

ARCEA

Agenzia Regione Calabria per le Erogazioni in Agricoltura

DECRETO

Iscritto in data 08/02/2018 al n. 31

Del Registro dei Decreti del Direttore dell'ARCEA

IL DIRETTORE

Vista la legittimità degli atti, assume il seguente Decreto avente per oggetto:

Rinnovo per l'anno 2018 dei servizi di assistenza e manutenzione sul software applicativo "cespiti ed inventario web" (CIG: ZEF22346CF). Impegno di spesa

<input type="checkbox"/> NON COMPORTA IMPEGNO DI SPESA A VALERE SUL BILANCIO DI FUNZIONAMENTO ARCEA (ai sensi dell'art. 50 comma 2 del Regolamento ARCEA) L'UFFICIO AFFARI AMM.VI E CONTABILI IL RESPONSABILE _____ Catanzaro, _____	NECESSITA DI PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE E DI COPERTURA FINANZIARIA (ai sensi dell'art. 50 del Reg. ARCEA) L'Ufficio Affari Amministrativi e Contabili Il Responsabile <u>Valeria G. M.</u> IL DIRIGENTE DELL'UFFICIO/DIRETTORE <u>Ag. Scolori</u> Catanzaro, <u>08/02/18</u>
--	---

IL DIRIGENTE/RESPONSABILE DELL'UFFICIO PROPONENTE

Valeria G. M.

IL DIRETTORE



Ag. Scolori

Si attesta che il presente Decreto è stato pubblicato all'albo pretorio dell'ARCEA durante il seguente periodo:

DAL 08/02/2018 AL _____

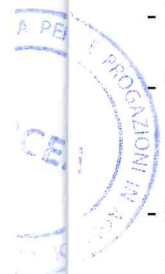
IL RESPONSABILE Ag. Scolori

IL DIRETTORE

VISTI

- il D.lgs. n. 163/2006 del “Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE”;
- il D.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207 “Regolamento di esecuzione ed attuazione del D. Lgs. 12 aprile 2006 n. 163”;
- il D.lgs. n. 50/2016, “Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture” e ss.mm.ii.;
- la Legge Regionale 27 aprile 2015, n. 11 “*Provvedimento generale recante norme di tipo ordinamentale e procedurale (Collegato alla manovra di finanza regionale per l'anno 2015)*”;
- il Decreto legislativo del 23 giugno 2011, n. 118 “Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42”;
- il Decreto del Ministro dell'Economia e delle Finanze del 23 gennaio 2015, contenente le istruzioni operative per le PA e per i fornitori relative alle disposizioni sullo split payment contenute nella Legge di Stabilità 2015;
- la determinazione dell'AVCP n. 1 del 12 gennaio 2010 avente ad oggetto “Requisiti di ordine generale per l'affidamento di contratti pubblici di lavori, servizi e forniture ai sensi dell'articolo 38 del decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163 nonché per gli affidamenti di subappalti. Profili interpretativi ed applicativi”;
- la Legge 13 agosto 2010, n. 136 e ss.mm.ii., “Piano straordinario contro le mafie, nonché delega al Governo in materia di normativa antimafia”, ed in particolare l'art. 3 “Tracciabilità dei flussi finanziari”;
- la Determinazione dell'AVCP n. 4 del 7 luglio 2011, “Linee guida sulla tracciabilità dei flussi finanziari ai sensi dell'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136”;

- il D.M. del Ministero del Lavoro e della Previdenza Sociale del 24 ottobre 2007, avente ad oggetto “Documento unico di regolarità contributiva”;
- la circolare INPDAP n. 23 del 22/12/2010 avente ad oggetto “Acquisizione del documento unico di regolarità contributiva (DURC) nella gestione delle spese derivanti da attività negoziale. Ricadute tecnico-operative nella conduzione delle procedure amministrativo-contabili”;
- la circolare INPS n. 59 del 28/03/2011, avente ad oggetto “DURC Aggiornamento del servizio “sportellounicoprevidenziale.it”. Regolamento attuativo del Codice dei Contratti Pubblici”;
- il D.M. MIPAAF 27 marzo 2007 “Disposizioni attuative del Reg. (CE) n. 885/2006, relativamente al riconoscimento degli organismi pagatori;
- il Decreto del Direttore Generale del Dipartimento delle Politiche Europee ed Internazionali del MIPAAF n. 0007349 del 14 ottobre 2009, con il quale l'ARCEA è stato riconosciuto Organismo Pagatore della Regione Calabria per i regimi di spesa FEAGA e FEASR;
- lo Statuto dell'ARCEA in atto vigente;
- il Regolamento dei procedimenti relativi alle spese in economia per lavori, servizi e forniture, adottato con decreto del Direttore n. 35/D in data 20/05/2009 e ss.mm.ii.;
- il Regolamento adottato con Decreto del Direttore in data 11/6/2007, n. 1/D e s. m. e i. - riguardante Aspetti Organizzativi, Contabili, Economici, Beni Patrimoniali, Atti Amministrativi, Ordinamento del personale;
- il Decreto n. 32 del 02/03/2016 avente ad oggetto: “*Affidamento per l'anno 2016 dei servizi di assistenza e manutenzione sul software applicativo “cespiti ed inventario web” (CIG: Z4718C5B42). Impegno di spesa;*”
- il Decreto del Presidente della Giunta della Regione Calabria n. 103 del 09 ottobre 2014 avente ad oggetto “Nomina del Direttore dell'ARCEA - Selezione per manifestazione d'interesse di cui all'Avviso pubblico, Allegato A) alla D.G.R. n. 115 dell'08.04.2014”;
- il Decreto n. 95 del 27 aprile 2017 avente ad oggetto “*Bilancio di previsione ARCEA esercizio finanziario 2017 e bilancio pluriennale 2017-2019*”;



PREMESSO

- che tra gli adempimenti connessi all'attività dell'Ufficio Economato dell'ARCEA sono ricompresi:
 - la gestione di cassa economale e relativa rendicontazione;
 - la cura dell'inventario dei beni mobili dell'Ente, che deve essere costantemente aggiornato in quanto costituisce il documento di dettaglio delle attività e passività dell'Agenzia;
 - la predisposizione del Conto del Patrimonio, nel quale deve essere rilevato il complesso di beni e rapporti giuridici, attivi e passivi, di pertinenza dell'Ente, suscettibili di valutazione;
- che con nota prot. n. 3632 del 17/09/2012, in atti, l'ARCEA ha aderito, al sistema informativo contabile regionale (SIAR), al tempo gestito dalla società ADS SPA, con il fine specifico di addivenire al graduale adeguamento del sistema contabile di ARCEA ai principi contenuti del D.Lgs. 118/2011, in ossequio a quanto previsto dall'art.8 della L.R. 23 dicembre 2011, n. 47;
- che, inoltre, l'ARCEA, ha avuto necessità di acquisire un software, collegato al sistema di contabilità, in grado di gestire i processi relativi agli adempimenti dell'Ufficio Economato;
- che, pertanto, ARCEA ha affidato alla società "ADS Automated Data Systems SPA", al tempo gestore del sistema informativo contabile regionale (SIAR), la fornitura per l'uso e l'assistenza del software applicativo "cespiti e inventario web", da ultimo rinnovata per l'anno 2017 con Decreto n. 4 del 17/01/2017;

