pec De Marco

Da:	Per conto di: sago.informatica@legalmail.it <posta-certificata@legalmail.it>
Inviato:	giovedì 28 gennaio 2016 14:37
A:	a.demarco@pec.aocs.it
Cc:	l.scornaienghi@aocs.it
Oggetto:	POSTA CERTIFICATA: Offerta CAM 2016 AO di Cosenza
Allegati:	postacert.eml (2,08 MB); daticert.xml
Firmato da:	posta-certificata@legalmail.it

Messaggio di posta certificata

Il giorno 28/01/2016 alle ore 14:36:46 (+0100) il messaggio "Offerta CAM 2016 AO di Cosenza" è stato inviato da "sago.informatica@legalmail.it" indirizzato a:

a.demarco@pec.aocs.it
l.scornaienghi@aocs.it

Il messaggio originale è incluso in allegato.

Identificativo messaggio: 6E42E192.000FF35A.88735812.AF96F490.posta-certificata@legalmail.it

L'allegato daticert.xml contiene informazioni di servizio sulla trasmissione.

Certified email message

On 28/01/2016 at 14:36:46 (+0100) the message "Offerta CAM 2016 AO di Cosenza" was sent by "sago.informatica@legalmail.it" and addressed to:

a.demarco@pec.aocs.it
l.scornaienghi@aocs.it

The original message is attached.

Message ID: 6E42E192.000FF35A.88735812.AF96F490.posta-certificata@legalmail.it

The daticert.xml attachment contains service information on the transmission

Dr. Scornaienghi
28/1/16

AZIENDA OSPEDALIERA DI COSENZA
U.O.C. GESTIONE INFRASTRUTTURE
E PATRIMONIO
COSENZA
RICEVUTO
28 GEN. 2016
PROT 330

pec De Marco

Da: SAGO INFORMATICA SANITARIA SRL <sago.informatica@legalmail.it>
Inviato: giovedì 28 gennaio 2016 14:37
A: a.demarco@pec.aocs.it
Cc: l.scornaienghi@aocs.it
Oggetto: Offerta CAM 2016 AO di Cosenza
Allegati: SAGO - CAM 2016 SIIWEB.zip

Distinti saluti

Sago Informatica Sanitaria Srl

SAG.1885 - AO DI COSENZA				
Codice prodotto	Linea prodotto	Descrizione	Canone 2016	Note
		WHR - Gestione del Personale: SIIWEB	-	
WHRQT	WHR	SIIWEB - Sistema per la pianificazione dell'impiego di risorse umane - Turni Web	10.408,00	
CAM_BASE	**WHR**	**Totale Manutenzione e Assistenza WHR**	**10.408,00**	
		IMPORTO TOTALE	**10.408,00**	

SAGO INFORMATICA SANITARIA S.r.l.

Cod. Contratto: SAG.OF16000023
Data: 27/01/2016
Versione: a
Da indicare obbligatoriamente su delibere e ordini
MOD_7.2.1_CAM Centro Sud Rev. 2 del 09.09.2015

Spett.le
Azienda Ospedaliera di Cosenza
Via Felice Migliori
87100 - Cosenza

Alla c.a. Ing. Amedeo De Marco
Responsabile UOC Gestione Infrastrutture e Patrimonio

OGGETTO: CONTRATTO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE APPLICATIVO PERIODO 01.01.2016 – 31.12.2016

SAGO INFORMATICA SANITARIA SRL propone la fornitura dei Servizi di Manutenzione ed Assistenza Tecnica e Servizi Professionali relativi ai prodotti software forniti alla Vs. Azienda.

Il documento è articolato nelle seguenti parti:

1. *Servizio di Manutenzione e Assistenza* – contiene gli importi totali dei canoni di manutenzione e assistenza per il periodo che va dal **1 gennaio 2016** al **31 dicembre 2016** suddivisi per linea di prodotto software.
2. *Servizi di Supporto Sistemistico su DBMS Oracle.*
3. *Servizi Professionali* – contiene le tariffe applicate a decorrere dal **1 gennaio 2016** per le prestazioni professionali da concordare e svolgere durante lo stesso anno. Le attività vengono quantificate e preventivate in un budget economico da imputarsi nel periodo **1 gennaio 2016** / **31 dicembre 2016**.
4. *Totale complessivo offerta economica*
5. *Condizioni di fornitura* – contiene la regolamentazione della fatturazione e i tempi di pagamento.

L'elenco dettagliato dei prodotti software e dei servizi coperti dal contratto di manutenzione e assistenza è proposto nell'ALLEGATO (A1):

- *Elenco prodotti in manutenzione e assistenza.*

La descrizione dettagliata dei servizi e le relative modalità d'erogazione, sono descritti negli ALLEGATI (A2) e (A3):

- *Condizioni generali del Contratto di Assistenza, Manutenzione Software e Attività di Presidio*
- *Condizioni generali di fornitura Servizi Professionali Tecnico Applicativi.*

SAGO INFORMATICA SANITARIA S.r.l.

1. SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA

Tabella riassuntiva per Linea di prodotto. Gli importi si intendono IVA esclusa e si riferiscono al canone annuale base previsto per l'anno 2016.

Linea Prodotto	Descrizione Area Applicativa	Importo per l'anno 2016
WHR	• Gestione del personale: SIIWEB	€ 10.408,00
CAM_BASE	**TOTALE Canone di manutenzione e assistenza**	**€ 10.408,00**

Caratteristiche Servizio di Assistenza

Linea Prodotto	Periodo di assistenza per Linea di Prodotto	Tempo massimo di presa in carico	Contatti
WHR	Lun. a Ven. 9:00 - 13:00 e 14:00 - 17:00 - (festivi esclusi)	4 ore	Tel. 059/2909189 - Fax. 059/344899 assistenza.accaerre@dedalus.eu

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

2. DESCRIZIONE SYSTEM AND NETWORK ENGINEERING SERVICES

4.a Servizi di Supporto Sistemistico su DBMS Oracle

Remote Database Service (Servizio reattivo 7*24*365)

Il nostro team di specialisti viene ingaggiato a fronte della segnalazione di un problema da parte del cliente, il team di esperti Dedalus se ne fa carico entro i tempi definiti da contratto e procede alla sua gestione e risoluzione o all'indirizzamento (ovvero definizione di un workaround e strategia per la risoluzione) se la problematica non è strettamente legata al DBMS oggetto del servizio.

