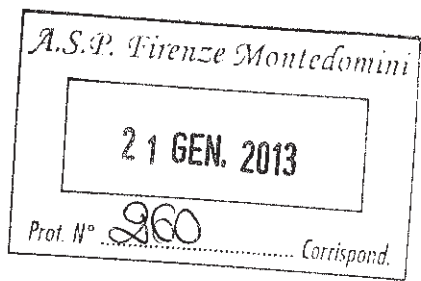
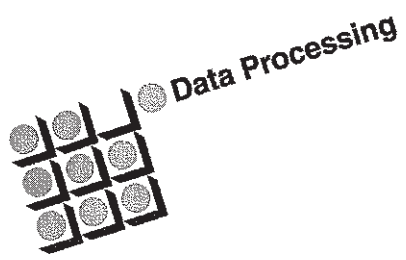


CF



Alla c.a. Rag. Sottani Paolo  
Spett.le  
ASP FIRENZE MONTEDOMINI  
VIA DEI MALCONTENTI, 6  
50122 FIRENZE (FI)

Bologna, 21/01/2013

Prot.: 220 13300046

**OGGETTO:** Contratto di assistenza anno 2013.

Vi trasmettiamo la proposta dei contratti di manutenzione ed assistenza per l'anno 2013.

I servizi sono dettagliati negli allegati descrittivi, nei quali viene anche riportato il relativo canone annuo. Tutti gli importi contrattuali sono espressi in unità di Euro.

Vi ricordiamo che:

- la presente offerta si intende valida solo se il Cliente dispone della release corrente dei programmi.
- per le procedure ordinate, non ancora consegnate, i canoni indicati avranno la decorrenza contrattuale convenuta.
- entro e non oltre il 15/02/2013 dovrà pervenirci l'ordine dei servizi che intendete attivare. In alternativa, entro la stessa data, potrà essere inviata la lettera di intenti, seguita da regolare ordine entro il 28/02/13. In mancanza nessuna prestazione potrà essere erogata. Quale conferma d'ordine dovrà essere restituita la nostra offerta firmata in ogni parte e completa dell'allegato "Riepilogo Canoni" con l'indicazione delle scelte effettuate.
- i prezzi indicati in allegato sono vincolati all'ordine per il periodo proposto in offerta e ad una fatturazione annuale anticipata con pagamento entro 60 gg data fattura, o, per gli Enti Pubblici, con pagamento come da condizioni contrattuali in essere. Non sono previsti frazionamenti.

**Validità dell'offerta: 15/02/2013.** Scaduto tale termine senza il ricevimento dell'ordine, ci riserviamo di riformulare prezzi e condizioni ai Clienti che richiedono tardivamente l'attivazione dei servizi. Prerequisiti e condizioni di fornitura sono indicati nelle norme e condizioni generali allegate. Qualunque sarà la modalità di accettazione della presente offerta, le norme e condizioni generali allegate si considereranno negoziate e accettate, tutti gli articoli, nessuno escluso.

**Riservato agli Enti Pubblici**

Al fine di poter assolvere agli obblighi sulla tracciabilità dei movimenti finanziari previsti dall'art.3 della legge n.136/2010, si richiede il **Codice Identificativo di Gara (CIG)**, ovvero, ove esso non sia disponibile, il **Codice Unico di Progetto (CUP)**, da indicare nei documenti fiscali e contabili relativi ai pagamenti del contratto in oggetto.

Per qualsiasi chiarimento potrete contattare il Commerciale di riferimento o la Sig.ra Mara Zucchini.

RingraziandoVi dell'attenzione, con l'occasione porgiamo i nostri più cordiali saluti.

Data Processing S.p.A.

Agostino Oliveri

**Data Processing S.p.A.** - Via del Lavoro 17 - 40127 Bologna

Tel 051/6307411 Fax 051/6307498 e-mail: [marketing@ads.it](mailto:marketing@ads.it) web: [www.dataprocessing.it](http://www.dataprocessing.it)

Capitale Sociale € 500.520 - N. iscrizione registro imprese, Codice Fiscale e Partita IVA 00311430375 - C.C.I.A.A. 197041  
Società soggetta a coordinamento e direzione di Finmatica S.p.A. Bologna

[www.AlboPretorionline.it](http://www.AlboPretorionline.it)?



## Norme e condizioni generali 2013

### DEFINIZIONI

Azienda	Data Processing S.p.A. - VIA DEL LAVORO 17 - 40127 BOLOGNA
Cliente	ASP FIRENZE MONTEDOMINI - VIA DEI MALCONTENTI, 6 - 50122 FIRENZE (FI)

Tra l'Azienda ed il Cliente si conviene:

### 1 - Oggetto del contratto

Oggetto del contratto è l'erogazione, da parte dell'Azienda, dei servizi di assistenza e di aggiornamento descritti e quotati in offerta e/o nelle allegate schede servizio, che sono parte integrante del presente contratto; le prestazioni a canone saranno erogate solo in presenza di un regolare ordine; le prestazioni a tariffa saranno erogate solo se richieste dal Cliente utilizzando il modulo Richiesta servizi (allegato 3).

### 2 - Durata

Il contratto è perfezionato con l'accettazione scritta del Cliente e produce la sua efficacia dal 01/01/2013 al 31/12/2013. Per eventuali periodi di durata inferiore le date sono indicate nelle tabelle "Prezzo del servizio".

Nessun intervento o prestazione sarà dovuto dopo la data di scadenza.

### 3 - Importo dei servizi e Pagamenti

La fattura dei diversi servizi verrà emessa, in un'unica soluzione, entro dieci giorni dalla data di inizio della validità contrattuale o, per i servizi a tariffa, entro la fine del mese in cui sono stati erogati; il pagamento dovrà essere effettuato entro sessanta giorni dalla fattura, salvo quanto diversamente previsto per legge.

I prezzi indicati in offerta sono espressi in Euro e devono sempre intendersi al netto dell'Iva.

L'importo dei canoni dei vari servizi è stato quantificato considerando una fatturazione annuale anticipata dei canoni; nel caso il Cliente richieda la fatturazione in forma semestrale posticipata l'importo complessivo dei singoli servizi dovrà essere aumentato del 2,5 % (due virgole cinque per cento).

Il prezzo della fornitura è comprensivo dei costi della sicurezza afferenti all'esercizio dell'attività svolta dall'impresa. Per quanto riguarda i costi della sicurezza necessari per la eliminazione dei rischi da interferenze, abbiamo valutato un importo pari a zero in quanto riteniamo che la tipologia di lavoro oggetto dell'appalto non porti nessun rischio che interferisca con il lavoro del Vostro Ente.

### 4 - Responsabilità

L'Azienda non assume alcuna obbligazione oltre a quelle previste dal presente contratto e, salvo il caso di dolo o colpa grave, non assume alcuna responsabilità per i danni di qualsiasi natura comunque sofferti dal Cliente in relazione all'oggetto del presente contratto o alle prestazioni previste nello stesso. Nessuna responsabilità può essere addebitata all'Azienda laddove il Cliente non abbia seguito le raccomandazioni e le prescrizioni di cui agli artt. 5 e 6.

La Responsabilità dell'Azienda non può essere superiore al valore della fase cui si riferisce.

### 5 - Raccomandazioni

Il Cliente deve prestare la massima attenzione nell'utilizzo delle basi dati tramite SQL o strumenti basati su SQL. In nessun caso il Cliente può modificare la base dati originaria al di fuori delle transazioni previste dai programmi: l'Azienda non si riterrà in alcun modo responsabile dei danni provocati a seguito di modifiche o variazioni effettuate personalmente dal Cliente.

Il Cliente si fa carico di effettuare con la periodicità necessaria il ricovero degli archivi su supporto magnetico esterno (back up).

Per aree che richiedono interventi particolarmente critici, quale l'Area Sanitaria, su richiesta dell'Azienda, il Cliente si impegna a mettere a disposizione un apposito ambiente di test sul quale l'Azienda installerà gli aggiornamenti del software "mission critical"; il Cliente si impegna ad effettuare tutte le verifiche e i test di validazione al fine di autorizzarne l'installazione in ambiente definitivo.

### 6 - Prerequisiti

I servizi a distanza saranno erogati a condizione che il Cliente sia dotato della struttura tecnica per poter effettuare l'assistenza a distanza avente le caratteristiche riportate nell'allegato 1: laddove il Cliente non intenda dotarsi di questa struttura, determinati servizi non potranno essere erogati e potranno essere erogati soltanto con tempi di risposta meno puntuali.

### 7 - Disposizioni generali

**7.1 - Contestazioni.** Qualunque contestazione sulle prestazioni effettuate dall'Azienda deve, a pena di nullità, essere effettuata in forma scritta entro dieci giorni dalla consegna del prodotto o dalla erogazione del servizio.

**7.2 - Estensioni.** Tutto quanto qui convenuto si applica, in quanto compatibile, anche alle prestazioni extracontrattuali.

