

UOSD Ingegneria Clinica e Tecnologie e Sistemi Informatici

Il dirigente della UOSD Ingegneria Clinica e Tecnologie e Sistemi Informatici

in virtù della delega conferita con deliberazione N°327/2025

HA ASSUNTO LA PRESENTE DETERMINAZIONE

N. 776 del 01/09/2025

OGGETTO: AFFIDAMENTO, TRAMITE MEPA, AI SENSI DELL'ART. 50 COMMA 1 LETTERA B) DEL D.LGS. 36/2023, ALLA SOCIETA DEDA NEXT SRL DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA SUI SOFTWARE DENOMINATI FOILIUM E CIVILIA WEB IN USO PRESSO GLI IFO AL FINE DELLA GESTIONE DEL PROTOCOLLO INFORMATICO E DEL SISTEMA DI DELIBERE E DETERMINE DIGITALIZZATE – PERIODO 01/09/2025 – 31/08/2028 - CIG: B7F17D6D76

Esercizi/o e conto 2025-2026-2027-2028 502020106 Centri/o di costo 1000115

- **Importo presente Atto: € 122.000,00**

- **Importo esercizio corrente: € 13.555,55**

Budget

- **Assegnato: € -**

- **Utilizzato: € -**

- **Residuo: € -**

Autorizzazione n°: 2025- 1 sist inf

Servizio Risorse Economiche: **Giovanna Evangelista**

UOSD Ingegneria Clinica e Tecnologie e Sistemi Informatici Proposta n° DT-793-2025

L'estensore

Silvia Placidi

Il Responsabile del Procedimento

Giuseppe Navanteri

Il Dirigente della UOSD Ingegneria Clinica e Tecnologie e Sistemi Informatici

Giuseppe Navanteri

La presente determinazione si compone di n° 7 pagine e dei seguenti allegati che ne formano parte integrante e sostanziale:

Allegato 1 - 2 - 3 - 4

Il Dirigente della UOSD Ingegneria Clinica e Tecnologie e Sistemi Informatici

- Visto il decreto legislativo 30 dicembre 1992 n. 502 e successive modificazioni ed integrazioni;
- il decreto legislativo 16 ottobre 2003 n. 288 e il decreto legislativo 23 dicembre 2022 n. 200 di riordino della disciplina degli Istituti di ricovero e cura a carattere scientifico;
- Vista la legge regionale 23 gennaio 2006, n. 2;
- Visto l'Atto Aziendale adottato con deliberazione n. 153 del 19.02.2019 e approvato dalla Regione Lazio con DCA n. U00248 del 2.07.2019, modificato e integrato con deliberazioni n. 1254 del 02.12.2020, n. 46 del 21/01/2021 e n. 380 del 25.03.2021, approvate dalla Direzione Salute ed Integrazione Sociosanitaria della Regione Lazio, con Determinazione n. G03488 del 30.03.2021;
- Visto il Decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00015 del 12 febbraio 2025 avente ad oggetto "Nomina del Direttore Generale dell'Azienda Sanitaria Locale dell'IRCCS Istituti Fisioterapici Ospitalieri (Art. 8, comma 7 bis, della legge regionale 16 giugno 1994, n. 18 e s.m.i.)";
- Vista la deliberazione n. 160 del 18 febbraio 2025 di presa d'atto dell'insediamento del Direttore Generale dell'IRCCS Istituti Fisioterapici Ospitalieri Dott. Livio De Angelis;
- Visto il D.M. del Ministero della Salute del 20 giugno 2024 di conferma del riconoscimento del carattere scientifico dell'IRCCS di diritto pubblico a Istituti Fisioterapici Ospitalieri (IFO) relativamente alla disciplina di "oncologia" per l'Istituto Nazionale Tumori Regina Elena (IRE) e alla disciplina di "dermatologia" per l'Istituto Santa Maria e San Gallicano (ISG);

- Vista la deliberazione n. 446 del 27 maggio 2024 di attribuzione delle deleghe ai Dirigenti del Ruolo Professionale, Tecnico e Amministrativo degli IFO;
- Visto il D.Lgs n.36 del 31 marzo 2023 s.m.i., avente ad oggetto “Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici”;
- Premesso che presso gli IFO è installato un sistema informatizzato di gestione del protocollo e dei documenti denominato Folium, ed è in uso un software denominato Civilia, finalizzato alla gestione digitalizzata degli atti deliberativi e delle determine dirigenziali;
- Considerato che l’attuale contratto di manutenzione, adottato con determinazione IFO n. 649 del 08/07/2022 e in scadenza alla data del 31/08/2025, è stato attivato attraverso contratto ponte riconducibile alla Convenzione Consip denominata “Sistemi Gestionali Integrati”, per la quale il Lazio rientra all’interno del lotto 5, aggiudicato al RTI Enterprise Services Italia Srl (già HPE Services Italia Srl) - KPMG Advisory Spa - Ddway Srl - Dedagroup Spa - Data Managment PA Spa – Siav Spa – Exprivia Healthcare IT Srl - Exprivia Spa;
- che tale contratto comprende tutti i servizi necessari agli Istituti, in particolare quelli riferiti alla gestione degli applicativi, al flusso dei procedimenti amministrativi e al corretto iter documentale;
- Dato atto che, ad oggi, la nuova convenzione Consip relativa a questa tipologia di servizi non risulta più attiva, né risulta indetta una nuova gara da parte di Consip per la fornitura dei servizi in oggetto;
- che in assenza di un adeguato livello di servizio di manutenzione ed assistenza non è possibile garantire il corretto funzionamento dei servizi amministrativi, che potrebbero trovarsi in situazioni di improvvisa interruzione dell’attività senza una previsione sui tempi e le modalità di ripristino;
- Ritenuto comunque necessario procedere con la copertura dello stesso servizio di manutenzione di che trattasi, comprensivo di:

- Servizio di manutenzione evolutiva;
- Gestione applicativa e supporto utenti;
- Manutenzione adeguativa e correttiva;
- Assistenza da remoto e supporto specialistico.

Considerato che la scrivente UOSD ha quindi provveduto a richiedere alla società DedaNext Srl, distributore del sistema in parola e quindi proprietaria del codice sorgente, un'offerta per il contratto in oggetto di cui si riporta uno schema riepilogativo:

Descrizione	Importo
PA MANUTENZIONE PROTOCOLLO FOLIUM	€ 54.000,00
PA MANUTENZIONE AFFARI GENERALI CIVILIA WEB	€ 54.000,00

Visto l'obbligo di utilizzo delle piattaforme informatiche, al fine di garantire che il soggetto selezionato sia in possesso di documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali, si rappresenta che l'operatore economico è stato individuato tra quelli regolarmente iscritti alle piattaforme telematiche MEPA, la quale, in sede di abilitazione ai relativi codici prodotto, impone il possesso di requisiti specifici di carattere amministrativo, tecnico ed economico, tra cui un fatturato specifico minimo, che costituiscono indicatori oggettivi di capacità professionale e affidabilità;

che tale modalità di selezione risulta coerente con i principi di buon andamento, economicità e adeguatezza della prestazione, in quanto consente una preliminare verifica della qualificazione dell'operatore in modo tracciabile e conforme agli standard della contrattualistica pubblica.

Richiamata sul punto la recente giurisprudenza amministrativa, che ha ritenuto legittimo l'affidamento diretto in favore di operatori economici abilitati su piattaforme elettroniche istituzionali, in coerenza con quanto previsto dall'art. 50 del D.lgs. n. 36/2023 (TAR Lombardia – Milano, Sez. I, sentenza n. 466/2024; Consiglio di Stato, Sez. V, sentenza n. 10934/2023);

- Letto** l'art.50 comma 1 lett. b) del D. Lgs. 36/2023, per il quale “le stazioni appaltanti procedono all'affidamento di lavori, servizi e forniture [...] con affidamento diretto dei servizi e forniture, ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l'attività di progettazione, di importo inferiore a 140.000 euro, anche senza consultazione di più operatori economici”;
- Verificato** che non sono attivi Accordi Quadro o Convenzioni Consip per l'affidamento in oggetto;
- Considerato** che, invece, il servizio di che trattasi è presente sul Me.PA di Consip sotto la categoria “Licenze software-Mepa Servizi” ed è inserito a catalogo dalla Società De-daNext Srl.;
- Dato atto** che, al fine di procedere all'affidamento del servizio in parola, la scrivente UOSD ha avviato sul Me.PA di Consip la Trattativa Diretta n. 5537280 per il servizio triennale di manutenzione ordinaria, gestione applicativa e supporto specialistico per i sistemi informatizzati di gestione del protocollo e dei documenti denominato Folium e del software denominato Civilia finalizzato alla gestione digitalizzata degli atti deliberativi e delle determine dirigenziali "(Allegato 1);
- che, entro la data stabilita per la scadenza della ricezione dell'offerta, la società invitata ha provveduto a inviare un'offerta tecnico-economica d'importo pari a € 108.000,00 oltre Iva (Allegato 2);
- Ravvisata** la necessità di effettuare una seconda Trattativa Diretta n. 5556316 al fine di ottenere un'ulteriore offerta economicamente migliorativa, mantenendo inalterate tutte le caratteristiche tecniche precedentemente proposte, con l'obiettivo di raggiungere un risparmio ulteriore sulle economie di spesa di questi Istituti (Allegato 3);
- che, entro la data stabilita per la scadenza della ricezione dell'offerta, la società invitata ha provveduto a inviare un'offerta tecnico-economica d'importo pari a € 100.000,00 oltre Iva (Allegato 4);
- Verificato** che l'importo della suddetta offerta risulta congruo e in linea con gli importi di mercato relativi ad analoghi servizi e che, in conseguenza, è possibile procedere con l'affidamento della trattativa MEPA di che trattasi per un importo complessivo

€ 122.000,00 Iva inclusa alla società DedaNext Srl – CIG: B7F17D6D76 per il periodo 01/09/2025 – 31/08/2028;

Attestato che la complessiva spesa di € 100.000,00 oltre Iva al 22% (€ 122.000,00 Iva inclusa) può essere registrata come di seguito specificato:

- € 13.555,55 Iva inclusa sul conto economico 502020106 dell'esercizio finanziario 2025;
- € 40.666,67 Iva inclusa sul conto economico 502020106 dell'esercizio finanziario 2026;
- € 40.666,67 Iva inclusa sul conto economico 502020106 dell'esercizio finanziario 2027;
- € 27.111,11 Iva inclusa sul conto economico 502020106 dell'esercizio finanziario 2028;

che il presente provvedimento, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza è ritenuto adeguato e sufficiente in relazione al principio del risultato di cui all'art.1 del Dlgs n.36/2023 ed è totalmente legittimo e utile per il servizio pubblico, ai sensi dell'art. 1 della legge 14 gennaio 1994, n. 20 e successive modifiche, nonché alla stregua dei criteri di economicità e di efficacia di cui all'art. 1, primo comma, della legge 7 agosto 1990, n. 241, come modificata dalla legge 11 febbraio 2005, n. 15;

DETERMINA

Per i motivi esposti in narrativa che si intendono integralmente confermati di:

- Affidare, ai sensi dell'art. 50 comma 1 lett. b) del D.lgs 36/2023, alla società Dedanext S.r.l. il servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria sui software denominati FOLIUM E CIVILIA WEB in uso presso gli IFO al fine della gestione del protocollo informatico e del sistema di delibere e determine digitalizzate per il periodo 01/09/2025 – 31/08/2028 e per un importo complessivo pari a € 100.000,00 oltre iva - CIG: B7F17D6D76;
- Attestare che la spesa di € 100.000,00 oltre iva al 22%, pari a € 122.000,00 iva inclusa può essere registrata secondo lo schema di seguito riportato:

- € 13.555,55 Iva inclusa sul conto economico 502020106 dell'esercizio finanziario 2025;
- € 40.666,67 Iva inclusa sul conto economico 502020106 dell'esercizio finanziario 2026;
- € 40.666,67 Iva inclusa sul conto economico 502020106 dell'esercizio finanziario 2027;
- € 27.111,11 Iva inclusa sul conto economico 502020106 dell'esercizio finanziario 2028;
- Tramettere apposito ordine NSO;
- Nominare DEC del contratto il Sig. Carlo Mosca.

La UOSD Ingegneria Clinica e Tecnologie e Sistemi Informatici curerà tutti gli adempimenti per l'esecuzione della presente determinazione.

Il Dirigente della UOSD Ingegneria Clinica e Tecnologie e Sistemi In-
formatici

Giuseppe Navaneri

Documento firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i. e norme collegate

Tipologia di Rdo: Trattative Dirette

Servizio di manutenzione ordinaria, gestione applicativa e supporto utenti, assistenza da remoto e supporto specialistico per i sistemi informatizzati di gestione del protocollo e dei documenti denominato Folium e del software denominato Civilia finalizzato alla gestione digitalizzata degli atti deliberativi e delle determinazioni dirigenziali.

Dati Principali

Numero RDO

5537280

Nome RDO

Servizio di manutenzione ordinaria e gestione applicativa dei sistemi FOLIUM e CIVILIA

Tipologia di contratto

Appalto di servizi

Tipologia di procedura

Affidamento diretto dei servizi e forniture, ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l'attività di progettazione, di importo inferiore a 140.000 euro

Regolamento applicabile alla procedura telematica

Regolamento MEPA eProcurement Acquistinrete

Ruoli e Autorizzazioni

Responsabile del procedimento

GIUSEPPE NAVANTERI

NVNGPP84P23D086R

Soggetto Stipulante/Soggetti Stipulanti

GIUSEPPE NAVANTERI NVNGPP84P23D086R

Stazione Appaltante

AMMINISTRAZIONI ENTI ED AZIENDE DEL S.S.N. > AZIENDE OSPEDALIERE, POLICLINICI, IRCCS e ISTITUTI ZOOPROFILATTICI > I.R.C.C.S. ISTITUTI FISIOTERAPICI OSPITALIERI ROMA

Ente Committente

AMMINISTRAZIONI ENTI ED AZIENDE DEL S.S.N. > AZIENDE OSPEDALIERE, POLICLINICI, IRCCS e ISTITUTI ZOOPROFILATTICI > I.R.C.C.S. ISTITUTI FISIOTERAPICI OS...

Date

Pubblicazione

24/07/2025 14:34

Inizio presentazione offerte

24/07/2025 14:34

Termine ultimo presentazione offerte

31/07/2025 12:00

Data limite stipula contratto

25/09/2025 18:00

Giorni dopo la stipula per consegna beni/decorrenza

5

Dettaglio

Criterio Aggiudicazione

Minor Prezzo

CIG

B7D9B9FA15

CUP

-

CPV

Identificativo

72250000-2

Descrizione

Servizi di manutenzione di sistemi e di assistenza

Categoria

Licenze software-Mepa Servizi

Fornitura

100

Formulazione offerta economica

VALORE ECONOMICO

Decimali Offerta

2

Termini di pagamento

60 GG DATA RICEVIMENTO FATTURA

Importo presunto fornitura

€ 108.000,00

Dati consegna e fatturazione

Consegna: Via Elio Chianesi 53 ROMA (ROMA); Aliquote: secondo la normativa vigente

Documentazione Gara



Request REQUEST.xml

265.4 Kb

DGUE REQUEST

Inviti

Partita IVA

Ragione sociale

01727860221

DEDA NEXT SRL

Offerta Economica relativa a**Descrizione** Servizio di manutenzione ordinaria e gestione applicativa dei sistemi FOLIUM e CIVILIA**RdO nr.** 5537280**Numero lotto** 0**Amministrazione titolare del procedimento**

Ente acquirente	I.R.C.C.S. ISTITUTI FISIOTERAPICI OSPITALIERI ROMA		
Ufficio	TECNOLOGIE E SISTEMI INFORMATICI		
Codice fiscale	02153140583	Codice univoco ufficio	QL8R3J
Indirizzo sede	Via elio chianesi 53		
Città	Roma		
Recapito telefonico	+390652662991		
Email	informatica@ifo.it		
Punto ordinante	GIUSEPPE NAVANTERI		

Concorrente**Forma di partecipazione**

Singolo operatore economico

Ragione sociale/Denominazione

DEDA NEXT SRL

Partita IVA

01727860221

Tipologia societaria

Società a responsabilità limitata (SRL)

Oggetto dell'Offerta**Formulazione dell'Offerta Economica =** Valore economico (Euro)

Nome	Valore
Valore offerto	108000,00

Il Concorrente, nell'accettare tutte le condizioni specificate nella documentazione del procedimento, altresì dichiara:

- che la presente offerta è irrevocabile ed impegnativa sino al termine di conclusione del procedimento, così come previsto nella lex specialis;
- che la presente offerta non vincolerà in alcun modo la Stazione Appaltante/Ente Committente;
- di aver preso visione ed incondizionata accettazione delle clausole e condizioni riportate nel Capitolato Tecnico e nella documentazione di Gara, nonché di quanto contenuto nel Capitolato d'oneri/Disciplinare di gara e, comunque, di aver preso cognizione di tutte le circostanze generali e speciali che possono interessare l'esecuzione di tutte le prestazioni oggetto del Contratto e che di tali circostanze ha tenuto conto nella determinazione dei prezzi richiesti e offerti, ritenuti remunerativi;
- di non eccepire, durante l'esecuzione del Contratto, la mancata conoscenza di condizioni o la sopravvenienza di elementi non valutati o non considerati, salvo che tali elementi si configurino come cause di forza maggiore contemplate dal codice civile e non escluse da altre norme di legge e/o dalla documentazione di gara;
- che i prezzi/sconti offerti sono omnicomprensivi di quanto previsto negli atti di gara;
- che i termini stabiliti nel Contratto e/o nel Capitolato Tecnico relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni sono da considerarsi a tutti gli effetti termini essenziali ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1457 cod. civ.;
- che il Capitolato Tecnico, così come gli altri atti di gara, ivi compreso quanto stabilito relativamente alle modalità di esecuzione contrattuali, costituiranno parte integrante e sostanziale del contratto che verrà stipulato con la stazione appaltante/ente committente.

ATTENZIONE: QUESTO DOCUMENTO NON HA VALORE SE PRIVO DELLA SOTTOSCRIZIONE A MEZZO FIRMA DIGITALE

SISTEMI DI E-PROCUREMENT



Manutenzione Ordinaria e Straordinaria 2025-2028
Specifiche Tecniche, Economiche e Contrattuali

PIATTAFORMA APPLICATIVA CIVILIA

INFO ISTITUTI FISIOTERAPICI OSPITALI

Trento, 15/07/2025

Spettabile
IFO ISTITUTI FISIOTERAPICI OSPITALI
VIA ELIO CHIANESI 53
ROMA
00144

Alla C/A Ing. Giuseppe Navanteri

Prot Offerta nr. 174012

Oggetto: **Proposta di accordo per Manutenzione Ordinaria e Straordinaria DEDA NEXT, per Software forniti all'Ente da DEDA NEXT ed in uso per il periodo 01/09/2025 – 31/08/2028.**

Gentile Cliente,

con riferimento ai contratti in essere per i software CIVILIA NEXT installati presso Codesta Amministrazione, in scadenza il prossimo 31/08, siamo qui di seguito a formularVi la proposta di rinnovo per il periodo 01/09/2025 – 31/08/2028 relativamente ai servizi in uso.

Opzionalmente, come già fatto in precedenza, siamo anche a sintetizzarVi la proposta di rinnovo con formule pluriennali, che tengono di conto le scontistiche più che particolari già accordate al Vs Ente in precedenza.

Relativamente alle **Condizioni Generali** di fornitura per le nostre Soluzioni Software e Servizi, si allega il documento specifico da sottoscrivere tra le parti, ritenuto parte integrante e sostanziale dei nostri accordi.

Mentre per la **Manutenzione Ordinaria** del software ed Assistenza telefonica (Helpdesk) indichiamo il canone annuo standard previsto e le relative scontistiche applicate a totale e per il Vostro Ente (**Allegato A 2025**), per quanto riguarda la **Manutenzione Straordinaria** (opzionale) di seguito è inserita specifica sezione (**Allegato B 2025**) che elenca le diverse soluzioni di adesione, quantificandole singolarmente al fine di facilitare la Vostra scelta in base alle specifiche esigenze.

Ricordiamo ed anticipiamo che l'assistenza di tipo "Straordinario" non è da sottoscrivere obbligatoriamente: sarà l'Ente - valutate le proprie necessità, casistiche, fabbisogni e disponibilità - a dare notizia al personale commerciale di DEDA NEXT circa l'interessamento alle stesse, in maniera tale da poter concordare le opportune intese commerciali e progettuali.

Manutenzione Ordinaria DEDA NEXT

Fornisce le modifiche di adattamento all'evoluzione normativa dei software, i correttivi per l'eliminazione di eventuali malfunzionamenti, e le migliorie funzionali introdotte dai laboratori a seguito delle segnalazioni che pervengono dagli Enti e ritenute generali a tutti (no personalizzazioni).

La Manutenzione Ordinaria dei software installati presso l'Ente e specificatamente comprende in sintesi:

- ✓ Manutenzione Preventiva
- ✓ Manutenzione Correttiva
- ✓ Manutenzione Normativa

www.dedanext.it

- ✓ Manutenzione Migliorativa
- ✓ Servizio di helpdesk (assistenza telefonica illimitata)
- ✓ Servizio di Teleassistenza ordinaria

Valgono le condizioni generali contrattuali allegate (documento "CONDIZIONI GENERALI") che si prega di compilare, sottoscrivere e restituire alla scrivente.

[Quotazioni e proposte: vedere "Allegato A-2025" per i dettagli analitici](#)

Manutenzione Straordinaria DEDA NEXT

La Manutenzione Straordinaria sui software fornisce, su specifica richiesta dell'Ente che dovrà avvenire secondo i canali standard stabiliti, il supporto in loco (on-site) o di laboratorio (back-office) da parte del personale tecnico qualificato e specializzato, incaricato da Deda Next.