CONSIDERATO

- che, con nota prot. n. 944 182000004 trasmessa a mezzo posta certificata in data 02/01/2018 e acquisita con prot. ARCEA n. 0000076 del 05/01/2018, allegata in copia al presente provvedimento, la società ADS SPA ha trasmesso proposta di rinnovo per l'anno 2018 del contratto di assistenza e manutenzione sul software "cespiti e inventario web", al costo annuo di € 1.033,00 oltre IVA (modulo base), per come dettagliato nell'Allegato 4 del Contratto "Riepilogo Canonici anno 2018";

RITENUTO

- di approvare, al fine di garantire la continuità del servizio fornito e delle procedure tecniche e operative adottate dall'Ufficio Economato dell'Agenzia, l'offerta economica sopra dettagliata, prodotta dalla società ADS SPA, per il rinnovo della manutenzione e assistenza sul software in uso;
- di impegnare, conseguentemente, in favore della società ADS Automated Data Systems SPA, la somma complessiva di € 1.260,26 (Iva inclusa) a valere sul capitolo 1410201 del bilancio 2018 "*Spese per lo sviluppo del software e l'acquisizione di servizi informatici*", al fine di garantire la copertura degli oneri economici gravanti su ARCEA in ragione dell'affidamento del servizio descritto per l'anno 2018;

VERIFICATA

la regolarità della società ADS Automated Data Systems SPA, in ordine gli obblighi contributivi, previdenziali e assicurativi, per come risulta dal DURC, allegato in copia al presente provvedimento, acquisito telematicamente sul sito istituzionale dell'INAIL che lo ha rilasciato con prot. n. INPS_8276426 del 20/10/2017;

DATO ATTO

- che l'ARCEA, in ossequio alle vigenti norme di legge in materia di tracciabilità dei flussi finanziari, ha provveduto a richiedere, tramite il servizio telematico messo a disposizione sul sito istituzionale dell'ANAC, apposito Codice Identificativo di Gara con riferimento alla procedura – CIG: ZEF22346CF, per come risulta dalla pertinente stampa, allegata al presente provvedimento;

ACQUISITO

- il visto di regolarità contabile e di copertura finanziaria ai sensi dell'art. 50 del Regolamento ARCEA adottato con Decreto del Direttore n. 1/D del 11.06.2007 e ss.mm.ii;



DECRETA

Per le motivazioni indicate in premessa e che qui si intendono integralmente riportate:

- 1) Di approvare l'offerta economica per il rinnovo della manutenzione e assistenza sul software applicativo "cespiti e inventario web", prodotta dalla società ADS SPA e acquisita con nota prot. n. 944 182000004 trasmessa a mezzo posta certificata in data 02/01/2018, al costo di € 1.033,00 (IVA esclusa) + 227,26 (IVA al 22%) per un totale complessivo IVA inclusa di € **1.260,26**, per come dettagliato nell'Allegato 4 del Contratto "Riepilogo Canoni anno 2018" (Quota base);
- 2) Di impegnare, conseguentemente, in favore della società ADS Automated Data Systems Spa, con sede in via del Lavoro, 17 - 40127 Bologna, P.I. 00890370372, la somma complessiva di € 1.260,26 (Iva inclusa) a valere sul capitolo 1410201 del bilancio 2018 "*Spese per lo sviluppo del software e l'acquisizione di servizi informatici*", al fine di garantire la copertura degli oneri economici gravanti su ARCEA in ragione dell'affidamento del servizio sopra descritto per l'anno 2018;
- 3) Di stabilire che si provvederà con atto successivo alla liquidazione del corrispettivo dovuto, previa presentazione di regolare fattura e all'esito del positivo espletamento delle dovute verifiche tecniche, contabili ed amministrative, ivi incluse quelle relative alla regolarità del fornitore in materia contributiva, previdenziale ed assicurativa;
- 4) Di trasmettere il presente atto alla società "ADS Automated Data Systems Spa", unitamente all'allegato contratto firmato per accettazione;
- 5) Di demandare all'Ufficio "Monitoraggio e Comunicazione" la pubblicazione degli estremi del presente affidamento sul sito internet dell'ARCEA;
- 6) Di pubblicare il presente Decreto sull'Albo dell'ARCEA.


Catanzaro, 08 febbraio 2018

L'istruttore Direttivo Amministrativo

Maria Vita Santoro

IL DIRETTORE



Maurizio Nicolai



Contratto di Assistenza per l'anno 2018

Da: amministrazione@pec.finmatica.it
 Data: 2-gen-2018 11.52
 A: "ARCEA" <affariamministrativecontabili@pec.arcea.it>
 Cc:

Allegati:

-  18200004_MANUTENZ_2018_ADS_2113715.pdf (795.7 KB)
-  18200004_ADS_ALL_NOMINE_2018_2113715.pdf (415.0 KB)

Return-path: <amministrazione@pec.finmatica.it>
 Received: from localhost ([127.0.0.1]:51714)
 by pec05.register.it with esmtp (Exim 4.72)
 (envelope-from <amministrazione@pec.finmatica.it>)
 id 1eVKBa-00015g-3M
 for affariamministrativecontabili@pec.arcea.it; Tue, 02 Jan 2018 11:52:46 +0100
 From: amministrazione@pec.finmatica.it
 To: "ARCEA" <affariamministrativecontabili@pec.arcea.it>
 X-Mailer: Atmail 6.6.0.11156
 X-Originating-IP: 83.103.62.77
 Subject: Contratto di Assistenza per l'anno 2018
 Date: 2-gen-2018 11.52
 Content-Type: multipart/mixed;
 boundary="=_6a18880b28d4a4cf367c35f2bbac48bc"
 MIME-Version: 1.0
 Message-ID: <opec228.20180102115317.26209.09.1.05@pec-email.com>
 X-Riferimento-Message-ID: <f76a1981ba8b888461fb742ad02a3e2d4c17982f@webmail.pec-email.com>

Si trasmette in allegato la proposta in oggetto

Cordiali saluti

Dott.ssa Chiara Zanardi

Finmatica | Data Processing | ADS | Systematica

Via della Liberazione, 15 40128 Bologna
 tel. +39 051 6307411 fax +39 051 6307498

ARCEA
 Prot. Ingresso del 05/01/2018
 Nr. 0000076



Alla c.a. Ing. Arcidiacono Giuseppe
Spett.le
ARCEA - AGENZIA DELLA REGIONE CALABRIA PER LE
EROGAZIONI IN AGRICOLTURA
Via E. Molè, Traversa L. Di Bona
88100 Catanzaro (CZ)

Bologna, 02/01/2018

Prot.: 944 18200004

OGGETTO: Contratto di Assistenza per l'anno 2018.

Unitamente alla presente, in allegato, si trasmette la proposta di sottoscrizione dei contratti di manutenzione, assistenza e servizi diversi per l'anno 2018.

Al riguardo, preme porre in evidenza come i servizi agli applicativi possano essere resi unicamente dall'operatore economico "gruppo Finmatica", ai sensi dell'art. 63 del D.Lgs. 50/2016, ricorrendo le circostanze di cui al comma 2, lettera b) numeri 2) e 3) e comma 3) lettera b), ciò agevolando le Pubbliche Amministrazioni all'uso della procedura negoziata senza previa pubblicazione del Bando di gara. La Società in qualità di controllata da Finmatica spa è legittimata alla proposta dei servizi in oggetto.

I diversi servizi sono dettagliati negli allegati descrittivi, nei quali vengono indicate le condizioni di erogazione ed il relativo canone. Tutti gli importi contrattuali sono espressi in unità di Euro ed al netto dell'Iva.

