



Decreto nr. 1030 del 13/12/2024

**OGGETTO: AFFIDAMENTO, AI SENSI DELL'ART. 76, COMMA 2, LETTERA B), PUNTO 2 DEL D. LGS. 36/2023, DEL CONTRATTO TRIENNALE PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE *SOFTWARE* AMMINISTRATIVO-CONTABILE NFS E *SOFTWARE* SANITARI IN USO PRESSO L'ASST DEL GARDA PER IL PERIODO DAL 01/01/2025 AL 31/12/2027.**

PREMESSO che:

- il 31 dicembre p.v. giungerà a scadenza il contratto con la Società Dedalus Italia S.p.A. per la fornitura del servizio di assistenza e manutenzione *software* amministrativo-contabile NFS e *software* sanitari in uso presso l'ASST del Garda, sottoscritto, in forza e per effetto del Decreto n. 632 del 21 dicembre 2023;
- con relazione del 30 agosto u.s., allegata al presente provvedimento a formarne parte integrante e sostanziale, il Direttore della S.C. Gestione Operativa Nextgenerationeu e Sistemi Informativi Ing. Marta Carubelli ha richiesto la contrattualizzazione triennale del servizio giunto a scadenza e garantito dagli applicativi della Società Dedalus Italia S.p.A. che ne risulta proprietaria esclusiva e ne possiede i codici sorgente, a far data dal giorno 1 gennaio 2025;
- gli applicativi informatici in argomento, come puntualmente esposto dalla sopraccitata relazione, sono diffusi capillarmente e "customizzati" sulla base dell'organizzazione e delle specificità di questa ASST e supportano in maniera consolidata la gestione nei seguenti ambiti:
  - Amministrativo contabile NFS: gestione della contabilità generale ed analitica, gestione degli ordini e delle fatture elettroniche nonché gestione dei magazzini e della logistica di reparto;
  - Sanitario: gestione delle aree di Pronto Soccorso, Sala Operatoria, ADT (Accettazione Dimissione Trasferimento), gestione Reparti, Cartella Clinica Elettronica, Laboratori di analisi (Powerlab), Oncologia, Neuropsichiatria infantile e utilizzo presso i PP.OO. dell'ASST;
- gli applicativi sono inoltre connessi con la Piattaforma Regionale d'Interscambio (PRI) e comunicano per il tramite di una piattaforma d'integrazione con altri applicativi in uso presso l'ASST non forniti dalla Società Dedalus Italia S.p.A. quali la gestione dell'area di Radiologia o l'accettazione ai servizi ambulatoriali creando in tal modo una rete capillare interconnessa e puntualmente aggiornata. Altresì, gli stessi, soddisfano pienamente le esigenze ed i fabbisogni aziendali e richiedono un costante aggiornamento sia in termini di manutenzione correttiva all'emergere di specifiche problematiche connesse all'uso che di manutenzione evolutiva a fronte di sopravvenute disposizioni normative o esigenze organizzative garantita con tempestività dal fornitore;
- nel corso del biennio 2023-24 questa ASST ha sostenuto interventi economicamente e tecnologicamente rilevanti al fine di ottemperare agli obblighi di legge nei tempi previsti che hanno interfacciato gli applicativi in oggetto in conformità agli scenari FSE 2.0 e SISS 3;
- l'applicazione fornita dalla Società Dedalus Italia S.p.A. è collocata all'interno di un processo continuo di miglioramento ed adattamento alle esigenze dell'ASST del Garda che ha visto un impegno in termini di formazione del personale e adeguamento all'evoluzione degli applicativi regionali d'interfaccia,



RITENUTO che, per tutte le motivazioni addotte nella richiamata relazione del Direttore della S.C. Gestione Operativa Nextgenerationeu e Sistemi Informativi, Ing. Marta Carubelli, l'affidamento del servizio in argomento ad un Operatore Economico diverso dall'attuale fornitore e conseguentemente non in possesso di codici sorgente, comporterebbe criticità in termini di funzionalità delle procedure, garanzia di adeguamento od implementazione delle stesse in relazione a sopravvenute disposizioni normative od esigenze organizzative ed incompatibilità con le dotazioni *hardware* aziendali con aggravio dei costi d'investimento;

RITENUTO inoltre conveniente, dal punto di vista organizzativo, prevedere una copertura contrattuale pluriennale che consentirebbe di programmare in anticipo tutte le attività in considerazione del grado di aggiornamento necessario ed il costante processo di miglioramento attualmente in atto con palese e sensibile risparmio in termini di risorse tecnico-amministrative;

DATO ATTO che:

- le Linee Guida regionali in materia di acquisti di beni e servizi, confermate e ribadite nella D.G.R. 1827/24, così dette "Regole di Sistema 2024", prevedono per gli Enti Sanitari l'obbligo di verificare la possibilità di adesione alle Convenzioni stipulate da CONSIP S.p.A. e/o dalle Centrali Regionali di Committenza, per Regione Lombardia ARIA S.p.A.;
- per quanto riguarda l'art. 1, comma 6 bis.1 della L.R. n. 33/2007 e l'art. 1, comma 449 della L. n. 296/2006, nessuna delle iniziative ARIA – attivate e/o da attivare – contempla la fornitura oggetto del presente provvedimento, così come nessuna Convenzione CONSIP risulta disponibile per quanto in argomento;
- l'acquisizione in argomento risulta ricompresa nella programmazione triennale degli acquisti di beni e servizi di importo stimato superiore al milione di euro – IVA esclusa – per gli anni 2025, 2026 e 2027 approvata con Decreto n. 862 del 24 ottobre 2024;

CONSIDERATO tutto quanto più sopra esposto, sussistono i presupposti per attivare una procedura ai sensi dell'art. 76, comma 2, lettera b) punto 2 del D. Lgs. 36/2023, avente ad oggetto l'affidamento triennale della fornitura del servizio di assistenza e manutenzione *software* amministrativo-contabile NFS e *software* sanitari in uso presso l'ASST del Garda di proprietà della Società Dedalus Italia S.p.A.;

ACQUISITA da parte della Società Dedalus Italia S.p.A. in data 14 novembre u.s., l'offerta tecnica ed economica n. DED.OF24005469 - Versione b - corredata da tre documenti annessi ed allegata al presente provvedimento a formarne parte integrante e sostanziale, vagliata ed approvata in tutti i suoi contenuti dal Direttore della S.C. Gestione Operativa Nextgenerationeu e Sistemi Informativi, Ing. Marta Carubelli, ammontante ad € 1.384.889,60 IVA esclusa per il triennio 2025-2027;

DATO ATTO che in data 5 dicembre u.s. - in ottemperanza a quanto disposto dalla normativa nazionale e regionale in materia anche di contenimento della spesa, dalle Regole di Sistema 2024 e dalla Legge Regionale n. 33/2007 - è stata attivata apposita procedura telematica SinTel ID 193409870 per l'affidamento del servizio in epigrafe, ai sensi dell'art. 76, comma 2, lettera b) punto 2 del D. Lgs. 36/2023 con la quale la Società Dedalus Italia S.p.A. ha confermato (Prot. inf. n. 1733749608253) tutti i contenuti tecnici ed economici dell'offerta n. DED.OF24005469 - Versione b - corredata da tre documenti annessi per il periodo 01/01/2025 – 31/12/2027;

RITENUTO pertanto opportuno procedere all'affidamento alla Società Dedalus Italia S.p.A. il servizio di assistenza e manutenzione *software* amministrativo-contabile NFS e *software* sanitari in uso presso l'ASST del Garda per il periodo 01/01/2025 – 31/12/2027, per l'importo complessivo di € 1.384.889,60 IVA esclusa;



RILEVATO che, in merito alla spesa storica del servizio, il nuovo importo annuale, se paragonato a quello del contratto in scadenza fa registrare un incremento di spesa di € 40.854,86 IVA esclusa pari a circa 9,70 punti percentuali dovuto per circa 6 punti alle mutate condizioni globali di mercato e per i restanti punti percentuali all'aggiunta di nuovi canoni relativi a diversi moduli ed evolutive rilasciate tra il 2021 e il 2023 (Moduli Oncosys, Moduli LIS, Moduli PST-SMH nuovi canoni ed alcuni moduli amministrativi) e all'aumento del costo procapite delle giornate;

RITENUTO in questa sede di nominare il Direttore dell'Esecuzione del Contratto, ai sensi del comma 1 dell'art. 114, del D. Lgs. n. 36/2023 e del "Regolamento aziendale per la disciplina delle competenze del R.U.P. e del D.E.C. in relazione ai contratti di forniture di beni e servizi" approvato con Decreto n. 520 del 05/12/2019;

VISTA l'istruttoria compiuta dal Responsabile del procedimento Dott. Pier Mario Azzoni, che ai sensi del Capo II della Legge 7 agosto 1990 n. 241 e successive modificazioni e integrazioni, ne attesta la completezza;

VISTA la proposta del Direttore S.C. Gestione Acquisti, Dott. Pier Mario Azzoni, che attesta la regolarità tecnica e la legittimità del presente provvedimento;

VISTA l'attestazione del Direttore S.C. Bilancio e Rendicontazione in ordine alla regolarità contabile;

ACQUISITI i pareri favorevoli in merito espressi dal Direttore Sanitario, dal Direttore Socio Sanitario e dal Direttore Amministrativo, il Direttore Generale

## DECRETA

Per tutti i motivi in premessa indicati:

1. di affidare, ai sensi dell'art. 76, comma 2, lettera b) punto 2 del D. Lgs. 36/2023, alla Società Dedalus Italia S.p.A. il servizio di assistenza e manutenzione *software* amministrativo-contabile NFS e *software* sanitari in uso presso l'ASST del Garda per il periodo 01/01/2025 – 31/12/2027 per l'importo complessivo di € 1.384.889,60 IVA esclusa;
2. di dare atto che il servizio dovrà essere garantito secondo i termini, le modalità e le condizioni contenute nell'offerta SinTel, Protocollo Informatico n. 1733749608253;
3. di dare atto che il nuovo importo annuale, se paragonato a quello del contratto in scadenza fa registrare un incremento di spesa di € 40.854,86 IVA esclusa pari a circa 9,70 punti percentuali dovuto per circa 6 punti alle mutate condizioni globali di mercato e per i restanti punti percentuali all'aggiunta di nuovi canoni relativi a diversi moduli ed evolutive rilasciate tra il 2021 e il 2023 (Moduli Oncosys, Moduli LIS, Moduli PST-SMH nuovi canoni ed alcuni moduli amministrativi) e all'aumento del costo procapite delle giornate;
4. di dare mandato alla S.C. Gestione Acquisti per la comunicazione del presente provvedimento a tutti i Servizi e/o Strutture aziendali interessate, per i successivi adempimenti di competenza;



5. di nominare Direttore dell'Esecuzione del contratto, ai sensi del comma 1 dell'art. 114, del D. Lgs. n. 36/2023 e del "Regolamento aziendale per la disciplina delle competenze del R.U.P. e del D.E.C. in relazione ai contratti di forniture di beni e servizi" approvato con Decreto n. 520 del 05/12/2019, il Dott. Daniele Lauro - Coordinamento Area Applicativi Clinico-Sanitari/Diagnostici e Sociosanitari - S.C. Gestione Operativa Nextgenerationeu e Sistemi Informativi - cui demandare, congiuntamente al R.U.P., le attività ivi individuate;
6. di dare atto che il costo derivante dal presente provvedimento, quantificato in omnicomprensivi €1.689.565,31, verrà registrato nella contabilità aziendale degli anni dal 2025 al 2027 al conto 13.10.001.040 "Servizio di assistenza software" ed ai budget "Applicativi Dedalus 2025-2027", come segue:

2025 - Area Sanitario - 1310001040/INF/P2500306	€ 506.870,00
2025 - Area Territorio - 1310001040/INF/P2500306	€ 56.318,00
2026 - Area Sanitario - 1310001040/INF/P2600174	€ 506.870,00
2026 - Area Territorio - 1310001040/INF/P2600174	€ 56.318,00
2027 - Area Sanitario - 1310001040/INF/P2700119	€ 506.870,00
2027 - Area Territorio - 1310001040/INF/P2700119	€ 56.319,31
7. di dare atto che il presente provvedimento è sottoposto al controllo del Collegio Sindacale, in conformità ai contenuti dell'art. 3-ter del D.Lgs. n. 502/1992 e ss.mm.ii. e dell'art. 12, comma 14, della L.R. 33/2009;
8. di disporre, a cura della S.C. Affari Generali e Legali, la pubblicazione all'Albo pretorio *on-line* dell'ASST del Garda ai sensi dell'art. 17, comma 6, della L.R. n. 33/2009, e dell'art. 32 della L. n. 69/2009, ed in conformità alle disposizioni ed ai provvedimenti nazionali e comunitari in materia di protezione dei dati personali.