OFFERTA ECONOMICA - Servizi di Supporto Sistemistico su DBMS Oracle (RDS)

Importi IVA esclusa

Linea Prodotto	Descrizione	Importo per l'anno 2016
STM	Remote Database Service (Servizio reattivo 7*24*365)	€ 4.092,00
	TOTALE Servizi di Supporto Sistemistico su DBMS Oracle	€ 4.092,00

ATTENZIONE: Può essere necessario prevedere l'acquisto di più servizi, in dipendenza del numero e dimensione delle istanze DBMS Oracle che si desidera sottoporre a servizio.

4.b Estensione System and Network Engineering Services

Change Management

Si tratta di interventi pianificabili della durata minima di un'ora ed eseguiti sia da remoto che in loco sui sistemi coperti dai *Servizi di Supporto Sistemistico su DBMS Oracle*.

Consulting Services

Dedalus da sempre supporta le Aziende Ospedaliere e Sanitarie italiane ed estere con la sua pluriennale competenza ed esperienza nella gestione di database e componenti sistemistiche.
Le principali attività svolte da Dedalus in ambito sistemistico ed infrastrutturale sono di seguito descritte.

In qualità di ORACLE Gold Partner Dedalus opera nei seguenti ambienti:

- Oracle Database (10g, 11g, 12c)
- Oracle Linux
- Oracle Real Application Clusters (RAC)
- Oracle Engineered Systems (Exadata)
- Oracle Data Guard
- Oracle Enterprise Manager
- Oracle Virtualization (OVM)

Come Microsoft GOLD CERTIFIED Partner Dedalus offre supporto, sia da remoto sia tramite interventi presso il cliente, anche per:

- installazione dei servizi di database Microsoft SQL Server, con standard definiti dalle Best Practice di Microsoft;
- installazione e configurazione di Remote Desktop Services ed Internet Information Services in bilanciamento;
- analisi, tramite tool Performance Analysis of Logs, delle performance di server Windows, con attivazione di contatori per la registrazione dei dati di attività e produzione di una relazione finale ed eventuali azioni correttive;
- la progettazione fisica e logica e l'implementazione di topologie Active Directory, anche distribuite, con installazione dei Domain Controller e configurazione dei servizi.

Dedalus è inoltre in grado di effettuare attività di consulenza sulle principali distribuzioni Linux e su sistemi AS/400.
La divisione Servizi Sistemistici ed Infrastrutturali di Dedalus fornisce attività di consulenza anche su componenti infrastrutturali non strettamente legate ai propri applicativi e su progetti complessi e mission critical permettendo al cliente di riferirsi ad un unico interlocutore e, al tempo stesso, trovare singole soluzioni e servizi mirati in base a specifiche esigenze.

Le attività possono essere erogate:

- nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9 alle 18;
- nei giorni feriali in orario esteso ovvero tra le ore 18 e le 9 del giorno successivo;
- nei giorni festivi e prefestivi.

Di seguito è riportata la tariffa oraria per ognuna delle fasce orarie indicate.

Tabella economica Servizi Professionali STM - Estensione System and Network Engineering Services

Linea Prodotto	Descrizione	Tariffa 2016
STM	Tariffa per supporto sistemistico nei giorni feriali – orario esteso (sia in sede che on-site)	Maggiorazione +100% rispetto alla tariffa standard
STM	Tariffa per supporto sistemistico nei giorni festivi e prefestivi (sia in sede che on-site)	Maggiorazione +150% rispetto alla tariffa standard

3. SERVIZI PROFESSIONALI

Tabelle Tariffe professionali in vigore dal 1 gennaio 2016. Gli importi si intendono IVA esclusa.

Attività professionali in sede - c/o ns. sedi	**Specialista Applicativo**	**Program Manager**
Costo giornaliero attività professionali in sede	600,00	650,00
Attività professionali on-site – c/o sede del cliente		
Costo accesso giornaliero (spese trasferta comprese)	720,00	750,00

Tabella budget preventivo anno 2016. Gli importi si intendono IVA esclusa.

Figura Professionale	Descrizione	Q.tà	Tariffa	Importo per l'anno 2016
Specialista Applicativo	Attività professionali in sede	20	600,00	12.000,00
Specialista Applicativo	Attività professionali on-site	15	720,00	10.800,00
Specialista Applicativo	Attività professionali in sede su STM*	3	600,00	1.800,00
			TOTALE Servizi Professionali	**24.600,00**

I servizi e le modalità di erogazione sono dettagliate nelle *Condizioni generali di fornitura Servizi Professionali Tecnico Applicativi.* Gli importi proposti sono proporzionali rispetto ai prodotti software forniti e calcolati sulla base dell'analisi statistica delle prestazioni erogate nel corso degli ultimi anni. Le attività professionali erogate sono fatturate a consuntivo mensile a fronte delle attività effettivamente concordate e svolte.

*Per l'esecuzione delle attività professionali in sede su STM sarà necessario avere la disponibilità di 2 VM (una per le componenti AS ed una per il DBMS) con le seguenti caratteristiche:

DBMS Oracle
- CPU, 4 vCPU
- RAM, 12GB vRAM
- HD
  . swap, come da indicazione Oracle
(https://docs.oracle.com/cd/E11882_01/install.112/e47689/pre_install.htm#LADBI1096) deve essere 12GB;

. disco SW, 50GB;
. disco dati 100GB;
una partizione unica per / /root, /var /opt /home ecc...
una partizione unica per i dati il cui mount point si suggerisce di chiamarlo /oradata

- SO, Oracle EL 6.x (ultima disponibile) a 64bit

AS
- CPU, 2 vCPU
- RAM, 6GB vRAM
- HD
. partizione disco swap 6GB
. partizione swap 40GB
. una partizione unica per / /root, /var /opt /home ecc...
- SO, Oracle EL o CentOS 6.x (ultima disponibile) a 64bit

Dedalus erogherà le seguenti attività:
- Download e installazione del SW di base dell'AS ed installazione JDK+Wearing come da specifiche del dipartimento;
- Download e installazione del SW Oracle con creazione dell'istanza;
- Test di pre-migrazione sulla nuova istanza;
- Configurazione delle procedure di backup;
- Messa in produzione.

