



COMUNE DI MONTECRETO

Provincia di Modena

C.A.P. 41025 - Via Roma, n. 24 - Tel. 0536/63722 - 63517 Fax 0536/63470
E-mail: segreteria@comune.montecreto.mo.it C.F.: 83000490363 P.I.: 00679510362



Settore Amministrativo / Contabile
Ufficio Servizi Demografici – Determina n. 7 del 16 Giugno 2023

DETERMINAZIONE N. _____ INSERITA NEL REGISTRO GENERALE IL _____

OGGETTO: *determina di affidamento e impegno di spesa per servizio di assistenza e manutenzione del software di gestione dei servizi demografici "KSD – DEMOGRAFICI" triennio 2023/2024/2025. Procedura con affidamento diretto art. 36 comma 2 lett. A) del D. Lgs. n. 50/2016 s.m.i. in favore della Ditta KIBERNETES S.R.L. _ Silea (TV)*

CIG Z603B2DFB6

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO FINANZIARIO

Richiamata la determina a contrarre n. 6 del 16 Maggio 2023, Ufficio Servizi Demografici, con la quale si procedeva attraverso richiesta di offerta (RDO) alla Ditta KIBERNETES a trattativa diretta tramite il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA), per la fornitura del software "KSD – DEMOGRAFICI" ed i relativi servizi di assistenza e manutenzione, per il periodo triennio 2023/2025;

Preso atto della richiesta di offerta (RDO), identificativo n. 3592537, pubblicata in data 31/05/2023, con scadenza di presentazione delle offerte in data 15/06/2023;

Considerata e accettata l'offerta economica formulata da parte della Ditta Kibernetes S.R.L. _ P.I. 01190430262 (qui allegata e parte integrante dell'atto di determina);

VISTI:

- il vigente regolamento di Contabilità e lo Statuto dell'Ente;
- il Decreto Legislativo, 18 Agosto 2000, n. 267 "Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali";
- il D. Lgs. 18 aprile 2016 n. 50 recante il "Codice dei Contratti Pubblici" e s.m.i.;
- la propria competenza ai sensi del provvedimento del Sindaco n° 6 del 03/12/2022

DETERMINA

- 1) DI AFFIDARE alla Ditta KIBERNETES S.R.L. il servizio di assistenza e manutenzione del software "KSD – DEMOGRAFICI" per il triennio 2023/2025 al costo di € 9.750,00# (IVA esclusa), importo annuale € 3.250,00# (IVA esclusa);
- 2) DI IMPEGNARE, a tal fine, la somma di € 3.965,00# (IVA INCLUSA) per l'anno in corso 2023, nonché la medesima somma per i successivi due anni di contratto manutenzione/assistenza, 2024 e 2025;

- 3) DI IMPUTARE la spesa di €. **3.965,00#** ai seguenti capitoli del Bilancio Pluriennale 2023/2025, dotati anno per anno della necessaria disponibilità:
- CAP. 118/4 “Prestazione di servizi assistenza tecnica, macchine e computer” **€ 3.965,00**
- 4) DI DARE ATTO che l’esigibilità dell’obbligazione avverrà entro il 31.12.2023.

IL RESPONSABILE DEL SETTORE
F.to *Castelli Angiolina*

Silea, 9 Giugno 2023

Spett.Le
AMMINISTRAZIONE
DEL COMUNE DI
MONTECRETO

Oggetto: Contratto di manutenzione e servizi.

Con riferimento alla Vs. richiesta con trattativa diretta n. 3592537/2023 Vi presentiamo la nostra proposta per manutenzione software, canoni e servizi completa della contrattualistica e dei relativi allegati per gli anni 2023-2025:

Contratto di servizio – Software As A Service:

- Allegato "A"
- Allegato "B"

Nelle pagine seguenti troverete inoltre la descrizione dettagliata dei servizi di supporto personalizzato e dei corsi.

Confermando la nostra disponibilità per ogni ulteriore chiarimento, cogliamo l'occasione per porgerVi i nostri più cordiali saluti.

Manuel Vaccari
Area Commerciale



Kibernetes s.r.l.

Via Galileo Galilei, 1 - 31057 Silea (TV)

Tel. 0422 363693 - Fax 0422 460125 - www.kibernetes.it

PEC: kibernetes_clienti@legalmail.it E-Mail: posta@kibernetes-tv.it

Codice Fiscale e Partita IVA 01190430262 - Reg. Imprese di Treviso 01190430262 - R.E.A. 147400 - Cap. Soc. € 1.150.000,00 i.v.

I SERVIZI KIBERNETES RELATIVI AL SOFTWARE APPLICATIVO

- ANNO 2023 -

I servizi Kibernetes relativi al software applicativo hanno lo scopo di mantenere e migliorare nel tempo, dopo la fase di fornitura ed avviamento iniziale, la condizione di efficienza dei programmi e del loro uso da parte del Cliente.

Si articolano nel seguente modo:

- **Supporto Personalizzato nell'uso del software applicativo;**
- **Corsi in modalità Webinar.**

KIBERNETES si impegna a mettere a disposizione del Cliente personale con una preparazione adeguata al fine di effettuare con efficacia ed efficienza tali servizi.