Firmato digitalmente dal  
DIRETTORE GENERALE  
(Dr.ssa Roberta Chiesa)

Nominata con D.G.R. n. XII/1635 del 21/12/2023

Esprimono parere favorevole:

Direttore Amministrativo – Dott. Piero Canino  
Direttore Sanitario – Dr. Pietro Imbrogno  
Direttore Sociosanitario – Dott. Paolo Schiavini



Spett. le

Dott. Pier Mario Azzoni

Direttore S.C. Gestione Acquisti

**OGGETTO: Necessario proseguimento manutenzione software della ditta Dedalus Italia SpA: ambito Amministrativo-Contabile NFS e ambito Sanitario**

In data 31.12.2024 è prevista la scadenza del contratto, approvato con decreto n. 632 del 21.12.2023, con la società Dedalus Italia SpA per la fornitura di servizio di assistenza e manutenzione degli applicativi della ditta Dedalus Italia SpA.

Si tratta di applicativi diffusi in maniera pervasiva e customizzati sulla base dell'organizzazione e delle specificità di ASST Garda e che supportano, in maniera consolidata, la gestione in tali ambiti:

- **Amministrativo Contabile NFS:** gestione della contabilità generale e analitica, la gestione degli ordini e fatture elettroniche nonché la gestione dei magazzini e della logistica di reparto;
- **Sanitario:** gestione delle aree Pronto Soccorso, Sala operatoria, ADT (Accettazione, dimissione, trasferimento), Gestione reparti, Cartella clinica elettronica, Laboratori di analisi (Powerlab), Oncologia, Neuropsichiatria infantile e vengono utilizzati presso i presidi ospedalieri dell'ASST Garda.

Tali applicazioni sono inoltre connesse con la Piattaforma Regionale d'Interscambio (PRI), e comunicano per il tramite di una piattaforma d'integrazione con altri applicativi in uso in azienda non forniti da Dedalus Italia SpA quali la gestione dell'area di Radiologia o l'accettazione ai servizi ambulatoriali creando in tal modo una rete capillare interconnessa e puntualmente aggiornata.

Nel corso del 2023 e 2024 sono stati inoltre sostenuti interventi economicamente e tecnologicamente rilevanti al fine di ottemperare agli obblighi di legge nei tempi previsti che hanno interfacciato gli applicativi in oggetto in conformità agli scenari FSE 2.0 e SISS 3.

Tale applicazione è all'interno di un processo continuo di miglioramento e adattamento alle esigenze dell'ASST del Garda, con un impegno in termini di formazione del personale e adeguamento all'evoluzione degli applicativi regionali d'interfaccia.

Nel corso degli ultimi anni si è continuato ad adeguare tale applicativo alle specifiche regionali.

Per tutto quanto sin qui esposto, e ribadito che l'applicativo di cui sopra soddisfa ancora pienamente le esigenze aziendali, seppur richieda un costante aggiornamento sia in termini di manutenzione correttiva all'emergere di specifiche problematiche connesse all'uso sia di manutenzione evolutiva a fronte di sopravvenute disposizioni



normative o esigenze organizzative con un tempestivo intervento del fornitore, si ritiene indispensabile procedere alla ricontrattualizzazione del servizio di manutenzione e assistenza in oggetto.

Si ritiene infatti, sia conveniente per l'Azienda prevedere un'eventuale copertura contrattuale manutentiva pluriennale in relazione al perseguimento di obiettivi di tipo:

- **Organizzativo:** un contratto pluriennale consentirebbe di programmare in anticipo tutte le attività, considerando il grado di aggiornamento necessario e il costante processo di miglioramento in atto, con evidente risparmio di risorse tecnico-amministrative;
- **Economico:** un contratto pluriennale consentirebbe di definire anticipatamente l'impegno di spesa garantendosi nel tempo rispetto all'aggiornamento dei prezzi dovuti all'inflazione e all'aumento degli importi nel caso di evoluzione dell'applicazione;

Si specifica infine che la società che possiede la proprietà esclusiva e quindi l'uso dei codici sorgente è la stessa Dedalus Italia Spa.

Si resta a disposizione per eventuali chiarimenti.

Con l'occasione si porgono cordiali saluti.

Il Direttore  
S.C. Gestione Operativa Nextgenerationeu e Sistemi Informativi  
Ing. Marta Carubelli  
*f.to digitalmente*



MARTA  
CARUBELLI  
30.08.2024  
15:46:26  
GMT+01:00

Referente per l'istruttoria della pratica: Michele Ferrari tel:030 9145802 – mail:[michele.ferrari@asst-garda.it](mailto:michele.ferrari@asst-garda.it)

Cod. Contratto: **DED.OF24005469**  
Data: 14/11/2024  
Versione: **b**  
**Da indicare obbligatoriamente  
su delibere e ordini**

**Spett.le****ASST del GARDA**

Località Montecroce

25015 Desenzano del Garda (BS)

**p.i: IT03775660982****Alla c.a. Ing. Marta Carubelli**

**OGGETTO: CONTRATTO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE  
APPLICATIVO, SERVIZI PROFESSIONALI PER IL PERIODO 01.01.2025 -  
31.12.2027**

In risposta alla Vostra richiesta ed in relazione alla scadenza al 31 Dicembre 2024 del contratto di assistenza e manutenzione relativo agli applicativi installati presso la Vs. Azienda Ospedaliera, con la presente desideriamo sottoporre alla Vostra attenzione la nostra migliore offerta di rinnovo che annulla e sostituisce la precedente DED.OF24005469 rev. a del 06/11/2024, relativamente al nuovo periodo in oggetto.

DEDALUS ITALIA S.P.A. 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 Dedalus Italia S.p.A. è azienda certificata:

- ISO 9001 – Sistema di Gestione per la Qualità, su tutti i processi aziendali
- ISO/IEC 20.000-1 – Sistema di gestione del servizio di Information & Communication Technology (ICT), per il servizio di assistenza e manutenzione Software erogato dal Customer Service Centralizzato dalle sedi di Bologna, Genova, Firenze, Milano e Modena;
- ISO/IEC 27001 – Sistema di gestione della Sicurezza delle Informazioni, per i servizi di: "Progettazione, sviluppo, realizzazione, commercializzazione, installazione, collaudo, personalizzazione, fornitura di sistemi ICT, datacenter e connettività fonia e dati, soluzioni hardware, software, telematiche e di system integration per la gestione dei processi amministrativi, clinici, sanitari e di medicina del territorio e relativi servizi di gestione, assistenza, manutenzione e formazione" erogati dalla sede di Firenze; per il servizio di "Progettazione, realizzazione, ed erogazione dei servizi di assistenza e manutenzione riferiti a sistemi informativi e prodotti software nel settore sanità" erogati dalla sede di Bologna.
- per l'erogazione di servizi cloud in modalità SaaS mediante l'applicazione delle linee guida ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018

Inoltre, molti operatori aziendali che erogano il servizio di assistenza e manutenzione hanno ottenuto la prestigiosa certificazione professionale ITIL® (Information Technology

**Dedalus Italia S.p.A. con Socio Unico Dedalus Finance GmbH**

**Sede Legale:**Via di Collodi 6/c  
50141 Firenze**Tel.** +39 055 42471**Fax** +39 055 451660  
reception@dedalus.eu**Capitale sociale:**€ 11.634.062 i.v.  
R.E.A. Firenze 591564Codice fiscale, partita IVA  
e registro imprese  
05994810488



Infrastructure Library®) Foundation. Si ricorda che ITIL® è una Good Practice internazionale per la gestione dei servizi di Information & Communication Technology.

Oltre a quanto sopra, Dedalus Italia opera in conformità anche alle seguenti norme internazionali, rispetto alle quali è certificata da enti terzi:

- ISO 13485 – Dispositivi Medici-Sistema di gestione della qualità-Requisiti per scopi regolatori
- ISO 14001 – Sistema di gestione Ambientale
- SA 8000 – Sistema di gestione per la responsabilità sociale di impresa
- UNI Pdr 125 – Sistema di Gestione della Parità di Genere

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 2025** al **31 dicembre 2027**, suddivisi per linea di prodotto software.
2. **Servizio di estensione dell'Assistenza oraria** - contenente gli importi del canone annuali che permettono di usufruire dei sopraccitati servizi aggiuntivi, applicabili nel periodo che va dal **1 gennaio 2025** al **31 dicembre 2027**.
3. **Progetti Evolutivi** - servizio di evoluzione per gli applicativi oggetto della presente offerta che verranno concordati sulla base delle specifiche esigenze e correlati agli importi economici esposti nel periodo **1 gennaio 2025** al **31 dicembre 2027**
4. **Servizi Professionali** - contenente le tariffe applicabili a decorrere dal **1 gennaio 2025** al **31 dicembre 2027** e relative alle prestazioni professionali, da concordare e svolgere durante lo stesso anno.
5. **Totale complessivo offerta economica** - contenente il totale degli importi previsti per il triennio 2025-2027
6. **Durata del contratto e revisione dei prezzi**
7. **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.*

La descrizione dettagliata dei servizi e le relative modalità d'erogazione sono contenuti 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** - "Accordo sul trattamento dei dati personali o "Data Protection Agreement" ("DPA"), a mezzo del quale il Cliente, in qualità di Titolare o di Responsabile, autorizza Dedalus Italia S.p.A 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 Dedalus Italia S.p.A., a seconda del ruolo assunto nel rapporto contrattuale, Responsabile o Sub Responsabile del trattamento, utilizzando il fac-simile proposto nell'allegato A4 "Accordo sul trattamento dei dati personali ("DPA") o un proprio modello alternativo; in mancanza dell'atto di nomina sopra detto, Dedalus Italia S.p.A. 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 il triennio 2025-2027.