Si precisa che:
. i server dovranno essere consegnati a Dedalus con il sistema Linux installato e configurato secondo le indicazioni che, se necessario, siamo disponibili a comunicare
. Dedalus NON sarà Amministratori di Sistema (AdS);
. a seguito del positivo collaudo delle attività di migrazione e messa in produzione, Dedalus non erogherà ulteriori attività sistemistica.

Tutte le attività saranno erogate con garanzia dei seguenti pre-requisiti:
. saranno erogate in tele-assistenza,
. i sistemi dovranno essere accessibili agevolmente e direttamente (senza dover fare "ponte" da altri sistemi) con il tool Dedalus per l'assistenza (AEU);
. i sistemi devono essere (anche solo temporaneamente) connessi ad Internet per il download preventivo del SW;
. accesso (anche solo temporaneo) alle credenziali root per i sistemi linux e administrator per quelli windows;
. disponibilità di un referente tecnico (del cliente) in loco per eventuali richieste o verifiche il giorno dello svolgimento dell'attività.

Sarà Vs. cura allestire criteri di High-Availability e Disaster Recovery (p.es. disponibilità di sistemi ridondati per garantire continuità di servizio): quindi nel caso specifico di ambiente virtuale, dovrete dimensionare opportunamente:
. l'allestimento HA per le componenti Application Layer;
. l'allestimento per infrastrutture di Disaster-Recovery;
. l'infrastruttura di backup in termini di HW (es. server e tape library), SW di base (management), servizi (installazione e

configurazione all'interno di
politiche aziendali) e procedure (chi fa cosa, procedure per la verifica di integrità, ecc...);
. l'ambienti di TEST.

4. TOTALE COMPLESSIVO

Tabella riassuntiva. Gli importi previsti per l'anno 2016 si intendono IVA esclusa.

Rif.	Descrizione	Importo per l'anno 2016
1	• Canone di manutenzione e assistenza	€ 10.408,00
2	• Remote Database Service (Servizio reattivo 7*24*365)	€ 4.092,00
3	• Servizi Professionali	€ 24.600,00
	TOTALE COMPLESSIVO	**€ 39.100,00**

5. CONDIZIONI DI FORNITURA

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

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

Per quanto non espressamente descritto nella presente offerta valgono le condizioni generali di contratto riportate: nell'ALLEGATO (A2) – *Condizioni generali del Contratto di Assistenza, Manutenzione Software e Attività di Presidio;* nell'ALLEGATO (A3) – *Condizioni generali dei Servizi Professionali Tecnico Applicativi*;

da considerarsi parti integranti della presente offerta la cui accettazione da parte del Cliente è condizione vincolante ai fini della validità del contratto in oggetto; a tal proposito, salvo diverse comunicazioni da parte del Cliente, le Condizioni Generali si intenderanno integralmente accettate all'atto dell'emissione dell'ordine o dell'assegnazione a Sago Informatica Sanitaria o ai Suoi incaricati delle credenziali per l'accesso ai sistemi del Cliente.

Per qualunque informazione o chiarimento in merito è possibile rivolgersi ai seguenti nominativi:

Riferimento Commerciale	Riferimento Ufficio Vendite
• Vincenzo Staiti • Cel. 349/3952338 • E-mail: vincenzo.staiti@dedalus.eu	• Susanna Mazzantini • Tel. 0586/426790 • E-mail: susanna.mazzantini@dedalus.eu

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

SAGO INFORMATICA
SANITARIA

Riccardo Donati A.d

SAGO INFORMATICA SANITARIA SRL
FIRENZE – Via Collodi 6/C
C.F. P.I. 05799490486
Tel. 055 42471 fax 055 451660

SAGO INFORMATICA SANITARIA SRL

ALLEGATO (A2): CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA

MANUTENZIONE SOFTWARE E ATTIVITA' DI PRESIDIO

1. PREMESSA

Il Contratto di assistenza e manutenzione software (in seguito denominato **Contratto**) ha per oggetto l'erogazione al **Cliente**, da parte di SAGO Informatica Sanitaria S.r.l. (in seguito denominato **Fornitore**), del Servizio di assistenza e manutenzione (in seguito denominato **Servizio**) dei programmi applicativi (in seguito **Programmi**), operanti presso una o più unità operative del **Cliente** (in seguito denominato gli **Utenti/e**); il complesso dei **Programmi** e, se esplicitamente incluso nel presente Contratto, delle apparecchiature hardware, del software di base e DBMS utilizzati dagli **Utenti** per l'uso dei **Programmi** è in seguito denominato **Sistema**.

1.1 Proposta di Contratto

La proposta di Contratto si compone delle condizioni generali, contenute in questo documento, che descrivono i termini e le modalità di erogazione del Servizio e di un'offerta, che stabilisce le condizioni economiche di fornitura del Servizio, le componenti variabili quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il periodo contrattuale, i Programmi oggetto del Servizio, gli Utenti, e le eventuali pattuizioni tra Cliente e Fornitore concordate in deroga alle condizioni generali contenute nel presente documento.

1.2 Accettazione Offerta

L'accettazione dell'offerta, anche solo mediante l'emissione di un ordine conforme costituisce l'integrale accettazione da parte del Cliente del Contratto, ossia dell'offerta **e delle condizioni generali contenute nel presente documento.**

1.3 Durata del Contratto

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

Il Contratto non è prorogabile e non si rinnova automaticamente. Con anticipo adeguato sulla data di scadenza il Fornitore invierà al Cliente una nuova offerta, sulla base anche di modifiche alla configurazione degli elementi che compongono il Sistema del Cliente o di eventuali nuove condizioni concordate tra le parti, che il Cliente potrà accettare anche solo mediante l'emissione di un ordine conforme.

