



Cod. Contratto: SSP.OF19000076

Data: 30/03/2020

Versione: B

*Da indicare obbligatoriamente su delibere e ordini*

**Spett.le**

**Azienda Ospedaliera di Cosenza**

**Via San Martino, 9**

**86100 - Cosenza**

**Alla c.a. Ing. Roberto Stefano**

**Direttore UOC Ingegneria Clinica**

**OGGETTO: CONTRATTO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE APPLICATIVO, SERVIZI PROFESSIONALI E INFRASTRUTTURE ASSERVITE CORRELATE PER IL PERIODO 01.01.2020 – 31.12.2020**

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

Con riferimento all'organizzazione del servizio, si segnala che SAGO SRL è azienda certificata ISO 9001 – Sistema di Gestione per la Qualità, su tutti i processi aziendali.

Inoltre, molti operatori aziendali che erogano il servizio di assistenza e manutenzione hanno ottenuto la prestigiosa certificazione professionale ITIL® (Information Technology Infrastructure Library®) Foundation. Si ricorda che ITIL® è una Good Practice internazionale per la gestione dei servizi di Information & Communication Technology.

Questo documento è articolato nelle seguenti parti:

1. Servizio di Manutenzione e Assistenza Standard - contenente gli importi totali dei canoni di manutenzione e assistenza applicabili nel periodo che va dal **1 gennaio 2020** al **31 dicembre 2020**, suddivisi per linea di prodotto software.
2. Servizi Professionali - contenente le tariffe applicabili a decorrere dal **1 gennaio 2020** al **31 dicembre 2020** e relative alle prestazioni professionali, da concordare e svolgere durante lo stesso anno.
3. Manutenzione e assistenza dell'Infrastruttura Tecnologica asservita al Sistema Applicativo - contenente le tariffe applicate a decorrere dal 1° gennaio 2020 per i servizi di supporto delle infrastrutture asservite ai software di cui al precedente punto 1) da concordare ed espletare durante lo stesso anno. A seconda del tipo di attività prestata, le tariffe potranno essere intese a corpo e/o a giornata.
4. Totale complessivo offerta economica
5. Condizioni di fornitura - contenente le modalità di fatturazione della fatturazione ed i tempi di pagamento.

L'elenco dettagliato dei prodotti software e dei servizi coperti dal presente contratto di manutenzione e assistenza è contenuto nell'allegato:

- A1 - Elenco prodotti in assistenza e manutenzione.

**Sago S.r.l. a Socio Unico - direzione e coordinamento Dedalus Italia S.p.A**

Sede Legale: Via di Collodi 6/c – 50141 Firenze • Tel. +39 055 42471 • Fax +39 055 451660 • sagosrlfirenze@legalmail.it  
Cap. soc. € 34.000,00 i.v. – Registro Imprese Firenze, Codice fiscale e P. IVA 00472460484





La descrizione dettagliata dei servizi e le relative modalità d'erogazione è contenuta negli ALLEGATI:

- A2 - Condizioni generali del Contratto di Assistenza, Manutenzione Software e Attività di Presidio.
- A3 - Condizioni generali di fornitura Servizi Professionali Tecnico Applicativi.
- A4 – Fac-simile Atto di nomina a Responsabile del Trattamento dei dati personali, a mezzo del quale il Titolare (il Cliente) autorizza Sago srl al trattamento dei dati personali e impartisce le istruzioni per tale trattamento, ai sensi dell'art. dell'articolo 28 del Regolamento (UE) 2016/679 (General Data Protection Regulation, di seguito "GDPR").

Vi ricordiamo che, unitamente al presente contratto, è richiesta la compilazione e sottoscrizione per accettazione degli allegati A2, A3.

Contestualmente, il Cliente dovrà nominare Sago srl Responsabile del trattamento, utilizzando quello proposto nell' allegato A4 o un proprio modello alternativo; in mancanza dell'atto di nomina sopra detto, Sago srl non sarà autorizzata al trattamento dei dati ai sensi di quanto disposto dalla normativa corrente in materia di privacy.

## 1. SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA STANDARD

**Tabella** riassuntiva per Linea di prodotto. Gli importi si intendono IVA esclusa e si riferiscono al canone annuale base previsto per l'anno 2020.

