



# COMUNE DI PRIVERNO

Provincia di Latina

## DETERMINAZIONE DELL'UFFICIO DI SEGRETERIA GENERALE – copia –

*Personale, Informatizzazione, Contratti, Protocollo*

N. 57 DATA 05/06/2013	<b>OGGETTO:</b> Software DATAGRAPH per servizi demografici – assistenza anno 2013 – impegno di spesa -
-----------------------------	--

### IL SEGRETARIO COMUNALE

Premesso:

che il nuovo Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi approvato con deliberazione G.C.n.197 del 22/07/2008, ed in particolare l'art. 19, attribuisce all'Ufficio di staff alle dirette dipendenze del Segretario Generale la gestione dei Servizi Demografici;

che con deliberazione della Giunta Comunale n.76 del 20/03/2012 veniva espresso al Responsabile del Servizio, indirizzo per l'aggiornamento del software di gestione degli Uffici Demografici con una nuova versione che, con l'entrata in vigore dell'art.15 della legge 183/2011, consentisse alle amministrazioni pubbliche che presenti-no richiesta di accesso ai dati anagrafici del Comune, di esercitare il diritto di verifica circa la veridicità di quanto dichiarato dai cittadini attraverso l'autocertificazione;

che con determinazione n.65 del 19/06/2012 veniva accettata l'offerta della Ditta Morelleschi S.r.L. di Latina, per la fornitura, manutenzione per l'anno 2012, aggiornamento ed assistenza delle procedure software per i Servizi Demografici, nonché per la conversione dei dati dal vecchio al nuovo sistema, per l'installazione, configurazione dei client e modelli, per la formazione del personale dipendente e per la fornitura del modulo e-Government – Anagrafe On-Line ad altri Enti;

Vista l'allegata bozza di contratto di assistenza relativamente al solo anno 2013, nonché la relativa offerta economica di rinnovo della ditta Morelleschi di Latina;

Visto l'Art.184 e segg. del D.Lgs. 18 agosto 2000 n.267;

Vista la legge 7 agosto 1990 n.241;

Visto il vigente Statuto Comunale;

Visto il vigente regolamento di contabilità;

Visto il bilancio del corrente esercizio finanziario;

### D E T E R M I N A

- di approvare l'allegata bozza di contratto di assistenza relativamente al solo anno 2013, nonché la relativa offerta economica di rinnovo della ditta Morelleschi di Latina;
- di impegnare, per le motivazioni espresse in premessa, la somma di € 4.950,00 più € 1.039,50 per IVA 21% per un importo complessivo di € 5.989,50 per il rinnovo del contratto di assistenza di cui sopra, imputando la spesa al Titolo 1, Funzione 01,

Servizio 07, Intervento 03, Codice Gestionale 1329, Capitolo 39/10 denominato "Spese manutenzione software anagrafe", del bilancio 2013;

- di rimettere copia della presente determinazione all'ufficio di ragioneria per gli adempimenti di competenza, nonché di inserire l'originale della stessa nella raccolta ufficiale delle determinazioni;
- di dare atto che ai sensi della L.136/2010 il citato affidamento è stato identificato dalla AVCP con il **CIG [ZF70A3E41F]**;
- di dare atto che la presente determinazione sarà pubblicata all'Albo Pretorio on-line del comune di Priverno;

**IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO**  
F.to Giovanni CACCIOTTI

---

**IL SEGRETARIO COMUNALE**  
F.to Dr. Luigi PILONE

---

# **CONTRATTO DI MANUTENZIONE, AGGIORNAMENTO, ASSISTENZA AI PROGRAMMI APPLICATIVI**

**01.01.2013 – 31.12.2013**

## **DEFINIZIONI:**

- K SERVIZI S.R.L. con sede in Latina – V.le Giulio Cesare, 1 di seguito denominata K SERVIZI;
- COMUNE DI PRIVERNO – (LT) di seguito denominato CLIENTE
- SOFTWARE APPLICATIVO: L'insieme di istruzioni installate su un elaboratore e per mezzo di esso possono far svolgere una funzione, realizzare un compito ottenere un risultato.
- PROCEDURA: Insieme di programmi applicativi.
- AMBIENTE OPERATIVO: L'insieme, opportunamente integrato, di hardware (server, client e stampanti) rete, sistemi operativi, database, software di automation che contribuisce l'infrastruttura informatica su cui funziona il software applicativo.

---

Tra K SERVIZI e il CLIENTE si conviene quanto segue:

## **ART. 1 – OGGETTO DEL CONTRATTO**

Oggetto del contratto sono la manutenzione e l'assistenza ai programmi applicativi standard nella versione corrente, commercializzati da K SERVIZI e acquisiti in licenza d'uso al Cliente. L'elenco dettagliato di tali programmi è contenuto nell' Allegato "A". I prerequisiti tecnici per il loro funzionamento sono contenuti nell'allegato "Prerequisiti Tecnici". Il contratto copre espressamente gli adeguamenti degli applicativi dovuti a mutamenti e modifiche della disciplina legislativa e normativa che dovessero intervenire nel periodo contrattuale (vedi anche succ. 2.2.1).

## **ART. 2 – SERVIZIO DI MANUTENZIONE ED AGGIORNAMENTO DEI PROGRAMMI APPLICATIVI**

### **2.1 – AMBITO DI APPLICAZIONE DEL SERVIZIO**

In base al Decreto Legislativo 518/92 il servizio di manutenzione e aggiornamento dei programmi applicativi standard ceduti in uso, può essere servito solo dal proprietario dei diritti d'autore o da

altri, da questo espressamente autorizzati; K SERVIZI si impegna a fornire tale servizio avendone diritto.

