

## Assistenza e manutenzione software TESEO

Il sottoscritto Roberto Carnesecchi, rappresentante legale dell'azienda TESEO S.r.L., avente sede legale in via Cairoli, 21 57123 Livorno P. . IVA 01608880496 ed iscritta al registro delle imprese di Livorno al n.142435, produttore e fornitore unico dell'applicazione TESEO, in possesso esclusivo di tutti i diritti intellettuali inerenti i codici sorgenti di tale applicazione (nel seguito Fornitore)

propone

il presente contratto per l'erogazione del servizio di licenza d'uso, assistenza e manutenzione dell'applicazione software TESEO (nel seguito Applicazione). In caso di approvazione da parte dell'Ente, il contratto va restituito firmato per accettazione da uno dei referenti dell'Ente indicati nella lettera di incarico.

### **1. Referenti del Fornitore**

Sono "referenti del Fornitore" Dott. Roberto Carnesecchi, in qualità di responsabile commerciale, e l'Ing. Francesco Bini Verona qualità di *presales*/tecnico. Essi nomineranno e comunicheranno gli Incaricati dell'azienda dello svolgimento delle attività relative all'esecuzione del contratto.

### **2. Assistenza applicativa.**

Lo scopo del servizio, oltre a fornire la licenza d'uso, è quello di fornire assistenza agli utenti sull'utilizzo delle funzionalità dell'Applicazione e di rendere possibile l'inoltro delle segnalazioni inerenti criticità, anomalie e richieste di intervento in genere.

Il Fornitore metterà a disposizione un apposito servizio di help-desk (centro di assistenza) che deve prevedere almeno l'impiego di uno strumento di trouble-ticketing eventualmente installato presso l'Ente. Contestualmente all'inserimento del ticket, o anche successivamente, deve essere data la possibilità agli utenti autorizzati di contattare gli specialisti, o di essere da loro tempestivamente contattati, telefonicamente (anche per il tramite di un centralino), via posta elettronica o telepresenza. Le chiamate o le comunicazioni per via telematica hanno tra l'altro lo scopo di permettere al personale dell'Ente di inviare agli specialisti del Fornitore ogni ulteriore informazione utile o necessaria (es. messaggi di errore, schermate o dati), e agli specialisti di rispondere in tempi adeguati, eventualmente ricontattando gli utenti su motivata richiesta da parte loro. Le informazioni fornite vengono acquisite come allegati del ticket, le chiamate effettuate vengono annotate nel ticket stesso.

A seguito della presa in carico di anomalie o malfunzionamenti gli specialisti del Fornitore esamineranno – in tempi compatibili con le necessità dell'Ente – le relative cause, in caso di necessità rapportandosi, come detto, direttamente con l'utente che ha effettuato la segnalazione o con gli Incaricati o i Referenti dell'Ente.

Qualora si rendano necessarie operazioni dirette di assistenza remota o di test di taluni aspetti applicativi sulla postazione utente, gli specialisti del Fornitore potranno fare accesso a tale postazione tramite TeamViewer. Nel caso di utilizzo di tale prodotto:

- a) Il Fornitore assume ogni responsabilità in merito al possesso delle relative licenze e ogni eventuale altro obbligo nei confronti di terzi.
- b) I dipendenti dell'Ente sono stati avvisati con apposita comunicazione circa la necessità di presenziare e controllare le operazioni effettuate dai prestatori di assistenza remota.

Gli Incaricati dell'Ente leggono i ticket inseriti e autorizzano gli interventi manutentivi, qualora necessari. Il ticket passa in tal caso dallo stato di "preso in carico" a quello di "autorizzato". Nei casi di maggior rilievo (interventi di manutenzione che richiedano un fermo del Sistema o altri casi di maggiore complessità), l'autorizzazione deve essere fornita espressamente dai Referenti

dell'Ente.

