

Francesca.Bianchi

**Da:** gesuina.m demurtas  
**A:** Francesca.Bianchi  
**Cc:** fabiola murgia  
**Oggetto:** I: Proposta tecnico economica Contratto Assistenza e Manutenzione WinSap 2013

**Inviato:** lun 15/04/2013 10.56

**Allegati:**  [Condizioni generali CAM 2013 Asl 5 Oristano.pdf\(295KB\)](#)  [Proposta tecnico economica CAM WinSap 2013 Asl 5 Oristano.PDF\(381KB\)](#)

-----Messaggio originale-----

**Da:** Dina Ari  
**Inviato:** sabato 13 aprile 2013 9.30  
**A:** gesuina.m demurtas  
**Oggetto:** Proposta tecnico economica Contratto Assistenza e Manutenzione WinSap 2013

Allegato n° 1 alla determinazione  
Serv. Provveditorato N° \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_  
Composto di n° 2 fogli

Gent.ma,  
si esprime parere positivo alla proposta tecnica di manutenzione del sistema Winsap (Anatomia Patologica) anno 2013.

Si chiede cortesemente di provvedere per quanto di competenza.

saluti

Dina Ari

**Francesca.Bianchi**

**Da:** Dina Ari  
**A:** Francesca.Bianchi  
**Cc:** gesuina.m demurtas; giovanni tolu  
**Oggetto:** Re: I: Proposta tecnico economica Contratto Assistenza e Manutenzione WinSap 2013  
**Allegati:**

**Inviato:** glo 18/04/2013 10.08

si conferma il solo servizio Cam Base.  
saluti

Da  
Il 15/04/2013 12.47, Francesca.Bianchi ha scritto:

Si conferma anche per l'anno 2013 il solo "Servizio di assistenza e manutenzione CAM Base" per il corrispettivo di €.7.100,00 + IVA?

\*\*\*\*\*  
Francesca Bianchi  
Servizio Provveditorato ASL 5  
telefono 0783317790  
fax 078373315  
email: [francesca.bianchi@asloristano.it](mailto:francesca.bianchi@asloristano.it)  
\*\*\*\*\*

---

**Da:** gesuina.m demurtas  
**Inviato:** lun 15/04/2013 10.56  
**A:** Francesca.Bianchi  
**Cc:** fabiola murgia  
**Oggetto:** I: Proposta tecnico economica Contratto Assistenza e Manutenzione WinSap 2013

-----Messaggio originale-----

**Da:** Dina Ari  
**Inviato:** sabato 13 aprile 2013 9.30  
**A:** gesuina.m demurtas  
**Oggetto:** Proposta tecnico economica Contratto Assistenza e Manutenzione WinSap 2013

Gent.ma,  
si esprime parere positivo alla proposta tecnica di manutenzione del sistema Winsap (Anatomia Patologica) anno 2013.

Si chiede cortesemente di provvedere per quanto di competenza.

saluti

Dina Ari

Spett.le  
**Azienda Sanitaria 5 di Oristano**  
Via Carducci, 35  
ORISTANO (OR)

*Alla cortese attenzione: Dr. ssa Ing. Dina Ari*

Roma 24 Gennaio 2013

Prot Off005/av/2013

**Oggetto: Offerta per i servizi di assistenza e manutenzione del sistema software WinSap – Anatomia Patologica – Anno 2013 – Asl 5 Oristano**

Gent.mo Cliente,

con la presente inviamo la nostra migliore proposta per la prosecuzione del Servizio di Assistenza e Manutenzione del sistema WinSap – Anatomia Patologica per l'anno 2013, costituita dai seguenti documenti che vi chiediamo di restituirci debitamente firmati per accettazione in ogni loro parte:

- Proposta Economica (Ns. Rif. Off005/av/2012\_PTE del 24/01/2013);
- Condizioni Generali di Vendita (Ns. Rif. Off005/av/2013\_CGV del 24/01/2013).

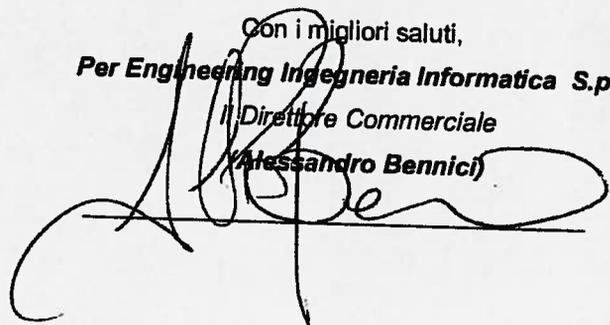
La presente proposta è valida per un periodo di 30 giorni a partire dalla data della presente.

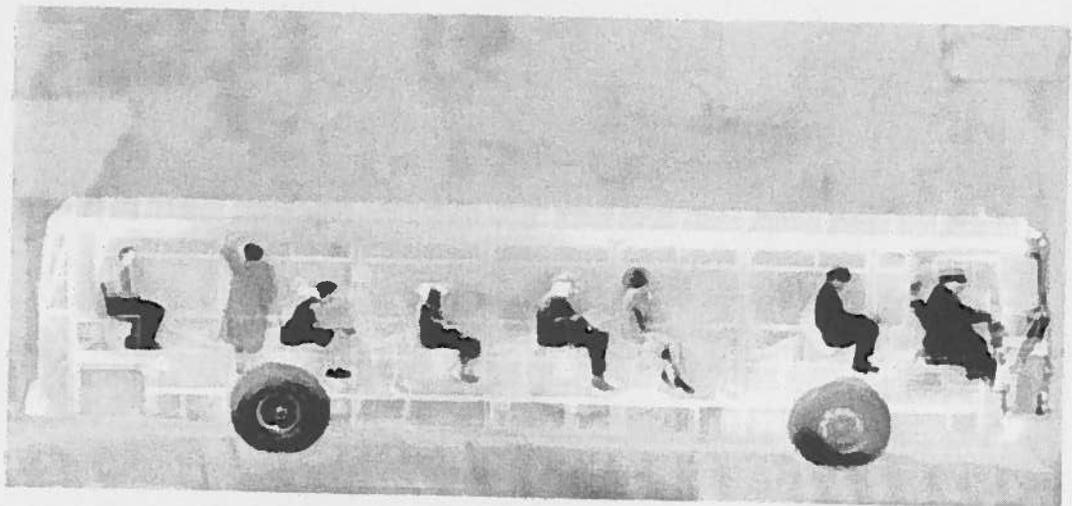
Vi ringraziamo per l'opportunità che ci avete dato di proporVi i nostri servizi e restiamo a Vostra disposizione per qualunque chiarimento.

Con i migliori saluti,  
**Per Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.**

**Il Direttore Commerciale**

**(Alessandro Bennici)**





Contratto Assistenza e Manutenzione  
Software WINSAP  
Anatomia Patologica  
ASL5 Oristano



**Proposta Tecnico-Economica**

**NS. RIF. Off005/av/2013-PTE**

**Roma, 24 Gennaio 2013**

**Confidenziale**

Le informazioni contenute nel presente documento sono di proprietà di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. Esse sono fornite in via riservata e confidenziale e non possono essere usate per fini diversi dalla valutazione della proposta di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. da parte del cliente, né comunicate a terzi, o riprodotte senza il consenso scritto di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.



## Obbligo di riservatezza

Le informazioni contenute nel presente documento devono ritenersi strettamente confidenziali e l'Azienda Sanitaria N° 5 di Oristano è tenuta, pertanto:

- a non utilizzarle per finalità diverse dalla valutazione della proposta;
- a non divulgarle e a fare in modo che non vengano divulgate direttamente o indirettamente a soggetti diversi dal proprio personale direttamente coinvolto nella valutazione della stessa;
- a non copiarle, riprodurle, duplicarle, senza il preventivo consenso scritto di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

## Contatto in Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

Per qualsiasi esigenza relativa a questa proposta, vogliate contattare:

**Andrea Vicariucci**  
Direzione Commerciale Sanità Area Centro  
Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.  
Via San Martino della Battaglia, 56  
00185 Roma - Italia  
Mobile: +39 335 70 22 353  
Ufficio: +39 070 45 15 171  
Fax: +39 070 45 15 197  
E-mail: [andrea.vicariucci@eng.it](mailto:andrea.vicariucci@eng.it)

## Indice

<b>1. PREMESSA.....</b>	<b>4</b>
<b>2. OGGETTO DELLA FORNITURA.....</b>	<b>5</b>
<b>3. DESCRIZIONE TECNICA SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE.....</b>	<b>6</b>
3.1 SERVIZIO ASSISTENZA E MANUTENZIONE - CAM BASE.....	6
3.1.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA – HELP DESK.....	6
3.1.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA SOFTWARE APPLICATIVO.....	6
3.1.3 MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO.....	7
3.1.4 DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO.....	7
3.1.5 LIVELLI DI SERVIZIO.....	7
3.1.5.1 ACRONIMI, SIGLE E DEFINIZIONI.....	7
3.1.5.2 GESTIONE E CLASSIFICAZIONE DEI TICKET.....	8
3.1.5.3 REPORTING.....	9
3.1.5.4 LIVELLO DI SERVIZIO GARANTITO.....	9
3.1.5.5 PRE-REQUISITI.....	11
3.2 SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICO – APPLICATIVA REMOTA (TELEASSISTENZA SPECIALISTICO – APPLICATIVA).....	11
<b>4. OBBLIGHI, RESPONSABILITÀ E LUOGO DI ESECUZIONE DEI LAVORI.....</b>	<b>13</b>
4.1 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE.....	13
4.2 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE.....	13
4.3 LUOGO DI ESECUZIONE DEI LAVORI.....	13
<b>5. PREZZO, MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO.....</b>	<b>14</b>
5.1 PREZZO.....	14
5.2 SICUREZZA.....	14
5.3 MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO.....	15
<b>6. PRIVACY.....</b>	<b>16</b>
6.1 FONTE DEI DATI PERSONALI.....	16
6.2 NATURA DELLA RACCOLTA.....	16
6.3 FINALITÀ DEL TRATTAMENTO.....	16
6.4 MODALITÀ DI TRATTAMENTO.....	17
6.5 CONSEGUENZE DEL RIFIUTO A RISPONDERE.....	17
6.6 CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI POSSONO ESSERE COMUNICATI O CHE POSSONO VENIRNE A CONOSCENZA.....	17
6.7 DIRITTO DI ACCESSO.....	18
6.8 INDICAZIONE DEL TITOLARE E DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO.....	18
<b>7. ORDINE DI PREVALENZA.....</b>	<b>18</b>

## 1. PREMESSA

Il presente documento costituisce la parte economica della proposta di Engineering per la fornitura dei servizi di Assistenza e Manutenzione per l'anno 2013 del software gestionale del servizio di Anatomia Patologica denominato Winsap.