Prémesse, caratteristiche e obbligazioni principali dell'offerta

- Validità dell'offerta: le condizioni espresse nella presente offerta potranno subire variazioni decorsi 60 giorni dalla data odierna.
- Accettazione dell'offerta: laddove il Cliente intenda attivare i servizi oggetto della presente dovrà far pervenire la stessa sottoscritta in ogni sua parte e compilata nell'allegato "Riepilogo Canonici" con l'indicazione dei servizi prescelti e da attivare.
- Nomina del Responsabile del trattamento dei dati ai sensi dell'art. 29 D.Lgs. 196/2003 e Gestione degli amministratori di sistema: laddove il Cliente intenda affidare alla Società l'incarico di Responsabile del trattamento e/o la Gestione degli amministratori di sistema, dovrà completare e sottoscrivere in ogni sua parte anche l'allegato denominato "Allegato Nomine D.Lgs 196/2003 al Contratto di manutenzione ed assistenza per l'anno 2018".
- Tracciabilità: la PA al fine di poter assolvere gli obblighi sulla tracciabilità dei movimenti finanziari previsti dall'art.3 della legge n.136/2010, dovrà compilare l'apposito spazio del Codice Identificativo di Gara (CIG), ovvero, ove non disponibile, il Codice Unico di Progetto (CUP), da indicare nei documenti fiscali e contabili relativi ai pagamenti del contratto in oggetto unitamente ad eventuali campi da indicare in Fattura Elettronica.
- Entrata in vigore del Codice Europeo di protezione dei dati: la Società si è già attivata per l'adeguamento delle proprie procedure al Codice Europeo di protezione dei dati che si applicherà a partire dal prossimo 25 maggio 2018. Sarà cura della Società comunicare al Cliente le procedure che coinvolgono le modalità di erogazione dei servizi di assistenza e manutenzione oggetto della presente offerta.
- Servizi Sistemistici: la presente offerta potrà essere ampliata su istanza del Cliente in riferimento agli ulteriori servizi descritti nell'allegato "SS".
- Prerequisiti: la presente offerta richiede l'adeguamento delle procedure applicative alla release corrente dei programmi ed il rispetto della struttura tecnica per la manutenzione remota come indicato nell'allegato 1 "Modalità operative per l'utilizzo e la erogazione dei servizi 2018".
- Decorrenza canonici: per le procedure ordinate, non ancora consegnate, i canonici indicati avranno la decorrenza contrattuale convenuta.

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

Si ringrazia dell'attenzione, con l'occasione si porgono cordiali saluti.

ADS automated data systems S.p.A.

Maurizio Compagno



ALLEGATI

Norme e condizioni generali comuni a tutti i servizi - 2018	4
Servizio SW) Supporto al Software – Allegato SW	7
Modalità operative per l'utilizzo e l'erogazione dei servizi 2018 – Allegato 1.....	11
Tariffe 2018 – Allegato 2	13
Modulo richiesta servizi per l'anno 2018 – Allegato 3	14
Riepilogo Canoni anno 2018 – Allegato 4	15

Norme e condizioni generali comuni a tutti i servizi - 2018

DEFINIZIONI

Società	ADS automated data systems S.p.A. - VIA DELLA LIBERAZIONE 15 - 40127 BOLOGNA
Cliente	ARCEA - AGENZIA DELLA REGIONE CALABRIA PER LE EROGAZIONI IN AGRICOLTURA - Via E. Molè, Traversa L. Di Bona - 88100 Catanzaro (CZ)

Tra la Società ed il Cliente si conviene:

Premesse.

Le premesse fanno parte integrante e sostanziale del presente contratto e in esse devono intendersi incluse anche le specifiche modalità di resa della prestazione da parte della Società ivi esposte e dunque l'offerta e le schede di servizio dettagliate e allegate.

1 - Oggetto del contratto

Oggetto del presente contratto è l'erogazione, da parte della Società, dei servizi di manutenzione, assistenza e servizi diversi acquistati dal Cliente e descritti nell'offerta e/o nelle allegate schede servizio. Le prestazioni a canone verranno rese in presenza del contratto di acquisto correttamente formalizzato; eventuali prestazioni a tariffa verranno rese solo ove richieste dal Cliente mediante la corretta compilazione dell'allegato "Modulo Richiesta Servizi per l'anno 2018" (allegato 3).

2 - Durata e Perfezionamento del Contratto

Il contratto è perfezionato mediante sottoscrizione dell'offerta in ogni sua parte. Il perfezionamento della fornitura produrrà i suoi effetti dal 01/01/2018 al 31/12/2018, salvo periodi di durata diversa indicati nelle tabelle "Prezzo del servizio". Nessun intervento o prestazione sarà dovuto dopo la data di scadenza. Il Cliente che intende procedere alla Nomina a Responsabile del trattamento e/o a Gestione degli amministratori di sistema dovrà sottoscrivere in ogni sua parte anche l'Allegato denominato "Allegato Nomine D.Lgs. 196/2003 al Contratto di manutenzione ed assistenza per l'anno 2018".

3 - Fatturazione e Pagamenti

La fattura dei servizi a canone verrà emessa in un'unica soluzione annuale anticipata alla data di inizio della validità contrattuale. La fatturazione dei servizi a corpo e a consumo verrà emessa entro la fine del mese nel quale sono stati consegnati e/o erogati i servizi stessi. Il pagamento delle fatture dovrà essere effettuato entro 30 giorni dalla data di ricevimento delle medesime; ove diversamente stabilito dalle leggi vigenti, la Pubblica Amministrazione effettuerà il pagamento secondo le leggi espressamente previste per il caso specifico. In caso di ritardato pagamento verranno applicate le disposizioni di cui al D.Lgs. 231/2002 e successive modificazioni.

I prezzi indicati in offerta sono espressi in Euro e devono sempre intendersi al netto dell'Iva. L'importo dei canoni dei vari servizi è stato quantificato considerando una fatturazione annuale anticipata dei canoni; nel caso il Cliente richieda la fatturazione in forma trimestrale posticipata l'importo complessivo dei singoli servizi dovrà essere aumentato dell'1,5% (unovirgolinacinquepercento). Il prezzo della fornitura è comprensivo dei costi della sicurezza afferenti all'esercizio dell'attività svolta dall'impresa. La Società sostiene costi generali per gli adempimenti in materia di sicurezza per uno 0,5% del valore delle forniture.

4 - Responsabilità

La Società non assume alcuna obbligazione ulteriore rispetto a quelle previste dal presente contratto e, salvo il caso di dolo o colpa grave, non assume alcuna responsabilità per i danni di qualsiasi natura comunque sofferti dal Cliente in relazione all'oggetto del presente contratto o alle prestazioni previste nello stesso. Nessuna responsabilità potrà essere addebitata alla Società laddove il Cliente violi le obbligazioni assunte con la sottoscrizione del contratto. In ogni caso, la responsabilità della Società non potrà eccedere il valore della fase cui il danno afferisce.

5 - Obblighi del Cliente.

In relazione alle basi dati dei programmi oggetto della presente offerta, è fatto divieto assoluto al Cliente di:

- modificarne la struttura ;
- gestirne i dati mediante programmi diversi da quelli forniti dalla Società;
- fornire a terzi, direttamente o indirettamente (anche per il tramite di altre applicazioni), senza previa e formale autorizzazione della Società, accesso alle suddette basi dati e ai dati in esse contenuti tramite proprie credenziali o comunque per il tramite delle abilitazioni conseguite mediante accettazione della presente offerta.

