



Serv. Determinazioni Dirigenziali
Trasmessa: *Se H I*
III - Serv. Inf. Soc. Albo
B 13.01.2015
Il Resp. del servizio
L'Intervento Direttivo
(Dett. con Firma e Affidat.)

CITTA' DI RAGUSA

1° SETTORE AFFARI GENERALI

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

Annotata al Registro Generale n. <i>2652</i>	OGGETTO: Affidamento incarico per la manutenzione ed assistenza alle procedure informatiche dell'Ente fornite da Kibernetes s.r.l. di Palermo per l'anno 2015
Data <i>31.12.2014</i>	
N. <i>299</i> <i>1° Sem... 1°</i>	
Data <i>30 DIC. 2014</i>	

DIMOSTRAZIONE DELLA DISPONIBILITA' DEI FONDI

BIL. *2014 pl* CAP. *2138* Imp. *pl 2631*
CAP *1190.1* imp *pl 2632*
FUNZ. 01 SERV. 02-08 INTER. 02

IL RAGIONIERE

[Signature]

L'anno duemilaquattordici, il giorno trenta del mese di dicembre, su proposta del Funzionario responsabile dei servizi demografici, sig. Maria Grazia Iacono, nel suo ufficio, il Dirigente dott. Francesco Lumiera, ha adottato la seguente determinazione:

Vista la determinazione dirigenziale n. 1818 del 13.10.2011 con la quale si è disposto di affidare a Kibernetes s.r.l. la manutenzione, l'aggiornamento e l'assistenza dei programmi applicativi forniti dalla stessa per il costo complessivo di € 34.899,02 per l'anno 2014

Considerato che occorre affidare, anche per l'anno 2015, la manutenzione al fine di garantire la corretta ed assistenza oltre che l'aggiornamento dei software e l'adeguamento alle nuove norme subentrante nei vari settori di competenza ove sono utilizzati i programmi di Kibernetes s.r.l.;

Considerato che, ai sensi dell'art 57 del D.Lgs. 163/2006, la manutenzione di che trattasi, essendo prodotto di ingegno di natura tecnica attinente alla tutela di diritti esclusivi derivanti dal copyright insistente sulle procedure informatiche di cui sopra, può essere affidata unicamente all'operatore produttore delle procedure;

Vista l'allegata nota prot. 101255 del 30.12.2014 con la quale è stato proposto il migliore preventivo per la manutenzione dei programmi attualmente in uso, per la somma totale, per l'anno 2015 di € 26.364,74 comprensiva di I.V.A 22%;

Visto lo schema di contratto che può essere approvato e che fa parte integrante e sostanziale del presente atto;

Visto che la spesa necessaria ammonta, per l'anno 2015 ad € 26.364,74

Ritenuto che quindi risulta necessario ed indispensabile affidare l'incarico alla ditta in questione;

Visti i pareri favorevoli resi dagli organi competenti, ai sensi dell'art. 65, 2° comma Regolamento di Organizzazione degli Uffici e dei Servizi;

Rilevata la propria competenza ai sensi dell'art 53 del sopra citato Regolamento vigente;

Visto il successivo articolo 65 del medesimo regolamento in ordine alla forma, pubblicità ed efficacia delle determinazioni dirigenziali;

DETERMINA

1) Affidare, per l'anno 2015, l'incarico della manutenzione, aggiornamento ed assistenza ai programmi applicativi forniti da **Kibernetes s.r.l.**, alla stessa ditta ed alle condizioni di cui all' allegato contratto che fa parte integrante e sostanziale del presente atto;

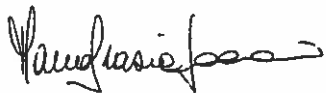
2) Impegnare la somma complessiva di € 26.364,74 per l'anno 2015, imputando la stessa quanto ad €. 21176,46 al cap. 2138 Funz. 01-Serv 08 - Int. 03 , impegno n. pl 2631 e quanto ad €. 5188,28 cap. 1190.1 Funz. 01 - Serv 02 - Int. 02 , impegno n. pl 2632 Bil.2014 pl

IL DIRIGENTE
Dott. Francesco Lumiera

Visto il Responsabile del CED
Dott. Yuri Lettica

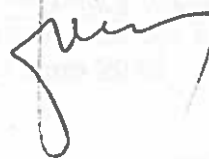
Parte integrante: preventivo
Contratto

IMG



Da trasmettersi d'ufficio: Ufficio ragioneria , 1° settore, 3° settore, Servizi Demografici, Servizi
Informativi

IL DIRIGENTE
Dott. Francesco Lumiera



SETTORE SERVIZI CONTABILI E FINANZIARI

Visto per la regolarità contabile attestante la copertura finanziaria ai sensi dell'art.151, 4° comma, del TUEL.

Ragusa

30/12/2014

IL RESPONSABILE DI RAGIONERIA



Il sottoscritto Messo comunale attesta di avere pubblicato in data odierna, all'Albo Pretorio, per la durata di giorni sette, copia della stessa determinazione dirigenziale, e di averne trasmesso copia al Segretario Generale.

Ragusa, li **15 GEN. 2015**

IL MESSO COMUNALE
IL MESSO NOTIFICATORE
(Licitra Giovanni)

Il sottoscritto Messo comunale attesta il compimento del suindicato periodo di pubblicazione e cioè dal **15 GEN. 2015** al **22 GEN. 2015**

Ragusa 23 GEN. 2015

IL MESSO COMUNALE

Oggetto: rinnovo manutenzione demografici
Mittente: "Damiano Rizzo" <drizzo@kibernetes-pa.it>
Data: 30/12/2014 18:50
A: <mg.iacono@comune.ragusa.gov.it>

Prot. 101255
del 30/12/2014

Alla c.a. della Sig.ra M. G. Iacono.

Con riferimento ai colloqui intercorsi Le invio i documenti su quanro in oggetto.
Le auguro un felice anno nuovo.

Damiano Rizzo

KIBERNETES S.R.L.

Via Leonardo Da Vinci 225
90145 Palermo
tel. 091-407809
fax 091-407823
email: drizzo@kibernetes-pa.it
web: www.kibernetes.it
cell. az. 348-5861829

Parte integrante e sostanziale
della determinazione dirigenziale
N. 2652 del 31.12.2014

D lgs. 196/03 Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento di dati personali.

Il Suo indirizzo e-mail è inserito nella ns. banca dati. Se questo servizio non è di Suo gradimento, ci scusiamo per il disturbo arrecato e La invitiamo a segnalarcelo, inviando una e-mail a drizzo@kibernetes-pa.it, specificando in oggetto "REMOVE". Provvederemo ad eliminare immediatamente il Vs. nominativo dai nostri archivi.

Per consultare l'informativa relativa alla raccolta e al trattamento dei dati che Vi riguardano potrete collegarVi all'indirizzo www.kibernetes.it

Le e-mail provenienti da Kibernetes srl sono trasmesse in buona fede e non comportano alcun vincolo ne' creano obblighi per la Kibernetes srl stessa, salvo che cio' non sia espressamente previsto da un precedente accordo.

Questa e-mail e' confidenziale. Qualora l'avesse ricevuta per errore, La preghiamo di comunicarne via e-mail la ricezione al mittente e di distruggerne il contenuto. La informiamo inoltre che l'utilizzo non autorizzato del messaggio o dei suoi allegati potrebbe costituire reato. Grazie per la collaborazione.

