



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

### 1. DEFINIZIONI

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

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

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

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

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

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

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

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

**Sistema Applicativo:** si intende la componente applicativa composta dai Programmi ed eventuali strutture DBMS operanti all'interno della Infrastruttura Tecnologica del Cliente (tabelle, *trigger*, *stored procedure*, ecc., se presenti) comunemente definite "archivi dell'applicativo" o "database dell'applicativo": in sostanza, la componente applicativa che risiede nel DBMS utilizzata dai programmi per consentirne il funzionamento.

**Manutenzione correttiva:** si intendono le attività svolte da personale Sago, o da quest'ultima indicato, finalizzato a mantenere in corretto esercizio le funzionalità operative presso il Cliente. In particolare, sono ricomprese in tale attività l'analisi dei malfunzionamenti, la correzione del codice dei programmi, l'analisi e la correzione delle componenti che risiedono all'interno del



DBMS limitatamente a quanto connesso al Sistema Applicativo, il rilascio delle correzioni al Cliente secondo modalità definite (ambiente di rilascio e/o ambiente di test).

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

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

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

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

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

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

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

**TEMPO DI RIMESSA IN DISPONIBILITA' (TRD)** del Sistema Applicativo: tempo che intercorre tra la sua presa in carico e la relativa risoluzione, che può avvenire anche mediante applicazione di un workaround (ossia una soluzione temporanea che permette di



ripristinare l'operatività del servizio pur non risolvendo la causa che ha scatenato l'incident), bypass, o circumvention, al netto di sospensioni dovute ad attese dell'Help Desk nei confronti del Cliente (per es. quando l'operatore ritiene il problema risolto e attende verifica del Cliente o quando l'Help Desk ha avvisato il Cliente che per risolvere il problema è necessario attivare una terza parte, come un altro fornitore del Cliente ad opera di quest'ultimo).

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

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

Svolge quindi le seguenti attività:

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

## 2. OGGETTO DEL CONTRATTO

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

### 2.1 Proposta di Contratto

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

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

### 2.2 Accettazione Offerta

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

### 2.3 Durata del Contratto



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

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

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

### 3. PRESTAZIONI

Le prestazioni oggetto del Contratto comprendono:

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

### 4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

#### 4.1 Manutenzione correttiva

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

la diagnosi delle anomalie di funzionamento dei Sistemi Applicativi e l'interpretazione della loro natura;

il rilascio di versioni (release) dei Sistemi Applicativi finalizzate all'eliminazione di anomalie nella loro esecuzione dovute a malfunzionamenti, nonché il rilascio di soluzioni temporanee (patch) per il superamento di tali anomalie.

#### 4.2 Manutenzione normativa

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

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



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

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

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

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

#### **4.3. Manutenzione evolutiva**

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

Non sono compresi nel Servizio di Manutenzione evolutiva i servizi necessari per l'installazione degli aggiornamenti. Non rientra nella Manutenzione Evolutiva l'adeguamento dei Sistemi Applicativi nell'ipotesi in cui cessi il supporto da parte di fornitori di componenti tecnologiche di base, quali ad es. RDBMS, sistema operativo, linguaggi di sviluppo, etc..

#### **4.4. Manutenzione straordinaria - Estensione servizio di manutenzione**

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

L'estensione del servizio di manutenzione, ovvero la Manutenzione Straordinaria, copre gli adeguamenti dipendenti da nuove leggi regionali, nazionali e/o europee che comportano l'inserimento di nuove funzionalità o la riprogettazione di funzionalità già presenti (quali a titolo di esempio non esaustivo gli adeguamenti relativi al Regolamento Europeo 2016/679 in materia di protezione dei dati personali e alla Legge n.24-8 marzo 2017). Tale estensione del servizio sarà esplicitamente indicata nell'offerta.