Il Cliente sarà ritenuto unico responsabile, anche ai fini risarcitori, nei casi di violazione dei citati divieti.

Il Cliente assume l'obbligo di procedere, con la periodicità necessaria ai propri fini, al salvataggio dei propri dati su adeguati supporti e mediante software idonei allo scopo.

6 - Prerequisiti

La presente offerta dei servizi di aggiornamento e assistenza degli applicativi si intende valida solo se il Cliente dispone della release corrente dei programmi.

I servizi da remoto saranno erogati a condizione che il Cliente sia dotato della struttura tecnica per poter effettuare l'assistenza a distanza avente le caratteristiche riportate nell'allegato "Modalità Operative per l'utilizzo e la erogazione dei servizi". Laddove il Cliente non intenda dotarsi di questa struttura, determinati servizi non potranno essere erogati o potranno essere erogati soltanto con tempi di risposta meno puntuali. L'attivazione del contratto di assistenza e la presenza di un collegamento remoto attivo verso i sistemi del Cliente, comportano la implicita autorizzazione del Cliente alla Società ai collegamenti telematici che la Società dovesse ritenere necessari o funzionali all'adempimento del contratto stesso. Il Cliente potrà in qualunque momento proporre una propria Policy di sicurezza da rispettare per la esecuzione dei collegamenti remoti.



7 - Disposizioni generali

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

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

7.3 - *Disponibilità.* I servizi d'assistenza saranno erogati nei limiti della disponibilità della Società al momento della richiesta e solo durante il normale orario d'ufficio della Società (8.30-17.30 dal lunedì al venerdì).

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

7.5 - *Data Privacy.* Nello svolgimento della propria attività di servizi e riguardanti le basi dati dei propri clienti, gli incaricati della Società utilizzano strumenti (personal computer, server, firewall, ecc.) che rispondono alle misure minime di sicurezza previste dall'Allegato B del D.Lgs. 196/2003.

8 - Esecuzione dei servizi e Subappalto

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

Data Processing spa ADS automated data systems spa Systematica srl

tutte aventi sede legale in Bologna, Via della Liberazione 15.

La Società, nell'ambito dell'intera fornitura, può eventualmente subappaltare a terzi, i servizi indicati in offerta, nel rispetto dell'art. 105 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.

Rimane comunque invariata la responsabilità della Società contraente, la quale continuerà a rispondere di tutti gli obblighi contrattuali.

9 - Competenza

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

Bologna, li

CIG contratto ZFF22346CF

Firma del Cliente *[Firma]*

IPA Fattura Elettronica UFAS53

Firma della Società _____

CLAUSOLE DI SPECIFICA APPROVAZIONE

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

1 Oggetto del Contratto; 2 Durata e Perfezionamento del Contratto; 3 Fatturazione e Pagamenti; 4 Limitazioni di responsabilità; 5 Obblighi del Cliente; 6 Prerequisiti; 7 Disposizioni Generali; 8 Esecuzione dei Servizi e Subappalto; 9 Competenza).

Bologna, li

Firma del Cliente per accettazione *[Firma]*



Servizio SW) Supporto al Software – Allegato SW

Il servizio è disponibile per tutti i moduli di software applicativo prodotti dalla Società ed indicati da questa come release corrente. Il contratto di supporto al software applicativo è, per sua natura, di tipo continuativo e non può prevedere interruzioni temporali: nel caso il Cliente non sottoscriva il contratto di supporto al software applicativo per un prodotto, perderà il diritto alla sottoscrizione dello stesso negli anni successivi; qualora, in seguito, intendesse riattivare il contratto di manutenzione dei programmi per questo prodotto, dovrà corrispondere un importo di reintegrazione pari al 150% del valore del contratto, commisurato al periodo non coperto.

Esclusioni

Non sono comprese nel servizio le modifiche e gli aggiornamenti che comportano un cambiamento strutturale nel disegno della base dati o del programma o che, di fatto, modificano l'oggetto del programma.

Attività disponibili

Di seguito descriviamo le attività previste in ciascuna delle configurazioni contrattuali disponibili e successivamente descritte.

Attività	Descrizione
1 Aggiornamento software	<p>Consiste nel mettere a disposizione del Cliente gli aggiornamenti al software applicativo eseguiti dalla Società esclusivamente in conseguenza di:</p> <p>Nuove disposizioni di legge: La Società fornirà al Cliente le modifiche ai programmi derivanti da nuove disposizioni di legge che comportino variazioni riconducibili al concetto di ordinaria amministrazione e la cui applicazione produca effetti operativi nel periodo contrattuale. Le modifiche verranno consegnate nei tempi tecnici necessari, generalmente non prima di 30 giorni dalla pubblicazione della nuova disposizione legislativa. Rimane a cura e carico del Cliente segnalare tempestivamente alla Società le variazioni da apportare ai programmi come conseguenza di nuove disposizioni di legge aventi carattere regionale o particolare.</p> <p>Eventuali Malfunzionamenti: Qualora dovessero evidenziarsi errori nel funzionamento dei programmi il Cliente dovrà dare comunicazione e supporto tecnico alla Società, la quale provvederà, presso la propria sede e nei tempi tecnici necessari, a correggere l'errore ed a mettere a disposizione del Cliente la correzione. Laddove possibile e opportuno la Società fornirà al Cliente le informazioni necessarie per aggirare temporaneamente l'errore.</p> <p>Modifiche evolutive eventuali: Gli aggiornamenti e le migliorie decise autonomamente dalla Società, nell'ambito della release corrente.</p>
2 Assistenza all'utilizzo dei programmi	<p>L'assistenza riguarda esclusivamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • chiarimenti e supporto occasionale sull'utilizzo dei programmi; • l'analisi dei problemi segnalati dal Cliente; • le attività atte a risolvere contingenti e circoscritti problemi di carattere applicativo. <p>Il servizio non è sostitutivo della formazione: si rivolge agli utenti delle applicazioni che hanno frequentato i corsi di formazione o comunque dotati di adeguata preparazione sugli applicativi stessi.</p> <p>Le attività di consulenza e addestramento che non siano riconducibili al servizio di assistenza sopra descritto non sono comprese nel canone e devono essere ordinate separatamente.</p>
3 Chiamate telefoniche comprese nel canone	<p>I costi telefonici relativi all'assistenza sono compresi nel canone del singolo modulo software: il Cliente che apre una richiesta di assistenza viene richiamato telefonicamente dai tecnici della Società.</p>
4 Trasmissione/Disponibilità degli aggiornamenti	<p>Consiste nel mettere a disposizione del Cliente gli aggiornamenti software senza nessun ulteriore addebito con le modalità indicate nell'allegato "Modalità operative per l'utilizzo e l'erogazione dei servizi". In via residuale potranno essere utilizzati supporti magnetici che verranno spediti secondo modalità ritenute idonee dalla Società e che ne permettono la rintracciabilità.</p> <p>Per aree che richiedono interventi particolarmente critici, quale l'Area Sanitaria, su richiesta della Società, il Cliente si impegna a mettere a disposizione un apposito ambiente di test sul quale la Società installerà gli aggiornamenti del software "mission critical"; il Cliente si impegna ad effettuare tutte le verifiche e i test di validazione al fine di autorizzarne l'installazione in ambiente definitivo.</p>



