



*Città di Bassano del Grappa*  
*Medaglia d'Oro al Valor Militare*

Area I<sup>^</sup> - Sistema Informativo Comunale

Bassano del Grappa, 22 febbraio 2013

Prot.

Spett.le Ditta  
Kibernetes s.r.l.  
Via Galileo Galilei, 1  
31057 Silea (TV)  
c. a, Franco Calgaro

INVIATA A MEZZO PEC  
[kibernetes\\_clienti@legalmail.it](mailto:kibernetes_clienti@legalmail.it)

**OGGETTO: Trasmissione contratto di manutenzione e assistenza anno 2013.**

Con la presente si comunica, ai sensi dell'art. 191 del D. Lgs. 267/2000, che al capitolo 19100 del Bilancio corrente esercizio, è stato assunto l'impegno n. 110449/2013 d'importo pari ad € 14.513,95 I.V.A. compresa, a favore della ditta in indirizzo per rinnovo del contratto di assistenza sopra indicato comprensivo di manutenzione correttiva e conservativa, Help Desk.

Ai sensi dell'art. 3 della L. 136/2010, si ricorda che eventuali variazioni sul conto corrente dedicato già trasmesso vanno tempestivamente comunicate.

Si trasmette copia firmata del contratto in oggetto e si rimane in attesa della copia con la Vostra firma.

Si comunicano infine i dati da inserire **obbligatoriamente** nella fattura:

**Comune di Bassano del Grappa**  
**Via Matteotti, 39**  
**36061 Bassano del Grappa (VI)**  
**Codice Fiscale – partita I.V.A.: 00168480242**

**Determinazione dirigenziale dell'Area 1<sup>^</sup> n. 181/2013**  
**Impegno di spesa n. 110449/2013**  
**Codice Identificativo di Gara (CIG): n. Z0008C0BD2.**

Distinti saluti.



IL DIRIGENTE – RAGIONIERE CAPO

*dott. Francesco Benacchio*

# CONTRATTO DI MANUTENZIONE, AGGIORNAMENTO, ASSISTENZA AI PROGRAMMI APPLICATIVI.

01.01.2013– 31.12.2013

## DEFINIZIONI:

- ⇒ KIBERNETES SRL con sede in Silea - TV Via Galileo Galilei, 1 di seguito nominata KIBERNETES;
- ⇒ **COMUNE DI BASSANO DEL GRAPPA - (VI)** di seguito denominato CLIENTE;
- ⇒ **PROGRAMMA APPLICATIVO O SOFTWARE APPLICATIVO:** L'insieme di istruzioni che installate su un elaboratore e per mezzo di esso possono far svolgere una funzione, realizzare un compito o ottenere un risultato.
- ⇒ **PROCEDURA:** Insieme di programmi applicativi.
- ⇒ **AMBIENTE OPERATIVO:** l'insieme, opportunamente integrato, di hardware (server, client e stampanti), rete, sistemi operativi, database, software di office automation che costituisce l'infrastruttura informatica su cui funziona il software applicativo.

Tra KIBERNETES e il CLIENTE si conviene quanto segue:

## ART. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

Oggetto del contratto sono la manutenzione e l'assistenza ai programmi applicativi standard nella versione corrente, commercializzati da KIBERNETES e acquisiti in licenza d'uso dal Cliente.

L'elenco dettagliato di tali programmi è contenuto nell'Allegato "A". I requisiti tecnici per il loro funzionamento sono contenuti nell'allegato "Requisiti Tecnici". Gli allegati fanno parte integrante del presente contratto.

## ART. 2 - DURATA DEL CONTRATTO

La durata del presente contratto è dal 01.01.2013 al 31.12.2013.

## ART. 3 - SERVIZIO DI MANUTENZIONE ED AGGIORNAMENTO DEI PROGRAMMI APPLICATIVI

### 3.1 - AMBITO DI APPLICAZIONE DEL SERVIZIO

In base al Decreto Legislativo 518/92 il servizio di manutenzione e aggiornamento dei programmi applicativi standard ceduti in uso, può essere fornito solo dal proprietario dei diritti d'autore o da altri, da questo espressamente autorizzati; KIBERNETES si impegna a fornire tale servizio avendone diritto.