Le attività saranno eseguite da personale afferente alla struttura tecnico operativa della società **Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.**

Il presente documento costituisce la parte tecnico economica della proposta di Engineering Ingegneria Informatica S.p.a. ed è parte integrante della documentazione contrattuale, unitamente ai seguenti documenti che Vi chiediamo di restituirci debitamente firmati per accettazione in ogni loro parte:

- Lettera d'accompagnamento (Ns Rif Off005/av/2013\_ LA del 24/01/2013);
- Condizioni Generali di Vendita (Ns Rif Off005/av/2013\_ CGV del 24/01/2013).

## 2. OGGETTO DELLA FORNITURA

La presente offerta è relativa ai servizi di assistenza e manutenzione per l'anno 2013 relativa al modulo applicativo WINSAP attualmente installato presso i Laboratori del servizio di Anatomia Patologica della vs Azienda Sanitaria.

### **3. DESCRIZIONE TECNICA SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE**

#### **3.1 SERVIZIO ASSISTENZA E MANUTENZIONE - CAM BASE**

Il Fornitore si impegna a garantire, nell'ambito del contratto, i servizi di assistenza e manutenzione – CAM Base – sul software gestionale WINSAP già in dotazione della ASL 5 Oristano così come di seguito descritti.

##### **3.1.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA – HELP DESK**

Il presente servizio viene erogato mediante un Help Desk telefonico remoto e consiste nell'espletamento di tutte quelle attività utili a supportare il cliente per

- superare eventuali anomalie del sistema che possano compromettere la continuità del servizio;
- verificare le segnalazioni di errore del sistema e discernimento delle relative competenze: hardware, software di base, procedure applicative.

Tale servizio non prevede in alcun modo l'erogazione di attività di formazione, né ex-novo né integrativa, sul sistema software oggetto della presente offerta, così come non prevede l'erogazione di assistenza/manutenzione sulle componenti hardware e software di base (sistema operativo, database, ecc ..) su cui è installato il medesimo.

Ogni richiesta di assistenza/manutenzione viene tracciata dal servizio mediante l'apertura di apposito ticket di cui sarà comunicato al Cliente rispettivo identificativo affinché ne possa seguire l'evoluzione e sollecitarne eventualmente la chiusura.

La funzione di Help Desk valuta quindi la problematica segnalata e laddove impossibilitato a fornire direttamente soluzione innesca un processo di escalation verso le strutture di sviluppo e manutenzione del software applicativo.

##### **3.1.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA SOFTWARE APPLICATIVO**

Il servizio di manutenzione Correttiva, che viene innescato dalla funzione di Help Desk di Engineering, prevede l'erogazione delle attività necessarie a garantire il corretto funzionamento delle procedure applicative, ed in particolare:

- rimozione di eventuali malfunzionamenti della procedura applicativa segnalati dal Cliente e verificatisi nell'ambito del corretto utilizzo dei programmi ceduti in licenza d'uso; per malfunzionamenti si intende un funzionamento non conforme a quanto specificato nei manuali operativi consegnati al Cliente;
- consegna delle nuove revisioni del programma applicativo, concesso in licenza d'uso, rese necessarie a seguito della rimozione di eventuali malfunzionamenti; le nuove release dei prodotti dovranno intendersi, in ogni caso, fornite anch'esse in licenza d'uso; resta a carico del Cliente provvedere all'installazione in ambiente di produzione e sulle postazioni di lavoro utente delle nuove release software.

Il servizio sarà in ogni caso prestato solo ed esclusivamente sui prodotti nell'ultima e corrente release realizzata ed effettivamente commercializzata e resa disponibile dal Fornitore al momento della richiesta di intervento. Pertanto, il Fornitore non sarà obbligato a rendere il Servizio su una release dei prodotti, diversa da quelle sopra indicate.

Ove il Cliente non installi o non consenta l'installazione dell'ultima e corrente release (aggiornamenti e/o modifiche), cesserà comunque ogni e qualsivoglia responsabilità del Fornitore per l'uso dei prodotti applicativi.

Sono escluse revisioni contenenti nuovi moduli software per i quali verrà proposta al Cliente separata offerta economica/contratto.

### 3.1.3 MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il Cliente potrà accedere al servizio di assistenza e manutenzione CAM Base sul software gestionale WINSAP mediante una delle seguenti modalità:

- a) **Accoglimento del ticket** da parte dell'Help Desk attraverso:
- l'utilizzo del **numero verde 800-101106** (da tel. fisso) o del numero tel. **0734.679024** (da cellulare), oppure
  - tramite e-mail indirizzata a **areas.diag@eng.it**
  - tramite registrazione del Ticket via Web all'indirizzo **<http://sipweb.engisan.it>**, oppure
  - tramite fax automatico al **numero verde 800-101106**.

In base agli elementi raccolti, il personale tecnico del Fornitore provvede alla risoluzione del problema denunciato tramite il rilascio della patch/release correttiva del software applicativo oggetto del presente servizio, che il Cliente dovrà provvedere ad installare.

b) **Assistenza telefonica:** trasmissione di istruzioni verbali al fine di guidare il personale del Cliente alla soluzione del problema denunciato. L'intervento si conclude solo dopo la verifica telefonica che le istruzioni fornite abbiano consentito la soluzione del problema.

d) **Feedback delle chiamate:** per la verifica dello stato dei ticket di assistenza alle procedure è possibile collegarsi al sito aziendale (login e password fornite per ogni Cliente), per verificare lo stato di tutti i ticket, effettuare report, registrare nuovi ticket chiamate, effettuare solleciti, etc..

### 3.1.4 DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

Il Fornitore si impegna a garantire il servizio di assistenza e manutenzione CAM Base dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,00 alle 18,00 esclusi i giorni festivi (Copertura standard).

### 3.1.5 LIVELLI DI SERVIZIO

#### 3.1.5.1 ACRONIMI, SIGLE E DEFINIZIONI

Il seguente elenco riporta gli acronimi e le sigle utilizzati nel prosieguo della presente sezione del documento di offerta in oggetto.

SIGLA	DEFINIZIONE
Ticket	Richiesta di una attività di assistenza o di manutenzione attraverso una delle modalità di accesso al servizio
Data	Nel calcolo degli SLA si intende data + ora + minuti
Giorni	Si intendono giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì) dalle 8 alle 18.

### 3.1.5.2 GESTIONE E CLASSIFICAZIONE DEI TICKET

Al momento della ricezione della richiesta di intervento all'Help Desk viene registrato nel sistema di trouble ticketing del Fornitore un ticket, con esplicitazione della data ed ora di apertura del ticket medesimo, nonché della tipologia di intervento richiesto e della gravità da assegnare secondo quanto più avanti definito.

Il ticket viene classificato al fine della rilevazione e del monitoraggio del livello di servizio nel seguente modo:

#### Tipo ASSISTENZA

- **Formazione.** Si intende attività di supporto al Cliente che non conosce l'utilizzo di alcune funzionalità. Tale attività può essere svolta tramite assistenza telefonica solo se la richiesta è di piccola entità rimanendo ad ogni modo a discrezione del Fornitore provvedere alla chiusura del ticket con indicazione al Cliente di provvedere all'approvvigionamento di servizi di formazione specifici on-site.
- **Utilizzo improprio.** Rientrano in questa tipologia i problemi che il Cliente segnala come errori ma che poi si rivelano essere di errato utilizzo da parte del Cliente stesso.
- **Hardware.** Segnalazione di errori Hardware. In tal caso il Fornitore traccia il ticket ma provvede alla rispettiva immediata chiusura in quanto non rientrante nel presente servizio.
- **Supporto al Cliente.** Supporto generico al Cliente che non può essere classificato come problema specifico degli applicativi.
- **Manutenzione.** Segnalazioni relative a problemi che si individuano essere manutenzioni (evolutive o normative). In questo caso il TK viene subito chiuso in quanto le eventuali attività rientreranno in specifiche offerte/contratti stipulati/da stipulare con il Cliente.
- **Verifica DB.** Attività legate a verifiche sulla situazione del DB Cliente limitatamente allo schema dati relativo al software applicativo oggetto dei servizi di assistenza e manutenzione ivi offerti; sono ad ogni modo esclusi interventi di manutenzione dell'ambiente di base su cui è installato il software applicativo.

#### Tipo MANUTENZIONE

- **Anomalia SW.** Segnalazione che presuppone un intervento di tipo correttivo sul software applicativo. La segnalazione si chiude con l'invio della correzione o con la pubblicazione di un aggiornamento dell'applicativo.
- **Anomalia SW su altro ticket.** Stessa situazione del caso precedente, ma la correzione è già stata realizzata a seguito di segnalazioni precedenti.
- **Anomalia DB.** Segnalazione che presuppone la correzione ed il rilascio di componenti del software applicativo lato DB (es. Packages, Stored Procedures, ecc ....).

Oltre alla classificazione del tipo problema il calcolo degli SLA si basa sulla **gravità**<sup>1</sup> del ticket secondo la seguente classificazione:

- 1) Tutta l'applicazione è Indisponibile all'utente
- 2) Funzionalità critiche dell'applicazione sono Indisponibili agli utenti
- 3) Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti
- 4) Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili ma non c'è immediato impatto sull'operatività degli utenti

Al momento dell'apertura del ticket l'operatore dell'Help Desk comunicherà al Cliente il livello di gravità assegnato.