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

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

### 5. ATTIVITÀ PROFESSIONALI

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

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

### 6. DESCRIZIONE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

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

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

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

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

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

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

- Esecuzione di indagini approfondite sui malfunzionamenti identificati al primo livello.
- Supporto alle attività di verifica per malfunzionamenti delle soluzioni di terze parti che interferiscono sul Sistema Applicativo.





- Riproduzione del malfunzionamento in ambiente di test o di produzione, fatte salve le autorizzazioni per poter operare in tale configurazione.
- Gestione dell'intervento tecnico sul codice per bug fixig con l'obiettivo di ripristinare le funzionalità del Sistema Applicativo secondo quanto indicato dagli SLA.
- Rilascio all'Amministratore di Sistema della versione aggiornata fix, o della patch in ambiente di rilascio/test.
- Erogazione di consulenza all'Amministratore di Sistema sulla corretta parametrizzazione del Sistema Applicativo oggetto del Contratto.
- Rilascio di documentazione di primo intervento (Knowledge Error / Faq / How-to).

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

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

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

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

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

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

## 6.1 Modalità di intervento

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

### Interventi telefonici

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

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

#### **Interventi in teleassistenza**

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

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

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

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

#### **Interventi on site**

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

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

### **6.2 Orario di copertura del Servizio di assistenza**

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

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

### **6.3 Estensioni dell'Orario del Servizio di assistenza**

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

#### **Assistenza Silver**

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

#### **Assistenza Gold**

Opzione che estende l'orario di assistenza del Servizio, all'Orario di assistenza Gold, compreso **tra le ore 7,00 e le ore 19,00, dal lunedì al sabato esclusi i giorni festivi**.

L'eventuale **intervento on site** è garantito durante l'**Orario di lavoro**, il primo giorno lavorativo successivo all'assegnazione.

#### **Assistenza Platinum**





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

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

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

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

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

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

#### **6.6 Tempo di rimessa in disponibilità (TRD).**

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

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

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

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

Qualora non rispetti i target definiti per i KPI, il Cliente avrà diritto al riconoscimento di una penale.

per ciascun incident che ecceda la soglia di tolleranza stabilita dal KPI target.

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

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



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

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

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

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

La verifica del rispetto degli SLA è basata su comunicazioni formali (anche via mail) tra il customer service e il Responsabile di Sistema. In caso di mancato accordo circa il rispetto degli SLA sarà nominato, su richiesta della parte più diligente, un arbitratore cui affidare la risoluzione della controversia a norma di quanto previsto dal successivo articolo che regola l'Arbitraggio.

## 7. ATTIVITÀ ON-SITE (PRESIDIO)

L'**attività On-Site Programmata** può essere proposta in offerta come opzione che il Cliente può esercitare al momento della stipula del Contratto. Può essere offerta più di una attività On-Site. L'attività On-site prevede due differenti tipologie di servizi: **Accessi con cadenza regolare** presso le sedi degli Utenti di figure tecniche con competenze sui Sistemi Applicativi e con funzioni di supporto operativo. Queste figure si coordinano con i referenti nominati dal Cliente per svolgere attività esclusivamente relative ai Sistemi Applicativi.

**Attività predefinita con cadenza regolare** per l'esecuzione di attività che si ripetono nel periodo contrattuale con periodicità prestabilita.

### 7.1 Accessi con cadenza regolare

Per ciascuna figura professionale verranno definiti in offerta:

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

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

### 7.2 Attività predefinita con cadenza regolare

Per ciascun tipo di intervento verranno definiti in offerta:



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

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

## 8. DICHIARAZIONI

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

- che i Sistemi Applicativi indicati in allegato al Contratto sono installati e funzionanti;
- di avere il legittimo uso dei Sistemi Applicativi;
- di avere partecipato alle sessioni formative organizzate da Sago e di operare secondo le indicazioni ricevute in tali sessioni;
- di consentire, consapevole delle implicazioni, anche in relazione a tematiche inerenti le normative sulla privacy, a Sago e al personale incaricato da Sago, pieno e libero accesso al Sistema Applicativo in uso dal medesimo, senza onere alcuno, per l'effettuazione dei Servizi previsti dal Contratto.