E-mails from Kibernetes srl are sent in good faith but they are neither binding on the Kibernetes srl nor to be understood as creating any obligation on its part except where provided for an agreement.

This e-mail is confidential. If you have received it by mistake, please inform the sender by reply e-mail and delete it from your system. Please also note that the unauthorized disclosure or use of the message or any attachments could be an offence.

Thank you for your cooperation.

Allegati:

429_2014_Ragusa_rinnovo manutenzione Demografici 2015-2016.pdf	323 KB
RAGUSA.contratto 2015-2016.pdf	379 KB

PARTE INTEGRANTE
18 fogli

Prot. 429.14

Palermo, 30 dicembre 2014

 Spett.le
 AMMINISTRAZIONE
 DEL COMUNE DI RAGUSA
 Corso Italia, 72
 97100 RAGUSA (RG)

Alla c.a. della D.ssa Maria Grazia Iacono – Uffici Demografici.

OGGETTO: contratto di "manutenzione, aggiornamento ed assistenza ai programmi applicativi, servizi e/o software aggiuntivi per i Servizi Demografici per il biennio 2015-2016" + integrazione manutenzione modulo GhostSign.

Prima di entrare nel merito su quanto in oggetto, Vi invitiamo a leggere con attenzione l'allegata comunicazione in materia di SICUREZZA INFORMATICA.

Ritornando all'argomento in oggetto ci preme ricordare che il vigente "contratto di manutenzione, aggiornamento ed assistenza ai programmi applicativi" scade il **31/12/2014** e quindi a partire dal **01/01/2015** i relativi servizi non saranno più in abbonamento.

Vi proponiamo il rinnovo contrattuale senza alcun aumento Istat, allo stesso prezzo dell'anno precedente ed invariato per tutto il periodo 2015-2016.

Inoltre, con riferimento alla V/s Determinazione Dirigenziale N.1314 del 02/10/2013 Registro Generale, N.33 del 24/09/2013 Staff Segr. Gen. è stato venduto il modulo GhostSign previsto nel Progetto "Il Timbro Digitale in Anagrafe" come da n/s Prot. 139.13/P del 13/09/2013 il quale prevedeva un anno di manutenzione gratuita a partire dalla data di attivazione. Il modulo è stato attivato nel mese di Febbraio 2014 quindi risulta in manutenzione gratuita fino al mese di Febbraio 2015.

A decorrere dal 01/03/2015 è da prevedere la somma aggiuntiva del canone di manutenzione e aggiornamento pari ad € 2.083,33 + IVA (10/12mi di € 2.500,00 + IVA), mentre per l'anno 2016 l'intera somma pari ad € 2.500,00 + IVA.

Per tutto quanto sopra Vi riepiloghiamo il rinnovo contrattuale come di seguito dettagliato:

ANNO 2015

Canoni di abbonamento

Demografici

Canone annuo di manutenzione e aggiornamento	€	8.285,81
Canone aggiuntivo manutenzione/aggiornamento GhostSign (10/12mi di € 2.500,00)	€	2.083,33
Canone annuo di assistenza telefonica e assistenza operativa senza limiti	€	9.711,45

Servizi e/o software aggiuntivi

Assistenza sistemistica sul software di base e gestione base dati	€	1.529,85
---	---	----------

Totale manutenzione, aggiornamento, assistenza e servizi aggiuntivi	€	21.610,44
IVA 22%	€	4.754,30
TOTALE COMPLESSIVO CONTRATTO ANNO 2015	€	26.364,74

Kibernetes s.r.l.
Via Leonardo da Vinci, 225 – 90145 Palermo (PA)

Web: www.kibernetes.it – Company mail: posta@kibernetes-pa.it – Pec: posta@pec.kibernetes-pa.it

ANNO 2016

Canoni di abbonamento

Demografici

Canone annuo di manutenzione e aggiornamento	€	8.285,81
Canone annuo aggiuntivo manutenzione/aggiornamento GhostSign	€	2.500,00
Canone annuo di assistenza telefonica e assistenza operativa senza limiti	€	9.711,45

Servizi e/o software aggiuntivi

Assistenza sistemistica sul software di base e gestione base dati	€	1.529,85
---	---	----------

Totale manutenzione, aggiornamento, assistenza e servizi aggiuntivi	€	22.027,11
IIVA 22%	€	4.845,96
TOTALE COMPLESSIVO CONTRATO ANNO 2016	€	26.873,07

Alleghiamo lo schema contrattuale per il biennio 2015-2016 e invitandoVi a verificare e deliberare i necessari impegni di spesa entro il 31/12/2014 per assicurare la continuità del servizio, cogliamo l'occasione per porgerVi i n/s più cordiali saluti.

ALLEGATO - SICUREZZA INFORMATICA

Le banche dati, oltre ad essere soggette ad eventuali intromissioni telematiche dall'esterno ed a virus informatici, possono essere soggette anche a perdita, cancellazione e danneggiamenti in conseguenza di malfunzionamenti di apparecchiature (computer, rete informatica, rete elettrica, gruppi di continuità, etc.) e/o di software (di base, di rete, applicativo, etc.) oppure di una errata o incauta operazione.

Vista la severità della normativa vigente, in merito alla responsabilità in materia di banche dati anche relativamente alla eventuale perdita, cancellazione, danneggiamento o furto (nonché sui probabili conseguenti blocchi operativi e danni economici) **che obbliga l'Ente, in quanto titolare del trattamento dei dati, a definire "le misure da adottare per garantire l'integrità e la disponibilità dei dati" ed "il ripristino dell'accesso ai dati in caso di danneggiamento degli stessi o degli strumenti elettronici, in tempi certi compatibili con i diritti degli interessati e non superiori a sette giorni" (D.Lgs. n. 196/2003 - allegato b, commi 19 e 23).**

Con riferimento al D.Lvo 196/2003 ed a quanto riteniamo già preveda il V/s DPS (Documento Programmatico sulla Sicurezza) in termini di applicazione delle "misure minime di sicurezza"; riteniamo far cosa gradita, in ogni caso, ricordarVi e raccomandarVi in particolar modo la assoluta necessità di attivare, e se il caso ampliare, le dovute misure preventive, cautelative e protettive atte a tutelare, conservare ed eventualmente a ripristinare le banche dati dell'Ente:

Per quanto sopra, invitiamo l'Ente ad impartire al proprio Personale le dovute prescrizioni affinché come minimo:

- ◆ venga effettuata con periodicità giornaliera la copia di sicurezza (degli archivi, dei programmi applicativi e del software di base) su supporti magnetici esterni;
- ◆ venga custodita ulteriormente e periodicamente una copia in un luogo protetto e diverso da quello abituale almeno a livello settimanale;
- ◆ le copie di sicurezza dei vari giorni della settimana vengano registrate su supporti magnetici diversi;
- ◆ periodicamente venga verificata l'attendibilità e la congruità dei contenuti dei supporti magnetici, onde avere la necessaria sicurezza sull'uso delle copie nel caso se ne presentasse la necessità.

In ogni caso, i n/s specialisti sono a V/s disposizione per eventuali suggerimenti operativi finalizzati ad una corretta e quanto più possibile sicura gestione delle copie di sicurezza, nonché, eventualmente su richiesta, a valutare un progetto tecnico per la "salvaguardia delle banche dati ed eventuale ripristino".