SUPPORTO PERSONALIZZATO NELL'USO DEL SOFTWARE APPLICATIVO:

Il servizio ha l'obiettivo di rispondere alle richieste e ai bisogni specifici di ogni singolo Cliente nell'uso del software applicativo e che quindi richiedono una risposta e un'attività altrettanto specifica e personalizzata.

Il servizio consiste in attività di affiancamento e supporto all'operatore dell'Ente per:

- eseguire personalizzazioni di parametri, tabelle, documenti e quant'altro, consentite dalle funzionalità a ciò dedicate dei programmi applicativi standard;
- eseguire estrazioni, elaborazioni, analisi e verifiche sui dati;
- installare nuove versioni di software applicativo (di fix, patch, release);
- recuperare o ricostruire gli archivi o gestire problemi relativi alle copie di sicurezza dei dati;
- ripristinare le funzionalità dei programmi a causa di problemi dovuti a guasti hardware, fulminazioni, presenza di virus, gravi errori operativi;
- eseguire approfondimenti formativi personalizzati su specifiche esigenze dell'Ente;
- affiancare gli operatori sugli aggiornamenti dei programmi applicativi, quando lo scopo non può essere raggiunto con la sola documentazione o con i corsi in aula;
- affiancare il personale nello svolgimento di attività nuove, occasionali o particolarmente complesse;
- migliorare la conoscenza di funzioni dei programmi a fronte di carenze riscontrate durante l'uso;
- eseguire attività per conto dell'Ente, ad esempio in sostituzione di personale del Cliente.

Il rispetto da parte del Cliente dei requisiti tecnici, riferiti all'ambiente operativo, indicati in allegato al contratto di manutenzione, aggiornamento e assistenza ai programmi applicativi, è condizione necessaria per una erogazione efficace del servizio di supporto personalizzato nell'uso del software applicativo.

Si ritiene opportuno sottolineare che il servizio di Supporto Personalizzato nell'uso del software applicativo si rivolge efficacemente agli operatori del Cliente che abbiano una adeguata conoscenza delle problematiche trattate nel loro ufficio ed oggetto dei programmi applicativi standard. I servizi descritti non si riferiscono ad eventuali necessità di migliorare o completare la conoscenza delle problematiche dell'ufficio, anche in abbinamento all'uso di tecnologie informatiche.

Affinché il servizio possa essere svolto con efficienza a regime, è necessario che l'operatore del Cliente abbia ricevuto un sufficiente addestramento iniziale e sia stato completato l'avviamento all'uso dei programmi applicativi.

Il Supporto Personalizzato nell'uso del software applicativo può essere effettuato secondo le seguenti modalità:

- In remoto (Il personale dei team di Servizio Clienti di Kibernetes interverrà in remoto con collegamento via modem o via internet con l'elaboratore del Cliente e/o affiancamento telefonico);
- Interventi presso la sede del cliente;
- Attività presso le sedi Kibernetes.

Il personale di Kibernetes, sulla base della tipologia, durata ed efficacia dell'attività valuterà la modalità più opportuna per l'erogazione del servizio.

Gli interventi di Supporto Personalizzato nell'uso del software applicativo nella modalità di intervento presso la sede del Cliente o presso la sede di Kibernetes, sono conteggiati in ore, con arrotondamento per eccesso o per difetto alla ½ ora più prossima. Nella modalità da remoto la durata dell'unità minima di addebito è di 15 minuti (*verrà evidenziata con 0:15 nel rapporto di intervento telematico che verrà inviato*).

Per gli interventi presso la sede del Cliente sarà addebitato il costo per il viaggio che comprende, sia il tempo di viaggio per il tragitto di andata e ritorno tra la sede di Kibernetes e la sede del Cliente, sia le spese di trasferta. Al fine di semplificare i conteggi, si conviene di trasformare il costo per il viaggio in ore di Supporto Personalizzato nell'uso del software applicativo.

Il costo del viaggio è stabilito forfettariamente per ciascun Cliente ed è indicato nell'Allegato «B» al contratto di manutenzione, aggiornamento ed assistenza.

Data la natura del servizio e per ottimizzare i costi di trasferta a carico del Cliente, le attività presso la sede dell'Ente saranno di norma effettuate con una durata di almeno mezza giornata.

La tariffa oraria relativa al Supporto Personalizzato nell'uso del software applicativo in vigore è riportata in allegato al presente documento e nell'Allegato B al contratto di manutenzione.

Nel caso di contratti di manutenzione pluriennali sarà cura di Kibernetes comunicare al Cliente eventuali variazioni per gli anni successivi.

La tariffa oraria applicata per le attività di Supporto Personalizzato ha validità per le quantità di prestazioni, richieste dal Cliente ed indicate nell'Allegato «B» al contratto di manutenzione, aggiornamento ed assistenza ed è da considerarsi agevolata in quanto fatturata e pagata assieme al canone di manutenzione.