Ovviamente, trattandosi di assistenza straordinaria opzionale, spetta all'Ente il compito di valutare nello specifico le proprie esigenze e convenienze.

Il Servizio comprende in sintesi le seguenti tipologie di assistenza:

- ✓ Servizio di Teleassistenza straordinaria sui software
- ✓ Assistenza "on-site" e/o di "back-office"
- ✓ Consulenza Specialistica e/o Sviluppo
- ✓ Consulenza Normativa

Valgono le condizioni generali contrattuali stabilite e sottoscritte nel documento denominato "CONDIZIONI GENERALI".

[Quotazioni e proposte: vedere "Allegato B-2025" per i dettagli analitici](#)

Restiamo in attesa del presente documento firmato per accettazione entro 30 giorni dalla ricezione della presente, raccomandandoVi una cortese sollecitudine in quanto il servizio di manutenzione software erogato mediante rilasci di aggiornamenti dai Laboratori non può subire interruzioni, e pertanto entra in vigore dal 1° gennaio 2025 senza soluzione di continuità ed andrà a cessare il 31/12 p.v. o in ogni caso alla scadenza pattuita.

A disposizione per ogni chiarimento, porgiamo i nostri migliori Saluti.

DEDA NEXT

Dir. Commerciale
Smart Cities

(Marcello Bova)

Allegati: ALLEGATO A 2025 - SERVIZI DI MANUTENZIONE ORDINARIA

ALLEGATO B 2025 - TARIFFE PER SERVIZI DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

“ALLEGATO A” – SERVIZI DI MANUTENZIONE ORDINARIA

**CANONI DI MANUTENZIONE, ASSISTENZA TELEFONICA E TELEASSISTENZA PERIODO
01/09/2025 – 31/08/2028**

Descrizione	Importo
PA MAN. PROTOCOLLO FOLIUM - 3 ANNI	€ 54.000,00
PA MAN. AFFARI GENERALI WEB - 3 ANNI	€ 54.000,00

TOTALE COMPLESSIVO

€ 108.000,00

Gli importi si intendono IVA esclusa

“ALLEGATO B” – TARIFFE PER SERVIZI DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA IN CORSO DI VALIDITA’ PER IL PERIODO 2025/2028

Tariffa oraria Standard per Assistenza e Formazione:	€ 85,00+iva/ora *
Tariffa oraria Standard per Consulente Senior:	€ 100,00 +iva/ora
Tariffa oraria Standard per Sistemista Senior:	€ 100,00 +iva/ora
Diritto fisso di chiamate e trasferta per interventi “on-site”:	n. 2 ore <i>come da accordi già pattuiti con l’Ente</i>

TARIFFE PARTICOLARI PATTUITE CON L’ENTE NEL CASO DI ACQUISTO DI PACCHETTI PREPAGATI di MANUTENZIONE STRAORDINARIA:

	Fascia	Tariffa applicata
* Pacchetto ore prepagato per Assistenza e Formazione (on-site e/o back-office – monte ore scalare)	fino a 79 ore	€ 75 / ora
	Per pacchetti da 80 ore in poi	€ 70 / ora

- Gli importi sopra indicati sono da considerarsi iva 22% esclusa.
- L’Ente acquista pacchetti orari in base alle proprie stime e fabbisogno, senza limite né superiore né inferiore, alle tariffe sopra indicate. I pacchetti orari prepagati NON hanno scadenza temporale, per cui gli eventuali residui di fine anno vengono riportati come nuova disponibilità sull’anno successivo.
- Nel caso di intervento “on-site” (presso l’Ente), per ogni intervento effettuato è da aggiungere il diritto fisso di chiamata e trasferta come già pattuito con l’Ente.

	Fascia	Tariffa applicata
Attività “ad-hoc” (da stimare e/o rendicontare “a consuntivo”) (on-site e/o back-office)	Giornata (6 ore)	€ 650 / gg
	mezza giornata (4 ore)	€ 450 / gg

- Gli importi sopra indicati sono da considerarsi iva 22% esclusa.
- L’Ente acquista tale assistenza previa stima di DEDA NEXT del tempo necessario per svolgere le attività richieste ed invia ordine formale. Minimo fatturabile ½ giornata.
- Diritto fisso di chiamata e trasferta incluso.

	Specifiche
Attività “a forfait” (on-site e/o back-office)	Da stabilire tra le parti nel caso di attività particolari che non possano essere ricondotte alle precedenti, e/o nel caso di commesse specifiche (es. conversioni dati, sviluppo software, bonifiche, etc).

- Gli importi sopra indicati sono da considerarsi iva 22% esclusa.
- L’Ente acquista tale assistenza previa stima di DEDA NEXT del tempo necessario per svolgere le attività richieste ed invia ordine formale.
- Diritto fisso di chiamata e trasferta incluso.

ME.PA. – Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione

Procedendo in linea con le disposizioni normative, e per agevolare gli Enti nella fase di acquisto della nostra assistenza, nel caso in cui l'Ente sia interessato a procedere all'acquisto dei nostri Servizi di assistenza andando ad effettuare un Ordine di Acquisto (ODA) direttamente sul Me.Pa., ricordiamo all'Ente che l'Azienda ha deciso di pubblicare sullo stesso i seguenti articoli:

COD. ARTICOLO ME.PA.	DENOMINAZIONE COMMERCIALE	PREZZO (€ iva esclusa)
AP-ASSIST-1LTU	Pacchetto prepagato di assistenza su Civilia da n.1 ora	€ 75,00
AP-ASSIST-80LTU	Pacchetto prepagato di assistenza su Civilia da n.80 ore	€ 5.600,00
AP-ASSIST-100LTU	Pacchetto prepagato di assistenza su Civilia da n.100 ore	€ 7.000,00
AP-ASSIST-150LTU	Pacchetto prepagato di assistenza su Civilia da n.150 ore	€ 10.500,00

Ricordiamo inoltre all'Ente che nel caso in cui occorre un taglio diverso e/o personalizzato di assistenza (e/o formazione) l'Ente può rivolgersi al commerciale di riferimento oppure richiedere direttamente a DEDA NEXT una RDO (Richiesta di Offerta) utilizzando uno degli articoli sopra in elenco; seguirà a quel punto, sempre tramite Me.Pa., l'invio di offerta personalizzata sulla base delle specifiche esigenze manifestate in richiesta.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

TRA

DENOMINAZIONE ENTE: IFO ISTITUTI FISIOTERAPICI OSPITALI

Nella persona di In qualità di
Indirizzo VIA ELIO CHIANESI 53 CAP: 00144 Città: ROMA
Cod. Fiscale/Partita IVA: 02153140583 01033011006
Tel. 06/52661 Fax

E-mail: urp@ifo.it
PEC: RAGIONERIA@CERT.IFO.IT

di seguito denominato "Cliente"

E

DEDA NEXT S.r.l.

nella persona di: MARCELLO BOVA in qualità di PROCURATORE SPECIALE
Indirizzo: Via di Spini, 50 CAP 38121 Città: Trento Tel. 0461/997111
Partita IVA 01727860221

e-mail: amministrazione.next@dedagroup.it
PEC deda.next@legalmail.it

di seguito denominata "DEDA NEXT"

singolarmente definite anche "Parte", congiuntamente definite "Parti"

PREMESSO CHE

- DEDA NEXT produce e mantiene il Software Civilia, composto da un insieme di moduli applicativi per la gestione di processi di amministrazioni ed enti pubblici, nonché società private,
- fornisce servizi di assistenza, consulenza e supporto agli utenti per l'utilizzo del Software Civilia;
- fornisce il Software Civilia in modalità on premise oppure in modalità Software as a Service (Civilia Next), SaaS software qualificato presso Agid/ACN;
- rivende licenze d'uso e manutenzioni di applicazione di terze parti, e hardware di terze parti, che DEDA NEXT è autorizzata a rivendere sulla base di accordi di partnership;

CONVENUTO CHE

- il "Contratto" è composto:
 - o dalle presenti "Condizioni Generali di Contratto" – versione ottobre 2023 - che regolano i rapporti tra DEDA NEXT ed il Cliente;
 - o dagli "Allegati" che descrivono le condizioni specifiche della fornitura oggetto di ciascun Contratto quali i moduli Software forniti, i servizi concordati e la loro quantità, la relativa durata e le condizioni economiche (a titolo esemplificativo, l'offerta di DEDA NEXT sottoscritta dal Cliente);
 - o dall'eventuale "Atto di Nomina a Responsabile del Trattamento".
- Per "Software" si intendono le applicazioni di proprietà di DEDA NEXT;
- Per "Servizi" si intendono:

- Servizi Professionali: le attività di analisi, progettazione, attivazione, configurazione, migrazione, formazione, consulenza, assistenza e manutenzione erogate da DEDA NEXT per supportare il Cliente nell'utilizzo del software;
- Software as a Service (SaaS): i software ed i servizi che sono erogati al Cliente da piattaforma esternalizzata (Cloud) e gestita da DEDA NEXT.

Ciò premesso,

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

DISPOSIZIONI COMUNI

Art.1. OGGETTO

- 1.1 Il Contratto ha ad oggetto la fornitura da parte di DEDA NEXT al Cliente della manutenzione ordinaria di software di proprietà di DEDA NEXT (di cui alla Sezione A), dei servizi di supporto e consulenza relativi a software di proprietà di DEDA NEXT (di cui alla Sezione B), servizi cloud in modalità Software as a Service relativi all'applicazione Civilia Next (di cui alla sezione C Parte I), servizi cloud in modalità Software as a Service relativi all'applicazione "Portale dei servizi al cittadino" (di cui alla sezione C Parte II).
- 1.2 Ove DEDA NEXT, nell'ambito dell'offerta effettuata al Cliente, includa prodotti software o manutenzioni di terzi, o servizi professionali o cloud di terzi, resta inteso che le condizioni contrattuali applicabili di licenza d'uso o di fornitura dei predetti servizi o prodotti saranno esclusivamente quelle del titolare o distributore degli stessi, che saranno messe a disposizione a cura di DEDA NEXT o dei partner di cui in premessa.

Art.2. DURATA

- 2.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto sono efficaci a partire dal 1 gennaio 2025 e si applicano, fino a modifica delle stesse, a tutti i Contratti sottoscritti dalle Parti in seguito alla prima sottoscrizione, non hanno scadenza temporale, sostituiscono ogni altro eventuale precedente accordo e costituiscono la manifestazione integrale delle intese raggiunte tra le Parti; non possono essere modificate se non per atto scritto firmato dai rispettivi legali rappresentanti.
- 2.2 Gli Allegati, che descrivono le condizioni specifiche di ciascun Contratto, riportano la durata dello stesso (annuale o pluriennale) e sono efficaci fino al 31 dicembre del periodo per il quale è stata concordata la fornitura, salvo diverso accordo scritto.

Art.3. ADESIONE E RINNOVO DEL CONTRATTO

- 3.1 L'adesione al Contratto dovrà essere formalizzata tra le Parti all'inizio del rapporto mediante sottoscrizione delle Condizioni Generali di Contratto e degli Allegati.
- 3.2 Le Sezioni descrivono nello specifico:
- SEZIONE (A) – i Servizi di Manutenzione Ordinaria
 - SEZIONE (B) – i Servizi Professionali di Supporto e Consulenza (Manutenzione Straordinaria)
 - SEZIONE (C) Parte I – i Servizi relativi al Software Civilia Next as a Service
 - SEZIONE (C) Parte II – i Servizi Cloud "Portale dei Servizi al Cittadino"
- Gli Allegati - che DEDA NEXT trasmette al Cliente a mezzo email, PEC o tramite portali - indicano o descrivono nello specifico i Servizi proposti, le quantità ed i relativi corrispettivi:
- ALLEGATO (A) – Dettaglio dei Servizi di manutenzione Ordinaria e/o dei servizi SaaS
 - ALLEGATO (B) – Dettaglio dei Servizi di Supporto e Consulenza (Manutenzione Straordinaria)
- 3.3 Gli Allegati vengono sottoscritti dalle Parti in occasione di ogni rinnovo (annuale o pluriennale) e comunque entro il 31 gennaio dell'anno per il quale il Cliente intende usufruire dei Servizi. In occasione del rinnovo, DEDA NEXT si riserva la facoltà di proporre un adeguamento delle tariffe e/o canoni in ragione, tra l'altro, di:
- migliorie e/o realizzazione di nuove funzionalità del Software e/o di Servizi personalizzati per il Cliente;
 - eventuali accordi specifici per il Cliente;
 - maggiori volumi di dati o traffico per i servizi SaaS, hosting, housing;
 - eventuale incremento dell'indice ISTAT.
- Eventuali richieste di proroga dei termini del rinnovo del Contratto dovranno pervenire in forma scritta a DEDA NEXT entro tale data tramite PEC.
- 3.4 Qualora il Cliente non sottoscriva il rinnovo entro il predetto termine, DEDA NEXT si riserva di condizionare la prosecuzione dell'erogazione dei Servizi al versamento di un corrispettivo aggiuntivo che tenga conto del periodo di mancata tempestiva adesione da parte del Cliente.

- 3.5 Il Cliente si obbliga a comunicare a DEDA NEXT se intenda o meno usufruire dei Servizi per l'anno successivo tramite PEC entro il 30 settembre dell'anno in corso.
- 3.6 Il presente Contratto si intenderà automaticamente risolto nel caso di manutenzione dei programmi effettuata da terzi senza autorizzazione espressa da parte di DEDA NEXT, nel qual caso DEDA NEXT è autorizzata ad intraprendere azioni volte al recupero del danno subito.
- 3.7 Nel caso di disdetta da parte del Cliente, DEDA NEXT si impegna alla scadenza naturale del contratto, a fornire al Cliente le banche dati in formato leggibile secondo normativa. I Servizi saranno di conseguenza interrotti.
- 3.8 DEDA NEXT non sarà in alcun modo responsabile per un utilizzo improprio di soluzioni/servizi che non siano in regolare manutenzione.

Art.4.TERMINI DI PAGAMENTO E TRACCIABILITA' DEI FLUSSI

- 4.1 Il pagamento dei corrispettivi fatturati da DEDA NEXT per l'erogazione dei Servizi dovrà avvenire entro 30 giorni dalla data della fattura.
- 4.2 Ai sensi del D. Lgs. 231/2002, e sue successive variazioni, in ogni caso di mancato rispetto dei termini di pagamento decorreranno a favore di DEDA NEXT, senza necessità di messa in mora e salvo il caso in cui il Cliente dimostri che il ritardo è dovuto a causa a lui non imputabile, gli interessi moratori calcolati con riferimento alle vigenti disposizioni di legge.
- 4.3 Nel caso di mancato pagamento dei servizi, DEDA NEXT si riserva il diritto di sospendere i servizi o di continuare l'esecuzione garantendo esclusivamente le prestazioni minime atte all'erogazione dell'eventuale Pubblico Servizio da parte del Cliente, dandone preavviso scritto al Cliente di almeno 15 giorni. Inoltre, sempre nel caso di mancato pagamento, gli eventuali interventi richiesti dal Cliente saranno previamente valutati da parte di DEDA NEXT che potrà decidere, a sua discrezione, se eseguirli o meno; in caso di esecuzione degli interventi, i corrispettivi dovuti per gli stessi saranno fatturati, di volta in volta, secondo le tariffe vigenti e sulla base di accordi preventivi tra i rispettivi funzionari. In nessun caso il Cliente potrà richiedere il risarcimento degli eventuali danni subiti in conseguenza della rimodulazione dei servizi di cui al presente Art. 4.3.
- 4.4 DEDA NEXT assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche, e si impegna a dare immediata comunicazione al Cliente ed alla competente prefettura-ufficio territoriale del Governo della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Art.5.GARANZIE E RESPONSABILITA'

- 5.1 DEDA NEXT garantisce che i Software ed i Servizi oggetto di un Contratto saranno erogati con la massima diligenza da personale dotato della necessaria preparazione tecnico-professionale e secondo gli standard stabiliti dalle procedure del sistema di gestione conforme: alla norma UNI EN ISO 9001, alla norma UNI EN ISO 20000, alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 27001, alle relative Linee Guida ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018 nonché alla certificazione etica SA8000. DEDA NEXT non assume alcuna obbligazione oltre a quelle previste dal Contratto.
- 5.2 DEDA NEXT non riconoscerà alcun addebito da parte del Cliente a qualunque titolo per interruzione o mancato adempimento dei Servizi per cause indipendenti dalla propria volontà quali, a titolo esemplificativo, scioperi, calamità naturali, guerra, atti di terrorismo, rivolte o azioni governative, pandemie e altre cause di forza maggiore.
- 5.3 Fatto salvo il caso di dolo o colpa grave per i quali non è previsto alcun limite di responsabilità, DEDA NEXT risponderà dei danni diretti cagionati al Cliente in conseguenza dell'esecuzione di un Contratto e/o delle prestazioni in esso previste entro il limite del corrispettivo annuo del servizio che è oggetto di reclamo. I corrispettivi convenuti per i servizi riflettono tale ripartizione del rischio tra DEDA NEXT ed il Cliente.
- 5.4 Resta inteso che in ogni caso DEDA non è responsabile nei confronti del CLIENTE in relazione al funzionamento o al mancato funzionamento di prodotti software di terze parti o alla fornitura dei relativi servizi, né presta alcuna autonoma garanzia in relazione agli stessi.

Art.6.RESPONSABILITA' TECNICHE

- 6.1 Per il corretto funzionamento del Software e dei Servizi il Cliente si obbliga a rispettare le specifiche tecniche indicate nel documento "Piattaforme supportate dalla Suite Civilia" (di seguito "**Piattaforme Supportate**") reperibile al link presente in Next Community.
- 6.2 DEDA NEXT declina ogni responsabilità per difetti, malfunzionamenti e/o per danni diretti o indiretti, di qualsiasi natura, subiti dal Cliente o da terzi, imputabili al mancato allineamento del sistema informativo interno del Cliente alle specifiche tecniche indicate nel predetto documento Piattaforme Supportate. Qualora il Cliente ravvisi difformità rispetto a quanto stabilito nelle specifiche di cui sopra è tenuto a darne tempestiva comunicazione scritta, tramite PEC a DEDA NEXT entro il 31 marzo dell'annualità contrattuale in corso, affinché sia possibile valutare congiuntamente gli opportuni interventi.

Art.7.PROPRIETA' INTELLETTUALE E RISERVATEZZA

- 7.1 DEDA NEXT è legittima titolare del Software Civile e del Civile Next, della documentazione tecnica, del relativo know-how, delle metodologie e delle tecniche di elaborazione dei dati impiegati ed è titolare di ogni altro diritto di proprietà industriale inerente i propri Servizi oggetto di un Contratto.
- 7.2 Il Cliente si obbliga a:
- (a) limitare al proprio personale - che ne abbia la necessità per motivi di servizio - la conoscenza e l'uso del Software, dei Servizi e della documentazione, e adottare tutte le misure atte ad assicurarne e garantirne la necessaria segretezza e riservatezza in conformità al successivo art. 13, in modo che non siano pregiudicati i diritti di proprietà intellettuale di DEDA NEXT;
 - (b) non consentire l'uso dei Software, dei Servizi e/o della documentazione a terzi.
- 7.3 Il Cliente si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c. per ciascun utente, ad utilizzare i Software e gli aggiornamenti e sviluppi nei limiti della licenza d'uso conferita e nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale di DEDA NEXT o di terzi. Pertanto, a titolo esemplificativo e non esaustivo e fatti in ogni caso salvi gli inderogabili limiti di Legge, il Cliente non potrà:
- (a) aggirare le limitazioni tecniche e le misure tecnologiche di protezione presenti nel software, ivi incluso il sistema di autenticazione;
 - (b) decodificare, decompilare o disassemblare il software;
 - (c) riprodurre, modificare, adattare, personalizzare il software o crearne lavori derivati;
 - (d) eseguire o far eseguire copie del software;
 - (e) commercializzare a qualsivoglia titolo il software.
- 7.4 Restano in capo a DEDA NEXT (e/o, se del caso, ai terzi proprietari) tutti i diritti sui marchi, loghi, nomi, nomi a dominio e altri segni distintivi comunque associati al Software, all'infrastruttura cloud e/o ai servizi cloud.

Art.8.CESSIONE DEL CONTRATTO E DEL CREDITO

- 8.1 Il Cliente non potrà, ad alcun titolo, cedere o altrimenti trasferire a terzi, in tutto o in parte il presente Contratto o i diritti e gli obblighi derivanti dallo stesso, salvo diversi e preventivi accordi tra le Parti.
- 8.2 DEDA NEXT potrà cedere a terzi i propri crediti nei confronti del Cliente e potrà subappaltare, in tutto o in parte, le attività previste dal presente Contratto, restando comunque responsabile dei Servizi nei confronti del Cliente.

Art.9.CODICE SORGENTE

- 9.1 Qualora DEDA NEXT fallisca e/o venga assoggettata ad altra procedura concorsuale con cessazione dell'attività e/o venga messa in liquidazione anche volontaria, il Cliente che utilizzi il Software Civile in modalità On Premise avrà diritto, dietro semplice domanda scritta, di ricevere una copia del codice sorgente dell'ultima release del Software solo fine di poter provvedere personalmente alla manutenzione.
- 9.2 Resta specificamente inteso che l'eventuale consegna delle copie del codice sorgente dei Software al Cliente non attribuirà al Cliente alcun diritto di proprietà e/o di sfruttamento economico degli stessi se non nei limiti di quanto necessario per la loro manutenzione.
- 9.3 Resta in ogni caso esclusa la possibilità per il Cliente di cedere e/o vendere e/o licenziare e/o locare e/o consegnare e/o in qualsiasi altra forma e modo sfruttare direttamente e/o indirettamente i Software a qualunque titolo, anche gratuito, e ciò indipendentemente dalla circostanza che il cessionario dei diritti sia una Pubblica Amministrazione o una diversa entità giuridica.

