambito della Manutenzione evolutiva, Dedalus è costantemente impegnato nell'attività di miglioramento dei Sistemi Applicativi e proprio in relazione a tale impegno vengono prodotte successive revisioni, che costituiscono per definizione un obiettivo arricchimento o adattamento dei Sistemi Applicativi anche alla evoluzione dei sistemi operativi, di gestione del data base e di rete. "Dedalus decide nell'ambito della suite dei Sistemi Applicativi se rilasciare nuove releases o implementare le modifiche nell'ambito della release corrente. Non sono compresi nel Servizio di Manutenzione evolutiva i servizi necessari per l'installazione degli aggiornamenti. Non rientra nella Manutenzione Evolutiva l'adeguamento dei Sistemi Applicativi nell'ipotesi in cui cessi il supporto da parte di fornitori di componenti tecnologiche di base, quali, ad esempio, RDBMS, sistema operativo, linguaggi di sviluppo, etc..

4.4. Manutenzione straordinaria - Estensione servizio di manutenzione

Gli adattamenti che non rientrano nella definizione di Manutenzione Normativa e/o Evolutiva potranno essere inclusi nel Contratto come estensione del Servizio.

L'estensione del servizio di manutenzione, ovvero la Manutenzione Straordinaria, copre gli adeguamenti dipendenti da nuove leggi regionali, nazionali e/o europee che comportano l'inserimento di nuove funzionalità o la riprogettazione di funzionalità già presenti (quali a titolo di esempio non esaustivo gli adeguamenti relativi al Regolamento Europeo 2016/679 in



materia di protezione dei dati personali e alla Legge n.24-8 marzo 2017). Tale estensione del servizio sarà esplicitamente indicata nell'offerta.

4.5 Manutenzione e assistenza dell'Infrastruttura Tecnologica asservita al Sistema Applicativo Estensione servizio di manutenzione

Il Servizio di Manutenzione e assistenza dell'Infrastruttura Tecnologica consiste nell'attività di monitoraggio, di manutenzione preventiva atta a risolvere problematiche messe in luce dal sistema di monitoraggio o da effettuarsi ad intervalli a cedenza prestabilita e la manutenzione correttiva dell'Infrastruttura Tecnologica. Tale attività potrà essere inclusa nel Contratto come estensione del Servizio.

5. ATTIVITÀ PROFESSIONALI

Il Cliente potrà ordinare attività professionali per eseguire le attività non previste nell'ambito del Servizio di Manutenzione descritto all'Art. 4 (quali, ad esempio Change Management, "cambi di versione", adeguamenti applicativi, attività formativa, attività di analisi, attività di consulenza, attività di gestione operativa dei sistemi applicativi) ai prezzi indicati nell'offerta e disciplinati dalle Condizioni generali di fornitura di servizi professionali tecnico applicativi.

Il Cliente stabilirà con Dedalus un piano di utilizzo di tali attività professionali che potranno essere erogati sia on site (ossia presso il Cliente) che on center. La quantità di attività professionale ordinata non potrà essere ridotta e verrà fatturata sulla base dei rapporti di servizio e per le giornate non utilizzate verrà fatturata al termine dell'anno solare.

6. DESCRIZIONE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

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

Il Servizio di assistenza include il diritto di chiamata, che consiste nella possibilità di segnalare un malfunzionamento riguardante i Sistemi Applicativi coperti dal Contratto presso un help-desk, contattabile telefonicamente, piuttosto che presso un indirizzo e-mail indicato da Dedalus ed ottenere la risposta con presa in carico della segnalazione (TPC).

Il Servizio di assistenza si attua mediante l'esecuzione dei seguenti servizi:

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

Più in dettaglio, il Servizio di assistenza erogato da Dedalus consiste nella attività di problem solving ed investigation atte a determinare la causa primaria del malfunzionamento, e nell'implementazione della miglior soluzione correttiva. In caso di necessità di interazione con il codice sorgente, gestisce l'escalation verso un livello di competenza superiore, ed in particolare verso la struttura tecnica di riferimento relativa al Sistema Applicativo oggetto del Contratto.



Si relaziona direttamente con il Responsabile di Sistema per svolgere le seguenti principali attività:

- Esecuzione di indagini approfondite sui malfunzionamenti identificati al primo livello.
- Supporto alle attività di verifica per malfunzionamenti delle soluzioni di terze parti che interferiscono sul Sistema Applicativo.
- Riproduzione del malfunzionamento in ambiente di test o di produzione, fatte salve le autorizzazioni per poter operare in tale configurazione.
- Gestione dell'intervento tecnico sul codice per bug fixig con l'obiettivo di ripristinare le funzionalità del Sistema Applicativo secondo quanto indicato dagli SLA.
- Rilascio all'Amministratore di Sistema della versione aggiornata fix, o della patch in ambiente di rilascio/test.
- Erogazione di consulenza all'Amministratore di Sistema sulla corretta parametrizzazione del Sistema Applicativo oggetto del Contratto.
- Rilascio di documentazione di primo intervento (Knowledge Error / FAQ / How-to).

Il Servizio di assistenza sopra descritto viene erogato esclusivamente ove vengano rispettate le seguenti modalità:

- venga attivato da parte di personale del Cliente adeguatamente formato ed a conoscenza dello specifico processo coinvolto ed autorizzato, formalmente, all'attivazione del Servizio definito Amministratore di Sistema;
- il Cliente abbia correttamente applicato le modalità indicate per il servizio di Primo livello;
- le richieste di assistenza all'Help Desk siano corredate dalle informazioni idonee alla riproduzione del malfunzionamento;
- il Cliente fornisca ogni necessario supporto alla Società affinché questa sia messa nelle condizioni di garantire il corretto svolgimento dell'assistenza.