Se necessario un intervento sul software, gli specialisti del Fornitore ne concorderanno le modalità di effettuazione con gli Incaricati dell'Ente (o, nei casi di maggior rilievo, con i Referenti) e opereranno preferibilmente tramite collegamento remoto in VPN. Effettuato l'intervento restituiranno, in allegato al ticket, una breve ma sostanziale relazione su quanto riscontrato e sull'intervento effettuato. Solo a questa condizione lo stato del ticket passa da "autorizzato" ad "effettuato".

L'apertura del ticket in modalità elettronica è obbligatoria e l'amministrazione dovrà comunicare gli utenti autorizzati ad inserire i ticket.

Il servizio è garantito dalle 8,00 alle 18,00 in tutti i giorni feriali dell'anno dal lunedì al venerdì.

I referenti del Fornitore sono reperibili al loro numero di telefono mobile, da parte dei referenti dell'Ente, anche al di fuori degli orari predetti.

### **3. Manutenzione.**

#### **3.1. Tipologie di intervento**

Per *manutenzione* si intende ogni modifica dei programmi, della struttura della base di dati e della documentazione relativi all'Applicazione. Si distingue come segue:

- a) *Manutenzione adattativa*. Rientrano in questa categoria gli adeguamenti a nuove e vincolanti disposizioni legislative di carattere nazionale o regionale.
- b) *Manutenzione adeguativa*. Si tratta di operazioni di adeguamento tecnologico, obbligatorie per il Fornitore nel caso in cui le piattaforme utilizzate per l'Applicazione non siano più supportate dai produttori del software di base, di sistema o dei *middleware*, a meno di richiesta diversa dell'Ente, che si assume in tal caso tutti i rischi derivanti da tale opzione.  
Sono altresì di manutenzione adeguativa gli interventi volti a modificare gli output applicativi attraverso la modifica di parametri interni (anche di natura tabellare) del software.
- c) *Manutenzione correttiva*: interventi necessari per riparare a comprovati difetti e anomalie dell'Applicazione, richiesti dal personale autorizzato dell'Ente, o a risolvere problemi bloccanti. Le attività di ripristino dati o di riattivazione di funzionalità bloccate dovranno essere effettuate:
  - o entro un'ora dalla richiesta in casi di particolare urgenza;
  - o per le altre tipologie urgenti, al più 4 (quattro) ore lavorative dalla richiesta;
  - o negli altri casi, l'intervento dovrà essere effettuato entro al più 2 (due) giorni lavorativi dalla richiesta stessa.
- d) *Manutenzione evolutiva (o personalizzazioni)*: interventi di programmazione o fornitura di nuovi moduli pre-prodotti, richiesti dai referenti dell'Ente per sviluppare o ulteriormente implementare il software oggetto dell'appalto, in risposta a nuove esigenze sorte in corso d'esercizio. Non sono da considerare compresi in questo punto, ma negli adeguamenti di cui al punto b), gli interventi di parametrizzazione del software.

#### **3.2. Manutenzione ordinaria e straordinaria**

Gli interventi descritti ai precedenti punti a, b e c sono compresi nella categoria della manutenzione ordinaria, quelli di cui al punto d nella manutenzione straordinaria. Per questi ultimi il presente contratto prevede, al costo giornaliero di cui all'art. 10, la fornitura di 20 giornate lavorative "a consumo" cui il Fornitore attingerà fino ad eventuale esaurimento. In caso di ulteriore necessità, su richiesta dei referenti dell'Ente, presenterà di volta in volta apposita offerta su MEPA, che quantificherà il numero di giornate lavorative (più eventuali frazioni) necessarie per l'intervento, sempre al costo specificato al successivo art. 10. La giornata lavorativa è intesa come composta di otto ore lavorative.

La fatturazione avverrà a consuntivo, in base al numero d'ore impiegate: le frazioni di giornata verranno pagate in proporzione al tempo impiegato, con arrotondamento al quarto

d'ora.

### **3.3. Interventi urgenti**

Sono considerati urgenti tutti gli interventi volti a risolvere situazioni critiche e/o problemi bloccanti.