**7.3 - Disponibilità.** I servizi d'assistenza saranno forniti nei limiti della disponibilità della Azienda al momento della richiesta e verranno erogati solo durante il normale orario d'ufficio dell'azienda (8.30-17.30 dal lunedì al venerdì); durante il periodo estivo il servizio potrà essere ridotto o sospeso nei pomeriggi delle giornate di venerdì.

**7.4 - Adempimenti in tema di tracciabilità finanziaria - Legge 136/2010.** L'Azienda si obbliga ad osservare le disposizioni contenute nell'art. 3 della legge n. 136/2010 e successive modifiche o integrazioni in materia di tracciabilità dei flussi finanziari. L'Azienda si obbliga altresì ad inserire nei contratti sottoscritti con i sub appaltatori e i sub contraenti apposita clausola con la quale ciascuna delle parti si assume gli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge n. 136/2010 e successive modifiche e integrazioni. L'Azienda si impegna a dare immediata comunicazione al Cliente della notizia dell'inadempimento della propria controparte (sub appaltatore - sub contraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria. Ai sensi dell'art. 3 comma 9 bis della Legge n. 136/2010, il presente contratto si risolve automaticamente di diritto nel caso di violazione degli obblighi in materia di tracciabilità.

### Data Processing S.p.A.

La diffusione del presente documento è limitata ad Data Processing S.p.A. Ogni riproduzione parziale o totale senza esplicita autorizzazione da parte di Data Processing S.p.A. è pertanto vietata a norma delle leggi vigenti.



## 8 - Esecuzione dei servizi

L'Azienda fa parte del gruppo Finmatica di Bologna; per la esecuzione di alcune fasi dei servizi oggetto del presente contratto l'Azienda potrà avvalersi di personale dipendente da altra società del Gruppo; le società attualmente appartenenti al Gruppo Finmatica, oltre alla capogruppo Finmatica Spa, sono le seguenti:

**Data Processing spa    ADS automated data systems spa    Systematica srl    HMO Headway Management Organization srl**

tutte aventi sede legale in Bologna, Via del Lavoro 17.

Rimane comunque invariata la responsabilità del fornitore contraente, il quale continuerà a rispondere di tutti gli obblighi contrattuali.

## 9 - Competenza

In caso di controversia sarà competente esclusivamente il Foro di Bologna.

Bologna, li .....

Firma del Cliente

Firma dell'Azienda

## CLAUSELE DI SPECIFICA APPROVAZIONE

Agli effetti degli articoli 1341 e 1342 Codice Civile sono specificatamente approvate le clausole di cui agli articoli:

4 (Limitazioni di responsabilità); 7.1 (limitazioni alla facoltà di opporre eccezioni); 9 (Deroghe alla competenza dell'autorità giudiziaria).

Bologna, li .....

Firma del Cliente per accettazione

### Informativa sul trattamento dei dati personali connesso all'esecuzione del contratto - art. 13 D.Lgs. 196/2003

- *Trattamento dei dati personali connesso all'esecuzione del contratto.* I dati personali forniti dal Cliente sono utilizzati nell'ambito del Gruppo Finmatica esclusivamente per la corretta esecuzione del rapporto contrattuale nonché per la relativa gestione amministrativa, contabile e fiscale. I dati sono trattati su supporto cartaceo e con strumenti elettronici e non sono di regola comunicati a terzi se non nei limiti di quanto imposto dall'esecuzione stessa degli obblighi contrattuali (ad esempio, a poste, corrieri, istituti di credito, ecc.). I dati sono trattati da specifici soggetti incaricati ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. n. 196/2003.

Il conferimento dei dati è del tutto facoltativo; è chiaro tuttavia che il mancato conferimento di alcune o tutte le informazioni personali può precludere l'instaurazione o la prosecuzione del rapporto contrattuale.

Titolare del trattamento è la società indicata nel presente contratto, unitamente alle altre società del Gruppo Finmatica (Conitolari del trattamento). Le richieste di esercizio dei diritti previsti dal Codice a favore dell'interessato (art. 7 e ss D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196: ad esempio, accesso, cancellazione, aggiornamento, rettificazione, integrazione, ecc.) possono essere rivolte al Responsabile del trattamento (Dott. Antonio Campodipietro) e-mail [privacy@finmatica.it](mailto:privacy@finmatica.it)

Ai medesimi recapiti può essere richiesto l'elenco completo ed aggiornato dei Responsabili del trattamento eventualmente nominati.

- *Consenso al trattamento dei dati personali effettuato per fini di comunicazioni sulle iniziative del Gruppo Finmatica.* La firma del presente paragrafo permette di ricevere comunicazioni ed aggiornamenti sulle iniziative del Gruppo Finmatica. A tal fine è necessario il consenso, da esprimersi qui di seguito. Il consenso è del tutto libero.

I dati sono trattati su supporto cartaceo e con strumenti elettronici e non sono di regola comunicati né diffusi se non nei limiti di quanto imposto dall'esecuzione stessa degli obblighi contrattuali (ad esempio, a poste, corrieri, istituti di credito, ecc.). I dati sono trattati dagli incaricati degli Uffici Marketing e Commerciale del Gruppo.

Titolare del trattamento è la società indicata nel presente contratto, unitamente alle altre società del Gruppo Finmatica (Conitolari del trattamento). Le richieste di esercizio dei diritti previsti dal Codice a favore dell'interessato (art. 7 e ss D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196: ad esempio, accesso, cancellazione, aggiornamento, rettificazione, integrazione, ecc.) possono essere rivolte al Responsabile del trattamento (Dott. Antonio Campodipietro) e-mail [privacy@finmatica.it](mailto:privacy@finmatica.it)

Ai medesimi recapiti può essere richiesto l'elenco completo ed aggiornato dei Responsabili del trattamento eventualmente nominati.

### Consenso

Io sottoscritto ..... esprimo il consenso a ricevere comunicazioni ed aggiornamenti relativi alle iniziative del Gruppo Finmatica.

Bologna, li .....

Firma del Cliente



**Nomina a Responsabile del trattamento - art. 29 D.Lgs. 196/2003**

Siccome il Contratto comporta il trattamento di dati personali, da parte dell'Azienda, la cui titolarità è del Cliente, è facoltà del "Cliente-Titolare del trattamento" la nomina dell'Azienda come Responsabile del trattamento. Sottoscrivendo questo paragrafo, il "Cliente-Titolare del trattamento", nomina l'Azienda, a norma del D.Lgs.196/2003 e nella persona del suo Legale Rappresentante, come "Responsabile del trattamento". Tra il Cliente, definito anche "Cliente-Titolare del trattamento" e l'Azienda, definita anche "Azienda-Responsabile del trattamento", si conviene quanto segue:

- Nello svolgimento del Servizio di Assistenza, il Cliente è il Titolare del trattamento e come tale ha l'incombenza di tutte le azioni necessarie per il rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.
- Per le funzioni previste dal Contratto per il Servizio di Assistenza, l'Azienda è designata Responsabile del trattamento.
- L'"Azienda-Responsabile del trattamento" incarica al trattamento, attraverso una designazione per iscritto, i soggetti sotto la propria diretta dipendenza; è compito dell'"Azienda-Responsabile del trattamento" la formazione ed il controllo dei propri incaricati affinché i trattamenti siano svolti in modo lecito e secondo correttezza.
- L'incarico è limitato esclusivamente ai dati la cui conoscenza è necessaria per lo svolgimento di quanto previsto dal Contratto.
- Siccome il trattamento è svolto anche dal "Cliente-Titolare del trattamento", anche quest'ultimo si attiene a tutto quanto previsto dalla normativa esonerando l'"Azienda-Responsabile del trattamento" da tutto ciò che non sia sua diretta competenza.
- In riferimento alle "misure minime di sicurezza" (vedi articoli 33, 34, 35, 36), l'"Azienda-Responsabile del trattamento" adotta le modalità tecniche previste dall'Allegato B al Codice (Disciplinare Tecnico in Materia di Misure Minime di sicurezza) per gli interventi ordinari di assistenza e per la manutenzione tecnica dell'ambiente applicativo, mentre la gestione del Sistema di autenticazione informatica, del Sistema di autorizzazione e di tutte le altre misure di sicurezza informatica previste rimangono a carico del "Cliente-Titolare del trattamento".
- Al termine del Contratto l'Azienda cesserà contestualmente di essere Responsabile del trattamento ed eventuali dati in suo possesso saranno distrutti o restituiti al "Cliente-Titolare del trattamento".

Bologna, li .....