Il presente contratto si applica unicamente a:

- programmi applicativi acquisiti in licenza d'uso dal Cliente, con decorrenza dalla data di consegna degli stessi.
- programmi applicativi già coperti in modo continuativo, da un precedente contratto di manutenzione ed aggiornamento.

Eventuali nuovi programmi applicativi acquisiti in uso dal Cliente nel corso della validità del presente contratto, diverranno dalla consegna oggetto dello stesso, a fronte del pagamento del canone concordato.

### 3.2 - CONTENUTI

La manutenzione e l'aggiornamento dei programmi applicativi comprende:

- **MANUTENZIONE CORRETTIVA** (Correzione errori)  
L'errore, secondo lo standard IEEE/ANSI 982.2 è una proprietà, un codice nocivo del programma o di

un'esecuzione; la sua origine coincide con una carenza in fase progettuale o con un errore operativo del programmatore che ha curato la codifica del programma.

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

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

Non si considerano comunque oggetto della manutenzione correttiva eventuali problemi dovuti a: non rispetto dei requisiti tecnici, installazione non eseguita correttamente, scorretto utilizzo dei programmi applicativi da parte dell'operatore del Cliente.

### ➤ ADEGUAMENTI DEI PROGRAMMI A MODIFICHE LEGISLATIVE

Mediante un'attività di manutenzione ordinaria, KIBERNETES si impegna, nei confronti del Cliente, a rendere disponibili a proprie spese le modifiche e gli adattamenti ai programmi ceduti in uso, qualora ciò si renda necessario a causa di nuove disposizioni normative, che siano entrate in vigore in un momento successivo all'acquisto della licenza d'uso dei prodotti da parte del Cliente.

L'impegno gravante su KIBERNETES potrà essere fatto valere dal Cliente nei limiti di seguito indicati:

- gli adeguamenti dei prodotti dovranno essere assolutamente necessari al fine di una corretta applicazione del dettato normativo.
- KIBERNETES non dovrà quindi assumersi il costo di quelle modifiche dei prodotti che rispondano a previsioni di legge meramente facoltative o per le quali l'onere di effettuare modifiche non appaia attuale entro il termine in cui il presente contratto produce i propri effetti.
- non sono riconducibili nel presente contratto quelle modifiche o integrazioni che non rientrano nel concetto di ordinaria manutenzione.

Il presente contratto di manutenzione ha per oggetto l'aggiornamento di funzioni preesistenti.

- KIBERNETES non dovrà quindi effettuare a proprie spese quegli interventi che si rendano necessari al fine di adeguare i prodotti alle nuove disposizioni normative, qualora tali interventi comportino l'adozione di nuove funzioni, originariamente non contenute nei prodotti acquistati dal Cliente.

### ➤ MANUTENZIONE MIGLIORATIVA

Consiste nelle implementazioni e nei perfezionamenti funzionali del software applicativo di interesse generale che il proprietario dei diritti d'autore deciderà di apportare alla versione corrente dei programmi per migliorare la competitività qualitativa del prodotto standard.

### ➤ MANUTENZIONE PREVENTIVA

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

### 3.3 - PREREQUISITI TECNICI

Il rispetto da parte del Cliente dei requisiti tecnici, riferiti all'ambiente operativo, è condizione necessaria per il regolare funzionamento dei programmi applicativi. E' responsabilità del Cliente mantenere l'allineamento del proprio ambiente operativo ai requisiti indicati in allegato.