Art.10. TUTELA DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

- 10.1 In conformità al Regolamento generale sulla protezione dei dati personali (Regolamento (UE) 2016/679, "GDPR") e alla relativa normativa di attuazione (di seguito congiuntamente "Normativa Privacy"), il Cliente è (e rimane) unico Titolare del trattamento dei dati personali che potrebbero essere trattati da DEDA NEXT ai fini dell'esecuzione del Contratto.
- 10.2 Se nell'ambito delle attività oggetto del Contratto, è necessario che DEDA NEXT effettui un trattamento di dati personali ai sensi della Normativa Privacy, il Cliente si obbliga sin da ora a (i) nominare DEDA NEXT quale Responsabile del trattamento, ai sensi dell'art. 28 del GDPR; a (ii) comunicare a DEDA NEXT le categorie di dati sono oggetto di trattamento. In tal caso, DEDA NEXT opererà secondo le istruzioni e le misure tecniche ed organizzative indicate nel separato atto di nomina a responsabile, che verrà allegato al Contratto e ne diventerà parte integrante e sostanziale.
- 10.3 Qualora, ai sensi del secondo comma dell'Art.8 del presente Contratto, DEDA NEXT eserciti la facoltà di avvalersi di subappaltatori, il Cliente autorizza sin da ora DEDA NEXT a nominare tali soggetti quali sub-responsabili del trattamento, ai sensi del quarto comma dell'articolo 28 del GDPR. Tali soggetti si impegneranno al pieno rispetto di quanto disposto nell'atto di designazione a Responsabile del trattamento conferito dal Cliente, Titolare del trattamento.

Art.11. GESTIONE DEGLI INCIDENTI

- 11.1 DEDA NEXT informa il Cliente di qualsiasi apprezzabile evento che incida negativamente sulla capacità di svolgere le funzioni e le attività di competenza specificate nel Contratto in maniera efficace e in conformità con la normativa vigente; in

particolare, comunica tempestivamente il verificarsi di apprezzabili incidenti di sicurezza, anche al fine di consentire la pronta attivazione, da parte del Cliente, delle relative procedure di gestione del rischio cyber o di emergenza.

11.2 Le procedure di comunicazione e coordinamento in caso di incidenti di sicurezza informatica e di continuità operativa sono indicate nella documentazione progettuale che DEDA NEXT rende disponibile al Cliente su richiesta.

Art.12. ANALISI DEI RISCHI INFORMATICI

DEDA NEXT si impegna a trasmettere, su richiesta del Cliente, o quando le variazioni delle condizioni di rischio informatico lo richiedano, un rendiconto aggiornato riguardante il rischio informatico dei Servizi erogati, onde consentire al Cliente, ove necessario, il raccordo con ruoli e procedure definite al proprio interno per il processo di analisi dei rischi.

Art.13. SISTEMA DI GESTIONE DEI DATI

DEDA NEXT si impegna a rendere conoscibile al Cliente la documentazione inerente il proprio sistema di gestione dei dati, onde consentire al Cliente, ove necessario, il raccordo con ruoli e procedure definite al proprio interno.

Art.14. SICUREZZA E RISERVATEZZA DI DATI E INFORMAZIONI

14.1 Le Parti, anche successivamente allo scioglimento del Contratto, adottano tutte le iniziative organizzative e gli strumenti necessari atti a proteggere la riservatezza dei dati, dei documenti (anche contrattuali) e delle notizie di qualunque natura, attinenti l'attività, l'organizzazione aziendale, i clienti e i fornitori delle Parti (l'"Informazione", o anche le "Informazioni") e garantiscono reciprocamente che il proprio personale e il personale di ditte da esse incaricate tratteranno come riservata ogni Informazione della quale venissero a conoscenza durante o in relazione ad ogni attività inerente l'esecuzione del Contratto. In ogni caso il Cliente è responsabile, nei confronti di DEDA NEXT, per fatti e/o omissioni costituenti violazioni dei predetti obblighi di riservatezza compiuti dal proprio personale o persone dallo stesso comunque autorizzate a qualsiasi titolo ad accedere ed utilizzare le Informazioni.

14.2 L'obbligo di riservatezza riguarda le Informazioni e ogni dato acquisito nello svolgimento delle prestazioni contrattuali a favore del Cliente. In particolare, ciascuna Parte si impegna a:

- (a) garantire che le Informazioni acquisite siano utilizzate unicamente per le finalità di cui al presente Contratto;
- (b) mantenere riservata e strettamente confidenziale qualsiasi Informazione ricevuta dall'altra Parte e a garantire che nessuna di tali Informazioni venga divulgata a terzi estranei al presente rapporto contrattuale, salvo preventiva autorizzazione scritta da parte dell'altra Parte;
- (c) distruggere o restituire i documenti, le Informazioni e i dati ricevuti e non più necessari ai fini dell'esecuzione del presente contratto, in caso di richiesta dell'altra Parte e, comunque, dopo la cessazione del rapporto contrattuale, dandone tempestiva comunicazione per iscritto.

14.3 Le Parti mantengono la titolarità con riferimento alle Informazioni eventualmente comunicate all'altra Parte; in particolare il Cliente mantiene la titolarità connessa ai propri dati, fermo restando quanto disposto dalle leggi in materia.

14.4 Non sono considerati riservati i dati e le notizie che sono o divengono di pubblico dominio per causa diversa dalla rivelazione effettuata dalla Parte tenuta al riserbo, dal personale ad essa riferibile, da suoi consulenti o rappresentanti.

14.5 DEDA NEXT si impegna a osservare la policy di sicurezza informatica del Cliente, per quanto applicabile; a tal fine, il Cliente mette previamente a disposizione di DEDA NEXT per sua valutazione una copia aggiornata della documentazione relativa alla policy di sicurezza informatica.

14.6 DEDA NEXT si impegna a rispettare la propria policy di sicurezza informatica che rende disponibile al cliente a richiesta.

Art.15. ONERI FISCALI

Qualsiasi tassa, imposta o onere fiscale, comunque gravante anche in futuro sul presente contratto, nonché sui corrispettivi in esso previsti, sarà a carico esclusivo del Cliente, ad eccezione delle imposte sul reddito e patrimoniali dovute da DEDA NEXT.

Art.16. SOTTOSCRIZIONE CONDIZIONI GENERALI

Le Condizioni Generali di Contratto vengono sottoscritte dalle Parti all'inizio del rapporto contrattuale. Successivamente qualora ne ricorrano le esigenze per modificazioni normative o aziendali oppure a seguito dell'evoluzione del Software e/o dei Servizi, DEDA NEXT provvederà ad inviare al Cliente tramite PEC una eventuale proposta di variazione. Il Cliente avrà a disposizione 30 giorni per esprimere eventuali considerazioni in merito.

Art.17. FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia comunque relativa al presente contratto è esclusivamente competente il Foro di Milano, con espressa rinuncia ad ogni foro alternativo o concorrente.

SEZIONE (A) – SERVIZI DI MANUTENZIONE ORDINARIA

Art.18. OGGETTO DEL SERVIZIO

DEDA NEXT si obbliga a fornire al Cliente, che accetta, il proprio “Servizio di manutenzione Ordinaria” sui moduli applicativi di Software di proprietà di DEDA NEXT concessi in licenza d’uso al Cliente ed elencati nell’ALLEGATO A, alle condizioni indicate nei successivi articoli.

Art.19. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E LIVELLI DI SERVIZIO

19.1 Il Servizio di Manutenzione Ordinaria verrà erogato da DEDA NEXT e si compone di:

(a) Servizio di Manutenzione software, che comprende:

1. La manutenzione correttiva finalizzata alla “rimozione” di eventuali malfunzionamenti del Software e alla predisposizione di una nuova release, comprensiva della descrizione delle correzioni apportate, che DEDA NEXT renderà disponibile a tutti i Clienti senza chiedere corrispettivi aggiuntivi;
2. La manutenzione normativa che prevede l’“aggiornamento” del Software necessario per adeguarsi a mutate disposizioni legislative, regolamentari o amministrative intervenute nel periodo contrattuale. DEDA NEXT renderà disponibile a tutti i Clienti una nuova release, comprensiva della descrizione delle mutate funzionalità, senza chiedere corrispettivi aggiuntivi, purché queste non comportino sensibili modifiche alla struttura e alle funzioni del Software. In caso contrario, varrà quanto previsto al successivo comma 20.3.
3. La manutenzione migliorativa per il “potenziamento” del Software, consistente nella predisposizione di quei miglioramenti e/o implementazioni che DEDA NEXT renderà di sua iniziativa ed a suo insindacabile giudizio disponibili per tutti i Clienti.

Per il Software On Premise ciascun rilascio sarà documentato e dovrà essere installato dal Cliente sulla propria infrastruttura locale / Datacenter, seguendo le indicazioni operative trasmesse tramite e-mail.

Per il servizio SaaS ciascun rilascio sarà documentato, comunicato preventivamente e attivato centralmente da DEDA NEXT e immediatamente disponibile.

(b) Assistenza telefonica (Helpdesk), che sarà erogata da DEDA NEXT (anche tramite propri incaricati), previo ricevimento di una dettagliata richiesta scritta che il Cliente dovrà inviare accedendo al Servizio di Customer Care raggiungibile al link presente in Next Community. L’Assistenza consiste nella comunicazione mediante il sistema di ticketing di ogni opportuno chiarimento o suggerimento in merito alle caratteristiche del Software, alle istruzioni necessarie per il corretto uso e per l’individuazione di eventuali disfunzioni o malfunzionamenti. Tali chiarimenti, suggerimenti o istruzioni costituiscono un supporto operativo e non sono interventi di formazione che potranno essere richiesti nell’ambito dei Servizi di Supporto e Consulenza (SEZIONE B). Il Cliente potrà essere contattato da DEDA NEXT S.R.L., via telefono o e-mail, a sua discrezione, sulla base del merito della richiesta; eventuali chiarimenti, suggerimenti o istruzioni saranno forniti da DEDA NEXT purché di rapida e semplice comprensione. Qualora la richiesta comporti un’attività riconducibile a formazione o ad una specifica esigenza di configurazione funzionale, DEDA NEXT proporrà al Cliente la pianificazione di un intervento dedicato.

(c) Teleassistenza, che sarà erogata da DEDA NEXT S.R.L., previo ricevimento di una dettagliata richiesta scritta che il Cliente dovrà inviare accedendo al Servizio di Customer Care raggiungibile al link presente in Next Community; la Teleassistenza consiste nelle seguenti attività svolte da remoto:

1. attivazione dell’applicativo che consente il collegamento telematico tra il posto di lavoro dell’utente e quello del consulente DEDA NEXT;
2. diagnosi delle anomalie e interpretazione della loro natura;
3. intervento per il ripristino delle funzionalità impattate.

Le attività di cui sopra saranno eseguite sotto il diretto controllo dell’utente, che potrà interrompere in qualsiasi momento il collegamento.

I servizi di Manutenzione Ordinaria di cui sopra sono garantiti per tutte le suite applicative di titolarità di DEDA NEXT.

Per quanto attiene lo specifico servizio di Manutenzione Ordinaria relativo alla suite Civilia Open, si precisa che tale servizio è limitato alle attività di cui ai paragrafi 19.1 sub (b) e (c); qualora a seguito dell’esecuzione di tali attività DEDA NEXT evidenzia la necessità di effettuare un intervento di manutenzione correttiva o migliorativa di rapida e veloce esecuzione, le

Parti potranno da valutare di volta in volta di comune accordo i tempi ed i corrispettivi per effettuare l'intervento. Eventuali variazioni normative potranno essere garantite attraverso l'upgrade alla Suite Civilia Next.

- 19.2 Il Servizio di manutenzione Ordinaria comprende le sole prestazioni sopra elencate in relazione all'ultima release del Software resa disponibile da DEDA NEXT. Qualunque attività o fornitura non espressamente citata si intende esclusa. A titolo esemplificativo e non esaustivo, risultano escluse le seguenti prestazioni:
- (a) modifiche del Software richieste dal Cliente;
 - (b) formazione al personale del Cliente comprensiva di fornitura di video-pillole (servizio NEXT COMMUNITY GOLD);
 - (c) attività di data entry;
 - (d) i costi di telefonia sostenuti dal Cliente;
 - (e) i costi per la connessione ad Internet sostenuti dal Cliente;
 - (f) gli interventi svolti su infrastruttura locale / Datacenter del Cliente o infrastruttura remota / Cloud riguardante dischi e/o programmi e/o archivi funzionanti irregolarmente per cause non direttamente imputabili a DEDA NEXT o estranei all'oggetto della fornitura (ad esempio: qualità scadente del supporto, guasti alle unità di elaborazione, personalizzazioni o modifiche apportate dal Cliente o da terzi, cause accidentali, calamità, cause di forza maggiore, trasporto, negligenza, cattivo uso, etc.);
 - (g) l'eventuale installazione, avviamento e l'attivazione di nuovi rilasci Software presso l'infrastruttura locale / Datacenter del Cliente (On Premise) o infrastruttura remota / Cloud;
 - (h) il salvataggio dei dati presso l'infrastruttura locale / Datacenter del Cliente prima di installare nuovi rilasci e l'eventuale successivo ripristino qualora non sia possibile accedere alle funzionalità del Software presso l'infrastruttura locale / Datacenter del Cliente (On Premise) o infrastruttura remota / Cloud;
 - (i) le eventuali attività conseguenti alla modifica della configurazione del Software difforme a quanto descritto nei manuali operativi effettuata dal Cliente o da qualsiasi terzo per lui;
 - (j) qualunque attività sul Software diversa da quella di cui all'ALLEGATO A o comunque non preventivamente concordata con DEDA NEXT.

Conseguentemente, qualsiasi altro intervento richiesto dal Cliente che non rientri in quanto sopra descritto precedenti dovrà essere valutato da DEDA NEXT ed oggetto di specifica offerta.

- 19.3 DEDA NEXT garantisce i seguenti livelli di servizio per la Manutenzione Ordinaria correttiva: (i) la risposta iniziale per un evento con impatto critico sull'operatività del Cliente sarà fornita entro 1 ora lavorativa dalla relativa segnalazione; (ii) La soluzione del problema potrà avvenire temporaneamente anche tramite l'adozione di workaround; (iii) la soluzione definitiva avverrà mediante rilascio di Minor Release.

Art.20. TEMPO E LUOGO DELLA PRESTAZIONE

- 20.1 Il Servizio di manutenzione Ordinaria viene erogato nei soli giorni lavorativi, da lunedì a venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 18:00 in modalità da remoto. Previa richiesta scritta da parte del Cliente sarà possibile estendere la finestra di servizio ad altri orari (ad es.: il sabato mattina); tale richiesta dovrà essere valutata da DEDA NEXT ed oggetto di specifica offerta.
- 20.2 La richiesta di teleassistenza viene evasa concordando con il Cliente le modalità e i tempi di intervento.
- 20.3 Eventuali richieste di attività On Site, ad esempio per l'installazione dei nuovi rilasci sull'infrastruttura locale / Datacenter del Cliente (On Premise), sono ricondotti a quanto previsto dalla SEZIONE (B) del Contratto.

Art.21. GARANZIE TELEASSISTENZA

- 21.1 DEDA NEXT ed il Cliente si impegnano a nominare un Responsabile del servizio, per garantire il corretto utilizzo della procedura di teleassistenza e per consentire la connessione in accesso remoto.
- 21.2 DEDA NEXT garantisce che la teleassistenza verrà erogata sotto l'esclusivo controllo del Responsabile nominato dal Cliente, a cui quale competeranno tutte le decisioni in merito alla tempistica di esecuzione, alla sua corretta gestione e all'adozione di tutti gli strumenti necessari per garantire il rispetto della privacy.
- 21.3 DEDA NEXT garantisce che il Responsabile nominato dal Cliente sarà sempre messo nella condizione di poter verificare e, nel caso, interrompere il collegamento in teleassistenza durante lo svolgimento dello stesso.
- 21.4 DEDA NEXT si impegna a non effettuare alcun collegamento in teleassistenza senza il preventivo assenso del responsabile nominato dal Cliente.

Art.22. OBBLIGHI DEL CLIENTE

- 22.1 Il Cliente, qualora scopra un eventuale errore nel Software, dovrà con tempestività comunicarlo per iscritto a DEDA NEXT via PEC o e-mail. L'eventuale anticipazione telefonica da parte del Cliente dell'errore, benché gradita, non potrà essere utilizzata per il calcolo dei livelli di servizio. A richiesta di DEDA NEXT S.R.L., il Cliente dovrà inoltre fornire tutti i dati e la documentazione necessaria per riprodurre, diagnosticare e correggere l'errore. Qualora i difetti di funzionamento denunciati dal Cliente risultassero insistenti o conseguenza del mancato rispetto delle modalità operative predisposte

da DEDA NEXT o comunque non risultassero causati da errori del Software, DEDA NEXT potrà addebitare al Cliente, sulla base di quanto previsto alla SEZIONE (B) del Contratto, il costo dell'intervento richiesto.

- 22.2 Il Cliente che usa il Software su una propria infrastruttura locale / Datacenter (On Premise) sarà responsabile esclusivo dell'installazione delle eventuali nuove release contenenti le correzioni, degli aggiornamenti, dei miglioramenti e/o delle implementazioni, salvo che le stesse non siano state installate da personale DEDA NEXT.
- 22.3 DEDA NEXT potrà risolvere di diritto ex art. 1456 c.c. un Contratto nel caso di interventi sul software o sul database effettuati da terzi o senza preventiva autorizzazione da parte di DEDA NEXT, nonché richiedere il risarcimento dell'eventuale danno subito.
- 22.4 Il Cliente che usa il Software senza aver acquistato il Servizio di manutenzione Ordinaria solleva DEDA NEXT da qualsiasi tipo di obbligo contrattuale e manleva la stessa da qualsiasi responsabilità determinata dall'utilizzo.

Art.23. NUOVE MODIFICHE DEL SOFTWARE

DEDA NEXT potrà predisporre nuove versioni o sviluppi di moduli aggiuntivi o aggiornamenti di particolare importanza o prevedere la sostituzione con prodotti alternativi sempre di titolarità di DEDA NEXT; tali moduli o applicazioni potranno essere proposte al Cliente, a fronte di corrispettivi aggiuntivi, di volta in volta formalizzati a mezzo di separati accordi.

Art.24. CORRISPETTIVI

- 24.1 Per la prestazione dei Servizi di manutenzione Ordinaria, oggetto della SEZIONE (A) del Contratto, il Cliente è tenuto al pagamento del canone indicato nell'ALLEGATO A.
- 24.2 Qualora il Contratto sia stipulato successivamente all'installazione del Software o successivamente all'attivazione di Servizi, il Cliente è tenuto a versare l'intero canone di cui al precedente comma, ovvero un dodicesimo del canone annuo per ogni mese intercorrente tra la data di installazione o attivazione e il 31 dicembre dell'anno in corso. A fronte di tale versamento, il Cliente ha diritto anche alle correzioni, aggiornamenti e potenziamenti del Software, realizzati nel periodo antecedente la data di stipulazione del Contratto.
- 24.3 La Teleassistenza viene erogata solamente a seguito del pagamento dell'importo indicato nell'ALLEGATO A, alla voce "Canone annuo teleassistenza".

Art.25. MODALITA' DI FATTURAZIONE

- 25.1 Il corrispettivo annuo di cui al precedente Art.24 è fatturato in modalità anticipata al momento della stipula del Contratto o, in caso di mancata sottoscrizione nelle more della formalizzazione, entro il 31 marzo.
- 25.2 L'erogazione del Servizio di manutenzione Ordinaria deve intendersi subordinata all'avvenuto pagamento di tutte le fatture scadute relative a corrispettivi riferiti a periodi precedenti.

SEZIONE (B) – SERVIZI DI SUPPORTO E CONSULENZA (MANUTENZIONE STRAORDINARIA)

Art.26. OGGETTO DEL SERVIZIO

DEDA NEXT, alle condizioni indicate nei successivi articoli, si obbliga a fornire al Cliente, che accetta, il proprio “**Servizio di Supporto e Consulenza**” su Software di proprietà DEDA NEXT, già concesso in licenza d’uso al Cliente oppure in fase di attivazione/avviamento.

Art.27. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

27.1 Il Servizio di Supporto e Consulenza comprende le seguenti tipologie di intervento:

- (a) assistenza per l’installazione e la configurazione delle eventuali nuove release del Software di cui alla SEZIONE (A) del Contratto su un’infrastruttura locale / datacenter del Cliente (On Premise);
- (b) installazione, configurazione, migrazione dei dati, avviamento ed il collaudo di nuovi moduli Software;
- (c) formazione del personale del Cliente all’uso del Software;
- (d) fornitura di video-pillole (servizio NEXT COMMUNITY GOLD);
- (e) affiancamento del personale del Cliente, nello svolgimento delle attività quotidiane e degli eventuali adempimenti normativi, per un migliore utilizzo del Software;
- (f) “consulenza specialistica e/o normativa” su specifiche tematiche;
- (g) “servizi a valore” (service annuali specifici).

27.2 Il Servizio di Supporto e Consulenza viene fornito da DEDA NEXT tramite propri incaricati: On Site presso la sede e/o gli uffici del Cliente e/o On Center presso le sedi DEDA NEXT nel caso di attività da remoto, previo invio di una dettagliata richiesta scritta da parte del Cliente a DEDA NEXT da inviare tramite il Servizio di Customer Care raggiungibile al link presente in Next Community o tramite mail da inviare a schedulazione.pa@dedagroup.it. La richiesta viene evasa concordando con il Cliente le modalità e i tempi di intervento.

27.3 Per usufruire del Servizio di Supporto e Consulenza il Cliente può acquistare, a propria discrezione, un quantitativo di ore che deve essere indicato nell’ALLEGATO B; alla scadenza del Contratto le eventuali ore residue non vengono rimborsate al Cliente, ma possono essere utilizzate nell’anno solare successivo a quello di scadenza previa comunicazione scritta in merito da parte di DEDA NEXT. Le ore acquistate in un momento successivo alla stipula saranno assoggettate alle medesime condizioni.