**CONTRATTO DI MANUTENZIONE, AGGIORNAMENTO, ASSISTENZA AI PROGRAMMI
APPLICATIVI**

SCRITTURA PRIVATA SEMPLICE

DEFINIZIONI:

- ⇒ **PROGRAMMA APPLICATIVO O SOFTWARE APPLICATIVO:** L'insieme di istruzioni che installate su un elaboratore e per mezzo di esso possono far svolgere una funzione, realizzare un compito o ottenere un risultato.
- ⇒ **PROCEDURA:** Insieme di programmi applicativi.
- ⇒ **AMBIENTE OPERATIVO:** l'insieme, opportunamente integrato, di hardware (server, client e stampanti), rete, sistemi operativi, database, software di office automation che costituisce l'infrastruttura informatica su cui funziona il software applicativo.

- Tra** il Comune di Ragusa, Corso Italia, 72 – 97100 RAGUSA (RG), Partita IVA 00180270886, di seguito denominato **CLIENTE**, nella persona _____, nato a _____
il _____ e domiciliata per il presente atto presso la Casa Comunale di RAGUSA (RG)
- e** la ditta KIBERNETES S.R.L., Partita IVA 03883970828, di seguito denominata **KIBERNETES**, nella persona del Dr. Francesco Paolo Prestigiacomo, nato a Palermo il 28/06/1954 e domiciliata per il presente atto presso la Sede Legale della ditta - Via Leonardo da Vinci 225 - 90145 Palermo

si conviene quanto segue:

ART. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

Oggetto del contratto sono la manutenzione e l'assistenza ai programmi applicativi standard nella versione corrente commercializzati da KIBERNETES e acquisiti in licenza d'uso dal CLIENTE. I requisiti tecnici per il funzionamento di tali programmi sono contenuti nell'allegato "A" e l'elenco dettagliato dei programmi stessi è riportato nell'allegato "B".

ART. 2 - SERVIZIO DI MANUTENZIONE ED AGGIORNAMENTO DEI PROGRAMMI APPLICATIVI

2.1 - AMBITO DI APPLICAZIONE DEL SERVIZIO

In base al Decreto Legislativo 518/92 il servizio di manutenzione e aggiornamento dei programmi applicativi standard ceduti in uso, può essere fornito solo dal proprietario dei diritti d'autore o da altri, da questo espressamente autorizzati; KIBERNETES si impegna a fornire tale servizio avendone diritto. Il presente contratto si applica unicamente a:

- programmi applicativi acquisiti in licenza d'uso dal CLIENTE, con decorrenza dalla data di consegna dello stesso.
- programmi applicativi già coperti in modo continuativo, da un precedente contratto di manutenzione ed aggiornamento.

Eventuali nuovi programmi applicativi acquisiti in uso dal CLIENTE nel corso della validità del presente contratto, diverranno dalla consegna oggetto dello stesso, a fronte del pagamento del canone concordato.

2.2 - CONTENUTI

La manutenzione e l'aggiornamento dei programmi applicativi comprende:

➤ **MANUTENZIONE CORRETTIVA (Correzione errori)**

L'errore, secondo lo standard IEEE/ANSI 982.2 è una proprietà, un codice nocivo del programma o di un'esecuzione; la sua origine coincide con una carenza in fase progettuale o con un errore operativo del programmatore che ha curato la codifica del programma.

L'errore può determinare anomalie di funzionamento o una non conformità alle caratteristiche dichiarate. Gli errori si manifestano durante la fase di esecuzione e alla loro rimozione o al loro aggiramento è finalizzata la manutenzione correttiva.

Il servizio di manutenzione correttiva non garantisce l'immunità dei programmi applicativi da vizi ed errori; la responsabilità di KIBERNETES è di fare ogni ragionevole sforzo, in linea con gli standard del settore informatico, per rendere disponibili le correzioni ad eventuali difetti di funzionamento.

Non si considerano comunque oggetto della manutenzione correttiva eventuali problemi dovuti a: non rispetto dei prerequisiti tecnici, installazione non eseguita correttamente, scorretto utilizzo dei programmi applicativi da parte dell'operatore del CLIENTE.

➤ **ADEGUAMENTI DEI PROGRAMMI A MODIFICHE LEGISLATIVE**

Mediante un'attività di manutenzione ordinaria, KIBERNETES si impegna, nei confronti del CLIENTE, a rendere disponibili a proprie spese le modifiche e gli adattamenti ai programmi ceduti in uso, qualora ciò si renda necessario a causa di nuove disposizioni normative, che siano entrate in vigore in un momento successivo all'acquisto della licenza d'uso dei prodotti da parte del CLIENTE.

L'impegno gravante su KIBERNETES potrà essere fatto valere dal CLIENTE nei limiti di seguito indicati :

- gli adeguamenti dei prodotti dovranno essere assolutamente necessari al fine di una corretta applicazione del dettato normativo.
- KIBERNETES non dovrà quindi assumersi il costo di quelle modifiche dei prodotti che rispondano a previsioni di legge meramente facoltative o per le quali l'onere di effettuare modifiche non appaia attuale entro il termine in cui il presente contratto produce i propri effetti o nel caso in cui le modifiche non siano uguali per tutti gli Enti del tipo di quello del CLIENTE sia in termini temporali che di contenuti.
- Non sono riconducibili nel presente contratto quelle modifiche o integrazioni che non rientrano nel concetto di ordinaria manutenzione.
- Il presente contratto di manutenzione ha per oggetto l'aggiornamento di funzioni preesistenti, quindi, KIBERNETES non dovrà effettuare a proprie spese quegli interventi che si rendano necessari al fine di adeguare i prodotti alle nuove disposizioni normative, qualora tali interventi comportino l'adozione di nuove funzioni, originariamente non contenute nei prodotti acquistati dal CLIENTE.

➤ **MANUTENZIONE MIGLIORATIVA**

Consiste nelle implementazioni e nei perfezionamenti funzionali del software applicativo di interesse generale che il proprietario dei diritti d'autore deciderà di apportare alla versione corrente dei programmi per migliorare la competitività qualitativa del prodotto standard.

➤ **MANUTENZIONE PREVENTIVA**

La prevenzione consiste nei cambiamenti ai programmi applicativi, rivolti ad anticipare eventuali problemi futuri, necessari affinché gli interventi di manutenzione successivi risultino facilitati.

2.3 - PREREQUISITI TECNICI

Il rispetto da parte del CLIENTE dei prerequisiti tecnici, riferiti all'ambiente operativo, è condizione necessaria per il regolare funzionamento dei programmi applicativi. E' responsabilità del CLIENTE mantenere l'allineamento del proprio ambiente operativo ai prerequisiti indicati in allegato.

In conseguenza dell'evoluzione tecnologica dei sistemi operativi, dei software di rete, dei database e dei software di office automation, KIBERNETES si riserva di modificare i prerequisiti tecnici riferiti all'ambiente operativo, per l'utilizzo dei programmi applicativi. In tal caso KIBERNETES comunicherà per iscritto al CLIENTE i nuovi prerequisiti affinché possa provvedere all'adeguamento dell'ambiente operativo al quale il CLIENTE sarà tenuto a conformarsi. Decorso 6 mesi da tale comunicazione, gli aggiornamenti dei programmi applicativi potranno essere resi disponibili da KIBERNETES solamente in conformità ai nuovi prerequisiti tecnici.