In conseguenza dell'evoluzione tecnologica dei sistemi operativi, dei software di rete, dei database e dei software di office automation, KIBERNETES si riserva di modificare i requisiti tecnici riferiti all'ambiente operativo, per l'utilizzo dei programmi applicativi. In tal caso KIBERNETES comunicherà per iscritto al Cliente i nuovi requisiti affinché possa provvedere all'adeguamento dell'ambiente operativo. Decorso 6 mesi da tale comunicazione, gli aggiornamenti dei programmi applicativi potranno essere resi disponibili da KIBERNETES solamente in conformità ai nuovi requisiti tecnici.

### 3.4 - INSTALLAZIONE DEGLI AGGIORNAMENTI DEI PROGRAMMI APPLICATIVI

L'installazione tempestiva di tutti gli aggiornamenti dei programmi applicativi, resi disponibili da KIBERNETES, è condizione necessaria per l'erogazione e l'efficacia del servizio di assistenza, di manutenzione e di aggiornamento dei programmi applicativi.

Ogni nuovo aggiornamento dei programmi applicativi richiede, per la propria installazione, che sia già stato installato l'aggiornamento precedente.

Il Cliente è tenuto ad installare tempestivamente tutti gli aggiornamenti resi disponibili da KIBERNETES. In difetto, ferma restando la misura dei corrispettivi convenuti nel presente contratto, KIBERNETES sarà sollevata dalla responsabilità dell'efficacia del servizio di assistenza, manutenzione ed aggiornamento dei programmi applicativi.

### 3.5 - MODELLI DOCUMENTALI STANDARD E SU MISURA

Premesso che alcuni programmi applicativi sono corredati di modelli standard per produrre documenti e che i programmi stessi richiedono che il Cliente personalizzi tali modelli standard caricando gli elementi che lo contraddistinguono (stemma, orari, nomi dei responsabili, ecc...),

- tali modelli standard sono oggetto del contratto di manutenzione ed aggiornamento dei programmi applicativi e, pertanto, KIBERNETES dovrà renderne disponibili gli aggiornamenti assieme ai programmi applicativi
- sarà cura del Cliente mantenere aggiornate le personalizzazioni ai modelli standard.

Premesso, inoltre, che i programmi applicativi consentono al Cliente di realizzare modelli su misura nell'ambito di quanto previsto dal software e dal dizionario dati standard, in alternativa all'uso dei modelli documentali standard

- KIBERNETES dovrà rendere disponibili gli aggiornamenti dei programmi applicativi e del dizionario dati standard che consentono la produzione di modelli su misura
- Sarà cura del Cliente aggiornare i modelli su misura, che ha realizzato o fatto realizzare, ogni qualvolta necessario. La necessità di aggiornare i modelli su misura potrà verificarsi anche in conseguenza dell'installazione di aggiornamenti dei programmi applicativi.

### 3.6 - MODALITA' DI EROGAZIONE

Le nuove versioni standard aggiornate dei programmi applicativi saranno rese disponibili al Cliente sul sito Internet di KIBERNETES SRL: [www.kibernetes.it](http://www.kibernetes.it), compatibilmente con i tempi tecnici di realizzazione ed accompagnate, se necessario, da appropriate istruzioni operative.

È responsabilità del Cliente verificare periodicamente, sul sito Internet indicato, la disponibilità di nuovi aggiornamenti relativi al software applicativo in uso.

In base alle diverse situazioni tecniche e all'urgenza, potranno essere impiegate, a discrezione di KIBERNETES, le seguenti ulteriori modalità di consegna:

- spedizione telematica direttamente sul sistema di elaborazione del Cliente
- invio via posta o via corriere su supporto magnetico cd-rom o floppy-disk in formato oggetto.
- intervento di personale KIBERNETES presso la sede del Cliente

I costi accessori per la distribuzione del software applicativo (pubblicazione sul sito internet, spese produzione supporti magnetici, spese di spedizione ecc.) sono forfettizzati indipendentemente dalla modalità di consegna e compresi nel canone annuo di manutenzione.

### ART. 4. SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICA SUI PROGRAMMI APPLICATIVI

Il servizio di assistenza telefonica al software applicativo è finalizzato al corretto funzionamento dei programmi applicativi forniti.