27.4 Il Servizio di Supporto e Consulenza viene, in ogni caso, prestato in relazione all’ultima release del Software - disponibile per l’installazione On Premise, oppure pubblicata in modalità SaaS.

27.5 Le prestazioni a carico di DEDA NEXT, sono limitate a quelle di cui al precedente comma 27.1 con esclusione di ogni diversa attività. Conseguentemente, qualsiasi intervento richiesto dal Cliente che esuli dai suddetti impegni deve essere oggetto di separata valutazione da parte di DEDA NEXT ed eventualmente prestato, previo accordo scritto delle Parti, alle condizioni vigenti al momento della richiesta.

Art.28. TEMPO E LUOGO DELLA PRESTAZIONE

DEDA NEXT eroga il Servizio di Supporto e Consulenza, salvo diversi accordi, nei soli giorni lavorativi da lunedì a venerdì, dalle 9:00 alle 18:00, presso la sede e/o gli uffici del Cliente o presso le proprie sedi e/o in modalità remota. Previa richiesta scritta da parte del Cliente sarà possibile estendere la finestra di servizio ad altri orari (ad es.: nel weekend in occasione delle elezioni); tale richiesta dovrà essere valutata da DEDA NEXT ed oggetto di specifica offerta.

Art.29. CONTESTAZIONI

Qualsiasi contestazione in merito al Servizio di Supporto e Consulenza in oggetto dovrà essere formalizzata per iscritto nel verbale che il tecnico incaricato da DEDA NEXT, al termine del singolo intervento, sottoporrà al Cliente per approvazione. La sottoscrizione del verbale che il tecnico incaricato sottoporrà al Cliente al termine dell’intervento sarà, in ogni caso, da intendersi come attestazione di conformità e accettazione dell’intervento stesso.

Le eventuali contestazioni riferite ad un intervento dovranno in ogni caso essere inoltrate a DEDA NEXT per iscritto, mediante PEC, entro e non oltre il termine perentorio di 10 giorni liberi dalla data di ricevimento della relativa fattura.

Art.30. CORRISPETTIVO

30.1 Il Cliente sarà tenuto al pagamento a DEDA NEXT, per la prestazione del Servizio di Supporto e Consulenza, di un importo calcolato sulla base delle tariffe orarie indicate nell’ALLEGATO B per il numero delle ore effettuate di attività ON Site con un minimo fatturabile di 4 ore (salvo differenti accordi) e/o di attività On Center in collegamento remoto.

Gli interventi verranno quantificati mensilmente.

- 30.2 Il corrispettivo sarà dovuto anche nel caso in cui per un intervento, richiesto e pianificato, non possa essere prestato per cause imputabili al Cliente, quali a mero titolo esemplificativo l'impossibilità di accedere ai locali del Cliente durante il normale orario di lavoro, l'indisponibilità delle macchine, dei programmi, dei sistemi, degli uffici o del personale del Cliente.

Art.31. MODALITA' DI FATTURAZIONE

Il corrispettivo di cui al precedente Art.30 sarà quantificato e fatturato con cadenza mensile, salvo diverso accordo risultante dall'ALLEGATO B.

SEZIONE (C) Parte I - SERVIZI FORNITI PER LA FRUIZIONE DI SOFTWARE AS A SERVICE CIVILIA NEXT

Art.32. OGGETTO DEL SERVIZIO

DEDA NEXT si obbliga a fornire al Cliente, che accetta, i moduli dell'applicazione Civilia Next elencati nell'ALLEGATO A, in modalità "Software as a Service" da piattaforma cloud (in seguito denominato "servizio SaaS") ed i relativi servizi professionali, alle condizioni indicate nei successivi articoli, per tutto il periodo contrattuale.

Art.33. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

- 33.1 Il servizio SaaS consente al Cliente di utilizzare i moduli dell'applicazione Civilia Next attraverso un WEB Browser, per mezzo dei servizi di connettività ad Internet sottoscritti dal Cliente con un Service Provider. Per l'erogazione del servizio SaaS, e fino alla scadenza contrattuale, DEDA NEXT utilizzerà la piattaforma Cloud Azure di Microsoft Corporation. I Datacenter Azure su cui saranno attivate le applicazioni e memorizzati i dati del Cliente sono collocati nell'Unione Europea.
- 33.2 Il servizio SaaS è qualificato nel Marketplace AGID ora ACN, è aderente alla normativa GDPR (Regolamento UE/2016/679 del 27 aprile 2016) e rispetta le "Raccomandazioni e proposte sull'utilizzo del cloud computing nella pubblica amministrazione".
- 33.3 I dati del Cliente sono memorizzati sui sistemi storage in forma cifrata, come previsto dalle funzioni native del Database Microsoft Azure SQL. La trasmissione delle informazioni tra Datacenter e Cliente attraverso la rete Internet avviene all'interno di una connessione criptata tramite il protocollo crittografico HTTPS (HyperText Transfer Protocol over Secure Socket Layer). L'autenticazione al sistema avviene per mezzo di strumenti di autenticazione Microsoft Azure Active Directory ed utilizzando il protocollo OAUTH2.
- 33.4 Il servizio SaaS si compone di:
- (a) Licenza d'uso, nell'ambito del servizio, dei moduli applicativi del software indicati nell'ALLEGATO A;
 - (b) Hosting ed erogazione dei moduli applicativi indicati nell'ALLEGATO A su piattaforma Cloud MS Azure messa a disposizione da DEDA NEXT e dimensionata in modo adeguato ai moduli attivati;
 - (c) Backup dei dati e garanzia dell'integrità dei dati;
 - (d) Disaster recovery geografico a garanzia del ripristino del servizio.
- 33.5 Nell'ambito del servizio SaaS, DEDA NEXT fornisce il Servizio di manutenzione Ordinaria (descritto nell'Art.19) comprensivo delle attività di aggiornamento dei moduli applicativi attivati, all'ultima versione rilasciata e disponibile. Qualora richiesto dal Cliente, vengono erogati i servizi opzionali di restore dei dati da Backup previa quotazione delle attività.

Art.34. LIVELLI DI SERVIZIO

- 34.1 Si applicano i seguenti livelli di servizio:
- (a) Il servizio SaaS è disponibile 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, salvo finestre di manutenzione, con SLO pari al 99,0% del tempo garantito di cui alla lettera (b) che segue, su base mensile.
 - (b) Le applicazioni sono garantite tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00, salvo specifici accordi. Al di fuori dell'orario garantito, le applicazioni sono accessibili, salvo interruzioni necessarie per attività di ordinaria manutenzione quali: l'aggiornamento del sistema, l'esecuzione di attività sistemiche, backup, etc. Eventuali interventi straordinari per la risoluzione di malfunzionamenti bloccanti potranno essere eseguiti in qualsiasi momento. Eventuali attività di manutenzione ordinaria che possano determinare l'indisponibilità anche parziale del servizio saranno comunicate con 3 giorni di anticipo.
 - (c) Il backup dei dati viene eseguito in modo automatico (point-in-time) dall'infrastruttura SQL MS Azure. La periodicità con cui i backup vengono effettuati da Microsoft è di 10 minuti. È possibile il ripristino su un periodo fino a 35 giorni precedenti dalla data attuale.
 - (d) Il disaster recovery geografico garantisce il ripristino del servizio SaaS alle seguenti condizioni:

- (i) RPO: max 36 ore per tutti i dati. Il RPO (Recovery Point Objective) rappresenta il massimo tempo che intercorre tra la produzione di un dato e la sua messa in sicurezza e, conseguentemente, fornisce la misura della massima quantità di dati che il sistema può perdere a causa di guasto improvviso;
 - (ii) RTO: max 36 ore per tutti i servizi. Il RTO (Recovery Time Objective) rappresenta la durata di tempo e di un livello di Servizio entro il quale un business process (ovvero il Sistema Informativo primario) deve essere ripristinato dopo un disastro o una condizione di emergenza (o interruzione), al fine di evitare conseguenze inaccettabili.
- 34.2 I servizi professionali di tipo sistemistico a supporto del servizio SaaS sono garantiti tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00, salvo specifici accordi. Il Servizio di Customer Care raggiungibile al link presente in Next Community utilizzabile per presentare le richieste di assistenza è disponibile 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno. Ogni richiesta viene presa in carico dall'operatore di Help Desk esclusivamente da lunedì a venerdì durante l'orario lavorativo, dalle 8:00 alle 18:00, entro 1 ora lavorativa successiva alla ricezione della stessa. L'operatore di Help Desk della DEDA NEXT analizza e classifica la richiesta sulla base del livello di gravità. Le casistiche previste di intervento sono le seguenti:
- (a) Riattivazione del servizio: qualora uno o più servizi SaaS siano completamente o parzialmente bloccati, il ripristino del servizio verrà effettuato entro gli RTO e RPO di cui sopra;
 - (b) aggiornamento dei moduli applicativi attivati all'ultima versione rilasciata: al fine di garantire al Cliente il costante adeguamento applicativo, le procedure per il passaggio in esercizio delle modifiche applicative e normative al software oppure gli interventi sull'ambiente di produzione, sono effettuati, previa comunicazione al Cliente, dopo le ore 18:00 dei giorni lavorativi, oppure nei giorni di sabato e domenica. Qualora si renda necessario procedere diversamente sarà onere di DEDA NEXT concordare con il Cliente preventivamente il giorno e l'ora in cui sarà attivato l'aggiornamento.
- 34.3 I servizi opzionali di ripristino da backup, se richiesti, sono disponibili in orario lavorativo da lunedì a venerdì dalle 8:00 alle 18:00. Il tempo di ripristino dipende dal dispositivo utilizzato e dalla quantità di dati da ripristinare.

Art.35. ACCESSO PER ATTIVITA' DI AUDITING

- 35.1 DEDA NEXT riconosce al Cliente la possibilità di effettuare una specifica attività di IT audit finalizzata a verificare il rispetto dei requisiti e degli standard contrattualmente convenuti all'Art.36, nonché la loro puntuale attuazione. Il Cliente si riserva la facoltà di effettuare detta attività utilizzando personale qualificato del Cliente o per il tramite di soggetti terzi scelti dal Cliente medesimo, previa sottoscrizione di apposito accordo di riservatezza
- 35.2 Le richieste di accesso devono pervenire per iscritto a DEDA NEXT tramite il Servizio di Customer Care raggiungibile al link presente in Next Community e dovranno essere corredate dall'indicazione dei soggetti incaricati e dei dati/locali interessati.
- 35.3 Al fine di garantire il mantenimento di un adeguato livello di riservatezza e di sicurezza del patrimonio informatico e delle banche dati, nonché della corretta operatività del servizio SaaS, l'attività di cui al presente articolo deve essere organizzata secondo i piani e le modalità da concordare tra le Parti. Le attività devono essere effettuate adottando rigorosamente modalità tali da:
- (a) non pregiudicare la sicurezza, la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati (e dei relativi trattamenti) dei quali sono "Titolari" altri utenti;
 - (b) non interferire (pregiudicandolo) con il normale e corretto svolgimento delle attività di DEDA NEXT S.R.L.;
 - (c) non pregiudicare la riservatezza dell'organizzazione aziendale, commerciale nonché la segretezza delle informazioni aziendali e delle esperienze tecnico-industriali, comprese quelle commerciali, di DEDA NEXT S.R.L.;
 - (d) assicurare che gli eventuali accessi vengano effettuati nel rispetto delle misure di sicurezza adottate da DEDA NEXT S.R.L.
- 35.4 Gli oneri economici connessi agli audit sono carico del Cliente.

Art.36. REPORT E PENALI

- 36.1 Su richiesta del Cliente è prevista la consegna di un report, funzionale alla verifica degli SLA contrattualmente convenuti all'Art.34. La consegna avrà frequenza pari al "periodo di valutazione" fissato su base mensile.
- 36.2 Il calcolo dell'importo delle eventuali penali sarà effettuato esclusivamente sulla base del periodo di valutazione e in base a quanto riportato nel report funzionale. In dettaglio:
- (a) qualora non siano rispettati gli SLA del servizio SaaS per fatto e colpa esclusivi di DEDA NEXT o delle sue terze parti la penale applicabile sarà pari al 25% del corrispettivo relativo al modulo per cui il servizio SaaS non è risultato disponibile rapportato al livello garantito nel periodo di valutazione. L'importo sarà dovuto per scostamenti in diminuzione maggiori/uguali a 3 punti in percentuale sul periodo di valutazione.
 - (b) qualora non siano rispettati gli SLA dei servizi professionali a supporto del servizio SaaS per fatto e colpa esclusivi di DEDA NEXT o delle sue terze parti, la penale applicabile sarà pari al 10% del relativo corrispettivo riferito al periodo di valutazione.
- 36.3 Le penali dovranno essere richieste per iscritto dal Cliente entro 15 giorni dalla consegna del relativo report. DEDA NEXT avrà facoltà di sottoporre eventuali giustificazioni scritte entro 15 giorni dalla ricezione della richiesta. Il pagamento di qualsiasi importo eventualmente dovuto avverrà esclusivamente sotto forma di riduzione sui canoni futuri e sarà

subordinato all'avvenuto pagamento dei corrispettivi contrattuali per l'anno in corso al momento della violazione.

Art.37. LIMITAZIONI

I Livelli di Servizio di cui al precedente Art.34 non sono applicabili (e conseguentemente non possono essere richieste le relative penali) in caso di problemi di erogazione o indisponibilità:

- (a) derivanti dall'utilizzo di servizi gestiti da altri fornitori, inclusi, a titolo esemplificativo, i problemi causati da larghezza di banda Internet inadeguata o correlati ad Hardware, Software o i servizi di terzi;
- (b) derivanti dall'utilizzo del servizio SaaS da parte del Cliente in modo non conforme alle caratteristiche e alla funzionalità o a quanto descritto nella documentazione o nelle indicazioni pubblicate da DEDA NEXT (ad esempio, tentativi di eseguire operazioni non supportate);
- (c) derivanti dall'esecuzione di attività non autorizzate o dalla mancata esecuzione di attività indicate da DEDA NEXT o dal mancato rispetto delle procedure di sicurezza appropriate (es. impostazione password non conforme ai criteri minimi di sicurezza o diffusione delle stesse);
- (d) derivanti dal mancato rispetto delle configurazioni indicate nel documento Piattaforme Supportate;
- (e) derivanti da input, istruzioni o argomenti erronei o da tentativi del Cliente di eseguire operazioni che superino le quote ordinate (es. numero utenti in eccesso) o derivanti dalla limitazione imposta circa i comportamenti offensivi sospetti;
- (f) derivanti all'utilizzo del servizio SaaS durante il periodo di disponibilità ma al di fuori dell'orario garantito delle applicazioni di cui all'Art.34;
- (g) dovuti a fattori al di fuori del ragionevole controllo di DEDA NEXT (ad esempio, calamità naturali, guerra, atti di terrorismo, pandemie, rivolte o azioni governative) oppure a problemi di rete o guasti di dispositivi all'esterno dei Datacenter Azure sia sul sito del Cliente, sia tra il sito del Cliente e il Datacenter Azure.

Art.38. PREREQUISITI PER L'UTILIZZO DEI SERVIZI

Il Cliente si obbliga, nel rispetto dei piani di attivazione concordati, ad impiegare risorse idonee ad assicurare:

- (a) il supporto del personale dell'Ente necessario a DEDA NEXT per l'attivazione del servizio SaaS;
- (b) la configurazione dei propri sistemi di sicurezza (firewall, proxy, ecc.) per la connessione al servizio SaaS;
- (c) ogni cautela necessaria alla protezione dei dati mediante l'installazione di programmi anti-virus aggiornati;
- (d) la predisposizione dell'ambiente applicativo sulle postazioni di lavoro utente idoneo al funzionamento del servizio SaaS (Personal Computer, Sistema operativo, Web Browser, ecc.) così come descritto nel documento Piattaforme Supportate;
- (e) la custodia delle credenziali assegnate per l'utilizzo del servizio SaaS;
- (f) la garanzia che non consentirà in alcun modo ed in nessuna forma l'utilizzo delle proprie credenziali di autenticazione e accesso a soggetti terzi e/o estranei alla propria organizzazione, salvo specifica e circostanziata autorizzazione espressa e concordata in forma scritta con DEDA NEXT.

Art.39. ESCLUSIONI

Il servizio SaaS non include attività di:

- (a) formazione specifica agli utenti sulle funzionalità applicative;
- (b) ripristino dei dati da Backup per esigenze specifiche del Cliente;
- (c) consulenze sistemistiche per l'accesso al sistema con strumenti diversi da quanto previsto nel documento Piattaforme Supportate.

Art.40. CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Il Cliente è tenuto a comunicare per iscritto a DEDA NEXT a mezzo PEC l'intenzione di rinnovare oppure di cessare di fruire del servizio SaaS per l'annualità successiva entro il 30 settembre dell'anno in corso. In caso di:

- (a) richiesta di rinnovo del servizio SaaS: entro la scadenza del periodo contrattuale, nelle modalità previste nelle Disposizioni Comuni, il Cliente deve sottoscrivere unicamente gli allegati contenenti le condizioni specifiche della fornitura. È garantita la continuità operativa;
- (b) richiesta di recesso dal servizio SaaS: sino al giorno della scadenza del Contratto, DEDA NEXT continua ad erogare il servizio SaaS senza soluzione di continuità, garantendo gli SLA e mantenendo ferme le condizioni economiche vigenti. Entro 15 giorni dalla data di ricezione della comunicazione di recesso, DEDA NEXT trasmette a mezzo PEC al Cliente il documento che descrive il processo di disattivazione del servizio SaaS che esplicita il piano temporale ed il formato con cui vengono consegnati i dati di cui il Cliente è titolare; il Cliente è tenuto a sottoscrivere il predetto documento entro 15 giorni lavorativi dall'invio dello stesso da parte di DEDA NEXT; in caso di mancata sottoscrizione nei termini, il documento si intende approvato e si procederà alle attività di cessazione del Servizio di seguito descritte. La cessazione

del servizio SaaS prevede la restituzione dei dati al Cliente in un massimo di due cicli successivi di invio. Qualora il Cliente richieda assistenza da parte di specialisti DEDA NEXT finalizzata alla dismissione del servizio SaaS per il passaggio ad altra soluzione, verrà predisposta una specifica offerta per le attività di supporto. In ogni caso, fino alla scadenza del contratto, DEDA NEXT presta l'assistenza necessaria secondo correttezza e buona fede, allo scopo di consentire al Cliente l'ordinato trasferimento dei dati di cui è titolare. I dati di cui il cliente è titolare vengono conservati per un periodo massimo di 180 giorni successivi alla scadenza dei servizi, e ciò al fine di consentire la corretta esecuzione della procedura di cessazione; il corrispettivo dei servizi include la conservazione dei predetti dati. Decorso tale periodo, in assenza di ulteriori tempestive comunicazioni da parte del Cliente, i dati vengono distrutti. I dati correlati e conseguenti all'erogazione del servizio SaaS (quali, a titolo esemplificativo, i log) vengono conservati nei sistemi DEDA NEXT secondo i tempi previsti dalla qualificazione ACN. Le suddette modalità hanno lo scopo di consentire un'adeguata ed efficiente organizzazione dei servizi di DEDA NEXT ed il rispetto da parte della stessa degli standard di settore e della normativa di riferimento, nonché il diritto del Cliente di avere il pieno possesso dei propri dati.

Art.41. CORRISPETTIVO

- 41.1 Il Cliente è tenuto a corrispondere a DEDA NEXT, per la prestazione del servizio SaaS, gli importi indicati nell'ALLEGATO A.
41.2 Il corrispettivo pattuito sarà comunque dovuto anche nel caso in cui il servizio SaaS non possa essere prestato per cause non imputabili a DEDA NEXT quali a mero titolo esemplificativo l'impossibilità di accedere alla rete Internet durante il normale orario di lavoro, l'indisponibilità delle postazioni di lavoro, degli uffici o del personale del Cliente.

Art.42. MODALITA' DI FATTURAZIONE

Il corrispettivo di cui al precedente Art.41 sarà fatturato con cadenza annuale anticipata, salvo differenti specifici accordi.

SEZIONE (C) Parte II – SERVIZI CLOUD “PORTALE DEI SERVIZI AL CITTADINO”

Art.43. OGGETTO DEL SERVIZIO

- 43.1 Tale Servizio prevede l'erogazione dell'applicazione “Portale dei Servizi al Cittadino”, della suite Civilia Next, in modalità Software as a Service (di seguito “SaaS”) da una piattaforma Cloud pubblica.
L'accesso all'applicazione avviene attraverso un WEB Browser, per mezzo dei servizi di connettività della rete Internet del Cliente, con credenziali riservate e personali attribuite al Cliente, ai termini e alle condizioni descritte nel presente allegato. L'infrastruttura Cloud è situata:
- sia presso Cloud Service Provider italiani: IRIDEOS S.P.A. e DEDA CLOUD S.R.L. e i dati sono ospitati in data center collocati sul territorio italiano;
 - sia presso la piattaforma Cloud Azure di Microsoft Corporation. I Datacenter Azure su cui saranno attivate le applicazioni e memorizzati i dati del Cliente sono collocati nell'Unione Europea.

Art.44. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

DEDA NEXT mette a disposizione del Cliente i moduli dell'applicazione OPEN WEB indicati nel documento principale, i servizi infrastrutturali ed i servizi professionali di seguito elencati, per tutto il periodo contrattuale:

- (a) Hosting dei moduli applicativi indicati nel contratto e dei dati del Cliente, su piattaforma Cloud messa a disposizione e dimensionata in modo adeguato ai moduli attivati; l'infrastruttura è predisposta in alta affidabilità con backup dei dati e garanzia dell'integrità delle informazioni. I livelli di servizio sono descritti nel successivo Art.45;
- (b) Servizi professionali di tipo sistemistico a supporto del servizio SaaS.