***A causa dell'andamento macro-economico del mercato degli ultimi anni, evidente nel nostro Paese e non solo, per far fronte alla situazione contingente e per permettere un'ancora più proficua assistenza ai clienti, non ci è stato possibile mantenere i prezzi invariati rispetto allo scorso anno e abbiamo dovuto rivedere il nostro listino relativamente ai Canoni di Manutenzione, alle tariffe delle attività in sede, presso i clienti e di Presidio, incrementandolo di un importo pari al 6,00%.***

Linea Prodotto	Descrizione Area Applicativa	Importo per anno
NFS	Gestione Amministrativo-Contabile e relativi moduli	€ 60.355,70
HRO	Sistema Informativo Neuropsichiatria Infantile	€ 5.204,50
CCH	Piattaforma GALILEO	€ 75.977,30
CCH	Oncologia Oncosys	€ 19.586,90
LIS	Piattaforma LIS Powerlab	€ 100.044,30
HRO	Soldanella e Verbena ADT	€ 52.284,50
O4C	Ormaweb	€ 10.600,00
PST+SMH	FirstAid WEB	€ 30.340,00
<b>CAM_BASE</b>	<b>TOTALE Canone di manutenzione e assistenza Anno 2025</b>	<b>€ 354.393,20</b>



Linea Prodotto	Descrizione Area Applicativa	Importo per anno
NFS	Gestione Amministrativo-Contabile e relativi moduli	€ 60.460,70
HRO	Sistema Informativo Neuropsichiatria Infantile	€ 5.204,50
CCH	Piattaforma GALILEO	€ 75.977,30
CCH	Oncologia Oncosys	€ 19.986,90
LIS	Piattaforma LIS Powerlab	€ 100.044,30
HRO	Soldanella e Verbena ADT	€ 52.284,50
O4C	Ormaweb	€ 10.600,00
PST+SMH	FirstAid WEB	€ 30.340,00
<b>CAM_BASE</b>	<b>TOTALE Canone di manutenzione e assistenza Anno 2026</b>	<b>€ 354.898,20</b>
Linea Prodotto	Descrizione Area Applicativa	Importo per anno
NFS	Gestione Amministrativo-Contabile e relativi moduli	€ 60.460,70
HRO	Sistema Informativo Neuropsichiatria Infantile	€ 5.204,50
CCH	Piattaforma GALILEO	€ 75.977,30
CCH	Oncologia Oncosys	€ 19.986,90
LIS	Piattaforma LIS Powerlab	€ 100.044,30
HRO	Soldanella e Verbena ADT	€ 52.284,50
O4C	Ormaweb	€ 10.600,00
PST+SMH	FirstAid WEB	€ 30.340,00
<b>CAM_BASE</b>	<b>TOTALE Canone di manutenzione e assistenza Anno 2026</b>	<b>€ 354.898,20</b>
<b>TOTALE COMPLESSIVO TRIENNIO 2025-2027</b>		<b>€ 1.064.189,60</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
CCH	Da Lun. a Ven. 7:00 - 18:00 (festivi esclusi)	Tel. 051 7098291 support@dedalus.eu
HRO (Soldanella Verbena)	Da Lun. a Ven. 7:30 - 18:00 (festivi esclusi)	Tel. 051 7098291 support@dedalus.eu
LIS	Da Lun. a Ven. 7:00 - 18:00 (festivi esclusi)	Tel. 051 7098291 support@dedalus.eu



LINEA PRODOTTO	ORARIO STANDARD DI COPERTURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA PER LINEA DI PRODOTTO	CONTATTI DA UTILIZZARE PER ATTIVARE IL SERVIZIO DI ASSISTENZA
NFS	Da Lun. a Ven. 9:00 - 13:00 e 14:00 - 17:00 - (festivi esclusi)	Tel. 059/2909189 - Fax. 059/344899 assistenza.amministrativo@dedalus.eu
O4C	Da Lun. a Ven. 7:00 - 18:00 (festivi esclusi)	Tel. 051 7098291 support@dedalus.eu
PST	Da Lun. a Ven. 7:00 - 18:00 - (festivi esclusi)	Tel. 051 7098291 support@dedalus.eu
SMH	Da Lun. a Ven. 8:30 - 18:00 festivi esclusi	Tel. 02 - 30564269 support.hospital@dedalus.eu
HRO (Piccolo Principe)	Da Lun. a Ven. 9:00 - 13:00 e 14:00 - 17:00 - (festivi esclusi)	Tel. 051 7098291 support@dedalus.eu
STR	Da Lun. a Ven. 7:00 - 18:00 (festivi esclusi)	Tel. 051 7098291 support@dedalus.eu

I servizi compresi nel canone e le modalità di erogazione degli stessi sono dettagliati nell'ALLEGATO (A2) – *Condizioni generali del Contratto di Assistenza, Manutenzione Software e Attività di Presidio e relative Appendici*, in particolare nei capitoli dedicati alla descrizione del servizio di manutenzione e assistenza standard e descrizione delle modalità di erogazione del servizio di manutenzione e assistenza standard.

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

Il servizio di assistenza standard senza SLA (Service Level Agreement), prevede le tempistiche di intervento specificate a titolo indicativo e non vincolante 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	<b>2 ore</b>	<b>2 ore</b>	<b>4 ore</b>	<b>4 ore</b>
Tempo massimo entro il quale il problema deve essere risolto (*) o passare a severity code maggiore	<b>8 ore</b>	<b>12 ore</b>	<b>40 ore</b> lavorative	<b>Best effort o</b> <b>entro la</b> <b>pianificazione</b> <b>concordata</b>
K.P.I.	92 %	85 %	80 %	80 %

Parametro KPI = Numero di attività concluse entro la pianificazione / N° totale di attività \* 100  
**(\*) per la risoluzione potranno essere adottate misure di workaround o circumvention**



## 2. SERVIZIO DI ESTENSIONE AL SERVIZIO DI ASSISTENZA STANDARD

### 2.1 ESTENSIONE SERVIZIO DI ASSISTENZA ORARIA

L'orario di copertura del servizio di assistenza standard può essere esteso a richiesta del Cliente con applicazione di una maggiorazione di prezzo per ciascuna Linea di Prodotto, come da Tabella riassuntiva riportata qui di seguito.

Gli importi si intendono IVA esclusa.

LINEA PRODOTTO	DESCRIZIONE AREA APPLICATIVA	ESTENSIONE SERVIZIO DI ASSISTENZA	IMPORTO PER ANNO
PST	Estensione servizio di assistenza	PLATINUM	€ 15.900,00
<b>EST_PLAT</b>	<b>TOTALE Estensione servizio di assistenza Anno 2025</b>		<b>€ 15.900,00</b>
LINEA PRODOTTO	DESCRIZIONE AREA APPLICATIVA	ESTENSIONE SERVIZIO DI ASSISTENZA	IMPORTO PER ANNO
PST	Estensione servizio di assistenza	PLATINUM	€ 15.900,00
<b>EST_PLAT</b>	<b>TOTALE Estensione servizio di assistenza Anno 2026</b>		<b>€ 15.900,00</b>
LINEA PRODOTTO	DESCRIZIONE AREA APPLICATIVA	ESTENSIONE SERVIZIO DI ASSISTENZA	IMPORTO PER ANNO
PST	Estensione servizio di assistenza	PLATINUM	€ 15.900,00
<b>EST_PLAT</b>	<b>TOTALE Estensione servizio di assistenza Anno 2027</b>		<b>€ 15.900,00</b>
<b>TOTALE COMPLESSIVO TRIENNIO 2025-2027</b>			<b>€ 47.700,00</b>

#### **Caratteristiche Estensione Servizio di Assistenza Oraria**

ESTENSIONE SERVIZIO DI ASSISTENZA	PERIODO DI ASSISTENZA PER LINEA DI PRODOTTO	CONTATTI
<b>Platinum</b>	24 ore al giorno, 7 giorni su 7, per tutti i giorni dell'anno (festivi compresi)	In caso di adesione, Vi verranno comunicate le modalità di apertura delle chiamate

**Si precisa che all'interno delle fasce di estensione del servizio di assistenza, oltre la copertura Standard, l'ingaggio potrà avvenire esclusivamente per via telefonica e che la gestione delle richieste di assistenza sarà limitata agli incident classificati come a priorità "Critical" o "high", così come definiti nell'allegato 2 "Condizioni generali del Contratto di Assistenza, Manutenzione Software e Attività di Presidio".**



### 3. EVOLUTION PACK: PROGETTI EVOLUTIVI

	DESCRIZIONE	IMPORTO PER ANNO
	Progetti Evolutivi	€ 42.000,00
<b>TOTALE PROGETTI EVOLUTIVI ANNO 2025</b>		<b>€ 42.000,00</b>
	DESCRIZIONE	IMPORTO PER ANNO
	Progetti Evolutivi	€ 42.000,00
<b>TOTALE PROGETTI EVOLUTIVI ANNO 2026</b>		<b>€ 42.000,00</b>
	DESCRIZIONE	IMPORTO PER ANNO
	Progetti Evolutivi	€ 42.000,00
<b>TOTALE PROGETTI EVOLUTIVI ANNO 2027</b>		<b>€ 42.000,00</b>
<b>TOTALE COMPLESSIVO TRIENNIO 2025-2027</b>		<b>€ 126.000,00</b>

### 4. SERVIZI PROFESSIONALI

**Tabella** budget preventivo triennio 2025-2027. Gli importi si intendono IVA esclusa.

FIGURA PROFESSIONALE	DESCRIZIONE	Q.TÀ	TARIFFA	IMPORTO PER ANNO
Specialista Applicativo	Attività professionali in sede/on-site	50	€ 650,00	€ 32.500,00
Specialista Applicativo	Attività professionali on-site (solo per NFS)	22	€ 750,00	€ 16.500,00
<b>TOTALE Servizi Professionali Anno 2025</b>				<b>€ 49.000,00</b>
FIGURA PROFESSIONALE	DESCRIZIONE	Q.TÀ	TARIFFA	IMPORTO PER ANNO
Specialista Applicativo	Attività professionali in sede/on-site	50	€ 650,00	€ 32.500,00
Specialista Applicativo	Attività professionali on-site (solo per NFS)	22	€ 750,00	€ 16.500,00
<b>TOTALE Servizi Professionali Anno 2026</b>				<b>€ 49.000,00</b>
FIGURA PROFESSIONALE	DESCRIZIONE	Q.TÀ	TARIFFA	IMPORTO PER ANNO
Specialista Applicativo	Attività professionali in sede/on-site	50	€ 650,00	€ 32.500,00
Specialista Applicativo	Attività professionali on-site (solo per NFS)	22	€ 750,00	€ 16.500,00
<b>TOTALE Servizi Professionali Anno 2027</b>				<b>€ 49.000,00</b>



FIGURA PROFESSIONALE	DESCRIZIONE	Q.TÀ	TARIFFA	IMPORTO PER ANNO
<b>TOTALE COMPLESSIVO TRIENNIO 2025-2027</b>				€ <b>147.000,00</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.

## 5. TOTALE COMPLESSIVO OFFERTA ECONOMICA

**Tabella** riassuntiva. Gli importi previsti per il triennio 2025-2027 si intendono IVA esclusa.

RIF.	DESCRIZIONE SERVIZIO	IMPORTO IL TRIENNIO 2025-2027
1	Servizio di Manutenzione ed assistenza standard	€ 1.064.189,60
2	2.1 Estensione servizio di assistenza oraria <b>PLATINUM</b>	€ 47.700,00
3	Progetti Evolutivi	€ 126.000,00
4	Servizi Professionali	€ 147.000,00
<b>TOTALE COMPLESSIVO TRIENNIO 2025-2027</b>		<b>€ 1.384.889,60</b>

## 6. DURATA DEL CONTRATTO E REVISIONE DEI PREZZI

Questo contratto ha durata **pluriennale**, dal **01/01/2025** al **31/12/2027**.