Al fine di evitare che i Ticket siano lavorati solo in base alla gravità si introduce il concetto dell'**urgenza** del ticket. Esempio un problema su di una stampa non funzionante che per un Cliente specifico rappresenta un

<sup>1</sup> La definizione di gravità è conforme a quanto indicato sulla pubblicazione Quaderni n. 7 gennaio n. 1/2002 del CNIPA

problema urgente. In questo caso il problema potrà essere classificato al massimo come livello 3 nella scala della gravità, ma con urgenza alta in modo da processarlo comunque tempestivamente.

Si riporta l'elenco delle urgenze definite come:

- Alta
- Media
- Normale.

### 3.1.5.3 REPORTING

Il Cliente attraverso l'accesso al sistema di trouble ticketing del Fornitore può costantemente verificare lo stato delle richieste di assistenza o manutenzione formulate.

Inoltre periodicamente il Fornitore si impegna a produrre dei report contenenti:

- 1 elenco dettagliato delle richieste di intervento;
- 2 dati di sintesi.

Gli elenchi **dettagliati** potranno contenere per ogni intervento:

- identificativo e data del contatto;
- modalità di ricezione (telefono, internet, fax, mail, ecc.);
- descrizione del problema;
- soluzione del problema;
- gravità ed urgenza assegnata;
- data/ora e tipologia dell'esito definitivo.

I dati di **sintesi** che possono riportare almeno queste statistiche:

- Tipologia Assistenza/Manutenzione
- numero di richieste di assistenza ricevute nel periodo di osservazione;
- distribuzione dei problemi per gravità;
- % raggiungimento SLA.

### 3.1.5.4 LIVELLO DI SERVIZIO GARANTITO

Si riportano le modalità di calcolo dell'indicatore sul quale il Fornitore si impegna a garantire i livelli di servizio per le attività di assistenza e manutenzione come definito del prosieguo del documento.

Misura	Descrizione
Tempo di chiusura del Ticket	E' il tempo che intercorre tra la data di origine del ticket e la data di chiusura. Ai fini degli SLA non è conteggiato l'eventuale tempo di stand-by del ticket. Il ticket viene messo in stato StandBy ogni qualvolta si è in attesa di chiarimenti da parte del Cliente necessari alla lavorazione del ticket stesso o ad esempio non è disponibile o funzionante la connessione per la teleassistenza.
Data di origine	La data in cui il problema viene segnalato all'Help Desk. Quindi : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Per le segnalazioni telefoniche corrisponde alla data di registrazione del ticket</li> <li>• Per le segnalazioni via mail corrisponde alla data di invio mail</li> <li>• Per le segnalazioni registrate sul portale corrisponde alla data di tale registrazione</li> </ul> Si specifica che i ticket con livello di gravità 1 e 2 vengono accettati solo se aperti via Telefono. Altrimenti, in questo caso la data di origine corrisponde alla data di registrazione del ticket
Data chiusura ticket	Per le chiamate di assistenza corrisponde alla data di chiusura del ticket Per le chiamate di manutenzione corrisponde alla data di invio del file con la correzione o alla data di pubblicazione della versione contenente la correzione

Frequenza esecuzione misure	2 volte l'anno entro il mese successivo
Regole di campionamento	Vanno considerate tutti i ticket (N) pervenute nel periodo di osservazione
Regole di arrotondamento per giorni di ritardo	Come indicato sulla pubblicazione Quaderni n. 7 gennaio n. 1/2002 del CNIPA valgono i seguenti arrotondamenti <ul style="list-style-type: none"> <li>• fino alla metà delle ore lavorative di una giornata lavorativa + 29 minuti: zero giorni</li> <li>• dalla metà delle ore lavorative di una giornata lavorativa + 30 minuti: 1 giorno</li> </ul>
Regole di arrotondamento per raggiungimento percentuale soglia	Per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto i valori soglia si indica una % da applicare al valore contrattuale. Tali punti percentuali vanno arrotondati (come indicato sulla pubblicazione Quaderni n. 7 gennaio n. 1/2002 del CNIPA), allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,00 e lo 0,49 ed all'1% per scostamenti superiori

Si garantisce il livello di servizio relativo al tempo di chiusura del ticket come da tabelle allegate.

<b>TICKET DI ASSISTENZA</b>		
Gravità	Livello Base	
	Tempi	Soglia
1	Entro 1 giorno lavorativo	70%
2	Entro 1 giorno lavorativo	70%
3	Entro 3 giorni lavorativi	70%
4	Entro 6 giorni lavorativi	70%

<b>TICKET DI MANUTENZIONE</b>		
Gravità	Livello Base	
	Tempi	N. Casi
1	Entro 1 giorno lavorativo	60%
2	Entro 1 giorno lavorativo	60%

3	Entro 3 giorni lavorativi	50%
4	Entro 7 giorni lavorativi	50%

### 3.1.5.5 PRE-REQUISITI

Si riassumono le attività che devono essere realizzate a cura del Cliente per garantire la corretta erogazione del servizio:

- Accesso a VPN ad almeno 512Kb meglio se 1 Mb
- Accesso alle macchine su cui è installato il sistema applicativo fornito da Engineering.

## 3.2 SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICO – APPLICATIVA REMOTA (TELEASSISTENZA SPECIALISTICO – APPLICATIVA)

Il presente servizio è applicabile al sistema applicativo WINSAP in uso presso la ASL 5 Oristano. Il servizio conferisce all'Utente finale il diritto di ricevere, per il periodo di un anno, supporto specialistico-applicativo da remoto sul software applicativo WINSAP, utile all'Azienda

- nella rispettiva esecuzione di attività ordinarie e/o funzionali al rispetto di scadenze periodiche mediante l'utilizzo di tale sistema applicativo,
- per la esecuzione di attività di parametrizzazione/configurazione di componenti funzionali del sistema applicativo interessato dal presente servizio.

La presente proposta prevede l'utilizzo di un effort massimo di **25 (venticinque) ore uomo totali**.

### Limiti del Servizio di Assistenza Specialistico-Applicativa Remota

- A) E' esclusiva responsabilità dell'Utilizzatore finale attivarsi in modo che il personale adibito all'uso dei programmi disponga di adeguata preparazione tecnica, operativa e applicativa sia per quanto riguarda l'uso generico dell'elaboratore e dei suoi componenti periferici, che per quanto attiene la conoscenza delle procedure da eseguire con particolare riferimento alle modalità operative richieste dai programmi stessi. In nessun caso il servizio di Assistenza Specialistico-Applicativa Remota può sostituirsi alle prestazioni previste per la formazione del personale operativo o per altri servizi regolamentati da altri contratti.
- B) Fermo restando l'impegno a fornire il servizio al meglio delle proprie possibilità, Engineering garantisce l'evasione delle chiamate per assistenza specialistico – applicativa in base alla priorità delle richieste. In ogni caso Engineering si impegna ad evadere la chiamata entro e non oltre **8 ore lavorative** dalla richiesta.

### Condizioni Generali di Fornitura del Servizio di Assistenza Specialistico-Applicativa Remota

Engineering si impegna a prestare il servizio di teleassistenza con mezzi e personale adeguatamente qualificato, in particolare si garantisce l'utilizzo di figure professionali che abbiano quale livello minimo di competenza quelle proprie della figura professionale "Specialista di Prodotto Normal".

Qualora non fosse possibile rispondere alla esigenza di supporto specialistico-applicativa richiesta attraverso il servizio in oggetto da remoto, Engineering comunicherà alla vs Azienda che l'intervento dovrà essere trasferito sulla modalità on-site.

La fornitura del servizio avviene previo contatto telefonico, oppure tramite invio di e-mail, direttamente con gli Specialisti di Prodotto allo scopo preposti. Nello specifico, saranno forniti



## **4. OBBLIGHI, RESPONSABILITÀ E LUOGO DI ESECUZIONE DEI LAVORI**

### **4.1 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE**

Il Fornitore s'impegna a:

- operare con diligenza nello svolgimento di tutte le attività connesse alla fornitura del Servizio, mettendo a disposizione personale qualificato all'esecuzione autonoma degli interventi di sua competenza, nel rispetto delle procedure specificate nel presente contratto;
- garantire la corretta esecuzione di quanto previsto nel presente contratto, ritenendosi in ogni caso sollevato da ogni responsabilità per eventuali ritardi dovuti a cause di forza maggiore;
- farsi carico di tutti gli oneri sociali ed assicurativi per il personale impiegato nello svolgimento del Servizio, con particolare riguardo all'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro.

### **4.2 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE**

Il Cliente s'impegna a:

- rendere disponibili tutte le informazioni necessarie per il corretto svolgimento del Servizio;
- consentire l'accesso alle proprie sedi, laddove previsto, da parte delle persone del Fornitore preposte all'erogazione del Servizio, come pure ai sistemi sui quali sono installati i programmi assistiti;
- consentire l'accesso via VPN ai sistemi applicativi oggetto dei servizi ivi proposti piuttosto che alle postazioni di lavoro degli utenti di taluni servizi.

### **4.3 LUOGO DI ESECUZIONE DEI LAVORI**

Il Servizio presso la sede della scrivente (Engineering).

## 5. PREZZO, MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO

### 5.1 PREZZO

L'importo dei servizi proposti per il sottosistema Anatomia Patologica per l'anno 2013 è pari a euro **9.900,00 (novemilanovecentoeuro/00) iva esclusa.**

L'importo proposto è da ritenersi valido in caso di accettazione del complessivo dei servizi proposti.

In sintesi, i prezzi applicati ai servizi oggetto della presente proposta sono di seguito riportati:

Servizi	Misura	Prezzo Unitario IVA Esclusa	Durata	Prezzo Complessivo Iva Esclusa
Servizio di Assistenza e Manutenzione CAM Base	Canone Annuale	€ 7.100,00	1 Anno	€ 7.100,00
Servizio di Assistenza Specialistico – Applicativa Remota (Teleassistenza Applicativa)	Canone Annuale	€ 2.800,00	1 Anno	€ 2.800,00

### 5.2 SICUREZZA

Ai sensi dell'ART. 26 comma 6 del D.Lgs 81/2008, la scrivente Engineering dichiara che i costi generali per la sicurezza del lavoro, sono già inclusi nelle tariffe sopra indicate. Tali costi sono riferiti a:

- Gestione ed aggiornamento del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul lavoro;
- Gestione ed aggiornamento dei Documenti di Valutazione dei Rischi e dei Piani di gestione dell'Emergenza di ciascun Innesdimento (ufficio) aziendale, incluse le periodiche prove di evacuazione;
- Gestione del processo di informazione e formazione del personale;
- Gestione del processo di sorveglianza sanitaria del personale;
- Costo del personale addetto, sul territorio, al Servizio Prevenzione e Protezione aziendale;
- Costo DPI (Dispositivi Protezione Individuale) per la mansione specifica;
- Costo di gestione ordinaria degli insediamenti aziendali per il mantenimento dei massimi livelli di sicurezza (conformità impianti ed infrastrutture) ed ergonomia degli ambienti e delle postazioni di lavoro (arredi, microclima, illuminazione, etc.).