Art.45. LIVELLI DI SERVIZIO

- 45.1 Si applicano i seguenti livelli di servizio:
- Il servizio SaaS è disponibile 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, salvo finestre di manutenzione, con SLO pari al 99,0% del tempo garantito di cui alla lettera (b) che segue, su base mensile.
- (a) Le applicazioni sono garantite tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00, salvo specifici accordi. Al di fuori dell'orario garantito, le applicazioni sono accessibili, salvo interruzioni necessarie per attività di ordinaria manutenzione quali: l'aggiornamento del sistema, l'esecuzione di attività sistemistiche, backup, etc. Eventuali interventi straordinari per la risoluzione di malfunzionamenti bloccanti potranno essere eseguiti in qualsiasi momento. Eventuali attività di manutenzione ordinaria che possano determinare l'indisponibilità anche parziale del servizio saranno comunicate con 3 giorni di anticipo.
 - (b) il Backup dei dati: le policy, nel rispetto delle indicazioni in materia di tutela dei dati personali, garantiscono il

salvataggio dei dati presenti nel database dell'applicativo ogni 24 ore con una retention di 15 (quindici) giorni relativa al dato giornaliero, un backup settimanale conservato per 1 mese e un backup mensile conservato per 5 mesi.

45.2 I servizi professionali di tipo sistemistico a supporto del servizio SaaS sono garantiti tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00, salvo specifici accordi. Il Servizio di Customer Care raggiungibile al link presente in Next Community utilizzabile per sottoporre le richieste di assistenza è disponibile 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno. Ogni richiesta viene presa in carico dall'operatore di Help Desk in orario lavorativo da lunedì a venerdì dalle 8:00 alle 18:00 entro 1 ora lavorativa successiva. L'operatore l'analizza e classifica per livello di gravità. Le tipologie previste sono riconducibili a:

- (a) riattivazione servizio: qualora uno o più servizi SaaS sono completamente o parzialmente bloccati, a seguito di segnalazione del Cliente nelle modalità di cui sopra, verrà presa in carico la segnalazione entro 1 ora lavorativa; il ripristino del servizio a seguito di opportuna analisi del problema verrà effettuato entro le successive 8 ore lavorative;
- (b) aggiornamento dei moduli applicativi attivati all'ultima versione rilasciata: al fine di garantire al Cliente il costante adeguamento applicativo, le procedure per il passaggio in esercizio delle modifiche applicative e normative al software oppure gli interventi sull'ambiente di produzione, sono effettuati, previa comunicazione al Cliente, dopo le ore 18:00 dei giorni lavorativi, oppure nei giorni di sabato e domenica. Qualora si renda necessario procedere diversamente sarà onere di DEDA NEXT concordare con il Cliente preventivamente il giorno e l'ora in cui sarà attivato l'aggiornamento.

I servizi opzionali di ripristino da backup, se richiesti, sono disponibili in orario lavorativo da lunedì a venerdì dalle 8:00 alle 18:00. Il tempo di ripristino dipende dal dispositivo utilizzato e dalla quantità di dati da ripristinare

Art.46. ACCESSO PER ATTIVITA' DI AUDITING.

Si rimanda a quanto previsto al precedente Art.35.

Art.47. REPORT E PENALI

Si rimanda a quanto previsto al precedente Art.36.

Art.48. LIMITAZIONI

Si rimanda a quanto previsto al precedente Art.37.

Art.49. PREREQUISITI PER L'UTILIZZO DEI SERVIZI

Si rimanda a quanto previsto al precedente Art.38.

Art.50. ESCLUSIONI

Il Servizio non prevede quanto segue:

- (a) servizi professionali opzionali per assistenza o formazione aggiuntiva;
- (b) il ripristino dei dati da Backup per esigenze specifiche dell'Ente;
- (c) consulenze sistemistiche per l'accesso al sistema con strumenti diversi da quanto previsto nel documento "Piattaforme supportate".
- (d) In caso di acquisto di pacchetto di "Invio SMS" in Allegato A, il servizio verrà garantito fino alla soglia contrattualizzata (1 SMS = 160 caratteri, per cui un invio con più di 160 caratteri sarà composto da più SMS); superata tale soglia il cliente ha la possibilità di acquistare pacchetti successivi.

Art.51. CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Si rimanda a quanto previsto al precedente Art.40

Art.52. CORRISPETTIVO

52.1 Il Cliente è tenuto a corrispondere a DEDA NEXT, per la prestazione del servizio SaaS, gli importi indicati nell'ALLEGATO A.

52.2 Il corrispettivo pattuito sarà comunque dovuto anche nel caso in cui il servizio SaaS non possa essere prestato per cause non imputabili a DEDA NEXT quali, a mero titolo esemplificativo, l'impossibilità di accedere alla rete Internet durante il normale orario di lavoro, l'indisponibilità delle postazioni di lavoro, degli uffici o del personale del Cliente.

Art.53. MODALITA' DI FATTURAZIONE

Il corrispettivo di cui al precedente Art.4152 sarà fatturato con cadenza annuale anticipata, salvo differenti specifici accordi scritti.

Trento, _____

DEDA NEXT S.r.l.

Il Procuratore Speciale

Area Pubblica Amministrazione



(Marcello Bova)

Il Cliente

Le Parti approvano espressamente ai sensi e agli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile tutte le condizioni e le pattuizioni contenute negli articoli seguenti: Articolo 3 (Adesione e rinnovo del Contratto); Articolo 4 (Termini di pagamento e tracciabilità dei flussi); Articolo 5 (Garanzie e responsabilità); Articolo 6 (Responsabilità tecniche); Articolo 8 (Cessione del contratto e del credito); Articolo 9 (Codice sorgente); Articolo 17 (Foro competente); Articolo 22 (Obblighi del cliente); Articoli 24, 30, 41 e 52 (Corrispettivi); Articoli 25, 31, 42 e 53 (Modalità di fatturazione); Articolo 29 (Contestazioni); Articoli 34 e 45 (Livelli di Servizio); Articoli 36 e 47 (Report e Penali); Articolo 37 (Limitazioni); Articolo 38 (Prerequisiti per l'utilizzo dei Servizi); Articolo 40 (Cessazione del Servizio).

Trento, _____

DEDA NEXT S.r.l.

Il Procuratore Speciale

Area Pubblica Amministrazione



(Marcello Bova)

Il Cliente

Tipologia di Rdo: Trattative Dirette

Si richiede la migliore offerta tecnico economica per il Servizio di manutenzione ordinaria, gestione applicativa e supporto utenti, assistenza da remoto e supporto specialistico per i sistemi informatizzati di gestione del protocollo e dei documenti denominato Folium e del software denominato Civilia finalizzato alla gestione digitalizzata degli atti deliberativi e delle determinazioni dirigenziali.

Dati Principali

Numero RDO

5556316

Nome RDO

Servizio di manutenzione ordinaria e gestione applicativa dei sistemi FOLIUM e CIVILIA

Tipologia di contratto

Appalto di servizi

Tipologia di procedura

Affidamento diretto dei servizi e forniture, ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l'attività di progettazione, di importo inferiore a 140.000 euro

Regolamento applicabile alla procedura telematica

Regolamento MEPA eProcurement Acquistinrete

Ruoli e Autorizzazioni

Responsabile del procedimento

GIUSEPPE NAVANTERI

NVNGPP84P23D086R

Soggetto Stipulante/Soggetti Stipulanti

GIUSEPPE NAVANTERI NVNGPP84P23D086R

Stazione Appaltante

AMMINISTRAZIONI ENTI ED AZIENDE DEL S.S.N. > AZIENDE OSPEDALIERE, POLICLINICI, IRCCS e ISTITUTI
ZOOFILATTICI > I.R.C.C.S. ISTITUTI FISIOTERAPICI
OSPITALIERI ROMA

Ente Committente

AMMINISTRAZIONI ENTI ED AZIENDE DEL S.S.N. > AZIENDE OSPEDALIERE, POLICLINICI, IRCCS e ISTITUTI
ZOOFILATTICI > I.R.C.C.S. ISTITUTI FISIOTERAPICI OS...

Date

Pubblicazione 01/08/2025 13:17**Inizio presentazione offerte** 01/08/2025 13:17**Termine ultimo presentazione offerte** 04/08/2025 18:00**Data limite stipula contratto** 09/10/2025 18:00**Giorni dopo la stipula per consegna beni/decorrenza**

5

Dettaglio

Criterio Aggiudicazione

Minor Prezzo

CIG

B7F17D6D76

CUP

-

CPV

Identificativo

72250000-2

Descrizione

Servizi di manutenzione di sistemi e di assistenza

Categoria

Licenze software-Mepa Servizi

Fornitura

100

Formulazione offerta economica

VALORE ECONOMICO

Decimali Offerta

2

Termini di pagamento

60 GG DATA RICEVIMENTO FATTURA

Importo presunto fornitura

€ 100.000,00

Dati consegna e fatturazione

Consegna: Via Elio Chianesi 53 ROMA (ROMA); Aliquote: secondo la normativa vigente

Documentazione Gara



Request REQUEST.xml

265.4 Kb

DGUE REQUEST

Inviti

Partita IVA

Ragione sociale

01727860221

DEDA NEXT SRL

Offerta Economica relativa a

Descrizione Servizio di manutenzione ordinaria e gestione applicativa dei sistemi FOLIUM e CIVILIA

RdO nr. 5556316

Numero lotto 1

Amministrazione titolare del procedimento

Ente acquirente	I.R.C.C.S. ISTITUTI FISIOTERAPICI OSPITALIERI ROMA		
Ufficio	TECNOLOGIE E SISTEMI INFORMATICI		
Codice fiscale	02153140583	Codice univoco ufficio	QL8R3J
Indirizzo sede	Via elio chianesi 53		
Città	Roma		
Recapito telefonico	+390652662991		
Email	informatica@ifo.it		
Punto ordinante	GIUSEPPE NAVANTERI		

Concorrente

Forma di partecipazione

Singolo operatore economico

Ragione sociale/Denominazione

DEDA NEXT SRL

Partita IVA

01727860221

Tipologia societaria

Società a responsabilità limitata (SRL)

Oggetto dell'Offerta

Formulazione dell'Offerta Economica = Valore economico (Euro)

Nome	Valore
Valore offerto	100000,00

Il Concorrente, nell'accettare tutte le condizioni specificate nella documentazione del procedimento, altresì dichiara:

- che la presente offerta è irrevocabile ed impegnativa sino al termine di conclusione del procedimento, così come previsto nella lex specialis;
- che la presente offerta non vincolerà in alcun modo la Stazione Appaltante/Ente Committente;
- di aver preso visione ed incondizionata accettazione delle clausole e condizioni riportate nel Capitolato Tecnico e nella documentazione di Gara, nonché di quanto contenuto nel Capitolato d'oneri/Disciplinare di gara e, comunque, di aver preso cognizione di tutte le circostanze generali e speciali che possono interessare l'esecuzione di tutte le prestazioni oggetto del Contratto e che di tali circostanze ha tenuto conto nella determinazione dei prezzi richiesti e offerti, ritenuti remunerativi;
- di non eccepire, durante l'esecuzione del Contratto, la mancata conoscenza di condizioni o la sopravvenienza di elementi non valutati o non considerati, salvo che tali elementi si configurino come cause di forza maggiore contemplate dal codice civile e non escluse da altre norme di legge e/o dalla documentazione di gara;
- che i prezzi/sconti offerti sono omnicomprensivi di quanto previsto negli atti di gara;
- che i termini stabiliti nel Contratto e/o nel Capitolato Tecnico relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni sono da considerarsi a tutti gli effetti termini essenziali ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1457 cod. civ.;
- che il Capitolato Tecnico, così come gli altri atti di gara, ivi compreso quanto stabilito relativamente alle modalità di esecuzione contrattuali, costituiranno parte integrante e sostanziale del contratto che verrà stipulato con la stazione appaltante/ente committente.

ATTENZIONE: QUESTO DOCUMENTO NON HA VALORE SE PRIVO DELLA SOTTOSCRIZIONE A MEZZO FIRMA DIGITALE

SISTEMI DI E-PROCUREMENT



Manutenzione Ordinaria e Straordinaria 2025-2028
Specifiche Tecniche, Economiche e Contrattuali

PIATTAFORMA APPLICATIVA CIVILIA

INFO ISTITUTI FISIOTERAPICI OSPITALI

Trento, 01/08/2025

Spettabile
IFO ISTITUTI FISIOTERAPICI OSPITALI
VIA ELIO CHIANESI 53
ROMA
00144

Alla C/A Ing. Giuseppe Navanteri

Prot Offerta nr. 174012

Oggetto: Proposta di accordo per Manutenzione Ordinaria e Straordinaria DEDA NEXT, per Software forniti all'Ente da DEDA NEXT ed in uso per il periodo 01/09/2025 – 31/08/2028.

Gentile Cliente,

con riferimento ai contratti in essere per i software CIVILIA NEXT installati presso Codesta Amministrazione, in scadenza il prossimo 31/08, siamo qui di seguito a formularVi la proposta di rinnovo per il periodo 01/09/2025 – 31/08/2028 relativamente ai servizi in uso.

Opzionalmente, come già fatto in precedenza, siamo anche a sintetizzarVi la proposta di rinnovo con formule pluriennali, che tengono di conto le scontistiche più che particolari già accordate al Vs Ente in precedenza.

Relativamente alle **Condizioni Generali** di fornitura per le nostre Soluzioni Software e Servizi, si allega il documento specifico da sottoscrivere tra le parti, ritenuto parte integrante e sostanziale dei nostri accordi.

Mentre per la **Manutenzione Ordinaria** del software ed Assistenza telefonica (Helpdesk) indichiamo il canone annuo standard previsto e le relative scontistiche applicate a totale e per il Vostro Ente (**Allegato A 2025**), per quanto riguarda la **Manutenzione Straordinaria** (opzionale) di seguito è inserita specifica sezione (**Allegato B 2025**) che elenca le diverse soluzioni di adesione, quantificandole singolarmente al fine di facilitare la Vostra scelta in base alle specifiche esigenze.

Ricordiamo ed anticipiamo che l'assistenza di tipo "Straordinario" non è da sottoscrivere obbligatoriamente: sarà l'Ente - valutate le proprie necessità, casistiche, fabbisogni e disponibilità - a dare notizia al personale commerciale di DEDA NEXT circa l'interessamento alle stesse, in maniera tale da poter concordare le opportune intese commerciali e progettuali.

Manutenzione Ordinaria DEDA NEXT

Fornisce le modifiche di adattamento all'evoluzione normativa dei software, i correttivi per l'eliminazione di eventuali malfunzionamenti, e le migliorie funzionali introdotte dai laboratori a seguito delle segnalazioni che pervengono dagli Enti e ritenute generali a tutti (no personalizzazioni).

La Manutenzione Ordinaria dei software installati presso l'Ente e specificatamente comprende in sintesi:

- ✓ Manutenzione Preventiva
- ✓ Manutenzione Correttiva
- ✓ Manutenzione Normativa

www.dedanext.it

- ✓ Manutenzione Migliorativa
- ✓ Servizio di helpdesk (assistenza telefonica illimitata)
- ✓ Servizio di Teleassistenza ordinaria

Valgono le condizioni generali contrattuali allegate (documento "CONDIZIONI GENERALI") che si prega di compilare, sottoscrivere e restituire alla scrivente.

[Quotazioni e proposte: vedere "Allegato A-2025" per i dettagli analitici](#)

Manutenzione Straordinaria DEDA NEXT

La Manutenzione Straordinaria sui software fornisce, su specifica richiesta dell'Ente che dovrà avvenire secondo i canali standard stabiliti, il supporto in loco (on-site) o di laboratorio (back-office) da parte del personale tecnico qualificato e specializzato, incaricato da Deda Next.

Ovviamente, trattandosi di assistenza straordinaria opzionale, spetta all'Ente il compito di valutare nello specifico le proprie esigenze e convenienze.

Il Servizio comprende in sintesi le seguenti tipologie di assistenza:

- ✓ Servizio di Teleassistenza straordinaria sui software
- ✓ Assistenza "on-site" e/o di "back-office"
- ✓ Consulenza Specialistica e/o Sviluppo
- ✓ Consulenza Normativa

Valgono le condizioni generali contrattuali stabilite e sottoscritte nel documento denominato "CONDIZIONI GENERALI".

[Quotazioni e proposte: vedere "Allegato B-2025" per i dettagli analitici](#)

Restiamo in attesa del presente documento firmato per accettazione entro 30 giorni dalla ricezione della presente, raccomandandoVi una cortese sollecitudine in quanto il servizio di manutenzione software erogato mediante rilasci di aggiornamenti dai Laboratori non può subire interruzioni, e pertanto entra in vigore dal 1° gennaio **2025** senza soluzione di continuità ed andrà a cessare il 31/12 p.v. o in ogni caso alla scadenza pattuita.

A disposizione per ogni chiarimento, porgiamo i nostri migliori Saluti.

DEDA NEXT

Dir. Commerciale
Smart Cities

(Marcello Bova)

Allegati: ALLEGATO A 2025 - SERVIZI DI MANUTENZIONE ORDINARIA

ALLEGATO B 2025 - TARIFFE PER SERVIZI DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

“ALLEGATO A” – SERVIZI DI MANUTENZIONE ORDINARIA

**CANONI DI MANUTENZIONE, ASSISTENZA TELEFONICA E TELEASSISTENZA PERIODO
01/09/2025 – 31/08/2028**

Descrizione	Importo
PA MAN. PROTOCOLLO FOLIUM - 3 ANNI	€ 50.000,00
PA MAN. AFFARI GENERALI WEB - 3 ANNI	€ 50.000,00

TOTALE COMPLESSIVO

€ 100.000,00

Gli importi si intendono IVA esclusa

“ALLEGATO B” – TARIFFE PER SERVIZI DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA IN CORSO DI VALIDITA’ PER IL PERIODO 2025/2028

Tariffa oraria Standard per Assistenza e Formazione:	€ 85,00+iva/ora *
Tariffa oraria Standard per Consulente Senior:	€ 100,00 +iva/ora
Tariffa oraria Standard per Sistemista Senior:	€ 100,00 +iva/ora
Diritto fisso di chiamate e trasferta per interventi “on-site”:	n. 2 ore <i>come da accordi già pattuiti con l’Ente</i>

TARIFFE PARTICOLARI PATTUITE CON L’ENTE NEL CASO DI ACQUISTO DI PACCHETTI PREPAGATI di MANUTENZIONE STRAORDINARIA:

* Pacchetto ore prepagato per Assistenza e Formazione (on-site e/o back-office – monte ore scalare)	Fascia	Tariffa applicata
	fino a 79 ore	€ 75 / ora
	Per pacchetti da 80 ore in poi	€ 70 / ora

- Gli importi sopra indicati sono da considerarsi iva 22% esclusa.
- L’Ente acquista pacchetti orari in base alle proprie stime e fabbisogno, senza limite né superiore né inferiore, alle tariffe sopra indicate. I pacchetti orari prepagati NON hanno scadenza temporale, per cui gli eventuali residui di fine anno vengono riportati come nuova disponibilità sull’anno successivo.
- Nel caso di intervento “on-site” (presso l’Ente), per ogni intervento effettuato è da aggiungere il diritto fisso di chiamata e trasferta come già pattuito con l’Ente.

Attività “ad-hoc” (da stimare e/o rendicontare “a consuntivo”) (on-site e/o back-office)	Fascia	Tariffa applicata
	Giornata (6 ore)	€ 650 / gg
	mezza giornata (4 ore)	€ 450 / gg

- Gli importi sopra indicati sono da considerarsi iva 22% esclusa.
- L’Ente acquista tale assistenza previa stima di DEDA NEXT del tempo necessario per svolgere le attività richieste ed invia ordine formale. Minimo fatturabile ½ giornata.
- Diritto fisso di chiamata e trasferta incluso.

Attività “a forfait” (on-site e/o back-office)	Specifiche
	Da stabilire tra le parti nel caso di attività particolari che non possano essere ricondotte alle precedenti, e/o nel caso di commesse specifiche (es. conversioni dati, sviluppo software, bonifiche, etc).

- Gli importi sopra indicati sono da considerarsi iva 22% esclusa.
- L’Ente acquista tale assistenza previa stima di DEDA NEXT del tempo necessario per svolgere le attività richieste ed invia ordine formale.
- Diritto fisso di chiamata e trasferta incluso.

ME.PA. – Mercato Elettronico per la Pubblica Amministrazione

Procedendo in linea con le disposizioni normative, e per agevolare gli Enti nella fase di acquisto della nostra assistenza, nel caso in cui l'Ente sia interessato a procedere all'acquisto dei nostri Servizi di assistenza andando ad effettuare un Ordine di Acquisto (ODA) direttamente sul Me.Pa., ricordiamo all'Ente che l'Azienda ha deciso di pubblicare sullo stesso i seguenti articoli:

COD. ARTICOLO ME.PA.	DENOMINAZIONE COMMERCIALE	PREZZO (€ iva esclusa)
AP-ASSIST-1LTU	Pacchetto prepagato di assistenza su Civilia da n.1 ora	€ 75,00
AP-ASSIST-80LTU	Pacchetto prepagato di assistenza su Civilia da n.80 ore	€ 5.600,00
AP-ASSIST-100LTU	Pacchetto prepagato di assistenza su Civilia da n.100 ore	€ 7.000,00
AP-ASSIST-150LTU	Pacchetto prepagato di assistenza su Civilia da n.150 ore	€ 10.500,00

Ricordiamo inoltre all'Ente che nel caso in cui occorre un taglio diverso e/o personalizzato di assistenza (e/o formazione) l'Ente può rivolgersi al commerciale di riferimento oppure richiedere direttamente a DEDA NEXT una RDO (Richiesta di Offerta) utilizzando uno degli articoli sopra in elenco; seguirà a quel punto, sempre tramite Me.Pa., l'invio di offerta personalizzata sulla base delle specifiche esigenze manifestate in richiesta.

