



All'Ufficio Contabilità e Bilancio



Sede

RICHIESTA ACQUISTI PREVISTI NEL BUDGET			
<b>Data della richiesta</b>	<b>Area/Settore/Ufficio</b>		
24/09/2018	Settore ICT		
<b>Tipologia acquisto richiesto</b>	<b>BENI</b>	<b>X SERVIZI</b>	<b>LAVORI</b>
<b>DESCRIZIONE DELL'ACQUISTO RICHIESTO</b> (allegare eventuale relazione o capitolato tecnico)			
Estensione nei limiti del 6/5 relativo al contratto di acquisto delle licenze d'uso PkNet e relativa manutenzione (CIG Z10158ABB7) a favore di Intesi Group S.p.A, autorizzata con Determina n. DG 1024 del 28/07/2015 ed in scadenza il prossimo 30/09/2018, attualmente utilizzato nell'ambito delle applicazioni web relative all'Osservatorio per le Sperimentazioni Cliniche (OsSC) ed ACC (Autorizzazione Convegni e Congressi). Si allega relativa offerta Intesi Group datata 14/9/2018.			
<b>Durata prevista dell'acquisto</b>	<b>Da</b> 01/10/2018	<b>A</b> massimo 30/04/2019	
<b>MOTIVI DELLA RICHIESTA DI ACQUISTO</b> (Es: carenza di professionalità/strutture interne; l'acquisto non si sovrappone ad altri già effettuati; etc.)			
L'estensione si rende necessaria per garantire la continuità delle applicazioni web relative all'Osservatorio per le Sperimentazioni Cliniche (OsSC) ed ACC (Autorizzazione Convegni e Congressi) nelle more che venga terminato il Progetto di Firma Trasversale, attualmente in corso, attraverso l'utilizzo dei servizi di firma messi a disposizione del Contratto Quadro CONSIP SPC Cloud Lotto 2 in fase di set-up. Si vede Relazione allegata.			
<b>Spesa prevista (I.V.A. ed oneri esclusi):</b>	4.500 € IVA esclusa		
<b>URGENZA:</b>	<b>X SI</b>	<b>NO</b>	
<b>MOTIVI DELLA EVENTUALE URGENZA</b>			
Scadenza dell'attuale contratto il 30/9/2018			
<b>FIRMA E TIMBRO DEL DIRIGENTE DELL'UFFICIO RICHIEDENTE</b>			

<p align="center"><b>NOTE ALLA RICHIESTA</b> (da compilarsi a cura della Sezione “Valutazione limiti di spesa pubblica”)</p>	
<p align="center"><b>NOTE ALLA RICHIESTA</b></p>	
<p align="center"><b>VERIFICA</b> <b>SEZIONE “Valutazione limiti di spesa pubblica”</b></p>	<p align="center"><b>FIRMA DIRIGENTE</b> <b>Ufficio Affari Amministrativi, Contabilità e Bilancio</b> <i>(firma prevista in caso di DINIEGO richiesta)</i></p>
<p>Data ricezione:</p> <p>Sigla:</p> <p>Esito verifica:</p> <p align="center">negativo positivo</p>	
<p align="center"><b>VERIFICA</b> <b>SEZIONE “Programmazione e Controllo economico-gestionale”</b></p>	<p align="center"><b>FIRMA DIRIGENTE</b> <b>Ufficio Affari Amministrativi, Contabilità e Bilancio</b> <i>(firma prevista in caso di DINIEGO richiesta)</i></p>
<p>Data ricezione:</p> <p>Sigla:</p> <p>Esito verifica:</p> <p align="center">negativo positivo senza riallocazione risorse con riallocazione risorse (<i>valutazione DG</i>)</p>	

**VALUTAZIONE  
DIRETTORE GENERALE**

***(da compilarsi solo in caso di riallocazione risorse assegnate in budget ad altre voci di spesa)***

Il Direttore Generale, preso atto de:

- la richiesta presentata dall'Ufficio/Unità \_\_\_\_\_, in data  
\_\_/\_\_/\_\_, prot. n. \_\_\_\_\_;

- l'istruttoria con cui è stata positivamente verificata, al fine di finanziare l'acquisto richiesto, la possibilità di procedere ad una eventuale riallocazione di risorse assegnate in budget ad altre voci di spesa ancora non utilizzate;

ritiene che l'acquisto proposto sia **NECESSARIO** **NON NECESSARIO**.

Pertanto, il Direttore Generale, dà mandato al Dirigente dell'Ufficio Affari Amministrativi, Contabilità e Bilancio a:

avviare la fase negoziale;

comunicare il diniego della suddetta richiesta di acquisto al Dirigente dell'Ufficio/ Unità richiedente responsabile del centro di costo.

Roma, li \_\_/\_\_/\_\_

Il Direttore Generale





SETTORE ICT

Al dott. Renato Massimi  
Sostituto del Direttore Generale

e, p.c.