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

## 9. ESCLUSIONI

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

- modifiche alla configurazione dei Sistemi Applicativi avvenute senza accordo con Sago, ovvero non avvalendosi dei Servizi compresi nel presente Contratto;
- sostituzione di componenti o modifiche a configurazioni del Sistema non autorizzate da Sago;
- modifiche al numero o alla configurazione hardware o software degli analizzatori automatici collegati al Sistema;
- modifiche ai Sistemi Applicativi da parte di personale non espressamente autorizzato da Sago;
- interventi di assistenza sull'uso dei Sistemi Applicativi o di manutenzione dei Sistemi Applicativi svolti da personale non espressamente autorizzato da Sago;
- danni alla configurazione dei Sistemi Applicativi causati da virus informatici, attacchi informatici od eventi similari;
- danni causati da incidenti, negligenze, uso o programmazione impropri, malfunzionamenti dell'alimentazione elettrica, del condizionamento d'aria, della regolazione di umidità;
- danni causati da terremoti, maremoti, alluvioni, frane, fulmini, eruzioni vulcaniche, esplosioni, radiazioni nucleari, contaminazioni radioattive, atti di guerra, occupazioni militari, requisizioni, invasioni, insurrezioni, tumulti, scioperi, sommosse, atti di vandalismo, di terrorismo, di sabotaggio;
- malfunzionamenti causati da prodotti hardware e/o software non più supportati dal fabbricante di tali prodotti;
- malfunzionamenti causati da applicazioni in carico al Cliente o terze parti non gestite dal Gruppo Dedalus;
- malfunzionamenti causati da prodotti software di terzi la cui soluzione richiede il rilascio di correzioni (patch) da parte del fabbricante del software (comprese terze parti);



- malfunzionamenti derivanti da uso del software oggetto di assistenza e manutenzione difforme rispetto a quanto riportato nei Manuali Operativi.

Sono inoltre espressamente escluse dal Contratto le seguenti prestazioni:

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

Si precisa che, fatta salva la espressa previsione nell'ambito del presente Contratto, sono inoltre escluse dal perimetro di applicazione del Servizio di assistenza e manutenzione del Sistema Applicativo tutti gli aspetti sistemistici di gestione e manutenzione ordinaria (es. allestimento e verifiche delle procedure di backup, monitoraggio degli ambienti, ecc.) e straordinaria (es. restore degli ambienti, recovery degli stessi, tuning evoluto, estensione degli archivi, ecc.) delle componenti DBMS (es. SW DBMS, Istanze-Database, ecc.) e di sistema operativo, di tutto il SW di base e dell'HW del Cliente.

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

## 10. RESPONSABILITÀ

Sago 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.

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

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

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

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



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

## **11. TUTELA DEI DATI PERSONALI NEL RISPETTO DELLA NORMATIVA VIGENTE**

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

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

In applicazione alle disposizioni dell'art. 3 della legge 136 del 13 Agosto 2010, 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 ItalianeSpa.

Atteso, quindi, che il rapporto contrattuale che si verrà a creare tra Sago 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, Sago si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari trasmettendo tempestivamente i dati identificativi del conto corrente dedicato (o più di uno), sul quale dovranno essere effettuate le transazioni finanziarie tra le parti relative all'ordine in oggetto, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso. Tale comunicazione verrà fatta nei modi e nei tempi comunicati dal Cliente a seguito dell'emissione dei codici CIG (*codice identificativo di gara*), e CUP (*codice unico di progetto*) associati ad ogni fattispecie contrattuale obbligatori a prescindere dall'importo e dalla natura dell'opera.



### 13. CONDIZIONI DI FORNITURA, CORRISPETTIVI, PAGAMENTO

Quale corrispettivo dei Servizi forniti, il Cliente si impegna a corrispondere a Sago il canone riportato nel Contratto, corrispondente all'intero periodo contrattuale.

