



Serv. Determinazioni Dirigenziali  
Trasmesso: Sett. I  
TIT - Sez. 1 - APB  
27/12/2016  
Il Rapp. del scrivano  
L'ammiraglio Generale  
(Giovanni Maria Minervini)

CITTA' DI RAGUSA

1° SETTORE AFFARI GENERALI

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

Anotata al Registro Generale n. 2580	OGGETTO: Affidamento incarico per la manutenzione ed assistenza alle procedure informatiche dell'Ente fornite da Kibernetes s.r.l. di Palermo per l'anno 2017 CIG 2751C88BF5
Data 27 DIC. 2016	
n. 260	
Data 15/12/2016	

DIMOSTRAZIONE DELLA DISPONIBILITA' DEI FONDI

BIL. 2016

CAP. 2138

Imp. 1849/16

Missione 01 programma 11 – titolo 1  
Macroaggregato 03- 3° liv. 02 – 4° liv. 19 – 5° liv. 005

IL RAGIONIERE

L'anno duemilasedici, il giorno 15 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. 3091 del 31.12.2015 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 Kibernetes per i Servizi Demografici per il costo complessivo di € 26.873,07, per l'anno 2016;**

**Considerato** che occorre affidare, anche per l'anno 2017, la manutenzione, l'aggiornamento e l'adeguamento dei superiori programmi applicativi alle nuove norme subentrate nei vari settori di competenza ove sono utilizzati i programmi di Kibernetes s.r.l., nonché prevedere l'assistenza tecnica per l'applicazione degli stessi al fine di garantire sia la continuità nell'erogazione dei servizi che il corretto svolgimento degli stessi;

**Considerato** che, ai sensi dell'art 57 del D.Lgs. 163/2006 e ss.mm.ii, 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;

**Visto** l'art. 1 comma 2, lettera b) punto 3) dell'art. 63 del D.Lgs 50/16;

**Che** pertanto può farsi ricorso alla trattativa diretta sul Me.Pa. ai sensi dell'art. 36 comma 2 lettera a); dell'art. 63, comma 3, lettera b) trattandosi di una fornitura complementare che dovrà essere effettuata dal fornitore dell'originario software attualmente in uso;

**Preso atto** che per l'acquisto del cui sopra sono necessari €.25.653,07 di cui €. 4.625,96 per I.V.A 22%; come risulta dall'allegata nota prot.0125626 del 15/12/2016 trasmessa dalla Kibernetes a seguito dell'invio della bozza d'ordine tramite MEPA, che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

**Visto** l'art. 24 della legge 27.12.2001 n. 289, che svincola le PP.AA., a prescindere dal valore del contratto, dall'obbligo di ricorrere a procedure di selezione pubbliche, qualora facciano ricorso al mercato elettronico nell'ambito delle convenzioni CONSIP;

**Rilevato** che la spesa in oggetto assume carattere di effettiva indispensabilità al fine di garantire la continuità dei servizi connessi con le funzioni fondamentali dei servizi demografici e visto all'uopo il comma 6 dell'art. 183 del D.Lgs 267/2000;

**Ritenuto** di provvedere in merito;

**Vista** la deliberazione del Consiglio Comunale di approvazione del DUP 2016/2018 e del bilancio di previsione 2016/2018 n. 54 del 4/08/16;

**Vista** la deliberazione di Giunta Municipale di approvazione del PEG 2016/2018, n. 433 del 9/9/16;

**Dato atto** che il provvedimento è coerente con la programmazione contenuta nel D.U.P. e nel P.E.G. sopra richiamati;

**Preso atto** altresì che la presente determinazione è stata sottoposta al visto del responsabile del Servizio Sistemi informativi e reti informatiche, dott. Yuri Lettica;

Visto l'art. 53 del regolamento di organizzazione degli Uffici e dei servizi comunali approvato con deliberazione dei C.C. n. 64 del 30/10/1997, che attribuisce ai dirigenti la gestione delle attività finanziarie nell'ambito degli obiettivi assegnati al settore di competenza;

Visto l'art. 65 del predetto regolamento in ordine alla forma, pubblicità ed efficacia delle determinazioni dirigenziali;

Richiamato il D.Lgs 267/2000 ed in particolare l'art. 107, riguardante le funzioni e le responsabilità della Dirigenza;

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

## DETERMINA

- 1) Affidare, per l'anno 2017, l'incarico della manutenzione, aggiornamento ed assistenza ai programmi applicativi forniti da **Kubernetes 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 €.25.653,07 (iva compresa), imputandola al cap. 2138/16, imp. 1849/16 PL - Missione 01 programma 11 – titolo 1 Macroaggregato 03- 3° liv. 02 – 4° liv. 19 – 5° liv. 005;
- 3) Dare atto che la superiore spesa è necessaria per garantire la continuità dei servizi connessi con le funzioni fondamentali dei servizi di anagrafe, elettorale e stato civile ai sensi del comma 6 dell'art. 183 del D.Lgs 267/2000;
- 4) Dare atto che il sottoscritto ha verificato che il programma dei pagamenti è compatibile con i relativi stanziamenti di cassa ai sensi dell'art. 183 del D.Lgs 267/20004;

Il Funzionario Resp.del procedimento  
Sig.ra Maria Grazia Iacono

Visto il Responsabile del CED

Dott. Yuri Lettice

Parte integrante: preventivo  
Contratto

IMG

---

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

IL DIRIGENTE  
Dott. Francesco Lumiera

## SETTORE SERVIZI CONTABILI E FINANZIARI

Ai sensi degli artt. 147 –bis e 153, comma 5, del D.Lgs 267/2000, e per quanto previsto dall'art. 17 del Regolamento di contabilità, si rilascia visto di regolarità contabile e attestazione della copertura finanziaria..