Il presente contratto si implica unicamente a:

- programmi applicativi acquisiti in licenza d'uso dal Cliente, con data di decorrenza dalla data di consegna dello stesso.
- programmi applicativi già coperti in modo continuativo, da un precedente contratto di manutenzione ed aggiornamento.

Eventuali nuovi programmi applicativi acquisiti in uso dal Cliente nel corso della validità del presente contratto, diverranno dalla consegna oggetto dello stesso, a fronte del pagamento del canone concordato.

## **2.2 – CONTENUTI**

Facendo espresso riferimento al dizionario delle forniture ICT (CNIPA/DigitPA) e della relativa codifica, la manutenzione e l'aggiornamento dei programmi applicativi comprende:

**Codice 1.2.1      GSW      Gestione applicativi e Basi Dati**

**\*con espressa esclusione dei riferimenti alle Basi Dati\* (vedi Art. 12)**

Sono illustrate le attività, risorse e strumenti di supporto per la presa in carico, gestione, evoluzione e terminazione di applicativi e delle loro relative basi-dati. In questo contesto viene definita "applicazione" una qualsiasi realizzazione software (ad-hoc o prodotto di mercato) tesa a fornire un insieme di funzionalità all'Amministrazione. Solitamente una applicazione è composta da uno o più moduli software e da un database a cui l'applicazione fa riferimento. Include tutte le attività connesse alla gestione delle applicazioni quali la conduzione funzionale, il monitoraggio delle applicazioni, la gestione delle configurazioni software (...).

**Codice 1.2.2      MAC      Manutenzione correttiva ed adeguativa (MAC)**

Sono trattate tutte le attività inerenti: la manutenzione correttiva, che comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni delle procedure e dei programmi; la

manutenzione adeguativa, che comprende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente).

**Codice 1.1.1      SSW      Sviluppo e MEV di software ad hoc**

(...)Include lo sviluppo di applicazioni "custom" e la reingegnerizzazione di software pre-esistente e la Manutenzione Evolutiva di software (MEV), attraverso l'introduzione di nuove funzioni, o la modifica di funzioni preesistenti, nell'ambito di software ad hoc già sviluppato.

**Codice 1.1.2      PSW      Personalizzazione e MEV di prodotti esistenti**

(...)La classe include la personalizzazione di applicazioni sviluppate secondo vari metodi, mezzi e modalità, singolarmente o in modo congiunto (per es. dall'Amministrazione e da fornitori, o da più fornitori anche in tempi successivi). (...)

**Codice 1.1.3      SSC      Sviluppo e MEV mediante soluzioni commerciali**

(...) Sono comprese attività di integrazione, personalizzazione o parametrizzazione di componenti / packages / piattaforme di mercato. Le principali soluzioni commerciali vengono normalmente definite con degli acronimi. Rientrano in tale classe i software commerciali denominati ERP; CRM; SRM; PLM; SCM; e-procurement; Knowledge and Content Management, Business Intelligence, package specifici. Integrano la classe di fornitura: la Manutenzione Evolutiva di software commerciale (MEV) che riguarda quelle attività relative all'introduzione di nuove funzioni, o l'evoluzione di funzioni preesistenti, nell'ambito di software commerciale in uso presso l'Amministrazione; lo sviluppo di soluzioni software tramite riuso che riguarda quelle attività di analisi dei gap e di copertura di nuove funzionalità richieste dall'Amministrazione. (...)

## 2.2.1 – ULTERIORI SPECIFICHE DESCRITTIVE

### ➤ *Manutenzione Correttiva (Correzione errori) [1.2.2]*

L'errore, o secondo lo standard IEEE/ANSI 982.2 è una proprietà, un codice nocivo del programma o di esecuzione; la sua origine coincide con una carenza in fase progettuale o con un errore operativo del programmatore che ha curato la codifica del programma.

L'errore può determinare anomalie di funzionamento o una non conformità delle caratteristiche dichiarate. Gli errori si manifestano durante la fase di esecuzione e alla loro rimozione o al loro aggiornamento è finalizzata la manutenzione correttiva.

Il servizio di manutenzione correttiva non garantisce l'immunità dei programmi applicativi da vizi ed errori: la responsabilità di K SERVIZI è di fare ogni ragionevole sforzo, in linea con gli standard del settore informatico, per rendere disponibili le correzioni ed eventuali difetti di funzionamento.

Non si considerano comunque oggetto di manutenzione correttiva eventuali problemi dovuti a: non rispetto dei prerequisiti tecnici, installazione non eseguita correttamente, scorretto utilizzo dei programmi applicativi da parte dell'operatore del Cliente.

### ➤ *Manutenzione Ordinaria, Adeguamento dei programmi e Modifiche Legislative [1.2.1]*

Mediante un'attività di manutenzione ordinaria K SERVIZI si impegna, nei confronti del Cliente, a rendere disponibili a proprie spese le modifiche e gli adattamenti ai programmi ceduti in uso, qualora ciò si renda necessario a causa di nuove disposizioni normative, che siano entrate in vigore in un momento successivo all'acquisto della licenza d'uso dei prodotti da parte del Cliente.

Nell'ambito della manutenzione ordinaria, K SERVIZI contempla anche le attività di gestione degli utenti, di profilazione dei medesimi e a quant'altro rientri nella normale logica di amministrazione applicativa dei programmi.