2. PRESTAZIONI

Le prestazioni oggetto del Contratto comprendono:

Servizio di manutenzione al software applicativo articolato in:

- **Manutenzione conservativa**
- **Manutenzione preventiva**
- **Manutenzione normativa**
- **Manutenzione evolutiva**

Servizio di assistenza fornito mediante:

- **Interventi telefonici**
- **Interventi in trasmissione dati**
- **Interventi on site**

4. DEFINIZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

Il Servizio di assistenza viene fornito ai Clienti che hanno acquisito il diritto di chiamata che consiste nella possibilità di segnalare un problema (malfunzionamento) presso un numero telefonico/fax piuttosto che presso un indirizzo e-mail rilasciato dal Fornitore ed ottenere la risposta con presa in carico del problema, in tempi garantiti. Il Servizio di assistenza si attua mediante l'esecuzione dei seguenti servizi:

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

Il Servizio di Assistenza prevede l'esecuzione di interventi volti alla risoluzione di malfunzionamenti che riguardano i Programmi coperti dal Contratto.

L'erogazione di attività professionali non riconducibili al malfunzionamento dei Programmi o non riconducibile ai Programmi, avverrà secondo quanto indicato nell'offerta del Contratto e nelle "Condizioni generali dei Servizi Professionali."

4.1 Modalità di intervento

In relazione alla diligente diagnosi del Fornitore e in base alla natura del Servizio fornito, gli interventi potranno essere svolti dal Fornitore, a suo insindacabile e discrezionale giudizio, con **Interventi telefonici**, con **Interventi in trasmissione dati** e con **Interventi on site**; ogni intervento potrà comprendere anche più metodologie.

Interventi telefonici

Consistono nella trasmissione agli Utenti, da parte del personale del Fornitore, di istruzioni telefoniche utili a raggiungere l'obiettivo di fornire adeguatamente il Servizio.

Nel caso in cui l'intervento telefonico non fosse sufficiente a raggiungere tale obiettivo, il Fornitore, a suo esclusivo e discrezionale giudizio, procederà con interventi in trasmissione dati e/o interventi on site.

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

Interventi in trasmissione dati

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

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

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

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

Interventi on site

Gli interventi eseguiti da personale del Fornitore presso le sedi degli Utenti vengono definiti **Accessi.** Un Accesso è un intervento che ha il suo esaurimento dell'ambito di una giornata.

Le attività avvengono durante **l'Orario di lavoro (dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi)** per una durata massima di 7 ore per singolo Accesso; qualora particolari esigenze richiedessero l'erogazione dell'intervento on site al di fuori di queste fasce orarie, modalità e tariffe specifiche dovranno essere concordate tra le parti e riportate nel Contratto di fornitura del Servizio.

Gli Accessi sono regolati da quanto indicato nell'offerta del Contratto e nelle "Condizioni generali dei Servizi Professionali".

Società del Gruppo Dedalus HEALTHCARE SYSTEMS GROUP
SAGO INFORMATICA SANITARIA S.r.l. con Socio Unico – Direzione e Coordinamento della Dedalus S.p.A
Sede Legale: Via Di Collodi, 6/C 50141 Firenze – Tel. 055 42471 Fax 055 451660
Cap. soc. € 10.000,00 i.v. – Registro Imprese Firenze, Codice Fiscale. e Partita IVA 05799490486

5.1 Accessi con cadenza regolare

Per ciascuna figura professionale verranno definiti in offerta:

- il **livello** della figura professionale
- il **periodo di Presidio**, che deve essere contenuto nel, o coincidere con, il periodo contrattuale
- la **cadenza temporale degli accessi** con cui verrà erogata l'attività
- la **linea** o **le linee di prodotto** per cui viene fornito il Presidio

Periodicamente, anche attraverso semplici rapporti di attività, il Fornitore presenterà un resoconto degli accessi eseguiti.

5.2 Attività predefinita con cadenza regolare

Per ciascun tipo di intervento verranno definiti in offerta:

- il **tipo di attività**
- la **periodicità dell'intervento** e se necessario anche **il momento temporale** in cui deve essere eseguito
- il **periodo di Presidio**, che deve essere contenuto nel, o coincidere con, il periodo contrattuale
- le **modalità di esecuzione dell'intervento** con specifico riferimento all'esigenza o meno della presenza del personale del Fornitore presso la sede degli Utenti e la possibilità di svolgere, almeno in parte, interventi in trasmissione dati

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

6. DICHIARAZIONI

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

- che i Programmi indicati in allegato al Contratto sono installati e funzionanti;
- di avere il legittimo uso dei Programmi;
- di avere partecipato alle sessioni formative organizzate dal Fornitore e di operare secondo tali indicazioni;
- di consentire pieno e libero accesso al Sistema, senza onere alcuno, al Fornitore e al personale incaricato dal Fornitore alla effettuazione dei Servizi previsti dal Contratto.

7. ESCLUSIONI

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

- modifiche alla configurazione dei Programmi avvenute senza accordo con il Fornitore, ovvero non avvalendosi dei Servizi compresi nel presente Contratto;
- sostituzione di componenti o modifiche a configurazioni del Sistema non autorizzate dal Fornitore;
- modifiche al numero o alla configurazione hardware o software degli analizzatori automatici collegati al Sistema;
- modifiche ai Programmi da parte di personale non espressamente autorizzato dal Fornitore;
- interventi di assistenza sull'uso dei Programmi o di manutenzione dei Programmi svolti da personale non espressamente autorizzato dal Fornitore;
- danni alla configurazione dei Programmi causati da virus informatici od eventi similari;
- danni causati da incidenti, negligenze, uso o programmazione impropri, malfunzionamenti dell'alimentazione elettrica, del condizionamento d'aria, della regolazione di umidità;
- danni causati da terremoti, maremoti, alluvioni, frane, fulmini, eruzioni vulcaniche, esplosioni, radiazioni nucleari, contaminazioni radioattive, atti di guerra, occupazioni militari, requisizioni, invasioni, insurrezioni, tumulti, scioperi, sommosse, atti di vandalismo, di terrorismo, di sabotaggio.