Kibernetes si impegna ad erogare, attraverso l'organizzazione della propria struttura, le attività richieste dal Cliente. Il Cliente si impegna a fare in modo di richiedere a Kibernetes prestazioni ed attività solo se coperte da preventivo impegno di spesa, ai sensi del dell'art. 191 del D.Lgs 267 del 18/08/2000, in mancanza del quale il fornitore è impossibilitato ad eseguire la prestazione.

Di conseguenza, interventi in eccedenza a quanto stanziato dal Cliente verranno effettuati da Kibernetes solo se formalmente richiesti attraverso ordine scritto e verranno conteggiati alla tariffa a consuntivo.

Al fine di fornire al Cliente uno strumento adeguato di gestione, Kibernetes si fa carico di predisporre ed inviare al Cliente, con cadenza trimestrale, un tabulato contenente in dettaglio le attività di Supporto Personalizzato nell'uso del software applicativo svolte per il Cliente.

Attraverso la consultazione e il confronto di tale riepilogo con i rapportini di lavoro emessi dal personale Kibernetes e sottoscritti dal Cliente, sarà possibile per il Cliente monitorare la quantità delle prestazioni erogate da Kibernetes. Trascorsi 60 gg. dall'invio, senza che il Cliente abbia fatto pervenire a Kibernetes reclamo scritto e dettagliato, il riepilogo e tutti gli elementi che hanno concorso a fornire le risultanze si intenderanno senz'altro approvati. Kibernetes sarà a disposizione del Cliente nel fornire comunque tutti i chiarimenti e le informazioni eventualmente necessarie.

REFERENTI DI KIBERNETES E DEL CLIENTE

KIBERNETES nomina la Squadra Cliente, composta dalle persone sotto elencate, ciascuna svolgente un ruolo specifico nella relazione col Cliente:

Responsabile cliente: Manuel Vaccari
Funzionario Sede: Monica Lena
Area Demografici: Matteo Criscuoli

TARIFE IN VIGORE PER L'ANNO 2023

Di seguito si riportano le tariffe dei servizi Kibernetes relativi al software applicativo per l'anno 2023.

Supporto Personalizzato

In caso di stanziamenti contestuali al contratto di manutenzione la TARIFFA AGEVOLATA oraria di SUPPORTO PERSONALIZZATO nell'uso del software applicativo per l'anno 2023

Tariffa oraria € 106,00 + IVA /cad

CORSI IN MODALITA' WEBINAR

Il Programma Corsi di Kibernetes ha l'obiettivo di consentire l'aggiornamento formativo del personale dell'Ente che già utilizza il software applicativo di Kibernetes.

Per questo sono previsti:

- Corsi tematici relativi a specifici adempimenti normativi, scadenze o argomenti di interesse generale
- Corsi in occasione di rilevanti aggiornamenti software

I costi dei corsi sono indicati di volta in volta nella comunicazione di iscrizione.

Contratto per la Fornitura di Servizi informatici in modalità SaaS

Il presente contratto si applica alle forniture di servizi informatici in modalità SaaS da parte di Kibernetes (Kib-TV, Via Galileo Galilei 1 31057, Silea -(TV) - P.Iva. 01190430262) indicati nell'Offerta di Kibernetes controfirmata dal Cliente (di seguito "Ordine"), che fa parte integrante di questo contratto ("Contratto").

Resta inteso che in caso di conflitto tra il Contratto e l'Ordine quest'ultimo avrà la prevalenza.

Le espressioni "Fornitore" o "Kibernetes" indicano in questo testo la società del gruppo Kibernetes che fornirà i servizi oggetto di un ordine.

L'espressione "Cliente" indica il Comune di Montecreto che firmerà l'Ordine.

1. Oggetto della prestazione del Fornitore

Il Fornitore renderà disponibili al Cliente i software e i relativi servizi descritti nel presente Contratto (di seguito rispettivamente "Software" e "Servizi" o anche semplicemente "Servizi") per le aree indicate nell'Ordine, per l'uso esclusivo da parte del Cliente, che non potrà cederne l'uso a terzi a qualsiasi titolo, nemmeno temporaneamente.

2. Licenza d'uso

Il Fornitore concede al Cliente una licenza non esclusiva a usare il Software e i Servizi scelti dal Cliente con l'Ordine.

Salvo quanto stabilito da norme inderogabili della legge applicabile, non è consentito copiare, decompilare, disassemblare, riassemblare o modificare il Servizio o parte di esso o ricavarne prodotti derivati.

Il Fornitore potrà in ogni momento effettuare verifiche e controlli in ordine al corretto uso del Software e dei Servizi.

3. Garanzia del Software e dei Servizi

Fatto salvo quanto stabilito nell'art. 5 in merito alla facoltà di modifica della fornitura da parte di Kibernetes, il Fornitore garantisce che i Servizi saranno conformi alle specifiche fornite e s'impegna, qualora non risultassero tali, a intervenire con attività di assistenza correttiva per un periodo di sei mesi dalla data di attivazione dei Servizi.

I difetti di non conformità alle specifiche devono essere denunciati per iscritto entro otto giorni dalla scoperta. Il Fornitore garantisce che interverrà con la dovuta diligenza professionale, ma non può garantire la risoluzione di tutti i problemi.