L'impegno gravante su K SERVIZI potrà essere fatto valere dal Cliente nei limiti di seguito indicati:

- gli adeguamenti dei prodotti dovranno essere assolutamente necessari al fine di una corretta applicazione del dettato normativo.
- K SERVIZI non dovrà quindi assumersi il costo di quelle modifiche dei prodotti che rispondono a previsioni di legge meramente facoltative o per le quali l'onere di effettuare

modifiche non appaia attuale entro il termine in cui il presente contratto produce i propri effetti.

- Non sono riconducibili nel presente contratto quelle modifiche o integrazioni che non rientrano nel concetto di ordinaria manutenzione.
- K SERVIZI non dovrà quindi effettuare a proprie spese quegli interventi che si rendono necessari al fine di adeguare i prodotti a nuove disposizioni normative, qualora tali interventi comportino l'adozione di nuove funzioni, originariamente non contenute nei prodotti acquistati dal Cliente.

➤ **Manutenzione Preventiva [1.1.1] - [1.1.2] - [1.1.3]**

La prevenzione consiste nei cambiamenti ai programmi applicativi, rivolti ad anticipare eventuali problemi futuri, necessari affinché gli interventi di manutenzione successivi risultino facilitati.

➤ **Manutenzione Migliorativa / Evolutiva [1.1.1] - [1.1.2] - [1.1.3]**

Consiste nelle implementazioni e nei perfezionamenti funzionali del software applicativo di interesse generale che il proprietario dei diritti d'autore deciderà di apportare alla versione corrente dei programmi per migliorare la competitività qualitativa del prodotto standard. E' possibile che il Cliente avanzi specifiche proposte di miglioramento o evoluzione: tali proposte saranno oggetto di apposito studio di fattibilità e, ove ritenuto opportuno, eventualmente integrate negli applicativi nei tempi e nei modi determinati da K SERVIZI e comunicati da questi al Cliente.

## **2.3 – PREREQUISITI TECNICI**

Il rispetto da parte del Cliente dei requisiti tecnici riferiti all'ambiente operativo è condizione necessaria per il regolare funzionamento dei programmi applicativi. E' responsabilità del Cliente mantenere l'allineamento del proprio ambiente operativo ai requisiti indicati in allegato.

In conseguenza all'evoluzione tecnologica dei sistemi operativi, dei software, dei database e dei software di office automation, K SERVIZI si riserva di modificare i requisiti tecnici, riferiti all'ambiente operativo, per l'utilizzo dei programmi applicativi. In tal caso, K SERVIZI comunicherà per iscritto al Cliente i nuovi requisiti affinché possa provvedere all'adeguamento dell'ambiente operativo. Decorso 6 mesi da tale comunicazione, gli aggiornamenti dei programmi potranno essere resi disponibili da K SERVIZI solamente in conformità ai nuovi requisiti tecnici, oltre a non garantire ulteriormente il rispetto dei livelli di servizio di cui al successivo art. 4.

## **2.4 – AGGIORNAMENTI DEI PROGRAMMI APPLICATIVI**

### **2.4.1 - INSTALLAZIONE**

L'installazione tempestiva di tutti gli aggiornamenti dei programmi applicativi resi disponibili da K SERVIZI è condizione necessaria per l'efficacia del servizio di manutenzione e aggiornamento dei programmi applicativi.

Il Cliente è tenuto a mettere tempestivamente K SERVIZI nelle condizioni tecniche di poter apportare tutti gli aggiornamenti resi disponibili. In difetto, ferma restando la misura dei corrispettivi convenuti nel presente contratto, K SERVIZI sarà sollevata dalla responsabilità dell'efficacia del servizio di manutenzione ed aggiornamento dei programmi applicativi e dalla garanzia del rispetto dei livelli di servizio di cui al successivo Art. 4. Si rammenta che, nell'eventualità in cui l'aggiornamento sia di carattere correttivo/manutentivo, l'impossibilità di procedere in tal senso potrà determinare un mancato rispetto dei livelli di servizio di cui al successivo Art. 4 su cui si declina ogni responsabilità.

### **2.4.2 - MODALITA' DI EROGAZIONE**

Gli aggiornamenti delle procedure saranno installati da K SERVIZI attraverso specifiche modalità tecniche e/o sistemistiche direttamente sulle piattaforme applicative.



In base alle diverse situazioni tecniche e all'urgenza, potranno essere impiegate, a discrezione di K SERVIZI, le seguenti ulteriori modalità di consegna:

- spedizione telematica direttamente sul sistema di elaborazione del Cliente;
- intervento di personale K SERVIZI presso la sede del Cliente.

I costi accessori per la distribuzione del software applicativo (pubblicazione sul sito internet, spese produzioni supporti magnetici, spese di spedizione ecc.) sono forfettizzati indipendentemente dalla modalità di consegna e compresi nel canone annuo di manutenzione.

## **2.5 – MODELLI DOCUMENTALI STANDARD E SU MISURA**

Premesso che alcuni programmi applicativi sono corredati di modelli standard per produrre documenti e che i programmi stessi richiedono che il Cliente personalizzi tali modelli standard caricando gli elementi che lo contraddistinguono (stemmi, orari, nomi dei responsabili, ecc...),

- tali modelli standard sono oggetti del contratto di manutenzione ed aggiornamento dei programmi applicativi e, pertanto, K SERVIZI ove necessario dovrà renderne disponibili gli aggiornamenti assieme ai programmi applicativi;
- sarà cura del Cliente aggiornare i modelli su misura, che ha realizzato o fatto realizzare, ogni qualvolta necessario. La necessità di aggiornare i modelli su misura potrà verificarsi anche in conseguenza dell'installazione di aggiornamenti dei programmi applicativi.

