



Provincia di Modena

Sistemi informativi e telematica

Dirigente GALANTINI DANIELE

Determinazione n° 12 del 27/03/2013

OGGETTO :

AGGIORNAMENTO LICENZE ORACLE "APPLICATION SERVER E DISCOVERER DESKTOP" UTILIZZATE PER LE PROCEDURE SVILUPPATE DELLA DITTA ADS. ACQUISTO IN ASSENZA DI CONVENZIONI CONSIP E/O INTERCENT-ER ATTIVE._

La Provincia di Modena ha acquisito dalla Ditta ADS Automated Data Systems S.p.a. di Bologna, dal 1997 ad oggi, in esito a procedure di gara e nel rispetto dei vigenti regolamenti dei Contratti e delle normative vigenti, i seguenti prodotti in licenza d'uso ed i seguenti servizi:

- sistema software integrato per la Gestione dei Sistemi di Contabilità Finanziaria, Economico Patrimoniale, RPP, Controllo Direzionale e Segreteria Generale dell'Ente;
- modulo software per la pubblicazione delle delibere dell'Ente in Internet;
- sistema software per la gestione del Sistema Informativo delle Risorse Umane;
- sistema software per la gestione dell'Inventario dei Beni Mobili;
- sistema software per la gestione della Cassa Economale;
- sistema software per la gestione dei Magazzini e degli Ordini;
- prodotto software Oracle Internet Application Server Enterprise Edition ASFULL;
- prodotto Oracle Discoverer Desktop Edition ASFULL
- prodotti software Kofax Ascent Capture per scansione documenti tramite scanner
- servizio remote checking per l'assistenza sistemistica per la gestione del sistema operativo UNIX e dei data base ORACLE sui server SUN che ospitano gli applicativi dell'ADS.

Con determina n° 19 del 27/02/2007 a firma del dirigente del Servizio Sistemi Informativi e Telematica è stata affidata a trattativa diretta alla ditta ADS AUTOMATED DATA SYSTEMS S.p.a. di Bologna la fornitura dei software e dei servizi di assistenza tecnica, manutenzione ed aggiornamento licenze d'uso dei software di proprietà della ditta stessa installati in Provincia per il triennio 2007-2008-2009.

Il contratto triennale di cui sopra è stato rinnovato per il triennio 2010-2011-2012 con atto dirigenziale del Servizio Sistemi Informativi e Telematica n° 10 del 29-01-2010 e prorogato per l'anno 2013 con determina n° 73 del 28-12-2012.

Sono stati esclusi dal contratto l'uso dei seguenti prodotti software della ditta Oracle con i quali ADS Automated Systems S.p.a. ha sviluppato l'applicativo del personale:

- Oracle Internet Application Server Enterprise Edition ASFULL (1 utente nominale)
- Oracle Discoverer Desktop Edition ASFULL (1 utente nominale).

Il servizio comprende la fornitura di nuove versioni, aggiornamenti o patches (correzioni) dei prodotti, inviate da Oracle Corporation all'azienda ADS Automated Systems S.p.a. e da questa giudicate funzionali all'installazione dal cliente.

Il servizio comprende anche la installazione fisica tramite collegamento di rete da remoto, degli aggiornamenti e/o delle correzioni dei prodotti.

Nell'ipotesi di mancato rinnovo del contratto di aggiornamento decadrebbero tali benefici, inoltre, qualora lo si intendesse riattivare, la Provincia dovrebbe corrispondere un importo di reintegrazione pari al 150% del valore del contratto commisurato al periodo non coperto.

Al fine di garantire la funzionalità degli applicativi sviluppati sulle procedure sopra citate è necessario rinnovare l'aggiornamento alle licenze di cui sopra.

La Legge n. 488/1999 e la Legge Regionale n. 11/2004 disciplinano gli acquisti centralizzati effettuati rispettivamente mediante Consip spa e Intercenter-ER.