All'Ufficio Attività Negoziale e  
Gestione Patrimonio

S E D E

**OGGETTO: Contratto di acquisto delle licenze d'uso PkNet e relativa manutenzione (CIG Z10158ABB7) a favore di Intesi Group S.p.A, autorizzata con Determina n. DG 1024 del 28/07/2015 ed in scadenza il prossimo 30/9/2018 - estensione contrattuale nei limiti del c.d. Quinto d'Obbligo.**

Con riferimento al Contratto in oggetto, giova rammentare che le licenze d'uso del software PkNet sono state acquistate da AIFA per garantire il corretto funzionamento dei sistemi software dell'Agenzia che dispongono di funzionalità per la firma elettronica dei documenti ai sensi del Codice dell'Amministrazione Digitale (D. Lgs 82/2005) tra cui, in particolare, l'Osservatorio per le Sperimentazioni Cliniche (OsSC) e il sistema di Autorizzazione Convegni e Congressi (ACC).

Ciò premesso, si comunica che lo scrivente Settore ICT al fine di mettere a disposizione di tutte le applicazioni, ivi incluse l'OsSC e l'ACC, funzionalità comuni di firma digitale, ha avviato, nell'ambito della Convenzione Consip SPC Cloud Lotto 3, a cui AIFA ha aderito a luglio 2017, il progetto denominato "P23 - Progetto Firma Trasversale" per lo sviluppo di un sistema di firma trasversale basato su interfacce applicative (API) (vedi nota di autorizzazione prot. n.79909 del 11 luglio 2018) in coerenza con il Modello di interoperabilità delineato dall'AgID nel Piano triennale per l'informatica nella PA 2017-2019.

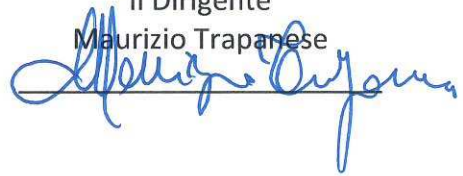
Tale sistema, indipendente dalle applicazioni, quindi riusabile, e integrato con le funzionalità di firma digitale acquisite da AIFA tramite l'adesione alla convenzione Consip SPC Cloud Lotto 2 (vedi determina del Direttore Generale n. 964/2018 del 13/06/2018) consentirà di semplificare la realizzazione di nuovi servizi secondo il principio di sussidiarietà (tramite interazioni API), riducendo i tempi di realizzazione e gli impegni economici per l'Agenzia sia in fase di sviluppo sia in fase di aggiornamento degli stessi.

Purtuttavia, tenuto conto che il predetto sistema sarà rilasciato in esercizio presumibilmente nel mese di novembre 2018, in coerenza con i tempi di rilascio in esercizio delle funzionalità di firma digitale acquisite da AIFA sul Lotto 2, al fine di garantire il funzionamento dei sistemi OsSC e ACC, che dovranno essere adeguati per utilizzare le nuove funzionalità trasversali di firma digitale, si rende necessario rinnovare le licenze d'uso del software PkNet in scadenza il prossimo 30 settembre 2018.

Tutto ciò premesso, si chiede alla S.V. l'autorizzazione a procedere con l'estensione nei limiti del c.d. Quinto d'Obbligo dell'attuale contratto di fornitura e assistenza della licenza in oggetto per un importo complessivo di euro 4.500, oltre IVA, per una durata pari a 7 mesi, a decorrere dal 01/10/2018, salvo la possibilità di risoluzione anticipata dello stesso (vedi offerta PKNet allegata del 14/09/2018).

Si precisa sin da ora che alla data di scadenza delle licenze d'uso in oggetto, nelle more che venga terminato il sistema di firma trasversale, non sarà più necessario procedere con il rinnovo delle stesse.

Il Dirigente  
Maurizio Trapanese



**AUTOCERTIFICAZIONE ASSENZA CONFLITTI DI INTERESSE E  
DICHIARAZIONE DI IMPARZIALITA' VERSO TERZE IMPRESE AI SENSI DEGLI  
ARTICOLI 46, 73 E 76 D.P.R. 445/2000**

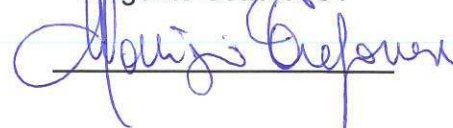
Il sottoscritto Maurizio Trapanese, in qualità di dirigente richiedente estensione del contratto nei limiti del c.d. Quinto d'Obbligo per le licenze d'uso del software PkNet e relativa manutenzione a favore della società INTESI Group S.p.A., titolare dell'attuale contratto in essere con l'Agenzia, dichiara di impegnarsi ad esercitare la propria attività in modo imparziale e senza preferenze o favoritismi;

nonché, consapevole delle sanzioni penali, nel caso di dichiarazioni non veritiere e falsità negli atti, richiamate dall'art. 76 D.P.R. 445 del 28/12/2000 dichiara, ai sensi dell'art. 77, commi 4, 5, 6 e 9 del D. Lgs. n. 50/2016 di non trovarsi in nessuna delle situazioni di incompatibilità ivi previste e/o indicate nelle Linee Guida/Determinazioni adottate/adottande in merito dall'ANAC.