Si precisa che le richieste di modelli non standard e la conseguente presa in carico con elaborazione e produzione saranno oggetto di classificazione MEV e come tali gestite anche rispetto al prospetto Allegato "A".

## **2.6 – CANONI**

I canoni di manutenzione sono indicati nell'Allegato "A".

Nel caso di nuovi programmi applicativi acquisiti in uso dal Cliente nel corso di validità del presente contratto, i canoni di manutenzione saranno quelli concordati contestualmente all'acquisizione in uso.

### **ART. 3 – SERVIZIO DI ASSISTENZA SUI PROGRAMMI APPLICATIVI**

#### **Codice 1.3.1      ASS      Assistenza in remoto e in locale**

Questa tipologia di fornitura fornisce agli utenti interni o esterni ad un'Amministrazione un punto di accesso unificato ad un insieme di funzioni di assistenza. Si tratta di soluzioni di assistenza basate su un uso innovativo del canale telefonico (Call Center) o su strategie multicanali (Contact Center) di accesso alle informazioni e ai servizi (Help Desk tecnico / amministrativo, CRM – Customer Relationship Management).

#### **Codice 1.3.2      FOR      Formazione e addestramento**

Sono descritti un insieme di servizi finalizzati all'aggiornamento e allo sviluppo delle conoscenze, delle competenze e delle capacità professionali delle risorse umane, al fine di supportare il processo d'innovazione organizzativa e tecnologica della Pubblica Amministrazione.

Lo scopo dei servizi di assistenza sui programmi applicativi è di mantenere e migliorare nel tempo, dopo la fase di fornitura ed avviamento iniziale, la condizione di efficacia dei programmi stessi e del loro uso da parte del Cliente.

Il servizio di assistenza sui programmi applicativi si articola in:

- assistenza telefonica;
- assistenza operativa;
- formazione.

K SERVIZI si impegna a mettere a disposizione del Cliente personale con una preparazione adeguata al fine di effettuare con efficacia ed efficienza il servizio. A seguire si presentano le descrizioni delle modalità di svolgimento del servizio, subordinate comunque al rispetto da parte del Cliente del successivo Art. 4, e sono adeguate alla misura di quanto specificato nell'allegato economico.

### **3.1 – MODALITA' DI SVOLGIMENTO**

#### **3.1.1 – ASSISTENZA TELEFONICA [1.3.1]**

Il servizio di assistenza telefonica al software applicativo è finalizzato al corretto funzionamento dei programmi applicativi forniti e, nella fattispecie:

- rileva i problemi inerenti al funzionamento del software e ne individua la tipologia;
- individua, ove possibile, la causa del non corretto funzionamento del software applicativo;
- fornisce suggerimenti su come aggirare il malfunzionamento del software applicativo;
- fornisce chiarimenti sul corretto funzionamento dei programmi che eseguono manutenzione di archivi, elaborazione e calcoli e operazioni poco ricorrenti;

Il servizio di assistenza telefonica non si riferisce all'hardware, al software di base, agli impianti elettrici, telematici, di rete locale ed Internet.

Il servizio di assistenza telefonica sui programmi applicativi è fornito a fronte del soddisfacimento dei seguenti prerequisiti:

- il rispetto da parte del cliente dei prerequisiti tecnici, riferiti all'ambiente operativo, indicati in allegato;
- il rispetto, da parte del Cliente, delle procedure di cui al successivo Art. 4 ;
- allineamento all'ultima versione degli applicativi interessati dal problema;
- conoscenza sull'utilizzo del software di base e dell'hardware da parte dell'operatore del Cliente o da parte di un collega che l'assiste;
- ciascun operatore del Cliente abbia seguito la formazione all'uso dei programmi applicativi.

#### **3.1.2 – ASSISTENZA OPERATIVA SUL SOFTWARE APPLICATIVO [1.3.1]**

Il servizio consiste in attività di affiancamento e supporto all'operatore dell'Ente per:

- ripristinare le funzionalità dei programmi a causa di problemi ingeneratisi a seguito di guasti hardware, fulminazioni, presenza di virus, gravi errori operativi;
- eseguire personalizzazioni di parametri, tabelle, documenti e quant'altro, consentite dalle funzionalità a ciò dedicate dei programmi applicativi standard;

- recuperare o ricostruire gli archivi o gestire problemi relativi alle copie di sicurezza dei dati.

L'assistenza operativa può essere effettuata secondo le seguenti modalità:

- intervento personale dei team di assistenza tecnica e servizio clienti di K SERVIZI in modalità di teleassistenza o assistenza remota, con collegamento diretto presso l'elaboratore del Cliente e/o affiancamento telefonico;
- intervento personale dei team di assistenza tecnica e servizio clienti di K SERVIZI presso la sede del Cliente.

Il rispetto da parte del cliente dei requisiti tecnici, riferiti all'ambiente operativo, indicati in allegato al presente contratto, è condizione necessaria per una erogazione efficace del servizio di assistenza sul software applicativo.

Il servizio di assistenza non prevede nè comprende in alcun caso modalità di formazione telefonica e/o remota sugli applicativi.

### **3.1.3 – FORMAZIONE SUL SOFTWARE APPLICATIVO**

**[1.3.2]**

Il servizio di formazione sul software applicativo, nella fase di regime, è un servizio finalizzato a:

- formare il nuovo personale, eventualmente sopraggiunto in seguito ad avvicendamenti all'interno dell'Ente;
- istruire gli operatori sugli aggiornamenti dei programmi applicativi, quando lo scopo non può più essere raggiunto con la sola documentazione;
- migliorare la conoscenza di funzioni dei programmi a fronte di carenze riscontrate durante l'uso.