Firma del Cliente – Titolare del trattamento

Firma dell'Azienda – Responsabile del trattamento

(Solo nel caso il Cliente abbia sottoscritto il punto precedente)

**Gestione degli "amministratori di sistema"**

Sottoscrivendo questo paragrafo il "Cliente-Titolare del trattamento", ai sensi di quanto disposto dal punto 2, comma 3 bis delle "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema - 27 novembre 2008" pubblicato sulla G.U. n. 300 del 24 dicembre 2008 (modificato in base al provvedimento del 25 giugno 2009) delega, per la sola durata del Contratto, l'Azienda nella persona del suo Legale Rappresentante nella sua qualità di "Responsabile del trattamento" a conservare direttamente e specificatamente, per ogni eventuale evenienza, gli estremi identificativi delle persone fisiche preposte quali amministratori di sistema" (punto 2, comma d) esclusivamente per quanto necessario per lo svolgimento di quanto previsto dal Contratto e all'attività di verifica almeno annuale dell'operato di questi amministratori di sistema "in modo da controllare la sua rispondenza alle misure organizzative, tecniche e di sicurezza riguardanti i trattamenti dei dati personali previste dalle norme vigenti" (punto 2, comma e).

Bologna, li .....

Firma del Cliente – Titolare del trattamento





## Servizio SW) Supporto al Software – Allegato SW

Il servizio è disponibile per tutti i moduli di software applicativo prodotti dalla Azienda ed indicati da questa come release corrente. Il contratto di supporto al software applicativo è, per sua natura, di tipo continuativo e non può prevedere interruzioni temporali: nel caso il Cliente non sottoscriva il contratto di supporto al software applicativo per un prodotto, perderà il diritto alla sottoscrizione dello stesso negli anni successivi; qualora, in seguito, intendesse riattivare il contratto di manutenzione dei programmi per questo prodotto, dovrà corrispondere un importo di reintegrazione pari al 150% del valore del contratto, commisurato al periodo non coperto.

### Esclusioni

Non sono comprese nel servizio le modifiche e gli aggiornamenti che comportano un cambiamento strutturale nel disegno della base dati o del programma o che, di fatto, modificano l'oggetto del programma.

### Attività disponibili

Di seguito descriviamo le attività previste in ciascuna delle configurazioni contrattuali disponibili e successivamente descritte.

Attività	Descrizione
1 Aggiornamento software	Consiste nel mettere a disposizione del Cliente gli aggiornamenti al software applicativo eseguiti dall'Azienda esclusivamente in conseguenza di: <b>Nuove disposizioni di legge:</b> L'Azienda fornirà al Cliente le modifiche ai programmi derivanti da nuove disposizioni di legge che comportino variazioni riconducibili al concetto di ordinaria amministrazione e la cui applicazione produca effetti operativi nel periodo contrattuale. Le modifiche verranno consegnate nei tempi tecnici necessari, generalmente non prima di 30 giorni dalla pubblicazione della nuova disposizione legislativa. Rimane a cura e carico del Cliente segnalare tempestivamente all'Azienda le variazioni da apportare ai programmi come conseguenza di nuove disposizioni di legge aventi carattere regionale o particolare. <b>Eventuali Malfunzionamenti:</b> Qualora dovessero evidenziarsi errori nel funzionamento dei programmi il Cliente dovrà dare comunicazione e supporto tecnico all'Azienda, la quale provvederà, presso la propria sede e nei tempi tecnici necessari, a correggere l'errore e a mettere a disposizione del Cliente la correzione. Laddove possibile e opportuno l'Azienda fornirà al Cliente le informazioni necessarie per aggirare temporaneamente l'errore. <b>Modifiche evolutive eventuali:</b> Gli aggiornamenti e le migliori decise autonomamente dall'Azienda, nell'ambito della release corrente.
2 Assistenza all'utilizzo dei programmi	L'assistenza riguarda esclusivamente: <ul style="list-style-type: none"><li>• chiarimenti e supporto occasionale sull'utilizzo dei programmi;</li><li>• l'analisi dei problemi segnalati dal Cliente;</li><li>• le attività atte a risolvere contingenti e circoscritti problemi di carattere applicativo.</li></ul> Il servizio non è sostitutivo della formazione: si rivolge agli utenti delle applicazioni che hanno frequentato i corsi di formazione o comunque dotati di adeguata preparazione sugli applicativi stessi. Le attività di consulenza e addestramento che non siano riconducibili al servizio di assistenza sopra descritto non sono comprese nel canone e devono essere ordinate separatamente.
3 Chiamate telefoniche comprese nel canone	I costi telefonici relativi all'assistenza sono compresi nel canone del singolo modulo software: il Cliente che apre una richiesta di assistenza viene richiamato telefonicamente dai tecnici dell'azienda.
4 Spedizione supporti magnetici degli aggiornamenti	Consiste nella spedizione al Cliente di tutti i supporti magnetici contenenti gli aggiornamenti software senza nessun pagamento contrassegno al ricevimento. I supporti magnetici verranno spediti secondo modalità ritenute idonee dall'Azienda e che ne permettono la rintracciabilità.
5 Installazione telematica degli aggiornamenti	Questa attività è finalizzata alla installazione sui server del Cliente delle nuove versioni degli applicativi e verrà effettuata in remoto direttamente dai nostri tecnici. A cura del Cliente rimane, ove richiesto, il semplice caricamento del CD ROM sul server o il download dell'aggiornamento software dal nostro sito internet. L'installazione verrà effettuata sui server ed eventualmente distribuita sui singoli clients tramite il meccanismo di distribuzione automatica del software già implementato. L'aggiornamento verrà effettuato ogni qual volta venga rilasciata una nuova release o una patch dei singoli applicativi. Il servizio verrà svolto dai tecnici dell'Azienda attivando un collegamento telematico fra i nostri laboratori e i server applicativi oggetto dell'aggiornamento. I collegamenti verranno effettuati durante il normale orario di ufficio, con la periodicità necessaria e non obbligatoriamente a cadenze predeterminate. La connessione avverrà comunque secondo una tempistica concordata con il Cliente. In generale i collegamenti potranno avvenire senza dover interrompere il funzionamento del sistema. Qualora si manifesti tale necessità, i tempi e le modalità dell'intervento verranno concordati con il Cliente. Al termine di ogni collegamento, se specificatamente richiesto, verrà inviato al Cliente, via e-mail o fax, un resoconto dettagliato della attività effettuata e, laddove significativo, una indicazione delle principali novità contenute nella versione aggiornata di ogni singolo applicativo.