I corrispettivi dovuti nel corso dell'esecuzione del contratto possono essere oggetto di revisione secondo quanto previsto dall'art.60 del D.lgs. n.36 del 2023 ss.mm.ii..

Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determina una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento, dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione superiore al 5%, in relazione alle prestazioni da eseguire. Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizzano quale riferimento l'indice ISTAT previsto dal precitato articolo 60, comma 3, del D. Lgs. n. 36 del 2023, e, quindi, l'Indice dei prezzi al consumo, l'Indice dei prezzi alla produzione dell'industria e l'Indice dei servizi e gli indici delle retribuzioni contrattuali.



## 7. CONDIZIONI DI FORNITURA

- Validità offerta: 180 gg.
- Prezzi: IVA esclusa
- Fatturazione canonici: N. 2 Rate semestrali anticipate per anno di competenza
- Fatturazione attività professionali A consuntivo mensile
- Fatturazione progetti evolutivi Rata 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. Dedalus Italia S.p.A. 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;*

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.

Si ribadisce che, contestualmente alla sottoscrizione del contratto, il Cliente dovrà nominare Dedalus Italia S.p.A., a seconda del ruolo assunto nel rapporto contrattuale, Responsabile o Sub Responsabile del trattamento, utilizzando il fac-simile proposto nell'**ALLEGATO (A4)** "Accordo sul trattamento dei dati personali ("DPA") o un proprio modello alternativo; in mancanza dell'atto di nomina sopra detto, Dedalus Italia S.p.A. non sarà autorizzata al trattamento dei dati ai sensi di quanto disposto dalla normativa corrente in materia di privacy.



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>• Fabio Iurilli</li><li>• Cell. 335 7420200</li><li>• E-mail: fabio.iurilli@dedalus.com</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Maria Josè Verardi</li><li>• Tel. 02 26144776</li><li>• E-mail: maria.verardi@dedalus.eu</li></ul>

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

**DEDALUS ITALIA S.P.A.**



## INFORMATIVA CLIENTE in materia di protezione dei dati personali AI SENSI DELLA NORMATIVA PRIVACY

Il documento "Privacy Policy e Informativa Clienti e Potenziali Clienti resa da Dedalus ai sensi dell'art. 13 GDPR" è consultabile all' indirizzo <https://www.dedalus.com/italy/it/privacy/> .

# ELENCO PRODOTTI IN ASSISTENZA E MANUTENZIONE

DED. 5029 - ASST GARDA								
Codice prodotto	Linea prodotto	Descrizione	Canone 2024	Canone 2024 ordinato	Canone 2025	Canone 2026	Canone 2027	Note
NFSE0	NFS	Gestione Amministrativo-Contabile						
NFSEL	NFS	BENI NON PROPRIETA'						
NFSEP	NFS	Acquisizione dati da sistemi esterni (paghe, ricavi...)						
NFSFK	NFS	INCASSI E FATTURAZIONE ATTIVE						
NFSF3	NFS	Integrazione con G3S (Lombardia) PIATTA						
NFSIB	NFS	Logistica e contabile cespiti						
NFSMO	NFS	Gestione Amministrativo-Logistica						
NFSMG	NFS	INTEGRAZIONE DATABASE FARMACEUTICI						
NFSMP	NFS	SCARICO CON LETTORE OTTICO	28.386,50 €	28.386,50 €	30.089,70 €	30.089,70 €	30.089,70 €	
NFSMW	NFS	E-LOGISTICA DI REPARTO						
NFSMX	NFS	INVIO DOC. ACQUISTO VIA FAX/E-MAIL						
NFSPQ	NFS	Scarico lettore da palmare						
NFSRA	NFS	Generatore datamart x aliment.sist.dir.le						
NFSRB	NFS	Gestione dei Ribaltamenti						
NFSWR	NFS	Sistema di reportistica Jasper report						
NFSXL	NFS	Esportazioni su Excel						
HDNFS	NFS	HELP DESK NFS						
NFSLE	NFS	Trasmissione fatture elettroniche a sistema di interscambio	900,00 €	900,00 €	954,00 €	954,00 €	954,00 €	
NFSGB	NFS	Gestione Allegati - Documenti	1.440,00 €	1.440,00 €	1.526,40 €	1.526,40 €	1.526,40 €	
NFSFS	NFS	Gestione Sospesi di Tesoreria	690,00 €	690,00 €	731,40 €	731,40 €	731,40 €	
NFSL5	NFS	Analisi Fatture elettroniche per registrazione evoluta in contabilità	1.260,00 €	1.260,00 €	1.335,60 €	1.335,60 €	1.335,60 €	
NFSKN	NFS	Modulo che gestisce, tramite Web Services il collegamento di NFS con NECA	3.500,00 €	3.500,00 €	3.710,00 €	3.710,00 €	3.710,00 €	
NFSXD	NFS	Acquisizione documenti via Excel	900,00 €	900,00 €	954,00 €	954,00 €	954,00 €	
NFSLO	NFS	Gestione trasparenza pubblica amministrazione	500,00 €	500,00 €	530,00 €	530,00 €	530,00 €	
NFSRL	NFS	Integrazione con sistema RL+ regione Lombardia gestione SIOPE+	1.800,00 €	1.800,00 €	1.908,00 €	1.908,00 €	1.908,00 €	
NFSOUL	NFS	Sistema di comunicazione per integrazione con sistema NRO Regione Lombardia	4.600,00 €	4.600,00 €	4.876,00 €	4.876,00 €	4.876,00 €	
NFSO1	NFS	NSO - Gestione Processo Ordinazione Semplice						
NFSL6	NFS	Licenza d'uso: Integrazione con piattaforma Certificazione Crediti per NFS via WEB Service	1.800,00 €	1.800,00 €	1.908,00 €	1.908,00 €	1.908,00 €	
NFSXDA	NFS	Licenza Acquisizione Anagrafica Articoli	360,00 €	360,00 €	381,60 €	381,60 €	381,60 €	
NFSM1	NFS	Produzione file F da consumi di magazzino	2.600,00 €	2.600,00 €	2.756,00 €	2.756,00 €	2.756,00 €	
LUGEN	NFS	LICENZA D'USO Add-On opzionale per gestione errori File F						
NFSY1	NFS	Connettore per Integr. con sistema di intermediaz. per PagoPA	2.500,00 €	2.500,00 €	2.650,00 €	2.650,00 €	2.650,00 €	
NFSY3	NFS	Integrazione con MyPivot: Invio Giornale di cassa e ricezione sospesi						
NFSY2	NFS	<b>Nuova implementazione:</b> Connettore per Integr. con sistema di intermed PagoPa - gestione con conc. tesoreria	0,00 €	0,00 €	1.620,00 €	1.620,00 €	1.620,00 €	Rif. Ns. Offerta DED.OF20007260/a del 13/11/2020 e Vs. Ordine N. 2020-IFAC-90232 del 31/12/2020. Licenza installata e collaudata a Luglio 2021 e fornita con 12 mesi di garanzia. Il canone base annuale è stato stabilito pari a € 1.620,00
LUGEN	NFS	<b>Nuova implementazione:</b> Attivazione sistema MIF2 PER COLL CON HUB REG.	0,00 €	0,00 €	3.900,00 €	3.900,00 €	3.900,00 €	Rif. Ns. Offerta DED.OF21002099 del 31/03/2021 e Vs. Ordine N. 2021-IFAC-90092 del 19/04/2021. Licenza installata e collaudata a Ottobre 2021. Il canone base annuale è stato stabilito pari a € 3.900,00.
NFSWM	NFS	<b>Nuova implementazione:</b> Modulo che mette a disposizione solo il Webservice dei MOVIMENTI DI MAGAZZINO	0,00 €	0,00 €	525,00 €	630,00 €	630,00 €	Rif. Ns. Offerta DED.OF22003544 del 22/06/2022 e Vs. Ordini N. 2022-IFAC-90182 e 90183 del 09/09/2022. Licenza installata e collaudata a Febbraio 2024. Il canone base annuale post-garanzia è stato stabilito pari a € 8.300,00 per la parte di NFS diventa € 630,00 e per il periodo Marzo-Dicembre 2025 € 525,00.



# ELENCO PRODOTTI IN ASSISTENZA E MANUTENZIONE

SL-ITA-TE 11-Allegato 1  
 Elenco prodotti in assistenza e manutenzione  
 Rev. 0 del 29/10/2024  
 Importi IVA esclusa

TOTALE CANONE ASSISTENZA E MANUTENZIONE NFS			51.236,50 €	51.236,50 €	60.355,70 €	60.460,70 €	60.460,70 €
<b>PICCOLO PRINCIPE</b>							
CLNPSI	HRO	Sistema Informativo Neuropsichiatria Infantile	4.909,90 €	4.909,90 €	5.204,50 €	5.204,50 €	5.204,50 €
<b>CAM_BASE</b>			<b>4.909,90 €</b>	<b>4.909,90 €</b>	<b>5.204,50 €</b>	<b>5.204,50 €</b>	<b>5.204,50 €</b>
<b>TOTALE CANONE ASSISTENZA E MANUTENZIONE HRO</b>							
GALILEO-COREO	CCH	Galileo - Core Platform					
LUGEN	CCH	Galileo - Order Management LIS					
LUGEN	CCH	Galileo - Order Management RIS					
LUGEN	CCH	Galileo - Gestione Consulenze					
LUGEN	CCH	Galileo - Refertazione Ambulatoriale	62.586,70 €	62.586,70 €	66.341,90 €	66.341,90 €	66.341,90 €
LUGEN	CCH	Galileo - Gestione Avanzata dei Referti					
LUGEN	CCH	Galileo - Minimum Data Set					
LUGEN	CCH	Galileo - Diario Clinico e Infermieristico					
LUGEN	CCH	Estensione Galileo Care Management: Modulo Ostetricia-Ginecologia					
LUGEN	CCH	Galileo - Cartella Infermieristica	9.090,00 €	9.090,00 €	9.635,40 €	9.635,40 €	9.635,40 €
<b>CAM_BASE</b>			<b>71.676,70 €</b>	<b>71.676,70 €</b>	<b>75.977,30 €</b>	<b>75.977,30 €</b>	<b>75.977,30 €</b>
<b>TOTALE CANONE ASSISTENZA E MANUTENZIONE CCH</b>							
<b>ONCOLOGIA</b>							
ONCOSYS03	CCH	Oncosys Core					
ONCOSYS02	CCH	Gestione Agende	9.355,60 €	9.355,60 €	9.916,90 €	9.916,90 €	9.916,90 €
LUGEN	CCH	Gestione Chemioterapia					
ONCOSYS14	CCH	Statistica					
ONCOSYS07	CCH	<b>Nuova implementazione:</b> Licenza Oncosys - Infusion					
ONCOSYS15	CCH	<b>Nuova implementazione:</b> OncoSys - SafeTherapyMobile	0,00 €	0,00 €	7.670,00 €	7.670,00 €	7.670,00 €
ONCOSYS14	CCH	<b>Nuova implementazione:</b> Oncosys - Statistics					
LUGEN	CCH	<b>Nuova implementazione:</b> Adeguamento applicativo Galileo/Inpatient per conformità agli scenari FSE 2.0	0,00 €	0,00 €	2.000,00 €	2.400,00 €	2.400,00 €
<b>CAM_BASE</b>			<b>9.355,60 €</b>	<b>9.355,60 €</b>	<b>19.586,90 €</b>	<b>19.986,90 €</b>	<b>19.986,90 €</b>
<b>TOTALE CANONE ASSISTENZA E MANUTENZIONE CCH</b>							
<b>PIATTAFORMA LIS</b>							
<b>OSPEDALE CIVILE DI DESENZANO DEL GARDA</b>							
POWERLAB01	LIS	Software package Powerlab enterprise n.26 licenze					
LUGEN	LIS	Software n.26 collegamenti Powerlab on-line					
LUGEN	LIS	Software: n.2 imp/exp ps & emonet					
LUGEN	LIS	Software package Powerlab distretto n.2 licenze					
LUGEN	LIS	Software package Powerlab distretti (Sirmione e Pozzolengo) n.2 licenze					
<b>OSPEDALE CIVILE DI GAVARDO</b>							
POWERLAB01	LIS	Software package Powerlab enterprise n.28 licenze					
LUGEN	LIS	Software n.12 collegamenti Powerlab on-line					
LUGEN	LIS	Software: n.2 imp/exp ps & emonet					
LUGEN	LIS	Software package Powerlab distretto n.3 licenze	77.822,20 €	77.822,20 €	82.491,50 €	82.491,50 €	82.491,50 €
<b>OSPEDALE CIVILE DI MANERBIO</b>							
POWERLAB01	LIS	Software package Powerlab enterprise n.31 licenze					
LUGEN	LIS	Software n.20 collegamenti Powerlab on-line					