Il servizio di formazione sui programmi applicativi si rivolge efficacemente agli operatori del Cliente che abbiano una adeguata conoscenza delle problematiche trattate nel loro ufficio ed oggetto dei programmi operativi standard. Il servizio di formazione non si riferisce ad eventuali necessità di migliorare o completare la conoscenza delle problematiche dell'ufficio, anche in abbinamento all'uso di tecnologie informatiche.

Affinché il servizio di formazione possa essere svolto con efficacia a regime, è necessario che l'operatore del Cliente abbia ricevuto una sufficiente formazione iniziale e sia stato completato l'avviamento dei programmi applicativi.

Data la natura del servizio tali interventi saranno di norma effettuati con una durata di almeno 4 ore consecutive.

Al fine di soddisfare le esigenze di formazione del Cliente anche in situazioni di carenza di tempo (ad esempio in occasioni di modifiche legislative), oppure al fine di dare l'opportunità al Cliente di ottenere la formazione necessaria al minor costo, K SERVIZI potrà organizzare corsi in aula. Tale opportunità potrà essere fornita solo nei casi in cui è previsto un adeguato numero di partecipanti anche di diversi Clienti. K SERVIZI provvederà di volta in volta a comunicare al Cliente i contenuti, le modalità e le condizioni di fornitura del corso ed a raccogliere le adesioni.

### **3.2 – MODALITA' DI PRESTAZIONE DELL'ASSISTENZA OPERATIVA E DELLA FORMAZIONE SUI PROGRAMMI APPLICATIVI**

Le modalità sottoriportate sono sempre e comunque subordinate a quanto meglio specificato nel successivo Art. 4. Le specifiche relative ai costi sono dettagliate nell'allegato "A".

#### **➤ TELEASSISTENZA**

Il servizio di teleassistenza consiste nel collegamento di un tecnico con il PC del cliente attraverso la rete internet. K SERVIZI potrà così intervenire direttamente sul sistema di elaborazione installato presso il Cliente fornendo tempestivamente assistenza operativa. Il collegamento avverrà su chiamata del Cliente. Per tutto ciò che concerne la disciplina del trattamento dei dati in questa fase, si rinvia all'Art. 11 del presente contratto.

#### **➤ INTERVENTO DI PERSONALE SISTEMISTICO PRESSO LA SEDE DEL CLIENTE**

Il servizio viene effettuato mediante l'intervento di personale K SERVIZI presso la sede del Cliente.

### **3.3 – LE TARIFFE DELL'ASSISTENZA OPERATIVA E DELLA FORMAZIONE**

Gli interventi di assistenza operativa e di formazione sui programmi applicativi, nelle modalità di intervento presso la sede del Cliente o come concordato tra le parti, sono conteggiati in ore, con arrotondamento per eccesso o per difetto alla mezz'ora più prossima. Qualora l'assistenza venga erogata tramite teleassistenza, verrà comunque contabilizzato il numero di ore impiegato per lo svolgimento delle attività.

Le tariffe orarie applicate nel presente contratto hanno validità per tutte le quantità di prestazioni, rispettivamente di assistenza operativa e di formazione sui programmi applicativi, richieste dal Cliente ed indicate nell'allegato "A" al contratto stesso e sono da considerarsi agevolate in quanto elementi di offerta comune al canone di manutenzione.

K SERVIZI si impegna ad erogare, attraverso l'organizzazione della propria struttura, le attività richieste nel presente contratto. Il Cliente si impegna a fare in modo di richiedere a K SERVIZI prestazione ed attività solo se coperte da preventivo impegno di spesa. Di conseguenza, gli interventi in eccedenza a quanto stanziato dal cliente verranno effettuati da K SERVIZI solo se formalmente richiesti attraverso ordine scritto e verranno conteggiati alla tariffa a consuntivo.

Qualora invece la quantità di prestazione di assistenza operativa o di formazione sui programmi applicativi, utilizzate entro la durata del contratto, risultino inferiori al numero di ore o giornate previste, le prestazioni non effettuate verranno riportate a credito nel successivo contratto annuale.

Al fine di fornire al Cliente uno strumento adeguato di gestione, K SERVIZI si fa carico di predisporre ed inviare al Cliente, con cadenza periodica ovvero su richiesta del Cliente medesimo, un report riepilogativo contenente in dettaglio gli interventi di assistenza operativa, formazione e consulenza svolti per il Cliente. Attraverso la consultazione e il confronto di tale riepilogo con i rapportini di lavoro emessi dal personale K SERVIZI e sottoscritti dal Cliente, sarà possibile per il Cliente monitorare per tipologia di servizio la qualità delle prestazioni erogate da K SERVIZI. Trascorsi 30 gg. dall'invio, senza che il Cliente abbia fatto pervenire a K SERVIZI reclamo scritto e dettagliato, il riepilogo e tutti gli elementi che hanno concorso a fornire le risultanze si intenderanno senz'altro approvati.

K SERVIZI sarà a disposizione del Cliente nel fornire comunque tutti i chiarimenti e le informazioni eventualmente necessarie.

## **ART.4 – LIVELLI DI SERVIZIO**

### **4.1 – DESCRIZIONE DELL'OFFERTA**

Nell'ottica di un quadro di riferimento costruttivo e reciprocamente soddisfacente nell'ambito delle relazioni tra K SERVIZI e il Cliente, vengono determinate alcune caratteristiche nella definizione di livelli di servizio garantiti dal presente contratto.