## Contratto per la fornitura di servizi di assistenza

6 Supporto per gestione e interrogazione base dati	<p>Comprende le seguenti operazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• correzioni di errori derivanti da inserimento (e/o modifica) dei dati da parte del cliente;</li><li>• composizione ed esecuzione di frasi SQL di ordinaria gestione, per modificare o estrarre i dati in funzione di esigenze particolari del Cliente e che non implicino massicci aggiornamenti della base dati; gli interventi non devono stravolgere la struttura dei programmi, della base dati, della logica con la quale è stato sviluppato l'applicativo e con la quale sono stati impostati i dati. Sono esclusi import/export di dati da fogli di Excel o in altri formati di passaggio.</li></ul> <p>Le attività verranno effettuate tramite assistenza telefonica o collegamento telematico, con le modalità previste nell'allegato "Modalità operative per l'utilizzo dei servizi".</p> <p>Per l'erogazione del servizio è necessario che il Cliente nomini un referente per ogni singolo settore applicativo coinvolto, per fungere da unica interfaccia con il nostro servizio di supporto Clienti.</p> <p>Le richieste che implicano l'aggiornamento o modifica dei dati devono essere presentate in forma scritta.</p>																						
7 Supporto personalizzato all'attività lavorativa	<p>Per l'area applicativa oggetto del canone verrà individuato un referente tra il nostro personale, che fungerà da Tutor del Cliente e si farà carico di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• verificare periodicamente lo stato di informatizzazione del servizio,</li><li>• proporre gli argomenti da approfondire per migliorare l'utilizzo dell'applicativo</li><li>• suggerire eventuali miglioramenti nella organizzazione del lavoro,</li><li>• proporre eventuali sessioni di approfondimento normativo e formativo.</li></ul> <p>Le attività saranno effettuate tramite colloqui telefonici tra il Tutor e un referente nominato dal Cliente per ogni area applicativa, con una frequenza trimestrale.</p>																						
8 Formazione telefonica su novità di versione	<p>Ad ogni rilascio di una nuova versione il nostro personale tecnico contatterà telefonicamente il referente del Cliente al fine di illustrare le principali modifiche che l'aggiornamento comporta, avendo inoltre riguardo delle caratteristiche specifiche e peculiarità d'impostazione proprie dell'Ente.</p>																						
9 Scadenziario adempimenti	<p>È un'attività avente lo scopo di ricordare i passi principali da eseguire per svolgere correttamente gli adempimenti connessi a specifiche scadenze e modifiche normative. L'attività sarà effettuata tramite colloqui telefonici tra il nostro personale tecnico e un referente nominato dal Cliente per ogni area applicativa, con cadenza mensile.</p>																						
10 Casella di posta dedicata	<p>Prevede l'assegnazione al Cliente di una casella di posta dedicata (servizio_nomecliente@ads.it), con la quale comunicare ogni tipo di esigenza. La comunicazione verrà poi inoltrata al tecnico competente, avendo cura di analizzarla preliminarmente, di abbinarle una priorità e di registrarla per conto del Cliente. In questo modo il Cliente si troverà ad avere un canale preferenziale di colloquio col nostro personale tecnico.</p>																						
11 Livello minimo di servizio (SLA)	<p>Di seguito sono definite alcune tipologie di richieste di assistenza da parte del Cliente: per ciascuna tipologia, l'Azienda prospetta un diverso livello di reazione, in termini di velocità di risposta, da parte della propria struttura di supporto tecnico.</p> <table><tr><th>Tipologia</th><th>Tempo di presa in carico</th><th>Tempo di risposta</th></tr><tr><td>1. l'intera applicazione è indisponibile agli utenti</td><td>1</td><td>2</td></tr><tr><td>2. funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti</td><td>4</td><td>8</td></tr><tr><td>3. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti</td><td>8</td><td>16</td></tr><tr><td>4. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti</td><td>12</td><td>48</td></tr><tr><td>5. richiesta di assistenza generica/chiarimenti</td><td>16</td><td>Non applicabile</td></tr></table> <p>Le attività di gestione della richiesta vengono così definite:</p> <table><tr><td>Presa in carico</td><td>È espressa in ore lavorative dal momento della richiesta e si concretizza con l'avvenuto contatto fra il Cliente-richiedente ed il servizio di supporto tecnico dell'Azienda; laddove il richiedente non fosse reperibile nel momento in cui viene contattato da parte del supporto tecnico, verrà inviata al Cliente una comunicazione relativa al tentativo di contatto.</td></tr><tr><td>Risposta</td><td>È espressa in ore lavorative dal momento della presa in carico e consiste nella comunicazione al Cliente di una diagnosi di massima ed una previsione del tempo necessario per la soluzione del problema, che potrà consistere in una delle seguenti attività:<ul style="list-style-type: none"><li>• correzione dell'errore ed invio al Cliente della modifica;</li><li>• suggerimento di una azione alternativa per aggirare l'errore;</li><li>• se l'errore è da ritenersi non bloccante, la correzione può essere rinviata fino all'emissione della release successiva.</li></ul></td></tr></table> <p>I valori indicati vanno intesi come valori orientativi in quanto, al di là degli sforzi compiuti dall'Azienda, una certa disparità tra i livelli di servizio teoricamente raggiungibili e quelli effettivamente conseguibili è fisiologica in qualunque contesto. Il livello di servizio descritto nel presente documento sarà assicurato solamente ai Clienti dotati della struttura tecnica per manutenzione remota riportata nell'allegato "Modalità operative per l'utilizzo dei servizi" e relativamente alle richieste di assistenza effettuate tramite Internet. La classificazione delle singole richieste di assistenza nell'ambito delle tipologie sopra individuate verrà di volta in volta definita dal servizio di supporto tecnico dell'Azienda.</p>	Tipologia	Tempo di presa in carico	Tempo di risposta	1. l'intera applicazione è indisponibile agli utenti	1	2	2. funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	4	8	3. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	8	16	4. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti	12	48	5. richiesta di assistenza generica/chiarimenti	16	Non applicabile	Presa in carico	È espressa in ore lavorative dal momento della richiesta e si concretizza con l'avvenuto contatto fra il Cliente-richiedente ed il servizio di supporto tecnico dell'Azienda; laddove il richiedente non fosse reperibile nel momento in cui viene contattato da parte del supporto tecnico, verrà inviata al Cliente una comunicazione relativa al tentativo di contatto.	Risposta	È espressa in ore lavorative dal momento della presa in carico e consiste nella comunicazione al Cliente di una diagnosi di massima ed una previsione del tempo necessario per la soluzione del problema, che potrà consistere in una delle seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"><li>• correzione dell'errore ed invio al Cliente della modifica;</li><li>• suggerimento di una azione alternativa per aggirare l'errore;</li><li>• se l'errore è da ritenersi non bloccante, la correzione può essere rinviata fino all'emissione della release successiva.</li></ul>
Tipologia	Tempo di presa in carico	Tempo di risposta																					
1. l'intera applicazione è indisponibile agli utenti	1	2																					
2. funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	4	8																					
3. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	8	16																					
4. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti	12	48																					
5. richiesta di assistenza generica/chiarimenti	16	Non applicabile																					
Presa in carico	È espressa in ore lavorative dal momento della richiesta e si concretizza con l'avvenuto contatto fra il Cliente-richiedente ed il servizio di supporto tecnico dell'Azienda; laddove il richiedente non fosse reperibile nel momento in cui viene contattato da parte del supporto tecnico, verrà inviata al Cliente una comunicazione relativa al tentativo di contatto.																						
Risposta	È espressa in ore lavorative dal momento della presa in carico e consiste nella comunicazione al Cliente di una diagnosi di massima ed una previsione del tempo necessario per la soluzione del problema, che potrà consistere in una delle seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"><li>• correzione dell'errore ed invio al Cliente della modifica;</li><li>• suggerimento di una azione alternativa per aggirare l'errore;</li><li>• se l'errore è da ritenersi non bloccante, la correzione può essere rinviata fino all'emissione della release successiva.</li></ul>																						

### Data Processing S.p.A.

La diffusione del presente documento è limitata ad Data Processing S.p.A. Ogni riproduzione parziale o totale senza esplicita autorizzazione da parte di Data Processing S.p.A. è pertanto vietata a norma delle leggi vigenti.



## Profili

Il contratto prevede un modulo base e due opzioni (Tecnica e Gestionale); di seguito riportiamo la composizione, sulla base delle attività sopra descritte, delle diverse configurazioni contrattuali.

Attività	Base	Opzione Tecnica	Opzione Gestionale
1. Aggiornamento software	X		
2. Assistenza all'utilizzo dei programmi	X		
3. Chiamate telefoniche comprese nel canone	X		
4. Spedizione supporti magnetici degli aggiornamenti	X		
5. Installazione telematica degli aggiornamenti		X	
6. Supporto per gestione e interrogazione base dati		X	
7. Supporto personalizzato all'attività lavorativa			X
8. Formazione telefonica su novità di versione			X
9. Scadenziario adempimenti			X
10. Casella di posta dedicata			X
11. Livello minimo di servizio (SLA)	X		

Le opzioni Tecnica e Gestionale hanno come prerequisito la sottoscrizione del canone annuale della versione base.

## Prezzo del servizio

Per usufruire del servizio il Cliente dovrà corrispondere all'Azienda un canone annuo, il cui importo viene di seguito riportato, suddiviso per singolo modulo e per configurazione contrattuale.

Articolo	Descrizione	Dal	Ai	Quota Base	Quota Opzione Tecnica	Quota Opzione Gestionale
Contabilità Economica						
CE4FSPW0_MNT	MNT Gestione fatturazione	01/01/2013	31/12/2013	260		
CE4GCPW0_MNT	MNT Contabilità Economico Patrimoniale	01/01/2013	31/12/2013	2.000		
CE4RTJBO_MNT	MNT CE Istant Developer - Gestione Rette	01/01/2013	31/12/2013	3.463		
CESBAJB0_MNT	MNT Contabilità Economica web - Suite Base	01/01/2013	31/12/2013	0		
Controllo di Gestione						
CGABUPW1_MNT	MNT Gestione budget	01/01/2013	31/12/2013	325		
CGACRPW1_MNT	MNT Contabilità Analitica	01/01/2013	31/12/2013	1.125		
CGBBUBW0_MNT	MNT Universi BusinessObjects per budget economico	01/01/2013	31/12/2013	250		
Gestione del Personale						
77000PW0_MNT	MNT Modello 770	01/01/2013	31/12/2013	1.150		
HRSSTVB0_MNT	MNT Gest. del personale Web Suite vers STANDARD (Gest. Econ.-Giuridica-Datiz. organica-Gest. assenze)	01/01/2013	31/12/2013	4.000		
P00COFB0_MNT	MNT Liquidazione collaboratori coordinati e continuativi	01/01/2013	31/12/2013	750		
Patrimonio						
CI4CIBW0_MNT	MNT Universi BusinessObjects per Cespiti ed inventario	01/01/2013	31/12/2013	250		
CI4CIPW0_MNT	MNT Cespiti ed inventario	01/01/2013	31/12/2013	750		
Totale				14.323		

N.B. : A livello di singola area applicativa, le opzioni "Tecnica" e "Gestionale" devono essere acquisite per tutti i moduli per i quali viene sottoscritto il contratto "Base".





## Servizio SS) Supporto Sistemistico – Allegato SS

Di seguito riportiamo la descrizione dei singoli servizi attualmente disponibili:

### 1. ASSISTENZA SISTEMISTICA BASE

Il servizio riguarda l'assistenza a distanza per problemi legati al funzionamento dei diversi componenti software di base strettamente collegati al funzionamento del software applicativo prodotto dalla Azienda e che costituiscono l'ambiente configurato inizialmente presso il Cliente.