# ELENCO PRODOTTI IN ASSISTENZA E MANUTENZIONE

SL-ITA-TE 11-Allegato 1  
 Elenco prodotti in assistenza e manutenzione  
 Rev. 0 del 29/10/2024  
 Importi IVA esclusa

LUGEN	LIS	Software: n.2 Imp/Exp ps & emonet							
LUGEN	LIS	Software: n.5 lic. Powerlab reparti distretti							
LUGEN	LIS	Software package Powerlab distretti (Isorella e Pralboino) n.2 licenze							
LUGEN	LIS	Modulo di integrazione SISS - Sistema informativo socio sanitario regionale							
LUGEN	LIS	Software package Powerlab Enterprise n.3 licenze							
LUGEN	LIS	Moduli SISS							
LUGEN	LIS	Licenza d'uso FIRMA LIS	4.380,00 €	4.380,00 €	4.642,80 €	4.642,80 €	4.642,80 €		
LUGEN	LIS	<b>Nuova implementazione:</b> Modulo Integrazione Pos Nexi (presidio Ospedaliero di Desenzano)	0,00 €	0,00 €	500,00 €	500,00 €	500,00 €		RIF. NS. OFFERTA DED.OF21002400 REV. B DEL 15/04/2021 E VS. ORDINE N. 2021-IFAC-90096 DEL 24/05/2021. INSTALLATO E COLLAUDATO A FINE 2021 E FORNITO CON 12 MESI DI GARANZIA. IL CANONE BASE ANNUALE E' STATO STABILITO PARI A € 500,00
LU_SA	STR	<b>Nuovi collegamenti strumentali:</b> N. 3 F2400/PowerLab Laboratori analisi di Gavardo, Manerbio e Desenzano. N. 3 F2400/Isolabella Pronto Soccorso degli Ospedali di Gavardo, Manerbio e Desenzano. N. 3 F2400/PowerLab installati ai 3 drive through di Rivoltella (per Desenzano), dell'Ospedale di Gavardo e dell'Ospedale di Manerbio	0,00 €	0,00 €	5.130,00 €	5.130,00 €	5.130,00 €		FORNITI DIRETTAMENTE DA RELAB. LICENZE INSTALLATE E COLLAUDATE A GIUGNO 2022 E FORNITE CON 12 MESI DI GARANZIA. IL CANONE BASE POST-GARANZIA E' PARI A € 570,00 PER SINGOLO STRUMENTO.
LUGEN	LIS	<b>Nuova implementazione:</b> DEDWS - Web Service ritiro referti	0,00 €	0,00 €	600,00 €	600,00 €	600,00 €		(Integrazione Powerlab x consegna referti laboratori da Totem). LICENZA INSTALLATA E COLLAUDATA A MAGGIO 2021.
LUGEN	LIS	<b>Nuova implementazione:</b> DPAG - Integrazione Powerlab per pagamento prestazioni di laboratorio da Totem Dromedian	0,00 €	0,00 €	2.000,00 €	2.000,00 €	2.000,00 €		(Integrazione Powerlab per pagamento prestazioni da Totem). LICENZA INSTALLATA E COLLAUDATA A MAGGIO 2021.
LU_SA	STR	<b>Nuovo collegamento:</b> N. 3 Strumenti M10	0,00 €	0,00 €	1.710,00 €	1.710,00 €	1.710,00 €		FORNITI DIRETTAMENTE DA RELAB. LICENZE INSTALLATE E COLLAUDATE A FEBBRAIO 2023 E FORNITE CON 12 MESI DI GARANZIA. IL CANONE BASE POST-GARANZIA E' PARI A € 570,00 PER SINGOLO STRUMENTO PER UN TOTALE DI € 1.710,00.
LU_SA	STR	<b>Nuovo collegamento:</b> Strumento OPTILITE	0,00 €	0,00 €	570,00 €	570,00 €	570,00 €		FORNITO DIRETTAMENTE DA THE BINDING SITE SRL. INSTALLATO E COLLAUDATO AD APRILE 2023 E FORNITO CON 12 MESI DI GARANZIA. IL CANONE BASE POST-GARANZIA E' PARI A € 570,00.
LUGEN	LIS	<b>Nuova implementazione:</b> Adeguamento applicativo Galileo/Inpatient per conformità agli scenari FSE 2.0	0,00 €	0,00 €	2.400,00 €	2.400,00 €	2.400,00 €		RIF. NS. OFFERTA DED.OF23002381 DEL 17/04/2023 E VS. ORDINE N. 2023-IFAC-90233 DEL 27/10/2023. LICENZA INSTALLATA E COLLAUDATA A DICEMBRE 2023 E FORNITA CON 12 MESI DI GARANZIA. IL CANONE BASE ANNUALE POST-GARANZIA E' STATO STABILITO PARI A € 4.800,00 (QUOTA PARTE PER LIS € 2.400,00).
<b>CAM_BASE</b>		<b>TOTALE CANONE ASSISTENZA E MANUTENZIONE LIS</b>	<b>82.202,20 €</b>	<b>82.202,20 €</b>	<b>100.044,30 €</b>	<b>100.044,30 €</b>	<b>100.044,30 €</b>		
		<b>PIATTAFORMA SIO</b>							
LUGEN	HRO	SOLDANELLA e VERBENA ADT	49.325,00 €	49.325,00 €	52.284,50 €	52.284,50 €	52.284,50 €		
LUGEN	O4C	ORMAWEB	10.000,00 €	10.000,00 €	10.600,00 €	10.600,00 €	10.600,00 €		
	PST	PST FIRSTAD WEB	15.000,00 €	15.000,00 €	15.900,00 €	15.900,00 €	15.900,00 €		
LUFAW018	PST	<b>Nuova implementazione:</b> Integrazione EUOL nuovi protocolli di triage	0,00 €	0,00 €	1.440,00 €	1.440,00 €	1.440,00 €		RIF. NS. OFFERTA DED.OF22006492 DEL 15/11/2022. LICENZA INSTALLATA E COLLAUDATA A DICEMBRE 2022 E FORNITA CON 12 MESI DI GARANZIA. IL CANONE BASE ANNUALE POST-GARANZIA E' PARI A € 1.440,00
LUFAW034	PST	<b>Nuova implementazione:</b> Integrazione con sistema app/webapp per informazioni paziente							
LUFAW037	PST	<b>Nuova implementazione:</b> Utilizzo funzionalità Mobile	0,00 €	0,00 €	13.000,00 €	13.000,00 €	13.000,00 €		RIF. NS. OFFERTA DED.OF22002745 DEL 11/05/2022 E VS. ORDINE N. 2022-IFAC-90175 DEL 19/08/2022. LICENZE INSTALLATE E COLLAUDATE A MARZO 2023 E FORNITE CON 12 MESI DI GARANZIA. IL CANONE BASE ANNUALE POST-GARANZIA E' STATO STABILITO PARI A € 13.000,00.
SH.SW.F.ACC	SMH	<b>Nuova implementazione:</b> Modulo gestione accoglienza e self check-in							
<b>CAM_BASE</b>		<b>TOTALE CANONE ASSISTENZA E MANUTENZIONE HRO+O4C+PST</b>	<b>74.325,00 €</b>	<b>74.325,00 €</b>	<b>93.224,50 €</b>	<b>93.224,50 €</b>	<b>93.224,50 €</b>		
EST_PLAT	PST	Estensione di servizio PLATINUM	15.000,00 €	15.000,00 €	15.900,00 €	15.900,00 €	15.900,00 €		
		<b>TOTALE ASSISTENZA E MANUTENZIONE PER ANNO</b>	<b>308.705,90 €</b>	<b>308.705,90 €</b>	<b>370.293,20 €</b>	<b>370.798,20 €</b>	<b>370.798,20 €</b>		
		<b>TOTALE COMPLESSIVO TRIENNIO 2025-2027</b>				<b>1.111.889,60 €</b>			

## 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.

**Dedalus:** 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 Dedalus, 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 Dedalus 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 Dedalus, 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 Dedalus, o da quest'ultima indicato, finalizzato a mantenere in corretto esercizio le funzionalità operative del Sistema Applicativo. 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.

#### Dedalus Italia S.p.A. con Socio Unico Dedalus Finance GmbH

**Sede Legale:**

Via di Collodi 6/c  
50141 Firenze

**Tel.** +39 055 42471

**Fax** +39 055 451660

reception@dedalus.eu

**Capitale sociale:**

€ 11.634.062 i.v.

R.E.A. Firenze 591564

Codice fiscale, partita IVA

e registro imprese

05994810488



**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 Dedalus per il miglioramento degli stessi. Nell'ambito della Manutenzione evolutiva, Dedalus 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. "Dedalus 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 scaturite 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 Dedalus offre al Cliente nel Contratto- con opzione High Priority SLA - 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**).

**Azione Correttiva in campo (FSCA):** un'azione correttiva adottata da Dedalus per motivi di ordine tecnico o medico al fine di prevenire o ridurre il rischio di incidenti gravi in relazione a un prodotto dispositivo medico messo a disposizione sul mercato;

Questa tipologia di attività relativa i prodotti dispositivi medici, si prefigura come una manutenzione correttiva.

**Field Safety Notice (FSN):** comunicazione inviata da Dedalus ai clienti in relazione ad un'azione correttiva in campo.

**Versione di prodotto supportata per Medical Device:** versione del prodotto dispositivo medico per la quale il team di sviluppo garantisce la realizzazione di patch correttive.



Le versioni di prodotto supportate sono descritte all'interno della Release Policy dello specifico prodotto dispositivo medico, e saranno comunicate al cliente mediante Release Note, in occasione di ogni nuovo rilascio.

**Versione di prodotto supportata per NON Medical Device:** è la versione dell'Applicativo su cui Dedalus garantisce la correzione e viene comunicata da Dedalus al cliente attraverso release note o con altre modalità.

**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 DISPONIBILITÀ (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 Dedalus 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.

**ATTIVITA' DI PRIMO LIVELLO:** Le attività di primo livello consistono 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.

Le attività di primo livello non sono comprese nel servizio di manutenzione standard ma sono erogabili da Dedalus attraverso l'acquisto del servizio di presidio onsite. Qualora il servizio di presidio on site non venisse acquistato, le attività di primo livello si ritengono in carico al Cliente.