2.4 - INSTALLAZIONE DEGLI AGGIORNAMENTI DEI PROGRAMMI APPLICATIVI

L'installazione tempestiva di tutti gli aggiornamenti dei programmi applicativi, resi disponibili da KIBERNETES, è condizione necessaria per l'efficacia del servizio di manutenzione e aggiornamento dei programmi applicativi.

Ogni nuovo aggiornamento dei programmi applicativi richiede, per la propria installazione, che sia già stato installato l'aggiornamento precedente.

Il CLIENTE è tenuto ad installare tempestivamente tutti gli aggiornamenti resi disponibili da KIBERNETES. In difetto, ferma restando la misura dei corrispettivi convenuti nel presente contratto, KIBERNETES sarà sollevata dalla responsabilità dell'efficacia del servizio di manutenzione ed aggiornamento dei programmi applicativi.

2.5 - MODELLI DOCUMENTALI STANDARD E SU MISURA

Premesso che alcuni programmi applicativi sono corredati di modelli standard per produrre documenti e che i programmi stessi richiedono che il CLIENTE personalizzi tali modelli standard caricando gli elementi che lo contraddistinguono (stemma, orari, nomi dei responsabili, ecc...),

- tali modelli standard sono oggetto del contratto di manutenzione ed aggiornamento dei programmi applicativi e, pertanto, KIBERNETES dovrà renderne disponibili gli aggiornamenti assieme ai programmi applicativi
- sarà cura del CLIENTE mantenere aggiornate le personalizzazioni ai modelli standard

Premesso, inoltre, che i programmi applicativi consentono al CLIENTE di realizzare modelli su misura nell'ambito di quanto previsto dal software e dal dizionario dati standard, in alternativa all'uso dei modelli documentali standard:

- KIBERNETES dovrà rendere disponibili gli aggiornamenti dei programmi applicativi e del dizionario dati standard che consentono la produzione di modelli su misura
- sarà cura del CLIENTE aggiornare i modelli su misura, che ha realizzato o fatto realizzare, ogni qualvolta necessario. La necessità di aggiornare i modelli su misura potrà verificarsi anche in conseguenza dell'installazione di aggiornamenti dei programmi applicativi.

2.6 - MODALITA' DI EROGAZIONE

Le nuove versioni standard aggiornate dei programmi applicativi saranno rese disponibili al CLIENTE, compatibilmente con i tempi tecnici di realizzazione, e se necessario, da appropriate istruzioni operative.

In base alle diverse situazioni tecniche e all'urgenza, potranno essere impiegate, a discrezione di KIBERNETES, le seguenti modalità di consegna:

- spedizione telematica direttamente sul sistema di elaborazione del CLIENTE
- invio per posta o via corriere su supporto magnetico in formato oggetto
- Intervento di personale KIBERNETES presso la sede del CLIENTE

2.7 - CANONE DI MANUTENZIONE E AGGIORNAMENTO SUI PROGRAMMI APPLICATIVI

Il servizio di manutenzione ed aggiornamento sui programmi applicativi è erogato in abbonamento dietro il pagamento di un canone annuo il cui corrispettivo è indicato nell'allegato "B".

Nel caso di nuovi programmi applicativi acquisiti in uso dal CLIENTE, nel corso di validità del presente contratto, i relativi canoni annui aggiuntivi di manutenzione saranno quelli concordati contestualmente all'acquisizione in uso.

ART. 3 - SERVIZIO DI ASSISTENZA SUI PROGRAMMI APPLICATIVI

Lo scopo dei servizi di assistenza sui programmi applicativi è di mantenere e migliorare nel tempo, dopo la fase di fornitura ed avviamento iniziale, la condizione di efficienza dei programmi stessi e del loro uso da parte del CLIENTE.

Il servizio di assistenza sui programmi applicativi si articola in:

- assistenza telefonica;
- assistenza operativa.

KIBERNETES si impegna a mettere a disposizione del CLIENTE personale con una preparazione adeguata al fine di effettuare con efficacia ed efficienza il servizio.

3.1 - CONTENUTI

3.1.1 - ASSISTENZA TELEFONICA

Il servizio di assistenza telefonica al software applicativo è finalizzato al corretto funzionamento dei programmi applicativi forniti.

Il servizio consiste nel mettere a disposizione, al telefono, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 13:15, e nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 15:30 alle 18:30, personale specializzato che, rispondendo alle chiamate del CLIENTE:

- rileva i problemi inerenti al funzionamento del software applicativo e ne individua la tipologia;
- individua, ove possibile, la causa del non corretto funzionamento del software applicativo;
- fornisce suggerimenti su come aggirare il malfunzionamento del software applicativo;
- fornisce chiarimenti sul corretto uso dei programmi che eseguono manutenzione di archivi, elaborazione e calcoli e operazioni poco ricorrenti;
- fornisce chiarimenti sulla corretta installazione degli aggiornamenti dei programmi applicativi;

Il servizio di Assistenza Telefonica sui programmi applicativi è fornito a condizione che siano soddisfatti i seguenti prerequisiti:

- il rispetto da parte del CLIENTE dei prerequisiti tecnici, riferiti all'ambiente operativo, indicati in allegato
- allineamento all'ultima versione del software applicativo
- conoscenza sull'utilizzo del software di base e dell'hardware da parte dell'operatore del CLIENTE o da parte di un collega che l'assiste;
- conoscenza adeguata da parte dell'operatore del CLIENTE delle problematiche dell'ufficio trattate dai programmi applicativi;
- ciascun operatore del CLIENTE abbia seguito la formazione all'uso dei programmi applicativi.

KIBERNETES risponderà alle richieste di assistenza telefonica sui programmi applicativi in base all'urgenza ed alla gravità del problema, opportunamente descritto dal CLIENTE, mediamente entro la giornata lavorativa di KIBERNETES successiva a quella della chiamata.

L'assistenza telefonica verrà erogata, nel periodo di ferie estive normalmente di 15 giorni nel mese di agosto, solo per i casi non prevedibili, non differibili e bloccanti previa comunicazione via fax.

3.1.2 - ASSISTENZA OPERATIVA SUL SOFTWARE APPLICATIVO

Il servizio consiste in attività di affiancamento e supporto all'operatore del CLIENTE per:

- eseguire personalizzazioni di parametri, tabelle, stampe e quant'altro, consentite dalle funzionalità a ciò dedicate dei programmi applicativi standard;
- recuperare o ricostruire gli archivi o gestire problemi relativi alle copie di sicurezza dei dati;
- installare nuove versioni di software applicativo ed erogare il relativo addestramento.

L'assistenza operativa può essere effettuata (a discrezione di KIBERNETES in base al tipo d'intervento, alla complessità, alla problematica, all'urgenza, etc.), secondo le seguenti modalità:

- intervento di personale del team di servizio clienti di KIBERNETES presso la sede del CLIENTE;
- corsi in aula c/o la sede di KIBERNETES;
- intervento di personale del team di servizio clienti di KIBERNETES in teleassistenza, tramite collegamento sulla rete Internet, ed affiancamento telefonico.

Il rispetto da parte del CLIENTE dei prerequisiti tecnici, riferiti all'ambiente operativo, indicati in allegato al presente contratto, è condizione necessaria per una erogazione efficace del servizio di assistenza operativa sul software applicativo.