Per essi vale insindacabilmente, in ultima istanza, il giudizio e la richiesta di intervento da parte di un referente dell'Ente, entro i tempi e con le modalità di cui all'art. 5.

### **3.4. Modalità di esecuzione degli interventi non urgenti**

Gli interventi manutentivi non urgenti devono essere preceduti da una corretta analisi, risultante da un verbale congiuntamente sottoscritto dalle Parti. La fornitura dei prodotti modificati verrà effettuata dal Fornitore entro i tempi concordati con gli incaricati o i referenti dell'Ente.

### **3.5. Verifiche**

Gli interventi manutentivi sono sottoposti a verifica di qualità ed efficacia.

### **3.6. Documentazione**

Gli interventi manutentivi dovranno essere opportunamente descritti e documentati, sia in termini di specifica dell'intervento sia di descrizione delle parti di codice, dei dati e di ogni altra risorsa modificata. La consegna di adeguata documentazione è condizione per procedere alla liquidazione della fattura.

## **4. Garanzia.**

Nel caso di interventi di manutenzione straordinaria, laddove siano stati aggiunti nuovi moduli e funzionalità alle Applicazione, tali nuovi moduli e funzionalità sono coperte da garanzia per il periodo di un anno. L'anno di garanzia decorre dalla data del collaudo dei nuovi moduli e funzionalità. La garanzia copre l'assistenza e la manutenzione ordinaria.

## **5. Impegni del Fornitore e tempi di intervento.**

Il Fornitore:

- a) Per quanto riguarda il sistema di *ticketing* web delle segnalazioni e richieste messo a disposizione dal Fornitore, si applica quanto previsto all'art. 2. In particolare, il Fornitore metterà in grado gli utenti dell'Applicazione, attraverso il conferimento di appositi *account* e adeguati diritti, di inserire richieste e segnalazioni in tale sistema e di seguirne il relativo andamento, oltre che di trarne adeguata reportistica per l'inoltro ai rispettivi responsabili.
- b) Ove richiesto da uno dei referenti dell'Ente, e in tutti i casi in cui il Fornitore non sia in grado di effettuare l'intervento con la medesima efficacia da remoto o per via telefonica, esso si obbliga a inviare del suo personale presso le sedi indicate dal referente.
- c) In caso di richiesta di manutenzione correttiva, si impegna a rispettare i termini di intervento motivatamente indicati, in base alla gravità del problema riscontrato e alle esigenze, nella segnalazione inviata da uno dei referenti dell'Ente o dal personale da questi a ciò espressamente autorizzato, e comunque entro i tempi di cui all'art. 3 lett. c. La mancanza di adeguata motivazione farà venire meno l'obbligo di intervento urgente da parte del Fornitore. Vale in ultima istanza la decisione del referente dell'Ente. La segnalazione avverrà tramite ticket e i tempi decorreranno dalla data e dall'ora di inserimento.
- d) In caso di richiesta di manutenzione migliorativa, si impegna a dare inizio agli interventi entro cinque giorni lavorativi dall'ordine e, comunque, a completarli in tempo utile ad evitare danni o ripercussioni negative per l'Ente.
- e) Si obbliga, infine, a continuare a fornire, su richiesta dell'Ente, assistenza all'uso e manutenzione anche nel caso in cui l'Ente non abbia potuto effettuare gli eventuali aggiornamenti di versione proposti dal Fornitore, purché l'Ente stesso abbia a tempo debito fornito adeguata motivazione di tale impossibilità.

## 6. Manleva responsabilità.

Il Fornitore non è responsabile in ordine all'osservanza degli obblighi ad esso derivanti dal presente contratto nei seguenti casi:

- a) Le prestazioni dell'assistenza tecnica da parte del Fornitore diventino temporaneamente o definitivamente impossibili per cause di forza maggiore come ad esempio scioperi, incendi, etc.
- b) Guasti causati da software diverso da quello prodotto dal Fornitore o dovuti a virus e *malware* (purché non introdotto a causa di errati comportamenti del personale del Fornitore stesso).