In virtù dell'art. 14 del codice di comportamento dei pubblici dipendenti (D.P.R. 62 del 16/04/2013) e dell'art. 15 del Codice di comportamento dell'AIFA, dichiara inoltre, di non aver già concluso nel biennio precedente contratti a titolo privato con alcuna delle suddette imprese, ad eccezione di quelli conclusi ai sensi dell'art. 1342 del cod. civ.

Roma 24 settembre 2018

Maurizio Trapanese  
Dirigente Settore ICT



Spett.le

**Agenzia Italiana del Farmaco**

Via del Tritone 181

00187 Roma

C.A. dott. Walter IOLANDI

Milano, 14 settembre 2018

ns. rif. AIF1801

Oggetto: **Offerta PkNet**

Con riferimento ai colloqui intercorsi, abbiamo il piacere di sottoporre alla Vostra attenzione la nostra offerta relativa al prodotto in oggetto, come da vostra richiesta rinnoveremo il canone nei limiti del 6/5.

### **Oggetto della fornitura**

Oggetto della presente offerta è la fornitura del prodotto software PkNet, con la formula di canone di utilizzo e manutenzione, da rinnovarsi annualmente (o con altra periodicità, secondo gli accordi).

PkNet è la soluzione proposta da Intesi Group per la gestione delle operazioni di firma elettronica lato utente. Alle operazioni di firma elettronica, marca temporale e autenticazione utente, si aggiungono le funzionalità di verifica della firma, crittografia e decrittografia, mutua autenticazione e firma multipla (firma di gruppi di documenti digitando una sola volta il PIN).

PkNet viene distribuito nelle versioni COM/.Net e Java. La licenza rilasciata consente al cliente l'installazione e l'uso della licenza a livello italiano per il numero massimo di utenti indicato. Intesi Group si riserva di chiedere evidenza al cliente del numero di licenze installate.

La fornitura prevede la corresponsione di un canone per l'utilizzo del prodotto, legato al numero di utenti, e comprensivo dei servizi di supporto e manutenzione successivamente dettagliati.

I servizi di manutenzione sono descritti nell'allegato "Prodotti – Manutenzione", secondo la formula "Manutenzione Ordinaria".



## Condizioni economiche

Codice	Prodotti/Servizi	Descrizione	Prezzo (€)
PNET	PkNet	Canone di utilizzo e manutenzione PkNet 1.000 utenti	4.500,00

Decorrenza 01 ottobre 2018

La scadenza sarà in data 30 aprile del 2019, il costo è stato ricalcolato sulla base del canone annuo di € 7.500,00

## Modalità e tempi di consegna

Qualora la fornitura preveda solo licenze d'uso di prodotti software, questi potranno essere resi disponibili esclusivamente via server FTP. La notifica via e-mail della disponibilità del software per il download farà fede ai fini della data di consegna. I tempi di consegna sono pari a 1 settimana dalla data ordine, salvo il meglio.

## Termini e fatturazione

Tutti gli importi indicati sono da intendersi al netto di IVA. Il pagamento è richiesto tramite bonifico bancario con valuta fissa a 60 giorni data fattura fine mese.

Fatturazione e pagamento saranno anticipati.

Termini di fatturazione e tempi di pagamento sono da considerarsi condizioni essenziali della presente proposta.

## Validità dell'offerta

L'offerta è valida 30 giorni dalla data in essa riportata; scaduto tale periodo di tempo, Intesi Group si riserva il diritto di confermarne o modificarne il contenuto.

In attesa di un Vostro gentile cenno di riscontro restiamo a disposizione per qualsiasi chiarimento e informazione.

Cordiali saluti.

PAOLO SIRONI  
2018-09-19T20:14:25+0200  
signed by VALID\_SIGN

Intesi Group S.p.A.

Paolo Sironi  
Presidente

Allegati:

- Condizioni generali di fornitura
- Informativa Privacy
- Prodotti – Manutenzione



## 1. Condizioni Generali

Il presente allegato fornisce indicazioni sulle condizioni generali di fornitura dei prodotti e servizi offerti da Intesi Group S.p.A.

Ogni condizione correttiva riportata specificatamente nell'offerta è da considerarsi prevalente rispetto alle indicazioni espresse nelle condizioni generali.

Vanno tenute presenti inoltre le condizioni di fornitura dei prodotti inclusi in offerta e resi disponibili da altri produttori. In particolare le condizioni generali di seguito indicate si sommano e non sostituiscono le equivalenti indicazioni del produttore originale.

## 2. Responsabilità del cliente

Sarà cura del Cliente collaborare con Intesi Group per consentirle di fornire le prestazioni previste. Il Cliente in particolare:

- nominerà un Responsabile interno per il coordinamento di tutte le attività di Sua competenza, quali: accettazione delle proposte di progettazione, aggiornamento, manutenzione del sistema di sicurezza, pianificazione delle attività, gestione delle attività operative, pianificazione della formazione
- renderà tempestivamente disponibile a Intesi Group tutto ciò che è necessario per consentire l'adempimento e la corretta esecuzione delle attività inerenti la fornitura
- metterà a disposizione presso i propri uffici e/o le proprie sedi gli spazi e gli strumenti idonei ad accogliere il personale Intesi Group.