Il Cliente si impegna contrattualmente ad usufruire del servizio di assistenza nelle modalità previste da K SERVIZI come di seguito specificato; K SERVIZI si impegna contrattualmente a garantire il rispetto dei livelli di servizio come di seguito specificato.

Il Call Center messo a disposizione da K SERVIZI è il punto di ingresso per ogni richiesta di assistenza. Il Call Center registra le chiamate del cliente ed opererà nella modalità migliore per evadere velocemente la richiesta. Le richieste di assistenza accettate sono quelle effettuate dagli operatori abilitati di cui al successivo punto 4.2.

Per garantire la massima flessibilità, sono previste molteplici modalità di accesso al servizio:

§ telefonico, chiamando il Call Center al Numero Unico dedicato 0773.1533093

§ via web, tramite la procedura "Auxilium" disponibile sul portale web *K SERVIZI.it*.

§ tramite fax al n. 0773.1820102

§ via mail all'indirizzo dedicato [assistenza@KSERVIZI.it](mailto:assistenza@KSERVIZI.it)

Gli orari di apertura in ricezione del servizio di assistenza tecnica sono, per tutti i giorni feriali, 8.30-14 e 15-17.30. Le ore ed i giorni cosiddetti "lavorativi", utilizzati per misurare le tempistiche di presa in carico e di risoluzione, sono computati in funzione di questi orari succitati.

Per ogni nuova richiesta creata, il sistema di gestione delle richieste apre un nuovo caso al quale è assegnato un codice di identificazione univoco che viene immediatamente comunicato al cliente. Grazie a questo codice è possibile, in qualsiasi momento, consultare o interrogare il Call Center o la procedura su WEB per ottenere informazioni su chi ha in carico la propria richiesta, sullo stato in cui si trova, il processo di soluzione, oppure fornire nuove informazioni o per sollecitare la sua risoluzione.

### **4.2 – MODALITA' DI SVOLGIMENTO ED EROGAZIONE**

Il Cliente dovrà individuare e comunicare in via formale a K SERVIZI i soggetti referenti per ufficio o per settore, ed i relativi recapiti/indirizzi mail, che saranno abilitati ad impegnare il servizio di assistenza secondo le modalità di cui al punto 4.1.

K SERVIZI si impegna preliminarmente a gestire la "presa in carico" delle chiamate di assistenza, cioè a riconoscere e ad assumere l'impegno di affrontare e risolvere la richiesta di assistenza ovvero a respingerla poichè non di propria competenza. La presa in carico della chiamata, ovvero la sua non accettazione, è subordinata alla verifica della consistenza della richiesta medesima rispetto al malfunzionamento degli applicativi gestiti da K SERVIZI. Sono escluse dal presente contratto competenze legate a configurazioni di rete, errato o cattivo funzionamento software di base, errato o cattivo funzionamento hardware, ecc. (vedi Art.12). In tali casi, verrà effettuata apposita comunicazione di non accettazione della richiesta di assistenza con eventuale indicazione della presunta competenza di riferimento.

Una volta determinata la presa in carico, K SERVIZI classificherà le chiamate di assistenza in arrivo per priorità in funzione dell'urgenza determinata dall'esigenza del cliente correlata all'adempimento o alla procedura da espletare. Si determinano le classificazioni per codice verde, giallo o rosso in funzione del rapporto gravità/urgenza della chiamata e per tempistica di lavorazione.

**Codice Verde:** problematica non bloccante che non crea nocumento all'operatore ma un disagio limitato ad una funzione periferica dell'applicativo. Viene presa in carico entro 12h lavorative e vengono comunicati i tempi di risoluzione della problematica, che, nel caso di classificazione MAC/GSW, non supererà in nessun caso i 20gg lavorativi a partire dalla presa in carico. Nel caso, invece, di classificazione MEV, la tempistica dovrà essere quantificata a seguito di apposita analisi.

**Codice Giallo:** problematica che determina un disagio operativo all'utente di natura non bloccante ma particolarmente fastidiosa in termini di operatività, perdita di tempo, ecc. Viene presa in carico entro 8h lavorative e vengono comunicati i tempi di risoluzione della problematica, che, nel caso di classificazione MAC/GSW, non supererà in nessun caso i 5gg lavorativi a partire dalla presa in carico. Nel caso, invece, di classificazione MEV, la tempistica dovrà essere quantificata a seguito di apposita analisi ma K SERVIZI si impegna a mettere a disposizione / configurare / comunicare



apposito “workaround” (metodo alternativo di svolgimento della funzione critica ovvero aggiramento del problema) nel più breve tempo possibile (“best effort”).

**Codice Rosso:** problematica bloccante, ovvero che impedisce del tutto o comunque in maniera determinante lo svolgimento di funzioni essenziali, in scadenza o fondamentali per il corretto prosieguo delle normali attività di ufficio, con l’eventuale aggravante del carattere di urgenza. Viene presa in carico, secondo la disponibilità di K SERVIZI, immediatamente o comunque non oltre le 4h lavorative e vengono comunicati i tempi di risoluzione della problematica, che non supererà in nessun caso il giorno lavorativo a partire dalla presa in carico. Nel caso, invece, di classificazione MEV, la risoluzione può prevedere transitoriamente la comunicazione di apposito “workaround” (metodo alternativo di svolgimento della funzione critica ovvero aggiramento del problema).

