

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

Milano, 23 dicembre 2022

Determinazione dell'Area Alberghiero-Economale e Provveditorato n. AEP/110/2022 del 23/12/2022

AREA PROPONENTE		Area Alberghiero-Economale e Provveditorato	
Il Responsabile Unico del Procedimento		Il Dirigente Responsabile dell'Area Alberghiero-Economale e Provveditorato (dott. Ugo Ammannati)	Firmato digitalmente
Visto di regolarità contabile (art. 34, comma 2, lett. b), Reg. Org. Cont.)		Il Dirigente Responsabile dell'Area Economico Finanziaria (dott.ssa Rossana Coladonato)	Firmato digitalmente
Prot. 681/22	Oggetto:	PROSECUZIONE SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE PER GLI APPLICATIVI IN DOTAZIONE ALL'ASP IMMSePAT – anno 2023	

Il Responsabile dell'Area Alberghiero Economale e Provveditorato,

dato atto che:

il 31/12/2022 verranno a scadere i contratti di manutenzione e assistenza delle piattaforme applicative in uso presso l'ASP IMMSeS e PAT di seguito elencati:

- BCS s.r.l. - € 11.900,00 (Iva escl.)
- CG Soluzioni Informatiche s.r.l. - € 980,00 (Iva escl.)
- Dedalus s.p.a. - € 58.759,45 (Iva escl.)
- Exprivia healthcare s.p.a. - € 22.000,00 (Iva escl.)
- G7 s.r.l. - € 5.784,00 (Iva escl.)
- Giada Progetti s.r.l. - € 6.000,00 (Iva escl.)
- GPI s.p.a. - € 38.629,50 (Euis) (Iva escl.) – € 8.000,00 (HDSL) (Iva escl.)
- Reply s.p.a. - € 16.560,00 (Iva escl.)
- Sistemi e Soluzioni s.r.l. - € 3.900,00 (Iva escl.)
- Shorr Kan s.r.l. - € 9.275,00 (Iva escl.)
- Sofos lab s.r.l. - € 774,70 (Iva escl.)

viste le note in atti nelle quali le Società di cui sopra hanno proceduto a rimodulare la propria offerta dovendo garantire la continuità del servizio;

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 IMMSeS e PAT;

vista la conferma da parte dei Dipartimenti interessati dell'effettiva e motivata necessità di prosecuzione dell'accesso, utilizzo degli applicativi in oggetto e contestuale manutenzione ed assistenza;

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

visto il benessere a procedere della società Strategic Management Partners s.r.l. in termini di congruità delle offerte e conformità alle esigenze mostrate dalla Struttura;

rilevata la coerenza delle offerte pervenute con l'adeguamento Istat, con un saldo generalmente positivo rispetto agli aumenti prospettati;

atteso che, per garantire maggiore efficienza ed efficacia all'espletamento di tale attività, si è provveduto all'inserimento dei livelli di servizio e delle relative penali, di seguito riportate, 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 da parte della società Strategic Management Partners S.r.l., la quale provvederà a verificare l'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 per mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC) che dovrà essere restituito firmato digitalmente per accettazione;

dato atto che alla società Strategic Management Partners S.r.l. è fatto onere di vigilare, quale Direttore Esecutivo del Contratto, ai sensi dell'art. 101 del D.Lgs. 50/2016, sul corretto andamento della fornitura dei servizi di cui trattasi;

ritenuto quindi di procedere, alla stipula dei contratti di manutenzione ed assistenza software degli applicativi in dotazione all'ASP IMMeSePAT, mediante affidamento diretto ex art. 36 – comma II – lettera a) o, in relazione agli importi, procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando di gara - art. 63 – comma II – lettera b) punti 2 e 3 del D. Lgs. N° 50/2016, 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 Direttore del Dipartimento Tecnico Amministrativo, ai sensi del disposto dell'art. 34, comma 2, lett. c) del Regolamento di Organizzazione e Contabilità;

visto il Decreto Legislativo 18 Aprile 2016 n.50, nel testo aggiornato e coordinato con la legge 14 giugno 2019, n. 55, di conversione, con modificazioni, del decreto-legge 18 aprile 2019, n. 32;

visto l'art 68 del Codice dell'Amministrazione Digitale così come modificato dal D.Lgs. 207/2017

atteso che con Determinazione DG/81 del 4.11.2019 è stata formalizzata la nomina di Direttore del Dipartimento Tecnico-Amministrativo in capo alla Dott.ssa Rossana Coladonato, Dirigente Responsabile dell'Area Tecnico-Amministrativa per l'Accreditamento Istituzionale;

richiamata la Deliberazione Consiliare di indirizzo n. 9=10 del 27.12.2018 avente ad oggetto "Nomina del Direttore Generale dell'Asp Istituti Milanesi e Martinitt e Stelline e Pio Albergo Trivulzio", recante nomina del Dott. Giuseppe Calicchio a Direttore Generale di questa Azienda;