Ragusa

23/12/2016

  
IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO FINANZIARIO

---

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 28 DIC. 2016

IL MESSO COMUNALE

IL MESSO NOTIFICATORE

*(Taglieri Sergio)*

Il sottoscritto Messo comunale attesta il compimento del suindicato periodo di pubblicazione e cioè dal 28 DIC. 2016 al 04 GEN. 2017

Ragusa 05 GEN. 2017

IL MESSO COMUNALE

---

Palermo, 12 dicembre 2016

Parte integrante e sostanziale  
della determinazione dirigenziale  
N. 2580, del 27 DIC. 2016

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: TRATTATIVA DIRETTA 71367 - CONVENZIONE PER LA GESTIONE E LA MANUTENZIONE DEGLI  
APPLICATIVI KUBERNETES "SERVIZI DEMOGRAFICI PER L'ANNO 2017".

Prima di entrare nel merito di quanto in oggetto, Vi evidenziamo che il modulo software "PE-Accerta" non viene messo in manutenzione e tenuto conto che lo stesso non ha pienamente rispecchiato le esigenze del Comune:

- l'attività in corso per il "bilancio partecipativo", richiesta con mail del 15/06/2016 dal Vs Dirigente Settore I - Affari Generali e portata avanti dal Ns Resp. Giovanni Durante, il cui costo è di € 800,00 + IVA, non verrà fatturata;
- per l'anno 2017 applichiamo un ulteriore sconto di € 1.000,00 + IVA.

Ciò premesso, il costo della convenzione per l'anno 2017, tenuto conto che nel 2016 il costo è stato di € 22.027,11 + IVA, viene ridotto ad € 21.027,11 + IVA come meglio dettagliato nell'allegato B della convenzione di seguito riportata.

VI invitiamo a determinare ed impegnare la spesa per l'anno 2017 entro il 31/12/2016 e concludere contestualmente la trattativa in oggetto sul MEPA.

Cordiali Saluti

Dott. Francesco Paolo Prestigiacomo



Nella pagina successiva riportiamo l'Allegato sulla sicurezza informatica.

**Kubernetes s.r.l.  
Via Giovanni Campolo, 72 - 90145 Palermo (PA)**

Web: [www.kubernetes.it](http://www.kubernetes.it) - Company mail: [posta@kubernetes-pa.it](mailto:posta@kubernetes-pa.it) - Pec: [posta@pec.kubernetes-pa.it](mailto:posta@pec.kubernetes-pa.it)  
Tel. 091 407809 - Fax 091 407823 - Codice Fiscale e Partita IVA 03883970828 - Cap. Soc. i.v. € 50.000,00

## 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 del contenuto 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".

## CONVENZIONE PER LA GESTIONE E LA MANUTENZIONE DEGLI APPLICATIVI KIBERNETES

### 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.

### si conviene quanto segue:

#### ART. 1 -OGGETTO DELLA CONVENZIONE

Oggetto della convenzione 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 prerequisiti 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.

La presente convenzione 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 una precedente convenzione di manutenzione ed aggiornamento.

Eventuali nuovi programmi applicativi acquisiti in uso dal CLIENTE nel corso della validità della presente convenzione, 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 eseguite 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 la presente convenzione 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 nella presente convenzione quelle modifiche o integrazioni che non rientrano nel concetto di ordinaria manutenzione.
- La presente convenzione 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, del 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. Decorsi 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 nella presente convenzione, 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 della convenzione 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 resi 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 della presente convenzione, i relativi canoni annuali 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 13:30 e dalle ore 14:30 alle 17:30, 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 o per e-mail.**

##### **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;**
- **tentare il recupero o la ricostruzione degli archivi o gestire problemi relativi alle copie di sicurezza dei dati opportunamente messi a disposizione dal CLIENTE.**

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 alla presente convenzione, 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, limitata 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 della presente convenzione, i relativi canoni annui aggiuntivi di assistenza saranno quelli concordati contestualmente all'acquisizione in uso.

### ART. 4 -ESCLUSIONI

La presente convenzione deve considerarsi completamente a se stante, cioè non connesso ad altra convenzione con KIBERNETES.

Come precisato all'art. 1, l'oggetto della presente convenzione 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 della presente convenzione:

- ◀ 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/messaggistica, 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 nella presente convenzione;
- ◀ 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; 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 della presente convenzione e KIBERNETES risponderà con una offerta tecnico/economica.