<p>5 Installazione telematica degli aggiornamenti</p>	<p>Questa attività è finalizzata alla installazione sui server del Cliente delle nuove versioni degli applicativi e verrà effettuata in remoto direttamente dai nostri tecnici. A cura del Cliente rimane, ove richiesto, il semplice caricamento del CD ROM sul server o il download dell'aggiornamento software dal nostro sito internet.</p> <p>L'installazione verrà effettuata sul server ed eventualmente distribuita sui singoli clients tramite il meccanismo di distribuzione automatica del software già implementato.</p> <p>L'aggiornamento verrà effettuato ogni qual volta venga rilasciata una nuova release o una patch dei singoli applicativi. Il servizio verrà svolto dai tecnici della Società attivando un collegamento telematico fra i nostri laboratori e i server applicativi oggetto dell'aggiornamento. I collegamenti verranno effettuati durante il normale orario di ufficio, con la periodicità necessaria e non obbligatoriamente a cadenze predeterminate.</p> <p>La connessione avverrà comunque secondo una tempistica concordata con il Cliente.</p> <p>In generale i collegamenti potranno avvenire senza dover interrompere il funzionamento del sistema. Qualora si manifesti tale necessità, i tempi e le modalità dell'intervento verranno concordati con il Cliente. Al termine di ogni collegamento, se specificatamente richiesto, verrà inviato al Cliente, via e-mail o fax, un resoconto dettagliato della attività effettuata e, laddove significativo, una indicazione delle principali novità contenute nella versione aggiornata di ogni singolo applicativo.</p>																				
<p>6 Supporto per gestione e interrogazione base dati</p>	<p>Comprende le seguenti operazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> • correzioni di errori di modesta entità derivanti da inserimento (e/o modifica) dei dati da parte del cliente e che rientrano in un tempo di soluzione massimo di 1 ora/uomo; • composizione ed esecuzione di frasi SQL di ordinaria gestione, di modesta entità, che rientrano in un tempo di soluzione massimo di 1 ora/uomo, per modificare o estrarre i dati in funzione di esigenze particolari del Cliente e che non implicino massicci aggiornamenti della base dati; gli interventi non devono stravolgere la struttura dei programmi, della base dati, della logica con la quale è stato sviluppato l'applicativo e con la quale sono stati impostati i dati. Sono esclusi import/export di dati da fogli di Excel o in altri formati di passaggio. <p>Le attività verranno effettuate tramite assistenza telefonica o collegamento telematico, con le modalità previste nell'allegato "Modalità operative per l'utilizzo e la erogazione dei servizi".</p> <p>Per l'erogazione del servizio è necessario che il Cliente nomini un referente per ogni singolo settore applicativo coinvolto, per fungere da unica interfaccia con il Service Desk della Società.</p> <p>Le richieste che implicano l'aggiornamento o modifica dei dati devono essere presentate in forma scritta.</p>																				
<p>7 Supporto personalizzato all'attività lavorativa</p>	<p>Per l'area applicativa oggetto del canone verrà individuato un referente tra il nostro personale, che fungerà da Tutor del Cliente e si farà carico di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • verificare periodicamente lo stato di informatizzazione del servizio; • proporre gli argomenti da approfondire per migliorare l'utilizzo dell'applicativo; • suggerire eventuali miglioramenti nella organizzazione del lavoro; • proporre eventuali sessioni di approfondimento normativo e formativo. <p>Le attività saranno effettuate tramite colloqui telefonici tra il Tutor e un referente nominato dal Cliente per ogni area applicativa, con una frequenza trimestrale.</p>																				
<p>8 Formazione telefonica su novità di versione</p>	<p>Ad ogni rilascio di una nuova versione il personale tecnico della Società contatterà telefonicamente il referente del Cliente al fine di illustrare le principali modifiche che l'aggiornamento comporta, avendo inoltre riguardo delle caratteristiche specifiche e peculiarità d'impostazione proprie dell'Ente.</p>																				
<p>9 Scadenziario adempimenti</p>	<p>È un'attività avente lo scopo di ricordare i passi principali da eseguire per svolgere correttamente gli adempimenti connessi a specifiche scadenze e modifiche normative. L'attività sarà effettuata tramite colloqui telefonici tra il personale tecnico della Società ed un referente nominato dal Cliente per ogni area applicativa, con cadenza mensile.</p>																				
<p>10 Gestione di un indirizzo di posta elettronica dedicato</p>	<p>Prevede l'assegnazione al Cliente di un indirizzo di posta dedicato (servizio_nomecliente@ads.it), con il quale comunicare ogni tipo di esigenza. La comunicazione verrà poi inoltrata al tecnico competente, avendo cura di analizzarla preliminarmente, di abbinarle una priorità e di registrarla per conto del Cliente. In questo modo il Cliente si troverà ad avere un canale preferenziale di colloquio col nostro personale tecnico.</p>																				
<p>11 Gestione delle Richieste di Assistenza</p>	<p>Di seguito sono definite alcune tipologie di richieste di assistenza Cliente per le quali il Service Level Agreement (SLA) della Società, prospetta, per ciascuna tipologia, un diverso livello di reazione, in termini di tempo di presa in carico e di tempo di risposta, da parte del proprio Service Desk.</p> <table border="1" data-bbox="359 1574 1334 1854"> <thead> <tr> <th>Tipologia</th> <th>Tempo di presa in carico</th> <th>Tempo di risposta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. l'intera applicazione è indisponibile agli utenti</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>2. funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti</td> <td>4</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>3. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti</td> <td>8</td> <td>16</td> </tr> <tr> <td>4. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti</td> <td>12</td> <td>48</td> </tr> <tr> <td>5. richiesta di assistenza generica/chiarimenti</td> <td>16</td> <td>Non applicabile</td> </tr> </tbody> </table> <p>Le attività di gestione della richiesta vengono così definite:</p> <table border="1" data-bbox="359 1877 1334 1998"> <tr> <td>Presenza in carico</td> <td>È espressa in ore lavorative dal momento della richiesta e si concretizza con l'avvenuto contatto fra il Cliente-richiedente ed il servizio di supporto tecnico della Società; laddove il richiedente non fosse reperibile nel momento in cui viene contattato da parte del supporto tecnico, verrà inviata al Cliente una comunicazione relativa al tentativo di contatto.</td> </tr> </table>	Tipologia	Tempo di presa in carico	Tempo di risposta	1. l'intera applicazione è indisponibile agli utenti	1	2	2. funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	4	8	3. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	8	16	4. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti	12	48	5. richiesta di assistenza generica/chiarimenti	16	Non applicabile	Presenza in carico	È espressa in ore lavorative dal momento della richiesta e si concretizza con l'avvenuto contatto fra il Cliente-richiedente ed il servizio di supporto tecnico della Società; laddove il richiedente non fosse reperibile nel momento in cui viene contattato da parte del supporto tecnico, verrà inviata al Cliente una comunicazione relativa al tentativo di contatto.
Tipologia	Tempo di presa in carico	Tempo di risposta																			
1. l'intera applicazione è indisponibile agli utenti	1	2																			
2. funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	4	8																			
3. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	8	16																			
4. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti	12	48																			
5. richiesta di assistenza generica/chiarimenti	16	Non applicabile																			
Presenza in carico	È espressa in ore lavorative dal momento della richiesta e si concretizza con l'avvenuto contatto fra il Cliente-richiedente ed il servizio di supporto tecnico della Società; laddove il richiedente non fosse reperibile nel momento in cui viene contattato da parte del supporto tecnico, verrà inviata al Cliente una comunicazione relativa al tentativo di contatto.																				