È esplicitamente non ricompreso l'accesso al servizio di Assistenza da parte di utenti generici secondo quanto sopra indicato. Il Cliente fornirà i nominativi delle persone abilitate all'attivazione del servizio di assistenza.

Il servizio di **High Priority Support**, se acquistato dal Cliente, prevede dei SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA), ovvero i livelli di servizio, indicati nel Contratto. Sulla base di questi vengono stabilite e valutate le performance del servizio erogato, e i valori soglia degli stessi in funzione dei quali il livello di servizio è ritenuto rispettato. Elemento primario di applicazione dello SLA è la classificazione del livello di severità dell'Incident.

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

- Livello 1 Critical: l'intero sistema è indisponibile agli utenti.
- Livello 2 High almeno una delle funzionalità critiche del sistema è indisponibile a tutti gli utenti.
- Livello 3 Medium: una o più funzionalità non critiche sono indisponibili agli utenti, oppure una funzionalità critica non è disponibile ad una parte degli utenti o solo per specifici episodi.
- Livello 4 Low: una o più funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili, ma senza impatto sulla operatività degli utenti.
- Livello 5 Planned: nessuna funzionalità del sistema è indisponibile.

6.1 Modalità di intervento

Gli interventi potranno essere svolti da Dedalus con **Interventi telefonici**, con **Interventi in trasmissione dati/teleassistenza** e/o con **Interventi on site**, ad insindacabile e discrezionale giudizio di Dedalus; ogni intervento potrà comprendere anche più metodologie.

Interventi telefonici



Consistono nella trasmissione agli Utenti, da parte del personale di Dedalus, 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, Dedalus, previa espressa autorizzazione del Cliente nelle forme giuridicamente valide procederà con interventi in trasmissione dati/teleassistenza e/o con interventi on site.

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

Interventi in teleassistenza

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

La possibilità di effettuare interventi in trasmissione dati/teleassistenza secondo le modalità e i requisiti tecnici illustrati in **Appendice1** è essenziale per consentire a Dedalus il rispetto dei tempi di presa in carico e di intervento, nonché per la risoluzione dei problemi.

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

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

Interventi on site

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

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

6.2 Orario di copertura del Servizio di assistenza

Il Servizio di assistenza è attivo nelle fasce orarie standard che sono indicate, in funzione della specifica applicazione (linea prodotto), nel documento "**Contratto di assistenza e manutenzione software applicativo**". Per alcune applicazioni (linea prodotto) è possibile acquistare l'estensione del servizio di assistenza oltre l'orario standard.

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

6.3 Estensioni dell'Orario del Servizio di assistenza

Il Cliente può estendere l'**Orario di copertura del servizio di assistenza per linea prodotto** acquistando una delle seguenti opzioni:

Assistenza Silver

Opzione che estende l'orario di assistenza del Servizio, all'Orario di assistenza Silver, compreso **tra lunedì e venerdì 7:00 - 18:00 e sabato 7:00 - 14:00**.

Assistenza Platinum

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

Per i prodotti coperti da tali estensioni dell'orario del Servizio di Assistenza Dedalus garantisce l'eventuale **intervento on site entro le 8 (otto) ore lavorative successive** all'assegnazione.

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

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



6.5 Tempo di presa in carico dell'incident (TPC)

A seguito della segnalazione di un malfunzionamento, Dedalus assume l'obbligo di iniziare le attività per la risoluzione dello stesso entro **il tempo massimo** dalla segnalazione (TPC) **indicato per ciascuna linea di prodotto nel Contratto di assistenza e manutenzione software applicativo**, conteggiato all'interno delle fasce orarie previste nell'**orario di copertura del servizio di assistenza per linea prodotto** Dedalus

6.6 Tempo di rimessa in disponibilità (TRD)

Il Servizio di Assistenza garantisce un tempo certo di ripristino del sistema. La risoluzione dell'Incident potrà avvenire anche mediante applicazione di un workaround (ossia una soluzione temporanea che permette di ripristinare l'operatività del servizio pur non risolvendo la causa che ha scatenato l'incident).

6.7 Livelli di Servizio (SLA) e misurazione delle performance in termini di Key Performance Indicators (KPI).

La definizione degli SLA avviene tramite un incontro tecnico con il cliente e vengono indicati nel Contratto di cui tali Condizioni sono parti integranti.

Le performance di Dedalus saranno misurate in ragione delle metriche di misura (KPI) definite con il Cliente e specificate nell'Appendice 3.

Qualora Dedalus non rispetti i target definiti per i KPI, il Cliente avrà diritto al riconoscimento di una penale per ciascun incident che ecceda la soglia di tolleranza stabilita dal KPI target.

Resta inteso che al superamento dei KPI dati, la conseguente penale sarà calcolata cronologicamente per ciascun incident che ecceda il KPI dato.

Nei criteri di misurazione degli SLA non potranno essere conteggiate le indisponibilità dei Sistemi Applicativi dovute ad attività/responsabilità ad opera di altri fornitori sulle infrastrutture che ospitano i Sistemi Applicativi oggetto del Contratto; oppure attività svolte da terzi non autorizzati da Dedalus sui Sistemi Applicativi che provocassero l'indisponibilità dei sistemi od interferissero in modo significativo sulla possibilità da parte di Dedalus di erogare, in tutto o in parte, il servizio di assistenza.

Da tutte le rilevazioni relative alle SLA saranno comunque esclusi gli impatti sui livelli di servizio determinati da cause non direttamente imputabili a Dedalus. Fatto salvo tutto quanto previsto al successivo Art. 7, al riguardo viene indicato di seguito un elenco esemplificativo e non esaustivo:

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

Non sono soggetti a SLA i tempi di erogazione dei Servizi professionali oggetto di ulteriore Allegato, che devono essere stabiliti e concordati di volta in volta con il referente di progetto di Dedalus.