#### ART. 6 -DURATA DELLA CONVENZIONE

La durata e la scadenza della presente convenzione 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 la convenzione 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 della presente convenzione:

- 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 nella presente convenzione;
- Il CLIENTE sarà informato se in alternativa saranno rilasciati nuovi programmi applicativi con l'indicazione di eventuali nuove prescrizioni, prerequisiti 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 nella presente convenzione con le nuove prescrizioni, i

- nuovi prerequisiti 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 della presente convenzione, 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 alla presente convenzione.

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 -RESPONSABILITÀ**

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 questa convenzione.

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 dalla presente convenzione, dietro approvazione da parte del CLIENTE. Nessuna variazione alla presente convenzione 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 si impegna a comunicare a Kibernetes un 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);
- ◆ 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 dispositivi diversi;
- ◆ periodicamente venga verificata l'attendibilità e la congruità dei contenuti, 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 nella presente convenzione, 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 della presente convenzione, 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 aliquote IVA applicate sono quelle previste dalla normativa vigente per tutti i prodotti e servizi, esclusi i corsi ed i servizi di formazione che sono esenti

## **ART. 17 – TRACCIABILITÀ 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.

Il CLIENTE dichiara di avere preso conoscenza e di accettare le clausole della presente convenzione ai sensi degli articoli 1341 e 1342 del C.C. e di approvare specificatamente quelle di cui ai punti: 6 Durata della convenzione, 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

**ALLEGATO "A" alla CONVENZIONE 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 Kubernetes.

**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 Kubernetes comunicare eventuali variazioni delle specifiche a seguito delle evoluzioni tecnologiche nel software di base o applicativo.

## ProgettoEnte® Demografici

- Server con Windows Server 2008(\*) o Windows Server 2008 R2(\*) o Windows Server 2012 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 4 GB di RAM (2GB di RAM libera), almeno 5 GB di hard disk libero per il software, hard disk libero per i dati: dipendente dal DB, processore 1 Ghz, lettore cd-rom..

- Sql Server 2008(\*) o Sql Server 2008 R2(\*) o Sql Server 2012(\*), anche nella versione Express a distribuzione gratuita, installato sul Server secondo specifiche e prerequisiti Microsoft..

- Client con Windows Vista(\*) o Windows 7(\*) o Windows 8(\*) o Windows 10(\*) o Windows Server 2008(\*) o Windows Server 2008 R2(\*) o Windows Server 2012 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 9(\*) 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 7(\*) o Windows 10(\*) Windows 2008 Server(\*), o Windows Server 2012(\*) o Windows Server 2008(\*) R2. La procedura applicativa richiede almeno 4 GB di RAM, almeno 8 GB di hard disk libero (compreso il DB), processore almeno 2 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 2008(\*) SERVER** O **WINDOWS 2012(\*) SERVER** IN MODALITÀ TERMINAL SERVER. QUESTA SOLUZIONE CONSENTE ANCHE L'UTILIZZO DI PERSONAL COMPUTER CON SISTEMI OPERATIVI MENO RECENTI.

**ALLEGATO "B" alla CONVENZIONE DI MANUTENZIONE, AGGIORNAMENTO,  
ASSISTENZA AI PROGRAMMI APPLICATIVI**

**01) - Decorrenza e durata della presente convenzione: dal 01/01/2017 al 31/12/2017**

**02) - Elenco programmi applicativi oggetto della presente convenzione**

**Linea ProgettoEnte con sistema operativo Windows**

D100M	Anagrafe	GhostSign	Certificazione on line
D200M	Elettorale	0151-RDBXS	Amb. ProgettoEnte Runtime Server Windows 01 utente
D300M	Stato Civile	0152-RDBXS	Amb. ProgettoEnte Runtime Client Windows utenti illimitati

**03) - Canoni di abbonamento**

Canone annuo di manutenzione e aggiornamento	€	8.285,81
Canone annuo di 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**

Servizio aggiuntivo Supporto Sistemistico aggiornamento software di base e gestione base dati	€	1.529,85
<b>Totale manutenzione, aggiornamento, assistenza e servizi aggiuntivi</b>	€	<b>22.027,11</b>
Sconto incondizionato	€	- 1.000,00
<b>Totale scontato 2017 (esclusa IVA)</b>	€	<b>21.027,11</b>

**05) - Fatturazione e pagamenti**

La fatturazione avverrà su base annuale con l'emissione di due fatture semestrali per anno a partire dalla data di decorrenza, il pagamento verrà effettuato dal CLIENTE entro 30 giorni dalla data delle fatture.

**“SERVIZIO AGGIUNTIVO SUPPORTO SISTEMISTICO PER AGGIORNAMENTO SOFTWARE DI BASE E DBMS”**

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

**V.01.16**

**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):**

- o rendere disponibile al CLIENTE le nuove versioni (release), quando le condizioni tecniche del sistema informatico lo rendono necessario;
- o rendere disponibile al CLIENTE la eventuale documentazione relativa alle nuove versioni;
- o consegnare al CLIENTE le nuove versioni con la relativa documentazione;
- o installare le nuove versioni sul sistema di elaborazione del CLIENTE;
- negli altri casi:
  - o 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.

#### **RESPONSABILITÀ**

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.