Linea Prodotto	Descrizione Area Applicativa	Importo per l'anno 2020
WHR	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestione del personale: SIIWEB</li></ul>	15.587,00
CAM_BASE	<b>TOTALE Canone di manutenzione e assistenza</b>	<b>15.587,00</b>

### Caratteristiche Servizio di Assistenza Standard

LINEA PRODOTTO	ORARIO STANDARD DI COPERTURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA PER LINEA DI PRODOTTO	CONTATTI DA UTILIZZARE PER ATTIVARE IL SERVIZIO DI ASSISTENZA
WHR	Da Lun. a Ven. 9:00 - 13:00 e 14:00 - 17:00 - (festivi esclusi)	Sede Modena Tel. 059/2909189 - Fax. 059/344899 assistenza.accaerre@dedalus.eu

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

### 1.1 Tempi di intervento per servizio di assistenza standard

Il servizio di assistenza standard prevede le tempistiche di intervento specificate nella tabella sottostante.

DESCRIZIONE	PRIORITY CODE 1 Critical	PRIORITY CODE 2 High	PRIORITY CODE 3 Medium	SEVERITY CODE 4 Low
Tempo Presa in carico della richiesta di assistenza	2 ore	2 ore	4 ore	4 ore
Tempo massimo entro il quale il problema deve essere risolto (*) o passare a severity code maggiore	8 ore	12 ore	40 ore lavorative	Best effort o entro la pianificazione concordata
K.P.I.	92 %	85 %	80 %	80 %

Parametro KPI = Numero di attività concluse entro la pianificazione / N° totale di attività \* 100

## 2. SERVIZI PROFESSIONALI

**Table** Tariffe professionali in vigore dal 1° gennaio 2020. Gli importi si intendono IVA esclusa.

Attività professionali in sede - c/o ns. sedi	Specialista applicativo	Program Manager
Costo giornaliero attività professionali in sede	506,00	556,50
Attività professionali on-site – c/o sede del cliente	Specialista applicativo	Program Manager
Costo accesso giornaliero (spese trasferta comprese)	728,50	759,20

**Tabella** budget preventivo anno 2020. Gli importi si intendono IVA esclusa.

FIGURA PROFESSIONALE	DESCRIZIONE	Q.TÀ	TARIFFA	IMPORTO PER L'ANNO 2020
Specialista Applicativo	Attività professionali in sede	12	506,00	6.072,00
Specialista Applicativo	Attività professionali on site	7	728,50	5.099,50
<b>TOTALE Servizi Professionali</b>				<b>11.171,50</b>



I servizi e le modalità di erogazione sono dettagliati nell'allegato A3 *Condizioni generali di fornitura Servizi Professionali Tecnico Applicativi*. Gli importi proposti sono proporzionali rispetto ai canoni dei prodotti software per i quali è attivo il servizio di assistenza e manutenzione; gli incrementi tariffari sono calcolati sulla base dell'analisi statistica delle prestazioni erogate nel corso degli ultimi anni. Le attività professionali erogate sono fatturate a consuntivo mensile a fronte delle attività effettivamente concordate e svolte.

### **3. MANUTENZIONE E ASSISTENZA DELL'INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA ASSERVITA AL SISTEMA APPLICATIVO**

#### **PREMESSA**

L'erogazione dei servizi di seguito proposti richiede necessariamente l'allestimento di un sistema di monitoraggio rivolto alle componenti infrastrutturali asservite agli applicativi oggetto della presente offerta. Il sistema proposto, attraverso il campionamento di alcuni parametri del servizio, controlla che le componenti infrastrutturali sopra citate siano sempre attive e raggiungibili, rileva i problemi potenziali delle stesse, fornisce un'analisi delle prestazioni e delle soglie dinamiche per ridurre la probabilità di incidenti e, nel caso di loro manifestazione, consente una rapida visualizzazione degli incidenti.

Il sistema di monitoring si basa su prodotti open source le cui componenti vengono installate presso il committente. Esso notifica alla centrale di assistenza di Sago i valori dei parametri di stato dei sistemi rilevati.

Il team di sistemisti Sago viene ingaggiato secondo le seguenti modalità:

- A fronte della segnalazione da parte dell'Help Desk (nel seguito HD) di un problema di natura sistemistica, in logica di "escalation", originata dall'apertura di un ticket da parte del Cliente. Il team di sistemisti Sago se ne fa carico e procede alla sua gestione e risoluzione ovvero provvede all'indirizzamento per la risoluzione se la problematica non è strettamente legata ai sistemi oggetto del servizio.
- Direttamente dal sistema di monitoraggio proattivo, con possibilità di re-indirizzamento verso i sistemisti dell'Azienda Cliente.
- Con frequenza concordata con il Cliente, il team Sago controlla lo "stato di salute" dei sistemi considerati critici. Questa attività è svolta da personale qualificato che, se richiesto, potrà produrre un report riassuntivo delle criticità rilevate ed indicare eventuali azioni correttive.