L'art. 1, comma 450, della Legge 296/2006, come modificato dall'art. 7, comma 2, DL. n. 52/2012 convertito con Legge n. 94/2012 e l'art. 328 del DPR n. 207/2010, disciplinano gli acquisti mediante ricorso al mercato elettronico.

Puntualmente verificata l'inesistenza di convenzioni CONSIP e/o INTERCENT-ER attive per il tipo di fornitura necessaria, si è provveduto a verificare se sul mercato elettronico MEPA di CONSIP e INTERCENT-ER fosse disponibile a catalogo il servizio di assistenza tecnica software per il prodotto sopra citato.

La ditta A.D.S. Automated Data Systems è presente sul mercato elettronico MEPA di CONSIP, ma il prodotto sopra citato non risulta a catalogo, anche in considerazione della specificità della fornitura, essendo questa relativa a servizi o beni erogabili in modalità esclusiva da parte della ditta ADS, e trattandosi inoltre di prodotti Oracle che devono essere integrati con la piattaforma dei prodotti ADS in uso nell'Ente.

Si ritiene pertanto di procedere all'acquisto in modo autonomo mediante trattativa diretta garantendo comunque le migliori condizioni economiche per l'Amministrazione in ordine sia alla qualità che al prezzo.

La ditta ADS ha presentato l'offerta n. 4012202217 del 19-12-2012 acquisita agli atti con prot. 119030 del 19-12-2012 per un importo complessivo di € 826.00 IVA esclusa così dettagliato:

- Oracle Internet Application Server Enterprise Edition ASFULL (1 utente nominale) n° 10 €700,00 IVA esclusa
- Oracle Discoverer Desktop Edition ASFULL (1 utente nominale) n° 1 €126,00 IVA esclusa

L'offerta si ritiene congrua ed economicamente conveniente, in quanto l'importo offerto per l'aggiornamento è rimasto invariato dall'anno 2007.

Ai sensi dell'articolo, 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136 i pagamenti a favore dell'appaltatore saranno effettuati mediante bonifico bancario o postale. Il conto corrente indicato dovrà essere espressamente dedicato alle commesse pubbliche.

L'appaltatore assume espressamente gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla citata Legge n. 136/2010 e si impegna ad inserire, nei contratti con subappaltatori e subcontraenti, apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume analoghi obblighi di tracciabilità, nonché a consentire alla Provincia la verifica di tale inserimento in qualsiasi momento.

Le transazioni di cui all'art.3 della Legge n. 136/2010 eseguite dall'appaltatore senza avvalersi di banche o della Società Poste Italiane S.p.a comportano la risoluzione di diritto del contratto mediante espressa dichiarazione della stazione appaltante.

In riferimento all'art.3, comma 5 della Legge n. 136/2010 (modificato dal Decreto Legge n. 187/2010) si da atto che il codice del CIG (Codice Identificativo Gara) della fornitura oggetto della presente determina è **Z490829621**.

Con la deliberazione di Giunta n. 26 del 05/02/2013 è stato approvato il Piano Esecutivo di Gestione per l'anno 2013 .

Richiamato il Decreto Legislativo 12 aprile 2006 n. 163 "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE.

Richiamato il Regolamento dei Contratti all'articolo 60 e seguenti relativi alle procedure di acquisto in economia mediante cottimo fiduciario.

Richiamato il Regolamento per il funzionamento dei Servizi Economici al capo II articolo 3 comma 2.

Il responsabile del procedimento è il Dr Daniele Galantini.

Si informa che il titolare del trattamento dei dati personali forniti dall'interessato è la Provincia di Modena, con sede in Modena, viale Martiri della Libertà 34, e che il Responsabile del trattamento dei medesimi dati è il Direttore dell'Area Risorse Umane Organizzazione Informatica e Affari Generali.