Il servizio comprende esclusivamente le attività di:

- Identificazione ed analisi del problema nell'utilizzo delle applicazioni della Azienda;
- Ampliamento delle table-space nel database Oracle;
- Correzione errori nella fase di export notturno del database;
- Modifica dei parametri di sistema operativo e di Oracle;
- Applicazione mini-patch di Oracle se attivo un contratto di manutenzione;
- Supporto alla soluzione di problemi di stampa dalle applicazioni della Azienda;
- Recupero parziale di dati dall'ultimo export.

I costi telefonici relativi all'assistenza sistemistica sono compresi nel canone: il Cliente che apre una richiesta di assistenza viene richiamato telefonicamente dai tecnici dell'Azienda. Non sono comprese nel servizio tutte le attività non dipendenti dall'installazione originaria da parte dell'Azienda, quali ad esempio:

- Installazione di nuovi client, nuovi utenti, nuove code di stampa, ecc.;
- Restore totale di dati da sistemi di back-up;
- Eliminazione di virus informatici;
- Assistenza su software di base client (Windows, applicativi Microsoft, Posta elettronica, ecc).
- Cambi di release del database Oracle;
- Cambi di release dell'application server Tomcat;
- Assistenza e manutenzione di infrastrutture informatiche implementate dalla nostra azienda che non hanno un utilizzo esclusivo per le nostre applicazioni o ne sono un prerequisito per il loro utilizzo (sistemi di backup centralizzato, Posta elettronica, Antivirus, Citrix Metaframe/Xen, Firewall, Router).

Il servizio non comprende inoltre la fornitura di alcun aggiornamento software; la fornitura e installazione di queste nuove versioni è subordinata alla presenza di contratti di aggiornamento dei prodotti in corso di validità.

### 2. ASSISTENZA SISTEMISTICA AVANZATA

Il servizio comprende le attività relative a:

- Problemi di invio e/o ricezione posta elettronica su sistemi configurati dalla Azienda;
- Supporto alla gestione dei domini AD (nuovi utenti-gestione policy) configurati dalla Azienda (max 50 utenti);
- Supporto e/o manutenzione della connettività tra le varie sedi (se configurato dalla Azienda);
- Supporto alla configurazione applicativi della Azienda su nuovi client (max 10 interventi);
- Supporto alla configurazione nuove stampanti/code di stampa (max 10 interventi);
- Supporto all'applicazione aggiornamenti software applicativo;
- Supporto al rinnovo certificati (Posta Lotus Notes - Ascent Capture);
- Verifica performance (Sistema Operativo - Oracle - Tomcat);
- Supporto alla configurazione e gestione archive log di Oracle;
- Supporto e/o manutenzione della connettività con la Azienda (teleassistenza);
- Gestione ordinaria dei sistemi firewall/proxy configurati dalla Azienda (creazione utenti, modifiche regole accesso, apertura porte) sono escluse le manutenzioni ordinarie e straordinarie;
- Supporto alla modifica dell'impostazione del backup locale o centralizzato configurato dalla Azienda;
- Supporto all'apertura e gestione delle chiamate d'assistenza hw;
- Supporto sui sistemi Terminal Server/Metaframe/Vmware/Kvm configurati dalla Azienda;
- Invio su richiesta della configurazione aggiornata del server.

### 3. REMOTE CHECKING

Il servizio è diretto alla rilevazione preventiva di eventuali problemi del sistema informativo del Cliente e verrà svolto dai tecnici dell'Azienda attivando un collegamento telematico fra i nostri laboratori e la sede del Cliente. Il servizio comprende il monitoraggio real time di tutti gli apparati sottoposti a controllo, con l'invio automatico di e-mail in caso di superamento delle soglie d'allarme e un presidio di controllo degli eventi rilevati dal sistema attivo durante l'orario lavorativo dell'Azienda con apertura automatica delle richieste di assistenza. Il presidio di controllo sarà attivo durante il normale orario d'ufficio dell'Azienda (8:30-17:30 dal lunedì al venerdì); durante il periodo estivo il servizio potrà essere ridotto o sospeso nei pomeriggi delle giornate di venerdì. Remote Checking permette una personalizzazione degli allarmi e dei filtri per gli eventi, adeguandosi quindi alle esigenze operative dell'ambiente in cui

#### Data Processing S.p.A.

La diffusione del presente documento è limitata ad Data Processing S.p.A. Ogni riproduzione parziale o totale senza esplicita autorizzazione da parte di Data Processing S.p.A. è pertanto vietata a norma delle leggi vigenti.



opera. È possibile definire le soglie di allarme per ogni parametro monitorato di ogni singolo nodo di rete (utilizzo CPU, numero di connessioni, numero di pacchetti di comunicazione, spazio disponibile sullo storage, ecc.). La console NMS visualizza e consolida in un unico ordine temporale gli eventi rilevati dai vari protocolli di management (SMTP, Traps, Syslog, ecc.) consentendo un agevole monitoraggio di ambienti altamente eterogenei. È prevista la produzione periodica e l'invio di una reportistica contenente le stampe dei grafici prodotti da Remote Checking (personalizzabili per traffico, utilizzazione, errori, etc.) oltre alla generazione di statistiche di disponibilità dei diversi servizi. Su richiesta si potrà fornire un account personalizzato abilitato all'accesso sul sistema per poter visionare in tempo reale lo stato dei propri apparati. Il servizio comprende le seguenti attività:

Controllo per i sistemi Windows/Linux

- Monitor utilizzo CPU, memoria, utilizzo disco (Windows), utilizzo spazio sul file system (Linux);
- Monitor processi (da individuare tra i più critici);
- Monitor servizi (da individuare tra i più critici);
- Connettività di rete (ping).

Controllo Oracle

- Disponibilità (Analisi tablespace, Cursori, Lock, Oggetti invalidi, Analisi job);
- Performance (Utilizzo PGA, Utilizzo latch, Utilizzo cache, Log switch, File stat, Stati waiting);
- Monitor servizi.

Controllo Web Application

- Disponibilità;
- Monitor servizi.

Dispositivi di rete

- Connettività di rete (Stampanti, Router, Firewall, NAS, SAN).

Controllo esito backup dati (database Oracle)

- Verifica esito export notturno;
- Verifica esito copia su supporto di backup.

**Modalità di erogazione**

Il servizio prevede che il sistema di monitoraggio Remote Checking venga installato e configurato su un server ubicato presso la nostra sede che tenga monitorata la lista di apparati fornita inizialmente dal Cliente. I prerequisiti per la implementazione di Remote Checking sono:

- VPN Site to Site attiva;
- Configurazione di un NAT per ogni apparato da controllare.

**NB: per gli utenti che non dispongono di una VPN o hanno utilizzato Remote Checking nel 2009**

Laddove il Cliente non fosse dotato (e non intendesse dotarsi) della infrastruttura tecnologica sopra descritta, esso potrà:

- Scegliere di attivare il servizio di Remote Checking secondo le modalità previste negli anni scorsi, quindi anche utilizzando una linea ISDN; in tal caso i contenuti del servizio saranno identici a quelli previsti nel contratto per l'anno 2009. Con questa modalità operativa non è compreso nel servizio il controllo giornaliero dell'esito di backup.
- Prevedere di installare il sistema di monitoraggio Remote Checking su un server ubicato presso la sede del Cliente, con il presidio di controllo effettuato da remoto, anche utilizzando una semplice linea ISDN. Il servizio prevede una prima attività di configurazione del sistema presso la sede del Cliente, in conseguenza il prezzo per questa ipotesi di lavoro sarà determinabile solo in seguito ad analisi specifica della situazione del Cliente. I costi di collegamento sono comunque a carico del Cliente.

**4. ACCESS CONTROL (Controllo accessi amministratori di sistema)**

Il Garante per la protezione dei dati personali, con il provvedimento del 27 novembre 2008 (pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 300, 24 Dicembre 2008), modificato in base al provvedimento del 25 giugno 2009, ha previsto alcune disposizioni per la verifica delle attività degli "Amministratori di Sistema" da parte dei Titolari del trattamento dei dati. Il provvedimento richiede - oltre alla valutazione delle caratteristiche soggettive dell'amministratore di sistema, alla sua designazione individuale, al suo inserimento in un elenco e alla verifica del suo operato - anche la registrazione dei suoi accessi (autenticazione informatica) ai sistemi ed agli archivi che contengono dati personali.

Questo servizio permette di adempiere a quanto previsto da quest'ultimo punto del provvedimento, garantendo le seguenti attività:

- monitoraggio delle attività di login e logout degli utenti da sistemi operativi Microsoft e Linux;
- monitoraggio degli accessi ai DB Oracle;
- registrazione in maniera intellegibile su un history ed estrazione su un apposito DB per permetterne l'inalterabilità richiesta dal Garante.

Per rispondere alla normativa, gli archivi saranno conservati e tenuti a disposizione del Titolare del trattamento per almeno sei mesi.