**Tutti i servizi descritti saranno svolti in tele-assistenza senza presenza in loco.**

Si specifica che per quanto attiene il sistema di monitoring, Sago non garantisce alcun tempo di risoluzione del guasto ma solo tempi di presa in carico del problema.

È espressamente escluso dal sistema di monitoring tutto quanto concerne componenti HW e SW di base (Sistemi Operativi, SW di clustering, Hypervisor, ecc.), applicandosi detto servizio ai soli sistemi elencati nell'Allegato A5 "Configurazione delle infrastrutture asservite ai software oggetto del contratto".

Condizione precedente e necessaria all'attivazione dei servizi descritti ai punti successivi è l'effettuazione di un assessment iniziale dei sistemi sui quali i servizi medesimi verranno erogati, nonché l'installazione e configurazione di un apposito sistema di monitoraggio, in assenza di analoga disamina effettuata in forza di analogo preesistente contratto.



### 3.1 Servizi di Supporto Sistemistico su DBMS - Remote Database Service

Oggetto del servizio sarà l'attività sistemistica di monitoraggio del DBMS oltre ad eventuale e conseguente attività di supporto sistemistico, ed in particolare:

- Monitoraggio delle performance dell'istanza DB;
- Storage ed eventuale risoluzione di problemi di allocazione spazi (es. allocazione TBS);
- Allocazione delle risorse dell'istanza ed eventuale risoluzione di problematiche derivanti;
- Valutazione di performance.

Le attività si intendono limitate allo specifico ambito DB in logica infrastrutturale. Per l'effetto, i DBA Sago agiranno in autonomia se in grado di procedere unicamente all'interno del DBMS. Per tutte le problematiche che necessitino di una visibilità superiore (es. configurazione SGA, backup & restore, ecc.), sarà necessaria la collaborazione dei DBA dell'Azienda Cliente i quali hanno accesso all'intera infrastruttura.

Sono escluse tutte le attività che di supporto sistemistico sulle componenti sottostanti l'infrastruttura DBMS (es. cluster fisico, HW fisico, ecc.).

### OFFERTA ECONOMICA - Servizi di Supporto Sistemistico su DBMS

Importi IVA esclusa

LINEA PRODOTTO	DESCRIZIONE	IMPORTO PER L'ANNO 2020
STM	Servizi di Supporto Sistemistico su DBMS Oracle - Remote Database Service	3.006,00
	<b>TOTALE Servizi di Supporto Sistemistico su DBMS Oracle</b>	<b>3.006,00</b>

### SERVIZI MONITORATI PER DBMS

Nelle tabelle seguenti sono indicati i controlli abilitabili sui sistemi DBMS, nonché quelli abilitabili a richiesta sul SO ospitante l'istanza Oracle.

Elenco controlli specifici su istanza DBMS Oracle:

Controllo	Descrizione
AAS	Average Active Sessions
Avg Latency	Latenza media negli ultimi 60 secondi per attese di I/O
FRA (Fast Recovery Area)	Occupazione della FRA in %
Hostname Oracle	Hostname dell'istanza Oracle
Oracle - Max Process percentuale in uso	Controlla la percentuale di processi Oracle in uso rispetto a max process



Controllo	Descrizione
Oracle Listener	Checks Oracle database server on TCP port 1521 – tempi di risposta in ms
Oracle Switch – Percentuale	Differenza oraria rispetto al giorno prima, numero di switch in percentuale. Calibrato in base alle applicazioni installate ed al trend di utilizzo una volta a regime
Oracle switch giornalieri	Totale degli switch del giorno prima – numero assoluto. Secondo best practise Oracle
Primi 5 segmenti IN	Primi 5 segmenti per grandezza in GB (solo i segmenti inseriti come parametri)
Primi 5 segmenti OUT	Primi 5 segmenti per grandezza in GB (esclusi quelli inseriti come parametri)
Oracle TBS	Occupazione Spazio tablespace – in %
Utenti_connessi	Numero utenti connessi
Cursori	Cursori aperti per utente/macchina

#### Scenari di intervento

Al fine di chiarire il contesto di intervento, si riportano di seguito alcuni scenari che motivano un'escalation al supporto sistemistico offerto da Sago.