### **5.3 MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO**

Il complessivo della Fornitura di **euro 9.900,00 (novemilanovecento/00) iva esclusa** sarà fatturato interamente mediante canone annuale anticipato.

Tutti i corrispettivi verranno regolati tramite rimessa diretta a 90 (novanta) giorni data fattura, con valuta fissa per il Fornitore mediante bonifico bancario con valuta fissa al beneficiario sul conto corrente bancario indicato dal Fornitore.

Il ritardo nei pagamenti da parte del Cliente comporterà a suo carico l'obbligo di pagare gli interessi moratori.

Il Cliente non potrà far valere alcuna azione o eccezione nei confronti di Engineering Ingegneria Informatica S.p.a. se non dopo il pagamento delle fatture scadute.

## 6. PRIVACY

Vi/La informiamo che, ai sensi dell'art.13 dlgs n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", i dati che Vi/La riguardano potranno formare oggetto di trattamento, nel rispetto della normativa qui sopra richiamata, da parte della società scrivente in relazione ai rapporti contrattuali intercorsi con Voi/Lei o a quelli che potranno essere intrattenuti in futuro.

### 6.1 FONTE DEI DATI PERSONALI

I dati in nostro possesso, acquisiti in relazione ai rapporti contrattuali, sono raccolti direttamente presso l'Interessato. Tutti i dati raccolti sono trattati nel rispetto della normativa vigente e, comunque, con la dovuta riservatezza.

### 6.2 NATURA DELLA RACCOLTA

Per la stipulazione ed esecuzione del rapporto contrattuale la raccolta dei dati personali ha anche natura obbligatoria dovendosi dare corso agli adempimenti di legge e fiscali; il rifiuto di fornire tali dati comporterà l'impossibilità di instaurare rapporti con la società. Il relativo trattamento non richiede il consenso dell'interessato.

### 6.3 FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

La raccolta ovvero il trattamento dei dati personali ha l'esclusiva finalità di provvedere in modo adeguato agli adempimenti connessi all'espletamento dell'attività economica della nostra società ed in particolare per:

- a) Informative pre-contrattuali ed istruttorie rispetto alla stipulazione del contratto
- b) Esecuzione contrattuale e sua gestione amministrativa
- c) Analisi di mercato e statistiche
- d) Invio di materiale pubblicitario, promozionale od informativo delle attività del gruppo
- e) Verifica della soddisfazione dei Clienti
- f) Adempimento di obblighi di legge ivi compresi, a titolo semplificativo e non esaustivo, quelli nascenti dalla normativa in materia di appalti pubblici.
- g) Partecipazione a gare private, raggruppamenti e/o associazione temporanea di imprese

Nell'ambito del rapporto commerciale non tutte le informazioni conferite o raccolte sono obbligatorie, ma anche quelle facoltative (c), d), e), f)), sono indispensabili/utili al mantenimento e lo sviluppo nel tempo del rapporto stesso.

## 6.4 MODALITÀ DI TRATTAMENTO

Il trattamento dei dati sarà effettuato in modo lecito e secondo correttezza e comunque in conformità alla normativa sopra richiamata, mediante strumenti idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

Il trattamento sarà effettuato, in via principale, dall'organizzazione interna della azienda sotto la direzione e il controllo del Responsabile del trattamento dei Vostri/Suoi dati e per finalità indicate in precedenza, anche da società del gruppo o da terzi.

La conservazione dei dati avverrà in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono raccolti e trattati.

## 6.5 CONSEGUENZE DEL RIFIUTO A RISPONDERE

Salvo i casi di obbligo di Legge o di contratto, il rifiuto a rispondere può determinare, per la scrivente Società, l'impossibilità di dare corso alle operazioni di trattamento/comunicazione dei Vostri/Suoi dati per gli scopi indicati in informativa, in particolare per la gestione del rapporto commerciale con Voi/Lei in essere.

## 6.6 CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI POSSONO ESSERE COMUNICATI O CHE POSSONO VENIRNE A CONOSCENZA

Ferme restando le comunicazioni effettuate in adempimento di un obbligo di Legge, di regolamento o di normativa comunitaria e quelle intra-gruppo, per le quali non è necessario il Vostro/Suo consenso ex art.24 dlgs. n.196/2003, la comunicazione, anche mediante la semplice consultazione o messa a disposizione dei dati che Vi/La riguardano può intervenire nei confronti dei seguenti soggetti:

- a) Persone fisiche o giuridiche che forniscono specifici servizi: elaborazione dati, servizi logistici, sondaggi del grado di soddisfazione dei Clienti, consulenza legale, amministrativa, tributaria e/o contabile, organizzazione di fiere ed eventi di comunicazione;
- b) Intermediari commerciali, banche ed istituti di credito, società di intermediazione finanziaria, persone fisiche o giuridiche preposte al recupero del credito, revisione e/o certificazione di bilanci e del sistemi di qualità;
- c) Persone fisiche e/o giuridiche che richiedono referenze/dati ai fini della partecipazione ad appalti pubblici, ovvero nell'ambito dell'esecuzione di contratti di fornitura.

Vi/La rassicuriamo che, in ogni caso, ai soggetti citati si trasferiscono esclusivamente i dati necessari e pertinenti rispetto alle finalità del trattamento cui sono preposti.

Segnaliamo, altresì, che possono venire a conoscenza dei dati che Vi riguardano i responsabili della struttura organizzativa aziendale e delle società del gruppo facente capo ad Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. (d'ora in avanti, altrimenti detto: "Gruppo Engineering"), nonché gli incaricati delle aree aziendali ad esse relative.

I dati personali in questione saranno trattati con la massima riservatezza e potranno essere diffusi e trasferiti presso Business Unit dell'Azienda e Società collegate al Gruppo Engineering, in Italia e all'estero, all'interno dell'UE e di paesi non appartenenti all'UE, unicamente per i fini dichiarati nella presente informativa.

## 6.7 DIRITTO DI ACCESSO

Al sensi dell'articolo 7 dlgs n. 196/2003, l'interessato potrà rivolgersi alla scrivente., indirizzo e-mail [privacy@eng.it](mailto:privacy@eng.it), per far valere i seguenti diritti:

- a) Conoscere l'esistenza di trattamenti di dati che possono riguardarlo;
- b) Ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la comunicazione in forma intelligibile dei medesimi dati e della loro origine, nonché della logica e delle finalità su cui si basa il trattamento;
- c) Ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima od il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- d) Ottenere l'aggiornamento, la rettifica ovvero, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati;
- e) Opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta.

## 6.8 INDICAZIONE DEL TITOLARE E DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

Titolare del trattamento dei dati personali **Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.**, con sede legale in **Via San Martino della Battaglia, 56**.

L'elenco dei Responsabili è depositato presso le sedi di **Roma**.

## 7. ORDINE DI PREVALENZA

In caso di conflitto tra le disposizioni contenute nei diversi documenti che costituiscono la proposta al Cliente, si osserverà il seguente ordine di prevalenza:

- Condizioni Generali di Vendita;
- Proposta tecnico economica;
- Lettera di accompagnamento.

Roma, 24 Gennaio 2013

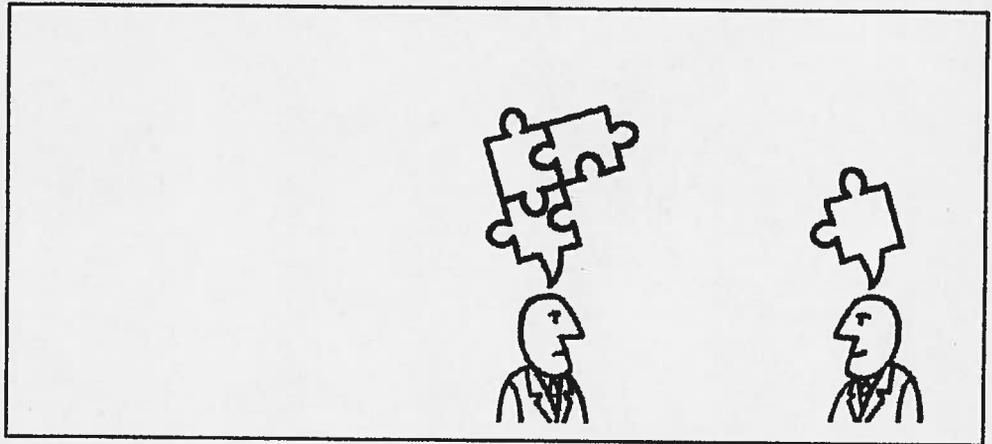
Per Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.  
Il Direttore Commerciale



(Alessandro Bennici)



**ENGINEERING**



Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

Condizione Generali di Vendita

**Confidenziale**

Le informazioni contenute nel presente documento sono di proprietà di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. Esse sono fornite in via riservata e confidenziale e non possono essere usate per fini diversi dalla valutazione della proposta di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. da parte del cliente, né comunicate a terzi, o riprodotte senza il consenso scritto di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

## **Obbligo di riservatezza**

Le informazioni contenute nel presente documento devono ritenersi strettamente confidenziali e il Cliente è tenuto, pertanto:

- a non utilizzarle per finalità diverse dalla valutazione della proposta;
- a non divulgarle e a fare in modo che non vengano divulgate direttamente o indirettamente a soggetti diversi dal proprio personale direttamente coinvolto nella valutazione della stessa;
- a non copiarle, riprodurle, duplicarle, senza il preventivo consenso scritto di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

## **Contatto in Engineering Ingegneria Informatica S.p.A**

Per qualsiasi esigenza relativa a queste condizioni, vogliate contattare i riferimenti riportati nella sezione "Contatto in Engineering Ingegneria Informatica S.p.A." della Proposta Economica.