Le comunicazioni in uscita da K SERVIZI verso il Cliente, sia relativamente alla non accettazione della richiesta perchè non di propria competenza, sia relativamente alla avvenuta presa in carico ed alla risoluzione della problematica, saranno effettuate a mezzo posta elettronica verso gli indirizzi che saranno comunicati dal Cliente ed associati ai referenti abilitati come specificato più in alto.

Non saranno accettate in nessun caso richieste di assistenza provenienti da soggetti non abilitati o che non hanno seguito in tutto o in parte le modalità di accesso così come specificato nei punti 4.1 e 4.2; di conseguenza non è possibile garantire, in questi casi, il rispetto dei livelli di servizio come sopra descritti.

#### **ART.5 – DURATA DEL CONTRATTO E RINNOVO**

La durata del presente contratto è dal **01.01.2013** al **31.12.2013**.

Alla scadenza del contratto le parti possono convenire la stipulazione di un nuovo contratto. In tal caso, a tutela del cliente, il canone annuo del servizio di manutenzione ed aggiornamento del software applicativo nonché le tariffe dei servizi saranno soggetti ad una revisione annuale, in conformità dell’indice ISTAT dei prezzi al consumo, rilevato nel mese di agosto di ogni anno, rispetto ad agosto dell’anno precedente e pubblicato nella **G.U.**

La stipula del contratto dovrà avvenire di norma entro il 31/12 dell'anno precedente a quello di applicazione del contratto stesso. In mancanza, K SERVIZI potrà sospendere i servizi oggetto del presente contratto senza ulteriori preavvisi e declina sin d'ora ogni responsabilità in merito.

#### **ART.6 – FATTURAZIONE E PAGAMENTO**

La fatturazione verrà effettuata in un'unica soluzione entro 30 giorni dalla data di decorrenza. Il pagamento è concordato fra le parti e verrà effettuato dal Cliente con unica rata di pagamento entro 30 giorni dalla data della fattura. Il ritardo nel pagamento comporterà automaticamente, senza necessità di espressa richiesta l'addebito al Cliente degli interessi di cui all'art. 5 D.Lgs. n. 231 del 09/10/2002. Il mancato pagamento dei servizi, oggetto del presente contratto, darà facoltà a K SERVIZI di sospendere gli stessi, declinando sin d'ora ogni responsabilità in merito. L'importo totale della fattura è da intendersi al netto delle commissioni bancarie.

#### **ART.7 – PROPRIETA' INTELLETTUALE E DIRITTI DI UTILIZZO**

Gli aggiornamenti dei programmi applicativi e la relativa documentazione sono di proprietà di DATAGRAPH S.R.L. di cui K SERVIZI S.R.L. è concessionario esclusivo.

Gli aggiornamenti dei programmi applicativi e la relativa documentazione sono tutelati dalle leggi sul copyright della Repubblica Italiana, dalle disposizioni dei trattati internazionali e da tutte le altre leggi nazionali applicabili.

E' consentito l'utilizzo degli aggiornamenti dei programmi applicativi esclusivamente per il COMUNE DI PRIVERNO, che ne è il licenziatario, avendone acquisito la licenza d'uso, avendo stipulato ed essendo adempiente al presente contratto.

Il diritto non è trasferibile. E' consentito al licenziatario di effettuare copie degli aggiornamenti dei programmi applicativi e della relativa documentazione soltanto per proprio uso. La riproduzione o distribuzione non autorizzata degli aggiornamenti o di parte di essi è vietata.

#### **ART.8 – RESPONSABILITA'**

La responsabilità di K SERVIZI SRL per qualsiasi danno derivato direttamente o indirettamente dall'esecuzione o mancata esecuzione del presente contratto sarà limitata ad un importo non superiore all'ultimo canone annuale di manutenzione software già pagato dal cliente stesso, fatta

eccezione per gli inadempimenti dovuti a dolo o colpa grave, secondo quanto stabilito dell'Art. 1229 Cod. Civ.

#### **ART.9 – TRASFERIMENTO DI DIRITTI E OBBLIGHI**

K SERVIZI ha la facoltà di trasferire a terzi in tutto o in parte i diritti e gli obblighi nascenti dal presente contratto. Nessuna variazione al presente contratto sarà valida ed efficace se non sottoscritta da entrambe le parti. Per ogni controversia sarà esclusivamente competente il foro di Latina.

#### **ART.10 – D.LGS. 196/2003 – TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Nel caso in cui, per l'erogazione dei servizi previsti nel presente contratto, si renda necessaria attività di trattamento dei dati da parte di K SERVIZI, la ditta stessa chiede di essere incaricata del trattamento dei dati e si impegna a rispettare quanto previsto dall'Art. 30 comma 2 del D.Lgs. 196/2003. L'Ente, con la sottoscrizione del presente contratto, incarica K SERVIZI del trattamento dei dati, limitatamente alle attività citate.

Nella specifica casistica di teleassistenza o assistenza remota, per la peculiarità dell'attività stessa, K SERVIZI chiede di essere Responsabile del trattamento dei dati e si impegna a rispettare quanto previsto dall'Art. 29 del D.Lgs. 196/2003, limitatamente alla sessione di assistenza remota correntemente aperta, con il consenso non ripetibile dell'operatore-Cliente che ha permesso l'apertura della teleassistenza.

#### **ART.11 – SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI SUL LUOGO DI LAVORO D.LGS. 626/1994**

Il Cliente metterà a disposizione del personale di K SERVIZI, incaricato per l'erogazione dei servizi, impianti, apparecchiature idonei e a norma, secondo quanto previsto dal D.Lgs. 626/1994.