Esempio 1 - L'applicativo segnala una condizione di errore e gli operatori dell'Azienda Cliente contattano l'HD di I livello dell'Azienda Cliente i quali richiedono l'intervento dell'HD applicativo Sago. Questi, dopo opportuna analisi dei LOG, riscontrano l'errore del DBMS "ORA-01653: unable to extend ..." e rilevano la necessita di un intervento DBA: ingaggiano i sistemisti Sago che, a seguito di opportuna analisi provvedono ad ampliare il tablespace e risolvere l'evidenza.

Esempio 2 - L'esame dei LOG applicativi evidenzia l'errore del DBMS "ORA-00600: internal error code..." che richiede un intervento DBA. L'HD applicativo Sago ingaggia i sistemisti Sago che, a seguito di opportuna analisi tramite MOS (My Oracle Support) individuano la necessita di applicazione di una PATCH e quindi ingaggiano i tecnici dell'Azienda Cliente.

#### 4. TOTALE COMPLESSIVO OFFERTA ECONOMICA

**Tabella** riassuntiva. Gli importi previsti per l'anno 2020 si intendono IVA esclusa.

RIF.	DESCRIZIONE SERVIZIO	IMPORTO PER L'ANNO 2020
1	Servizio di Manutenzione ed assistenza standard	15.587,00
2	Servizi Professionali	11.171,50
3	Servizi di Supporto Sistemistico su DBMS - Remote Database Service	3.006,00
	<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>29.764,50</b>



## 5. CONDIZIONI DI FORNITURA

- Validità offerta: 180 gg.
- Prezzi: IVA esclusa
- Fatturazione canoni: Rata trimestrale posticipata
- 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 srl è disponibile a concordare forme d'assistenza e supporto tecnico personalizzati con le Aziende che ne fanno specifica richiesta.

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

- ALLEGATO (A2) – *Condizioni generali del Contratto di Assistenza, Manutenzione Software e Attività di Presidio e relative Appendici;*
- ALLEGATO (A3) – *Condizioni generali di fornitura Servizi Professionali Tecnico Applicativi;*
- ALLEGATO (A4) – *Fac-simile Atto di nomina responsabile trattamento dati personali servizio di assistenza manutenzione software e attività di presidio*

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

Resta comunque inteso che l'emissione dell'ordine e/o l'assegnazione a Sago o ai suoi incaricati delle credenziali per l'accesso ai sistemi del Cliente sarà considerata quale accettazione per *facta concludentia* del presente Contratto e dei suoi allegati da parte del Cliente, pur in mancanza di sottoscrizione da parte del medesimo dei documenti di Contratto.

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

Riferimento Commerciale	Riferimento Ufficio Vendite
<ul style="list-style-type: none"><li>• Michele Vitiello</li><li>• Cell. 335 1359137</li><li>• E-mail: michele.vitiello@dedalus.eu</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Susanna Mazzantini</li><li>• Tel. 050 6201244</li><li>• E-mail: susanna.mazzantini@dedalus.eu</li></ul>

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

**SAGO SRL**

<Firma apposta digitalmente>



**INFORMATIVA CLIENTE**  
**IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**  
**AI SENSI DELLA NORMATIVA PRIVACY**

Premesso che

- ai sensi dell'art. 4, paragrafo 7 del Regolamento europeo 2016/679 – General Data Protection Regulation (di seguito GDPR), il Titolare del trattamento è la persona, fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che singolarmente o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento di dati personali;
- ai sensi dell'art. 4, paragrafo 1 del GDPR per dato personale si intende qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile (interessato);
- ai sensi dell'art. 13 del GDPR grava sul Titolare l'obbligo di fornire all'Interessato specifiche informazioni in merito al trattamento dei propri dati personali;

Tutto ciò premesso, la società **Sago srl**, con sede legale in (50141) Firenze (FI), via di Collodi 6/C, in qualità di Titolare del trattamento, informa i Clienti su quali siano le finalità e modalità del trattamento dei dati personali raccolti, il loro ambito di comunicazione e diffusione, oltre alla natura del loro conferimento.