	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="359 203 486 427">Risposta</td> <td data-bbox="486 203 1444 427"> <p>È espressa in ore lavorative dal momento della presa in carico e consiste nella comunicazione al Cliente di una diagnosi di massima ed una previsione del tempo necessario per la soluzione del problema, che potrà consistere in una delle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • correzione dell'errore ed invio al Cliente della modifica; • suggerimento di una azione alternativa per aggirare l'errore; • se l'errore è da ritenersi non bloccante, la correzione può essere rinviata fino all'emissione della release successiva. </td> </tr> </table> <p>I valori indicati vanno intesi come valori orientativi in quanto, al di là degli sforzi compiuti dalla Società, una certa disparità tra i livelli di servizio teoricamente raggiungibili e quelli effettivamente conseguibili è fisiologica in qualunque contesto. Il livello di servizio descritto nel presente documento sarà assicurato solamente ai Clienti dotati della struttura tecnica per manutenzione remota riportata nell'allegato 1 "Modalità operative per l'utilizzo e la erogazione dei servizi" e relativamente alle richieste di assistenza effettuate tramite Internet. La classificazione delle singole richieste di assistenza nell'ambito delle tipologie sopra individuate verrà di volta in volta definita dal personale del Service Desk della Società.</p>	Risposta	<p>È espressa in ore lavorative dal momento della presa in carico e consiste nella comunicazione al Cliente di una diagnosi di massima ed una previsione del tempo necessario per la soluzione del problema, che potrà consistere in una delle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • correzione dell'errore ed invio al Cliente della modifica; • suggerimento di una azione alternativa per aggirare l'errore; • se l'errore è da ritenersi non bloccante, la correzione può essere rinviata fino all'emissione della release successiva.
Risposta	<p>È espressa in ore lavorative dal momento della presa in carico e consiste nella comunicazione al Cliente di una diagnosi di massima ed una previsione del tempo necessario per la soluzione del problema, che potrà consistere in una delle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> • correzione dell'errore ed invio al Cliente della modifica; • suggerimento di una azione alternativa per aggirare l'errore; • se l'errore è da ritenersi non bloccante, la correzione può essere rinviata fino all'emissione della release successiva. 		
<p>12 Estensione dell'orario di erogazione del servizio di assistenza all'utilizzo dei programmi</p>	<p>E' il servizio che estende l'orario di supporto del servizio di Assistenza all'utilizzo dei programmi contrattualizzato alla copertura H24 x 365 gg.</p> <p>Il servizio può essere esteso per una o più aree applicative ed ha come presupposto che il Cliente abbia sottoscritto per tale area applicativa il servizio Base e l'Opzione tecnica e il servizio SISESTOR di Estensione dell'orario di erogazione del servizio di supporto sistemistico H24 x 365 gg.</p> <p>Il presupposto per l'erogazione del servizio è che presso il Cliente sia attivo un servizio di Help Desk di primo livello rivolto agli utenti operativi finalizzato all'analisi e alla risoluzioni delle problematiche più semplici e dirette (ad esempio un personal computer che non funziona, mancanza di connettività di rete o una stampante inceppata ecc.). Solo un operatore di tale Help Desk del Cliente potrà attivare gli interventi in reperibilità. Al momento dell'attivazione del servizio verrà fornito al Cliente un codice operativo e un recapito telefonico che dovrà essere utilizzato solo ed esclusivamente al di fuori del normale orario di lavoro (8:30-17:30 di tutti i giorni feriali, sabato esclusi). L'accesso al servizio di reperibilità applicativa avverrà sempre attraverso il servizio di reperibilità sistemistica che avrà il compito di verificare in prima istanza l'eventuale presenza di problemi sistemistici ed attivare poi l'operatore dell'area applicativa interessata.</p> <p>Servizio con quotazione separata non compreso nel servizio base e non compreso nelle opzioni tecniche e/o gestionali.</p>		

Profili

Il contratto prevede un modulo base e due opzioni (Tecnica e Gestionale); di seguito riportiamo la composizione, sulla base delle attività sopra descritte, delle diverse configurazioni contrattuali.

Attività	Base	Opzione Tecnica	Opzione Gestionale
1. Aggiornamento software	X		
2. Assistenza all'utilizzo dei programmi	X		
3. Chiamate telefoniche comprese nel canone	X		
4. Trasmissione /Disponibilità degli aggiornamenti	X		
5. Installazione telematica degli aggiornamenti		X	
6. Supporto per gestione e interrogazione base dati		X	
7. Supporto personalizzato all'attività lavorativa			X
8. Formazione telefonica su novità di versione			X
9. Scadenziario adempimenti			X
10. Gestione di un indirizzo di posta elettronica dedicato			X
11. Gestione delle Richieste di Assistenza	X		

Le opzioni Tecnica e Gestionale hanno come prerequisito la sottoscrizione del canone della versione base.

Rinvio Norme e Condizioni Generali

Per tutti gli articoli con software di terze parti fornito in modalità "embedded" si fa riferimento alle norme e condizioni generali indicate nei rispettivi allegati C) ed F).



Prezzo del servizio

Per usufruire del servizio il Cliente dovrà corrispondere alla Società un canone, il cui importo e periodo vengono di seguito riportati, suddivisi per singolo modulo e per configurazione contrattuale.

Articolo	Descrizione	Dal	Al	Quota Base	Quota Opz. Tec.	Quota Opz. Gest.
Patrimonio						
CISBAJBO_MNT	MNT Cespiti ed Inventario suite base	01/01/2018	31/12/2018	1.033		
Totale				1.033		

N.B. : A livello di singola area applicativa, le opzioni "Tecnica" e "Gestionale" devono essere acquisite per tutti i moduli per i quali viene sottoscritto il contratto "Base".

Modalità operative per l'utilizzo e l'erogazione dei servizi 2018 – Allegato 1

Struttura tecnica per manutenzione remota

Collegamento Telematico Standard

Per garantire le attività di supporto oggetto del contratto è necessario l'accesso telematico sull'infrastruttura del Cliente.

I protocolli della Società adottati per rispondere a requisiti di Sicurezza, Tracciabilità e Semplicità, raccomandano come standard l'utilizzo di un apparato fornito dalla Società che si occupa di instaurare una VPN configurata su un accesso internet a Banda Larga; questo apparato è di piccole dimensioni e necessita solo di essere collegato alla LAN del Cliente; perché possa crearsi il tunnel VPN basta solamente che il firewall del cliente permetta all'indirizzo IP assegnato all'apparato di uscire tramite port 443 TCP.

Il cliente può controllare l'attivazione o meno del tunnel di assistenza spegnendo l'apparato quando non necessario.

L'utilizzo del componente hardware sopra indicato è:

1. **Semplice e veloce.** Permette di instaurare un collegamento ottimale con un impegno minimo di configurazione sugli apparati già presenti (l'unica attività è l'eventuale aggiunta della regola sul firewall, qualora non fosse già presente) e permette un'assistenza più veloce sugli applicativi.
2. **Sicuro.** Il Cliente può sempre scegliere se attivare o meno il collegamento agendo sull'apparato stesso, non richiedendo competenze per la gestione dei propri firewall.
3. **Tracciabile.** La Società è in grado di tracciare e conservare i log di tutti i collegamenti telematici effettuati dai nostri tecnici.