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

La verifica del rispetto degli SLA è basata su comunicazioni formali (anche via mail) tra il customer service e il Responsabile di Sistema. In caso di mancato accordo circa il rispetto degli SLA sarà nominato, su richiesta della parte più diligente, un arbitratore cui affidare la



risoluzione della controversia a norma di quanto previsto dal successivo articolo che regola l'Arbitraggio.

7. ATTIVITÀ ON-SITE (PRESIDIO)

L'attività On-Site Programmata 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 On-Site. L'attività On-site prevede due differenti tipologie di servizi:

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

7.1 Accessi con cadenza regolare

Per ciascuna figura professionale verranno definiti in offerta:

- il **livello** della figura professionale
- il **periodo di presenza**, 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, Dedalus presenterà un resoconto degli accessi eseguiti.

7.2 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 presenza**, 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 di Dedalus presso la sede degli Utenti e la possibilità di svolgere, almeno in parte, interventi in trasmissione dati.

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

8. FORZA MAGGIORE

Ciascuna delle Parti non sarà responsabile per l'eventuale inadempimento alle condizioni del presente Contratto, qualora tale inadempimento sia causato da calamità naturali, sommosse, scioperi a carattere nazionale, incendi, pandemie o da altro evento imprevedibile ed al di fuori della possibilità di controllo della Parte che lo subisce. Qualora si verifichi un caso di forza maggiore, la Parte la cui prestazione è resa impossibile dal verificarsi di un caso di forza maggiore cercherà di adottare soluzioni che consentano di ovviare, o quantomeno di limitare, le conseguenze del caso di forza maggiore. L'insorgere e la cessazione della causa di forza maggiore dovranno essere tempestivamente segnalati per iscritto dalla Parte la cui prestazione è resa impossibile.



9. DICHIARAZIONI

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

- che i Sistemi Applicativi indicati in allegato al Contratto sono installati e funzionanti;
- di avere il legittimo uso dei Sistemi Applicativi;
- di avere partecipato alle sessioni formative organizzate da Dedalus e di operare secondo le indicazioni ricevute in tali sessioni;
- di consentire, consapevole delle implicazioni, anche in relazione a tematiche inerenti le normative sulla privacy, a Dedalus e al personale incaricato dal Dedalus, pieno e libero accesso al Sistema Applicativo in uso dal medesimo, senza onere alcuno, per l'effettuazione dei Servizi previsti dal Contratto;
- Di consentire, consapevole delle implicazioni, le attività di aggiornamento del prodotto in caso di necessità derivanti da una FSCA, e di effettuare tutte le attività necessarie al fine di poter permettere questo aggiornamento.

Sarà obbligo di Dedalus e del Cliente stabilire, anche nominalmente, i soggetti autorizzati ad intervenire sui Sistemi Applicativi.

10. ESCLUSIONI

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

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



In caso di FSCA, viene esclusa l'attività di installazione dell'aggiornamento di prodotto dispositivo medico per versioni antecedenti alle versioni di prodotto supportate (definite all'interno delle release notes); in tale caso Dedalus fornirà la nuova versione dell'applicazione al Cliente, che sarà responsabile di pagare l'attività per l'installazione della stessa.

In tutti gli altri casi (cioè in assenza di FSCA), è a discrezione di Dedalus la scelta di attuare la correzione mediante il rilascio di una nuova versione del sistema applicativo o di una patch, restando a carico del cliente il pagamento delle attività di installazione della nuova versione. Sono inoltre espressamente escluse dal Contratto le seguenti prestazioni:

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

Si precisa che, fatta salva la espressa previsione nell'ambito del presente Contratto, sono inoltre escluse dal perimetro di applicazione del Servizio di assistenza e manutenzione del Sistema Applicativo 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.) e di sistema operativo, di tutto il SW di base e dell'HW del Cliente.

Eventuali servizi di supporto infrastrutturale verranno erogati qualora espressamente previsti e quotati nel presente Contratto ed analiticamente configurati nell'Allegato all'uopo previsto ("Servizi di Supporto infrastrutturale").

11. RESPONSABILITÀ

Dedalus 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.

Dedalus 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.

È responsabilità del Cliente garantire sempre la compatibilità della propria infrastruttura ad i requisiti HW e SW previsti dalla versione di prodotto dispositivo medico installata.

In nessun caso Dedalus 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, salvi i limiti inderogabili di legge qualora tali danni siano esclusivamente imputabili al Dedalus.

Dedalus 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 Dedalus, ritardi di qualsiasi natura dei mezzi di trasporto utilizzati per recarsi presso il Cliente.

È responsabilità del Cliente indicare esplicitamente a Dedalus le sue decisioni relativamente alla comunicazione avvenuta tramite FSN della necessità di aggiornamento del prodotto dispositivo medico. Tale decisione deve essere comunicata a Dedalus in modo tempestivo a seguito della ricezione della FSN.

A seguito di FSCA, Dedalus non potrà essere ritenuto responsabile qualora il Servizio di manutenzione non possa essere reso in modo adeguato per cause non imputabili direttamente a Dedalus, quali ad esempio la decisione del Cliente di non aggiornare l'applicativo ad una versione di prodotto supportata, o di non volerne sostenere i costi, o per



mancato aggiornamento dell'infrastruttura che supporta il prodotto dispositivo medico ai requisiti minimi richiesti dalle versioni di prodotto supportate.

Dedalus 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 a Dedalus in forma scritta a mezzo raccomandata A.R. entro sessanta giorni, pena la decadenza, dal verificarsi del fatto che ha dato origine alla contestazione.