L'assistenza operativa verrà erogata, nel periodo di ferie estive normalmente di 15 giorni nel mese di agosto, solo per i casi non prevedibili, non differibili e bloccanti previa comunicazione via fax e solo in modalità teleassistenza.

3.2 - CANONI PER SERVIZIO DI ASSISTENZA SUI PROGRAMMI APPLICATIVI

Il servizio di assistenza sui programmi applicativi è erogato a fronte di un canone annuale di abbonamento, comprendente:

- per l'assistenza telefonica nessun limite sul n° di chiamate;
 - per l'assistenza operativa nessun limite sul numero d'interventi o con un numero prefissato d'interventi all'anno;
 - per l'assistenza operativa erogata solamente in teleassistenza (quindi esclusi interventi c/o la sede del CLIENTE) nessun limite sul numero di collegamenti;
 - i canoni annuali di assistenza telefonica e di assistenza operativa (globale o limitata alla sola
-

teleassistenza) sono riportati nell'allegato "B":

- tali canoni possono essere distinti o accorpati sotto un'unica voce;
- relativamente alla sola assistenza operativa viene indicato l'eventuale limite sul n° di interventi.

Nel caso di nuovi programmi applicativi acquisiti in uso dal CLIENTE, nel corso di validità del presente contratto, i relativi canoni annui aggiuntivi di assistenza saranno quelli concordati contestualmente all'acquisizione in uso.

ART. 4 - ESCLUSIONI

Il presente contratto deve considerarsi completamente a se stante, cioè non connesso ad altro contratto con KIBERNETES.

Come precisato all'art. 1, l'oggetto del presente contratto sono i programmi applicativi standard nella versione corrente commercializzati da KIBERNETES e acquisiti in licenza d'uso dal CLIENTE, pertanto i servizi di manutenzione/aggiornamento ed assistenza, di cui ai precedenti artt. 2 e 3, sono riferiti esclusivamente ai programmi applicativi elencati nell'allegato "B".

Quindi, resta espressamente esclusa qualsiasi attività e/o fornitura relativa ad altra problematica anche se connessa direttamente e/o indirettamente con i programmi applicativi.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si riporta l'elenco di attività e/o forniture espressamente escluse perché non facenti parte del presente contratto:

- < eventuali rilasci di procedure applicative su software di base diverso da quello in uso c/o il CLIENTE o implementate con nuova tecnologia (nuove interfacce utente, nuove funzionalità, nuove tecniche gestionali, nuovo data base, etc);
- < la fornitura, l'installazione nonché l'aggiornamento e la manutenzione di software di base (sistemi operativi, software di gestione database, software di rete, software d'ambiente, software di collaborazione/messagistica, videoscrittura, fogli di calcolo, etc. anche se necessari al funzionamento dei programmi applicativi elencati nell'allegato "B");
- < la consulenza sulla normativa da applicare alle procedure informatizzate e/o da informatizzare, la preparazione e/o il caricamento di qualsiasi tipo di dati, nonché l'addestramento o qualsiasi attività sistemistica su procedure di terze parti non previste nel presente contratto;
- < la diagnosi e la risoluzione di anomalie e/o problemi riscontrati sulle apparecchiature di proprietà del CLIENTE o sull'impianto di collegamento elettrico e/o telematico;
- < l'addestramento iniziale, nonché il riaddestramento e l'assistenza al Personale del CLIENTE nel caso di nuove assunzioni, nel caso di trasferimento in altri uffici o in generale nel caso in cui il Personale del CLIENTE non conosca la normativa e/o le problematiche delle procedure informatizzate;
- < tutte le attività di import/export di dati (con l'esclusione di quelle previste dalla Legge con un ben determinato tracciato record standard, quali ad esempio: SIATEL, AIRE, MOD. 770, DMA, EMENS, etc; se previste nei programmi applicativi acquisiti dal CLIENTE);
- < il ripristino e/o installazione di software di base, di procedure applicative e relativi archivi, delle configurazioni, dei settaggi e delle parametrizzazioni a fronte di:

- calamità naturali, incendi, tumulti et.;
- incuria e/o guasti alle apparecchiature (hardware);
- guasti causati dall'impianto elettrico;
- risoluzione di problemi e/o ripristini software/hardware derivanti da virus informatici;
- acquisizione da parte del CLIENTE di nuove apparecchiature o prodotti di software di base;
- aggiornamenti dovuti a nuove release, service pack, patch di software di base (runtime, compilatori, sistemi operativi) o di software di gestione di database.

ART. 5 - SERVIZI E/O SOFTWARE AGGIUNTIVI

In deroga al precedente "art. 4 - Esclusioni", eventuali servizi e/o software aggiuntivi, se previsti, sono riportati nell'allegato "B" e quantificati economicamente.

Oltre agli eventuali servizi e/o software aggiuntivi di cui al periodo precedente, il CLIENTE potrà richiedere ulteriori software, attività specialistiche e/o particolari durante la validità del presente contratto e Kibernetes risponderà con una offerta tecnico/economica.

ART. 6 - DURATA DEL CONTRATTO

La durata e la scadenza del presente contratto sono indicate nell'allegato "B" ed è esclusa la proroga tacita.

Dopo la scadenza contrattuale e nel caso in cui il CLIENTE non proroghi o rinnovi il contratto scaduto, almeno per un anno, KIBERNETES non avrà alcun obbligo di erogare servizi e/o attività quali manutenzione, aggiornamento, assistenza, interventi tecnici o altro.

Il CLIENTE prende atto che KIBERNETES potrà eliminare alcuni programmi applicativi dai servizi di manutenzione, aggiornamento ed assistenza: dell'eventualità il CLIENTE sarà tempestivamente informato e la decorrenza dell'eliminazione non potrà essere inferiore al primo gennaio dell'anno successivo a meno di eventuale eliminazione con sostituzione.

Nel caso di eliminazione di alcuni programmi applicativi durante la validità del presente contratto:

- dalla data di decorrenza dell'eliminazione i canoni annuali relativi ai programmi applicativi eliminati non saranno più fatturati a partire da tale data e tali programmi applicativi si intenderanno a tutti gli effetti non più rientranti nel presente contratto;
- Il CLIENTE sarà informato se in alternativa saranno rilasciati nuovi programmi applicativi con l'indicazione di eventuali nuove prescrizioni, requisiti tecnici e condizioni economiche relative sia alle nuove licenze d'uso che alle eventuali variazioni sui servizi:
 - nel caso di accettazione da parte del CLIENTE, allora, i programmi applicativi rilasciati in sostituzione si intenderanno inclusi nel presente contratto con le nuove prescrizioni, i nuovi requisiti e le nuove condizioni economiche al posto dei programmi applicativi eliminati;
 - nel caso in cui il CLIENTE non accetti le nuove condizioni, allora, dalla data di decorrenza dell'eliminazione dei programmi applicativi eliminati saranno fatturati solamente i canoni annuali relativi ai programmi applicativi rimanenti.

ART. 7 - FATTURAZIONE E PAGAMENTO

La fatturazione ed il pagamento vengono concordati come riportato nell'allegato "B".

Il mancato pagamento, da parte del CLIENTE, nei termini stabiliti, comporterà l'addebito al Cliente degli interessi come da D.Lgs. n.231 del 9/10/02 e darà la facoltà a KIBERNETES di sospendere i servizi.