## Indice

<b>1. PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
1.1.    DEFINIZIONI .....	4
<b>2. CONDIZIONI GENERALI.....</b>	<b>5</b>
2.1.    PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO E DATA D'INIZIO DEI LAVORI .....	5
2.2.    SEDE DI LAVORO.....	5
2.3.    COMUNICAZIONI.....	5
2.4.    RISORSE IMPIEGATE.....	5
2.5.    SOSTITUZIONI .....	5
2.6.    PIANIFICAZIONE TEMPORALE, SCADENZE, RITARDI .....	5
2.7.    OBBLIGAZIONI DEL CLIENTE.....	6
2.8.    ADEMPIMENTI RELATIVI AL D.LGS. 81/2008 E SS.MM.II. ....	6
2.9.    GESTIONE DELLE ATTIVITÀ.....	7
2.10.   VARIANTI .....	7
2.11.   MODALITÀ DI FATTURAZIONE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO .....	7
2.12.   RESPONSABILITÀ .....	8
2.13.   RISERVATEZZA .....	8
2.14.   RISPETTO DEL D.LGS 196/2003 "CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI".	8
2.15.   CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO.....	9
2.16.   SOSPENSIONE DELL'ESECUZIONE DELLA FORNITURA - DIRITTO DI RECESSO DEL FORNITORE	9
2.17.   RISOLUZIONE.....	10
2.18.   DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE.....	10
2.19.   CONSEGNE, COLLAUDO ED ACCETTAZIONE.....	11
2.20.   CONTROLLO AVANZAMENTO LAVORI.....	12
2.21.   LICENZA D'USO DI PRODOTTI INFORMATICI .....	12
2.22.   LIMITAZIONI ED ESCLUSIONI .....	13
2.23.   ACCESSO AL SISTEMA DI ELABORAZIONE DEL CLIENTE .....	14
2.24.   GARANZIA.....	14
2.25.   STORNO DI DIPENDENTI.....	14
2.26.   LEGGE DEL CONTRATTO E FORO COMPETENTE IN VIA ESCLUSIVA .....	14
2.27.   RISPETTO DEL D.LGS N.231/2001 E SS.MM.II.....	14

## 1. PREMESSA

Questo documento costituisce le condizioni generali di vendita di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. ed è parte integrante della documentazione contrattuale, unitamente ai documenti elencati nella Lettera d'accompagnamento. A seconda di quanto previsto nella Fornitura, sono applicabili, e dunque valide, tutte o parte delle sezioni delle presenti Condizioni Generali.

### 1.1. DEFINIZIONI

Ai fini del presente accordo i termini di seguito indicati avranno il seguente significato nelle presenti Condizioni Generali, e negli altri documenti contrattuali.

- a) **"Cliente"**: il soggetto acquirente la Fornitura;
- b) **"Condizioni Generali"**: il presente documento (altresì denominato *Condizioni Contrattuali*), che disciplina le Condizioni Generali della fornitura;
- c) **"Contratto"**: l'insieme dei documenti che disciplinano le condizioni della Fornitura;
- d) **"Fornitore"**: la società emittente le presenti Condizioni Generali;
- e) **"Fornitura"**: L'insieme dei servizi, delle prestazioni professionali, delle soluzioni e dei prodotti informatici oggetto del Contratto;
- f) **"Livelli di Servizio"**: Gli indicatori delle prestazioni del Fornitore, per quanto concerne i Servizi.
- g) **"Parti"**: Cliente e Fornitore, quando indicati congiuntamente;
- h) **"Periodo di Avviamento"**: periodo temporale durante il quale si svolgono le fasi di presa in carico e di attivazione dei servizi, ovvero, in cui si svolgono le fasi di messa in esercizio delle soluzioni/prodotti informatici;
- i) **"Prodotto software (prodotto sw)"**: prodotto, soluzione sw, sistema applicativo
- j) **"Risorsa Minima Garantita"**: la quantità di risorsa per cui è stato definito il relativo prezzo (corrispettivo fisso), corrispettivo che rimane invariato a fronte di un decremento nell'utilizzo, da parte del Cliente, della risorsa considerata;
- k) **"Servizi Addizionali"**: servizi ulteriori e diversi rispetto a quelli previsti nelle Condizioni Contrattuali, connessi, utili o necessari per la gestione di quanto contemplato nella Fornitura.
- l) **"Servizi Extra a Consumo"**: incremento quantitativo nella fornitura dei servizi informatici rispetto alle quantità e/o volumi previsti nelle Condizioni Specifiche di Fornitura. Tale prestazione è valorizzata in base al listino prezzi per Servizi Extra a Consumo di cui alle Condizioni Specifiche di Fornitura e potrà essere richiesta dal Cliente.
- m) **"Servizio"**: insieme di attività di natura più o meno intangibile, che ha luogo nell'interazione tra Cliente e Fornitore, e che viene erogato come soluzione ai problemi del Cliente

## **2. CONDIZIONI GENERALI**

### **2.1. PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO E DATA D'INIZIO DEI LAVORI**

Le presenti condizioni (di seguito "Condizioni Contrattuali") disciplinano gli aspetti contrattuali del rapporto tra il Fornitore e il Cliente per l'esecuzione delle prestazioni meglio definite nella proposta tecnica, nella proposta economica e nelle condizioni specifiche di vendita.

Il Contratto si considera perfezionato alle condizioni previste dalle Condizioni Contrattuali quando il Fornitore riceve l'ordine del Cliente, ovvero riceve copia del contratto sottoscritto dal Cliente, ovvero nel momento in cui il Fornitore, ancorché non abbia ricevuto un ordine, dia inizio, su richiesta del Cliente, all'esecuzione dei lavori, dandone successivamente comunicazione al Cliente stesso, ai sensi dell'art. 1327 c.c.

La data inizio lavori verrà stabilita e sottoscritta dalle Parti, con apposito verbale, entro 30 (trenta) giorni dal perfezionamento del Contratto; in assenza del perfezionamento o del verbale, tale data coinciderà con l'eventuale inizio effettivo dei lavori.

### **2.2. SEDE DI LAVORO**

Il Cliente dovrà assicurare tempestivamente al Fornitore, a seconda dei casi ed in accordo a quanto meglio specificato nelle Condizioni Specifiche di Fornitura o negli ulteriori documenti contrattuali, la disponibilità dei propri locali, di strutture, di attrezzature, di dati ed informazioni, necessari per l'erogazione della Fornitura.

### **2.3. COMUNICAZIONI**

Le comunicazioni afferenti il contratto dovranno essere effettuate a mezzo raccomandata A.R. ed eventualmente anticipate a mezzo fax/e-mail e dovranno pervenire presso il recapito indicato nelle Condizioni Specifiche di Fornitura.

### **2.4. RISORSE IMPIEGATE**

Il Fornitore eseguirà le attività necessarie all'erogazione della Fornitura oggetto del Contratto con organizzazione e gestione delle risorse (persone e mezzi) a propri esclusivi rischio e cura, in conformità con quanto previsto dal contratto.

### **2.5. SOSTITUZIONI**

Il Fornitore potrà provvedere ad eventuali sostituzioni del personale impiegato nel rispetto degli standard di professionalità garantiti al Cliente dandone opportuno preavviso.

Il Cliente prende atto che il Fornitore potrà utilizzare il personale e le attrezzature messe a disposizione per l'erogazione della Fornitura, anche per erogare a favore di terzi forniture analoghe a quella prevista dal contratto.

### **2.6. PIANIFICAZIONE TEMPORALE, SCADENZE, RITARDI**

Le attività saranno svolte nel rispetto del piano di lavoro contenuto nella proposta tecnica o in altro documento contrattuale.

La verifica dello stato di avanzamento delle attività indicate nel piano di lavoro, sarà rimessa ai referenti tecnici nell'ambito degli incontri periodici dagli stessi organizzati ai sensi della successiva sezione 2.9 Gestione delle attività.

Eventuali modifiche, aggiornamenti, integrazioni del suddetto piano dovranno essere concordati dalle parti e formalizzati in documenti sottoscritti dai relativi referenti tecnici.

Il Fornitore potrà essere considerato inadempiente alle proprie obbligazioni solo dopo un sollecito formale del Cliente. Non si considera ritardo il mancato adempimento imputabile a cause di forza maggiore come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, guerre, sommosse, scioperi, embarghi, interruzione di servizi pubblici, o altri eventi imprevedibili o che sfuggano al controllo del Fornitore. Al verificarsi di tali eventi, il Fornitore potrà pretendere una ragionevole estensione delle scadenze.

Qualora l'erogazione della Fornitura da parte del Fornitore dipenda da un comportamento del Cliente, e il Cliente dovesse omettere di fare quanto di sua competenza con l'effetto di ritardare o impedire l'erogazione della Fornitura oltre il periodo di tempo concordato (oppure in mancanza di accordo, per più di cinque giorni lavorativi), il Fornitore potrà, a proprio insindacabile giudizio:

1. sospendere le attività – dopo averne dato avviso al Cliente - finché il Cliente non abbia adempiuto al proprio obbligo;
2. rideterminare il valore economico della Fornitura.

Fatto salvo il maggior danno, il Cliente dovrà pagare le maggiori spese che venissero documentate dal Fornitore, quando questi incorra in esse a causa di errori od omissioni del Cliente, e in particolare:

- a) costi aggiuntivi di macchina, materiali, spedizione e personale per l'identificazione e correzione degli errori;
- b) costi aggiuntivi per lavoro straordinario o festivo non concordato tra le Parti.