Il Cliente si impegna espressamente a tenere indenne e manlevare Dedalus, anche verso terzi, da tutti gli eventuali danni di qualsiasi genere comunque derivanti dall'utilizzo dei Sistemi Applicativi/servizi da parte del Cliente e/o soggetti ad esso collegati e/o controllati.

12. SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

Prima dell'inizio delle attività Dedalus ai sensi del D. Lgs. 81/2008, art. 26 co. 1b) dovrà ricevere le informazioni riguardanti le misure di emergenza e le informazioni relative ai rischi specifici presenti nelle aree in cui dovrà svolgere il servizio e alle relative modalità/procedure di prevenzione e protezione al fine di adottare tutti i necessari e prescritti provvedimenti per la prevenzione degli infortuni e per la tutela dei lavoratori. Il Cliente è tenuto ad uniformarsi scrupolosamente ad ogni norma vigente o che verrà emanata in materia di prevenzione degli infortuni e di igiene del lavoro e, in particolare, ai D. Lgs. n. 81/08 "Testo Unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro", DPR n. 302/1956 en.303/1956 (per la parte non abrogata, l'art.64), n.320/1956 (per la parte non abrogata) e dal D.P.R. n. 222/2003.

13. TUTELA DEI DATI PERSONALI NEL RISPETTO DELLA NORMATIVA VIGENTE

Le Parti si impegnano reciprocamente a trattare i dati personali conosciuti direttamente e/o incidentalmente nell'esecuzione del Contratto, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Per "normativa vigente" si intende il Regolamento (UE) 2016/679 General Data Protection Regulation e la relativa normativa italiana di adeguamento, nonché i provvedimenti adottati dall'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali. Dedalus in qualità di Fornitore tratta dati personali in nome e per conto del Cliente (Titolare del trattamento), pertanto il Cliente procede ad apposita nomina del Fornitore a Responsabile del trattamento mediante apposito "Contratto per la disciplina del trattamento dei dati personali in qualità di Responsabile del trattamento" ai sensi dell'art. 28 GDPR. Mediante la firma del medesimo il Fornitore garantisce di essere in possesso di adeguata esperienza, capacità e professionalità in misura tale da garantire il pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, nonché di essere in possesso di garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche ed organizzative adeguate in modo che il trattamento soddisfi i requisiti della normativa vigente e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato. Il contenuto del presente Contratto e le informazioni che il Fornitore riceverà in esecuzione o in ragione del presente Contratto sono da ritenersi confidenziali e quindi non divulgabili per alcun motivo a terzi, salvo quanto necessario per il corretto adempimento del presente Contratto e salvi espressi obblighi di legge. Il Fornitore si obbliga quindi a porre in essere ogni attività volta ad impedire che le informazioni summenzionate possano in qualche modo essere acquisite da terzi o divulgate a terzi. Il Fornitore s'impegna in ogni caso a comunicare al Cliente prontamente e per iscritto, il verificarsi di qualsiasi evento che dia luogo all'eventuale divulgazione di informazioni riservate.



14. CODICE ETICO E MODELLO ORGANIZZATIVO D.LGS. N. 231/2001

Dedalus opera in conformità a quanto previsto dal proprio Codice Etico e dal proprio Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. n. 231/2001, entrambi consultabili al seguente link <https://www.dedalus.com/italy/it/chi-siamo/documenti-societari/> ed il Committente dichiara di averne preso visione e di uniformarsi alle previsioni nella documentazione richiamata.

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

In applicazione alle disposizioni dell'art. 3 della legge 136 del 13 Agosto 2010, come modificato dalla legge n. 217/2010 di conversione del decreto legge n. 187/2010, 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 accessi presso banche o presso la società Poste Italiane Spa.

Atteso, quindi, che il rapporto contrattuale che si verrà a creare tra Dedalus 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, Dedalus 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 dell'aspesa.

16. CONDIZIONI DI FORNITURA, CORRISPETTIVI, PAGAMENTO

Quale corrispettivo dei Servizi forniti, il Cliente si impegna a corrispondere a Dedalus 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 a Dedalus 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.

In caso di mancato o ritardo di pagamento spettano a DEDALUS gli interessi, legali e moratori, ferma restando la sua facoltà, trascorso il termine di 90 giorni o, nel caso in cui l'ammontare delle rate scadute, per le quali non sia stato tempestivamente effettuato il pagamento, raggiunga il quarto dell'importo netto contrattuale, di agire ai sensi dell'art. 1460 del codice civile, ovvero, previa costituzione in mora del Cliente e trascorsi 90 giorni dalla data della costituzione stessa, di richiedere la risoluzione del contratto, senza che l'interruzione della prestazione resa possa assumere rilievo di interruzione di pubblico servizio, e fermo restando l'obbligo a carico del Cliente di pagamento del Servizio erogato da Dedalus per il predetto periodo alle condizioni stabilite dal Contratto.

17. NORME PARTICOLARI – LIMITAZIONI

Interruzione nel tempo del Servizio di manutenzione



La mancata sottoscrizione di un nuovo Contratto per i Sistemi Applicativi, allo scadere del precedente, comporta la perdita del diritto all'aggiornamento alle nuove versioni dei Sistemi Applicativi stessi. Di conseguenza, se il Cliente non mantiene attivo con continuità nel tempo il rapporto di manutenzione evolutiva per i Sistemi Applicativi che utilizza, all'atto della riattivazione di questo rapporto dovrà corrispondere a Dedalus un canone maggiorato almeno del valore della manutenzione correttiva, normativa ed evolutiva per i Sistemi Applicativi 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 Dedalus dovrà sostenere per riportare i Sistemi Applicativi alla versione e allo stato correnti.