- dare piena applicazione, per quanto di sua competenza, alle misure di sicurezza di cui agli artt. 31-32-33-34-35-36 del D. Lgs n. 196/2003 ed al disciplinare tecnico Allegato B allo stesso D. Lgs 30/06/2003 n. 196 e sue modifiche ed integrazioni.

Il Servizio ha caratteristica di continuità, prevedendo un alto numero di interventi, e/o il modello organizzativo scelto conferisce agli addetti del Fornitore una autonomia operativa tale da qualificarli quali "Amministratori di Sistema" (ciò può accadere ad esempio per le attività *on site* o in relazione alle procedure scelte per gli interventi in trasmissione dati); per tali casi al Fornitore sono delegati i compiti di cui al punto 2 del citato provvedimento, in particolare:

- individuare tra i propri addetti i soggetti che rivestono la qualifica di "Amministratore di Sistema" procedendo alle relative designazioni individuali;
- tenere aggiornato l'elenco degli Amministratori di Sistema completo degli estremi identificativi delle persone fisiche e delle funzioni ad esse attribuite; l'elenco potrà essere trasmesso al Cliente solo su sua espressa richiesta;
- procedere, per quanto di propria competenza alla verifica almeno annuale dell'operato degli Amministratori di Sistema e fornire al Titolare tutte le informazioni necessarie a supportarlo nei controlli da Lui eventualmente svolti attraverso l'esame delle registrazioni degli accessi logici, considerando che, salvo diversi accordi opportunamente contrattualizzati, la "*adozione di sistemi idonei alla registrazione degli accessi logici (autenticazione informatica) ai sistemi di elaborazione e agli archivi da parte degli amministratori di sistema*" resta ovviamente di competenza del Cliente/Utente essendo i sistemi e gli ambienti operativi di sua pertinenza.

Il Fornitore avrà assoluta discrezionalità nella scelta e nell'organizzazione dei criteri, degli strumenti e delle modalità con cui operare il trattamento ed adottare le misure di sicurezza. A tal proposito il Fornitore potrà delegare le fasi del Servizio che riterrà opportune o specifiche operazioni a collaboratori/società sue fornitrici (facenti parte della o collegati alla sua struttura organizzativa) cui potrà conferire nomina a responsabile ex art. 29 D. Lgs. 196/2003 e che saranno tenute a loro volta a dare piena applicazione al D. Lgs. 196/2003 e ad ottemperare alle condizioni sopra riportate.

Non sono contemplate dalla presente nomina attribuzioni e responsabilità circa l'esattezza, l'aggiornamento, la completezza e la non eccedenza dei dati trattati per mezzo dei Sistemi di cui al Contratto rispetto alle finalità connesse al loro trattamento, che restano ovviamente in capo al Cliente (Titolare del trattamento) come, peraltro, l'ottemperanza agli altri obblighi non elencati nel presente documento ed imposti dalla normativa (come informativa [art. 13 D. lgs. 196/2003] e acquisizione del consenso dell'interessato [artt. 23-24 e 26], etc.).

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

In applicazione alle disposizioni dell'art. 3 della legge 136 del 13 Agosto 2010 entrata in vigore il 07 Settembre 2010, per assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari finalizzata a prevenire infiltrazioni criminali, gli appaltatori, i subappaltatori e i sub contraenti della filiera delle imprese interessati ai lavori alle forniture e ai servizi pubblici devono utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali dedicati, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche.

Tutti i movimenti finanziari relativi ai lavori, ai servizi e alle forniture pubbliche devono essere registrati sui conti correnti dedicati accesi presso banche o presso la società Poste Italiane Spa.

Se un intervento non può essere eseguito in trasmissione dati perché il collegamento telematico non è disponibile per cause imputabili al Cliente, il Fornitore non garantisce il rispetto del Tempo massimo di presa in carico; se poi, in conseguenza alla mancanza di collegamento telematico si rendesse necessario un Intervento on site, quest'ultimo verrà addebitato al Cliente alle tariffe in vigore al momento dell'intervento e secondo quanto indicato nelle Condizioni Generali dei Servizi Professionali.

Affidamento a terzi dell'esecuzione dei Servizi

Per l'effettuazione del Servizio, il fornitore si riserva la facoltà di affidare attività specifiche a lavoratori autonomi in possesso della competenza e delle risorse necessarie, siano essi interni o esterni alla medesima organizzazione del Fornitore, senza che ciò costituisca subappalto. Per il subappalto si fa rinvio a quanto previsto dall'art. 118 del D. Lgs 163/2006 e s.m.

Rilascio di nuove release – limitazioni che riguardano il software di base e l'hardware

Il software di base è soggetto a rilasci periodici di nuove *release* che ne migliorano le caratteristiche e le potenzialità, mentre l'hardware è soggetto a una continua evoluzione tecnologica. Per l'hardware e per il software di base, se non è incluso nel Contratto, queste evoluzioni avvengono al di fuori del controllo del Fornitore ma rispettando comunque i vincoli indicati da esso. Il Fornitore non può esimersi dal seguire costantemente le evoluzione tecnologiche proposte dai fornitori di hardware e software di base, al fine di ottenerne il necessario supporto e nel quadro del continuo miglioramento dei Programmi: questo può comportare la necessità di aggiornare periodicamente i requisiti minimi di software di base e di hardware necessari per l'installazione di una nuova *release* dei Programmi.

Ad ogni nuovo rilascio il Fornitore si farà carico di comunicare al Cliente con idoneo anticipo i requisiti minimi del software di base e dell'hardware richiesti per l'installazione della nuova *release* dei Programmi.