CONDIZIONI GENERALI DI CONTRATTO

TRA

DENOMINAZIONE ENTE: IFO ISTITUTI FISIOTERAPICI OSPITALI			
Nella persona di	In qualità di		
Indirizzo VIA ELIO CHIANNESI 53	CAP: 00144	Città: ROMA	
Cod. Fiscale/Partita IVA: 02153140583	01033011006		
Tel. 06/52661	Fax		
E-mail: urp@ifo.it			
PEC: RAGIONERIA@CERT.IFO.IT			
di seguito denominato "Cliente"			

E

DEDA NEXT S.r.l.			
nella persona di:	MARCELLO BOVA	in qualità di	PROCURATORE SPECIALE
Indirizzo:	Via di Spini, 50	CAP 38121	Città: Trento
Partita IVA	01727860221	Tel. 0461/997111	
e-mail: amministrazione.next@dedagroup.it			
PEC deda.next@legalmail.it			
di seguito denominata "DEDA NEXT"			

singolarmente definite anche "Parte", congiuntamente definite "Parti"

PREMESSO CHE

- DEDA NEXT produce e mantiene il Software Civile, composto da un insieme di moduli applicativi per la gestione di processi di amministrazioni ed enti pubblici, nonché società private,
- fornisce servizi di assistenza, consulenza e supporto agli utenti per l'utilizzo del Software Civile;
- fornisce il Software Civile in modalità on premise oppure in modalità Software as a Service (Civilia Next), SaaS software qualificato presso Agid/ACN;
- rivende licenze d'uso e manutenzioni di applicazione di terze parti, e hardware di terze parti, che DEDA NEXT è autorizzata a rivendere sulla base di accordi di partnership;

CONVENUTO CHE

- il "Contratto" è composto:
 - o dalle presenti "Condizioni Generali di Contratto" – versione ottobre 2023 - che regolano i rapporti tra DEDA NEXT ed il Cliente;
 - o dagli "Allegati" che descrivono le condizioni specifiche della fornitura oggetto di ciascun Contratto quali i moduli Software forniti, i servizi concordati e la loro quantità, la relativa durata e le condizioni economiche (a titolo esemplificativo, l'offerta di DEDA NEXT sottoscritta dal Cliente);
 - o dall'eventuale "Atto di Nomina a Responsabile del Trattamento".
- Per "Software" si intendono le applicazioni di proprietà di DEDA NEXT;
- Per "Servizi" si intendono:

- Servizi Professionali: le attività di analisi, progettazione, attivazione, configurazione, migrazione, formazione, consulenza, assistenza e manutenzione erogate da DEDA NEXT per supportare il Cliente nell'utilizzo del software;
- Software as a Service (SaaS): i software ed i servizi che sono erogati al Cliente da piattaforma esternalizzata (Cloud) e gestita da DEDA NEXT.

Ciò premesso,

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

DISPOSIZIONI COMUNI

Art.1. OGGETTO

- 1.1 Il Contratto ha ad oggetto la fornitura da parte di DEDA NEXT al Cliente della manutenzione ordinaria di software di proprietà di DEDA NEXT (di cui alla Sezione A), dei servizi di supporto e consulenza relativi a software di proprietà di DEDA NEXT (di cui alla Sezione B), servizi cloud in modalità Software as a Service relativi all'applicazione Civilia Next (di cui alla sezione C Parte I), servizi cloud in modalità Software as a Service relativi all'applicazione "Portale dei servizi al cittadino" (di cui alla sezione C Parte II).
- 1.2 Ove DEDA NEXT, nell'ambito dell'offerta effettuata al Cliente, includa prodotti software o manutenzioni di terzi, o servizi professionali o cloud di terzi, resta inteso che le condizioni contrattuali applicabili di licenza d'uso o di fornitura dei predetti servizi o prodotti saranno esclusivamente quelle del titolare o distributore degli stessi, che saranno messe a disposizione a cura di DEDA NEXT o dei partner di cui in premessa.

Art.2. DURATA

- 2.1 Le presenti Condizioni Generali di Contratto sono efficaci a partire dal 1 gennaio 2025 e si applicano, fino a modifica delle stesse, a tutti i Contratti sottoscritti dalle Parti in seguito alla prima sottoscrizione, non hanno scadenza temporale, sostituiscono ogni altro eventuale precedente accordo e costituiscono la manifestazione integrale delle intese raggiunte tra le Parti; non possono essere modificate se non per atto scritto firmato dai rispettivi legali rappresentanti.
- 2.2 Gli Allegati, che descrivono le condizioni specifiche di ciascun Contratto, riportano la durata dello stesso (annuale o pluriennale) e sono efficaci fino al 31 dicembre del periodo per il quale è stata concordata la fornitura, salvo diverso accordo scritto.

Art.3. ADESIONE E RINNOVO DEL CONTRATTO

- 3.1 L'adesione al Contratto dovrà essere formalizzata tra le Parti all'inizio del rapporto mediante sottoscrizione delle Condizioni Generali di Contratto e degli Allegati.
- 3.2 Le Sezioni descrivono nello specifico:
- SEZIONE (A) – i Servizi di Manutenzione Ordinaria
 - SEZIONE (B) – i Servizi Professionali di Supporto e Consulenza (Manutenzione Straordinaria)
 - SEZIONE (C) Parte I – i Servizi relativi al Software Civilia Next as a Service
 - SEZIONE (C) Parte II – i Servizi Cloud "Portale dei Servizi al Cittadino"
- Gli Allegati - che DEDA NEXT trasmette al Cliente a mezzo email, PEC o tramite portali - indicano o descrivono nello specifico i Servizi proposti, le quantità ed i relativi corrispettivi:
- ALLEGATO (A) – Dettaglio dei Servizi di manutenzione Ordinaria e/o dei servizi SaaS
 - ALLEGATO (B) – Dettaglio dei Servizi di Supporto e Consulenza (Manutenzione Straordinaria)
- 3.3 Gli Allegati vengono sottoscritti dalle Parti in occasione di ogni rinnovo (annuale o pluriennale) e comunque entro il 31 gennaio dell'anno per il quale il Cliente intende usufruire dei Servizi. In occasione del rinnovo, DEDA NEXT si riserva la facoltà di proporre un adeguamento delle tariffe e/o canoni in ragione, tra l'altro, di:
- migliorie e/o realizzazione di nuove funzionalità del Software e/o di Servizi personalizzati per il Cliente;
 - eventuali accordi specifici per il Cliente;
 - maggiori volumi di dati o traffico per i servizi SaaS, hosting, housing;
 - eventuale incremento dell'indice ISTAT.
- Eventuali richieste di proroga dei termini del rinnovo del Contratto dovranno pervenire in forma scritta a DEDA NEXT entro tale data tramite PEC.
- 3.4 Qualora il Cliente non sottoscriva il rinnovo entro il predetto termine, DEDA NEXT si riserva di condizionare la prosecuzione dell'erogazione dei Servizi al versamento di un corrispettivo addizionale che tenga conto del periodo di mancata tempestiva adesione da parte del Cliente.

- 3.5 Il Cliente si obbliga a comunicare a DEDA NEXT se intenda o meno usufruire dei Servizi per l'anno successivo tramite PEC entro il 30 settembre dell'anno in corso.
- 3.6 Il presente Contratto si intenderà automaticamente risolto nel caso di manutenzione dei programmi effettuata da terzi senza autorizzazione espressa da parte di DEDA NEXT, nel qual caso DEDA NEXT è autorizzata ad intraprendere azioni volte al recupero del danno subito.
- 3.7 Nel caso di disdetta da parte del Cliente, DEDA NEXT si impegna alla scadenza naturale del contratto, a fornire al Cliente le banche dati in formato leggibile secondo normativa. I Servizi saranno di conseguenza interrotti.
- 3.8 DEDA NEXT non sarà in alcun modo responsabile per un utilizzo improprio di soluzioni/servizi che non siano in regolare manutenzione.

Art.4.TERMINI DI PAGAMENTO E TRACCIABILITA' DEI FLUSSI

- 4.1 Il pagamento dei corrispettivi fatturati da DEDA NEXT per l'erogazione dei Servizi dovrà avvenire entro 30 giorni dalla data della fattura.
- 4.2 Ai sensi del D. Lgs. 231/2002, e sue successive variazioni, in ogni caso di mancato rispetto dei termini di pagamento decorreranno a favore di DEDA NEXT, senza necessità di messa in mora e salvo il caso in cui il Cliente dimostri che il ritardo è dovuto a causa a lui non imputabile, gli interessi moratori calcolati con riferimento alle vigenti disposizioni di legge.
- 4.3 Nel caso di mancato pagamento dei servizi, DEDA NEXT si riserva il diritto di sospendere i servizi o di continuare l'esecuzione garantendo esclusivamente le prestazioni minime atte all'erogazione dell'eventuale Pubblico Servizio da parte del Cliente, dandone preavviso scritto al Cliente di almeno 15 giorni. Inoltre, sempre nel caso di mancato pagamento, gli eventuali interventi richiesti dal Cliente saranno previamente valutati da parte di DEDA NEXT che potrà decidere, a sua discrezione, se eseguirli o meno; in caso di esecuzione degli interventi, i corrispettivi dovuti per gli stessi saranno fatturati, di volta in volta, secondo le tariffe vigenti e sulla base di accordi preventivi tra i rispettivi funzionari. In nessun caso il Cliente potrà richiedere il risarcimento degli eventuali danni subiti in conseguenza della rimodulazione dei servizi di cui al presente Art. 4.3.
- 4.4 DEDA NEXT assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche, e si impegna a dare immediata comunicazione al Cliente ed alla competente prefettura-ufficio territoriale del Governo della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Art.5.GARANZIE E RESPONSABILITA'

- 5.1 DEDA NEXT garantisce che i Software ed i Servizi oggetto di un Contratto saranno erogati con la massima diligenza da personale dotato della necessaria preparazione tecnico-professionale e secondo gli standard stabiliti dalle procedure del sistema di gestione conforme: alla norma UNI EN ISO 9001, alla norma UNI EN ISO 20000, alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 27001, alle relative Linee Guida ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018 nonché alla certificazione etica SA8000. DEDA NEXT non assume alcuna obbligazione oltre a quelle previste dal Contratto.
- 5.2 DEDA NEXT non riconoscerà alcun addebito da parte del Cliente a qualunque titolo per interruzione o mancato adempimento dei Servizi per cause indipendenti dalla propria volontà quali, a titolo esemplificativo, scioperi, calamità naturali, guerra, atti di terrorismo, rivolte o azioni governative, pandemie e altre cause di forza maggiore.
- 5.3 Fatto salvo il caso di dolo o colpa grave per i quali non è previsto alcun limite di responsabilità, DEDA NEXT risponderà dei danni diretti cagionati al Cliente in conseguenza dell'esecuzione di un Contratto e/o delle prestazioni in esso previste entro il limite del corrispettivo annuo del servizio che è oggetto di reclamo. I corrispettivi convenuti per i servizi riflettono tale ripartizione del rischio tra DEDA NEXT ed il Cliente.
- 5.4 Resta inteso che in ogni caso DEDA non è responsabile nei confronti del CLIENTE in relazione al funzionamento o al mancato funzionamento di prodotti software di terze parti o alla fornitura dei relativi servizi, né presta alcuna autonoma garanzia in relazione agli stessi.

Art.6.RESPONSABILITA' TECNICHE

- 6.1 Per il corretto funzionamento del Software e dei Servizi il Cliente si obbliga a rispettare le specifiche tecniche indicate nel documento "Piattaforme supportate dalla Suite Civilia" (di seguito "**Piattaforme Supportate**") reperibile al link presente in Next Community.
- 6.2 DEDA NEXT declina ogni responsabilità per difetti, malfunzionamenti e/o per danni diretti o indiretti, di qualsiasi natura, subiti dal Cliente o da terzi, imputabili al mancato allineamento del sistema informativo interno del Cliente alle specifiche tecniche indicate nel predetto documento Piattaforme Supportate. Qualora il Cliente ravvisi difformità rispetto a quanto stabilito nelle specifiche di cui sopra è tenuto a darne tempestiva comunicazione scritta, tramite PEC a DEDA NEXT entro il 31 marzo dell'annualità contrattuale in corso, affinché sia possibile valutare congiuntamente gli opportuni interventi.

Art.7.PROPRIETA' INTELLETTUALE E RISERVATEZZA

- 7.1 DEDA NEXT è legittima titolare del Software Civile e del Civile Next, della documentazione tecnica, del relativo know-how, delle metodologie e delle tecniche di elaborazione dei dati impiegati ed è titolare di ogni altro diritto di proprietà industriale inerente i propri Servizi oggetto di un Contratto.
- 7.2 Il Cliente si obbliga a:
- (a) limitare al proprio personale - che ne abbia la necessità per motivi di servizio - la conoscenza e l'uso del Software, dei Servizi e della documentazione, e adottare tutte le misure atte ad assicurarne e garantirne la necessaria segretezza e riservatezza in conformità al successivo art. 13, in modo che non siano pregiudicati i diritti di proprietà intellettuale di DEDA NEXT;
 - (b) non consentire l'uso dei Software, dei Servizi e/o della documentazione a terzi.
- 7.3 Il Cliente si impegna, anche ai sensi dell'art. 1381 c.c. per ciascun utente, ad utilizzare i Software e gli aggiornamenti e sviluppi nei limiti della licenza d'uso conferita e nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale di DEDA NEXT o di terzi. Pertanto, a titolo esemplificativo e non esaustivo e fatti in ogni caso salvi gli inderogabili limiti di Legge, il Cliente non potrà:
- (a) aggirare le limitazioni tecniche e le misure tecnologiche di protezione presenti nel software, ivi incluso il sistema di autenticazione;
 - (b) decodificare, decompilare o disassemblare il software;
 - (c) riprodurre, modificare, adattare, personalizzare il software o crearne lavori derivati;
 - (d) eseguire o far eseguire copie del software;
 - (e) commercializzare a qualsivoglia titolo il software.
- 7.4 Restano in capo a DEDA NEXT (e/o, se del caso, ai terzi proprietari) tutti i diritti sui marchi, loghi, nomi, nomi a dominio e altri segni distintivi comunque associati al Software, all'infrastruttura cloud e/o ai servizi cloud.

Art.8.CESSIONE DEL CONTRATTO E DEL CREDITO

- 8.1 Il Cliente non potrà, ad alcun titolo, cedere o altrimenti trasferire a terzi, in tutto o in parte il presente Contratto o i diritti e gli obblighi derivanti dallo stesso, salvo diversi e preventivi accordi tra le Parti.
- 8.2 DEDA NEXT potrà cedere a terzi i propri crediti nei confronti del Cliente e potrà subappaltare, in tutto o in parte, le attività previste dal presente Contratto, restando comunque responsabile dei Servizi nei confronti del Cliente.

Art.9.CODICE SORGENTE

- 9.1 Qualora DEDA NEXT fallisca e/o venga assoggettata ad altra procedura concorsuale con cessazione dell'attività e/o venga messa in liquidazione anche volontaria, il Cliente che utilizzi il Software Civile in modalità On Premise avrà diritto, dietro semplice domanda scritta, di ricevere una copia del codice sorgente dell'ultima release del Software solo fine di poter provvedere personalmente alla manutenzione.
- 9.2 Resta specificamente inteso che l'eventuale consegna delle copie del codice sorgente dei Software al Cliente non attribuirà al Cliente alcun diritto di proprietà e/o di sfruttamento economico degli stessi se non nei limiti di quanto necessario per la loro manutenzione.
- 9.3 Resta in ogni caso esclusa la possibilità per il Cliente di cedere e/o vendere e/o licenziare e/o locare e/o consegnare e/o in qualsiasi altra forma e modo sfruttare direttamente e/o indirettamente i Software a qualunque titolo, anche gratuito, e ciò indipendentemente dalla circostanza che il cessionario dei diritti sia una Pubblica Amministrazione o una diversa entità giuridica.

Art.10. TUTELA DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

- 10.1 In conformità al Regolamento generale sulla protezione dei dati personali (Regolamento (UE) 2016/679, "GDPR") e alla relativa normativa di attuazione (di seguito congiuntamente "Normativa Privacy"), il Cliente è (e rimane) unico Titolare del trattamento dei dati personali che potrebbero essere trattati da DEDA NEXT ai fini dell'esecuzione del Contratto.
- 10.2 Se nell'ambito delle attività oggetto del Contratto, è necessario che DEDA NEXT effettui un trattamento di dati personali ai sensi della Normativa Privacy, il Cliente si obbliga sin da ora a (i) nominare DEDA NEXT quale Responsabile del trattamento, ai sensi dell'art. 28 del GDPR; a (ii) comunicare a DEDA NEXT le categorie di dati sono oggetto di trattamento. In tal caso, DEDA NEXT opererà secondo le istruzioni e le misure tecniche ed organizzative indicate nel separato atto di nomina a responsabile, che verrà allegato al Contratto e ne diventerà parte integrante e sostanziale.
- 10.3 Qualora, ai sensi del secondo comma dell'Art.8 del presente Contratto, DEDA NEXT eserciti la facoltà di avvalersi di subappaltatori, il Cliente autorizza sin da ora DEDA NEXT a nominare tali soggetti quali sub-responsabili del trattamento, ai sensi del quarto comma dell'articolo 28 del GDPR. Tali soggetti si impegneranno al pieno rispetto di quanto disposto nell'atto di designazione a Responsabile del trattamento conferito dal Cliente, Titolare del trattamento.

Art.11. GESTIONE DEGLI INCIDENTI

- 11.1 DEDA NEXT informa il Cliente di qualsiasi apprezzabile evento che incida negativamente sulla capacità di svolgere le funzioni e le attività di competenza specificate nel Contratto in maniera efficace e in conformità con la normativa vigente; in

particolare, comunica tempestivamente il verificarsi di apprezzabili incidenti di sicurezza, anche al fine di consentire la pronta attivazione, da parte del Cliente, delle relative procedure di gestione del rischio cyber o di emergenza.

11.2 Le procedure di comunicazione e coordinamento in caso di incidenti di sicurezza informatica e di continuità operativa sono indicate nella documentazione progettuale che DEDA NEXT rende disponibile al Cliente su richiesta.

Art.12. ANALISI DEI RISCHI INFORMATICI

DEDA NEXT si impegna a trasmettere, su richiesta del Cliente, o quando le variazioni delle condizioni di rischio informatico lo richiedano, un rendiconto aggiornato riguardante il rischio informatico dei Servizi erogati, onde consentire al Cliente, ove necessario, il raccordo con ruoli e procedure definite al proprio interno per il processo di analisi dei rischi.

Art.13. SISTEMA DI GESTIONE DEI DATI

DEDA NEXT si impegna a rendere conoscibile al Cliente la documentazione inerente il proprio sistema di gestione dei dati, onde consentire al Cliente, ove necessario, il raccordo con ruoli e procedure definite al proprio interno.

Art.14. SICUREZZA E RISERVATEZZA DI DATI E INFORMAZIONI

14.1 Le Parti, anche successivamente allo scioglimento del Contratto, adottano tutte le iniziative organizzative e gli strumenti necessari atti a proteggere la riservatezza dei dati, dei documenti (anche contrattuali) e delle notizie di qualunque natura, attinenti l'attività, l'organizzazione aziendale, i clienti e i fornitori delle Parti (l'"Informazione", o anche le "Informazioni") e garantiscono reciprocamente che il proprio personale e il personale di ditte da esse incaricate tratteranno come riservata ogni Informazione della quale venissero a conoscenza durante o in relazione ad ogni attività inerente l'esecuzione del Contratto. In ogni caso il Cliente è responsabile, nei confronti di DEDA NEXT, per fatti e/o omissioni costituenti violazioni dei predetti obblighi di riservatezza compiuti dal proprio personale o persone dallo stesso comunque autorizzate a qualsiasi titolo ad accedere ed utilizzare le Informazioni.

14.2 L'obbligo di riservatezza riguarda le Informazioni e ogni dato acquisito nello svolgimento delle prestazioni contrattuali a favore del Cliente. In particolare, ciascuna Parte si impegna a:

(a) garantire che le Informazioni acquisite siano utilizzate unicamente per le finalità di cui al presente Contratto;

(b) mantenere riservata e strettamente confidenziale qualsiasi Informazione ricevuta dall'altra Parte e a garantire che nessuna di tali Informazioni venga divulgata a terzi estranei al presente rapporto contrattuale, salvo preventiva autorizzazione scritta da parte dell'altra Parte;

(c) distruggere o restituire i documenti, le Informazioni e i dati ricevuti e non più necessari ai fini dell'esecuzione del presente contratto, in caso di richiesta dell'altra Parte e, comunque, dopo la cessazione del rapporto contrattuale, dandone tempestiva comunicazione per iscritto.

14.3 Le Parti mantengono la titolarità con riferimento alle Informazioni eventualmente comunicate all'altra Parte; in particolare il Cliente mantiene la titolarità connessa ai propri dati, fermo restando quanto disposto dalle leggi in materia.

14.4 Non sono considerati riservati i dati e le notizie che sono o divengono di pubblico dominio per causa diversa dalla rivelazione effettuata dalla Parte tenuta al riserbo, dal personale ad essa riferibile, da suoi consulenti o rappresentanti.

14.5 DEDA NEXT si impegna a osservare la policy di sicurezza informatica del Cliente, per quanto applicabile; a tal fine, il Cliente mette previamente a disposizione di DEDA NEXT per sua valutazione una copia aggiornata della documentazione relativa alla policy di sicurezza informatica.

14.6 DEDA NEXT si impegna a rispettare la propria policy di sicurezza informatica che rende disponibile al cliente a richiesta.

Art.15. ONERI FISCALI

Qualsiasi tassa, imposta o onere fiscale, comunque gravante anche in futuro sul presente contratto, nonché sui corrispettivi in esso previsti, sarà a carico esclusivo del Cliente, ad eccezione delle imposte sul reddito e patrimoniali dovute da DEDA NEXT.