## 2. OGGETTO DEL CONTRATTO

Il Contratto di assistenza e manutenzione software ha per oggetto l'erogazione al **Cliente**, da parte di **Dedalus**, 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 Dedalus concordate in deroga alle condizioni generali contenute nel presente documento. 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, Dedalus 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, DEDALUS 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 Dedalus 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

Prestazioni opzionali:

- Manutenzione e assistenza dell'Infrastruttura Tecnologica asservita al Sistema Applicativo, solo se esplicitamente previste nelle condizioni di fornitura
- Monitoraggio ed event management
- Servizi di governance
- Attività di primo livello se erogato dal presidio on site.

In assenza di presidio on site le attività di primo livello si considerano in carico al cliente.



## 4. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA STANDARD

### 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.
- non è compresa l'attività di installazione qualora il baco sia fissato in una nuova release e non in una patch.

### 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 Dedalus, 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 Dedalus per il miglioramento degli stessi. Nell'ambito della Manutenzione evolutiva, Dedalus 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. "Dedalus 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..

#### 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 Dedalus 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 MANUTENZIONE E ASSISTENZA STANDARD

Il Servizio di assistenza è erogato dal Customer Service Dedalus centralizzato (di seguito Customer Service) ed utilizza metodologie ITIL. 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 Dedalus 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 Dedalus 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 fixing 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 SLA**, 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 Dedalus con **Interventi telefonici**, con **Interventi in trasmissione dati/teleassistenza** e/o con **Interventi on site**, ad insindacabile e discrezionale giudizio di Dedalus; ogni intervento potrà comprendere anche più metodologie.

### **Interventi telefonici**

Consistono nella trasmissione agli Utenti, da parte del personale di Dedalus, 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, Dedalus, 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 Dedalus 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 Dedalus 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, Dedalus, 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 Dedalus 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 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 Dedalus garantisce l'eventuale **intervento on site entro le 8 (otto) ore lavorative successive** allasegnalazione.

#### 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, Dedalus 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** Dedalus

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

Qualora Dedalus 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 Dedalus sui Sistemi Applicativi che provocassero l'indisponibilità dei sistemi od interferissero in modo significativo sulla possibilità da parte di Dedalus 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 Dedalus. 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 Dedalus.

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. DESCRIZIONE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MONITORING & EVENT MANAGEMENT

Il Servizio di monitoring ed event management prevede:

- La fornitura della soluzione Insight4U, ovvero la soluzione studiata da Dedalus per garantire il monitoraggio costante e proattivo delle componenti oggetto di offerta, e la sua configurazione.
- Tutte le attività erogate per la gestione proattiva degli allarmi.

### 7.1 Descrizione della soluzione

La soluzione Insight4U permette opzioni di monitoraggio sia on-premise che in cloud. Essa è composta da una parte che deve essere predisposta all'interno della stessa infrastruttura su cui è installata la fornitura (e che comprende la presenza di agent preposti al controllo e di una componente satellite che accentra le informazioni ricevute dagli agent) e da un nucleo centrale gestito in infrastruttura Dedalus.

Per consentire la corretta comunicazione tra gli host ed il satellite e tra il satellite ed il nucleo centrale sarà necessario garantire la connettività tra le componenti in particolare agendo sulle seguenti porte:

#### Inbound Firewall Rules

Sorgente	Destinazione	Protocollo	Porta	Uso
Hosts	Satellite	TCP	8000	Agent receiver
Hosts, End-user	Satellite	TCP	80	HTTP
Hosts, End-user	Satellite	TCP	443	HTTPS

#### Outbound Firewall Rules



Sorgente	Destinazione	Protocollo	Porta	Uso
Satellite	i4uconnect.italy.dedalus.com	UDP	51820	Wireguard connection
Satellite	Hosts	TCP	80	HTTP
Satellite	Hosts	TCP	443	HTTPS
Satellite	Hosts	ICMP		Ping
Satellite	Hosts	TCP	22	SSH
Satellite	Hosts	TCP	1521	TNS Connection
Satellite	Hosts	TCP	6556	Agent communication
Satellite	Hosts	UDP	161	SNMP
Satellite	download.checkmk.com	TCP	443	Checkmk download

Di seguito sono riportati i requisiti minimi per la soluzione. Tali requisiti sono dimensionati e validi per il monitoraggio di un massimo di 60 host. Al crescere del numero di host monitorati, si deve prevedere proporzionale potenziamento delle risorse necessarie.

#### Requisiti per soluzione

Risorsa	Specifica
CPU	4vCPU
RAM	8GB Ram
Storage	100GB storage
OS	Ubuntu 22.04 LTS*

\* Il sistema operativo proposto rappresenta lo standard per la soluzione Insight4U.

Sono comprese nel servizio le attività per la prima configurazione, come la definizione di parametri specifici e l'impostazione di soglie per gli allarmi e le attività per l'aggiornamento periodico del sistema e per il mantenimento delle configurazioni. Questo può includere l'installazione di patch, l'aggiornamento del software a nuove versioni, la risoluzione di problemi, il tuning delle soglie.

## 7.2 Attività di event management

Le attività di event management sono erogate con riferimento alla metodologia ITIL da un team dedicato del **Customer Service Dedalus**.

Dedalus è organizzata infatti con un team espressamente dedicato al servizio di event management, che si avvale di risorse umane specializzate e di strumenti specifici.

Le attività di gestione dell'allarme comprendono:

- La presa in carico proattiva dell'evento ed assegnazione della priorità
- L'esecuzione di attività finalizzate alla risoluzione della problematica o al rientro dell'allarme

Si precisa che le attività di event management non sono soggette a SLA.



Le attività non comprendono:

- La presa in carico e gestione di allarmi generati da altri sistemi
- La gestione di allarmi su componenti che non sono oggetto di fornitura

## 8. ATTIVITÀ ON-SITE (PRESIDIO)

La presenza di personale di presidio può essere erogata da figura Junior o da figura Expert.

L'ambito di copertura della figura Junior è descritto nel corpo del contratto.

L'ambito di copertura della figura Expert è descritto nel corpo del contratto.

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

Il servizio di manutenzione e assistenza dell'infrastruttura e del database descritto in questo documento si riferisce esclusivamente alla manutenzione e all'assistenza dell'infrastruttura tecnologica e del database che supportano le applicazioni Dedalus, e non è estendibile ad un livello di gestione generale dell'architettura infrastrutturale nella sua più ampia accezione.

Il servizio di manutenzione e assistenza dell'infrastruttura tecnologica asservita al sistema applicativo è da considerarsi un'estensione del servizio di manutenzione e assistenza standard e del servizio di monitoring & event management per cui ne eredita le caratteristiche e le modalità di ingaggio.

Pertanto, è quindi necessario aver acquistato i servizi sopra indicati per poter accedere a questa estensione.

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

Si specifica che per quanto attiene il servizio di manutenzione e assistenza dell'infrastruttura tecnologica asservita al sistema applicativo, Dedalus non garantisce alcun tempo di risoluzione del guasto, ma solo tempi di presa in carico del problema.

È espressamente escluso dal sistema di monitoring e dal servizio di manutenzione e assistenza dell'infrastruttura tecnologica asservita al sistema applicativo tutto quanto concerne componenti HW e SW (SW di clustering, Hypervisor, ecc.), applicandosi detto servizio ai soli sistemi elencati nell'Allegato A5 "Configurazione delle infrastrutture asservite ai software oggetto del contratto" ovunque essi si trovino (on-premise o presso Cloud Service Provider).



Per quanto concerne il Servizio di Supporto Sistemistico su DBMS, nelle tabelle seguenti sono indicati i controlli previsti sui sistemi DBMS, nonché quelli previsti 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
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

Si specifica di seguito l'elenco degli RDBMS supportati:

- Oracle,



- PostgreSQL,
- SQL Server,
- MariaDB,
- MongoDB

Si specificano di seguito l'elenco dei sistemi operativi supportati:

- Oracle Linux 7.x o superiori,
- RedHat Enterprise Linux 7.x o superiori solo con subscription attiva,
- MS Windows server 2012 R2 o superiori

Si specifica infine che condizione necessaria all'attivazione del servizio di manutenzione e assistenza dell'infrastruttura tecnologica asservita al sistema applicativo è l'effettuazione di un assessment iniziale dei sistemi sui quali i servizi medesimi verranno erogati.

## 10. FORZA MAGGIORE

Ciascuna delle Parti non sarà responsabile per l'eventuale inadempimento alle condizioni del presente Contratto, qualora tale inadempimento sia causato da calamità naturali, sommosse, scioperi a carattere nazionale, incendi, pandemie o da altro evento imprevedibile ed al di fuori della possibilità di controllo della Parte che lo subisce. Qualora si verifichi un caso di forza maggiore, la Parte la cui prestazione è resa impossibile dal verificarsi di un caso di forza maggiore cercherà di adottare soluzioni che consentano di ovviare, o quantomeno di limitare, le conseguenze del caso di forza maggiore. L'insorgere e la cessazione della causa di forza maggiore dovranno essere tempestivamente segnalati per iscritto dalla Parte la cui prestazione è resa impossibile.

## 11. 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 Dedalus 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 Dedalus e al personale incaricato dal Dedalus, pieno e libero accesso al Sistema Applicativo in uso dal medesimo, senza onere alcuno, per l'effettuazione dei Servizi previsti dal Contratto;
- Di consentire, consapevole delle implicazioni, le attività di aggiornamento del prodotto in caso di necessità derivanti da una FSCA, e di effettuare tutte le attività necessarie al fine di poter permettere questo aggiornamento.

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



## 12. 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 Dedalus, ovvero non avvalendosi dei Servizi compresi nel presente Contratto;
- modifiche a dati apportate direttamente sulle strutture tabellari dei database dei software applicativi, fatti salvi casi eccezionali condivisi con Cliente e comunque previa richiesta ed autorizzazione di un rappresentante legale dello stesso
- sostituzione di componenti o modifiche a configurazioni del Sistema non autorizzate da Dedalus;
- 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 Dedalus;
- interventi di assistenza sull'uso dei Sistemi Applicativi o di manutenzione dei Sistemi Applicativi svolti da personale non espressamente autorizzato da Dedalus;
- 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.

In caso di FSCA, viene esclusa l'attività di installazione dell'aggiornamento di prodotto dispositivo medico per versioni antecedenti alle versioni di prodotto supportate (definite all'interno delle release notes); in tale caso Dedalus fornirà la nuova versione dell'applicazione al Cliente, che sarà responsabile di pagare l'attività per l'installazione della stessa.

In tutti gli altri casi (cioè in assenza di FSCA), è a discrezione di Dedalus la scelta di attuare la correzione mediante il rilascio di una nuova versione del sistema applicativo o di una patch, restando a carico del cliente il pagamento delle attività di installazione della nuova versione.

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").

### 13. RESPONSABILITÀ

Dedalus 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.

Dedalus 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.

È responsabilità del Cliente garantire sempre la compatibilità della propria infrastruttura ad i requisiti HW e SW previsti dalla versione di prodotto dispositivo medico installata.

In nessun caso Dedalus 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 al Dedalus.

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

È responsabilità del Cliente indicare esplicitamente a Dedalus le sue decisioni relativamente alla comunicazione avvenuta tramite FSN della necessità di aggiornamento del prodotto dispositivo medico. Tale decisione deve essere comunicata a Dedalus in modo tempestivo a seguito della ricezione della FSN.