L'attivazione del contratto di assistenza e la presenza di un collegamento remoto attivo verso i sistemi del Cliente, comportano la implicita autorizzazione del Cliente alla Società ai collegamenti telematici che la Società dovesse ritenere necessari o funzionali all'adempimento del contratto stesso. Il Cliente potrà in qualunque momento proporre una propria Policy di sicurezza da rispettare per la esecuzione dei collegamenti remoti.

Collegamenti Telematici Alternativi

Nel caso il Cliente volesse utilizzare, in alternativa a quanto sopra, i propri apparati per una VPN Site To Site sarà necessario richiedere l'assistenza della Società per configurare un tunnel IPSEC con le specifiche necessarie.

Collegamenti Telematici gestiti dal Cliente.

Nel caso il Cliente richiedesse espressamente di utilizzare un collegamento VPN Client To Site sarà necessario richiedere l'assistenza della Società per valutare altri sistemi di connettività, limitatamente a queste tipologie:

- Client VPN PPTP, L2TP/IPSEC;
- Client VPN Cisco;
- Client OpenVPN;
- Accesso diretto via internet (NAT);
- Client SSLVPN browser based.

Altri tipi di client devono essere valutati singolarmente con il gruppo sistemisti della Società e con il commerciale.

Per motivi tecnici, con questo tipo di collegamenti gestiti dal Cliente:

- la tracciabilità non può essere effettuata dalla Società ed è quindi demandata ai sistemi di monitoraggio dei clienti;
- i valori dei tempi di risposta previsti dagli SLA potrebbero non essere garantiti.

Postazione di Teleassistenza

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

- processore intel i5 o successivo;
- 4GB di RAM;
- sistema operativo Windows 7 o successivo;
- scheda di comunicazione e relativo software di rete per il collegamento con il server dati.

Modalità di Richiesta di Assistenza

Le richieste di assistenza oggetto dei servizi (SW, SS, H), possono essere effettuate tramite il Service Desk della Società, punto di contatto unico multicanale:

Service desk – Call Center	<p>L'utente contatta il Call Center della Società (40 linee r.a.) ed espone la problematica che viene tradotta dagli operatori del servizio in una richiesta di assistenza.</p> <p>In alcuni periodi dell'anno (per es. nei giorni prefestivi del 24 e del 31 dicembre, nei giorni di potenziale "ponte" con le principali festività nazionali, il 4 ottobre ed i venerdì pomeriggio dei mesi estivi) l'attività del Service Desk potrebbe essere effettuata anche con l'ausilio di un IVR che permette di lasciare un messaggio direttamente nella casella vocale dei tecnici in assistenza.</p>
-----------------------------------	---



	Al fine di velocizzare la risoluzione della richiesta si invita l'utente a segnalare nel dettaglio la tipologia del problema, indicando il caso specifico e, se necessario, inviando, ad integrazione, via email l'allegato screen shot dell'anomalia riscontrata all'indirizzo centralino@ads.it . Più la segnalazione avviene in maniera precisa e dettagliata maggiori saranno gli strumenti che i tecnici avranno a disposizione per la risoluzione di quanto segnalato.
Portale Cliente	<p>Per poter richiedere assistenza tramite questo strumento è necessario essere dotati di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • un accesso ad Internet; • un account ed una password, esclusivi per ogni Cliente, attribuiti dalla Società a coloro che ne fanno richiesta. <p>Una volta in possesso dei requisiti suindicati si procede con il collegamento al sito www.ads.it dal quale è possibile inserire la richiesta di assistenza. Al fine di velocizzare la risoluzione della richiesta si invita l'utente a segnalare nel dettaglio la tipologia del problema, indicando il caso specifico e, se necessario, inviando, ad integrazione, via email l'allegato screen shot dell'anomalia riscontrata all'indirizzo centralino@ads.it. Più la segnalazione avviene in maniera precisa e dettagliata maggiori saranno gli strumenti che i tecnici avranno a disposizione per la risoluzione di quanto segnalato.</p>

Modalità di Erogazione dei Servizi di Assistenza ed Aggiornamento

Servizi di assistenza e consulenza

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

Modalità	Descrizione
Assistenza telefonica	L'assistenza si svolge sotto forma di conversazione telefonica e deve essere utilizzata solo per le attività atte a risolvere contingenti e circoscritti problemi di carattere sistemistico e applicativo, risolvibili in pochi minuti.
Collegamento Telematico	L'assistenza si svolge tramite un collegamento telematico diretto ai sistemi del Cliente. L'attivazione del contratto di assistenza e la presenza di un collegamento remoto attivo verso i sistemi del Cliente, comportano la implicita autorizzazione del Cliente alla Società ai collegamenti telematici che la Società dovesse ritenere necessari o funzionali all'adempimento del contratto stesso. Il Cliente potrà in qualunque momento proporre una propria Policy di sicurezza da rispettare per la esecuzione dei collegamenti remoti.
Via posta elettronica	Laddove possibile, i tecnici del Service Desk provvederanno ad inviare la risposta all'Utente utilizzando l'indirizzo mail appositamente indicato dal Cliente.

Servizi di aggiornamento

Tutte le nuove versioni dei prodotti software oggetto dei servizi (SW, C), (F), (O), verranno messe a disposizione del Cliente in una delle modalità sotto indicate.

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

Portale Clienti	Sul nostro sito WEB è presente un'Area Clienti protetta (cioè accessibile tramite account e password) nella quale vengono messe a disposizione dei singoli Clienti le nuove versioni del software applicativo, che possono in tal modo essere scaricate dal Cliente sul proprio sistema.
Collegamento Telematico	Questa modalità è disponibile laddove il Cliente sia dotato della postazione di teleassistenza con le caratteristiche sopra descritte. Tramite questa struttura ogni nostro tecnico abilitato al supporto software può, direttamente dal suo PC e previa autorizzazione del Cliente, collegarsi al sistema del Cliente per: <ul style="list-style-type: none"> • effettuare operazioni di controllo; • effettuare correzioni ai programmi; • inviare modifiche software.
Invio di supporti magnetici	In via residuale rispetto alle modalità prioritarie sopra riportate, le nuove release vengono inviate al Cliente su CD-ROM



Tariffe 2018 – Allegato 2

Disposizioni generali

Di seguito vengono riportate le tariffe per le diverse tipologie di servizi o attività erogabili dalla Società.

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

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

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

Interventi on site o da remoto: calcolo dell'importo da fatturare

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

- la tariffa per la specifica attività moltiplicata per il numero di ore effettuate, con un numero minimo di ore per giornata pari a 4 (quattro);
- l'importo una tantum, indipendente dalla durata in ore dell'intervento, indicato alla voce "oneri di trasferta";
- Spese di prolungamento trasferte: se l'intervento dovesse svolgersi in più giorni consecutivi verrà addebitato l'importo relativo alle spese di prolungamento trasferta; per ogni giorno successivo al primo;
- Le frazioni di ora non inferiori ai 30 minuti vengono conteggiate come intere.

Interventi da remoto: calcolo dell'importo da fatturare

Ogni qualvolta il Cliente necessiterà di queste attività ne farà richiesta alla Società la quale fornirà una quantificazione che in via preferenziale sarà effettuata "a corpo", oppure in termini di ore e/o giornate uomo. Le prestazioni verranno rese solo ove richiesta dal Cliente mediante la corretta compilazione del "Modulo Richiesta servizi per l'anno 2018" (allegato 3).

Laddove non sia possibile effettuare preventivamente la quantificazione del servizio, per ogni richiesta verrà fatturato a consuntivo il tempo effettivamente impiegato valorizzato alla corrispondente tariffa per la specifica attività moltiplicata per la somma dei minuti effettuati nella medesima giornata, arrotondata per eccesso alla mezz'ora successiva; il minimo fatturabile è di un'ora per ogni giorno solare.