Art.16. SOTTOSCRIZIONE CONDIZIONI GENERALI

Le Condizioni Generali di Contratto vengono sottoscritte dalle Parti all'inizio del rapporto contrattuale. Successivamente qualora ne ricorrano le esigenze per modificazioni normative o aziendali oppure a seguito dell'evoluzione del Software e/o dei Servizi, DEDA NEXT provvederà ad inviare al Cliente tramite PEC una eventuale proposta di variazione. Il Cliente avrà a disposizione 30 giorni per esprimere eventuali considerazioni in merito.

Art.17. FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia comunque relativa al presente contratto è esclusivamente competente il Foro di Milano, con espressa rinuncia ad ogni foro alternativo o concorrente.

SEZIONE (A) – SERVIZI DI MANUTENZIONE ORDINARIA

Art.18. OGGETTO DEL SERVIZIO

DEDA NEXT si obbliga a fornire al Cliente, che accetta, il proprio “**Servizio di manutenzione Ordinaria**” sui moduli applicativi di Software di proprietà di DEDA NEXT concessi in licenza d’uso al Cliente ed elencati nell’ALLEGATO A, alle condizioni indicate nei successivi articoli.

Art.19. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E LIVELLI DI SERVIZIO

19.1 Il Servizio di Manutenzione Ordinaria verrà erogato da DEDA NEXT e si compone di:

(a) Servizio di Manutenzione software, che comprende:

1. La manutenzione correttiva finalizzata alla “rimozione” di eventuali malfunzionamenti del Software e alla predisposizione di una nuova release, comprensiva della descrizione delle correzioni apportate, che DEDA NEXT renderà disponibile a tutti i Clienti senza chiedere corrispettivi aggiuntivi;
2. La manutenzione normativa che prevede l’“aggiornamento” del Software necessario per adeguarsi a mutate disposizioni legislative, regolamentari o amministrative intervenute nel periodo contrattuale. DEDA NEXT renderà disponibile a tutti i Clienti una nuova release, comprensiva della descrizione delle mutate funzionalità, senza chiedere corrispettivi aggiuntivi, purché queste non comportino sensibili modifiche alla struttura e alle funzioni del Software. In caso contrario, varrà quanto previsto al successivo comma 20.3.
3. La manutenzione migliorativa per il “potenziamento” del Software, consistente nella predisposizione di quei miglioramenti e/o implementazioni che DEDA NEXT renderà di sua iniziativa ed a suo insindacabile giudizio disponibili per tutti i Clienti.

Per il Software On Premise ciascun rilascio sarà documentato e dovrà essere installato dal Cliente sulla propria infrastruttura locale / Datacenter, seguendo le indicazioni operative trasmesse tramite e-mail.

Per il servizio SaaS ciascun rilascio sarà documentato, comunicato preventivamente e attivato centralmente da DEDA NEXT e immediatamente disponibile.

(b) Assistenza telefonica (Helpdesk), che sarà erogata da DEDA NEXT (anche tramite propri incaricati), previo ricevimento di una dettagliata richiesta scritta che il Cliente dovrà inviare accedendo al Servizio di Customer Care raggiungibile al link presente in Next Community. L’Assistenza consiste nella comunicazione mediante il sistema di ticketing di ogni opportuno chiarimento o suggerimento in merito alle caratteristiche del Software, alle istruzioni necessarie per il corretto uso e per l’individuazione di eventuali disfunzioni o malfunzionamenti. Tali chiarimenti, suggerimenti o istruzioni costituiscono un supporto operativo e non sono interventi di formazione che potranno essere richiesti nell’ambito dei Servizi di Supporto e Consulenza (SEZIONE B). Il Cliente potrà essere contattato da DEDA NEXT S.R.L., via telefono o e-mail, a sua discrezione, sulla base del merito della richiesta; eventuali chiarimenti, suggerimenti o istruzioni saranno forniti da DEDA NEXT purché di rapida e semplice comprensione. Qualora la richiesta comporti un’attività riconducibile a formazione o ad una specifica esigenza di configurazione funzionale, DEDA NEXT proporrà al Cliente la pianificazione di un intervento dedicato.

(c) Teleassistenza, che sarà erogata da DEDA NEXT S.R.L., previo ricevimento di una dettagliata richiesta scritta che il Cliente dovrà inviare accedendo al Servizio di Customer Care raggiungibile al link presente in Next Community; la Teleassistenza consiste nelle seguenti attività svolte da remoto:

1. attivazione dell’applicativo che consente il collegamento telematico tra il posto di lavoro dell’utente e quello del consulente DEDA NEXT;
2. diagnosi delle anomalie e interpretazione della loro natura;
3. intervento per il ripristino delle funzionalità impattate.

Le attività di cui sopra saranno eseguite sotto il diretto controllo dell’utente, che potrà interrompere in qualsiasi momento il collegamento.

I servizi di Manutenzione Ordinaria di cui sopra sono garantiti per tutte le suite applicative di titolarità di DEDA NEXT.

Per quanto attiene lo specifico servizio di Manutenzione Ordinaria relativo alla suite Civilia Open, si precisa che tale servizio è limitato alle attività di cui ai paragrafi 19.1 sub (b) e (c); qualora a seguito dell’esecuzione di tali attività DEDA NEXT evidenzia la necessità di effettuare un intervento di manutenzione correttiva o migliorativa di rapida e veloce esecuzione, le

Parti potranno da valutare di volta in volta di comune accordo i tempi ed i corrispettivi per effettuare l'intervento. Eventuali variazioni normative potranno essere garantite attraverso l'upgrade alla Suite Civilia Next.

- 19.2 Il Servizio di manutenzione Ordinaria comprende le sole prestazioni sopra elencate in relazione all'ultima release del Software resa disponibile da DEDA NEXT. Qualunque attività o fornitura non espressamente citata si intende esclusa. A titolo esemplificativo e non esaustivo, risultano escluse le seguenti prestazioni:
- (a) modifiche del Software richieste dal Cliente;
 - (b) formazione al personale del Cliente comprensiva di fornitura di video-pillole (servizio NEXT COMMUNITY GOLD);
 - (c) attività di data entry;
 - (d) i costi di telefonia sostenuti dal Cliente;
 - (e) i costi per la connessione ad Internet sostenuti dal Cliente;
 - (f) gli interventi svolti su infrastruttura locale / Datacenter del Cliente o infrastruttura remota / Cloud riguardante dischi e/o programmi e/o archivi funzionanti irregolarmente per cause non direttamente imputabili a DEDA NEXT o estranei all'oggetto della fornitura (ad esempio: qualità scadente del supporto, guasti alle unità di elaborazione, personalizzazioni o modifiche apportate dal Cliente o da terzi, cause accidentali, calamità, cause di forza maggiore, trasporto, negligenza, cattivo uso, etc.);
 - (g) l'eventuale installazione, avviamento e l'attivazione di nuovi rilasci Software presso l'infrastruttura locale / Datacenter del Cliente (On Premise) o infrastruttura remota / Cloud;
 - (h) il salvataggio dei dati presso l'infrastruttura locale / Datacenter del Cliente prima di installare nuovi rilasci e l'eventuale successivo ripristino qualora non sia possibile accedere alle funzionalità del Software presso l'infrastruttura locale / Datacenter del Cliente (On Premise) o infrastruttura remota / Cloud;
 - (i) le eventuali attività conseguenti alla modifica della configurazione del Software difforme a quanto descritto nei manuali operativi effettuata dal Cliente o da qualsiasi terzo per lui;
 - (j) qualunque attività sul Software diversa da quella di cui all'ALLEGATO A o comunque non preventivamente concordata con DEDA NEXT.

Conseguentemente, qualsiasi altro intervento richiesto dal Cliente che non rientri in quanto sopra descritto precedenti dovrà essere valutato da DEDA NEXT ed oggetto di specifica offerta.

- 19.3 DEDA NEXT garantisce i seguenti livelli di servizio per la Manutenzione Ordinaria correttiva: (i) la risposta iniziale per un evento con impatto critico sull'operatività del Cliente sarà fornita entro 1 ora lavorativa dalla relativa segnalazione; (ii) La soluzione del problema potrà avvenire temporaneamente anche tramite l'adozione di workaround; (iii) la soluzione definitiva avverrà mediante rilascio di Minor Release.

Art.20. TEMPO E LUOGO DELLA PRESTAZIONE

- 20.1 Il Servizio di manutenzione Ordinaria viene erogato nei soli giorni lavorativi, da lunedì a venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 18:00 in modalità da remoto. Previa richiesta scritta da parte del Cliente sarà possibile estendere la finestra di servizio ad altri orari (ad es.: il sabato mattina); tale richiesta dovrà essere valutata da DEDA NEXT ed oggetto di specifica offerta.
- 20.2 La richiesta di teleassistenza viene evasa concordando con il Cliente le modalità e i tempi di intervento.
- 20.3 Eventuali richieste di attività On Site, ad esempio per l'installazione dei nuovi rilasci sull'infrastruttura locale / Datacenter del Cliente (On Premise), sono ricondotti a quanto previsto dalla SEZIONE (B) del Contratto.

Art.21. GARANZIE TELEASSISTENZA

- 21.1 DEDA NEXT ed il Cliente si impegnano a nominare un Responsabile del servizio, per garantire il corretto utilizzo della procedura di teleassistenza e per consentire la connessione in accesso remoto.
- 21.2 DEDA NEXT garantisce che la teleassistenza verrà erogata sotto l'esclusivo controllo del Responsabile nominato dal Cliente, a cui quale competeranno tutte le decisioni in merito alla tempistica di esecuzione, alla sua corretta gestione e all'adozione di tutti gli strumenti necessari per garantire il rispetto della privacy.
- 21.3 DEDA NEXT garantisce che il Responsabile nominato dal Cliente sarà sempre messo nella condizione di poter verificare e, nel caso, interrompere il collegamento in teleassistenza durante lo svolgimento dello stesso.
- 21.4 DEDA NEXT si impegna a non effettuare alcun collegamento in teleassistenza senza il preventivo assenso del responsabile nominato dal Cliente.

Art.22. OBBLIGHI DEL CLIENTE

- 22.1 Il Cliente, qualora scopra un eventuale errore nel Software, dovrà con tempestività comunicarlo per iscritto a DEDA NEXT via PEC o e-mail. L'eventuale anticipazione telefonica da parte del Cliente dell'errore, benché gradita, non potrà essere utilizzata per il calcolo dei livelli di servizio. A richiesta di DEDA NEXT S.R.L., il Cliente dovrà inoltre fornire tutti i dati e la documentazione necessaria per riprodurre, diagnosticare e correggere l'errore. Qualora i difetti di funzionamento denunciati dal Cliente risultassero insistenti o conseguenza del mancato rispetto delle modalità operative predisposte

da DEDA NEXT o comunque non risultassero causati da errori del Software, DEDA NEXT potrà addebitare al Cliente, sulla base di quanto previsto alla SEZIONE (B) del Contratto, il costo dell'intervento richiesto.

- 22.2 Il Cliente che usa il Software su una propria infrastruttura locale / Datacenter (On Premise) sarà responsabile esclusivo dell'installazione delle eventuali nuove release contenenti le correzioni, degli aggiornamenti, dei miglioramenti e/o delle implementazioni, salvo che le stesse non siano state installate da personale DEDA NEXT.
- 22.3 DEDA NEXT potrà risolvere di diritto ex art. 1456 c.c. un Contratto nel caso di interventi sul software o sul database effettuati da terzi o senza preventiva autorizzazione da parte di DEDA NEXT, nonché richiedere il risarcimento dell'eventuale danno subito.
- 22.4 Il Cliente che usa il Software senza aver acquistato il Servizio di manutenzione Ordinaria solleva DEDA NEXT da qualsiasi tipo di obbligo contrattuale e manleva la stessa da qualsiasi responsabilità determinata dall'utilizzo.

Art.23. NUOVE MODIFICHE DEL SOFTWARE

DEDA NEXT potrà predisporre nuove versioni o sviluppi di moduli aggiuntivi o aggiornamenti di particolare importanza o prevedere la sostituzione con prodotti alternativi sempre di titolarità di DEDA NEXT; tali moduli o applicazioni potranno essere proposte al Cliente, a fronte di corrispettivi aggiuntivi, di volta in volta formalizzati a mezzo di separati accordi.

Art.24. CORRISPETTIVI

- 24.1 Per la prestazione dei Servizi di manutenzione Ordinaria, oggetto della SEZIONE (A) del Contratto, il Cliente è tenuto al pagamento del canone indicato nell'ALLEGATO A.
- 24.2 Qualora il Contratto sia stipulato successivamente all'installazione del Software o successivamente all'attivazione di Servizi, il Cliente è tenuto a versare l'intero canone di cui al precedente comma, ovvero un dodicesimo del canone annuo per ogni mese intercorrente tra la data di installazione o attivazione e il 31 dicembre dell'anno in corso. A fronte di tale versamento, il Cliente ha diritto anche alle correzioni, aggiornamenti e potenziamenti del Software, realizzati nel periodo antecedente la data di stipulazione del Contratto.
- 24.3 La Teleassistenza viene erogata solamente a seguito del pagamento dell'importo indicato nell'ALLEGATO A, alla voce "Canone annuo teleassistenza".

Art.25. MODALITA' DI FATTURAZIONE

- 25.1 Il corrispettivo annuo di cui al precedente Art.24 è fatturato in modalità anticipata al momento della stipula del Contratto o, in caso di mancata sottoscrizione nelle more della formalizzazione, entro il 31 marzo.
- 25.2 L'erogazione del Servizio di manutenzione Ordinaria deve intendersi subordinata all'avvenuto pagamento di tutte le fatture scadute relative a corrispettivi riferiti a periodi precedenti.

SEZIONE (B) – SERVIZI DI SUPPORTO E CONSULENZA (MANUTENZIONE STRAORDINARIA)

Art.26. OGGETTO DEL SERVIZIO

DEDA NEXT, alle condizioni indicate nei successivi articoli, si obbliga a fornire al Cliente, che accetta, il proprio “**Servizio di Supporto e Consulenza**” su Software di proprietà DEDA NEXT, già concesso in licenza d’uso al Cliente oppure in fase di attivazione/avviamento.

Art.27. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

27.1 Il Servizio di Supporto e Consulenza comprende le seguenti tipologie di intervento:

- (a) assistenza per l’installazione e la configurazione delle eventuali nuove release del Software di cui alla SEZIONE (A) del Contratto su un’infrastruttura locale / datacenter del Cliente (On Premise);
- (b) installazione, configurazione, migrazione dei dati, avviamento ed il collaudo di nuovi moduli Software;
- (c) formazione del personale del Cliente all’uso del Software;
- (d) fornitura di video-pillole (servizio NEXT COMMUNITY GOLD);
- (e) affiancamento del personale del Cliente, nello svolgimento delle attività quotidiane e degli eventuali adempimenti normativi, per un migliore utilizzo del Software;
- (f) “consulenza specialistica e/o normativa” su specifiche tematiche;
- (g) “servizi a valore” (service annuali specifici).

27.2 Il Servizio di Supporto e Consulenza viene fornito da DEDA NEXT tramite propri incaricati: On Site presso la sede e/o gli uffici del Cliente e/o On Center presso le sedi DEDA NEXT nel caso di attività da remoto, previo invio di una dettagliata richiesta scritta da parte del Cliente a DEDA NEXT da inviare tramite il Servizio di Customer Care raggiungibile al link presente in Next Community o tramite mail da inviare a schedulazione.pa@dedagroup.it. La richiesta viene evasa concordando con il Cliente le modalità e i tempi di intervento.

27.3 Per usufruire del Servizio di Supporto e Consulenza il Cliente può acquistare, a propria discrezione, un quantitativo di ore che deve essere indicato nell’ALLEGATO B; alla scadenza del Contratto le eventuali ore residue non vengono rimborsate al Cliente, ma possono essere utilizzate nell’anno solare successivo a quello di scadenza previa comunicazione scritta in merito da parte di DEDA NEXT. Le ore acquistate in un momento successivo alla stipula saranno assoggettate alle medesime condizioni.

27.4 Il Servizio di Supporto e Consulenza viene, in ogni caso, prestato in relazione all’ultima release del Software - disponibile per l’installazione On Premise, oppure pubblicata in modalità SaaS.

27.5 Le prestazioni a carico di DEDA NEXT, sono limitate a quelle di cui al precedente comma 27.1 con esclusione di ogni diversa attività. Conseguentemente, qualsiasi intervento richiesto dal Cliente che esuli dai suddetti impegni deve essere oggetto di separata valutazione da parte di DEDA NEXT ed eventualmente prestato, previo accordo scritto delle Parti, alle condizioni vigenti al momento della richiesta.

Art.28. TEMPO E LUOGO DELLA PRESTAZIONE

DEDA NEXT eroga il Servizio di Supporto e Consulenza, salvo diversi accordi, nei soli giorni lavorativi da lunedì a venerdì, dalle 9:00 alle 18:00, presso la sede e/o gli uffici del Cliente o presso le proprie sedi e/o in modalità remota. Previa richiesta scritta da parte del Cliente sarà possibile estendere la finestra di servizio ad altri orari (ad es.: nel weekend in occasione delle elezioni); tale richiesta dovrà essere valutata da DEDA NEXT ed oggetto di specifica offerta.

Art.29. CONTESTAZIONI

Qualsiasi contestazione in merito al Servizio di Supporto e Consulenza in oggetto dovrà essere formalizzata per iscritto nel verbale che il tecnico incaricato da DEDA NEXT, al termine del singolo intervento, sottoporrà al Cliente per approvazione. La sottoscrizione del verbale che il tecnico incaricato sottoporrà al Cliente al termine dell’intervento sarà, in ogni caso, da intendersi come attestazione di conformità e accettazione dell’intervento stesso.

Le eventuali contestazioni riferite ad un intervento dovranno in ogni caso essere inoltrate a DEDA NEXT per iscritto, mediante PEC, entro e non oltre il termine perentorio di 10 giorni liberi dalla data di ricevimento della relativa fattura.

Art.30. CORRISPETTIVO

30.1 Il Cliente sarà tenuto al pagamento a DEDA NEXT, per la prestazione del Servizio di Supporto e Consulenza, di un importo calcolato sulla base delle tariffe orarie indicate nell’ALLEGATO B per il numero delle ore effettuate di attività ON Site con un minimo fatturabile di 4 ore (salvo differenti accordi) e/o di attività On Center in collegamento remoto.

Gli interventi verranno quantificati mensilmente.

- 30.2 Il corrispettivo sarà dovuto anche nel caso in cui per un intervento, richiesto e pianificato, non possa essere prestato per cause imputabili al Cliente, quali a mero titolo esemplificativo l'impossibilità di accedere ai locali del Cliente durante il normale orario di lavoro, l'indisponibilità delle macchine, dei programmi, dei sistemi, degli uffici o del personale del Cliente.

Art.31. MODALITA' DI FATTURAZIONE

Il corrispettivo di cui al precedente Art.30 sarà quantificato e fatturato con cadenza mensile, salvo diverso accordo risultante dall'ALLEGATO B.

SEZIONE (C) Parte I - SERVIZI FORNITI PER LA FRUIZIONE DI SOFTWARE AS A SERVICE CIVILIA NEXT

Art.32. OGGETTO DEL SERVIZIO

DEDA NEXT si obbliga a fornire al Cliente, che accetta, i moduli dell'applicazione Civilia Next elencati nell'ALLEGATO A, in modalità "Software as a Service" da piattaforma cloud (in seguito denominato "servizio SaaS") ed i relativi servizi professionali, alle condizioni indicate nei successivi articoli, per tutto il periodo contrattuale.

Art.33. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

- 33.1 Il servizio SaaS consente al Cliente di utilizzare i moduli dell'applicazione Civilia Next attraverso un WEB Browser, per mezzo dei servizi di connettività ad Internet sottoscritti dal Cliente con un Service Provider. Per l'erogazione del servizio SaaS, e fino alla scadenza contrattuale, DEDA NEXT utilizzerà la piattaforma Cloud Azure di Microsoft Corporation. I Datacenter Azure su cui saranno attivate le applicazioni e memorizzati i dati del Cliente sono collocati nell'Unione Europea.
- 33.2 Il servizio SaaS è qualificato nel Marketplace AGID ora ACN, è aderente alla normativa GDPR (Regolamento UE/2016/679 del 27 aprile 2016) e rispetta le "Raccomandazioni e proposte sull'utilizzo del cloud computing nella pubblica amministrazione".
- 33.3 I dati del Cliente sono memorizzati sui sistemi storage in forma cifrata, come previsto dalle funzioni native del Database Microsoft Azure SQL. La trasmissione delle informazioni tra Datacenter e Cliente attraverso la rete Internet avviene all'interno di una connessione criptata tramite il protocollo crittografico HTTPS (HyperText Transfer Protocol over Secure Socket Layer). L'autenticazione al sistema avviene per mezzo di strumenti di autenticazione Microsoft Azure Active Directory ed utilizzando il protocollo OAUTH2.
- 33.4 Il servizio SaaS si compone di:
- (a) Licenza d'uso, nell'ambito del servizio, dei moduli applicativi del software indicati nell'ALLEGATO A;
 - (b) Hosting ed erogazione dei moduli applicativi indicati nell'ALLEGATO A su piattaforma Cloud MS Azure messa a disposizione da DEDA NEXT e dimensionata in modo adeguato ai moduli attivati;
 - (c) Backup dei dati e garanzia dell'integrità dei dati;
 - (d) Disaster recovery geografico a garanzia del ripristino del servizio.
- 33.5 Nell'ambito del servizio SaaS, DEDA NEXT fornisce il Servizio di manutenzione Ordinaria (descritto nell'Art.19) comprensivo delle attività di aggiornamento dei moduli applicativi attivati, all'ultima versione rilasciata e disponibile. Qualora richiesto dal Cliente, vengono erogati i servizi opzionali di restore dei dati da Backup previa quotazione delle attività.