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'ex art. 36 – comma II – lettera a) e dell'art. 63 comma 2 lett. b) del D.Lgs. n° 50/2016 e s.m.i. ed alle condizioni meglio specificate nella parte narrativa del presente provvedimento;
 - BCS s.r.l. - € 20.794,00 (Iva escl.) – CIG: ZF5394A0E9;
 - CG Soluzioni Informatiche s.r.l. - € 990,00 (Iva escl.) – CIG: Z1B394A0FB;
 - Dedalus s.p.a. - € 64.937,91 (Iva escl.) – CIG: 95721221C20;
 - Exprivia healthcare s.p.a. - € 23.000,00 (Iva escl.) – CIG: Z47394A113;
 - G7 s.r.l. - € 3.143,82 (Iva escl.) – CIG: Z2E394A133;
 - Giada Progetti s.r.l. - € 7.488,00 (Iva escl.) – CIG: Z53394A15E;
 - GPI s.p.a. - € 13.765,12 (2023 Eusis) (Iva escl.); € 9.500,00 (2023 HDSL) (Iva escl.) - € 19.389,12 (2024 Eusis) (Iva escl.) – CIG: 9572202EF7;
 - Reply s.p.a. - € 20.000,00 (Iva escl.) – CIG: Z61394A138;
 - Shorr Kan s.r.l. - € 14.562,00 (Iva escl.) – CIG: ZEF394A141;
 - Sistemi e Soluzioni s.r.l. - € 5.500,00 (Iva escl.) – CIG: Z32394A14C;
 - Sofos lab s.r.l. - € 774,70 (Iva escl.) – CIG: Z98394A156.

2. di dare atto che l'onere del presente provvedimento, pari a € 248.690,50 (IVA incl.) viene imputato contabilmente ai pertinenti conti di contabilità a cura dell'Area Economico Finanziaria come di seguito specificato:
 - Co.Ge. 510.010.00010
 - Budget 282/2023 per un importo di € 248.690,50 (IVA incl.)

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

**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.

Azienda di Servizi alla Persona



**ISTITUTI MILANESI
MARTINITT E STELLINE
E PIO ALBERGO TRIVULZIO**

Prot. 618/22/UA/mm

CONTRATTO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE PER GLI APPLICATIVI IN DOTAZIONE ALL’ASP IMMSePAT – anno 2023 (CIG 9572121C20).

Tra 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 Dott. Ugo Ammannati, giusta delega del Direttore Generale, dott. Giuseppe Calicchio, del 11.05.2022 (di seguito anche Amministrazione)

E

Dedalus S.p.A., Via di Collodi 6/c, 50141 Firenze P. Iva 06979710487

PREMESSO

- quanto contenuto del documento “Determinazione dell’Area Alberghiero-Economale e Provveditorato n. AEP/110/2022 del 23/12/2022”, con oggetto “PROSECUZIONE SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE PER GLI APPLICATIVI IN DOTAZIONE ALL’ASP IMMSePAT – anno 2023”, Prot. 681/22;
- il contratto di assistenza e manutenzione riportante CIG: 9224757E48 del 12 maggio 2022, con importo € 64.937,91;
- facendo seguito ai precedenti amministrati, con riferimento alle condizioni riportate in offerta “DED.OF22005176” del 11 novembre 2022.

Tra le parti si conviene e si stipula quanto segue:

ART. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

Il contratto ha per oggetto i servizi di: assistenza tecnica e aggiornamento al programma software il cui dettaglio è contenuto nell’offerta sopra citata, per l’applicativo riportato nella tabella di seguito, completa di importo economico associato:

ASP IMMSe 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



Applicativo	Servizio	Importo
Modulo gestione Risorse Umane	Assistenza e manutenzione	€ 40.737,91
Modulo gestione Addizionali Comunali		
Modulo TOM		
Modulo gestione Antincendio		
Modulo Fondo Perseo		
DBMS - Remote Database Service	Supporto Sistemistico	€ 11.000,00
-	Servizi Professionali	€ 13.200,00
Totale importo		€ 64.937,91

Quanto sopra per un importo totale di € 64.937,91 più iva 22% corrispondente ad un importo complessivo di spesa di € 79.224,25 iva 22% inclusa.