**DATI PERSONALI OGGETTO DI TRATTAMENTO E FINALITA' DEL TRATTAMENTO**

I dati personali oggetto del trattamento, in particolar modo identificativi, amministrativi, contabili e fiscali, commerciali e informatici e nell'evenienza giudiziari direttamente riferiti al cliente o, per i dati essenzialmente identificativi, agli altri interessati (quali collaboratori, dipendenti, referenti, clienti, etc.) da questi comunicati in esecuzione e nello svolgimento dei rapporti con il Titolare e in osservanza e nel rispetto delle disposizioni in materia di trattamento e protezione dei dati personali, sono utilizzati per il perseguimento di finalità strumentali e/o complementari alle attività funzionali allo svolgimento del rapporto contrattuale/precontrattuale in essere con l'interessato e ciò relativamente ai servizi/prestazioni dallo stesso richieste.

Si precisa che i dati possono essere utilizzati anche per la finalità di c.d. "soft spam", fatta salva la facoltà di opporsi in ogni momento a tale trattamento.

**MODALITÀ DI TRATTAMENTO**

Il trattamento dei dati è eseguito attraverso supporti elettronici e cartacei ad opera di soggetti interni appositamente incaricati. I dati sono conservati in archivi cartacei ed elettronici con piena assicurazione delle misure di sicurezza minime previste dalla normativa vigente.

**COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE**

I dati raccolti non saranno oggetto di divulgazione e di diffusione. La comunicazione a terzi, diversi dal Titolare, dai Responsabili e delle persone autorizzate al trattamento individuati e nominati ai sensi della normativa nazionale ed europea in materia di protezione dei dati personali (per tale intendendosi il Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (GDPR), nonché qualsiasi altra normativa sulla protezione dei dati personali applicabile in Italia, ivi compresi i provvedimenti del Garante), per brevità anche "Normativa Privacy", è prevista, per l'esclusivo perseguimento delle finalità predicate ed in ogni caso nei limiti delle stesse, alle società facenti parte del Gruppo DEDALUS, per finalità amministrativo-contabile, con cui sussistono appositi accordi in ragione delle finalità di trattamento condivise e della prestazione di servizi afferenti alle attività correnti del Titolare medesimo, agli enti pubblici per gli adempimenti di legge, nonché a soggetti e società terze, quali enti che gestiscono il servizio di recapito della corrispondenza ordinaria e commerciale; banche, istituti di credito e società strettamente connesse alla riscossione del credito; consulenti legali e di settore; di recupero del credito, di amministrazione e consulenza contrattuale; società che effettuano il servizio di logistica di magazzino e trasporto; società terze di fornitura e assistenza tecnica e informatica impegnate nel corretto e regolare perseguimento delle finalità descritte. In ogni caso il trattamento da parte di soggetti terzi dovrà avvenire secondo correttezza e nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti.



#### TEMPI DI CONSERVAZIONE

I dati personali degli interessati saranno conservati per il tempo necessario all'espletamento dei rapporti sussistenti tra le parti e comunque non oltre dieci anni decorrenti dalla cessazione del rapporto in essere.

#### DIRITTI DELL'INTERESSATO

Ai sensi della Normativa Privacy l'interessato potrà esercitare specifici diritti, tra cui:

- 1) diritto di ottenere conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali;
- 2) diritto di accesso ai dati personali e alle seguenti informazioni: finalità del trattamento a cui sono destinati i dati personali, categorie dei dati, destinatari dei dati, periodo di conservazione etc.;
- 3) diritto di chiedere la rettifica o la limitazione al trattamento dei dati che Lo riguardano;
- 4) diritto di ottenere la cancellazione dei dati personali che Lo riguardano se sussistenti i motivi;
- 5) diritto di proporre reclamo ad un'autorità di controllo.

#### TITOLARE, DPO E DATI DI CONTATTO

Il Titolare è la società **Sago srl**, con sede legale in (50141) Firenze (FI), via di Collodi 6/C. Per ogni comunicazione relativa al Trattamento dei Dati Personali, il Titolare mette a disposizione l'indirizzo [privacy@dedalus.eu](mailto:privacy@dedalus.eu).

Il Responsabile della Protezione dei dati o Data Protection Officer (DPO) di **Sago srl** ha i seguenti dati di contatto [dpo@dedalus.eu](mailto:dpo@dedalus.eu).

#### CONSENSO

Ai sensi della Normativa Privacy, il consenso al trattamento dei suddetti dati non è necessario in quanto gli stessi sono raccolti per adempiere ad obblighi di legge e/o per l'esecuzione di obblighi derivanti dal contratto in essere o di quelli c.d. precontrattuali.