Art.34. LIVELLI DI SERVIZIO

- 34.1 Si applicano i seguenti livelli di servizio:
- (a) Il servizio SaaS è disponibile 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, salvo finestre di manutenzione, con SLO pari al 99,0% del tempo garantito di cui alla lettera (b) che segue, su base mensile.
 - (b) Le applicazioni sono garantite tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00, salvo specifici accordi. Al di fuori dell'orario garantito, le applicazioni sono accessibili, salvo interruzioni necessarie per attività di ordinaria manutenzione quali: l'aggiornamento del sistema, l'esecuzione di attività sistemiche, backup, etc. Eventuali interventi straordinari per la risoluzione di malfunzionamenti bloccanti potranno essere eseguiti in qualsiasi momento. Eventuali attività di manutenzione ordinaria che possano determinare l'indisponibilità anche parziale del servizio saranno comunicate con 3 giorni di anticipo.
 - (c) Il backup dei dati viene eseguito in modo automatico (point-in-time) dall'infrastruttura SQL MS Azure. La periodicità con cui i backup vengono effettuati da Microsoft è di 10 minuti. È possibile il ripristino su un periodo fino a 35 giorni precedenti dalla data attuale.
 - (d) Il disaster recovery geografico garantisce il ripristino del servizio SaaS alle seguenti condizioni:

- (i) RPO: max 36 ore per tutti i dati. Il RPO (Recovery Point Objective) rappresenta il massimo tempo che intercorre tra la produzione di un dato e la sua messa in sicurezza e, conseguentemente, fornisce la misura della massima quantità di dati che il sistema può perdere a causa di guasto improvviso;
- (ii) RTO: max 36 ore per tutti i servizi. Il RTO (Recovery Time Objective) rappresenta la durata di tempo e di un livello di Servizio entro il quale un business process (ovvero il Sistema Informativo primario) deve essere ripristinato dopo un disastro o una condizione di emergenza (o interruzione), al fine di evitare conseguenze inaccettabili.

34.2 I servizi professionali di tipo sistemistico a supporto del servizio SaaS sono garantiti tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00, salvo specifici accordi. Il Servizio di Customer Care raggiungibile al link presente in Next Community utilizzabile per presentare le richieste di assistenza è disponibile 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno. Ogni richiesta viene presa in carico dall'operatore di Help Desk esclusivamente da lunedì a venerdì durante l'orario lavorativo, dalle 8:00 alle 18:00, entro 1 ora lavorativa successiva alla ricezione della stessa. L'operatore di Help Desk della DEDA NEXT analizza e classifica la richiesta sulla base del livello di gravità. Le casistiche previste di intervento sono le seguenti:

- (a) Riattivazione del servizio: qualora uno o più servizi SaaS siano completamente o parzialmente bloccati, il ripristino del servizio verrà effettuato entro gli RTO e RPO di cui sopra;
- (b) aggiornamento dei moduli applicativi attivati all'ultima versione rilasciata: al fine di garantire al Cliente il costante adeguamento applicativo, le procedure per il passaggio in esercizio delle modifiche applicative e normative al software oppure gli interventi sull'ambiente di produzione, sono effettuati, previa comunicazione al Cliente, dopo le ore 18:00 dei giorni lavorativi, oppure nei giorni di sabato e domenica. Qualora si renda necessario procedere diversamente sarà onere di DEDA NEXT concordare con il Cliente preventivamente il giorno e l'ora in cui sarà attivato l'aggiornamento.

34.3 I servizi opzionali di ripristino da backup, se richiesti, sono disponibili in orario lavorativo da lunedì a venerdì dalle 8:00 alle 18:00. Il tempo di ripristino dipende dal dispositivo utilizzato e dalla quantità di dati da ripristinare.

Art.35. ACCESSO PER ATTIVITA' DI AUDITING

35.1 DEDA NEXT riconosce al Cliente la possibilità di effettuare una specifica attività di IT audit finalizzata a verificare il rispetto dei requisiti e degli standard contrattualmente convenuti all'Art.36, nonché la loro puntuale attuazione. Il Cliente si riserva la facoltà di effettuare detta attività utilizzando personale qualificato del Cliente o per il tramite di soggetti terzi scelti dal Cliente medesimo, previa sottoscrizione di apposito accordo di riservatezza

35.2 Le richieste di accesso devono pervenire per iscritto a DEDA NEXT tramite il Servizio di Customer Care raggiungibile al link presente in Next Community e dovranno essere corredate dall'indicazione dei soggetti incaricati e dei dati/locali interessati.

35.3 Al fine di garantire il mantenimento di un adeguato livello di riservatezza e di sicurezza del patrimonio informatico e delle banche dati, nonché della corretta operatività del servizio SaaS, l'attività di cui al presente articolo deve essere organizzata secondo i piani e le modalità da concordare tra le Parti. Le attività devono essere effettuate adottando rigorosamente modalità tali da:

- (a) non pregiudicare la sicurezza, la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati (e dei relativi trattamenti) dei quali sono "Titolari" altri utenti;
- (b) non interferire (pregiudicandolo) con il normale e corretto svolgimento delle attività di DEDA NEXT S.R.L.;
- (c) non pregiudicare la riservatezza dell'organizzazione aziendale, commerciale nonché la segretezza delle informazioni aziendali e delle esperienze tecnico-industriali, comprese quelle commerciali, di DEDA NEXT S.R.L.;
- (d) assicurare che gli eventuali accessi vengano effettuati nel rispetto delle misure di sicurezza adottate da DEDA NEXT S.R.L.

35.4 Gli oneri economici connessi agli audit sono carico del Cliente.

Art.36. REPORT E PENALI

36.1 Su richiesta del Cliente è prevista la consegna di un report, funzionale alla verifica degli SLA contrattualmente convenuti all'Art.34. La consegna avrà frequenza pari al "periodo di valutazione" fissato su base mensile.

36.2 Il calcolo dell'importo delle eventuali penali sarà effettuato esclusivamente sulla base del periodo di valutazione e in base a quanto riportato nel report funzionale. In dettaglio:

- (a) qualora non siano rispettati gli SLA del servizio SaaS per fatto e colpa esclusivi di DEDA NEXT o delle sue terze parti la penale applicabile sarà pari al 25% del corrispettivo relativo al modulo per cui il servizio SaaS non è risultato disponibile rapportato al livello garantito nel periodo di valutazione. L'importo sarà dovuto per scostamenti in diminuzione maggiori/uguali a 3 punti in percentuale sul periodo di valutazione.
- (b) qualora non siano rispettati gli SLA dei servizi professionali a supporto del servizio SaaS per fatto e colpa esclusivi di DEDA NEXT o delle sue terze parti, la penale applicabile sarà pari al 10% del relativo corrispettivo riferito al periodo di valutazione.

36.3 Le penali dovranno essere richieste per iscritto dal Cliente entro 15 giorni dalla consegna del relativo report. DEDA NEXT avrà facoltà di sottoporre eventuali giustificazioni scritte entro 15 giorni dalla ricezione della richiesta. Il pagamento di qualsiasi importo eventualmente dovuto avverrà esclusivamente sotto forma di riduzione sui canoni futuri e sarà

subordinato all'avvenuto pagamento dei corrispettivi contrattuali per l'anno in corso al momento della violazione.

Art.37. LIMITAZIONI

I Livelli di Servizio di cui al precedente Art.34 non sono applicabili (e conseguentemente non possono essere richieste le relative penali) in caso di problemi di erogazione o indisponibilità:

- (a) derivanti dall'utilizzo di servizi gestiti da altri fornitori, inclusi, a titolo esemplificativo, i problemi causati da larghezza di banda Internet inadeguata o correlati ad Hardware, Software o i servizi di terzi;
- (b) derivanti dall'utilizzo del servizio SaaS da parte del Cliente in modo non conforme alle caratteristiche e alla funzionalità o a quanto descritto nella documentazione o nelle indicazioni pubblicate da DEDA NEXT (ad esempio, tentativi di eseguire operazioni non supportate);
- (c) derivanti dall'esecuzione di attività non autorizzate o dalla mancata esecuzione di attività indicate da DEDA NEXT o dal mancato rispetto delle procedure di sicurezza appropriate (es. impostazione password non conforme ai criteri minimi di sicurezza o diffusione delle stesse);
- (d) derivanti dal mancato rispetto delle configurazioni indicate nel documento Piattaforme Supportate;
- (e) derivanti da input, istruzioni o argomenti erronei o da tentativi del Cliente di eseguire operazioni che superino le quote ordinate (es. numero utenti in eccesso) o derivanti dalla limitazione imposta circa i comportamenti offensivi sospetti;
- (f) derivanti all'utilizzo del servizio SaaS durante il periodo di disponibilità ma al di fuori dell'orario garantito delle applicazioni di cui all'Art.34;
- (g) dovuti a fattori al di fuori del ragionevole controllo di DEDA NEXT (ad esempio, calamità naturali, guerra, atti di terrorismo, pandemie, rivolte o azioni governative) oppure a problemi di rete o guasti di dispositivi all'esterno dei Datacenter Azure sia sul sito del Cliente, sia tra il sito del Cliente e il Datacenter Azure.

Art.38. PREREQUISITI PER L'UTILIZZO DEI SERVIZI

Il Cliente si obbliga, nel rispetto dei piani di attivazione concordati, ad impiegare risorse idonee ad assicurare:

- (a) il supporto del personale dell'Ente necessario a DEDA NEXT per l'attivazione del servizio SaaS;
- (b) la configurazione dei propri sistemi di sicurezza (firewall, proxy, ecc.) per la connessione al servizio SaaS;
- (c) ogni cautela necessaria alla protezione dei dati mediante l'installazione di programmi anti-virus aggiornati;
- (d) la predisposizione dell'ambiente applicativo sulle postazioni di lavoro utente idoneo al funzionamento del servizio SaaS (Personal Computer, Sistema operativo, Web Browser, ecc.) così come descritto nel documento Piattaforme Supportate;
- (e) la custodia delle credenziali assegnate per l'utilizzo del servizio SaaS;
- (f) la garanzia che non consentirà in alcun modo ed in nessuna forma l'utilizzo delle proprie credenziali di autenticazione e accesso a soggetti terzi e/o estranei alla propria organizzazione, salvo specifica e circostanziata autorizzazione espressa e concordata in forma scritta con DEDA NEXT.

Art.39. ESCLUSIONI

Il servizio SaaS non include attività di:

- (a) formazione specifica agli utenti sulle funzionalità applicative;
- (b) ripristino dei dati da Backup per esigenze specifiche del Cliente;
- (c) consulenze sistemistiche per l'accesso al sistema con strumenti diversi da quanto previsto nel documento Piattaforme Supportate.

Art.40. CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Il Cliente è tenuto a comunicare per iscritto a DEDA NEXT a mezzo PEC l'intenzione di rinnovare oppure di cessare di fruire del servizio SaaS per l'annualità successiva entro il 30 settembre dell'anno in corso. In caso di:

- (a) richiesta di rinnovo del servizio SaaS: entro la scadenza del periodo contrattuale, nelle modalità previste nelle Disposizioni Comuni, il Cliente deve sottoscrivere unicamente gli allegati contenenti le condizioni specifiche della fornitura. È garantita la continuità operativa;
- (b) richiesta di recesso dal servizio SaaS: sino al giorno della scadenza del Contratto, DEDA NEXT continua ad erogare il servizio SaaS senza soluzione di continuità, garantendo gli SLA e mantenendo ferme le condizioni economiche vigenti. Entro 15 giorni dalla data di ricezione della comunicazione di recesso, DEDA NEXT trasmette a mezzo PEC al Cliente il documento che descrive il processo di disattivazione del servizio SaaS che esplicita il piano temporale ed il formato con cui vengono consegnati i dati di cui il Cliente è titolare; il Cliente è tenuto a sottoscrivere il predetto documento entro 15 giorni lavorativi dall'invio dello stesso da parte di DEDA NEXT; in caso di mancata sottoscrizione nei termini, il documento si intende approvato e si procederà alle attività di cessazione del Servizio di seguito descritte. La cessazione

del servizio SaaS prevede la restituzione dei dati al Cliente in un massimo di due cicli successivi di invio. Qualora il Cliente richieda assistenza da parte di specialisti DEDA NEXT finalizzata alla dismissione del servizio SaaS per il passaggio ad altra soluzione, verrà predisposta una specifica offerta per le attività di supporto. In ogni caso, fino alla scadenza del contratto, DEDA NEXT presta l'assistenza necessaria secondo correttezza e buona fede, allo scopo di consentire al Cliente l'ordinato trasferimento dei dati di cui è titolare. I dati di cui il cliente è titolare vengono conservati per un periodo massimo di 180 giorni successivi alla scadenza dei servizi, e ciò al fine di consentire la corretta esecuzione della procedura di cessazione; il corrispettivo dei servizi include la conservazione dei predetti dati. Decorso tale periodo, in assenza di ulteriori tempestive comunicazioni da parte del Cliente, i dati vengono distrutti. I dati correlati e conseguenti all'erogazione del servizio SaaS (quali, a titolo esemplificativo, i log) vengono conservati nei sistemi DEDA NEXT secondo i tempi previsti dalla qualificazione ACN. Le suddette modalità hanno lo scopo di consentire un'adeguata ed efficiente organizzazione dei servizi di DEDA NEXT ed il rispetto da parte della stessa degli standard di settore e della normativa di riferimento, nonché il diritto del Cliente di avere il pieno possesso dei propri dati.

Art.41. CORRISPETTIVO

- 41.1 Il Cliente è tenuto a corrispondere a DEDA NEXT, per la prestazione del servizio SaaS, gli importi indicati nell'ALLEGATO A.
41.2 Il corrispettivo pattuito sarà comunque dovuto anche nel caso in cui il servizio SaaS non possa essere prestato per cause non imputabili a DEDA NEXT quali a mero titolo esemplificativo l'impossibilità di accedere alla rete Internet durante il normale orario di lavoro, l'indisponibilità delle postazioni di lavoro, degli uffici o del personale del Cliente.

Art.42. MODALITA' DI FATTURAZIONE

Il corrispettivo di cui al precedente Art.41 sarà fatturato con cadenza annuale anticipata, salvo differenti specifici accordi.

SEZIONE (C) Parte II – SERVIZI CLOUD “PORTALE DEI SERVIZI AL CITTADINO”

Art.43. OGGETTO DEL SERVIZIO

- 43.1 Tale Servizio prevede l'erogazione dell'applicazione “Portale dei Servizi al Cittadino”, della suite Civilia Next, in modalità Software as a Service (di seguito “SaaS”) da una piattaforma Cloud pubblica.
L'accesso all'applicazione avviene attraverso un WEB Browser, per mezzo dei servizi di connettività della rete Internet del Cliente, con credenziali riservate e personali attribuite al Cliente, ai termini e alle condizioni descritte nel presente allegato. L'infrastruttura Cloud è situata:
- sia presso Cloud Service Provider italiani: IRIDEOS S.P.A. e DEDA CLOUD S.R.L. e i dati sono ospitati in data center collocati sul territorio italiano;
 - sia presso la piattaforma Cloud Azure di Microsoft Corporation. I Datacenter Azure su cui saranno attivate le applicazioni e memorizzati i dati del Cliente sono collocati nell'Unione Europea.

Art.44. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

DEDA NEXT mette a disposizione del Cliente i moduli dell'applicazione OPEN WEB indicati nel documento principale, i servizi infrastrutturali ed i servizi professionali di seguito elencati, per tutto il periodo contrattuale:

- (a) Hosting dei moduli applicativi indicati nel contratto e dei dati del Cliente, su piattaforma Cloud messa a disposizione e dimensionata in modo adeguato ai moduli attivati; l'infrastruttura è predisposta in alta affidabilità con backup dei dati e garanzia dell'integrità delle informazioni. I livelli di servizio sono descritti nel successivo Art.45;
- (b) Servizi professionali di tipo sistemistico a supporto del servizio SaaS.

Art.45. LIVELLI DI SERVIZIO

- 45.1 Si applicano i seguenti livelli di servizio:
- Il servizio SaaS è disponibile 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno, salvo finestre di manutenzione, con SLO pari al 99,0% del tempo garantito di cui alla lettera (b) che segue, su base mensile.
- (a) Le applicazioni sono garantite tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00, salvo specifici accordi. Al di fuori dell'orario garantito, le applicazioni sono accessibili, salvo interruzioni necessarie per attività di ordinaria manutenzione quali: l'aggiornamento del sistema, l'esecuzione di attività sistemistiche, backup, etc. Eventuali interventi straordinari per la risoluzione di malfunzionamenti bloccanti potranno essere eseguiti in qualsiasi momento. Eventuali attività di manutenzione ordinaria che possano determinare l'indisponibilità anche parziale del servizio saranno comunicate con 3 giorni di anticipo.
 - (b) il Backup dei dati: le policy, nel rispetto delle indicazioni in materia di tutela dei dati personali, garantiscono il

salvataggio dei dati presenti nel database dell'applicativo ogni 24 ore con una retention di 15 (quindici) giorni relativa al dato giornaliero, un backup settimanale conservato per 1 mese e un backup mensile conservato per 5 mesi.

45.2 I servizi professionali di tipo sistemistico a supporto del servizio SaaS sono garantiti tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00, salvo specifici accordi. Il Servizio di Customer Care raggiungibile al link presente in Next Community utilizzabile per sottoporre le richieste di assistenza è disponibile 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno. Ogni richiesta viene presa in carico dall'operatore di Help Desk in orario lavorativo da lunedì a venerdì dalle 8:00 alle 18:00 entro 1 ora lavorativa successiva. L'operatore l'analizza e classifica per livello di gravità. Le tipologie previste sono riconducibili a:

- (a) riattivazione servizio: qualora uno o più servizi SaaS sono completamente o parzialmente bloccati, a seguito di segnalazione del Cliente nelle modalità di cui sopra, verrà presa in carico la segnalazione entro 1 ora lavorativa; il ripristino del servizio a seguito di opportuna analisi del problema verrà effettuato entro le successive 8 ore lavorative;
- (b) aggiornamento dei moduli applicativi attivati all'ultima versione rilasciata: al fine di garantire al Cliente il costante adeguamento applicativo, le procedure per il passaggio in esercizio delle modifiche applicative e normative al software oppure gli interventi sull'ambiente di produzione, sono effettuati, previa comunicazione al Cliente, dopo le ore 18:00 dei giorni lavorativi, oppure nei giorni di sabato e domenica. Qualora si renda necessario procedere diversamente sarà onere di DEDA NEXT concordare con il Cliente preventivamente il giorno e l'ora in cui sarà attivato l'aggiornamento.

I servizi opzionali di ripristino da backup, se richiesti, sono disponibili in orario lavorativo da lunedì a venerdì dalle 8:00 alle 18:00. Il tempo di ripristino dipende dal dispositivo utilizzato e dalla quantità di dati da ripristinare

Art.46. ACCESSO PER ATTIVITA' DI AUDITING.

Si rimanda a quanto previsto al precedente Art.35.

Art.47. REPORT E PENALI

Si rimanda a quanto previsto al precedente Art.36.

Art.48. LIMITAZIONI

Si rimanda a quanto previsto al precedente Art.37.

Art.49. PREREQUISITI PER L'UTILIZZO DEI SERVIZI

Si rimanda a quanto previsto al precedente Art.38.

Art.50. ESCLUSIONI

Il Servizio non prevede quanto segue:

- (a) servizi professionali opzionali per assistenza o formazione aggiuntiva;
- (b) il ripristino dei dati da Backup per esigenze specifiche dell'Ente;
- (c) consulenze sistemistiche per l'accesso al sistema con strumenti diversi da quanto previsto nel documento "Piattaforme supportate".
- (d) In caso di acquisto di pacchetto di "Invio SMS" in Allegato A, il servizio verrà garantito fino alla soglia contrattualizzata (1 SMS = 160 caratteri, per cui un invio con più di 160 caratteri sarà composto da più SMS); superata tale soglia il cliente ha la possibilità di acquistare pacchetti successivi.

Art.51. CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Si rimanda a quanto previsto al precedente Art.40

Art.52. CORRISPETTIVO

52.1 Il Cliente è tenuto a corrispondere a DEDA NEXT, per la prestazione del servizio SaaS, gli importi indicati nell'ALLEGATO A.

52.2 Il corrispettivo pattuito sarà comunque dovuto anche nel caso in cui il servizio SaaS non possa essere prestato per cause non imputabili a DEDA NEXT quali, a mero titolo esemplificativo, l'impossibilità di accedere alla rete Internet durante il normale orario di lavoro, l'indisponibilità delle postazioni di lavoro, degli uffici o del personale del Cliente.

Art.53. MODALITA' DI FATTURAZIONE

Il corrispettivo di cui al precedente Art.4152 sarà fatturato con cadenza annuale anticipata, salvo differenti specifici accordi scritti.

Trento, _____

DEDA NEXT S.r.l.

Il Procuratore Speciale

Area Pubblica Amministrazione



(Marcello Bova)

Il Cliente

Le Parti approvano espressamente ai sensi e agli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile tutte le condizioni e le pattuizioni contenute negli articoli seguenti: Articolo 3 (Adesione e rinnovo del Contratto); Articolo 4 (Termini di pagamento e tracciabilità dei flussi); Articolo 5 (Garanzie e responsabilità); Articolo 6 (Responsabilità tecniche); Articolo 8 (Cessione del contratto e del credito); Articolo 9 (Codice sorgente); Articolo 17 (Foro competente); Articolo 22 (Obblighi del cliente); Articoli 24, 30, 41 e 52 (Corrispettivi); Articoli 25, 31, 42 e 53 (Modalità di fatturazione); Articolo 29 (Contestazioni); Articoli 34 e 45 (Livelli di Servizio); Articoli 36 e 47 (Report e Penali); Articolo 37 (Limitazioni); Articolo 38 (Prerequisiti per l'utilizzo dei Servizi); Articolo 40 (Cessazione del Servizio).

Trento, _____

DEDA NEXT S.r.l.

Il Procuratore Speciale

Area Pubblica Amministrazione



(Marcello Bova)

Il Cliente