4. Responsabilità del Cliente

Il buon funzionamento dei Servizi è necessariamente condizionato dalle qualità e caratteristiche della struttura informatica di cui il Cliente ha deciso di dotarsi e che ha l'obbligazione di rappresentare al Fornitore in modo esatto e completo. Il Fornitore farà affidamento sull'esattezza e veridicità dei dati e delle informazioni ricevute.

Tutte le funzioni di carattere valutativo, di indirizzo e di controllo connesse all'oggetto del presente Contratto rimarranno in capo al Cliente.

Il Cliente sarà pertanto l'unico responsabile: i) delle scelte operate in merito alla struttura informatica di base; ii) della compatibilità del proprio ambiente informatico con i Servizi ordinati; iii) dell'idoneità del Software e del Servizio, come rappresentate nel materiale informativo del Fornitore, a soddisfare le esigenze specifiche del Cliente; iv) della custodia delle credenziali di accesso al Servizio; v) del contenuto dei dati immessi di cui è unico proprietario e delle finalità e modalità di utilizzo degli stessi.

Resta inteso che il Fornitore non fornirà interventi a garanzia per problematiche relative al software fornito da terzi o connesse ad apparecchiature hardware del Cliente.

Il Cliente dichiara di essere a conoscenza e di accettare i requisiti hardware e software indicati nell'Offerta che i computer e l'infrastruttura del Cliente devono avere per l'utilizzo dei Servizi (browser, connettività, ecc.), e provvederà all'adeguamento del proprio impianto hardware e/o del proprio software, nel caso in cui fosse necessario in conseguenza di aggiornamenti delle applicazioni oggetto dei Servizi/o dell'infrastruttura tecnologica predisposta per l'erogazione del Servizio ("Data Center", d'ora in avanti anche DC).

È a carico esclusivo del Cliente la sottoscrizione di un valido contratto di servizi di connettività che gli consenta di usufruire dei Servizi, nonché ogni eventuale attività di manutenzione dei dispositivi attraverso i quali accede ai Servizi.

È a carico esclusivo del Cliente l'allestimento delle stazioni di lavoro presso la sede o le sedi del Cliente collegate a internet secondo i requisiti indicati in Offerta.

5. Evoluzione della prestazione del Fornitore

In considerazione della continua evoluzione della tecnologia e con l'intento di fornire un servizio sempre aggiornato, Il Fornitore si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le funzionalità disponibili in modalità "Software as a Service", anche con riferimento a Ordini già ricevuti, dandone comunicazione al Cliente con un preavviso di almeno 15 giorni.

Nell'eventualità di modifiche al contenuto del Software o dei Servizi, il Fornitore non garantisce che le nuove versioni abbiano le medesime funzionalità delle versioni precedenti. Il Cliente dovrà pertanto verificare il campo di applicabilità dei nuovi aggiornamenti del

cui uso resterà l'unico responsabile. Fatti salvi i casi di modifiche correttive e legislative necessarie ed urgenti che Kibernetes cercherà di adottare nel più breve tempo possibile, il Cliente avrà facoltà di recesso.

Qualora non intendesse accettare le modifiche proposte, il Cliente potrà recedere dal Contratto relativamente alla fornitura del Software e/o Servizio a cui le modifiche si riferiscono dandone comunicazione scritta al Fornitore a mezzo raccomandata a.r. o PEC entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione delle modifiche.

Se entro i termini sopra indicati il Cliente non avrà esercitato il diritto di recesso, le modifiche apportate si intenderanno accettate dal Cliente.

6. Attivazione dei Servizi

I Servizi saranno attivati con la fornitura al Cliente delle credenziali di autenticazione.

Le credenziali di autenticazione dovranno essere conservate diligentemente e non potranno in alcun modo essere cedute o utilizzate da terzi.

7. Durata dei Servizi

I Servizi decorreranno dal primo giorno del mese successivo all'attivazione e avranno durata fino al 31 dicembre dell'anno indicato nell'Ordine.

8. Data Center (DC)

I dati del Cliente risiedono su infrastrutture collocate nei DC di cui il Fornitore si avvale e sono gestiti da risorse hardware e software messe a disposizione nel medesimo DC per consentire la fruizione dei Servizi da parte del Cliente. Il Fornitore si riserva la facoltà di comunicare al Cliente un limite massimo di spazio sul server riservato per la gestione e l'archiviazione dei dati prodotti con i servizi SAAS richiesti. Il DC, per la sicurezza delle informazioni immesse e trattate dal Cliente, è dotato di sistemi di protezione da intrusioni ostili (dispositivi di firewall e antivirus) e da eventi esterni (sistemi anti-allagamento e anti-incendio, sorveglianza armata, impianti di stabilizzazione e di continuità dell'energia elettrica) ed eroga servizi di backup, nonché servizi di ripristino (disaster recovery) degli archivi finalizzati esclusivamente al recupero dei dati in caso di eventi che determinino il danneggiamento degli archivi utilizzati dal Cliente. Al fine di mantenere il livello dei Servizi a livelli di efficienza desiderabili, rientra nell'attività del Fornitore anche uno specifico lavoro di monitoraggio, amministrazione e manutenzione di tutte le componenti hardware, rete interna, software di base e applicativo presenti nel DC, teso a prevenire la compromissione dei diversi sistemi o il verificarsi di anomalie e, in caso di necessità, a risolvere eventuali disfunzioni nell'erogazione dei Servizi.