Le informazioni che la Provincia deve rendere ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 196/2003 sono contenute nel "Documento Privacy", di cui l'interessato potrà prendere visione presso la segreteria dell'Area Risorse Umane Organizzazione Informatica e Affari Generali della Provincia di Modena e nel sito internet dell'Ente www.provincia.modena.it.

Per quanto precede,

il Dirigente determina

- 1) nel rispetto del regolamento per la disciplina dei contratti all'art. 60 e seguenti e nel rispetto del Decreto Legislativo 12 aprile 2006 n. 163 "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE", di affidare alla ditta ADS AUTOMATED DATA SYSTEMS S.p.a. con sede in 40127 Bologna - Via del Lavoro n 17 - P.IVA 00890370372 la fornitura degli aggiornamenti comprendenti servizi di installazione e assistenza delle seguenti licenze Oracle:
 - Oracle Internet Application Server Enterprise Edition ASFULL (1 utente nominale) n° 10 € 700,00 IVA esclusa
 - Oracle Discoverer Desktop Edition ASFULL (1 utente nominale) n° 1 € 126,00 IVA esclusa
- 2) di stabilire che il contratto sarà regolato dalle norme contenute nell'offerta prot. 40 12202217 del 19-12-2012 agli atti con prot. 119030 del 19-12-2012;
- 3) di impegnare la complessiva somma di € 999,46 di cui € 173,46 per IVA al 21% imputandola all'azione n° 818 "Assistenza Hardware e Software" del Piano Esecutivo di Gestione 2013;
- 4) di dare atto che la ditta ADS Automated Data Systems è in regola con gli adempimenti contributivi come da Durc rilasciato dall'INAIL di Bologna in data 3 gennaio 2013 prot. 22284579 e acquisita agli atti dell'Ente con prot. 4042 del 14-1-2013;
- 5) di comunicare all'Ufficio Controllo Direzionale, in base a quanto previsto dai commi 3 bis e 4 dell'art. 26 della Legge 23 dicembre 1999 n. 488 e successive modificazioni, l'adozione del presente atto;
- 6) di provvedere alla pubblicazione sul sito WEB dell'Ente www.provincia.modena.it sezione "Trasparenza valutazione e merito" dei dati relativi alla presente determinazione ai sensi dell'articolo 18 ("amministrazione aperta") del DL 83/2012."

Il Dirigente GALANTINI

DANIELE

· Originale Firmato Digitalmente



Provincia di Modena

Determinazione n° 12 del 27/03/2013

U.O. proponente: Sistemi informativi e telematica

Proposta n° : 1548 del 25/03/2013

OGGETTO :

AGGIORNAMENTO LICENZE ORACLE "APPLICATION SERVER E DISCOVERER
DESKTOP" UTILIZZATE PER LE PROCEDURE SVILUPPATE DELLA DITTA ADS. ACQUISTO
IN ASSENZA DI CONVENZIONI CONSIP E/O INTERCENT-ER ATTIVE._

Parere : FAVOREVOLE

Visto di regolarità contabile, ai sensi art. 151 comma 4 del Decreto Legislativo 18 agosto 2000 n. 267, attestante la copertura finanziaria della spesa impegnata, ovvero riferito ad accertamento della entrata od alla variazione del patrimonio in quanto conseguono da atto DETERMINAZIONI INFORMATICA n. 12 del 27/03/2013.

MEDICI RENZO

Originale Firmato Digitalmente

(da sottoscrivere in caso di stampa)

Si attesta che la presente copia, composta di n..... fogli, è conforme all'originale firmato digitalmente.

Modena, li

Protocollo n. _____ del _____



Alla c.a. Dott. Galantini Daniele
Spett.le
PROVINCIA DI MODENA
V.LE MARTIRI DELLA LIBERTA' 34
41100 MODENA (MO)

Bologna, 19/12/2012

Prot.: 40 12202217

OGGETTO: Contratti di Assistenza per l'anno 2013 - integrazione.