## 3. Limitazione di responsabilità

Rimane esclusa ogni responsabilità per danni diretti o indiretti subiti dal Cliente o da terzi in conseguenza dell'uso o del mancato uso di quanto realizzato o fornito da Intesi Group.

Qualora Intesi Group subisse impedimenti alla prestazione delle attività di progetto a causa di fatti riconducibili alla sfera di responsabilità del Cliente, questi accetta sin d'ora che le attività possano essere rese in maniera non conforme a quanto definito in offerta, rinunciando per questo a sollevare qualunque obiezione o contestazione.

## 4. Comunicazioni

Qualsiasi comunicazione straordinaria (reclami, solleciti, ...) fra le Parti relativa alla fornitura oggetto dell'offerta dovrà essere inviata mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, oppure fax, o PEC all'indirizzo: [intesigroup@legalmail.it](mailto:intesigroup@legalmail.it).

Fanno eccezione le comunicazioni relative all'ordinaria gestione delle attività, le quali potranno essere inviate anche tramite posta elettronica.

## 5. Risoluzione anticipata

Ciascuna parte ha facoltà di risolvere il Contratto per qualsiasi ragione e in qualsiasi momento con un periodo di preavviso di 30 giorni, comunicandolo alla controparte per iscritto. Il periodo di preavviso decorre dalla data in cui la lettera di preavviso è stata spedita.

Nel caso in cui parte della fornitura sia già stata effettuata, il Cliente si impegna a pagare i prodotti consegnati e le prestazioni già effettuate, nel rispetto degli accordi espressi in offerta e accettati nell'ordine relativo.

In caso di ritardo nei pagamenti sarà facoltà di Intesi Group rescindere il contratto di fornitura con effetto immediato, senza che ciò pregiudichi qualsivoglia azione per il recupero del credito. Il contratto decadrà con effetto immediato nel caso in cui una delle parti cessi l'attività, o sopravvenga a carico di una delle parti dichiarazione di amministrazione controllata o di altro procedimento fallimentare.

## 6. Riservatezza

Le Parti si impegnano reciprocamente a trattare come confidenziali le informazioni riservate, a non rivelarle a terzi senza previo consenso dell'altra parte, né ad usarle per fini diversi da quelli inerenti la fornitura.

Il presente obbligo di riservatezza non si applica alle informazioni che sono generalmente conosciute dal pubblico, senza che ciò sia dipeso da un atto o da un'omissione della parte che le ha ricevute, oppure per informazioni:

di cui la parte che le ha ricevute abbia avuto conoscenza da terzi senza l'obbligo di riservatezza;

che siano state sviluppate indipendentemente dalla parte che le ha ricevute e/o la cui divulgazione sia imposta dalla legge, da un provvedimento dell'autorità giudiziaria oppure richiesta dalla Pubblica Autorità.

All'atto dello scioglimento del contratto, per qualunque ragione dovesse avvenire, le parti restituiranno tutte le informazioni acquisite o le distruggeranno.

## 7. Trattamento dei dati

Il Cliente è Titolare del trattamento dei dati personali trattati nel corso della presente fornitura ai sensi della legge n. 196/03: ad esempio nel corso di attività di assistenza e manutenzione. Come tale ha l'onere di ottemperare a tutte le prescrizioni relative (i.e. notifica all'Autorità Garante, informativa agli interessati, raccolta del consenso, misure minime di sicurezza, ecc.).

Il Cliente provvederà, nei casi in cui sia o lo ritenga necessario, a nominare il personale Intesi Group quale incaricato del trattamento dei dati per la durata effettiva della fornitura, mediante atto scritto ai sensi dell'art. 30 del D.L. 196/03.

## 8. Modifiche del contratto

Salvo i casi in cui venga stabilito diversamente in modo esplicito, l'unione dell'offerta di Intesi Group al Cliente, dei documenti in allegato e del relativo ordine si intendono come il Contratto.

Ogni modifica al Contratto in essere, relativo alla fornitura in oggetto, sarà valida ed efficace solo ed esclusivamente se stipulata per iscritto.

Il Contratto, nonché qualsiasi modifica apportata ed approvata esplicitamente dalle Parti, rappresenta la volontà finale delle Parti e sostituisce qualunque precedente accordo, o patto orale o scritto, che fosse eventualmente intervenuto in precedenza, in relazione al medesimo oggetto.

## 9. Controversie

Qualora dovessero insorgere controversie circa l'interpretazione e/o l'esecuzione del contratto, e non sia possibile risolvere bonariamente la controversia, ogni decisione sarà devoluta alla cognizione di un Arbitro Unico, che sarà nominato, ad istanza della parte richiedente, dal Presidente del Consiglio dell'Ordine degli avvocati di Milano.

La parte che intende promuovere il giudizio arbitrale è tenuta a notificare all'altra la relativa istanza a mezzo Ufficiale Giudiziario. La domanda dovrà esporre analiticamente i motivi del contendere e le domande che si intende sottoporre al giudizio arbitrale.