## 7. Privacy dei dati e sicurezza informatica.

L'Ente nominerà, contestualmente all'ordine, il referente tecnico del Fornitore quale Responsabile del trattamento dei dati personali. Il Responsabile comunicherà all'Ente i nominativi degli Incaricati di cui al comma seguente e ogni variazione in merito. Tali Incaricati, e lo stesso Responsabile, a causa dei loro particolari diritto di accesso ai dati, sono altresì nominati dall'Ente "Amministratori di sistema" aventi ambito di operatività "accesso e manutenzione della base dei dati gestiti tramite l'applicazione SIGePro".

Per i collegamenti da remoto verso il server si utilizzerà, stanti le attuali politiche di sicurezza informatica adottate dall'Ente, l'esistente connessione VPN, attraverso la quale effettuare l'intervento a distanza sui dati e/o programmi dell'Applicazione. Il servizio deve essere concordato nelle modalità operative con gli incaricati del Fornitore, ma in ogni caso l'Ente è a conoscenza del fatto che tutti i dati presenti sul server sono leggibili dagli Incaricati del Fornitore al trattamento dei dati.

Per particolari esigenze di analisi gli Incaricati del Fornitore sono autorizzati a prelevare integralmente o parzialmente i dati dal server e a trasferirli presso di sé per poterli esaminare in tempi differiti; i dati prelevati sono soggetti alla tutela prevista dalla normativa sulla *privacy*, pertanto il Fornitore dovrà garantire il rispetto di tale normativa e utilizzare i dati al solo fine di testare i programmi e di tenere gli stessi per il solo tempo necessario a dette operazioni.

## 8. Penali

Premesso che, in caso di applicazione di penali, non si esclude il diritto dell'Amministrazione a pretendere il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno al verificarsi di inadempienze e violazioni delle norme contrattuali, qualora l'Aggiudicatario non ottemperasse agli obblighi assunti, sia per quanto concerne la puntualità che la qualità, sia alla perfetta esecuzione della fornitura e dei servizi, saranno applicate, previa contestazione, penali come indicate di seguito:

- a) Con specifico riferimento a esiti negativi delle verifiche di cui all'art. 3.5 sugli interventi manutentivi effettuati, si applica una penale dell'1% dell'importo complessivo dell'appalto per ogni giorno lavorativo fino ai 15 giorni solari successivi. Superato tale termine l'Ente potrà continuare ad applicare le penali come sopra specificato o procedere alla risoluzione del contratto.
- b) Ritardo nell'erogazione dei servizi non imputabile all'Ente. La penale equivale allo 1% dell'importo applicabile dell'appalto per ogni giorno lavorativo di ritardo.
- c) Carenze professionali e/o qualitative nell'espletamento dei servizi: qualora il personale tecnico e/o i servizi erogati dal Fornitore non risultino adeguati/funzionanti, non corrispondano a quanto dichiarato in sede di offerta e, comunque, non rispondano ai livelli di professionalità richiesti o non siano di un livello qualitativo soddisfacente, il responsabile dell'esecuzione del contratto invierà una prima comunicazione formale di richiamo al Fornitore con l'indicazione dettagliata delle carenze rilevate. Il Fornitore deve rispondere entro 3 (tre) giorni lavorativi indicando i comportamenti e le soluzioni poste in essere, entro al massimo 5 (cinque) giorni lavorativi a decorrere dalla data della risposta, per risolvere le criticità e le carenze. Qualora successivamente si verificassero i medesimi problemi di qualità e/o di inadeguatezza, l'Ente potrà inviare una seconda comunicazione di richiamo, eventualmente accompagnata dal

punteggio attribuito alla non soddisfacente soluzione proposta, ed applicare contestualmente una penale dello 1% dell'importo applicabile dell'appalto al giorno lavorativo per ogni elemento contestato. Al perdurare dei problemi oltre i 15 gg. dal secondo richiamo l'Ente potrà continuare ad applicare le penali come sopra specificato o procedere alla risoluzione del contratto.