9. Servizio di manutenzione e aggiornamento degli applicativi

La manutenzione e l'aggiornamento degli applicativi sui quali vengono erogati i servizi comprende:

a) manutenzione correttiva (Correzione errori)

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

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

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

Non si considerano comunque oggetto della manutenzione correttiva eventuali problemi dovuti al mancato rispetto dei prerequisiti tecnici e scorretto utilizzo dei programmi applicativi da parte dell'operatore del Cliente.

b) adeguamenti dei programmi a modifiche legislative

Mediante un'attività di manutenzione ordinaria, il Fornitore si impegna nei confronti del Cliente ad aggiornare gli applicativi qualora ciò si renda necessario a causa di nuove disposizioni normative.

L'impegno gravante sul Fornitore potrà essere fatto valere dal Cliente nei limiti in cui gli adeguamenti degli applicativi saranno assolutamente necessari al fine di una corretta applicazione del dettato normativo.

Il Fornitore non dovrà quindi assumersi il costo di quelle modifiche dei Software che rispondano a previsioni di legge meramente facoltative o per le quali l'obbligo di effettuare modifiche non sia imposto entro il termine di validità del presente Contratto.

Non sono riconducibili nel Contratto quelle modifiche o integrazioni che non rientrano nell'ordinaria manutenzione e cioè nell'aggiornamento di funzioni preesistenti.

Il Fornitore non dovrà quindi effettuare a proprie spese quegli interventi che si rendano necessari al fine di adeguare i software alle nuove disposizioni normative, qualora tali interventi comportino l'adozione di nuove funzioni, originariamente non contenute nel software.

c) manutenzione migliorativa

Consiste nelle implementazioni e nei perfezionamenti funzionali del software di interesse generale che il proprietario dei diritti d'autore deciderà di apportare alla versione corrente degli applicativi per migliorarne la competitività qualitativa.

d) manutenzione preventiva

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

10. Servizio di assistenza telefonica

Il servizio di assistenza telefonica è finalizzato al corretto utilizzo dei Servizi forniti.

Il servizio consiste nel mettere a disposizione, al telefono, durante il normale orario di lavoro del Fornitore dal lunedì al venerdì 8.30 - 13.30; 14.30 - 17.30, personale specializzato e con preparazione adeguata che, rispondendo alle chiamate del Cliente:

- rileva i problemi inerenti al funzionamento del software e ne individua la tipologia;
- individua, ove possibile, la causa del non corretto funzionamento del software;
- fornisce suggerimenti su come limitare o superare il malfunzionamento del software;
- fornisce chiarimenti sul corretto uso dei programmi che eseguono elaborazioni, calcoli e operazioni poco ricorrenti.

Il Fornitore ha istituito uno specifico numero telefonico dedicato all'inoltro delle richieste di assistenza.

Il servizio di assistenza telefonica non si riferisce all'hardware, al software di base, agli impianti elettrici e telematici del Cliente.

Il servizio di assistenza telefonica sui servizi acquisiti è compreso nel canone annuale senza limitazione di chiamate, purché siano soddisfatti i seguenti prerequisiti:

- conoscenza adeguata da parte dell'operatore del Cliente delle problematiche dell'ufficio trattate dagli applicativi;
- ciascun operatore del Cliente abbia seguito la formazione all'uso degli applicativi.

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

11. Modalità di erogazione e disponibilità dei servizi

Il DC è a disposizione del Cliente 24 ore su 24 per 7 giorni alla settimana, fatte salve le sospensioni dei Servizi nei seguenti casi in cui, ad insindacabile giudizio del Fornitore:

- a. dovrà essere effettuata l'attività di manutenzione ordinaria dei sistemi hardware del DC,
- b. si dovranno implementare nei sistemi del DC le nuove versioni di sistemi operativi e dei software di base, tutte le volte che tali operazioni si rendessero necessarie ai fini di una correzione di eventuali anomalie o di aggiornamenti;
- c. siano effettuate operazioni di backup e di ripristino di archivi;
- d. si verifichino situazioni che potrebbero far presupporre o determinare una riduzione o comunque un'insufficienza del livello di sicurezza degli accessi ai dati;
- e. per particolari situazioni di urgenza, si debba ricorrere a interventi straordinari sulle componenti hardware, software e di rete del DC, qualora questi siano necessari per consentire il normale utilizzo o il ripristino dei Servizi;
- f. in tutti i casi in cui abbiano luogo eventi di forza maggiore o comunque al di fuori della possibile capacità di previsione del Fornitore.

Nel caso di manutenzione di cui ai punti a) e b) che comporti indisponibilità (anche parziale) del servizio, ciò verrà comunicato al Cliente con 3 giorni lavorativi di anticipo rispetto all'evento tramite e-mail o altra modalità di comunicazione ritenuta idonea dal Fornitore. I tempi di manutenzione non saranno calcolati ai fini di determinare il raggiungimento degli SLA di cui all'articolo seguente.