## **2.7. OBBLIGAZIONI DEL CLIENTE**

Il Cliente si obbliga, in quanto elementi essenziali per la esatta e puntuale erogazione della Fornitura, a:

- a) fornire al Fornitore con completezza, accuratezza e tempestività le informazioni e/o documentazione necessaria per l'avvio e l'espletamento delle attività;
- b) garantire la disponibilità del proprio personale quando specificatamente concordato col Fornitore o necessario per il corretto svolgimento delle attività;
- c) svolgere tutte le attività di propria pertinenza o concordate di volta in volta col Fornitore;
- d) garantire al Fornitore l'accesso ai locali, alle strutture, alle attrezzature, ai dati e alle informazioni messi a disposizione dal Cliente per lo svolgimento di quanto necessario all'erogazione della Fornitura;
- e) corrispondere gli importi che risultino dovuti al Fornitore in base al Contratto entro i termini indicati;
- f) fornire al personale del Fornitore che lavora presso le proprie sedi la connessione alla rete Internet e l'autorizzazione ad usarla durante l'orario di lavoro presso il Cliente; il Fornitore presterà la collaborazione necessaria per consentire il suddetto collegamento.

## **2.8. ADEMPIMENTI RELATIVI AL D.LGS. 81/2008 E SS.MM.II.**

In caso di affidamento dei lavori all'interno della propria azienda, o di una singola unità produttiva della stessa, nonché nell'ambito dell'intero ciclo produttivo dell'azienda medesima, il Cliente, ai sensi delle norme vigenti in materia di sicurezza sul lavoro, si impegna ad informare il Fornitore sia in merito ai rischi presenti nel luogo di lavoro in cui andrà a lavorare sia in merito al piano delle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività, nonché a promuovere la cooperazione ed il coordinamento.

Il Fornitore si obbliga, a sua volta, a cooperare all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione e a coordinare gli interventi di protezione e prevenzione anche al fine di eliminare i rischi dovuti alle interferenze tra i lavori delle diverse parti coinvolte.

Il Cliente s'impegna a elaborare il Documento Unico di Valutazione dei rischi che indichi le misure adottate per eliminare le interferenze e che sarà allegato al contratto prima dell'inizio dei lavori.

Resta inteso espressamente tra le parti che la mancata predisposizione e allegazione da parte del Cliente del Documento Unico di Valutazione Rischi, qualora ne ricorrano i presupposti, rappresenta un grave inadempimento al Contratto. Pertanto, nel caso ciò comportasse l'applicazione di sanzioni ovvero la sospensione dell'attività del Fornitore così come previsto dalle disposizioni inderogabili di legge, il Cliente si obbliga sin da ora a tenere pienamente manlevato ed indenne il Fornitore medesimo da ogni conseguenza pregiudizievole, fatto salvo ed impregiudicato il diritto del Fornitore a risolvere di diritto il Contratto in danno del Cliente.

Nei cantieri temporanei o mobili si applicheranno le ulteriori disposizioni vigenti in materia di sicurezza sul lavoro.

Le Parti si danno atto che provvederanno ad ammettere ciascuna i lavoratori dipendenti dell'altra presso i propri siti come su indicati solo se muniti di un documento di riconoscimento valido agli effetti di legge come altresì prescritto dalle norme vigenti in materia di sicurezza sul lavoro. Ed in particolare il personale dovrà essere munito di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro, facendo obbligo ai lavoratori di esporre detta tessera di riconoscimento.

## **2.9. GESTIONE DELLE ATTIVITÀ**

Ciascuna delle Parti per la gestione ed esecuzione delle attività oggetto del contratto nominerà un proprio Referente Tecnico comunicandone il nominativo all'altra.

I Referenti si adopereranno, con spirito di mutua collaborazione, per il corretto svolgimento delle attività organizzando, con cadenza che sarà concordata, degli incontri durante i quali verrà esaminato in dettaglio lo stato di avanzamento delle attività, secondo quanto previsto nel piano di lavoro, saranno discusse le questioni pendenti e saranno concordate le eventuali azioni da intraprendere.

I Referenti Tecnici dovranno in particolare monitorare l'esecuzione delle attività promuovendo le modifiche/integrazioni del piano di lavoro che si rendessero necessarie o opportune.

Ciascuna Parte avrà facoltà di sostituire il proprio Referente Tecnico dandone comunicazione scritta all'altra.

## **2.10. VARIANTI**

Ogni e qualsivoglia variazione rispetto alle presenti condizioni contrattuali ed a quelle contenute nel Contratto dovrà essere preventivamente approvata per iscritto dalle Parti.

## **2.11. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO**

Il corrispettivo per la Fornitura sarà fatturato secondo il piano contenuto nella Proposta Economica.

Per le eventuali attività svolte, su richiesta del Cliente, al di fuori delle sedi concordate e comunque non rientranti nelle Condizioni Specifiche o nella Proposta Tecnica, il Fornitore addebiterà al Cliente le spese di trasferta (viaggio, vitto, alloggio) sulla base di fotocopie di fatture o di giustificativi per alberghi, ristoranti, mezzi di trasporto pubblici, ovvero in base ad un predefinito rimborso forfettario, secondo quanto meglio specificato nella Proposta Economica.

I pagamenti avverranno nei modi e nei termini indicati nella Proposta Economica.

Viene espressamente convenuto che il Cliente non potrà far valere alcuna azione o eccezione nei confronti del Fornitore se non dopo il pagamento delle fatture scadute. Si conviene che il Cliente non potrà, senza previo consenso del Fornitore, compensare i corrispettivi dovuti al Fornitore in base al Contratto con gli importi eventualmente dovuti dal Fornitore a qualsivoglia titolo.

## **2.12. RESPONSABILITÀ**

Fermi restando i limiti inderogabili di legge e salvi eventuali rimedi specifici previsti da altre disposizioni del presente Contratto, la responsabilità sia contrattuale che extracontrattuale del Fornitore per le conseguenze, incluse quelle derivanti da pretese di terze parti, subite dal Cliente e relative all'esecuzione degli obblighi previsti dal contratto è esclusa salvo che per quei danni derivanti direttamente da azioni, omissioni o comportamenti compiuti con dolo o colpa grave ovvero in violazione di norme di ordine pubblico.

Salvo quanto sopra, la responsabilità finanziaria massima del Fornitore per qualsiasi danno eventualmente procurato al Cliente nel corso di ciascun anno contrattuale resta in qualsiasi caso limitata al 20 % (venti per cento) del corrispettivo pagato dal Cliente per lo stesso anno; resta inoltre espressamente esclusa ogni responsabilità del Fornitore per danni indiretti e consequenziali, nonché per perdite di profitto, di ricavi, di business, di ordini o clienti, di avviamento, di dati, per danni morali o commerciali, nonché per ogni eventuale azione legale intentata o sanzione comminata contro il Cliente da terzi.

## **2.13. RISERVATEZZA**

Ciascuna Parte s'impegna a mantenere strettamente riservate le informazioni di cui verrà in possesso in ragione del contratto, trattandole con cura e standard di sicurezza non inferiori a quelli osservati per i propri dati.

I suddetti impegni di riservatezza non si estendono alle informazioni che:

- siano divenute di pubblico dominio precedentemente e a prescindere dalla stipulazione del Contratto;
- vengano pubblicate o rese note in tempo successivo alla stipulazione del contratto, ma non a seguito di violazione degli obblighi di riservatezza delle Parti;
- vengano rese note da terzi, aventi diritto a valido titolo;
- la diffusione sia avvenuta in adempimento di obblighi di legge o per effetto di provvedimenti giudiziari.

## **2.14. RISPETTO DEL D.LGS 196/2003 "CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI"**

Ciascuna Parte si impegna, per quanto di propria competenza, al rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs 196/2003 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali".

A tal fine si allega alla proposta l'informativa che il Fornitore è tenuta a fornire al Cliente relativamente al trattamento dei dati acquisiti in relazione al contratto, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 196/2003.

I Servizi prestati dal personale del Fornitore saranno eseguiti in accordo con le Istruzioni che il Cliente impartirà in merito alle specifiche funzionali, tecniche e di sicurezza.

In caso di consegna di prodotti software, le specifiche tecniche, se autonomamente determinate dal Fornitore, rispondono, per quanto di competenza, a quanto stabilito dal Disciplina Tecnico di cui all'allegato B del Codice in materia di dati personali comuni. La conformità in materia di dati personali sensibili (art. 4 comma lett. "d" del Codice) o giudiziari (art. 4 lett. "e" del Codice) è garantita limitatamente ai dati di cui alla lista analitica fornita al Cliente, con riferimento alle singole definizioni di dati utilizzati nei

Prodotto. Non si garantisce la suddetta conformità per il Trattamento di dati sensibili non specificamente indicati nella suddetta lista analitica o per l'uso non conforme di altre definizioni di dati da parte del Cliente.

La suddetta conformità del prodotto può dipendere dalla corretta installazione ed utilizzo di altre componenti software, indicate quali Prerequisiti alla Installazione nella scheda tecnica del prodotto. Il Fornitore non è responsabile della eventuale assenza di tali Prerequisiti o della loro inadeguata installazione o configurazione.

Fatto salvo quanto specificato ai precedenti capoversi, il Cliente dichiara che i dati eventualmente messi a disposizione del Fornitore per l'erogazione della Fornitura contengono esclusivamente dati fittizi o comunque anonimi, ovvero comuni; qualora al personale del Fornitore sia richiesto di accedere a dati personali e/o dati di natura sensibile e/o dati giudiziari, questo avrà luogo sotto la diretta supervisione del Cliente, che potrà provvedere, ove lo ritenga necessario, a nominare il Fornitore quale Responsabile esterno del trattamento dei dati nel caso in cui l'oggetto della Fornitura coincida o includa una esternalizzazione di un trattamento dei dati del Cliente ovvero definendo un apposito incarico al trattamento dei dati.

In entrambe le situazioni il Cliente è tenuto a trasmettere al Fornitore adeguate istruzioni secondo quanto previsto dagli art. 29 e 30 del D.Lgs. n.196/2003 e ss.mm.ii.

Il Cliente dovrà inoltre informare preventivamente dei criteri da lui adottati in ottemperanza dell'art. 19, comma 8 del Disciplinare Tecnico al D.Lgs. n.196/2003 e ss.mm.ii.

Qualora gli Allegati Tecnici non contemplino le richieste di cui sopra, le Parti ne concorderanno la fornitura quali Servizi Addizionali o Servizi Extra a Consumo.

Su richiesta del Fornitore, il Cliente assolverà ad analoghe nomine nei confronti dei Fornitori indiretti.