ART. 8 - DIRITTI DI FORNITURA E COMMERCIALIZZAZIONE E DIRITTI DI UTILIZZO

Gli aggiornamenti dei programmi applicativi e la relativa documentazione sono tutelati dalle Leggi sul Copyright della Repubblica Italiana, dalle disposizioni dei trattati internazionali e da tutte le altre Leggi nazionali applicabili.

KIBERNETES detiene il diritto in esclusiva di fornire e commercializzare i servizi di aggiornamento del software applicativo oggetto del presente contratto, per l'intero territorio regionale siciliano.

E' consentito l'utilizzo degli aggiornamenti dei programmi applicativi esclusivamente per il CLIENTE, che ne è licenziatario, avendone acquisito la licenza d'uso, avendo stipulato ed essendo adempiente al presente contratto.

Il diritto d'uso non è trasferibile.

E' consentito al licenziatario di effettuare copie degli aggiornamenti dei programmi applicativi e della relativa documentazione soltanto per proprio uso. La riproduzione o distribuzione non autorizzata degli aggiornamenti o di parte di essi è vietata.

ART. 9 - RESPONSABILITA'

Premesso che qualunque tipo di software per sua costituzione non è esente da vizi e/o da errori, la responsabilità di KIBERNETES se ed in quanto esistente ed indipendente dal software sarà sempre limitata ad un importo non superiore all'ultimo canone annuale di manutenzione già pagato dal CLIENTE stesso in base alle condizioni di questo contratto.

Resta esclusa, in particolare, ogni responsabilità contrattuale o extracontrattuale per danni diretti o indiretti subiti dal CLIENTE o da Terzi in conseguenza dell'uso o mancato uso del software applicativo.

ART. 10 - TRASFERIMENTO DI DIRITTI ED OBBLIGHI, VARIAZIONI E FORO COMPETENTE

KIBERNETES ha la facoltà di trasferire a terzi in tutto o in parte i diritti e gli obblighi nascenti dal presente contratto. Nessuna variazione al presente contratto sarà valida ed efficace se non sottoscritta da entrambe le parti. Per ogni controversia sarà esclusivamente competente il foro di Palermo.

ART. 11 - REFERENTE DEL CLIENTE

Il CLIENTE indica il Sig. _____ quale referente con il ruolo di contribuire a verificare l'andamento del rapporto contrattuale.

ART. 12 - COPIE DI SICUREZZA

Le banche dati, oltre ad essere soggette ad eventuali intromissioni telematiche dall'esterno ed a virus informatici, possono essere soggette anche a perdita, cancellazione e danneggiamenti in conseguenza di malfunzionamenti di apparecchiature (computer, rete informatica, rete elettrica, gruppi di continuità, etc.) e/o di software (di base, di rete, applicativo, etc.) oppure di una errata o incauta operazione. Vista la severità della normativa vigente, in merito alla responsabilità in materia di banche dati anche relativamente alla eventuale perdita, cancellazione, danneggiamento o furto (nonché sui probabili conseguenti blocchi operativi e danni economici) che obbliga gli Enti, in quanto titolari del trattamento dei dati, a definire "le misure da adottare per garantire l'integrità e la disponibilità dei dati" ed "il ripristino dell'accesso ai dati in caso di danneggiamento degli stessi o degli strumenti elettronici, in tempi certi compatibili con i diritti degli interessati e non superiori a sette giorni" D.Lgs. n. 196/2003 (allegato b, commi 19 e 23).

Considerato quindi che il CLIENTE è "titolare del trattamento dati" e pertanto qualsiasi responsabilità ricade sullo Stesso e/o sugli eventuali "responsabili del trattamento dei dati" all'uopo nominati.

Visto tutto quanto sopra, il CLIENTE, a Sua tutela ed a tutela e salvaguardia delle sue banche dati, è tenuto ad impartire e far eseguire al Suo Personale almeno le seguenti prescrizioni minime, affinché:

- ◆ venga effettuata con periodicità giornaliera la copia di sicurezza (degli archivi, dei programmi applicativi e del software di base) su supporti magnetici esterni;
- ◆ venga custodita ulteriormente e periodicamente una copia in un luogo protetto e diverso da quello abituale almeno a livello settimanale;
- ◆ le copie di sicurezza dei vari giorni della settimana vengano registrate su supporti magnetici diversi;
- ◆ periodicamente venga verificata l'attendibilità e la congruità del contenuto dei supporti magnetici, onde avere la necessaria sicurezza sull'uso delle copie nel caso se ne presentasse la necessità.

In ogni e qualunque caso, KIBERNETES è esonerata da qualsiasi responsabilità inerente le banche dati e resta espressamente escluso l'obbligo del ripristino dei dati eventualmente andati distrutti o perduti, rimanendo a totale carico del CLIENTE la gestione e la cura di tutte le copie di sicurezza.

ART. 13 - D.LGS 196/2003 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Nel caso in cui, per l'erogazione dei servizi previsti nel presente contratto, si renda necessaria attività di trattamento dei dati da parte di KIBERNETES, la ditta stessa chiede di essere incaricata del trattamento dei dati e si impegna a rispettare quanto previsto dall'art. 30 comma 2 del D.Lgs 196/2003. Il CLIENTE, con la sottoscrizione del presente contratto, incarica KIBERNETES del trattamento dei dati, limitatamente alle attività citate.

ART. 14 - SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI SUL LUOGO DI LAVORO D.Lgs 81/2008

Il CLIENTE metterà a disposizione del personale di KIBERNETES, incaricato per l'erogazione dei servizi, locali, impianti, apparecchiature idonei e a norma, secondo quanto previsto dal D.Lgs 81/2008.

ART. 15 – REGISTRAZIONE IN CASO D'USO

La presente scrittura privata è soggetta a registrazione in caso d'uso così come prescritto dall'art. 5 del D.P.R. 131 del 26/04/1986 (modificato dall'art. 8 della Legge 28 del 18/02/1999).

ART. 16 – IMPOSTE

I prezzi, i canoni e le tariffe sono al netto dell'IVA e di qualunque altra imposta o tassa, presente e futura, gravante sull'acquisto. Tali spese ed imposte, con esclusione delle eventuali spese contrattuali, sono a carico dell'acquirente. Le attuali aliquote IVA applicate sono: 22% per tutti i prodotti e servizi, esclusi i corsi ed i servizi di formazione che sono esenti

ART. 17 – TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

KIBERNETES assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 136/2010 e ss. mm. ii., impegnandosi altresì di comunicare al CLIENTE gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati nonché le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

Data,

KIBERNETES

CLIENTE

Il CLIENTE dichiara di avere preso conoscenza e di accettare le clausole del presente contratto ai sensi degli articoli 1341 e 1342 del C.C. e di approvare specificatamente quelle di cui ai punti: 6 Durata del contratto, 7 Fatturazione e Pagamento, 8 Diritti di fornitura e commercializzazione e diritti d'utilizzo, 9 Responsabilità, 10 Trasferimento di diritti ed obblighi, variazioni e foro competente, 11 Referente del CLIENTE, 12 Copie di sicurezza, 13 D. Lgs 196/2003 Trattamento dei dati personali, 14 Sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro D.Lgs. 81/2008, 16 Imposte

Data,

KIBERNETES

CLIENTE

**ALLEGATO "A" al CONTRATTO DI MANUTENZIONE,
AGGIORNAMENTO, ASSISTENZA AI PROGRAMMI APPLICATIVI**

PREREQUISITI TECNICI

PER SERVIZI DI ASSISTENZA OPERATIVA REMOTA E TELEDIAGNOSI

Per usufruire dei servizi di assistenza operativa remota al software applicativo e di telediagnosi (se previsto) è necessario il collegamento ad internet tramite browser con abilitato l'uso del software di controllo remoto che indicherà Kibernetes.