12. Definizione degli SLA di servizio

Obiettivo del livello di servizio relativo all'orario di assistenza telefonica.

Il servizio di assistenza telefonica è finalizzato al corretto utilizzo dei Servizi descritti nel presente Contratto e i contenuti sono quelli indicati all'articolo 10.

Il servizio è operativo, tramite specifico numero telefonico dedicato, durante il normale orario di lavoro del Fornitore dal lunedì al venerdì 8.30 -13.30; 14.30 – 17.30.

Obiettivo del livello di servizio relativo al tempo di presa in carico della segnalazione.

Come indicatore del livello del servizio si pone il tempo che intercorre tra la segnalazione, così come definita all'articolo 10, da parte del Cliente e la presa in carico della segnalazione da parte di Kibernetes.

Il Fornitore risponde alle segnalazioni in base all'urgenza ed alla gravità del problema, opportunamente descritto dal Cliente, mediamente entro la giornata lavorativa del Fornitore successiva a quella della chiamata.

Obiettivo del livello di servizio relativo all'accessibilità del Servizio in SaaS.

Premesso che per accessibilità al Servizio in SaaS si intende l'accesso all'interfaccia web, si pone come indicatore del livello di servizio (SLI) la continuità dei Servizi ovvero il tempo in cui i Servizi risultano accessibili.

Il Servizio è disponibile 24h/24h 7g/7g.

Il Fornitore garantisce che i tempi di non accessibilità di ciascun Servizio SaaS hanno una durata inferiore ad 1 ora, con periodo di riferimento il mese. Sono esclusi dal conteggio i fermi dovuti a manutenzione ordinaria o straordinaria come indicato nell'art.11, a incompatibilità esistenti, a nuove release di software di terze parti non presenti nella fornitura o cause di forza maggiore.

In caso di non rispetto degli SLA relativi all'accessibilità del Servizio dichiarati il Fornitore, su richiesta documentata del Cliente che attesti la reale impossibilità a lavorare che ne è derivata, corrisponderà al Cliente una penale calcolata secondo la seguente tabella:

- In caso di non accessibilità al Servizio nel mese per un periodo tra 1 e 2 ore, la penale sarà pari al 4% del canone mensile corrisposto dal Cliente per il Servizio che è risultato non accessibile,
- In caso di non accessibilità al Servizio nel mese per un periodo superiore alle 2 ore, la penale sarà pari al 8% del canone mensile corrisposto dal Cliente per il Servizio che è risultato non accessibile.

I crediti di servizio per eventuali penali nel mese non potranno comunque eccedere il valore mensile del canone corrisposto dal Cliente per il Servizio non raggiungibile.

Le parti convengono che le penali rappresenteranno l'intero risarcimento dovuto al Cliente per l'indisponibilità del Servizio, a qualsiasi titolo.

13. Corrispettivi e modalità di pagamento

13.1 Modalità di pagamento

Il Cliente pagherà al Fornitore i corrispettivi specificati nell'Ordine, nei termini e con le modalità ivi indicate.

13.2 Fatturazione

La prima fattura sarà emessa all'attivazione e comprende l'una tantum di attivazione e il rateo del canone fino al 31/12 del primo anno.

Le fatture successive saranno emesse annualmente entro il 31 gennaio dell'anno di competenza

Il pagamento dovrà essere effettuato entro 30 gg. dal ricevimento della fattura.

13.3 Ritardato pagamento

In caso di ritardato pagamento, il Fornitore potrà richiedere gli interessi ex . In caso di ritardato pagamento superiore a 30 giorni, il Fornitore avrà diritto di sospendere i Servizi fino all'avvenuto pagamento integrale dei corrispettivi. Se il ritardo nel pagamento è superiore a 60 giorni, il Fornitore avrà il diritto di risolvere il contratto, previa notifica scritta del Fornitore al Cliente ai sensi dell'art. 1456 del codice civile.

I corrispettivi pattuiti saranno addebitati al Cliente nei casi in cui alcuni Servizi non possano essere forniti per causa imputabile al Cliente.

Il Cliente consente fin d'ora che il Fornitore possa cedere il credito vantato nei suoi confronti.

La cessione produrrà i suoi effetti nei confronti del Cliente a partire dal momento in cui gli verrà notificata.

14. Uso dei Servizi e facoltà del Fornitore di sospendere o interrompere i Servizi

Il Fornitore si riserva di sospendere o interrompere l'erogazione di un Servizio, senza alcun rimborso o risarcimento nei seguenti casi:

- ritardato pagamento secondo quanto precisato al precedente articolo 13;
- uso del Servizio per scopi o con modalità non conformi a quanto stabilito negli accordi tra le parti;
- uso del Servizio per scopi illegali, utilizzo di programmi che possono arrecare danno alla rete;
- uso del servizio in violazione dei diritti di terzi.

15. Diritti di proprietà intellettuale

Nulla in questo accordo implica il trasferimento al Cliente di eventuali diritti di proprietà intellettuale riferibili al Software e ai Servizi oggetto del Contratto, ivi inclusi quelli relativi a eventuali istruzioni e specifiche funzionali. Il Fornitore sarà il titolare esclusivo dei diritti di proprietà intellettuale relativi a eventuali modifiche, aggiornamenti o personalizzazioni eventualmente realizzate dal Fornitore stesso per offrire al Cliente le migliori possibilità di utilizzo del Software e dei Servizi.