Il servizio permette la creazione di un filtro per evitare la registrazione degli accessi da parte di quei processi che generano login continui, permettendo così di ottenere dati agevolmente comprensibili. Questo servizio può essere attivato solo previa verifica della connettività tra la nostra sede e quella del Cliente.



## 5. BACK UP CONTROL

Il servizio è finalizzato al controllo dei log giornalieri dei sistemi di backup dei database Oracle implementati dall'Azienda. L'attività verrà erogata ogni giorno feriale (lun-ven) per l'intera durata del contratto da parte dei tecnici dell'Azienda. In caso di errore verrà aperta in automatico una richiesta d'assistenza per una verifica e soluzione al problema evidenziato. Mensilmente verrà prodotto ed inviato al Cliente un report contenente l'esito delle copie. Sono escluse dal servizio:

- le attività necessariamente eseguibili in loco, quali la sostituzione dei supporti magnetici e la messa in sicurezza (banca, altro edificio rispetto al ced) degli stessi, per le quali è richiesta l'identificazione di un referente da parte del Cliente. In assenza di un sistema di messa in sicurezza dei dati sarà possibile richiedere un servizio di copia giornaliera o settimanale degli archivi presso la nostra server farm; tale servizio è quotabile a parte;
- l'installazione e la configurazione del sistema di backup sui sistemi che ne sono sprovvisti. In assenza di un prodotto di backup dei dati e dei sistemi, su richiesta e quotabile a parte, sarà possibile implementare un sistema di backup centralizzato.

NB: questo servizio è già compreso in Remote Checking.

## Livello minimo di Servizio (SLA)

Di seguito sono definite alcune tipologie di richieste di assistenza da parte del Cliente: per ciascuna tipologia, l'Azienda prospetta un diverso livello di reazione, in termini di velocità di risposta, da parte della propria struttura di supporto tecnico.

Tipologia	Tempo di presa in carico	Tempo di risposta
1. l'intero sistema di elaborazione è indisponibile agli utenti	1	2
2. funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti	4	8
3. funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili agli utenti	8	16
4. funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti	12	48
5. richiesta di assistenza generica/chiarimenti	16	Non applicabile

Le attività di gestione della richiesta vengono così definite

Presa in carico	È espressa in ore lavorative dal momento della richiesta e si concretizza con l'avvenuto contatto fra il Cliente-Richiedente ed il servizio di supporto tecnico dell'Azienda; laddove il richiedente non fosse reperibile nel momento in cui viene contattato da parte del supporto tecnico, verrà inviata al Cliente una comunicazione relativa al tentativo di contatto.
Risposta	È espressa in ore lavorative dal momento della presa in carico e consiste nella comunicazione al Cliente di una diagnosi di massima ed una previsione del tempo necessario per la soluzione del problema, che potrà consistere in una delle seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"><li>individuazione del problema e, ove possibile, relativa rimozione;</li><li>suggerimento di una azione alternativa per aggirare il problema.</li></ul>

I valori indicati vanno intesi come valori orientativi in quanto, al di là degli sforzi compiuti dall'Azienda, una certa disparità tra i livelli di servizio teoricamente raggiungibili e quelli effettivamente conseguibili è fisiologica in qualunque contesto.

Il livello di servizio descritto nel presente documento sarà assicurato solamente ai Clienti dotati della struttura tecnica per manutenzione remota riportata nell'allegato "Modalità operative per l'utilizzo dei servizi" e relativamente alle richieste di assistenza effettuate tramite Internet.

## Prerequisiti

- I servizi di Assistenza Sistemistica Avanzata, Remote Checking e Back Up Control hanno come prerequisito la sottoscrizione del canone annuale di Assistenza Sistemistica Base.
- I servizi Remote Checking, Access Control e Back Up Control hanno come prerequisito la presenza di una struttura tecnica di comunicazione fra l'Azienda ed il Cliente avente le caratteristiche riportate all'allegato 1 (Struttura tecnica per Gestione Remota dei sistemi) e un sistema di posta elettronica abilitato all'invio diretto delle e-mail verso l'esterno.

## Prezzo del servizio

Per usufruire dei servizi sopra descritti il Cliente corrisponde all'Azienda un canone annuo, il cui importo viene di seguito riportato, per singolo servizio.

Articolo	Descrizione	Dal	Al	Quota versione Base	Quota Opzione Plus	Quota Opzione R.C.
SY_SYS	Assistenza Sistemistica Base	01/01/2013	31/12/2013	0		
SY_PLS	Assistenza Sistemistica Plus	01/01/2013	31/12/2013		2.415	
Totale				0	2.415	

## Data Processing S.p.A.

La diffusione del presente documento è limitata ad Data Processing S.p.A. Ogni riproduzione parziale o totale senza esplicita autorizzazione da parte di Data Processing S.p.A. è pertanto vietata a norma delle leggi vigenti.



## Contratto per la fornitura di servizi di assistenza

Articolo	Descrizione		Quota
NETBUPCO	Backup Control	da 1 a 3 server	700
		da 4 a 6 server	1.200
		da 7 a 10 server	2.000
		oltre 10 server	Richiesta Offerta
NETACCCO	Access Control	da 1 a 3 server	1.300
		da 4 a 6 server	2.200
		da 7 a 10 server	3.500
		oltre 10 server	Richiesta Offerta

N.B.: Le opzioni Plus, Remote Checking e Back Up Control hanno come prerequisito la sottoscrizione del canone annuale della versione base.



## Servizio F) Licenza d'uso di Programmi BusinessObjects: Condizioni di licenza e Servizio di Aggiornamento – Allegato F

### Licenza d'uso di Programmi BusinessObjects

Il presente documento forma parte integrante del Contratto a cui è allegato ed ha lo scopo di dettagliare le condizioni minime e necessarie di licenza relative ai Programmi BusinessObjects oggetto del Contratto, che devono essere rispettate da parte dell'Azienda e del Cliente.

### Elenco Condizioni

1. L'utilizzo dei Programmi deve essere limitato alla sola persona giuridica che ha sottoscritto il Contratto di Licenza;
2. L'utilizzo dei Programmi deve essere limitato alle finalità della Soluzione Applicativa ed all'attività commerciale interna del Cliente. Il Cliente potrà consentire ai suoi agenti e collaboratori - inclusi gli outsourcer - di utilizzare la Soluzione Applicativa per l'attività commerciale interna dello stesso ed in conformità con le condizioni del Contratto di Licenza.
3. L'Azienda ed il Cliente accettano che BusinessObjects ed i suoi licenzianti manterranno la proprietà, anche intellettuale, dei Programmi;
4. Il Cliente non può trasferire, in qualsiasi forma, totale o parziale, i Programmi e/o i Servizi a terzi;
5. Al Cliente non è consentito in alcun modo di: (a) utilizzare i Programmi a fini di noleggio, multiproprietà, servizi di abbonamento, hosting od outsourcing; (b) rimuovere o modificare i riferimenti o le diciture attinenti i diritti di proprietà di BusinessObjects e dei suoi licenzianti presenti nei Programmi; (c) rendere i Programmi disponibili per l'utilizzo da parte di terzi per la loro attività commerciale interna (a meno che tale utilizzo sia espressamente consentito dalla specifica licenza di programma); (d) trasferire la titolarità del diritto d'uso dei Programmi a terzi;
6. Il Cliente accetta che la responsabilità di BusinessObjects sia limitata ai soli danni diretti e che nessuna delle Parti sarà responsabile per eventuali danni indiretti né per la perdita di profitto, di guadagno, di dati oppure l'impossibilità di usare/accedere a dati;
7. Il Cliente è consapevole che i Programmi sono soggetti ad un diritto d'uso limitato consentito solo congiuntamente alla Soluzione Applicativa.

### Aggiornamento di Programmi BusinessObjects

Il servizio riguarda l'aggiornamento dei prodotti BusinessObjects forniti dall'Azienda al Cliente.

Il contratto di aggiornamento della licenza di BusinessObjects è, per sua natura, di tipo continuativo e non può prevedere interruzioni temporali: nel caso il Cliente non sottoscriva il contratto di aggiornamento programmi per un prodotto, perderà il diritto alla sottoscrizione dello stesso negli anni successivi.

L'aggiornamento riguarda unicamente la messa a disposizione del Cliente di patches (correzioni), updates (aggiornamenti) o nuove releases (nuove versioni) di tali prodotti inviate da BusinessObjects all'Azienda e da questa giudicate funzionali alla installazione del Cliente.

Questo servizio garantisce il Cliente nell'eventualità che, per qualsivoglia motivo, sia opportuno o necessario aggiornare BusinessObjects (per release o up date) ad una versione successiva.

Eventuali interventi di nostro personale, sia in loco che via router o il relativo supporto telefonico, per l'installazione fisica di questi aggiornamenti sull'hardware del Cliente non sono compresi nel servizio.