Modalità di richiesta dei servizi

Il Cliente potrà richiedere alla Società l'erogazione dei diversi tipi di servizio, a tariffa o a catalogo solo mediante la corretta compilazione del "Modulo Richiesta servizi per l'anno 2018" (allegato 3).

	Unità di misura	Tariffa normale	Tariffa privilegiata
Attività presso la sede del cliente			
1. Formazione o affiancamento sugli applicativi	1 Ora uomo	124	99
2. Attività sistemistica	1 Ora uomo	151	121
3. Consulenza	1 Ora uomo	222	178
4. Coordinamento progetto	1 Ora uomo	168	134
5. Oneri di trasferta	1 viaggio andata ritorno	102	83
6. Prolungamento trasferta	Per ogni giorno successivo al primo	102	83
Attività presso la sede del gruppo Finmatica			
7. Personalizzazione software	1 Ora uomo	107	86
8. Formazione	1 Ora uomo	124	99
Attività a distanza			
9. Assistenza sugli applicativi	1 Ora uomo	124	99
10. Formazione telefonica	1 Ora uomo	124	99
11. Assistenza sistemistica	1 Ora uomo	151	121
13. Formazione in Teleconferenza	1 Ora uomo	139	111



Modulo richiesta servizi per l'anno 2018 – Allegato 3

Spett. le
ADS automated data systems S.p.A.
 Via Della Liberazione 15 – 40128 Bologna
 Fax 051 6307498

_____, li _____

Con la presente si richiede l'erogazione del sotto descritto servizio (barrare SOLO la sezione relativa al tipo di servizio richiesto):

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

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

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

Vi autorizziamo a regolarizzare il corrispettivo:

- A corpo, a conclusione servizio, l'importo corrispondente a n. _____ ore di attività a distanza _____
- A consuntivo in base alle Vostre tariffe in vigore per l'anno indicato in testata.
- Come da Vostra offerta N. BO _____ del _____ per l'importo di _____

Riferimenti per l'addebito:

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

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

Distinti saluti.

Cliente Richiedente: _____

Ufficio Richiedente e Firma: _____

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




Riepilogo Canoni anno 2018 – Allegato 4

Ente: ARCEA - AGENZIA DELLA REGIONE CALABRIA PER LE EROGAZIONI IN AGRICOLTURA

Servizio di supporto software

Articolo	Descrizione	Quota Base	Quota Opz. Tec.	Quota Opz. Gest.	Scelta
Patrimonio					
CISBAJBO_MNT	MNT Cespiti ed Inventario suite base	1.033			
Totale		1.033			

Firma del Cliente

X 

Società	ADS automated data systems S.p.A. - VIA DELLA LIBERAZIONE 15 - 40127 BOLOGNA
Cliente	ARCEA - AGENZIA DELLA REGIONE CALABRIA PER LE EROGAZIONI IN AGRICOLTURA - Via E. Molè, Traversa L. Di Bona - 88100 Catanzaro (CZ)
Protocollo e data Offerta	18200004 del 02/01/2018

Allegato Nomine D.Lgs 196/2003 al Contratto di manutenzione ed assistenza per l'anno 2018.

Entrata in vigore del Codice Europeo di protezione dei dati: la Società si è già attivata per l'adeguamento delle proprie procedure al Codice Europeo di protezione dei dati che si applicherà a partire dal prossimo 25 maggio 2018. Sarà cura della Società comunicare al Cliente le procedure che coinvolgono le modalità di erogazione dei servizi di assistenza e manutenzione oggetto della presente offerta.

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

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

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

Bologna, li

Firma del Cliente - Titolare del trattamento

Firma della Società - Responsabile del trattamento

X 


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

Gestione degli "amministratori di sistema"

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

Bologna, li

Firma del Cliente - Titolare del trattamento

X 



ADS Automated Data Systems S.p.A. - Via della Liberazione 15 - 40128 Bologna

Tel +39 (0)51 6307411 Fax +39 (0)51 6307498 web www.ads.it e-mail marketing@ads.it

Capitale sociale € 500.520 - N. iscrizione registro imprese, C.F. e P.I. 00890370372 - C.C.I.A.A. 232194 - Società soggetta a coordinamento e direzione di Finmatica S.p.A. Bologna



ANAC

Autorità Nazionale Anticorruzione

Logo AVCP

- [Accessibilità](#) |
- [Contatti](#) |
- [Mappa del sito](#) |
- [Dove Siamo](#) |
- [English](#) |
- [Privacy](#) |

- [Autorità](#)
- [Servizi](#)
- [Attività dell'Autorità](#)
- [Comunicazione](#)

[Home](#) [Servizi](#) [Servizi ad Accesso riservato](#) [Smart CIG](#) [Lista comunicazioni dati](#) [Dettaglio CIG](#)

Utente: Maurizio Nicolai

Profilo: RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO EX ART. 10 D.LGS. 163/2006

Denominazione Amministrazione: AGENZIA DELLA REGIONE CALABRIA PER LE EROGAZIONI IN AGRICOLTURA - ARCEA

Cambia profilo - Logout

- [Home](#)
- [Gestione smart CIG](#)
 - [Richiedi](#)
 - [Visualizza lista](#)
- [Gestione CARNET di smart CIG](#)
 - [Rendiconta](#)
 - [Visualizza lista](#)

Smart CIG: Dettaglio dati CIG

Dettagli della comunicazione

CIG

ZEF22346CF

Stato

CIG COMUNICATO

Fattispecie contrattuale

CONTRATTI DI IMPORTO INFERIORE A €
40.000 AFFIDATI EX ART 125 O CON
PROCEDURA NEGOZIATA SENZA BANDO

Importo	€ 1.033,00
Oggetto	servizio di supporto software inventario
Procedura di scelta contraente	AFFIDAMENTO IN ECONOMIA - AFFIDAMENTO DIRETTO
Oggetto principale del contratto	SERVIZI
CIG accordo quadro	-
CUP	-
Disposizioni in materia di centralizzazione della spesa pubblica (art. 9 comma 3 D.L. 66/2014)	Lavori oppure beni e servizi non elencati nell'art. 1 dPCM 24/12/2015
Motivo richiesta CIG	-

COM01OE/10.119.142.122

© Autorità Nazionale Anticorruzione - Tutti i diritti riservati

via M. Minghetti, 10 - 00187 Roma - c.f. 97584460584

Contact Center: 800896936

Durc On Line

Numero Protocollo	INPS_8276426	Data richiesta	20/10/2017	Scadenza validità	17/02/2018
-------------------	--------------	----------------	------------	-------------------	------------

Denominazione/ragione sociale	ADS*AUTOMATED*DATA*SYSTEMS - SOCIETA' PER AZIONI (SISTEMI AUTOMATIZZATI DI ELABORAZIONE DATI)
Codice fiscale	00890370372
Sede legale	VIA DELLA LIBERAZIONE 15 BOLOGNA BO 40128

Con il presente Documento si dichiara che il soggetto sopra identificato **RISULTA REGOLARE** nei confronti di

I.N.P.S. I.N.A.I.L.

Il Documento ha validità di 120 giorni dalla data della richiesta e si riferisce alla risultanza, alla stessa data, dell'interrogazione degli archivi dell'INPS, dell'INAIL e della CNCE per le imprese che svolgono attività dell'edilizia.