Qualora il Fornitore si trovi nell'impossibilità di operare in conformità al Codice a causa di carenze in merito ai locali, strumenti, applicazioni o altro fornito dal Cliente, le sue responsabilità sono limitate unicamente alla tempestiva e documentata segnalazione di dette carenze e delle conseguenti non conformità.

## **2.15. CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO**

Il Fornitore potrà cedere il Contratto ovvero subappaltare a terzi in tutto o in parte la Fornitura oggetto del Contratto senza il preventivo consenso del Cliente che con il perfezionamento del presente Contratto autorizza e presta il proprio consenso a detto subappalto o cessione.

Il Fornitore potrà affidare, in tutto o in parte, l'erogazione della Fornitura a terzi (Imprese o lavoratori autonomi) restandone garante ad ogni effetto nei confronti del Cliente e manlevando il Cliente da rischi, responsabilità o obblighi di qualsiasi natura al riguardo.

## **2.16. SOSPENSIONE DELL'ESECUZIONE DELLA FORNITURA - DIRITTO DI RECESSO DEL FORNITORE**

Il Fornitore potrà sospendere, previa comunicazione a mezzo lettera raccomandata r.r., l'esecuzione della fornitura, nel caso in cui le condizioni patrimoniali del Cliente siano divenute tali da porre in evidente pericolo il pagamento dei corrispettivi.

Decorsi 30 giorni dalla suddetta comunicazione, qualora le condizioni economiche del Cliente non mutino in misura tale da escludere il cessato pericolo, o il Cliente medesimo non abbia prestato idonea garanzia per l'adempimento delle obbligazioni contrattuali, il Fornitore potrà recedere dal Contratto. In tale caso, il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento dei Servizi/Prodotti già forniti ed al rimborso delle spese già sostenute per l'esecuzione della fornitura.

## 2.17. RISOLUZIONE

Ciascuna Parte avrà la facoltà di comunicare per iscritto, a mezzo lettera raccomandata A.R. all'altra Parte la risoluzione immediata del Contratto, ex art. 1456 c.c., con ogni conseguenza prevista dalla legge, anche ai fini del risarcimento del danno nel caso di dichiarazione di fallimento, ammissione al concordato preventivo o qualsiasi altra procedura concorsuale cui sia sottoposta l'altra Parte, nonché in caso di manifesta insolvenza dell'altra Parte.

Senza pregiudizio delle altre facoltà previste dalla legge per l'ipotesi d'inadempimento, ciascuna Parte ha la facoltà di risolvere il Contratto, nel caso in cui l'altra Parte violi gli obblighi da essa pattuiti verso la prima Parte e non rimedi al proprio inadempimento entro il termine (congruo secondo la natura della Fornitura dedotta in Contratto) fissato dalla Parte adempiente. Scaduto il termine senza che la Parte inadempiente abbia riparato il proprio inadempimento, l'altra parte potrà risolvere con comunicazione scritta a mezzo di raccomandata A/R il presente Contratto con effetto dalla scadenza del termine per l'inadempimento.

Il Fornitore potrà inoltre avvalersi della facoltà di risoluzione immediata del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. qualora il Cliente non effettui il pagamento dei corrispettivi dovuti nei termini pattuiti o si renda inadempiente, per qualsivoglia motivo alle obbligazioni di cui agli artt. 2.7 (lettere "a", "b" e "c"), 2.13 ed il presente 2.17.

In caso di risoluzione del contratto per qualsivoglia causa, il Cliente corrisponderà al Fornitore i costi di avviamento delle attività in oggetto non ammortizzati, da quantificarsi alla data della risoluzione, nonché i corrispettivi dovuti fino a tale data e qualsiasi spesa sostenuta per gestire le attività connesse con l'eventuale assegnazione della fornitura a terzi.

## 2.18. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE

In caso di attività di sviluppo software la proprietà del software e della relativa documentazione realizzati ad hoc per il Cliente nell'ambito del contratto resteranno del Cliente che concederà al Fornitore una licenza d'uso gratuita a tempo indeterminato.

In caso di servizi di outsourcing il software applicativo messo a disposizione dal Cliente è e resta di proprietà del Cliente e/o dei suoi licenzianti, fermo restando che al Fornitore sarà concessa dal Cliente licenza d'uso gratuita, ai soli fini dell'esecuzione delle Prestazioni previste dal Contratto. Il Cliente terrà il Fornitore indenne da qualsiasi danno, onere, azione o conseguenza pregiudizievole in relazione al suddetto software applicativo utilizzato dal Fornitore per l'esecuzione delle Prestazioni, incluso il caso di rivendicazioni di terzi su detto software.

Nel caso di sviluppo software o di servizi, la titolarità giuridica ed i correlativi diritti di utilizzazione economica del know-how, dei programmi software messi a disposizione dal Fornitore e degli sviluppi software realizzati da questi nell'ambito delle Forniture, sono e restano di esclusiva proprietà e disponibilità del Fornitore ovvero dei licenzianti del Fornitore.

Con riguardo ai programmi di titolarità dei terzi licenzianti del Fornitore si applicheranno le garanzie dei rispettivi terzi licenzianti, delle quali il Fornitore darà circostanziata informazione scritta al Cliente.

In caso di rivendita di licenze di prodotti software del Fornitore, tutti i diritti di proprietà intellettuale in merito ai prodotti software, in aggiunta a tutti i brevetti, marchi, nomi commerciali, invenzioni, copyright, know-how, segreti commerciali e altri diritti di proprietà intellettuale relativi alla progettazione, produzione, utilizzo o assistenza di detti prodotti, saranno di titolarità del Fornitore.

Il Cliente s'impegna ad adottare tutte le ragionevoli misure necessarie per tutelare i diritti di proprietà intellettuale, tra i quali - a titolo esemplificativo - i brevetti, marchi, nomi commerciali, invenzioni, copyright, know-how, segreti commerciali etc. Il Cliente dovrà tempestivamente comunicare per iscritto al Fornitore la scoperta di qualsiasi uso non autorizzato o violazione dei prodotti o dei diritti sui brevetti, copyright, marchi o altri diritti di proprietà intellettuale del Fornitore associati ai prodotti.

## 2.19. CONSEGNE, COLLAUDO ED ACCETTAZIONE

Nei casi in cui, nell'ambito della Fornitura, sia previsto il rilascio di "beni" (es. soluzioni sw, prodotti sw, hardware, documenti), tutte le consegne dovranno risultare da apposito verbale, sottoscritto da personale incaricato da ciascuna Parte.

Tutti i documenti soggetti ad approvazione da parte del Cliente dovranno essere da questi accettati per iscritto entro i 10 (dieci) giorni successivi alla consegna. Decorso tale termine, in mancanza di contestazione, i documenti s'intenderanno accettati.

Il "prodotto sw" (prodotto, soluzione sw, sistema applicativo), dopo la consegna, dovrà essere verificato dal Cliente secondo la procedura di collaudo descritta qui a seguire.

Il Cliente consegnerà al Fornitore i casi prova di collaudo almeno 30 (trenta) giorni precedenti la data di consegna del "prodotto sw". I casi prova dovranno essere preparati dal Cliente in conformità alle specifiche funzionali previamente determinate.

L'ambiente di collaudo verrà predisposto a cura e spese del Cliente sul proprio sistema hardware e software conforme a quello definito nelle Condizioni Specifiche di Fornitura.

Il collaudo verrà eseguito dal Cliente sulla base dei casi prova di cui sopra; il Fornitore avrà diritto di presenziare allo stesso.

Il collaudo dovrà concludersi entro il termine inderogabile di 30 (trenta) giorni decorrenti dalla data della consegna del "prodotto sw".

Nella fase di collaudo dovranno ritenersi errori le non conformità del "prodotto sw" alle specifiche funzionali e/o tecniche specificate nelle Condizioni Specifiche di Fornitura ovvero, se presenti, nei documenti di progettazione del "prodotto sw".

Tali errori sono fin d'ora classificati in due categorie:

- a) errori bloccanti: malfunzionamenti del "prodotto sw" che impediscono la prosecuzione del collaudo o errori che pregiudicano il funzionamento del prodotto stesso;
- b) errori minori, tutti quelli che non pregiudicano né il funzionamento né la qualità dei risultati (errori di ortografia, incolonnamenti errati, ecc.).

Le anomalie saranno segnalate dal Cliente man mano che queste si verificheranno nel corso delle prove. Il Fornitore si obbliga ad apportare le correzioni ritenute necessarie nel minor tempo possibile.

Trascorso il termine previsto per la fase di collaudo, sarà redatto e controfirmato da incaricati delle Parti, in contraddittorio, il Verbale di Collaudo.

Gli errori minori, così come sopra definiti, non potranno costituire motivo di esito negativo del collaudo, impegnandosi il Fornitore a correggerli nel periodo di garanzia del "prodotto sw". In tal caso sarà quindi redatto il verbale di collaudo con esito positivo al quale potrà essere allegato l'elenco degli errori minori riscontrati.

Il collaudo potrà avere esito negativo solo se il "prodotto sw" risulterà affetto da malfunzionamenti che ne pregiudichino il funzionamento e la qualità dei risultati, come meglio specificato al punto a) del presente articolo.

In tal caso sarà redatto un verbale di collaudo con esito negativo, corredato dall'elenco esaustivo dei predetti malfunzionamenti.

Nella suddetta ipotesi il Fornitore si obbliga ad apportare le necessarie correzioni entro il periodo massimo di 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del verbale di collaudo, dopodiché verrà ripetuta la fase di collaudo con le modalità ed i termini sopra specificati; il successivo collaudo dovrà concludersi entro 15 (quindici) giorni dalla data di consegna delle correzioni.

Il collaudo verrà in ogni caso dato per effettuato con esito positivo, ed il "prodotto sw" sarà considerato accettato, nei seguenti casi:

- i casi prova non siano disponibili 30 (trenta) giorni prima della data prevista per la consegna del "prodotto sw";
- i "prodotti sw" siano stati comunque utilizzati dal Cliente in produzione;
- i "prodotti sw" siano stati oggetto di interventi non autorizzati dal Fornitore;
- il verbale di collaudo non sia stato redatto da parte del Cliente entro i termini come sopra stabiliti nonostante l'invito del Fornitore.