A seguito di FSCA, Dedalus non potrà essere ritenuto responsabile qualora il Servizio di manutenzione non possa essere reso in modo adeguato per cause non imputabili direttamente a Dedalus, quali ad esempio la decisione del Cliente di non aggiornare l'applicativo ad una versione di prodotto supportata, o di non volerne sostenere i costi, o per mancato aggiornamento dell'infrastruttura che supporta il prodotto dispositivo medico ai requisiti minimi richiesti dalle versioni di prodotto supportate.

Dedalus 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 Dedalus 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 Dedalus, 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.

### 14. SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

Prima dell'inizio delle attività Dedalus ai sensi del D. Lgs. 81/2008, art. 26 co. 1b) dovrà ricevere le informazioni riguardanti le misure di emergenza e le informazioni relative ai rischi specifici presenti nelle aree in cui dovrà svolgere il servizio e alle relative modalità/procedure di



prevenzione e protezione al fine di adottare tutti i necessari e prescritti provvedimenti per la prevenzione degli infortuni e per la tutela dei lavoratori. Il Cliente è tenuto ad uniformarsi scrupolosamente ad ogni norma vigente o che verrà emanata in materia di prevenzione degli infortuni e di igiene del lavoro e, in particolare, ai D. Lgs. n. 81/08 "Testo Unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro", DPR n. 302/1956 en.303/1956 (per la parte non abrogata, l'art.64), n.320/1956 (per la parte non abrogata) e dal D.P.R. n. 222/2003.

## 15. 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. Dedalus 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.

## 16. CODICE ETICO E MODELLO ORGANIZZATIVO D.LGS. N. 231/2001

Dedalus opera in conformità a quanto previsto dal proprio Codice Etico e dal proprio Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. n. 231/2001, entrambi consultabili al seguente link <https://www.dedalus.com/italy/it/chi-siamo/documenti-societari/> ed il Committente dichiara di averne preso visione e di uniformarsi alle previsioni nella documentazione richiamata.

## 17. 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, come modificato dalla legge n. 217/2010 di conversione del decreto legge n. 187/2010, per assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari finalizzata a prevenire infiltrazioni criminali, gli appaltatori, i subappaltatori e i sub contraenti della filiera delle imprese interessati ai lavori alle forniture e ai servizi pubblici devono utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali dedicati, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche.

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



Atteso, quindi, che il rapporto contrattuale che si verrà a creare tra Dedalus 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, Dedalus 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.

## 18. CONDIZIONI DI FORNITURA, CORRISPETTIVI, PAGAMENTO

Quale corrispettivo dei Servizi forniti, il Cliente si impegna a corrispondere a Dedalus 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 Dedalus 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 DEDALUS 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 Dedalus per il predetto periodo alle condizioni stabilite dal Contratto.

## 19. 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 Dedalus un canone maggiorato almeno del valore della manutenzione correttiva, normativa 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 Dedalus 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 Dedalus 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 Dedalus e comunque in osservanza delle disposizioni di legge in materia di sicurezza dei dati, per consentire a Dedalus 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, Dedalus non potrà garantire il rispetto del Tempo massimodi 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 Dedalus 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 Dedalus in termini di praticabilità tecnica e, qualora dovessero risultare meno efficienti e/o più onerose per lo svolgimento dell'intervento, Dedalus 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, Dedalus 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, Dedalus 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 Dedalus 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 Dedalus, ma rispettando comunque i vincoli indicati da esso. Dedalus 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, Dedalus 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; Dedalus 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 Dedalus, quest'ultimo garantirà unicamente la messa a disposizione delle nuove versioni.

## 20. CESSIONE DEL CONTRATTO

**Il presente contratto NON può essere ceduto a terzi senza preventiva autorizzazione scritta di Dedalus.**



## 21. RISOLUZIONE

Fermi restando i rimedi previsti dalla Legge, Dedalus avrà il diritto di risolvere il presente contratto, con effetto immediato, attraverso semplice comunicazione al Cliente di volersi avvalere della presente clausola, qualora si verificino 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 Dedalus;
- qualsiasi comportamento contrario alla normativa applicabile o non conforme alla correttezza professionale, sia nei rapporti con Dedalus sia nei rapporti con Terzi.

## 22. 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).

## 23. 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.

## 24. DISPOSIZIONI GENERALI

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

Eventuali pregressi accordi verbali o scritti intercorsi fra Dedalus 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 Dedalus 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)

\_\_\_\_\_

Dedalus Italia spa

**DEDALUS ITALIA S.p.A.**

Via di Collodi, 6/c

50141 - FIRENZE (FI)

C.F. - P.IVA 05994810488



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: 2.2 accettazione dell'offerta; 2.3 durata del contratto; 8 forza maggiore; 10 esclusioni; 11 responsabilità; 17 norme particolari – limitazioni; 18 cessione del contratto; 20 arbitraggio; 21 legge applicabile e Foro competente.

Letto, approvato e sottoscritto.

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

Il Cliente  
(TIMBRO E FIRMA)

\_\_\_\_\_

Dedalus Italia spa

**DEDALUS ITALIA S.p.A.**

Via di Collodi, 6/c

50141 - FIRENZE (FI)

C.F. - P.IVA 05994810488



## 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 Dedalus 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 Dedalus 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 Dedalus una banda di accesso simmetrica garantita di almeno 512 Kilobit al secondo (512Kbps).

In caso di conflitti di indirizzo tra la rete locale di Dedalus e del Cliente, la soluzione tecnica non potrà prevedere la necessità, per Dedalus, 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 Dedalus 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, Dedalus non potrà garantire il rispetto delle condizioni contrattuali.

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

In caso di accesso in rete privata virtuale (VPN) mediante collegamento diretto LAN-to-LAN le reti locali di Dedalus 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 Dedalus. Dedalus 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 Dedalus 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 Dedalus di realizzare collegamenti diretti tra le proprie postazioni e i sistemi dell'Utente oggetto dell'intervento.

Per questo motivo Dedalus 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, **Dedalus 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 Dedalus 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, Dedalus non potrà accettare il rilascio da parte del Cliente di un limitato numero di credenziali personali.

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

- preferenzialmente una connessione site-to-site (S2S) creata fra il cliente e Dedalus, 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 Dedalus 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 Dedalus 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		

## ALLEGATO (A3): CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA SERVIZI PROFESSIONALI TECNICO APPLICATIVI

### 1. PREMESSA

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

#### 1.1 Accettazione delle Condizioni Generali

L’accettazione da parte del Cliente di una offerta del Fornitore (di seguito l’“**Offerta**”) comporta l’integrale accettazione anche delle presenti Condizioni Generali, purché richiamate in Offerta.

L’insieme delle presenti Condizioni Generali e dell’Offerta di Servizi Professionali è nel seguito definita “**Contratto**”.

### 2. ACQUISTO ED EROGAZIONE DEI SERVIZI PROFESSIONALI

Per poter utilizzare i Servizi Professionali, il Cliente, in riferimento ad una determinata Offerta del Fornitore, è tenuto ad ordinare a priori una quantità di Servizi Professionali per un importo minimo (di seguito definito **Budget**), anche riferito ad una singola applicazione (linea di prodotto), a copertura economica dei singoli servizi richiesti dal Cliente fino a concorrenza dell’importo stanziato con il Budget.

Con l’emissione dell’ordine il Cliente non assume nessun impegno ad utilizzare i Servizi Professionali.

Senza il consenso scritto del Cliente il Budget non sarà disponibile come copertura economica per l’erogazione di Servizi Professionali resi dopo il termine dell’anno solare in cui è stato emesso l’ordine del Cliente.

L’indicazione nell’Offerta del Fornitore, anche se ripetuta nell’ordine del Cliente, della suddivisione dei Servizi Professionali per modalità di erogazione o per tipo di attività resa, come di seguito definiti, deve intendersi unicamente allo scopo di:

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

L’Addebito delle spese verrà effettuato a consuntivo e andrà ad erodere l’importo disponibile fino ad esaurimento del Budget secondo le modalità descritte nel seguito delle presenti Condizioni Generali.

Qualora, ad insindacabile giudizio del Fornitore, il Budget disponibile non sia sufficiente alla copertura di una specifica richiesta di esecuzione di Servizi Professionali, il Fornitore potrà non erogare i Servizi Professionali e rimandare la pianificazione dell’attività fino al ricevimento di un nuovo ordine di Budget ritenuto dal Fornitore sufficiente a coprire economicamente l’attività richiesta.

#### Dedalus Italia S.p.A. con Socio Unico Dedalus Finance GmbH

**Sede Legale:**

Via di Collodi 6/c  
50141 Firenze

**Tel.** +39 055 42471**Fax** +39 055 451660

reception@dedalus.eu

**Capitale sociale:**

€ 11.634.062 i.v.

R.E.A. Firenze 591564

Codice fiscale, partita IVA

e registro imprese

05994810488



## 2.1 Modalità di erogazione del Servizio

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

L'erogazione di un Intervento avviene previa pianificazione concordata con il Cliente.

In relazione alla natura dell'Intervento, i Servizi Professionali potranno essere svolti, ad insindacabile giudizio del Fornitore, con **Attività in sede**, ossia svolta presso una delle sedi del Fornitore, e/o con **Attività on site**, ossia svolta presso un Utente, e comprendere uno o più tipi di attività.

Se non diversamente indicato per iscritto dal Fornitore, eventuali stime comunicate al Cliente sulla quantità e tipo di attività, sulla modalità di esecuzione e sulla durata dell'Intervento non saranno vincolanti nell'esecuzione dell'Intervento stesso. Il vincolo sulla stima, indicato autonomamente dal Fornitore, dovrà chiaramente specificare a quale attività si riferisce e dovrà esporre l'importo che verrà addebitato sul Budget a conclusione di quell'attività.

### **Attività in sede**

Le attività in sede avvengono durante **l'Orario di lavoro (dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi)**.

### **Attività on site**

Gli Interventi eseguiti dal personale del Fornitore presso gli Utenti vengono definiti **Accessi**. Un Accesso è un intervento che si conclude nell'ambito di una giornata.

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

Tutti gli Accessi dovranno essere rendicontati a cura del Fornitore su rapporti di attività con le informazioni relative all'attività svolta; ciascun rapporto di attività dovrà essere firmato da personale del Cliente e del Fornitore.

## 2.2 Tipi di attività rese con i Servizi Professionali

Forniamo nel seguito, a titolo di esempio, un elenco non esaustivo delle attività, che possono essere oggetto dei Servizi Professionali:

- sviluppi e/o modifiche ed implementazioni ai Sistema Applicativo.
- consulenze e/o interventi di correzione errori non dipendenti dai nostri Sistemi Applicativi.
- istruzioni operative sull'uso dei Sistemi Applicativi.
- installazione, test e collaudo di Sistemi Applicativi su nuove postazioni di lavoro.
- ripristino delle condizioni operative della singola postazione di lavoro o del Sistema Applicativo a seguito di correzione del software per problemi non dipendenti dai Sistemi Applicativi.
- supporto e affiancamento del personale del Cliente per l'avvio di nuove funzionalità.
- installazione, test e collaudo nuove personalizzazioni dei Sistemi Applicativi.
- installazione, test, e collaudo nuove release dei Sistemi Applicativi e riallineamento archivi.
- interventi di tuning di Sistema e ottimizzazione del Data base.
- attività di formazione e istruzione all'uso dei Sistemi Applicativi
- analisi di nuove implementazioni e/o nuovi progetti.
- gestione dell'ambiente di test, ovvero, l'allestimento e la configurazione e il mantenimento di un ambiente di hardware e software di base in grado di ospitare le applicazioni del Fornitore.
- pianificazione e coordinamento delle attività di test con definizione dei casi prova specifici, produzione della documentazione specifica.