La sede dell'arbitrato sarà Milano.

L'arbitro dovrà rendere il lodo nel termine di 90 (novanta) giorni dall'ultima notifica. Tale termine potrà essere prorogato di ulteriore 30 (trenta) giorni, nell'ipotesi di difficoltà obiettive della materia o della necessità di particolari incombenti istruttori che la vicenda dovesse comportare.

L'arbitro giudicherà secondo diritto, osservando tutte le regole previste dagli artt. 816 e seguenti c.p.c.

## 10. Esclusioni

L'offerta non include quanto non espressamente indicato nella medesima.

L'offerta è stata formulata sulla base delle informazioni fornite a Intesi Group.

In generale la fornitura potrebbe essere influenzata da situazioni e condizioni che ricadono sotto il controllo del Cliente.

## Decreto legislativo n. 196 del 30 Giugno 2003 – (Codice in materia di protezione dei dati personali)

Ai sensi dell'art 13 del D.lgs. n. 196/03, Vi informiamo che Intesi Group S.p.A tratterà i Vostri dati personali in esecuzione dell'Offerta, di cui il presente documento costituirà parte integrante ed essenziale.

Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando sia supporti cartacei che informatici con l'osservanza di ogni misura cautelativa, al fine di garantirne la sicurezza e la riservatezza. I dati saranno altresì gestiti e protetti in ambienti il cui accesso è sotto costante controllo.

Tutti i dati da Voi comunicati ad Intesi Group sono trattati esclusivamente per adempimenti connessi all'attività economica della nostra società, ed in particolare:

- per soddisfare gli obblighi previsti dalle norme di legge, dai regolamenti, dalla normativa comunitaria, da norme civilistiche e fiscali;
- per l'adempimento degli obblighi contrattuali;
- per l'emissione di fatture e note di accredito;
- per la tenuta della contabilità ordinaria;
- per la gestione dei pagamenti.

I Vostri dati personali non saranno in alcun modo diffusi; tuttavia, qualora fosse necessario, i Vostri dati potranno essere comunicati:

- a tutti i soggetti cui la facoltà di accesso a tali dati è riconosciuta in forza di provvedimenti normativi;
- ai nostri collaboratori, dipendenti nell'ambito delle relative mansioni e/o di eventuali obblighi contrattuali;
- agli uffici postali, a spedizionieri e a corrieri per l'invio di documentazioni e/o materiale;
- a tutte quelle persone fisiche e/o giuridiche, pubbliche e/o private (studi di consulenza legale, amministrativa e fiscale, Uffici Giudiziari, Camere di Commercio, ecc), quando la comunicazione risulti necessaria o funzionale allo svolgimento della nostra attività e nei modi e per le finalità qui illustrate;
- ad istituti bancari per la gestione d'incassi e pagamenti derivante dall'esecuzione di un eventuale contratto.

In questi casi saranno comunicati solo i dati essenziali, e non eccedenti, rispetto alle finalità per le quali sono comunicati.

Il titolare del trattamento dei dati personali è Intesi Group S.p.A. – Via Torino, 48 – 20123 Milano.

Responsabile interno del trattamento dei dati è Fernando Catullo.

Avrete diritto di ottenere, ai sensi dell'art 7 del D.lgs. 196/2003, la conferma dell'esistenza, o meno, di dati personali che Vi riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intellegibile.

In particolare avrete il diritto di ottenere l'indicazione:

- dell'origine dei dati, delle finalità e modalità di trattamento;
- della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2 del sopra citato Decreto;
- dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di rappresentanti designati nel territorio dello Stato, di responsabili od incaricati.

Avrete diritto di ottenere:

- l'aggiornamento, la rettifica ovvero, quando vi sia interesse, l'integrazione dei dati;
- la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati.

Avrete diritto di opporVi, in tutto o in parte:

- per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che Vi riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- al trattamento di dati personali che Vi riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

I diritti di cui sopra potranno essere esercitati con richiesta rivolta senza formalità al titolare o ad uno dei responsabili. La richiesta rivolta al titolare o al responsabile potrà essere trasmessa anche mediante lettera raccomandata, telefax o posta elettronica.

# Servizi di Manutenzione

I prodotti e i servizi online offerti da Intesi Group sono soluzioni ad elevato contenuto tecnologico. Per questo, al fine di ottenere il massimo risultato possibile nella loro integrazione con i sistemi informativi aziendali, sono accompagnati da servizi di supporto e manutenzione che aiutano il Cliente nella comprensione e nella soluzione delle eventuali problematiche che dovessero emergere nell'uso quotidiano.

I servizi di manutenzione sono mirati espressamente alla gestione delle situazioni anomale che possono verificarsi a seguito dell'uso dei prodotti forniti. Prevedono quindi la presa in carico delle richieste di supporto, l'analisi dell'anomalia segnalata e gli interventi necessari per il ripristino del corretto funzionamento. Viceversa, richieste attinenti ma non prettamente di manutenzione, quali ad esempio, la consulenza tecnologica e normativa, la formazione sui prodotti e il supporto allo sviluppo non sono da considerarsi come parte integrante dei servizi in oggetto.