Per il calcolo delle penali, i valori ottenuti saranno arrotondati sempre per difetto al numero intero tralasciando, quindi, i decimali di euro.

L'Ente procederà a trattenere l'importo del valore corrispondente alle penali effettivamente applicate dal pagamento delle fatture ovvero tramite escussione della cauzione prestata; in tale ultimo caso l'aggiudicatario dovrà obbligatoriamente reintegrare detta garanzia nei dieci giorni successivi alla ricezione della comunicazione.

#### **9. Rinnovo del contratto.**

È facoltà dell'Ente decidere se rinegoziare o non sottoscrivere i servizi alla scadenza. Ad ogni modo, a meno di differenti accordi successivi all'aggiudicazione:

- a. Il contratto è rinnovabile a discrezione dell'Ente.
- b. L'ammontare dei canoni e delle tariffe per ogni nuovo anno non potrà superare quelli dell'anno precedente, se non per la quota di rivalutazione dovuta all'inflazione. Nel caso di fornitura di nuovi moduli, trascorso il relativo anno di garanzia, il canone è aumentato, per ciascun nuovo modulo fornito, di un importo massimo del 10% del costo di detto modulo.

#### **10. Importo del canone.**

L'importo complessivo del canone per l'erogazione dei servizi oggetto del presente contratto, per il periodo di validità del contratto stesso di cui all'art. 11 è di € **19.400,00** oltre IVA.

Il costo per le eventuali giornate di manutenzione evolutiva è da valutarsi a parte sulla base delle specifiche richieste dall'Ente.

#### **11. Validità del contratto.**

Il presente contratto è valido dalla **data dell'ordine** fino al **31 dicembre 2018**.

#### **12. Fatturazione.**

Le fatture verranno emesse come segue:

- 50% il 28 febbraio 2018;
- 50% il 30 ottobre 2018.

Si dà atto che la liquidazione delle fatture è soggetta all'attestazione da parte dei referenti dell'Ente della regolare esecuzione dei servizi, verificata l'insussistenza di penali e di condizioni ostative alla liquidazione.

Il legale rappresentante  
dell'azienda Roberto Carnesecchi (firma digitale)

TESEO S.r.L.  
Dott. Roberto Carnesecchi  
TESEO Srl  
P.I. 01608880496  


Costituisce parte integrante della presente offerta l'annesso allegato (Addendum)

## ADDENDUM

Dettaglio determinazione del canone (rif. nto costo orario 75,00 euro/ora e come definizioni quelle riportate nel presente documento):

### LICENZA D'USO

Licenza d'uso applicativo canone annuo = 5.400,00 euro

### ASSISTENZA

- o Help desk: a corpo x 12 mesi = 2.150,00 euro
- o Supporto on-site "standard": 20 ore/anno x 75 euro/ora = 1.500,00 euro
- o Supporto on-site ad integrazione del precedente per:

- attività con CONSIP per supporto alla redazione/aggiornamento DVR
- attività a supporto dell'integrazione sw TESEO – DATI
- attività con tavolo tecnico Comune Firenze- INAIL

per complessive 118 ore x 75 euro/ora = 8.850,00 euro

### MANUTENZIONE

- Manutenzione adattativa: 10 ore/anno x 75,00 euro/ora = 750,00 euro

- Manutenzione adeguativa: 10 ore/anno x 75,00 euro/ora = 750,00 euro

**TOTALE 19.400,00 euro**

Importo al netto dell'IVA da applicare nelle aliquote di legge.

Il legale rappresentante  
dell'azienda \_\_\_Roberto Carnesecchi\_\_\_\_\_ (firma digitale)

TESEO S.r.L.  
Dott. Roberto Carnesecchi  
TESEO Srl  
P.I. 01608880496  