PER IL SOFTWARE APPLICATIVO

Di seguito sono riportate le specifiche tecniche di funzionamento riferite all'ambiente operativo per l'utilizzo del software applicativo ProgettoEnte®.

Il rispetto da parte del Cliente di tali specifiche rappresenta una condizione necessaria per il regolare funzionamento dei programmi applicativi.

Sarà cura di Kibernetes comunicare eventuali variazioni delle specifiche a seguito delle evoluzioni tecnologiche nel software di base o applicativo.

Software applicativo X-System Versione Linux

Di seguito sono riportati i prerequisiti tecnici riferiti all'ambiente operativo, per l'utilizzo del software applicativo X-System versione Linux.

Il rispetto da parte del Cliente dei prerequisiti rappresenta una condizione necessaria per il regolare funzionamento dei programmi.

Sarà cura di KIBERNETES comunicare eventuali variazioni di tali prerequisiti a seguito delle evoluzioni tecnologiche nel software di base o applicativo.

- Server Linux RedHat 7.2 o 8.0 o Linux RedHat ES 3.4 o 4 installato secondo specifiche e prerequisiti del produttore. Il Server deve comunque essere dotato di almeno 512 MB di RAM, 1 GB hard disk libero, lettore CD-ROM, risoluzione video 800x600.
- Client con Microsoft Windows NT4.0 WorkStation SP6 o Microsoft Windows 2000 Professional SP4 o Microsoft Windows XP Professional SP1 installato secondo specifiche e prerequisiti Microsoft. Il Client deve comunque essere dotato di almeno 256 MB di RAM, 200 MB hard disk libero, risoluzione video 800x600.
- Nel caso sia prevista la produzione di documenti, Microsoft Word 97, 2000 o 2003 installato nella stessa versione per tutti i client interessati dall'installazione.
- Emulatore terminale TeraTerm (prodotto free) o SCO PC-Connect o SCO TermVision. Altri emulatori con opportune configurazioni di rimappatura tastiera e colori.
- Licenze Liant RM/Cobol Runtime, nella versione corretta per il sistema operativo installato sul Server e per il numero massimo di utenti contemporanei che accedono alle procedure.

1) **STAND ALONE:** è una soluzione in cui il Server fa anche da Client. In questo caso il Cliente dovrà aver installato sul Server anche i componenti Client e dovrà comunque rispettare i requisiti software di base indicati, sia per i Client, sia per il Server.

2) **TERMINAL SERVER:** è una soluzione che richiede un Server aggiuntivo con sistema operativo Windows 2000 in modalità Terminal Server. Questa soluzione consente l'utilizzo di personal computer muniti di sistema operativo Windows 95-98.

ProgettoEnte® Demografici

- Server con Windows 2003 Server(*) o Windows Server 2008(*) o Windows Server 2008(*) R2 [per i soli servizi necessari a "ProgettoEnte-Demografici" è sufficiente Windows Server 2008 WebEdition(**)(***)], installato secondo specifiche e prerequisiti Microsoft.

La procedura applicativa richiede almeno 2 GB di RAM (500 MB di RAM libera), almeno 1 GB di hard disk libero per il software, hard disk libero per i dati: dipendente dal DB, processore 1 Ghz, lettore cd-rom.

- Microsoft Sql Server 2005(*) o Sql Server 2008(*), anche nella versione Express a distribuzione gratuita, installato sul Server secondo specifiche e prerequisiti Microsoft.

- Client con Windows XP SP3(*) o Windows Vista(*) in tutte le versioni o Windows 7(*) o Windows 8(*) o Windows 2003 Server(*) o Windows Server 2008(*) o Windows Server 2008(*) R2, installato secondo specifiche e prerequisiti Microsoft. Architetture supportate: x86 AMD/INTEL, x64 AMD/INTEL.

La procedura applicativa richiede almeno: CPU Pentium 3 GHz o superiore; RAM almeno 1,5 GB, consigliati 2 GB o superiore; spazio minimo su disco per x86: 2 GB (libero ad uso esclusivo per il software) o superiore, spazio minimo su disco per x64: 3 GB (libero ad uso esclusivo per il software) o superiore; lettore cd-rom; buona scheda grafica (consigliata con RAM propria).

- Windows Installer 3(*) o successivo.

- Browser Internet Explorer 7(*) o successivo, Firefox 2(*) o superiore, Safari 3(*) o superiore.

- Microsoft .Net Framework 4(*) Full.

- Crystal Report Runtime 13(*) o superiore.

- Sul Client deve essere presente Acrobat Reader per la visualizzazione dei documenti in PDF.

- Rete Microsoft TCP/IP installata e configurata correttamente tra Server e Client. E' consigliato vi sia un DNS interno alla rete che risolva i nomi.

(*) = Fare riferimento al cd-rom di installazione per ulteriori informazioni sulla versione del prodotto e sugli eventuali Service Pack richiesti.

(**) = Si ricorda che, ad esempio, la WebEdition non può essere utilizzata nel caso lo stesso server debba essere usato come "Terminal Server".

(***) = Si segnala che Windows Server 2008 WebEdition R2 permette anche di installare il DNS.

- STAND ALONE è una soluzione in cui il Server fa anche da Client. In questo caso il Cliente dovrà aver installato sul Server anche i componenti Client e dovrà comunque rispettare i requisiti software di base indicati, sia per i Client che per il Server:

Windows XP Professional(*) o Windows Vista(*) con esclusione della Home Basic e Basic N, o Windows 7(*) o Windows 2003 Server(*), o Windows Server 2008(*) o Windows Server 2008(*) R2. La procedura applicativa richiede almeno 2 GB di RAM, almeno 8 GB di hard disk libero (compreso il DB), processore 1 Ghz, lettore cd-rom, buona scheda grafica (consigliata con RAM propria).

- TERMINAL SERVER: è una soluzione in cui il sistema operativo del Server è Windows 2003(*) Server o Windows 2008(*) Server in modalità Terminal Server. Questa soluzione consente anche l'utilizzo di personal computer con sistemi operativi meno recenti.