L'installazione di una nuova *release* è quindi subordinata a verifiche di compatibilità sul software di base e sull'hardware utilizzato dagli Utenti, ed il Cliente dovrà farsi carico degli eventuali aggiornamenti del software di base non incluso nel Contratto e dell'hardware indispensabili;

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

Qualora non si possa procedere all'installazione della nuova *release* perché il software di base o l'hardware non rispettano i requisiti minimi indicati per tempo dal Fornitore, quest'ultimo garantirà unicamente il Servizio di Manutenzione conservativa.

Disposizioni generali

Il Contratto è regolato dalle leggi italiane. Qualsiasi modifica al Contratto richiede la forma scritta e l'accordo tra il Cliente e il Fornitore. Il Fornitore si riserva pertanto il diritto di rifiutare un ordine del Cliente contenente condizioni e termini difformi dall'offerta e/o dalle Condizioni Generali di cui al presente documento.

Foro competente

Per qualsiasi controversia relativa alla interpretazione, validità o esecuzione del Contratto le parti eleggono ad esclusiva competenza il foro di Firenze.

Clausole finali

Il Contratto esaurisce la disciplina dei diritti e degli obblighi del Cliente e del Fornitore per quanto riguarda l'oggetto del Contratto stesso.

E' da intendersi annullata e privata di ogni effetto ogni eventuale precedente e diversa pattuizione scritta e/o orale tra le parti relativa all'oggetto ed alle clausole del Contratto.

Società del Gruppo Dedalus HEALTHCARE SYSTEMS GROUP
SAGO INFORMATICA SANITARIA S.r.l. con Socio Unico – Direzione e Coordinamento della Dedalus S.p.A
Sede Legale: Via Di Collodi, 6/C 50141 Firenze – Tel. 055 42471 Fax 055 451660
Cap. soc. € 10.000,00 i.v. – Registro Imprese Firenze, Codice Fiscale. e Partita IVA 05799490486

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

Se il Cliente non intende avvalersi della soluzione proprietaria del Fornitore per la gestione delle credenziali potrà essere concordato eccezionalmente un collegamento client-to-LAN con un solo certificato il cui intestatario sia direttamente SAGO Informatica Sanitaria S.r.l., in qualità di "Responsabile" secondo quanto citato all' art. 29 del decreto 193/2003 In questo caso Il Fornitore si assume l'onere dell'identificazione personale degli incaricati, gestendo in proprio le credenziali di accesso, e di tracciare gli accessi che i suoi incaricati effettuano alla rete del Cliente.

Il Fornitore dichiara che per la connessione client-to-LAN utilizzerà preferenzialmente il software OpenVPN. L'adozione di software differenti da parte del Cliente potrebbe portare a situazioni di incompatibilità nella configurazione delle postazioni adibite dal Fornitore per il controllo remoto. Queste situazioni di incompatibilità verranno comunicate al Cliente, una volta ricevuti il software di collegamento e le relative specifiche tecniche. Il Cliente in questi casi collaborerà diligentemente con il Fornitore per rimuovere queste incompatibilità tecniche, riconoscendo che queste potrebbero avere influenza sulle condizioni contrattuali.

Società del Gruppo Dedalus HEALTHCARE SYSTEMS GROUP
SAGO INFORMATICA SANITARIA S.r.l. con Socio Unico – Direzione e Coordinamento della Dedalus S.p.A
Sede Legale: Via Di Collodi, 6/C 50141 Firenze – Tel. 055 42471 Fax 055 451660
Cap. soc. € 10.000,00 i.v. – Registro Imprese Firenze, Codice Fiscale. e Partita IVA 05799490486

ALLEGATO (A3): CONDIZIONI GENERALI DEI SERVIZI PROFESSIONALI

1. PREMESSA

Le **presenti Condizioni Generali** hanno per oggetto la definizione dei termini contrattuali che regolano la fornitura al **Cliente** da parte di SAGO Informatica Sanitaria S.r.l. (in seguito denominato **Fornitore**), con addebito a consuntivo, (in seguito denominato **Addebito a consuntivo**), dei Servizi professionali tecnico applicativi (in seguito denominato **Servizi Professionali**) sui programmi applicativi (in seguito denominato **Programmi**), già operanti presso una o più unità operative del **Cliente** (in seguito denominato **Utenti/e**) o sul **Sistema** definito come il complesso dei **Programmi** e, se esplicitamente incluso nel presente Contratto, delle apparecchiature hardware, del software di base e DBMS utilizzati dagli **Utenti** per l'uso dei **Programmi** è in seguito denominato **Sistema**.

1.1 Accettazione delle Condizioni Generali

L'accettazione da parte del Cliente di una offerta del Fornitore costituisce integrale accettazione anche delle presenti Condizioni Generali, purché richiamate in offerta.
L'insieme delle presenti condizioni e di un'offerta di Servizi Professionali è nel seguito definita **Contratto.**

2. ACQUISTO ED EROGAZIONE DEI SERVIZI PROFESSIONALI

Per poter utilizzare i Servizi Professionali, il Cliente, in riferimento ad una offerta del Fornitore, è tenuto ad ordinare a priori una quantità di Servizi Professionali per un importo complessivo (di seguito definito **Budget**), eventualmente specifico per singola applicazione (linea di prodotto), da utilizzare a copertura economica dell'Addebito a consuntivo, derivante dalla fornitura di futuri Servizi Professionali.
Con l'emissione dell'ordine il Cliente non assume nessun impegno ad utilizzare i Servizi Professionali.
Senza il consenso scritto del Cliente il Budget non sarà disponibile come copertura economica per l'erogazione di Servizi Professionali resi dopo il termine dell'anno solare in cui è stato emesso l'ordine del Cliente.
L'indicazione nell'offerta del Fornitore, anche se ripetuta nell'ordine del Cliente, della suddivisione dei Servizi Professionali per modalità di erogazione o per tipo di attività resa, come di seguito definiti, deve intendersi unicamente allo scopo di:

- determinare il Budget ordinato che sarà considerato dal Cliente e dal Fornitore disponibile fino ad esaurimento per la copertura economica dell'Addebito a consuntivo di Servizi Professionali, resi nell'arco dell'anno solare in cui l'ordine è emesso;
- definire il valore delle tariffe unitarie da applicare ai Servizi Professionali, che può avere differenti valori per linea prodotto, modalità di erogazione e tipo di attività e figura professionale.