Il Software è concesso dal Fornitore al Cliente in licenza d'uso a fronte del pagamento del corrispettivo convenuto e può essere utilizzato solo dal Cliente, per le finalità e con le modalità previste dal Contratto.

Il Fornitore sarà titolare esclusivo di tutti i diritti di sfruttamento dei lavori preparatori, degli elaborati progettuali e degli esiti degli studi e delle analisi svolte ai fini di adeguare il Software e i Servizi comunque resi disponibili al Cliente alle esigenze indicate dal Cliente stesso, il quale si impegna a conservare tali dati nella massima riservatezza e a non renderli disponibili a terzi a qualsiasi titolo.

Il Cliente autorizza fin d'ora il Fornitore a menzionare nome e logo del Cliente stesso come referenza per possibili futuri clienti con una sintetica descrizione della soluzione e servizi scelti dal Cliente e ciò in pubblicazioni cartacee ed elettroniche per uso interno o esterno o per la pubblicazione nel sito web del Fornitore, nonché per l'inserimento in materiale pubblicitario su qualsiasi supporto, nonché in occasione di comunicazioni alla stampa, convegni o incontri.

16. Modalità di esecuzione della prestazione

Le attività oggetto dell'incarico saranno eseguite dal Fornitore avvalendosi sia di personale dipendente che di collaboratori o subappaltatori, comunque dotati di adeguate conoscenze e preparazione professionale, e del cui operato il Fornitore sarà comunque responsabile nei confronti del Cliente.

17. Sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro D.Lgs 81/2001

Ove necessario, il Cliente consentirà al personale del Fornitore, adibito all'esecuzione delle attività oggetto del Contratto e specificamente individuato, l'accesso ai propri locali, ai propri archivi e alle applicazioni/procedure del sistema informativo, con modalità che dovranno assicurare il rispetto delle norme sulla salute e sicurezza dei lavoratori e concordate tra le parti al fine di garantire un efficiente svolgimento dei Servizi nonché la sicurezza, l'integrità e la riservatezza dei dati del Cliente.

18. Riservatezza

Ciascuna delle parti tratterà come riservate tutte le informazioni ricevute per l'esecuzione del Contratto o ad essa correlate, di tipo commerciale, organizzativo o tecnico, ivi inclusi –a titolo esemplificativo e non esaustivo- disegni, processi, formule e foto, a meno che non siano già di pubblico dominio o in suo legittimo possesso, e non le divulgherà se non per ottemperare a obblighi di legge.

Le parti comunicheranno le informazioni riservate solo a quei dipendenti o collaboratori che abbiano necessità di conoscerle e saranno responsabili per il rispetto di tutte le condizioni del presente articolo da parte di tali dipendenti o collaboratori.

Le obbligazioni delle parti stabilite da questo articolo resteranno valide per cinque anni dopo la risoluzione del contratto.

Anche in deroga a quanto sopra esposto, il Cliente concede al Fornitore la facoltà di utilizzare il suo nome e logo come precisato nell'ultimo paragrafo dell'art.15.

19. Risoluzione del contratto

Il Contratto potrà risolversi per inadempimento di una delle parti secondo il disposto degli articoli 1453 e 1454 del codice civile.

Il Fornitore potrà avvalersi della clausola risolutiva espressa ex art. 1456 del codice civile nei seguenti casi:

Nel caso di violazione da parte del Cliente degli obblighi di cui ai seguenti articoli: art.2 Licenza d'uso; art.13 Corrispettivi e modalità di pagamento; art. 15 Diritti di proprietà intellettuale; art. 18 Riservatezza.

Alla risoluzione del Contratto il Cliente non avrà più diritto all'uso del Software e dei Servizi forniti da Kibernetes.

20. Disponibilità dei dati del Cliente in caso di cessazione del Contratto

Nel caso in cui il Contratto dovesse cessare per qualsiasi causa, su richiesta espressa del Cliente, il Fornitore si impegna a consegnare entro 30 giorni al Cliente i dati di sua proprietà, immessi tramite i Servizi. Trascorsi 6 mesi dalla cessazione del Contratto senza che il Cliente abbia fatto richiesta dei propri dati o trascorsi 30 giorni dalla data di consegna degli stessi al Cliente, il Fornitore sarà autorizzato ad eliminare tutti i dati senza alcuna possibilità di recupero.

21. Forza maggiore

Entrambe le Parti non saranno responsabili per ritardi e sospensioni nella prestazione causati da circostanze di carattere eccezionale e/o imprevedibile al di fuori del loro controllo.

La parte in ritardo dovrà notificare prontamente all'altra le ragioni del ritardo e l'esecuzione della sua prestazione sarà sospesa durante il periodo in cui persistono le circostanze che causano il ritardo. Se il ritardo continua per più di sei settimane ciascuna delle parti potrà risolvere il contratto, e non sarà responsabile per ulteriori danni nei confronti dell'altra.