ART. 2 – DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto avrà una durata pari a mesi 12 a far tempo dal 01/01/2023 al 31/12/2023; la durata del contratto in corso di esecuzione potrà altresì essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice.

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'Amministrazione appaltante 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.

Dedalus S.p.A. si impegna nel proprio ingaggio secondo le seguenti modalità:

1. A fronte della segnalazione da parte dell'Help Desk di un problema di natura sistemistica, in logica di "escalation", originata dall'apertura di un ticket da parte dell'ASP IMMeS e PAT.
2. Direttamente dal sistema di monitoraggio proattivo, con possibilità di re-indirizzamento verso i sistemisti dell'ASP IMMeS e PAT.
3. Con frequenza concordata con dell'ASP IMMeS e PAT, il Dedalus S.p.A. 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 S.p.A. non garantisce alcun tempo di risoluzione del guasto, ma solo tempi di presa in carico del problema

ART. 4 – DOCUMENTI

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

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



- 1) Determinazione dell'Area Alberghiero-Economale e Provveditorato n. AEP/110/2022 del 23/12/2022;
- 2) Offerta Economica di Dedalus S.p.A.;
- 3) Offerta Tecnica di Dedalus S.p.A.

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

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 - VIGILANZA E CONTROLLI

La committente 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 presente documento e nell'offerta: "DED.OF22005176" del 11 novembre 2022 Dedalus S.p.A. sarà tenuto a seguire le disposizioni impartite dai rispettivi Responsabili/Referenti delle singole strutture, al fine di garantire la piena conformità del servizio. 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.

ART. 7 – LIVELLI DI SERVIZIO

Di seguito la classificazione dei livelli di criticità:

Livello Criticità	Criticità	Descrizione
A	Critica (o Bloccante)	Comporta il blocco totale delle funzionalità garantite dal sistema o parti rilevanti dello stesso (es. moduli), oppure un degrado significativo nelle performance operative, tale da rendere il sistema inutilizzabile o l'operatività degli utenti fortemente compromessa (bloccante di sistema)
B	Grave	Comporta la perdita parziale di funzionalità rilevanti del sistema, oppure un degrado significativo nelle performance operative di funzionalità rilevanti, rendendo incompleto il supporto ai processi di business associati (bloccante di funzione)
C	Media	Comporta la perdita di funzionalità non critiche, oppure un degrado delle performance operative, con problemi di utilizzo per l'utente che non compromettono tuttavia il supporto ai processi di business associati
D	Lieve	Comporta l'indisponibilità di funzionalità e di servizi di tipo accessorio, ovvero un limitato degrado nelle performance operative
E	Formale (o estetica)	Include problemi di tipo "estetico" o minori che non creano problemi all'operatività dell'utente, pur non essendo conformi ai requisiti del sistema

La fornitura dovrà rispettare i seguenti livelli di servizio:

Livello criticità	Tempistiche presa in carico richiesta	Tempistiche di risoluzione
Criticità critica	max 2 ore	risoluzione max 16 ore
Criticità grave	max 2 ore	risoluzione max 24 ore
Criticità media	max 4 ore	risoluzione max 40 ore
Criticità lieve + formale	max 4 ore	risoluzione best effort o entro la

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



ART. 8 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI

I pagamenti, come riportato all'art. 16 del Capitolato Speciale, 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 9572121C20.

Annotazione di spesa: l'onere derivante dal presente affidamento diretto pari a € 79.224,25 iva 22% inclusa, sarà finanziato nell'ambito della previsione del bilancio 2023 di competenza, come da annotazione dell'Area Economico-Finanziaria.

CO.GE. 510.010.00010 BDG 282/2023

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. 9 – 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. 10 - 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.

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



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 IMMSePAT, 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 a Dedalus S.p.A. raggiunga il 10% (dieci per cento) del totale corrispettivo, l'ASP IMMSePAT 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. 11 - 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 IMMSe 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 IMMSe 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. 12 - RISOLUZIONE DEL RAPPORTO

In qualsiasi momento l'ASP IMMSe e PAT può chiedere le risoluzioni del contratto avvalendosi della facoltà dell'art. 1671 c.c.. 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 somma delle penali abbia superato il 10% dell'importo netto del contratto.