Copie di salvataggio

Il Cliente dovrà conservare con cura la versione dei Sistemi Applicativi consegnati e l'eventuale software di base del Sistema se consegnati da Dedalus e dovrà effettuare costantemente le copie di salvataggio dei dati sui quali i Sistemi Applicativi operano e verificarne l'integrità, secondo le istruzioni impartite da Dedalus e comunque in osservanza delle disposizioni di legge in materia di sicurezza dei dati, per consentire a Dedalus 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, Dedalus 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 di Dedalus 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 Sistemi Applicativi. Le condizioni per effettuare interventi in trasmissione dati/teleassistenza sono descritte dettagliatamente in **Appendice 1**. Se il Cliente propone un accesso con caratteristiche diverse da quelle indicate, queste dovranno essere preventivamente valutate da Dedalus in termini di praticabilità tecnica e, qualora dovessero risultare meno efficienti e/o più onerose per lo svolgimento dell'intervento, Dedalus si riserva di riportare in offerta l'eventuale incremento del canone e/o l'eventuale modifica del Tempo massimo di presa in carico o delle condizioni per le opzioni Gold e Platinum.

Se un intervento non può essere eseguito in trasmissione dati/teleassistenza perché il collegamento telematico non è disponibile per cause imputabili al Cliente, Dedalus 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, Dedalus si riserva la facoltà di affidare attività specifiche a lavoratori autonomi in possesso della competenza e delle risorse necessarie, previa autorizzazione scritta specifica o generale del Cliente secondo quanto disposto dall'art. 28 §2 del Regolamento (UE) 2016/679, senza che ciò costituisca subappalto. Per il subappalto si fa rinvio a quanto previsto dall'art. 105 del D. Lgs. 18 aprile 2016 n. 50. Tale soggetto terzo sarà nominato da Dedalus persona autorizzata al trattamento ai sensi e per gli effetti del Regolamento (UE) 2016/679.

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 di Dedalus, ma rispettando comunque i vincoli indicati da esso. Dedalus 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 Sistemi Applicativi: 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 Sistemi Applicativi. Ad ogni nuovo rilascio, Dedalus 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 Sistemi Applicativi.

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; Dedalus si renderà inoltre disponibile ad assistere il Cliente nella scelta dei componenti più idonei.

Rimane in carico al Cliente la messa a disposizione di un ambiente di rilascio dove poter installare, testare e collaudare il funzionamento delle nuove funzioni rilasciate.

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 da Dedalus, quest'ultimo garantirà unicamente la messa a disposizione delle nuove versioni.

18. CESSIONE DEL CONTRATTO

Il presente contratto NON può essere ceduto a terzi senza preventiva autorizzazione scritta di Dedalus.

19. RISOLUZIONE

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

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

20. ARBITRAGGIO

Nei casi sopra indicati, le controversie aventi carattere tecnico saranno risolte mediante arbitraggio e saranno demandate ad un arbitratore a norma dell'art. 1349 c.c. ed in conformità a quanto previsto dal presente articolo.

L'arbitraggio sarà condotto da un unico arbitratore nominato di comune accordo tra le parti tra i professionisti iscritti all'ordine degli Ingegneri di Milano. In mancanza di accordo delle parti, l'arbitratore sarà designato dal Presidente dell'Ordine degli Ingegneri di Milano tra i professionisti iscritti nel suddetto Ordine.

L'arbitratore, entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento dei quesiti e delle osservazioni scritte, deciderà per iscritto la questione sottopostagli comunicandola per iscritto alle parti.

La determinazione dell'arbitratore che dovrà essere assunta secondo l'equo apprezzamento dello stesso; le spese per l'arbitraggio saranno poste dall'arbitratore a carico della parte soccombente (fatta salva la possibilità di compensarle tra le parti).

21. 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.

22. DISPOSIZIONI GENERALI

I singoli contratti di fornitura di Servizi sono regolati dalle pattuizioni di volta in volta intercorse e trasfuse nell'offerta di Dedalus accettata dal Cliente nonché dalle presenti Condizioni Generali.

Eventuali pregressi accordi verbali o scritti intercorsi fra Dedalus e il Cliente si intenderanno così sostituiti ed abrogati.

Eventuali successive modifiche contrattuali non avranno efficacia ove non espressamente pattuite per iscritto.

Ciascuna disposizione del Contratto e delle presenti Condizioni Generali nel loro insieme sono il frutto delle specifiche trattative intervenute tra le Parti, che ne hanno vagliato attentamente ed approvato specificatamente il contenuto, per cui Dedalus 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
(TIMBRO E FIRMA)

Dedalus Italia spa

DEDALUS ITALIA S.p.A.
Via di Collodi, 6/c
50141 - FIRENZE (FI)
C.F. - P.IVA 05994810488



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

A tutti gli effetti di Legge ed anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 cod. civ. e 1342 cod. civ. le Parti dichiarano di aver esaminato e discusso e di approvare espressamente, ben consapevoli delle reciproche obbligazioni nonché dei reciproci diritti, le seguenti clausole: 2.2 accettazione dell'offerta; 2.3 durata del contratto; 8 forza maggiore; 10 esclusioni; 11 responsabilità; 17 norme particolari – limitazioni; 18 cessione del contratto; 20 arbitraggio; 21 legge applicabile e Foro competente.

Letto, approvato e sottoscritto.

Luogo e data _____

Il Cliente
(TIMBRO E FIRMA)

Dedalus Italia spa

DEDALUS ITALIA S.p.A.