## **ART. 12 - ESCLUSIONI DAL PRESENTE CONTRATTO**

Sono esclusi dal servizio di assistenza software disciplinato in questo contratto:

- a) Interventi tecnici su:
  - 1. configurazioni di rete LAN e/o Internet;
  - 2. componentistica hardware, periferiche, impiantistica, ecc.;
  - 3. software di base (pacchetto Office, componenti Adobe, antivirus, firewall, altri software di terze parti, ecc.);
  - 4. componenti legate al S.O. il cui malfunzionamento derivante da cause indipendenti da K SERVIZI può determinare disagi agli applicativi Datagraph;
  - 5. rimozione e/o pulizia di virus o files infetti da virus o simili;
- b) Esecuzione, aggiornamento, mantenimento e verifica delle copie di Backup degli archivi su qualunque tipo di supporto, la cui responsabilità è a totale carico del Cliente;
- c) nuovi prodotti o moduli, anche se appartenenti alla stessa area applicativa, incluse versioni con diverso sistema operativo e/o database;
- d) gli interventi per il ripristino di archivi e programmi causati da:
  - 1. incuria e/o palese errata manovra degli operatori autorizzati del Cliente;
  - 2. manomissione dei programmi e/o degli archivi da parte di personale non autorizzato da K SERVIZI;
  - 3. mancato aggiornamento delle copie di sicurezza degli archivi, della cui tenuta è completamente responsabile il Cliente;
  - 4. malfunzionamenti derivanti da impianti tecnologici e/o componenti hardware non coperti da separata garanzia rilasciata da K SERVIZI;
- e) ripristino delle condizioni antecedenti ai malfunzionamenti di cui ai punti precedenti;
- f) ripristino dei dati a seguito di non utilizzo, parziale o totale, delle procedure di salvataggio;
- g) costo di eventuali giornate di intervento richieste dal Comune qualora non sia attivato il servizio di assistenza "ON SITE";
- h) aggiornamenti sia hardware, sia di sistema operativo dovuti ad esigenze tecniche emerse nella messa a punto degli aggiornamenti oggetto di questo contratto.

data e firma

**PROCEDURE E MODULI SOFTWARE ACQUISITI ED IMPLEMENTATI DALL'ENTE  
PER IL PERIODO DI VALIDITA' DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA**

➤ **SERVIZI DEMOGRAFICI**

1. Procedura ANAGRAFE – LEVA (Multiutenza);
2. Procedura ELETTORALE (Multiutenza);
3. Procedura STATO CIVILE (Multiutenza);
4. Procedure connesse ai servizi demografici:
  - a. INA-SAIA e relative comunicazioni;
  - b. ISTATEL e relative comunicazioni;

**OFFERTA ECONOMICA PER CANONI DI ASSISTENZA RELATIVE ALLE PROCEDURE SPECIFICATE**

- 1. Servizi di assistenza come da specifiche contrattuali rientranti nelle classificazioni GSW e MAC  
(Manutenzione Ordinaria, Correttiva, Adeguativa; Gestione Applicativi; Aggiornamenti)**

**Totale canone annuale: € 4.950,00 + iva 21%**

**Include assistenza telefonica / teleassistenza erogate secondo le specifiche contrattuali**

**Opzionali**

- 2. Servizi di assistenza come da specifiche contrattuali rientranti nelle classificazioni MEV e FOR  
(Manutenzione Migliorativa, Evolutiva, Preventiva; Formazione; Statistiche; Interventi On Site)**

**Canone Orario Convenzionato: € 100,00 + iva 21%**

**Pacchetto n.50 ore annue: € 4.000,00 + iva 21%**

- 3. Intervento tecnico qualificato on site per prestazioni escluse dal presente contratto**

**Canone Giornaliero Convenzionato: € 500,00 + iva 21%**

- 4. Intervento sistemistico on site per prestazioni escluse dal presente contratto**

**Canone Giornaliero Convenzionato: € 800,00 + iva 21%**

Timbro e firma

---

La presente determinazione, anche ai fini della pubblicità degli atti e della trasparenza amministrativa, sarà pubblicata in elenco all'albo pretorio e vi resterà per 15 giorni consecutivi dal **07 GIU. 2013**

☐ non comportando spesa, non sarà sottoposta al visto del responsabile del servizio finanziario e sarà esecutiva dal momento della sua sottoscrizione;

☒ comportando impegno di spesa sarà trasmessa al responsabile del servizio finanziario per il visto di regolarità contabile e l'attestazione della copertura finanziaria di cui all'art. 151, comma 4, del D.Lgs. 18/8/2000, n.267 e diverrà esecutiva con l'apposizione delle predetta attestazione.

A norma dell'art.8 della legge 241/1990, si rende noto che il responsabile del procedimento è il Sig. Giovanni Cacciotti e che potranno essere richiesti chiarimenti anche a mezzo telefono (0773 912240)

Priverno, **05/06/2013**

**IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO**  
**F.to Dr. Luigi PILONE**

=====

**IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO FINANZIARIO**

In relazione al disposto dell'art.151, comma 4, del D.Lgs. 18 agosto 2000, n.267

**APPONE**

il visto di regolarità contabile e

**ATTESTA**

La copertura finanziaria della spesa.

L'impegno contabile è stato registrato sul Cap. **39/10**, a valere sul bilancio 2013 in data odierna.

Priverno, li **06 GIU. 2013**

**IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO FINANZIARIO F.F.**  
**F.to Dr. Luigi PILONE**

La presente è copia conforme all'originale

Priverno li **05/06/2013**

Il Segretario Generale  
- Dr. Luigi Pilone -