ART. 13 - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

L'ASP IMMSe e PAT e potrà risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. previa comunicazione scritta alla Ditta appaltante, 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;

ASP IMMSe 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



- b) accertata non veridicità del contenuto delle dichiarazioni presentate da Dedalus S.p.A.;
- 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 di Dedalus S.p.A., 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 di Dedalus S.p.A.

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. 14 – RECESSO DEL CONTRATTO

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 appaltante 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 a Dedalus S.p.A. unicamente le prestazioni già eseguite o in corso di esecuzione al momento del recesso.

ART. 15 - 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'aggiudicataria 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.

ART. 16 - CESSIONE DEI CREDITI

È fatto divieto di cessione del credito derivante dal contratto, salvo autorizzazione espressa dell'azienda. Si applica quanto previsto dalla vigente normativa, in specie dall'art. 106, comma 16 del D.lgs. 50/2016, tranne per quanto previsto dal comma 4.

ART. 17 - 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

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



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, Dedalus S.p.A. 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, Dedalus S.p.A. 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 di Dedalus S.p.A. 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: rpd@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. 18 – 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

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



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. 19- 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. 50/2016 e ss.mm.ii., alle leggi ed ai regolamenti in vigore, nonché alle norme del Codice Civile.

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.

Per l'ASP IMMeS E PAT
Dirigente Area Alberghiero-
Economale e Provveditorato
(dott. Ugo Ammannati)

Per la Ditta Dedalus S.p.A.
(dott. Ruggero Campese)

Cod. Contratto: DED.OF22005176
Data: 11/11/2022
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. Valentino Siani

Sistemi informativi

**OGGETTO: CONTRATTO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE
APPLICATIVO, SERVIZI PROFESSIONALI E INFRASTRUTTURE
ASSERVITE CORRELATE PER IL PERIODO 01.01.2023 – 31.12.2023**

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 2023** al **31 dicembre 2023**, suddivisi per linea di prodotto software.
2. *Servizi Professionali* - contenente le tariffe applicabili a decorrere **dal 1 gennaio 2023 al 31 dicembre 2023** e 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 2023 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 2023.

Linea Prodotto	Descrizione Area Applicativa	Importo per l'anno 2023
WHR	• Gestione Risorse Umane	32.883,97
	• Gestione Addizionali Comunali	2.280,03
	• Modulo TOM	5.243,91
	• Gestione Antincendio	-
	• Modulo Fondo Perseo	330,00
CAM_BASE	TOTALE Canone di manutenzione e assistenza	40.737,91

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 2023. Gli importi si intendono IVA esclusa.

Attività professionali in sede - c/o ns. sedi	Specialista applicativo
Costo giornaliero attività professionali in sede	660,00
Attività professionali on-site - c/o sede del cliente	Specialista applicativo
Costo accesso giornaliero (spese trasferta comprese)	880,00

Tabella budget preventivo anno 2023. Gli importi si intendono IVA esclusa.

FIGURA PROFESSIONALE	DESCRIZIONE	Q.TÀ	TARIFFA	IMPORTO PER L'ANNO 2023
Specialista Applicativo	Attività professionali in sede	12	660,00	7.920,00
Specialista Applicativo	Attività professionali on-site	6	880,00	5.280,00
TOTALE Servizi Professionali				13.200,00

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

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.

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 2023
STM	Servizi di Supporto Sistemistico su DBMS Oracle - Remote Database Service	11.000,00
	TOTALE Servizi di Supporto Sistemistico su DBMS Oracle	11.000,00

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)
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 2023 si intendono IVA esclusa.

RIF.	DESCRIZIONE SERVIZIO	IMPORTO PER L'ANNO 2023
1	Servizio di Manutenzione ed assistenza standard	40.737,91
2	Servizi Professionali	13.200,00
3	Servizi di Supporto Sistemistico su DBMS - Remote Database Service	11.000,00
	TOTALE COMPLESSIVO	64.937,91

5. DURATA DEL CONTRATTO

Questo contratto ha durata **annuale**, dal 01/01/2023 al 31/12/2023.

6. CONDIZIONI DI FORNITURA

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

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

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

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

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



Si ribadisce che, contestualmente alla sottoscrizione del contratto, il Cliente dovrà nominare Dedalus Italia S.p.A., a seconda del ruolo assunto nel rapporto contrattuale, Responsabile o Sub Responsabile del trattamento, utilizzando il fac-simile proposto nell'ALLEGATO (A4) "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. 3929967014• 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.

Ruggero Campese

(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/>.