22. Limitazione di responsabilità

Le Parti convengono che nell'adempimento del Contratto il Fornitore non sarà considerato responsabile per colpa lieve. Resta inteso tra le Parti che la valutazione di tale colpa dovrà essere fatta anche in relazione allo stato di evoluzione tecnologica dell'area di mercato dei Prodotti, Software e Servizi a cui appartengono quelli oggetto del Contratto, con particolare riferimento agli aggiornamenti recenti.

23. Trattamento dei dati personali

Il Cliente prende atto che le disposizioni della normativa sulla privacy - Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, di seguito "GDPR" - riguardano il trattamento dei dati personali, relativi cioè alle sole persone fisiche, acquisiti e trattati dal Fornitore per la conclusione e l'esecuzione del Contratto e non sono applicabili ai dati riferiti a società, enti ed associazioni. Ai fini del presente Contratto, il Fornitore potrà effettuare il trattamento di dati personali riguardanti (i) il Cliente, ove si tratti di impresa individuale o libero professionista, e/o comunque (ii) i rappresentanti, esponenti, dipendenti o collaboratori del Cliente.

Il Cliente dichiara di essere a conoscenza, ai sensi dell'art. 13 del GDPR, che i dati personali dallo stesso comunicati per la conclusione ed esecuzione del Contratto sono raccolti e trattati dal Fornitore, quale Titolare, esclusivamente per tali finalità e per i correlati adempimenti normativi, amministrativi e contabili, mediante idonee modalità e procedure (anche informatizzate), attraverso il personale interno appositamente incaricato e tramite collaboratori esterni designati quali responsabili o autorizzati al trattamento. Il Cliente prende atto che, relativamente ai dati personali trattati per la conclusione ed esecuzione del presente Contratto, la persona fisica cui si riferiscono i dati ("interessato") gode del diritto di accesso, rettifica, limitazione, cancellazione, portabilità ed opposizione (artt. 15-22 del GDPR), nonché del diritto di reclamo al Garante Privacy.

E' onere del Cliente garantire la lecita utilizzabilità dei dati personali riguardanti, in via esemplificativa e non esaustiva, eventuali suoi rappresentanti, esponenti, dipendenti e collaboratori, che vengano comunicati al Fornitore ai fini della conclusione ed esecuzione del Contratto e, in particolare, il corretto adempimento degli obblighi di informativa nei confronti degli interessati oltre che, ove necessario, di raccolta del loro consenso, per quanto concerne il trattamento dei loro dati personali da parte del Fornitore per i fini suddetti nei termini sopra evidenziati.

24. Foro Competente Esclusivo

Il Foro di Treviso avrà la competenza esclusiva su ogni controversia concernente l'interpretazione o l'esecuzione del presente contratto.

Data e firme di entrambe le parti

Ai sensi e per gli effetti degli articoli 1341 e 1342 del codice civile, si approvano espressamente le seguenti clausole:

- a. .1 Oggetto della prestazione, art. 3 Garanzia del Software e dei Servizi, art.5 Evoluzione della prestazione del Fornitore; art. 12 Definizione degli SLA di servizio; art.22 Limitazione di responsabilità; art.24 Foro Competente Esclusivo

Firma del Cliente

CONTRATTO DI SERVIZIO - SOFTWARE AS A SERVICE

validità: dal 01-01-2023 al 31-12-2025

Comune di Montecreto

I servizi contemplati dal contratto sono applicabili alle seguenti procedure attualmente in uso al
Comune di Montecreto

Area Servizi demografici

KSD-DM-01

KSD - DEMOGRAFICI

CANONIvalidità: dal 01-01-2023 al 31-12-2025**Comune di Montecreto**

I servizi contemplati dal contratto sono applicabili alle seguenti procedure attualmente in uso al Comune di Montecreto

Canone SaaS	€ 3.250,00 (+ IVA)
Totale Anno 2023	€ 3.250,00 (+ IVA)
Totale Anno 2023	€ 3.965,00 (IVA compresa)

Canone anni successivi

Anno 2024	€ 3.250,00 (+ IVA)
------------------	---------------------------

Anno 2025	€ 3.250,00 (+ IVA)
------------------	---------------------------

SERVIZIvalidità: dal 01-01-2023 al 31-12-2025**Comune di Montecreto**

Al Cliente sarà addebitato il costo per il viaggio che comprende, sia il tempo di viaggio per il tragitto di andata e ritorno tra la sede di KIBERNETES S.r.l. e la sede del Cliente, sia le spese di trasferta. Per tale motivo, le attività presso il Cliente si richiede vengano effettuate di norma con una durata di almeno mezza giornata.

Al fine di semplificare i conteggi, si conviene di trasformare il costo per il viaggio in ore di supporto personalizzato.

Il costo del viaggio è stabilito forfettariamente in ore.

•

In caso di stanziamenti contestuali al contratto di manutenzione, la TARIFFA AGEVOLATA oraria di SUPPORTO PERSONALIZZATO nell'uso del software applicativo per l'anno 2023 è:

€. 106,00/cad. + IVA

KIBERNETES S.r.l.

CLIENTE