Tutti gli importi indicati nel Contratto sono al netto dell'IVA o di ogni altra imposta statale o locale.

Il mancato pagamento nei termini stabiliti darà facoltà a Sago di sospendere l'erogazione del Servizio con effetto immediato e senza che ciò pregiudichi ulteriori azioni per il recupero del credito, né che questo autorizzi il recesso da parte del Cliente.

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

### 14. NORME PARTICOLARI – LIMITAZIONI

#### *Interruzione nel tempo del Servizio di manutenzione*

La mancata sottoscrizione di un nuovo Contratto per i Sistemi Applicativi, allo scadere del precedente, comporta la perdita del diritto all'aggiornamento alle nuove versioni dei Sistemi Applicativi stessi. Di conseguenza, se il Cliente non mantiene attivo con continuità nel tempo il rapporto di manutenzione evolutiva per i Sistemi Applicativi che utilizza, all'atto della riattivazione di questo rapporto dovrà corrispondere a Sago un canone maggiorato almeno del valore della manutenzione conservativa ed evolutiva per i Sistemi Applicativi per tutto il periodo intercorso dalla scadenza dell'ultimo Contratto di manutenzione valido fino alla riattivazione del Servizio, al fine di coprire i costi di aggiornamento che Sago dovrà sostenere per riportare i Sistemi Applicativi alla versione e allo stato correnti.

#### *Copie di salvataggio*

Il Cliente dovrà conservare con cura la versione dei Sistemi Applicativi consegnati e l'eventuale software di base del Sistema se consegnati da Sago e dovrà effettuare costantemente le copie di salvataggio dei dati sui quali i Sistemi Applicativi operano e verificarne l'integrità, secondo le istruzioni impartite da Sago e comunque in osservanza delle disposizioni di legge in materia di sicurezza dei dati, per consentire a Sago il ripristino tempestivo della funzionalità del Sistema in caso di guasto o di danni involontari causati da interventi in assistenza sul sistema. In caso contrario, Sago non potrà garantire il rispetto del Tempo massimo di presa in carico, né le condizioni indicate per le opzioni Gold o Platinum.

#### *Collegamento telematico per interventi in trasmissione dati*

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

Le condizioni per effettuare interventi in trasmissione dati/teleassistenza sono descritte dettagliatamente in **Appendice 1**. Se il Cliente propone un accesso con caratteristiche diverse da quelle indicate, queste dovranno essere preventivamente valutate da Sago in termini di praticabilità tecnica e, qualora dovessero risultare meno efficienti e/o più onerose per lo svolgimento





dell'intervento, Sago si riserva di riportare in offerta l'eventuale incremento del canone e/o l'eventuale modifica del Tempo massimo di presa in carico o delle condizioni per le opzioni Gold e Platinum.

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

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

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

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

L'installazione di una nuova *release* è quindi subordinata a verifiche di compatibilità sul software di base e sull'hardware utilizzato dagli Utenti, ed il Cliente dovrà farsi carico degli eventuali aggiornamenti del software di base non incluso nel Contratto e dell'hardware indispensabili; Sago si renderà inoltre disponibile ad assistere il Cliente nella scelta dei componenti più idonei.