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

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

Vi ricordiamo che:

- la presente offerta si intende valida solo se il Cliente dispone della release corrente dei programmi.
- per le procedure ordinate, non ancora consegnate, i canoni indicati avranno la decorrenza contrattuale convenuta.
- entro e non oltre il 15/01/2013 dovrà pervenirci l'ordine dei servizi che intendete attivare. In alternativa, entro la stessa data, potrà essere inviata la lettera di intenti, seguita da regolare ordine entro il 28/02/13. In mancanza nessuna prestazione potrà essere erogata. Quale conferma d'ordine dovrà essere restituita la nostra offerta firmata in ogni parte e completa dell'allegato "Riepilogo Canoni" con l'indicazione delle scelte effettuate.
- i prezzi indicati in allegato sono vincolati all'ordine per il periodo proposto in offerta e ad una fatturazione annuale anticipata con pagamento entro 60 gg data fattura, o, per gli Enti Pubblici, con pagamento come da condizioni contrattuali in essere. Non sono previsti frazionamenti.

Validità dell'offerta: 15/01/2013. Scaduto tale termine senza il ricevimento dell'ordine, ci riserviamo di riformulare prezzi e condizioni ai Clienti che richiedono tardivamente l'attivazione dei servizi. Prerequisiti e condizioni di fornitura sono indicati nelle norme e condizioni generali allegate. Qualunque sarà la modalità di accettazione della presente offerta, le norme e condizioni generali allegate si considereranno negoziate e accettate, tutti gli articoli, nessuno escluso.

Riservato agli Enti Pubblici

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

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

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

ADS automated data systems S.p.A.

Federico Rapido

ADS automated data systems S.p.A. - Via del Lavoro 17 - 40127 Bologna
Tel 051/6307411 Fax 051/6307498 e-mail: marketing@ads.it web: www.ads.it

Capitale Sociale € 500.520 - N. iscrizione registro imprese, Codice Fiscale e Partita IVA 00890370372 - C.C.I.A.A. 232194
Società soggetta a coordinamento e direzione di Finmatica S.p.A. Bologna



Norme e condizioni generali 2013

DEFINIZIONI

Azienda	ADS automated data systems S.p.A. - VIA DEL LAVORO 17 - 40127 BOLOGNA
Cliente	PROVINCIA DI MODENA - V.LE MARTIRI DELLA LIBERTA' 34 - 41100 MODENA (MO)

Tra l'Azienda ed il Cliente si conviene:

1 - Oggetto del contratto

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

2 - Durata

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

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

3 - Importo dei servizi e Pagamenti

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

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

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

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

4 - Responsabilità

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

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

5 - Raccomandazioni

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

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

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

6 - Prerequisiti

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

7 - Disposizioni generali

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

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

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

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

ADS automated data systems S.p.A.

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



8 - Esecuzione dei servizi

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

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

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

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

9 - Competenza

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

Bologna, li

Firma del Cliente

Firma dell'Azienda

CLAUSOLE DI SPECIFICA APPROVAZIONE

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

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

Bologna, li

Firma del Cliente per accettazione

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Consenso

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

Bologna, li

Firma del Cliente



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

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

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

Bologna, li

Firma del Cliente – Titolare del trattamento

Firma dell'Azienda – Responsabile del trattamento

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

Gestione degli "amministratori di sistema"

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

Bologna, li

Firma del Cliente – Titolare del trattamento



Servizio SS) Supporto Sistemistico – Allegato SS

Di seguito riportiamo la descrizione dei singoli servizi attualmente disponibili:

1. ASSISTENZA SISTEMISTICA BASE
<p>Il servizio riguarda l'assistenza a distanza per problemi legati al funzionamento dei diversi componenti software di base strettamente collegati al funzionamento del software applicativo prodotto dalla Azienda e che costituiscono l'ambiente configurato inizialmente presso il Cliente.</p> <p>Il servizio comprende esclusivamente le attività di:</p> <ul style="list-style-type: none">• Identificazione ed analisi del problema nell'utilizzo delle applicazioni della Azienda;• Ampliamento delle table-space nel database Oracle;• Correzione errori nella fase di export notturno del database;• Modifica dei parametri di sistema operativo e di Oracle;• Applicazione mini-patch di Oracle se attivo un contratto di manutenzione;• Supporto alla soluzione di problemi di stampa dalle applicazioni della Azienda;• Recupero parziale di dati dall'ultimo export. <p>I costi telefonici relativi all'assistenza sistemistica sono compresi nel canone: il Cliente che apre una richiesta di assistenza viene richiamato telefonicamente dai tecnici dell'Azienda. Non sono comprese nel servizio tutte le attività non dipendenti dall'installazione originaria da parte dell'Azienda, quali ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none">• Installazione di nuovi client, nuovi utenti, nuove code di stampa, ecc.;• Restore totale di dati da sistemi di back-up;• Eliminazione di virus informatici;• Assistenza su software di base client (Windows, applicativi Microsoft, Posta elettronica, ecc).• Cambi di release del database Oracle;• Cambi di release dell'application server Tomcat;• Assistenza e manutenzione di infrastrutture informatiche implementate dalla nostra azienda che non hanno un utilizzo esclusivo per le nostre applicazioni o ne sono un prerequisito per il loro utilizzo (sistemi di backup centralizzato, Posta elettronica, Antivirus, Citrix Metaframe/Xen, Firewall, Router). <p>Il servizio non comprende inoltre la fornitura di alcun aggiornamento software; la fornitura e installazione di queste nuove versioni è subordinata alla presenza di contratti di aggiornamento dei prodotti in corso di validità.</p>
2. ASSISTENZA SISTEMISTICA AVANZATA
<p>Il servizio comprende le attività relative a:</p> <ul style="list-style-type: none">• Problemi di invio e/o ricezione posta elettronica su sistemi configurati dalla Azienda;• Supporto alla gestione dei domini AD (nuovi utenti-gestione policy) configurati dalla Azienda (max 50 utenti);• Supporto e/o manutenzione della connettività tra le varie sedi (se configurato dalla Azienda);• Supporto alla configurazione applicativi della Azienda su nuovi client (max 10 interventi);• Supporto alla configurazione nuove stampanti/code di stampa (max 10 interventi);• Supporto all'applicazione aggiornamenti software applicativo;• Supporto al rinnovo certificati (Posta Lotus Notes - Ascent Capture);• Verifica performance (Sistema Operativo - Oracle - Tomcat);• Supporto alla configurazione e gestione archive log di Oracle;• Supporto e/o manutenzione della connettività con la Azienda (teleassistenza);• Gestione ordinaria dei sistemi firewall/proxy configurati dalla Azienda (creazione utenti, modifiche regole accesso, apertura porte) sono escluse le manutenzioni ordinarie e straordinarie;• Supporto alla modifica dell'impostazione del backup locale o centralizzato configurato dalla Azienda;• Supporto all'apertura e gestione delle chiamate d'assistenza hw;• Supporto sui sistemi Terminal Server/Metaframe/Vmware/Kvm configurati dalla Azienda;• Invio su richiesta della configurazione aggiornata del server.
3. REMOTE CHECKING
<p>Il servizio è diretto alla rilevazione preventiva di eventuali problemi del sistema informativo del Cliente e verrà svolto dai tecnici dell'Azienda attivando un collegamento telematico fra i nostri laboratori e la sede del Cliente. Il servizio comprende il monitoraggio real time di tutti gli apparati sottoposti a controllo, con l'invio automatico di e-mail in caso di superamento delle soglie d'allarme e un presidio di controllo degli eventi rilevati dal sistema attivo durante l'orario lavorativo dell'Azienda con apertura automatica delle richieste di assistenza. Il presidio di controllo sarà attivo durante il normale orario d'ufficio dell'Azienda (8:30-17:30 dal lunedì al venerdì); durante il periodo estivo il servizio potrà essere ridotto o sospeso nei pomeriggi delle giornate di venerdì. Remote Checking permette una personalizzazione degli allarmi e dei filtri per gli eventi, adeguandosi quindi alle esigenze operative dell'ambiente in cui</p>



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

Controllo per i sistemi Windows/Linux

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

Controllo Oracle

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

Controllo Web Application

- Disponibilità;
- Monitor servizi.