Verificandosi una qualsiasi di tali evenienze, il Fornitore invierà al Cliente apposita comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata a.r. presso la sede indicata in Contratto ed il "prodotto sw" dovrà ritenersi accettato alla data prevista per l'ultimazione del collaudo.

In presenza di rilasci intermedi o parziali di componenti software, le condizioni e modalità previste per la consegna, il collaudo, l'accettazione, l'installazione e la garanzia come sopra descritte e determinate, si applicano integralmente alla quota parte del "prodotto sw" compresa in ogni singolo rilascio.

## 2.20. CONTROLLO AVANZAMENTO LAVORI

Al Cliente è data facoltà di controllare, nel corso della realizzazione del "prodotto sw" o delle azioni necessarie e propedeutiche all'erogazione del servizio, l'esatta esecuzione di quanto forma oggetto degli accordi contrattuali. A tal fine si svolgeranno a date convenute, aventi periodicità stabilita, ad esempio mensile, riunioni di avanzamento lavori tra i responsabili di progetto designati dalle Parti e/o persone da questi designate.

L'ordine del giorno di ciascuna riunione periodica conterrà i seguenti punti:

- stato avanzamento lavori,
- eventuale ri-pianificazione delle attività,
- decisioni necessarie per il buon fine del progetto.

Ciascuna parte potrà inoltre convocare riunioni straordinarie, con un ordine del giorno a propria scelta, comunicando detta volontà all'altra Parte per iscritto; qualora convocate, tali riunioni saranno obbligatorie e dovranno tenersi al massimo entro 8 (otto) giorni dalla data di convocazione.

Alla Parte convocata è data facoltà di integrare l'ordine del giorno.

Il rappresentante del Fornitore redigerà i verbali delle riunioni e li invierà per l'approvazione ai rappresentanti del Cliente entro 8 (otto) giorni dalla data della riunione stessa. Il Cliente avrà a disposizione ulteriori 8 (otto) giorni entro i quali comunicare per iscritto al Fornitore il suo eventuale disaccordo.

In difetto di quanto sopra i verbali saranno considerati approvati.

Resta Inteso tra le Parti che le predette riunioni avranno unicamente lo scopo di verificare lo stato di avanzamento dei lavori in conformità agli obblighi contrattuali e quindi il loro contenuto non sarà impegnativo per il Fornitore.

## 2.21. LICENZA D'USO DI PRODOTTI INFORMATICI

La fornitura di licenze d'uso di un Prodotto informatico avverrà alle condizioni di seguito riportate nonché a quelle specificate nello specifico contratto e nei documenti di descrizione tecnica del Prodotto.

Il Cliente è il responsabile esclusivo dell'appropriata configurazione delle apparecchiature d'uso del Prodotto, della predisposizione dell'ambiente operativo e della scelta del Prodotto in ordine all'idoneità dello stesso al raggiungimento dei risultati voluti, nonché della supervisione, direzione e controllo dell'uso dello stesso e dell'adozione, in caso di guasti, di adeguate procedure di ripartenza e recupero dei dati.

Qualora previsto in Contratto, il Fornitore provvederà ad installare il Prodotto sulle apparecchiature del Cliente ivi indicate.

Con il termine "installazione" s'intende esclusivamente il caricamento sulle apparecchiature del Cliente della versione del software oggetto di licenza in modo da renderlo operativo per il conseguente collaudo; l'installazione non comprende alcun'altra attività quale, a titolo di esempio, la predisposizione dell'ambiente operativo, la definizione degli archivi, la predisposizione di eventuali collegamenti o integrazioni con altri Prodotti, il reperimento e il caricamento dei dati del Cliente, la configurazione del Prodotto in base alla configurazione organizzativa del Cliente. Tali attività potranno essere oggetto di separato contratto.

Il Cliente dovrà porre gratuitamente a disposizione del Fornitore le necessarie e adeguate risorse hardware, software ed umane per l'intero tempo occorrente all'installazione del Prodotto.

Il collaudo del Prodotto, conseguente alla consegna o all'installazione del Prodotto, sarà svolto congiuntamente da personale del Cliente e del Fornitore nell'ambiente tecnologico e secondo la procedura eventualmente determinata in Contratto.

L'ambiente di collaudo sarà predisposto a cura e spese del Cliente sul proprio sistema hardware e software conforme a quello individuato in Contratto.

## **2.22. LIMITAZIONI ED ESCLUSIONI**

Modifiche al prodotto software, o ai servizi, che si rendessero necessarie a seguito di mutamento di norme legislative e/o fiscali e in generale di qualsivoglia normativa, sono espressamente escluse dalla Fornitura, in difetto di esplicita previsione scritta contenuta nel Contratto.

La manutenzione evolutiva ed i conseguenti rilasci di nuovi moduli applicativi sono altresì esclusi dalla Fornitura, in difetto di esplicita previsione scritta contenuta nel Contratto.

Ove previsto nel Contratto le nuove release, dovute alla evoluzione della procedura in termini funzionali e/o nuovi sviluppi eventualmente realizzate dal Fornitore in piena ed assoluta discrezionalità tecnico/imprenditoriale - rispetto alle quali pertanto la medesima non assume obbligo alcuno di realizzazione - saranno oggetto di offerte/contratti separati. A fronte della accettazione esplicita di tali offerte/contratti sarà effettuata l'installazione del/i nuovi moduli applicativi.

Sono esclusi dalla Fornitura gli interventi di assistenza derivanti, anche indirettamente, da malfunzionamenti ascrivibili a:

- Inosservanza, da parte dell'utente, delle norme operative;
- Modifica dei programmi e/o loro incorporazione in altri programmi ad opera del Cliente o di terzi non autorizzati esplicitamente per iscritto dal Fornitore;
- Negligenza, incuria, colpa anche lieve e/o dolo del Cliente e/o di terzi, autorizzati e non, dal Cliente stesso.

Il Cliente riconosce ed accetta espressamente che la Fornitura non potrà più essere eseguita qualora, nel corso della sua esecuzione, le versioni del software di base e di ambiente non fossero più supportati dalle relative Aziende proprietarie.

Detta circostanza costituisce, pertanto, condizione risolutiva del Contratto o della parte dello stesso che non possa essere più eseguita, fatto salvo il diritto del Fornitore ai corrispettivi maturati fino a quel momento.

Non sono compresi nella Fornitura servizi, prestazioni professionali, soluzioni e prodotti informatici, diversi da quelli esattamente indicati nel Contratto o nei rispettivi allegati tecnici, quali, in via esemplificativa e non esaustiva: operazioni di backup, recovery, riorganizzazione fisica e logica dei dati, attività di monitoraggio, tuning e parametrizzazione del software di base; è compreso nella Fornitura esclusivamente ciò che è previsto per iscritto nel Contratto.

## **2.23. ACCESSO AL SISTEMA DI ELABORAZIONE DEL CLIENTE**

Nei casi cui, per erogare la Fornitura, il personale autorizzato dal Fornitore debba accedere a sistemi sw del Cliente, detto personale del Fornitore avrà pieno e libero accesso a tali sistemi del Cliente, senza onere alcuno per il Fornitore.

## **2.24. GARANZIA**

Il Fornitore s'impegna a rimuovere gratuitamente, ove ciò sia applicabile, per il periodo di tempo e con le modalità più dettagliatamente definite nella Proposta Tecnica e/o nelle condizioni di licenza d'uso, eventuali malfunzionamenti del software realizzato nell'ambito della presente fornitura segnalati per iscritto dal Cliente. Tale rimozione avverrà, per quanto attiene alla fornitura del software in licenza d'uso - con l'indispensabile supporto del produttore del software in questione, per il periodo di tempo e con le modalità definite nella Proposta Tecnica e/o nelle condizioni di licenza d'uso.

Si parla di malfunzionamenti quando il software fornito non risulta in grado di fornire correttamente le funzionalità esplicitamente indicate nell'apposita documentazione di prodotto fornita dal produttore.

S'intendono esclusi dall'applicazione della garanzia tutti i casi in cui il mancato ottenimento delle funzionalità previste sia attribuibile anche solo parzialmente a sopraggiunte modifiche dell'hardware o del software da parte del Cliente o al loro uso improprio o non conforme alle indicazioni contenute nella documentazione consegnata al Cliente. In particolare, sono esplicitamente esclusi dalla presente garanzia i malfunzionamenti del software realizzati dovuti a nuove versioni del sistema operativo, degli strumenti di sviluppo e del software di ambiente non fornito dal Fornitore.

In tutti questi casi, gli eventuali interventi del Fornitore per l'analisi dei problemi saranno addebitati al Cliente alle tariffe in quel momento applicate.

La durata della garanzia per la fornitura in oggetto, ove applicabile, è di 2 (due) mesi, fatto salvo altro termine concordato fra le Parti.

La garanzia decade automaticamente qualora i Prodotti siano stati oggetto d'interventi non autorizzati dal Fornitore.

## **2.25. STORNO DI DIPENDENTI**

Il Cliente s'impegna a non assumere direttamente o indirettamente il personale impiegato (collaboratori, dipendenti) dal Fornitore senza il previo consenso scritto di quest'ultimo. Il suddetto impegno rimarrà valido per tutta la durata del contratto e per i due anni successivi alla sua scadenza.

La violazione del suddetto impegno darà diritto al Fornitore di agire nelle sedi opportune per il risarcimento del danno subito.

## **2.26. LEGGE DEL CONTRATTO E FORO COMPETENTE IN VIA ESCLUSIVA**

Il presente Contratto è assoggettato alla giurisdizione italiana e per qualunque controversia nascente tra le Parti in merito al presente Contratto, ivi incluse quelle relative alla validità, interpretazione, applicazione, esecuzione, risoluzione e violazione dello stesso, sarà competente in via esclusiva il Foro di Roma.

## **2.27. RISPETTO DEL D.LGS N.231/2001 E SS.MM.II**

Le Parti dichiarano, ciascuno per quanto di propria competenza, che durante l'esecuzione del presente Contratto si atterranno al rispetto dei rispettivi Codici Etici e Modelli Organizzativi ed in generale al rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs n.231/2001 e ss.mm.ii.

La violazione dei suddetti obblighi comporterà la risoluzione di diritto del presente contratto così come definito al precedente art. 2.17 "Risoluzione".