Via di Collodi, 6/c

50141 - FIRENZE (FI)

C.F. - P.IVA 05994810488



APPENDICE 1 - Modalità per interventi in trasmissione dati / teleassistenza

L'efficacia e la rapidità degli interventi in trasmissione dati richiedono la disponibilità di un collegamento diretto tra la sede di Dedalus 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 di Dedalus un sistema di accesso diretto alla rete locale degli Utenti, o quantomeno ai segmenti o nodi di essa che interessano i Sistemi oggetto del Contratto.**

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

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

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

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

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

In caso di indisponibilità delle credenziali di accesso alle reti locali dei Clienti o di impedimenti al loro utilizzo, Dedalus non potrà garantire il rispetto delle condizioni contrattuali.

Accesso in rete privata virtuale (VPN) tra le reti del Cliente e di Dedalus

In caso di accesso in rete privata virtuale (VPN) mediante collegamento diretto LAN-to-LAN le reti locali di Dedalus e del Cliente sono interconnesse in modo permanente mediante un collegamento virtuale sicuro realizzato attraverso Internet. Il Cliente controlla, attraverso le impostazioni dei dispositivi sui quali è attestato il collegamento dal proprio lato, i privilegi di accesso comuni a tutti gli incaricati di Dedalus. Dedalus si fa carico in questo caso dell'identificazione personale degli incaricati, gestendo in proprio le credenziali di accesso, e di tracciare gli accessi che i suoi incaricati effettuano alla rete del Cliente. Per ogni accesso realizzato attraverso il sistema AEU (denominazione del sistema proprietario di Dedalus di accesso da remoto unificato alle infrastrutture dei Clienti) 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 Dedalus di realizzare collegamenti diretti tra le proprie postazioni e i sistemi dell'Utente oggetto dell'intervento.

Per questo motivo Dedalus 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, **Dedalus è in condizioni di farsi carico, utilizzando strumenti e software di sua proprietà, della gestione delle credenziali personali di accesso ai sistemi e della registrazione delle**



informazioni sopra elencate in piena ottemperanza dei requisiti normativi relativi alla gestione delle credenziali di accesso.

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

Dedalus dichiara che per la connessione client-to-LAN utilizzerà:

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

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



APPENDICE 2 - Elenco del Personale del Dipartimento Sanitario e/o dei Sistemi informativi dell'Ente abilitato alla gestione del contratto e all'attivazione del Servizio di Assistenza, incluso il Responsabile del Sistema.

[la compilazione di questa sezione è a cura del cliente]



APPENDICE 3 - Service Assessment

Introduzione al documento ed ai suoi contenuti.

Indicazione della finestra di analisi

KPI (Key Performance Indicator)	Definizione del KPI e di come viene analizzato
Numero di chiamate	<ul style="list-style-type: none">Classificate per prodotto/dominio applicativoClassificate per priorità(*) (*): analisi di dettaglio degli eventi intercorsi per le priorità critiche/alte
Tempo di presa in carico (TCP)	<ul style="list-style-type: none">Classificati per priorità
Tempo di rimessa in disponibilità (TRD)	<ul style="list-style-type: none">Classificati per priorità

KPI (Key Performance Indicator)	Definition of how the KPI is intended/used
Aderenza agli SLA	<ul style="list-style-type: none">% di aderenza agli SLA classificate per priorità

Esempio:

Tempo di presa in carico (TCP)

		TOTALI	TCP LIMITE RISPETTATO	% TCP LIMITE RISPETTATO
Critical	PRIORITA' 1	2	2	100%
High	PRIORITA' 2	2	2	100%
Medium	PRIORITA' 3	5	5	100%
Low	PRIORITA' 4	16	16	100%
Planned	PRIORITA' 5	10		

Tempo di rimessa in disponibilità (TRD)

		TOTALI	TRD LIMITE RISPETTATO	% TRD LIMITE RISPETTATO
Critical	PRIORITA' 1	2	2	100%
High	PRIORITA' 2	2	2	100%
Medium	PRIORITA' 3	5	5	100%
Low	PRIORITA' 4	16	16	100%
Planned	PRIORITA' 5	10		

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

1. PREMESSA

Le presenti condizioni generali (di seguito le “**Condizioni Generali**”) hanno per oggetto la definizione dei termini contrattuali che regolano la fornitura al **Cliente** da parte di Dedalus Italia S.p.A. (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 Applicativo**”).

1.1 Accettazione delle Condizioni Generali

L’accettazione da parte del Cliente di una offerta del Fornitore (di seguito l’“**Offerta**”) comporta l’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**”.

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.

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

Sede Legale:

Via di Collodi 6/c
50141 Firenze

Tel. +39 055 42471**Fax** +39 055 451660

reception@dedalus.eu

Capitale sociale:

€ 11.634.062 i.v.

R.E.A. Firenze 591564

Codice fiscale, partita IVA

e registro imprese

05994810488



2.1 Modalità di erogazione del Servizio

A suo insindacabile giudizio il Fornitore può richiedere al Cliente che l'erogazione di un 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 Sistema Applicativo.
- consulenze e/o interventi di correzione errori non dipendenti dai nostri Sistemi Applicativi.
- istruzioni operative sull'uso dei Sistemi Applicativi.
- installazione, test e collaudo di Sistemi Applicativi su nuove postazioni di lavoro.
- ripristino delle condizioni operative della singola postazione di lavoro o del Sistema Applicativo a seguito di correzione del software per problemi non dipendenti dai Sistemi Applicativi.
- supporto e affiancamento del personale del Cliente per l'avvio di nuove funzionalità.
- installazione, test e collaudo nuove personalizzazioni dei Sistemi Applicativi.
- installazione, test, e collaudo nuove release dei Sistemi Applicativi e riallineamento archivi.
- interventi di tuning di Sistema e ottimizzazione del Data base.
- attività di formazione e istruzione all'uso dei Sistemi Applicativi
- 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, consapevole delle implicazioni, anche in relazione a tematiche inerenti la normativa sulla privacy, al Fornitore e al personale incaricato dal Fornitore, pieno e libero accesso al Sistema Applicativo in uso dal medesimo, senza onere alcuno per l'effettuazione dei Servizi professionali previsti dal Contratto.