Dispositivi di rete

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

Controllo esito backup dati (database Oracle)

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

Modalità di erogazione

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

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

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

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

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

4. ACCESS CONTROL (Controllo accessi amministratori di sistema)

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

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

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

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

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

ADS automated data systems S.p.A.

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

**5. BACK UP CONTROL**

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

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

NB: questo servizio è già compreso in Remote Checking.

Livello minimo di Servizio (SLA)

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

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

Le attività di gestione della richiesta vengono così definite

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

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

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

Prerequisiti

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

Prezzo del servizio

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

Articolo	Descrizione	Dal	Al	Quota Opzione Plus
SY_PLS	Assistenza Sistemistica Plus	01/01/2013	31/12/2013	3.369
Totale				3.369



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

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



Servizio C) Licenza d'uso di Programmi Oracle: Condizioni di licenza e Servizio di Aggiornamento – Allegato C

Definizioni

Oracle Italia S.r.l.: "Oracle"

Programmi Oracle: "Programmi"

Programma Applicativo dell'Azienda: "Soluzione Applicativa"

Licenza d'uso di Programmi Oracle

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

Elenco Condizioni

1. L'utilizzo dei Programmi deve essere limitato alla sola persona giuridica che ha sottoscritto il Contratto di Licenza;
2. L'utilizzo dei Programmi deve essere limitato alle finalità della Soluzione Applicativa ed all'attività commerciale interna del Cliente. Il Cliente potrà consentire ai suoi agenti e collaboratori - inclusi gli outsourcer - di utilizzare la Soluzione Applicativa per l'attività commerciale interna dello stesso ed in conformità con le condizioni del Contratto di Licenza. Nei casi di Soluzioni Applicative che includano Programmi che sono espressamente designati per facilitare l'interazione tra Il Cliente ed i suoi clienti e fornitori, l'Azienda potrà consentire al Cliente di permettere a tali clienti e fornitori di utilizzare la Soluzione Applicativa a favore di tale interazione, posto che tale utilizzo sia conforme alle condizioni del Contratto di Licenza. Il Cliente deve assumersi ogni responsabilità per (a) l'utilizzo della Soluzione Applicativa da parte dei suoi agenti, collaboratori, outsourcer, clienti e fornitori e (b) la conformità di tali soggetti alle disposizioni di tale Contratto;
3. L'Azienda ed il Cliente accettano che Oracle ed i suoi licenzianti manterranno la proprietà, anche intellettuale, dei Programmi;
4. Il Cliente non può trasferire, in qualsiasi forma, totale o parziale, i Programmi e/o i Servizi a terzi;
5. Al Cliente non è consentito in alcun modo di: (a) utilizzare i Programmi a fini di noleggio, multiproprietà, servizi di abbonamento, hosting od outsourcing; (b) rimuovere o modificare i riferimenti o le diciture attinenti i diritti di proprietà di Oracle e dei suoi licenzianti presenti nei Programmi; (c) rendere i Programmi disponibili per l'utilizzo da parte di terzi per la loro attività commerciale interna (a meno che tale utilizzo sia espressamente consentito dalla specifica licenza di programma); (d) trasferire la titolarità del diritto d'uso dei Programmi a terzi;