**ALLEGATO "B" al CONTRATTO DI MANUTENZIONE, AGGIORNAMENTO,
ASSISTENZA AI PROGRAMMI APPLICATIVI**

01) - Decorrenza e durata del presente contratto: dal 01/01/2015 al 31/12/2015

02) - Elenco programmi applicativi oggetto del presente contratto

Linea ProgettoEnte con sistema operativo Windows

Demografici

D100M	Anagrafe	D300M	Stato Civile
D101M	Collegamento con CIE	GhostSign	Certificazione on line
D200M	Elettorale		

Software d'ambiente X-System Progetto Ente Windows

0151-RDBXS	Amb. X-System-PE Runtime Server Windows 01 utente	0152-RDBXS	Amb. X-System-PE Runtime Client Windows utenti illimitati
------------	--	------------	--

ANNO 2015

03) - **Canoni di abbonamento**

Demografici

Canone annuo di manutenzione e aggiornamento	€	8.285,81
Canone aggiuntivo manutenzione/aggiornamento GhostSign (10/12mi di € 2.500,00)	€	2.083,33
Canone annuo di assistenza telefonica e assistenza operativa senza limiti	€	9.711,45

04) - **Servizi e/o software aggiuntivi**

Assistenza sistemistica sul software di base e gestione base dati	€	1.529,85
---	---	----------

Totale manutenzione, aggiornamento, assistenza e servizi aggiuntivi	€	21.610,44
IVA 22%	€	4.754,30
TOTALE COMPLESSIVO CONTRATTO ANNO 2015	€	26.364,74

ANNO 2016

03) - Canoni di abbonamento

Demografici

Canone annuo di manutenzione e aggiornamento	€	8.285,81
Canone annuo aggiuntivo manutenzione/aggiornamento GhostSign	€	2.500,00
Canone annuo di assistenza telefonica e assistenza operativa senza limiti	€	9.711,45

04) - Servizi e/o software aggiuntivi

Assistenza sistemistica sul software di base e gestione base dati	€	1.529,85
Totale manutenzione, aggiornamento, assistenza e servizi aggiuntivi	€	22.027,11
IVA 22%	€	4.845,96
TOTALE COMPLESSIVO CONTRATTO ANNO 2016	€	26.873,07

05) - Fatturazione e pagamenti

La fatturazione avverrà in rate trimestrali (gennaio, aprile, luglio, ottobre) con pagamento entro 30 giorni data fattura.

Data,

KIBERNETES

CLIENTE

"servizio aggiuntivo supporto sistemistico per aggiornamento software di base e dbms"

**ALLEGATO al CONTRATTO DI MANUTENZIONE, AGGIORNAMENTO,
ASSISTENZA AI PROGRAMMI APPLICATIVI**

SERVIZIO AGGIUNTIVO: SUPPORTO SISTEMISTICO PER L'AGGIORNAMENTO DEL SOFTWARE DI BASE E DEL SOFTWARE PER LA GESTIONE DELLA BASE DATI

DEFINIZIONI

- **SOFTWARE DI BASE:** Programma operativo, ovvero l'insieme di istruzioni che installate su un elaboratore permettono il funzionamento dei programmi applicativi interfacciandoli con l'hardware dell'elaboratore stesso. Fanno parte di questa classe di programmi i Sistemi Operativi, i Linguaggi di Programmazione (Compilatori e Runtime), il Software di Rete e di Comunicazione in genere, gli strumenti (Tools) per la diagnosi e la manutenzione preventiva e correttiva dei sistemi informatici.
- **SOFTWARE PER LA GESTIONE DELLA BASE DATI** di seguito denominato **DBMS:** Programmi operativi per la gestione integrata ed organizzata di dati. Fanno parte di questa classe i programmi quali PostgreSQL, Oracle, Microsoft SQL Server, Lotus Domino Application Server, Runtime Cobol.
- **PATCH:** Programma operativo per la correzione momentanea di un errore intrinseco del software di base o del DBMS.
- **RELEASE:** Versione del software di base o del software per la gestione della base dati.

OGGETTO DEL SERVIZIO

L'oggetto è relativo ai servizi di Aggiornamento del Software di Base e del Software per la gestione della Base Dati (successivamente denominato DBMS) installato sul Server in uso presso il CLIENTE. Eventuali ampliamenti, derivanti dall'acquisizione di nuovi server, o dall'ampliamento del software di base e/o di DBMS, nel corso della validità del presente servizio, potranno diventare oggetto dello stesso. I relativi costi saranno oggetto di specifica offerta e decorreranno dalla data pattuita fino al 31/12 dell'anno in corso. Il servizio è finalizzato al buon funzionamento del software applicativo fornito da KIBERNETES e pertanto non include software di base e software di gestione della Base Dati non necessari a tale software applicativo.

DESCRIZIONE ATTIVITÀ

1) SERVIZIO DI AGGIORNAMENTO DEL SOFTWARE DI BASE E DEI DBMS ATTRAVERSO PATCH

Il servizio di aggiornamento del Software di Base e ai DBMS attraverso patch consiste nello svolgimento di una o più delle seguenti attività:

- verificare i contenuti delle patch rese disponibili dai produttori del software;
- valutare vantaggi, criticità e implicazioni delle patch rese disponibili dai produttori del software in relazione al buon funzionamento del software applicativo fornito da KIBERNETES installato sui Server del CLIENTE;
- individuare le patch correttive necessarie in base agli errori segnalati;
- rendere disponibile al CLIENTE le patch correttive, quando le condizioni tecniche del sistema informatico lo rendono necessario o su richiesta del CLIENTE;
- rendere disponibile al CLIENTE l'eventuale documentazione relativa alle patch;
- consegnare al CLIENTE le patch e la relativa documentazione;
- installare le patch sul sistema di elaborazione del CLIENTE, qualora l'attività non possa essere eseguita con facilità dall'operatore del CLIENTE, tenendo anche conto del suo grado di competenza.

2) SERVIZIO DI AGGIORNAMENTO DEL SOFTWARE DI BASE E DEI DBMS ATTRAVERSO NUOVE RELEASE

Questo servizio consiste nello svolgimento da parte di KIBERNETES di una o più delle seguenti attività:

- nel caso di rilascio di nuove versioni software cosiddette "free", cioè gratuite (quali a titolo di esempio JAVA Virtual Machine, PostGreSQL, Apache e Kermit):
 - rendere disponibile al CLIENTE le nuove versioni (release), quando le condizioni tecniche del sistema informatico lo rendono necessario;
 - rendere disponibile al CLIENTE la eventuale documentazione relativa alle nuove versioni;
 - consegnare al CLIENTE le nuove versioni con la relativa documentazione;
 - installare le nuove versioni sul sistema di elaborazione del CLIENTE;
- negli altri casi:
 - installare le nuove versioni sul sistema di elaborazione del CLIENTE rimanendo a Sua cura e spese l'approvvigionamento delle nuove versioni.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Secondo le diverse situazioni tecniche, potranno essere impiegate, a discrezione di KIBERNETES, le seguenti modalità per la consegna e l'installazione:

- Collegamento telematico con modalità diretta oppure attraverso Internet.
- Intervento di personale KIBERNETES presso la sede del CLIENTE.

PREREQUISITI

Affinchè il Servizio di aggiornamento del software di base e del software per la gestione della base dati possa essere erogato, sono necessari i seguenti prerequisiti:

- la presenza di un modem ad alta velocità di trasmissione con capacità di configurazione remota e/o collegamento ad internet;
- la presenza sull'elaboratore del CLIENTE del software per la connessione specificato da KIBERNETES
- la conoscenza sull'utilizzo del software di base e dell'hardware da parte dell'operatore del CLIENTE o da parte di un collega che l'assiste;
- il mantenimento nel tempo da parte del CLIENTE di una configurazione del sistema di elaborazione (hardware e software di base) rispondente ai prerequisiti tecnici dei programmi applicativi in uso.

RESPONSABILITA'

La responsabilità di KIBERNETES per qualsiasi danno derivato direttamente ed indirettamente dall'esecuzione o mancata esecuzione del presente servizio aggiuntivo sarà sempre limitata ad un importo mai superiore all'ultimo canone annuale relativo al servizio già pagato dal CLIENTE.