4. ESCLUSIONI

Sono espressamente escluse dal Contratto le prestazioni derivanti da:

- modifiche alla configurazione del Sistema Applicativo 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 al Sistema Applicativo da parte di personale non espressamente autorizzato dal Fornitore;
- interventi di assistenza sull'uso del Sistema Applicativo o di manutenzione del Sistema Applicativo svolti da personale non espressamente autorizzato dal Fornitore.

5. RESPONSABILITÀ

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

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

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

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

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. o via P E C entro sessanta giorni, pena la decadenza, dal verificarsi del fatto che ha dato origine alla contestazione.

Il Cliente si impegna espressamente a tenere indenne e manlevare il Fornitore, anche verso terzi, da tutte le eventuali variazioni e/o danni di qualsiasi genere comunque derivanti dall'utilizzo dei Sistemi Applicativi/servizi da parte del Cliente e/o soggetti ad esso collegati e/o controllati.

6. TUTELA DEI DATI PERSONALI NEL RISPETTO DELLA NORMATIVA VIGENTE

Le Parti si impegnano reciprocamente a trattare i dati personali conosciuti direttamente e/o incidentalmente nell'esecuzione del Contratto, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Per "normativa vigente" si intende il Regolamento (UE) 2016/679 General Data Protection Regulation e la relativa normativa italiana di adeguamento, nonché i provvedimenti adottati dall'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali. Dedalus in qualità di Fornitore tratta dati personali in nome e per conto del Cliente (Titolare del trattamento), pertanto il Cliente procede ad apposita nomina del Fornitore a Responsabile del trattamento mediante apposito "Accordo per la disciplina del trattamento dei dati personali in qualità di Responsabile del trattamento" ai sensi dell'art. 28 GDPR. Mediante la firma del medesimo il Fornitore garantisce di essere in possesso di adeguata esperienza, capacità e professionalità in misura tale da garantire il pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, nonché di essere in possesso di garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche ed organizzative adeguate in modo che il trattamento soddisfi i requisiti della normativa vigente e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato. Il contenuto del presente Contratto e le informazioni che il Fornitore riceverà in esecuzione o in ragione del presente Contratto sono da ritenersi confidenziali e quindi non divulgabili per alcun motivo a terzi, salvo quanto necessario per il corretto adempimento del presente Contratto e salvi espressi obblighi di legge. Il Fornitore si obbliga quindi a porre in essere ogni attività volta ad impedire che le informazioni summenzionate possano in qualche modo essere acquisite da terzi o divulgate a terzi. Il Fornitore s'impegna in ogni caso a comunicare al Cliente prontamente e per iscritto, il verificarsi di qualsiasi evento che dia luogo all'eventuale divulgazione di informazioni riservate.

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

In applicazione alle disposizioni dell'art. 3 della legge 136 del 13 agosto 2010, come modificato dalla legge n. 217/2010 di conversione del decreto legge n. 187/2010, per assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari finalizzata a prevenire infiltrazioni criminali, gli appaltatori, i subappaltatori e i sub contraenti della filiera delle imprese interessate 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 possa assumere rilievo di interruzione di pubblico servizio.

9. NORME PARTICOLARI – LIMITAZIONI

Copie di salvataggio

Il Cliente dovrà conservare con cura la versione dei programmi consegnati e l'eventuale software di base del Sistema Applicativo se consegnati dal Fornitore e dovrà effettuare costantemente le copie di salvataggio dei dati sui quali i Sistemi Applicativi 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 Applicativo in caso di guasto o di danni involontari causati da interventi in assistenza sul sistema. In caso contrario, il Fornitore potrà intervenire solo dopo il ripristino delle condizioni sopra specificate.

Collegamento telematico per Interventi in trasmissione dati

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

Le condizioni per effettuare Interventi in trasmissione dati/teleassistenza sono descritte dettagliatamente in **Appendice 1**.

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

Affidamento a terzi dell'esecuzione dei servizi

Per l'effettuazione del Servizio, Dedalus si riserva la facoltà di affidare attività specifiche a lavoratori autonomi in possesso della competenza e delle risorse necessarie, previa autorizzazione scritta specifica o generale del Cliente secondo quanto disposto dall'art. 28 §2 del Regolamento (UE) 2016/679, siano essi interni o esterni alla medesima organizzazione del Fornitore, senza che ciò costituisca subappalto. Per il subappalto si fa rinvio a quanto previsto dall'art. 105 del D. Lgs. 18 aprile 2016 n. 50. Tale soggetto terzo sarà nominato da Dedalus persona autorizzata al trattamento ai sensi e per gli effetti del Regolamento (UE) 2016/679.

10. FORZA MAGGIORE

Ciascuna delle Parti non sarà responsabile per l'eventuale inadempimento alle condizioni del presente Contratto, qualora tale inadempimento sia causato da calamità naturali, sommosse, scioperi a carattere nazionale, incendi, pandemie o da altro evento imprevedibile ed al di fuori della possibilità di controllo della Parte che lo subisce. Qualora si verifichi un caso di forza maggiore, la Parte la cui prestazione è resa impossibile dal verificarsi di un caso di forza maggiore cercherà di adottare soluzioni che consentano di ovviare, o quantomeno di limitare, le conseguenze del caso di forza maggiore. L'insorgere e la cessazione della causa di forza maggiore dovrà essere tempestivamente segnalata per iscritto dalla Parte la cui prestazione è resa impossibile.

11. SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

Prima dell'inizio delle attività Dedalus ai sensi del D. Lgs. 81/2008, art. 26 co. 1b) dovrà ricevere le informazioni riguardanti le misure di emergenza e le informazioni relative ai rischi specifici presenti nelle aree in cui dovrà svolgere il servizio e alle relative modalità/procedure di prevenzione e protezione al fine di adottare tutti i necessari e prescritti provvedimenti per la prevenzione degli infortuni e per la tutela dei lavoratori. Il Cliente è tenuto ad uniformarsi scrupolosamente ad ogni norma vigente o che verrà emanata in materia di prevenzione degli infortuni e di igiene del lavoro e, in particolare, ai D. Lgs. n. 81/08 "Testo Unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro", DPR n. 302/1956 en.303/1956 (per la parte non abrogata, l'art.64), n.320/1956 (per la parte non abrogata) e dal D.P.R. n. 222/2003.



12. CODICE ETICO E MODELLO ORGANIZZATIVO D.LGS. N. 231/2001

Dedalus opera in conformità a quanto previsto dal proprio Codice Etico e dal proprio Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. n. 231/2001, entrambi consultabili al seguente link <https://www.dedalus.com/italy/it/chi-siamo/documenti-societari>, ed il Committente dichiara di averne preso visione e di uniformarsi alle previsioni nella documentazione richiamata.

13. CESSIONE DEL CONTRATTO

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

14. RISOLUZIONE

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

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

15. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

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

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

16. DISPOSIZIONI GENERALI

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

Ciascuna disposizione del Contratto e delle presenti Condizioni Generali nel loro insieme sono il frutto delle specifiche trattative intervenute tra le Parti, che ne hanno vagliato attentamente ed approvato specificatamente il contenuto per cui il Fornitore si riserva pertanto il diritto di rifiutare un ordine del Cliente contenente condizioni e termini 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
(TIMBRO E FIRMA)

Il Fornitore

DEDALUS ITALIA S.p.A.
Via di Collodi, 6/c
50141 - FIRENZE (FI)
C.F. - P.IVA 05994810488

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

A tutti gli effetti di Legge ed anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 cod. civ. e 1342 cod. civ. le Parti dichiarano di avere esaminato e discusso e di approvare espressamente, ben consapevoli delle reciproche obbligazioni nonché dei reciproci diritti, le seguenti clausole: 1.1 accettazione delle condizioni generali; 2 acquisto ed erogazione dei servizi professionali; 4 esclusioni; 5 responsabilità; 9 norme particolari – limitazioni; 10 forza maggiore; 13 cessione del contratto; 14 risoluzione; 15 legge applicabile e Foro competente.

Letto, approvato e sottoscritto.

Luogo e data _____

Il Cliente
(TIMBRO E FIRMA)

Il Fornitore

DEDALUS ITALIA S.p.A.
Via di Collodi, 6/c
50141 - FIRENZE (FI)
C.F. - P.IVA 05994810488



APPENDICE 1 Modalità per interventi in trasmissione dati / teleassistenza

L'efficacia e la rapidità degli interventi in trasmissione dati richiedono la disponibilità di un collegamento diretto tra la sede di Dedalus 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 di Dedalus un sistema di accesso diretto alla rete locale degli Utenti, o quantomeno ai segmenti o nodi di essa che interessano i Sistemi oggetto del Contratto.**

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

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

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

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

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

In caso di indisponibilità delle credenziali di accesso alle reti locali dei Clienti o di impedimenti al loro utilizzo, Dedalus non potrà garantire il rispetto delle condizioni contrattuali.

Accesso in rete privata virtuale (VPN) tra le reti del Cliente e di Dedalus

In caso di accesso in rete privata virtuale (VPN) mediante collegamento diretto LAN-to-LAN le reti locali di Dedalus e del Cliente sono interconnesse in modo permanente mediante un collegamento virtuale sicuro realizzato attraverso Internet. Il Cliente controlla, attraverso le impostazioni dei dispositivi sui quali è attestato il collegamento dal proprio lato, i privilegi di accesso comuni a tutti gli incaricati di Dedalus. Dedalus si fa carico in questo caso dell'identificazione personale degli incaricati, gestendo in proprio le credenziali di accesso, e di tracciare gli accessi che i suoi incaricati effettuano alla rete del Cliente. Per ogni accesso realizzato attraverso il sistema AEU (denominazione del sistema proprietario di Dedalus di accesso da remoto unificato alle infrastrutture dei Clienti) 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 Dedalus di realizzare collegamenti diretti tra le proprie postazioni e i sistemi dell'Utente oggetto dell'intervento.

Per questo motivo Dedalus 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, **Dedalus è in condizioni di farsi carico, utilizzando strumenti e software di sua proprietà, della gestione delle credenziali personali di accesso ai sistemi e della registrazione delle informazioni** sopra elencate in piena ottemperanza dei requisiti normativi relativi alla gestione delle credenziali di accesso.

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

Dedalus dichiara che per la connessione client-to-LAN utilizzerà:

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

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

DED.2827 - ASP I.M.M.E.S. e P.A.T.				
Componente DBMS				
Nome server	IP	Descrizione	Vers.SO/DB	DB/istanze
srvdedalus	10.1.80.217	DB Server	Linux	
IMPORTO TOTALE Componente DBMS:				
Componente AS - Application Server				
Nome server	IP	Descrizione	Vers.SO/DB	DB/istanze
srvdedalus05	10.1.80.220	AppSrv WHR (Applicativo Portale)	Linux	
IMPORTO TOTALE Componente AS - Application Server:				
Componenti Infrastrutture in Advanced Monitoring Support				
Nome server	IP	Descrizione	Vers.SO/DB	DB/istanze
IMPORTO TOTALE Componente AS - Application Server:				
IMPORTO TOTALE Componente BDMS + AS:				