6. Al Cliente non è consentita la decompilazione o l'assemblaggio a ritroso dei Programmi salvo per garantirne l'interoperabilità nei limiti inderogabili di legge (tale divieto include, a titolo esemplificativo, la revisione di strutture dati o di metodologie similari realizzate dai Programmi) né la duplicazione degli stessi, tranne nei casi consentiti, quali, ad esempio, la possibilità di effettuare singole copie del supporto software per ciascun Programma;
7. Il Cliente accetta che la responsabilità di Oracle sia limitata ai soli danni diretti e che nessuna delle Parti sarà responsabile per eventuali danni indiretti né per la perdita di profitto, di guadagno, di dati oppure l'impossibilità di usare/accedere a dati;
8. Il Cliente accetta di cessare l'utilizzo dei Programmi ed eventualmente di provvedere alla distruzione delle copie degli stessi e relativa documentazione, in caso di risoluzione per qualsiasi causa del Contratto di licenza;
9. Al Cliente non è consentito divulgare i risultati di prove di valutazione o test;
10. Il Cliente deve rispettare pienamente tutte le normative sull'esportazione in vigore negli Stati Uniti d'America in quanto i Programmi non devono essere esportati, direttamente o indirettamente, in violazione delle suddette normative;
11. Il Cliente è consapevole che i Programmi sono soggetti ad un diritto d'uso limitato consentito solo congiuntamente alla Soluzione Applicativa;
12. L'Azienda ed il Cliente accettano di non inserire nel Contratto di Licenza alcuna clausola che possa imporre ad Oracle l'adempimento di qualsiasi obbligazione o l'assunzione di responsabilità non preventivamente concordate tra l'Azienda ed Oracle;
13. L'Azienda può effettuare una verifica presso il Cliente per monitorare l'utilizzo dei Programmi e richiedere allo stesso di fornirgli la necessaria collaborazione ed accesso alle informazioni nel corso dell'attività di verifica, di notificarne le risultanze ad Oracle e di trasferire tale diritto ad Oracle. Qualora l'Azienda trasferisca il diritto di verifica ad Oracle, questa non sarà responsabile di alcuno dei costi eventualmente sostenuti dal Partner o dal Cliente per la collaborazione ad essa offerta;
14. L'Azienda ed il Cliente accettano di designare Oracle quale terzo beneficiario del Contratto di Licenza;
15. L'Utente Finale è consapevole che alcuni Programmi potrebbero includere codice sorgente che Oracle fornisce quale parte dei propri Programmi standard. Tale codice sarà regolato dai termini e dalle condizioni di Oracle;
16. Eventuale tecnologia di terzi, che potrebbe essere utile o necessaria per l'utilizzo di alcuni Programmi Oracle, viene indicata nella documentazione della Soluzione Applicativa oppure viene notificata dal Partner in altre forme. Inoltre, tale tecnologia di terzi viene concessa in licenza al Cliente solamente per l'utilizzo congiunto alla Soluzione Applicativa in conformità alle condizioni dell'accordo di licenza con il terzo proprietario indicato nella documentazione della Soluzione Applicativa od altrimenti notificato dal Partner e non in base alle condizioni del Contratto di licenza con l'Utente Finale.

Aggiornamento di Programmi Oracle

Il servizio è relativo all'aggiornamento dei programmi Oracle forniti dall'Azienda al Cliente e comprende la fornitura al Cliente di nuove releases, updates (aggiornamenti) o patches (correzioni) di tali prodotti inviate da Oracle Corporation all'Azienda e da questa giudicate funzionali alla installazione del Cliente. Il servizio comprende anche la installazione fisica, tramite collegamento router o VPN, delle updates o delle patches dei prodotti. Viceversa la installazione di nuove release, che normalmente implica la reinstallazione del sistema, non è compresa nel servizio. Il contratto di aggiornamento della licenza di programmi Oracle è, per sua natura, di tipo

ADS automated data systems S.p.A.