### Prezzo del servizio

Per usufruire di questo servizio il Cliente corrisponde all'Azienda un canone annuo, il cui importo viene di seguito riportato, suddiviso per singola licenza:

Articolo	Descrizione	Quantità	Prezzo unitario	Dal	Al	Quota
BOXIWEB2_MNT	Manut. Annuale BusinessObjects XI - Run time 10 utenti base	1	528	01/01/2013	31/12/2013	528
BOXIWEB5_MNT	Manut. Annuale BusinessObjects XI - Run time 1 utente builder aggiuntivo	2	88	01/01/2013	31/12/2013	176
Totale						704





## Servizio E) Conto Corrente Servizi – Allegato E

### Ambito di applicazione

Questa forma di agevolazione è applicabile a qualunque tipo di attività a tariffa; fra queste citiamo, a titolo di esempio:

- formazione presso la sede del Cliente;
- formazione in video conferenza;
- consulenza;
- coordinamento progetto;
- personalizzazioni;
- attività sistemistiche;
- partecipazione a corsi collettivi o seminari.

e in generale a qualunque attività non ricompresa nei servizi per i quali il Cliente ha sottoscritto il relativo contratto di assistenza; l'agevolazione è applicabile anche alla fornitura di moduli di software aggiuntivi.

### Modalità di adesione

Il Cliente dovrà costituire un conto corrente servizi; questo è in pratica un ordine iniziale fatturato anticipatamente per un importo determinato, e per una fornitura assortita, cioè finalizzata all'acquisizione dei servizi a tariffa o dei prodotti sopra descritti; ciò consentirà al Cliente di ottenere due vantaggi:

- poter accedere alle tariffe privilegiate, di importo sensibilmente inferiore rispetto a quelle standard;
- poter richiedere l'erogazione dei vari servizi a tariffa utilizzando il modulo di richiesta (allegato 3).

### Modalità

Per richiedere l'erogazione di qualunque tipo di servizio a catalogo il Cliente dovrà:

- verificare che il saldo del proprio conto corrente servizi disponga della capienza necessaria; la verifica del saldo del proprio conto corrente servizi potrà essere effettuata dal Cliente in tempo reale collegandosi al sito [www.ads.it](http://www.ads.it) utilizzando l'apposita password che verrà fornita ad ogni Cliente oppure richiedendolo via fax all'Azienda;
- inviare all'Azienda il dettaglio dei servizi richiesti utilizzando lo specifico "Modulo di richiesta servizi" (allegato 3).

### Esclusioni

Il conto corrente servizi non può essere utilizzato per acquisire alcun tipo di servizio a canone.

### Prezzo del servizio

Viene proposta la costituzione di un conto corrente servizi dell'importo sottoindicato a fronte del quale il Cliente potrà acquisire servizi applicando le tariffe privilegiate riportate in allegato.

L'importo contrattuale dovrà essere utilizzato entro il 31/12/2014.

Descrizione	Scadenza	Quota
Conto Corrente Servizi	31/12/2014	3.000
Totale		3.000



## Modalità operative per l'utilizzo dei servizi 2013 – Allegato 1

### Struttura tecnica per manutenzione remota

Per la effettuazione delle attività di supporto oggetto del contratto è necessario che il Cliente acquisisca un dispositivo hardware per il collegamento fra i nostri laboratori e la propria rete. L'infrastruttura di collegamento può basarsi indifferentemente su due diverse tecnologie che il Cliente potrà scegliere in base alle caratteristiche del proprio impianto telematico. La prima modalità si basa su una connessione digitale di tipo ISDN mentre, la seconda, su una VPN (Virtual Private Network) configurata su un accesso Banda Larga ADSL o HDSL con ip address pubblico.

Per i servizi afferenti al software applicativo prodotto dalla nostra Azienda è inoltre necessario che il Cliente disponga di un Personal Computer, sul quale devono essere installati/funzionanti tutti gli applicativi client/server per i quali si richiede l'assistenza, con la seguente configurazione minima:

- processore Pentium IV o successivo;
- 256MB di RAM;
- sistema operativo 2000 Professional, XP Professional, Windows 7;
- scheda di comunicazione e relativo software di rete per il collegamento con il server dati.

### MODALITÀ DI RICHIESTA

Le richieste di assistenza oggetto dei servizi SW), SS), H), Y) possono essere effettuate nei seguenti modi:

<b>Hot-line</b>	L'utente contatta il nostro Call Center (40 linee r.a.) e descrive brevemente la natura della richiesta di assistenza.
<b>Tramite Internet</b>	Per poter richiedere assistenza tramite questo strumento è necessario essere dotati di: <ul style="list-style-type: none"><li>• un accesso ad Internet;</li><li>• un nome utente ed una password, esclusivi per ogni Cliente, attribuiti dall'Azienda a coloro che ne fanno richiesta.</li></ul> Una volta in possesso dei requisiti suindicati si procede con il collegamento al sito <a href="http://www.ads.it">www.ads.it</a> dal quale si può descrivere brevemente la natura della richiesta di assistenza.

Per chi acquista l'Opzione Gestionale, ogni tipo di richiesta potrà essere effettuata per mezzo della casella di posta dedicata e personalizzata per il Cliente. I messaggi che giungono alla casella, verranno poi smistati dal nostro personale in funzione degli argomenti trattati. Nel caso si tratti di richiesta di Assistenza, sarà carico nostro il caricamento della chiamata nella nostra struttura di assistance management.

Il Servizio Clienti inoltre, si farà carico di verificarne la presa in carico.

### MODALITÀ DI EROGAZIONE

#### Servizi di assistenza e consulenza

La richiesta di assistenza pervenuta in una delle modalità sopra descritte viene smistata in tempo reale alla persona o al gruppo richiesto, tramite il nostro sistema interno di assistance management; questo sistema prevede la evasione delle richieste secondo l'ordine cronologico di chiamata e l'importanza della richiesta. I tecnici del nostro servizio di assistenza tecnica procederanno a rispondere alla richiesta di assistenza, utilizzando il mezzo che riterranno più opportuno in relazione alla tipologia di richiesta.

Modalità	Descrizione
<b>Assistenza telefonica semplice</b>	L'assistenza si svolge sotto forma di conversazione telefonica e deve essere utilizzata solo per le attività atte a risolvere contingenti e circoscritti problemi di carattere sistemistico e applicativo, risolvibili in pochi minuti.
<b>Via posta elettronica</b>	Laddove possibile il nostro servizio di assistenza tecnica provvederà a inviare la risposta all'Utente utilizzando la posta elettronica

#### Servizi di aggiornamento

Tutte le nuove versioni dei prodotti software oggetto dei servizi SW), C), F), K), O), Z) verranno messe a disposizione del Cliente in una delle seguenti modalità:

<b>Tramite l'invio di supporti magnetici</b>	Ogni nuova release viene inviata al Cliente su CD-ROM
<b>Tramite Internet</b>	Sul nostro sito WEB è presente un'area protetta (cioè accessibile tramite password) nella quale vengono messe a disposizione dei singoli Clienti le nuove versioni del software applicativo, che possono in tal modo essere scaricate dal Cliente sul proprio sistema.
<b>Via router</b>	Questa modalità è disponibile laddove il Cliente sia dotato della postazione di teleassistenza con le caratteristiche sopra descritte. Tramite questa struttura ogni nostro tecnico abilitato al supporto software può, direttamente dal suo PC e previa autorizzazione del Cliente, collegarsi al sistema del Cliente per: <ul style="list-style-type: none"><li>• effettuare operazioni di controllo,</li><li>• effettuare correzioni ai programmi,</li><li>• inviare modifiche software.</li></ul>



## Tariffe 2013 – Allegato 2

### Disposizioni generali

Di seguito vengono riportate le tariffe per le diverse tipologie di servizi o attività erogabili dall'Azienda.

Le prestazioni di cui ai punti 9 (Assistenza telefonica sugli applicativi) e 11 (Assistenza telefonica sistemistica) non verranno addebitate se il Cliente ha stipulato i contratti di supporto relativi a detti servizi se rientrano nell'oggetto dei contratti stessi.

Le tariffe contenute nella colonna "Tariffa privilegiata" verranno applicate soltanto ai Clienti che hanno sottoscritto il Servizio E) (Assistenza a tariffa privilegiata), fino ad esaurimento del conto corrente servizi.

Le tariffe sono espresse in Euro e non sono comprensive di IVA.

### Interventi on site o presso la sede Finmatica: calcolo dell'importo da fatturare

Per ogni intervento di un singolo tecnico verrà fatturato un importo pari alla somma delle seguenti voci:

- la tariffa per la specifica attività moltiplicata per il numero di ore effettuate, con un numero minimo di ore per giornata pari a 4 (quattro);
- l'importo una tantum, indipendente dalla durata in ore dell'intervento, indicato alla voce "oneri di trasferta".

Se l'intervento dovesse svolgersi in più giorni consecutivi verrà fatturato in aggiunta un importo relativo alle spese di prolungamento trasferta; l'importo verrà determinato moltiplicando la tariffa relativa per il numero di giorni successivi al primo.

Le frazioni di ora non inferiori ai 30 minuti vengono conteggiate come intero.