- deployment in ambiente di produzione delle nuove implementazioni rilasciate in ambiente di test.
- coordinamento delle persone di Presidio concordata con la Direzione aziendale.
- organizzazione del progetto in sottoprogetti e gruppi di lavoro.
- pianificazione dei servizi di attività professionali.

### 3. DICHIARAZIONI

Ai fini dell'esecuzione del Contratto, il Cliente dichiara di consentire, consapevole delle implicazioni, anche in relazione a tematiche inerenti la normativa sulla privacy, al Fornitore e al personale incaricato dal Fornitore, pieno e libero accesso al Sistema Applicativo in uso dal medesimo, senza onere alcuno per l'effettuazione dei Servizi professionali previsti dal Contratto.

### 4. ESCLUSIONI

Sono espressamente escluse dal Contratto le prestazioni derivanti da:

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

### 5. RESPONSABILITÀ

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

In ottemperanza alle vigenti norme sulla sicurezza sul lavoro, per garantire la sicurezza dei lavoratori coinvolti nelle attività dei servizi professionali, il Cliente si impegna a trasmettere contestuale all'ordine l'eventuale documentazione relativa alla sicurezza sul lavoro sui rischi specifici dei luoghi della/e sede/i presso i quali sarà svolta l'attività e/o per le attività interferenti (DUVRI, ecc.), che risulti necessaria ad assicurare le migliori condizioni di lavoro a tutela della integrità psico-fisica dei lavoratori chiamati ad operarvi.

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

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

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



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

Qualsiasi contestazione relativa alle modalità di prestazione del Servizio dovrà essere indirizzata dal Cliente al Fornitore in forma scritta a mezzo raccomandata A.R. o via P E C 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 il Fornitore, anche verso terzi, da tutte le eventuali variazioni e/o 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.

## 6. 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. Dedalus 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 "Accordo 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.

## 7. 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, come modificato dalla legge n. 217/2010 di conversione del decreto legge n. 187/2010, per assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari finalizzata a prevenire infiltrazioni criminali, gli appaltatori, i subappaltatori e i sub contraenti della filiera delle imprese interessate ai lavori, alle forniture e ai servizi pubblici devono utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali dedicati, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche.

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



Atteso, quindi, che il rapporto contrattuale che si verrà a creare tra il Fornitore e il Cliente è da intendersi automaticamente integrato con le clausole di tracciabilità previste dai commi 8 e 9 dell'art. 3 della citata legge, il Fornitore si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari trasmettendo tempestivamente i dati identificativi del conto corrente dedicato (o più di uno), sul quale dovranno essere effettuate le transazioni finanziarie tra le parti relative all'ordine in oggetto, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso. Tale comunicazione verrà fatta nei modi e nei tempi comunicati dal Cliente a seguito dell'emissione dei codici CIG (*codice identificativo di gara*), e Cup (*codice unico di progetto*) associati ad ogni fattispecie contrattuale obbligatori a prescindere dall'importo e dalla natura della spesa.

## 8. CONDIZIONI DI FORNITURA, CORRISPETTIVI, PAGAMENTO

I Servizi Professionali proposti con stima vincolante, indicata per iscritto dal Fornitore, saranno addebitati in misura pari all'importo specificato nella stima.

Con l'eccezione dei Servizi Professionali proposti con stima vincolante, indicata per iscritto dal Fornitore, le attività erogate saranno addebitate al Cliente a consuntivo applicando i criteri di seguito descritti:

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

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

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 al Fornitore di sospendere l'erogazione dei Servizi Professionali in corso di esecuzione con effetto immediato, anche se non pertinenti l'intervento o gli interventi per i quali avviene il mancato pagamento, e senza che ciò pregiudichi ulteriori azioni per il recupero del credito, né che questo autorizzi il recesso da parte del Cliente.

Qualora il Cliente non rispetti i termini di pagamento indicati nelle fatture emesse dal Fornitore, dal giorno successivo alla scadenza il Cliente sarà tenuto al pagamento di interessi moratori senza necessità di previa costituzione in mora, ai sensi di quanto previsto dal decreto legislativo 9 ottobre 2002 n. 231, così come modificato dall'art.4 del D. Lgs. 192/2012. In caso di persistente inadempimento del Cliente nell'effettuare i pagamenti, il Fornitore si riserva il diritto di sollevare eccezione d'inadempimento ex art. 1460 cod. civ. senza che l'interruzione della prestazione resa possa assumere rilievo di interruzione di pubblico servizio.

## 9. NORME PARTICOLARI – LIMITAZIONI

### **Copie di salvataggio**

Il Cliente dovrà conservare con cura la versione dei programmi consegnati e l'eventuale software di base del Sistema Applicativo se consegnati dal Fornitore e dovrà effettuare costantemente le copie di salvataggio dei dati sui quali i Sistemi Applicativi operano e



verificarne l'integrità, secondo le istruzioni impartite dal Fornitore e comunque in osservanza delle disposizioni di legge in materia di sicurezza dei dati, per consentire al Fornitore il ripristino tempestivo della funzionalità del Sistema Applicativo in caso di guasto o di danni involontari causati da interventi in assistenza sul sistema. In caso contrario, il Fornitore potrà intervenire solo dopo il ripristino delle condizioni sopra specificate.

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

Per consentire l'espletamento degli Interventi in trasmissione dati/teleassistenza, il Cliente dovrà mettere a disposizione del Fornitore 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 dal Fornitore in termini di praticabilità tecnica e, qualora dovessero risultare meno efficienti e/o più onerose per lo svolgimento dell'intervento, il Fornitore si riserva di riportare in offerta l'eventuale incremento delle tariffe proposte.

#### **Affidamento a terzi dell'esecuzione dei servizi**

Per l'effettuazione del Servizio, Dedalus 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, siano essi interni o esterni alla medesima organizzazione del Fornitore, senza che ciò costituisca subappalto. Per il subappalto si fa rinvio a quanto previsto dall'art. 105 del D. Lgs. 18 aprile 2016 n. 50. Tale soggetto terzo sarà nominato da Dedalus persona autorizzata al trattamento ai sensi e per gli effetti del Regolamento (UE) 2016/679.

## 10. FORZA MAGGIORE

Ciascuna delle Parti non sarà responsabile per l'eventuale inadempimento alle condizioni del presente Contratto, qualora tale inadempimento sia causato da calamità naturali, sommosse, scioperi a carattere nazionale, incendi, pandemie o da altro evento imprevedibile ed al di fuori della possibilità di controllo della Parte che lo subisce. Qualora si verifichi un caso di forza maggiore, la Parte la cui prestazione è resa impossibile dal verificarsi di un caso di forza maggiore cercherà di adottare soluzioni che consentano di ovviare, o quantomeno di limitare, le conseguenze del caso di forza maggiore. L'insorgere e la cessazione della causa di forza maggiore dovrà essere tempestivamente segnalata per iscritto dalla Parte la cui prestazione è resa impossibile.

## 11. SICUREZZA SUI LUOGHI DI LAVORO

Prima dell'inizio delle attività Dedalus ai sensi del D. Lgs. 81/2008, art. 26 co. 1b) dovrà ricevere le informazioni riguardanti le misure di emergenza e le informazioni relative ai rischi specifici presenti nelle aree in cui dovrà svolgere il servizio e alle relative modalità/procedure di prevenzione e protezione al fine di adottare tutti i necessari e prescritti provvedimenti per la prevenzione degli infortuni e per la tutela dei lavoratori. Il Cliente è tenuto ad uniformarsi scrupolosamente ad ogni norma vigente o che verrà emanata in materia di prevenzione degli infortuni e di igiene del lavoro e, in particolare, ai D. Lgs. n. 81/08 "Testo Unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro", DPR n. 302/1956 en.303/1956 (per la parte non abrogata, l'art.64), n.320/1956 (per la parte non abrogata) e dal D.P.R. n. 222/2003.



## 12. CODICE ETICO E MODELLO ORGANIZZATIVO D.LGS. N. 231/2001

Dedalus opera in conformità a quanto previsto dal proprio Codice Etico e dal proprio Modello di Organizzazione e Gestione ex D.Lgs. n. 231/2001, entrambi consultabili al seguente link <https://www.dedalus.com/italy/it/chi-siamo/documenti-societari>, ed il Committente dichiara di averne preso visione e di uniformarsi alle previsioni nella documentazione richiamata.

## 13. CESSIONE DEL CONTRATTO

Il presente contratto non può essere ceduto a terzi senza la preventiva autorizzazione scritta del Fornitore.

## 14. RISOLUZIONE

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

- A. 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 del Fornitore;
- B. qualsiasi comportamento contrario alla normativa applicabile o non conforme alla correttezza professionale sia nei rapporti con il Fornitore sia nei rapporti con Terzi.

## 15. 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.

## 16. DISPOSIZIONI GENERALI

I singoli contratti di fornitura di Servizi sono regolati dalle pattuizioni di volta in volta intercorse e trasfuse nell'offerta del Fornitore accettata dal Cliente nonché dalle presenti Condizioni Generali. Eventuali pregressi accordi verbali o scritti intercorsi fra Fornitore e 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 il Fornitore si riserva pertanto il diritto di rifiutare un ordine del Cliente contenente condizioni e termini difformi dall'Offerta e/o dalle Condizioni Generali.

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)

\_\_\_\_\_

Il Fornitore

**DEDALUS ITALIA S.p.A.**  
Via di Collodi, 6/c  
50141 - FIRENZE (FI)  
C.F. - P.IVA 05994810488

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 avere esaminato e discusso e di approvare espressamente, ben consapevoli delle reciproche obbligazioni nonché dei reciproci diritti, le seguenti clausole: 1.1 accettazione delle condizioni generali; 2 acquisto ed erogazione dei servizi professionali; 4 esclusioni; 5 responsabilità; 9 norme particolari – limitazioni; 10 forza maggiore; 13 cessione del contratto; 14 risoluzione; 15 legge applicabile e Foro competente.

Letto, approvato e sottoscritto.

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

Il Cliente  
(TIMBRO E FIRMA)

\_\_\_\_\_

Il Fornitore

**DEDALUS ITALIA S.p.A.**  
Via di Collodi, 6/c  
50141 - FIRENZE (FI)  
C.F. - P.IVA 05994810488



## 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 Dedalus 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 Dedalus 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 Dedalus una banda di accesso simmetrica garantita di almeno 512 Kilobit al secondo (512Kbps).

In caso di conflitti di indirizzo tra la rete locale di Dedalus e del Cliente, la soluzione tecnica non potrà prevedere la necessità, per Dedalus, 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 Dedalus 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, Dedalus non potrà garantire il rispetto delle condizioni contrattuali.

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

In caso di accesso in rete privata virtuale (VPN) mediante collegamento diretto LAN-to-LAN le reti locali di Dedalus 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 Dedalus. Dedalus 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 Dedalus 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 Dedalus di realizzare collegamenti diretti tra le proprie postazioni e i sistemi dell'Utente oggetto dell'intervento.

Per questo motivo Dedalus 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, **Dedalus 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 Dedalus 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, Dedalus non potrà accettare il rilascio da parte del Cliente di un limitato numero di credenziali personali.

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

- preferenzialmente una connessione site-to-site (S2S) creata fra il cliente e Dedalus, 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 Dedalus 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 Dedalus per rimuovere queste incompatibilità tecniche, riconoscendo che queste potrebbero avere influenza sulle condizioni contrattuali.