L'Addebito a consuntivo ridurrà il Budget disponibile secondo le modalità descritte nel seguito delle presenti Condizioni Generali.
Qualora, ad insindacabile giudizio del Fornitore, il Budget disponibile non sia sufficiente alla copertura di una specifica richiesta di esecuzione di Servizi Professionali, il Fornitore potrà non erogare i Servizi Professionali e rimandare la pianificazione dell'attività fino al ricevimento di un nuovo ordine di Budget ritenuto dal Fornitore sufficiente a coprire economicamente l'attività richiesta.

2.1 Modalità di erogazione del Servizio

A suo insindacabile giudizio il Fornitore può richiedere al Cliente che l'erogazione di uno specifico Servizio Professionale, nel seguito denominato **Intervento**, avvenga a seguito di una richiesta scritta del Cliente o su accettazione scritta da parte del Cliente di una proposta di attività presentata per iscritto dal Fornitore.
L'erogazione di un Intervento avviene previa pianificazione concordata con il Cliente.

3. DICHIARAZIONI

Ai fini dell'esecuzione del Contratto, il Cliente dichiara di consentire pieno e libero accesso al Sistema, senza onere alcuno per il Fornitore e al personale incaricato dal Fornitore alla effettuazione dei Servizi professionali previsti dal Contratto.

4. ESCLUSIONI

Sono espressamente escluse dal Contratto le prestazioni derivanti da:

- modifiche alla configurazione dei Programmi avvenute senza accordo con il Fornitore, ovvero, non avvalendosi dei Servizi Professionali compresi nel presente Contratto;
- sostituzione di componenti o modifiche alla configurazione del Sistema non autorizzate dal Fornitore;
- modifiche ai Programmi da parte di personale non espressamente autorizzato dal Fornitore;
- interventi di assistenza sull'uso dei Programmi o di manutenzione dei Programmi svolti da personale non espressamente autorizzato dal Fornitore.

5. RESPONSABILITÀ

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

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

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

Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile qualora il Servizio non potesse essere reso in modo adeguato per cause oggettivamente non prevedibili e/o non riscontrabili e comunque a lui non imputabili direttamente, quali a mero titolo esemplificativo e non esaustivo guasti delle linee di comunicazione telefonica o di trasmissione dati che collegano il Cliente con il Fornitore, ritardi di qualsiasi natura dei mezzi di trasporto utilizzati per recarsi presso il Cliente.

Il Fornitore non potrà in alcun modo essere ritenuto responsabile per eventuali violazioni e/o danni di qualsiasi natura derivanti dall'inosservanza, in tutto o in parte, da parte del Cliente o soggetti ad esso collegati o da esso controllati, delle modalità di collegamento per l'assistenza in trasmissione dati previste dal presente Contratto e meglio dettagliate in Appendice 1.

Qualsiasi contestazione relativa alle modalità di prestazione del Servizio dovrà essere indirizzata dal Cliente al Fornitore in forma scritta a mezzo raccomandata a.r. entro sessanta giorni, pena la decadenza, dal verificarsi del fatto che ha dato origine alla contestazione.

6. INQUADRAMENTO DELLE ATTIVITÀ RISPETTO AL D.LGS 196/2003

La particolare delicatezza dei dati trattati per mezzo dei Sistemi oggetto del Contratto impone un alto livello di attenzione per garantire il pieno rispetto degli obblighi imposti dalla normativa in vigore in tema di protezione dei dati personali.

A tal proposito, per quanto concerne l'attribuzione di incarichi e responsabilità si rileva che alcune attività connesse all'esecuzione del Contratto (servizi professionali) comportano la possibilità di accesso da parte del Fornitore ai dati trattati dal Cliente/Titolare con i Sistemi oggetto del Contratto.

Il Fornitore avrà assoluta discrezionalità nella scelta e nell'organizzazione dei criteri, degli strumenti e delle modalità con cui operare il trattamento ed adottare le misure di sicurezza. A tal proposito il Fornitore potrà delegare le fasi del Servizio che riterrà opportune o specifiche operazioni a collaboratori/società sue fornitrici (facenti parte della o collegati alla sua struttura organizzativa) cui potrà conferire nomina a responsabile ex art. 29 D. Lgs. 196/2003 e che saranno tenute a loro volta a dare piena applicazione al D. Lgs. 196/2003 e ad ottemperare alle condizioni sopra riportate.
Non sono contemplate dalla presente nomina attribuzioni e responsabilità circa l'esattezza, l'aggiornamento, la completezza e la non eccedenza dei dati trattati per mezzo dei Sistemi di cui al Contratto rispetto alle finalità connesse al loro trattamento, che restano ovviamente in capo al Cliente (Titolare del trattamento) come, peraltro, l'ottemperanza agli altri obblighi non elencati nel presente documento ed imposti dalla normativa (come informativa [art. 13 D. lgs. 196/2003] e acquisizione del consenso dell'interessato [artt. 23-24 e 26], etc.).

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

In applicazione alle disposizioni dell'art. 3 della legge 136 del 13 Agosto 2010 entrata in vigore il 07 Settembre 2010, per assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari finalizzata a prevenire infiltrazioni criminali, gli appaltatori, i subappaltatori e i sub contraenti della filiera delle imprese interessati ai lavori alle forniture e ai servizi pubblici devono utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali dedicati, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche.
Tutti i movimenti finanziari relativi ai lavori, ai servizi e alle forniture pubbliche devono essere registrati sui conti correnti dedicati accesi presso banche o presso la società Poste Italiane Spa..
Atteso, quindi, che il rapporto contrattuale che si verrà a creare tra il Fornitore e il Cliente è da intendersi automaticamente integrato con le clausole di tracciabilità previste dai commi 8 e 9 dell'art. 3 della citata legge, il fornitore si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari trasmettendo tempestivamente i dati identificativi del conto corrente dedicato (o più di uno), sul quale dovranno essere effettuate le transazioni finanziarie tra le parti relative all'ordine in oggetto, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso. Tale comunicazione verrà fatta nei modi e nei tempi comunicati dal Cliente a seguito dell'emissione dei codici CIG (*codice identificativo di gara*), e Cup (*codice unico di progetto*) associati ad ogni fattispecie contrattuale obbligatori a prescindere dall'importo e dalla natura della spesa.