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



continuativo e non può prevedere interruzioni temporali: nel caso il Cliente non sottoscriva il contratto di aggiornamento programmi per un prodotto, perderà il diritto alla sottoscrizione dello stesso negli anni successivi; qualora, in seguito, intendesse riattivare il contratto di manutenzione dei programmi per questo prodotto, dovrà corrispondere un importo di reintegrazione pari al 150% del valore del contratto, commisurato al periodo non coperto.

Prezzo del servizio

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

Articolo	Descrizione	Quantità	Prezzo unitario	Dal	Al	Quota
ORTASEE1_MNT	Manut. Annuale Oracle Internet Application Server Enterprise Edition ASFULL (1 utente nominale)	10	70	01/01/2013	31/12/2013	700
ORTDIDE1_MNT	Manut. Annuale Discoverer Desktop Edition ASFULL (1 utente nominale)	1	126	01/01/2013	31/12/2013	126
Totale						826



Servizio E) Conto Corrente Servizi – Allegato E

Ambito di applicazione

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

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

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

Modalità di adesione

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

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

Modalità

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

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

Esclusioni

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

Prezzo del servizio

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

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

Descrizione	Scadenza	Quota
Conto Corrente Servizi	31/12/2014	5.000
Totale		5.000



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

Struttura tecnica per manutenzione remota

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

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

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

MODALITÀ DI RICHIESTA

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

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

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

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

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Servizi di assistenza e consulenza

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

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

Servizi di aggiornamento

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

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



Tariffe 2013 – Allegato 2

Disposizioni generali

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Interventi a distanza: calcolo dell'importo da fatturare

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

Modalità di richiesta dei servizi

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

	Unità di misura	Tariffa normale	Tariffa privilegiata
Attività presso la sede del cliente			
1. Formazione o affiancamento sugli applicativi	1 Ora uomo	124	99
2. Attività sistemistica	1 Ora uomo	151	121
3. Consulenza	1 Ora uomo	222	178
4. Coordinamento progetto	1 Ora uomo	168	134
5. Oneri di trasferta	1 viaggio andata ritorno	115	94
6. Prolungamento trasferta	Per ogni giorno successivo al primo	114	94
Attività presso la sede del gruppo Finmatica			
7. Personalizzazione software	1 Ora uomo	107	86
8. Formazione	1 Ora uomo	124	99
Attività a distanza			
9. Assistenza sugli applicativi	1 Ora uomo	124	99
10. Formazione telefonica	1 Ora uomo	124	99
11. Assistenza sistemistica	1 Ora uomo	151	121
13. Formazione in Teleconferenza	1 Ora uomo	139	111

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

Spett. le
ADS automated data systems S.p.A.
Via Del Lavoro 17 – 40127 Bologna
Fax 051 6307498

_____, li _____

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

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

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

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

Vi autorizziamo a regolarizzare il corrispettivo:

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

Riferimenti per l'addebito:

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

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

Distinti saluti.

Cliente Richiedente: _____

Ufficio Richiedente e Firma: _____

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



Riepilogo Canoni anno 2013 – Allegato 4

Ente: PROVINCIA DI MODENA

Servizio di supporto sistemistico

Articolo	Descrizione	Quota Opzione Plus	Scelta
SY_PLS	Assistenza Sistemistica Plus	3.369	
Totale		3.369	

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

Aggiornamento/Licenze Oracle

Articolo	Descrizione	Quantità	Quota	Scelta
ORTASEE1_MNT	Manut. Annuale Oracle Internet Application Server Enterprise Edition ASFULL (1 utente nominale)	10	700	
ORTDIDE1_MNT	Manut. Annuale Discoverer Desktop Edition ASFULL (1 utente nominale)	1	126	
Totale			826	

Conto corrente servizi

Descrizione	Scadenza	Quota	Scelta
Conto Corrente Servizi	31/12/2014	5.000	
Totale		5.000	

Giornate di attività

Firma del Cliente