Le giornate uomo ordinate dovranno essere utilizzate dal Cliente entro 24 mesi dalla data dell'ordine; alla scadenza dei 24 mesi l'Azienda emetterà comunque fattura anche per le giornate uomo non utilizzate.

### Interventi a distanza: calcolo dell'importo da fatturare

Per ogni richiesta verrà fatturato un importo pari alla tariffa per la specifica attività moltiplicata per la somma dei minuti effettuati nella medesima giornata, arrotondata per eccesso alla mezz'ora successiva; il minimo fatturabile è di un'ora per ogni giorno solare.

### Modalità di richiesta dei servizi

Per richiedere l'erogazione di qualunque tipo di servizio a catalogo il Cliente dovrà inviare all'Azienda il dettaglio di quanto richiesto utilizzando lo specifico modulo (allegato 3) e specificando le modalità di regolarizzazione del relativo prezzo.

	Unità di misura	Tariffa normale	Tariffa privilegiata
Attività presso la sede del cliente			
1. Formazione o affiancamento sugli applicativi	1 Ora uomo	124	99
2. Attività sistemistica	1 Ora uomo	151	121
3. Consulenza	1 Ora uomo	222	178
4. Coordinamento progetto	1 Ora uomo	168	134
5. Oneri di trasferta	1 viaggio andata ritorno	213	171
6. Prolungamento trasferta	Per ogni giorno successivo al primo	213	171
Attività presso la sede del gruppo Finmatica			
7. Personalizzazione software	1 Ora uomo	107	86
8. Formazione	1 Ora uomo	124	99
Attività a distanza			
9. Assistenza sugli applicativi	1 Ora uomo	124	99
10. Formazione telefonica	1 Ora uomo	124	99
11. Assistenza sistemistica	1 Ora uomo	151	121
13. Formazione in Teleconferenza	1 Ora uomo	139	111



## Modulo richiesta servizi per l'anno 2013 – Allegato 3

Spett. le  
Data Processing S.p.A.  
Via Del Lavoro 17 – 40127 Bologna  
Fax 051 6307498

\_\_\_\_\_, li \_\_\_\_\_

Vi richiediamo di effettuare per nostro conto il sotto descritto servizio (barrare SOLO la sezione relativa al tipo di servizio richiesto):

MODALITÀ DI INTERVENTO		
Attività presso la sede del Cliente	Attività presso la sede del Gruppo Finmatica	Attività a distanza
<input type="checkbox"/> Formazione/affiancamento applicativi <input type="checkbox"/> Attività sistemistica <input type="checkbox"/> Consulenza <input type="checkbox"/> Coordinamento progetto	<input type="checkbox"/> Personalizzazioni software <input type="checkbox"/> Formazione	<input type="checkbox"/> Assistenza sugli applicativi <input type="checkbox"/> Formazione telefonica <input type="checkbox"/> Assistenza sistemistica <input type="checkbox"/> Formazione in Videoconferenza <input type="checkbox"/> Installazione aggiornamenti <input type="checkbox"/> Attività specifiche _____

AREA DI INTERVENTO	
<b>Gestionale</b> Procedura: _____ <input type="checkbox"/> Aggiornamento Software <input type="checkbox"/> Installazione Procedure <input type="checkbox"/> Trascodifiche <input type="checkbox"/> Analisi Preliminare	<b>Sistemistica</b> <input type="checkbox"/> Ristrutturazione Base Dati <input type="checkbox"/> Supporto Installazione Hardware <input type="checkbox"/> Configurazione Ambiente <input type="checkbox"/> Altro _____
Descrizione della richiesta _____ _____ _____ _____	

Il Problema è già stato anticipato al Vs. Sig.: \_\_\_\_\_ N. ATTRIBUITO \_\_\_\_\_

Vi autorizziamo a regolarizzare il corrispettivo:

- A consuntivo in base alle Vostre tariffe in vigore per l'anno indicato in testata.
- Come da Vostra offerta N. BO \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ per l'importo di \_\_\_\_\_

Riferimenti per l'addebito:

- A consuntivo con riferimento a Delibera/Determina N. \_\_\_\_\_ CIG \_\_\_\_\_
- Scalando il relativo costo dal nostro conto corrente servizi e applicando le tariffe privilegiate dell'anno indicato in testata.

L'erogazione dei servizi sarà assoggettata alle norme e condizioni contenute nel Contratto per la fornitura di servizi di supporto software in vigore.

Distinti saluti.

Cliente Richiedente: \_\_\_\_\_

Ufficio Richiedente e Firma: \_\_\_\_\_

**N.B: l'indicazione della modalità di regolarizzazione del corrispettivo e dell'addebito sono un PREREQUISITO PER L'ACCETTAZIONE DELLA RICHIESTA. Si prega gentilmente di compilare sempre le relative sezioni.**



## Riepilogo Canoni anno 2013 – Allegato 4

Ente: ASP FIRENZE MONTEDOMINI

## Servizio di supporto software

Articolo	Descrizione	Quota Base	Quota Opzione Tecnica	Quota Opzione Gestionale	Scelta
Contabilità Economica					
CE4FSPW0_MNT	MNT Gestione fatturazione	260			
CE4GCPW0_MNT	MNT Contabilità Economico Patrimoniale	2.000			
CE4RTJBO_MNT	MNT CE Istant Developer - Gestione Rette	3.463			
CESBAJBO_MNT	MNT Contabilità Economica web - Suite Base	0			
Controllo di Gestione					
CGABUPW1_MNT	MNT Gestione budget	325			
CGACRPW1_MNT	MNT Contabilità Analitica	1.125			
CGBBUBW0_MNT	MNT Universi BusinessObjects per budget economico	250			
Gestione del Personale					
77000PW0_MNT	MNT Modello 770	1.150			
HRSSTVBO_MNT	MNT Gest.del personale: Web Suite vers.STANDARD(Gest. Econ.-Giuridica-Dotaz. organica-Gest. assenze)	4.000			
P00COFBO_MNT	MNT Liquidazione collaboratori coordinati e continuativi	750			
Patrimonio					
CI4CIBW0_MNT	MNT Universi BusinessObjects per Cespiti ed inventario	250			
CI4CIPW0_MNT	MNT Cespiti ed inventario	750			
Totale		14.323			

## Servizio di supporto sistemistico

Articolo	Descrizione	Quota versione Base	Quota Opzione Plus	Quota Opzione R.C.	Scelta
SY_SYS	Assistenza Sistemistica Base	0			
SY_PLS	Assistenza Sistemistica Plus		2.415		
Totale		0	2.415		

Articolo	Descrizione	Quota	Scelta
NETBUPC0	Backup Control	da 1 a 3 server da 4 a 6 server da 7 a 10 server oltre 10 server	700 1.200 2.000 Richiesta Offerta
NETACCCO	Access Control	da 1 a 3 server da 4 a 6 server da 7 a 10 server oltre 10 server	1.300 2.200 3.500 Richiesta Offerta

## Aggiornamento/Licenze BusinessObjects

Articolo	Descrizione	Quantità	Quota	Scelta
BOXIWEB2_MNT	Manut. Annuale BusinessObjects XI - Run time 10 utenti base	1	528	
BOXIWEB5_MNT	Manut. Annuale BusinessObjects XI - Run time 1 utente builder aggiuntivo	2	176	
Totale			704	

## Conto corrente servizi

Descrizione	Scadenza	Quota	Scelta
-------------	----------	-------	--------

## Data Processing S.p.A.

La diffusione del presente documento è limitata ad Data Processing S.p.A. Ogni riproduzione parziale o totale senza esplicita autorizzazione da parte di Data Processing S.p.A. è pertanto vietata a norma delle leggi vigenti.





## Contratto per la fornitura di servizi di assistenza

Conto Corrente Servizi	31/12/2014	3.000	
Totale		3.000	

Firma del Cliente

---

www.AlboPretorionline.it?

### Data Processing S.p.A.

La diffusione del presente documento è limitata ad Data Processing S.p.A. Ogni riproduzione parziale o totale senza esplicita autorizzazione da parte di Data Processing S.p.A. è pertanto vietata a norma delle leggi vigenti.

[www.AlboPretorionline.it](http://www.AlboPretorionline.it)?

Da AMMINISTRAZIONE  
A segreteria.montedomini@pec.it  
Data lunedì 21 gennaio 2013 - 09:03

## Contratto di Assistenza 2013

---

Allego la proposta in oggetto.  
Cordiali saluti.

Mara Zucchini  
Fatturazione | Amministrazione Finanza e Controllo  
Finmatica | Data Processing | ADS | Systematica | HMO  
Via del Lavoro, 17 | 40127 Bologna  
tel. +39 051 6307411 | fax +39 051 6307498  
www.ads.it

---

### Allegato(i)

13300046\_MANUTENZIONE\_DP\_2000265.pdf (1071 Kb)

www.AlboPreterioronline.it?

[www.AlboPreTORionline.it](http://www.AlboPreTORionline.it)?