8. CONDIZIONI DI FORNITURA, CORRISPETTIVI, PAGAMENTO

I Servizi Professionali proposti con stima vincolante, indicata per iscritto dal Fornitore, saranno addebitati in misura pari all'importo specificato nella stima.
Con l'eccezione dei Servizi Professionali proposti con stima vincolante, indicata per iscritto dal Fornitore, le attività erogate saranno addebitate al Cliente a consuntivo applicando i criteri di seguito descritti:

- L'importo da addebitare verrà calcolato applicando le tariffe indicate in offerta che potranno essere differenziate per linea di prodotto, per modalità di erogazione e per tipo di attività e figura professionale.
- Per le attività on site l'importo da addebitare sarà calcolato moltiplicando la tariffa relativa al singolo Accesso per il numero di Accessi eseguiti.
- Per le attività in sede l'addebito verrà calcolato a moduli di 4 ore con arrotondamento al modulo successivo alla durata effettiva dell'intervento. L'importo da addebitare sarà pari al numero di moduli calcolati per la tariffa a moduli indicata in offerta. Qualora per le attività in sede l'offerta riporti una tariffa a giornata, essa si intenderà equivalente a quella per due moduli come sopra descritti.

I Servizi Professionali saranno fatturati con periodicità mensile, trimestrale o annuale a insindacabile discrezione del Fornitore. In occasione della fatturazione periodica il Fornitore presenterà al Cliente un rendiconto delle attività svolte per gli importi fatturati.

Appendice 1

Modalità per interventi in trasmissione dati

L'efficacia e la rapidità degli interventi in trasmissione dati richiedono la disponibilità di un collegamento diretto tra la sede del Fornitore e quella degli Utenti, con caratteristiche di banda trasmissiva idonee.
Per consentire l'espletamento degli interventi in trasmissione dati, **il Cliente dovrà mettere a disposizione del Fornitore un sistema di accesso diretto alla rete locale degli Utenti, o quantomeno ai segmenti o nodi di essa che interessano i Sistemi oggetto del Contratto.**
Il collegamento avverrà esclusivamente mediante l'utilizzo del protocollo TCP e dovrà prevedere un collegamento in rete privata virtuale stabilita attraverso l'Internet, principalmente nella modalità LAN-to-LAN.
In tutti i casi il Cliente dovrà garantire al Fornitore una banda di accesso simmetrica garantita di almeno 512 Kilobit al secondo (512Kbps).
In caso di conflitti di indirizzo tra la rete locale del Fornitore e del Cliente, la soluzione tecnica non potrà prevedere la necessità, per il Fornitore, di modificare il piano di indirizzamento TCP/IP della propria rete locale.
Le modalità per gli interventi in trasmissione dati dovranno garantire tutti gli interventi necessari alla diagnosi e alla soluzione del problema, ivi compreso il controllo completo di una o più stazioni di lavoro del Sistema mediante un software di controllo remoto fornito in comodato d'uso dal Fornitore o messo a disposizione dal Cliente. In quest'ultimo caso, il Cliente è tenuto a mettere a disposizione del Fornitore un numero sufficiente di licenze d'uso e di copie del programma di controllo remoto che ha scelto di utilizzare, oltre alla necessaria documentazione d'uso. Inoltre ogni collegamento avverrà sotto la sorveglianza di un addetto designato dal Cliente.
Si esclude l'utilizzo di credenziali di accesso basate su dispositivi hardware ("token") che comportano rilevanti rischi di smarrimento, scambio, guasto o in generale non disponibilità al momento della necessità di intervento.
In caso di indisponibilità delle credenziali di accesso o di impedimenti al loro utilizzo, il Fornitore non potrà garantire il rispetto delle condizioni contrattuali.

Accesso in rete privata virtuale (VPN) mediante collegamento diretto LAN-to-LAN tra le reti del Cliente e del Fornitore con credenziali personali di autenticazione e autorizzazione

In questo tipo di collegamento le reti locali del Fornitore e del Cliente sono interconnesse in modo permanente attraverso un collegamento virtuale sicuro realizzato attraverso l'Internet. Il Cliente controlla, attraverso le impostazioni dei dispositivi sui quali è attestato il collegamento dal suo lato, i privilegi di accesso comuni a tutti gli incaricati del Fornitore. Il Fornitore si fa carico in questo caso dell'identificazione personale degli incaricati, gestendo in proprio le credenziali di accesso, e di tracciare gli accessi che i suoi incaricati effettuano alla rete del Cliente. Per ogni accesso verranno registrati:

- l'incaricato che ha richiesto il collegamento,
- il sistema al quale si è collegato (indirizzo IP),
- data e ora di inizio collegamento,
- data e ora di fine collegamento,
- eventuale motivazione del collegamento.

L'efficacia e la rapidità dell'intervento beneficiano grandemente della possibilità per il Fornitore di realizzare collegamenti diretti tra le proprie postazioni e i sistemi dell'Utente oggetto dell'intervento.
Per questo motivo il Fornitore mette a disposizione del Cliente le sue competenze e la sua consulenza per realizzare collegamenti **LAN-to-LAN.**

Se il Cliente non è in grado di realizzare un collegamento LAN-to-LAN, **il Fornitore è in condizioni di farsi carico, utilizzando strumenti e software di sua proprietà, della gestione delle credenziali personali di accesso e della registrazione delle informazioni** sopra elencate in piena ottemperanza dei requisiti normativi relativi alla gestione delle credenziali di accesso.