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

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

## **15. CESSIONE DEL CONTRATTO**

**Il presente contratto non può essere ceduto a terzi senza preventiva autorizzazione scritta di Sago.**

## **16. RISOLUZIONE**

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



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

## **17. ARBITRAGGIO**

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

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

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

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

## **18. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE**

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

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

## **19. DISPOSIZIONI GENERALI**

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

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

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

Ciascuna disposizione del Contratto e delle presenti Condizioni Generali nel loro insieme sono il frutto delle specifiche trattative intervenute tra le Parti, che ne hanno vagliato attentamente ed approvato specificatamente il contenuto, per cui Sago si riserva pertanto il diritto di rifiutare un ordine del Cliente contenente condizioni e termini difformi dall'Offerta e/o dalle Condizioni Generali. Qualora una qualsiasi clausola delle presenti Condizioni Generali dovesse essere giudicata invalida o inefficace, tale invalidità o inefficacia non comprometterà la validità delle restanti clausole che continueranno ad avere piena efficacia. Inoltre, le Parti si impegnano a sostituire la previsione illegittima, invalida e/o inapplicabile con una previsione che abbia il contenuto e lo scopo perseguito da quella sostituita e sia conforme alla legge.

Le comunicazioni fra le parti inerenti ai propri rapporti contrattuali dovranno avvenire per iscritto e, salvi i casi in cui sia espressamente prevista una forma particolare, potranno essere effettuate mediante posta ordinaria o raccomandata, telefax o posta



elettronica, agli indirizzi che ciascuna delle parti avrà cura di fornire all'altra per iscritto in maniera completa e tempestiva, anche in caso di eventuali successive modifiche.

Letto, approvato e sottoscritto.

Luogo e data \_\_\_\_\_

Il Cliente  
(TIMBRO E FIRMA)

Sago srl  
(TIMBRO E FIRMA)

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

A tutti gli effetti di Legge ed anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 cod. civ. e 1342 cod. civ. le Parti dichiarano di aver esaminato e discusso e di approvare espressamente, ben consapevoli delle reciproche obbligazioni nonché dei reciproci diritti, le seguenti clausole: 1.2 accettazione integrale dell'offerta; 1.3 termine accettazione offerta o emissione ordine conforme e interruzione del servizio; 3 esclusione della garanzia di "tempo certo di rimozione del malfunzionamento"; 7 prestazioni escluse dal contratto; 8 responsabilità; 11 sospensione del servizio per mancato pagamento e applicabilità degli interessi moratori; 12 limitazioni; 13 divieto di cessione; 15 legge applicabile e Foro competente; 16 invalidità o inefficacia parziale del contratto.

Letto, approvato e sottoscritto.

Luogo e data \_\_\_\_\_

Il Cliente  
(TIMBRO E FIRMA)

Sago srl  
(TIMBRO E FIRMA)



## **APPENDICE 1 - Modalità per interventi in trasmissione dati / teleassistenza**

L'efficacia e la rapidità degli interventi in trasmissione dati richiedono la disponibilità di un collegamento diretto tra la sede di Sago e quella degli Utenti, con caratteristiche di banda trasmissiva idonee.

Per consentire l'espletamento degli interventi in trasmissione dati, **il Cliente dovrà mettere a disposizione di Sago un sistema di accesso diretto alla rete locale degli Utenti, o quantomeno ai segmenti o nodi di essa che interessano i Sistemi oggetto del Contratto.**

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

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

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

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

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

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

### **Accesso in rete privata virtuale (VPN) tra le reti del Cliente e di Sago**

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

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

L'efficacia e la rapidità dell'intervento beneficiano grandemente della possibilità per Sago di realizzare collegamenti diretti tra le proprie postazioni e i sistemi dell'Utente oggetto dell'intervento.

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

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

In caso di collegamento client-to-LAN per la gestione delle credenziali verrà rilasciato un solo certificato il cui intestatario è direttamente Sago srl, in qualità di "Responsabile" secondo quanto citato all' art. 28 del GDPR. In questo caso Sago si assume l'onere dell'identificazione personale degli incaricati, gestendo in proprio le credenziali di accesso, e di tracciarne i relativi accessi effettuati sulla rete del Cliente.

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

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

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



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

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





## APPENDICE 3 - Service Assessment

Introduzione al documento ed ai suoi contenuti.

Indicazione della finestra di analisi

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

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

**Esempio:**

### Tempo di presa in carico (TCP)

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

### Tempo di rimessa in disponibilità (TRD)

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