Qualora il Cliente fosse interessato a un supporto di consulenza non incluso nei servizi di manutenzione, Intesi Group è comunque disponibile a valutare le esigenze espresse dal Cliente e a produrre, ove possibile, l'eventuale proposta tecnica/economica di soluzione.

Nel caso in cui il Cliente richieda interventi che a consuntivo non risultino inquadrabili nei servizi erogati in manutenzione, tali interventi potranno essere considerati alla stregua di attività di consulenza tecnica e quindi contabilizzati alle relative tariffe concordate.

Al fine di chiarire la specifica tipologia dei servizi erogati in manutenzione, nel seguito è fornita una descrizione dei servizi offerti e sono indicate in tabella, per ognuno di essi, le principali caratteristiche che ne differenziano il livello di servizio.

## I servizi disponibili sono:

### ▪ Service Desk

Servizio di assistenza e supporto di 2°/3° livello, erogato via posta elettronica o via telefono (nel solo caso di Full Service), al responsabile tecnico dei sistemi in manutenzione del Cliente.

Si offre supporto specialistico sui prodotti in manutenzione al fine di indirizzare il Cliente nell'uso e nella configurazione ottimale del sistema fornito.

Service Desk è strutturato per un'interazione diretta con il solo riferimento tecnico interno e non con gli utenti finali o le altre strutture IT non adeguatamente istruite e competenti sulle tematiche e le tecnologie trattate.

Il Service Desk non è preposto all'erogazione della consulenza tecnica, normativa e di sviluppo software, tipicamente richiesta nelle fasi di progettazione del sistema o di formazione del personale tecnico del Cliente. Il servizio va utilizzato solo per porre questioni su specifiche caratteristiche, possibili malfunzionamenti e per chiarimenti sulle funzionalità dei prodotti acquisiti. Il mancato rispetto di tali limitazioni comporta un degrado del livello di qualità del servizio e quindi si suggerisce di utilizzare canali differenti per esigenze non espressamente classificabili come servizi di manutenzione.

L'accesso al Service Desk è possibile tramite comunicazioni via email. Nel caso di Full Service e fuori orario lavorativo è richiesto che la comunicazione via email sia seguita dalla comunicazione via telefono da parte del Cliente, al fine di convalidare il momento per il calcolo dei tempi di presa in carico. Al momento della sottoscrizione sono forniti gli indirizzi di posta elettronica e i numeri telefonici da utilizzare per l'accesso al servizio nelle diverse fasce orarie previste.

### ▪ Manutenzione Correttiva

Interventi sui prodotti software in manutenzione, svolti dal personale specializzato di Intesi Group, atti alla soluzione di eventuali anomalie emerse durante la normale operatività del sistema e segnalate dal Cliente tramite il Service Desk.

Qualora i prodotti forniti presentino evidenti malfunzionamenti coperti da manutenzione correttiva, Intesi Group s'impegna a risolvere i problemi che causano il malfunzionamento, pianificando le adeguate attività di progettazione/sviluppo e comunicando al Cliente la data di rilascio della versione che corregge il malfunzionamento.

L'impegno decade nel momento in cui, per cause non dipendenti da Intesi Group, il problema non può essere risolto o se l'intervento correttivo richiede una modifica sostanziale al software in manutenzione.

I malfunzionamenti coperti da manutenzione correttiva sono (tutti e soli) i problemi software che si riferiscono a caratteristiche e funzionalità offerte dal sistema ed esplicitamente dichiarate come incluse nella specifica licenza d'uso acquisita dal Cliente. Non sono invece da considerarsi coperte da manutenzione le eventuali limitazioni di funzionalità, prestazioni, flessibilità, affidabilità scalabilità e sicurezza che dovessero emergere nell'uso del sistema e che non siano espressamente evidenziate nei contratti e nei documenti di acquisto.

Salvo accordi espliciti presi in sede di fornitura, gli interventi di manutenzione correttiva si applicano alle ultime versioni rilasciate dei prodotti e servizi oggetto di manutenzione. Il Cliente è tenuto quindi ad aggiornare i componenti software dei sistemi in uso al fine di verificare se il malfunzionamento ancora sussiste o se invece non sia stato già individuato e corretto.

In caso di malfunzionamenti gravi (oggettivamente bloccanti in produzione), Intesi Group s'impegna, ove possibile e nei limiti della fattibilità, a intervenire con fix, workaround o altro intervento opportuno e concordato con il Cliente, al fine di ripristinare l'operatività in attesa del rilascio della versione che corregge il malfunzionamento.

Va considerato che i prodotti e servizi di Intesi Group, vengono forniti AS-IS e quindi il Cliente, all'atto dell'acquisto, accetta implicitamente tutte le caratteristiche positive e negative della soluzione, ritenendole adatte alle proprie esigenze. Qualora tali esigenze dovessero cambiare, Intesi Group è disponibile a discutere i nuovi requisiti, a valutare gli interventi atti a soddisfare le nuove esigenze e proponendo, ove possibile, una specifica proposta tecnica ed economica di soluzione.

#### ■ **Adeguamenti Normativi**

Interventi sui prodotti software in manutenzione, svolti dal personale specializzato di Intesi Group, atti alla modifica delle caratteristiche e delle funzionalità della soluzione al fine di rendere questa aderente alle normative vigenti.

A seguito di modifiche alle normative e alle leggi che regolano la specifica tematica coperta dai prodotti e servizi acquisiti dal Cliente, Intesi Group s'impegna ad adeguare la propria soluzione, pianificando le necessarie attività di progettazione/sviluppo e comunicando al Cliente la data di rilascio della versione che soddisfa il nuovo requisito normativo.

L'impegno decade nel momento in cui, per cause non dipendenti da Intesi Group, il requisito di legge non può essere soddisfatto o se l'adeguamento normativo richiede una modifica sostanziale al software in manutenzione.

Gli interventi inclusi nel servizio per gli adeguamenti normativi sono (tutti e soli) gli interventi software che toccano caratteristiche e funzionalità offerte dal sistema ed esplicitamente dichiarate come incluse nella specifica licenza d'uso acquisita dal Cliente. In particolare l'adeguamento normativo è erogato solo sull'insieme delle norme e dei regolamenti elencati nel contratto di fornitura.

Non sono invece da considerarsi incluse le modifiche riguardanti limitazioni di funzionalità, prestazioni, flessibilità, affidabilità scalabilità e sicurezza che dovessero rendersi necessarie a seguito di cambiamenti normativi e che non siano espressamente previste nei contratti e nei documenti di acquisto.

Salvo accordi espliciti presi in sede di fornitura, gli adeguamenti normativi si applicano alle ultime versioni rilasciate dei prodotti e servizi oggetto di manutenzione. Il Cliente è tenuto quindi ad aggiornare le componenti software dei sistemi in uso, nel rispetto dei termini di legge e coerentemente con il piano di rilascio comunicato da Intesi Group.

#### ■ **Manutenzione Evolutiva**

Aggiornamento e innovazione dei prodotti e servizi in manutenzione, svolti dal personale specializzato di Intesi Group, atti a mantenere la soluzione in linea con le tendenze della tecnologia, competitiva nei confronti della concorrenza e adeguata alle mutevoli esigenze dei suoi Clienti.

Nell'ottica di un continuo miglioramento della sua offerta, Intesi Group s'impegna ad adeguare la propria soluzione, definendo le nuove funzionalità e caratteristiche dei prodotti e servizi, pianificando le necessarie attività di progettazione/sviluppo e rendendo disponibile gratuitamente al Cliente le nuove implementazioni.

Intesi Group si riserva il diritto inalienabile di decidere quali siano le nuove implementazioni e la relativa pianificazione. Il Cliente può suggerire le migliorie che ritiene utili per sé e per gli altri utenti delle soluzioni Intesi Group. Non sussistono comunque nessun impegno e nessuna responsabilità nell'effettiva implementazione di quanto suggerito.



Nel caso in cui Intesi Group non ritenga interessante inserire le nuove funzionalità suggerite nei suoi prodotti, sarà comunque disponibile a svolgere una valutazione di fattibilità della miglioria suggerita e sarà prodotta una proposta tecnica ed economica al Cliente al fine dell'implementazione in ottica di progetto.

#### ■ **Manutenzione Programmata**

Interventi periodici sui sistemi in manutenzione, per la valutazione del corretto stato di funzionamento dei componenti hardware e software installati, al fine di identificare possibili criticità che potrebbero interferire sui livelli di servizio concordati con il Cliente.

L'intervento di manutenzione programmata prevede attività di aggiornamento del software installato, modifiche delle configurazioni e controllo dell'ambiente in cui i sistemi sono operativi.

Si effettua inoltre la rilevazione e il controllo delle configurazioni effettivamente utilizzate per la costruzione del CMDB (Configuration Manager DataBase) da utilizzare nelle eventuali fasi di ripristino, in caso d'interruzione del servizio o di Change Management.

Il numero, la frequenza degli interventi di manutenzione programmata e le effettive attività svolte, vanno concordati con il Cliente e tengono conto sia della complessità del sistema, sia dei livelli di servizio attesi.

Qualora possibile, gli interventi di manutenzione programmata sono svolti in connessione remota.

#### ■ **Riparazione Guasti**

Analogamente a quanto previsto per i componenti software con la manutenzione correttiva, Intesi Group prende in carico i malfunzionamenti dei prodotti hardware forniti, al fine di una rapida riparazione e per il ripristino del corretto funzionamento del sistema.

I prodotti hardware sono offerti da Intesi Group, che si configura come VAR (Value Added Reseller), integrati con le proprie soluzioni software, al fine della costruzione di sistemi "chiavi in mano", completi e immediatamente funzionanti.

L'effettiva riparazione è affidata al produttore e i tempi necessari per la riparazione non dipendono da Intesi Group che, salvo diversi accordi esplicitamente espressi nei documenti contrattuali di fornitura, non assume impegni e responsabilità in tal senso.

Il Cliente deve far pervenire il materiale da riparare presso la sede più opportuna da concordarsi con Intesi Group. Il materiale riparato è consegnato presso la sede che ospita i sistemi guasti per il successivo ripristino.

In caso di Full Service, richiedendo il Pronto Intervento, le attività di analisi del guasto e di recupero del materiale difettoso sono svolte da personale qualificato di Intesi Group.

#### ■ **Pronto Intervento**

Interventi urgenti presso la sede d'installazione dei sistemi in manutenzione, per verificare eventuali anomalie bloccanti, per ripristinare la configurazione di riferimento e se possibile per ripristinare il corretto funzionamento del sistema.

Qualora la soluzione fornita al Cliente sia parte di un sistema di produzione che deve soddisfare adeguati livelli di servizio, Intesi Group rende disponibili le proprie risorse di supporto per il tempestivo ripristino dei servizi interrotti a causa di un guasto o di un malfunzionamento che ha coinvolto i sistemi in manutenzione.

L'intervento è sempre concordato con il Cliente per stabilire i modi e i tempi migliori per la risoluzione della criticità.

Quando possibile si eseguono interventi in connessione remota, al fine di minimizzare i tempi di ripristino e i costi di trasferta.

### **1. Livelli di Servizio**

L'offerta base di supporto proposta da Intesi Group prevede le seguenti modalità:

- Manutenzione Ordinaria
- Manutenzione Full Service

Nelle tabelle che seguono sono evidenziate le caratteristiche specifiche di ognuna delle modalità previste al fine della valutazione della tipologia più adatta alle proprie necessità.

Descrizione	Valori	Ordinaria	Full Service
Service Desk via eMail	Copertura	8 * 5	24 * 7
Service Desk via Telefono	Copertura	-	24 * 7
Manutenzione Correttiva		Inclusa	Inclusa
Adeguamenti Normativi		Inclusa	Inclusa
Manutenzione Evolutiva		Inclusa	Inclusa
Manutenzione Programmata	Plafond	Opzionale	Opzionale
Riparazione Guasti		Inclusa	Inclusa
Pronto Intervento	Plafond	Opzionale	Opzionale

Le attività relative alla manutenzione programmata e al pronto intervento sono vincolate alla disponibilità di un plafond di giornate acquisite dal Cliente al fine della copertura economica dei costi di intervento.

Le giornate a plafond ancora disponibili sono contabilizzate mensilmente a consumo e al termine della disponibilità va previsto il rinnovo del plafond.

In caso di esaurimento del plafond o in assenza di questo, i tempi d'intervento saranno vincolati alla formalizzazione di un ordine a copertura delle attività.

Va stabilita contrattualmente a preventivo la modalità di calcolo e di fatturazione dei costi di trasferta e di trasporto che debbano essere sostenuti per l'effettiva esecuzione degli interventi.

KPI di Manutenzione SW/HW	Valori	Ordinaria	Full Service
Tempo di presa in carico di una segnalazione	Ore	8	4
Tempo di analisi del malfunzionamento	Ore	Best effort	8
Tempo necessario per il ripristino (Comprensivo della eventuale riparazione HW)	Ore	Best effort	8

Dal momento della segnalazione, il Service Desk prende in carico l'incidente e comunica l'avvenuta apertura del ticket (Presa in carico).

Con le informazioni a disposizione si esegue una prima analisi del malfunzionamento. Nel caso in cui sia necessario, si prende contatto con il Cliente per verificare le condizioni in cui si evidenzia l'anomalia e si produce un'ipotesi sulle cause del malfunzionamento (Analisi).

Si concorda con il Cliente l'intervento risolutivo del malfunzionamento che ha come obiettivo il ripristino del sistema all'ultima configurazione correttamente collaudata, secondo quanto risulta nel CMDB del servizio.

Qualora il malfunzionamento sia legato ad un problema non noto in precedenza, Intesi Group procede con la pianificazione della risoluzione del problema e ove possibile concorda con il Cliente il workaround che minimizzi i disagi in attesa del rilascio della nuova versione.

KPI di Manutenzione del Servizio	Valori	Ordinaria	Full Service
Percentuale di disponibilità - Produzione	%	-	99,9
Percentuale di disponibilità – DR, Collaudo	%	-	99

Nei casi in cui Intesi Group sia responsabile del servizio erogato per conto del Cliente (ad esempio Time4Mind), si può identificare una percentuale di disponibilità annua del servizio che va considerata nel suo complesso e non riferita ai singoli componenti.

Il KPI di disponibilità non è applicabile nei casi in cui, per motivi economici o meno, il Cliente decida di non utilizzare una configurazione adeguatamente ridondata.

Intesi Group si riserva il diritto di valutare se, date le caratteristiche del servizio e le modalità di erogazione, la configurazione adottata è adeguata per l'assunzione di responsabilità sulla disponibilità complessiva del sistema.

Il KPI di disponibilità non è applicabile inoltre nei casi in cui Intesi Group non sia l'unico fornitore o che la disponibilità sia valutata in un ambito più ampio del sistema fornito.