Il servizio consiste nel mettere a disposizione, al telefono, durante il normale orario di lavoro di KIBERNETES 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 applicativo e ne individua la tipologia;
- individua, ove possibile, la causa del non corretto funzionamento del software applicativo;
- fornisce suggerimenti su come aggirare il malfunzionamento del software applicativo;
- fornisce chiarimenti sul corretto uso dei programmi che eseguono manutenzione di archivi, elaborazione e calcoli e operazioni poco ricorrenti;
- fornisce chiarimenti sulla corretta installazione degli aggiornamenti dei programmi applicativi;

KIBERNETES 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.

Il servizio di Assistenza Telefonica sui programmi applicativi è fornito a fronte di un abbonamento omnicomprendente senza limitazione di chiamate, purché siano soddisfatti i seguenti requisiti:

- il rispetto da parte del Cliente dei requisiti tecnici, riferiti all'ambiente operativo, indicati in allegato
- allineamento all'ultima versione del software applicativo di KIBERNETES
- conoscenza sull'utilizzo del software di base e dell'hardware da parte dell'operatore del Cliente o da parte di un collega che l'assiste;
- conoscenza adeguata da parte dell'operatore del Cliente delle problematiche dell'ufficio trattate dai programmi applicativi;
- ciascun operatore del Cliente abbia seguito la formazione all'uso dei programmi applicativi.

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

### ART. 5 - CANONI E SERVIZI RELATIVI AL SOFTWARE

I canoni di manutenzione e assistenza telefonica sono indicati nell'Allegato A.

Nel caso di nuovi programmi applicativi acquisiti in uso dal Cliente nel corso di validità del presente contratto, i canoni di manutenzione saranno quelli concordati

contestualmente all'acquisizione in uso.

Le tariffe applicate per esigenze formative e per richieste di supporto personalizzato al Cliente sono indicate nell'Allegato «B», che costituisce parte integrante del presente contratto, e sono da considerarsi agevolate in quanto fatturate e pagate assieme al canone di manutenzione.

#### ART. 6 - FATTURAZIONE E PAGAMENTO

La fatturazione verrà effettuata in un'unica soluzione entro 30 giorni dalla data di decorrenza. Il pagamento è concordato fra le parti e verrà effettuato dal Cliente con un'unica rata di pagamento entro 30 giorni dalla data della fattura.

Il ritardo nel pagamento comporterà automaticamente, senza necessità di espressa richiesta, l'addebito al Cliente degli interessi di cui all'art. 5 D. Lgs. n. 231 del 09/10/02.

Il mancato pagamento dei servizi, oggetto del presente contratto, darà facoltà a KIBERNETES di sospendere gli stessi e di avviare l'esercizio del diritto di risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 1456 del c.c., dandone comunicazione scritta al Cliente.

L'importo totale della fattura è da ritenersi al netto delle commissioni bancarie.

Kibernetes assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

#### ART. 7 - DIRITTI DI FORNITURA E COMMERCIALIZZAZIONE E DIRITTI DI UTILIZZO

Gli aggiornamenti dei programmi applicativi e la relativa documentazione sono tutelati dalle Leggi sul Copyright della Repubblica Italiana, dalle disposizioni dei trattati internazionali e da tutte le altre Leggi nazionali applicabili. Kibernetes detiene il diritto in esclusiva di fornire e commercializzare i servizi di aggiornamento del software applicativo oggetto del presente contratto.

E' consentito l'utilizzo degli aggiornamenti dei programmi applicativi esclusivamente per il COMUNE DI BASSANO DEL GRAPPA, che ne è licenziatario, avendone acquisito la licenza d'uso, avendo stipulato ed essendo adempiente al presente contratto. Il diritto d'uso non è trasferibile.

E' consentito al licenziatario di effettuare copie degli aggiornamenti dei programmi applicativi e della relativa documentazione soltanto per proprio uso. La riproduzione o distribuzione non autorizzata degli aggiornamenti o di parte di essi è vietata.

#### ART. 8 - RESPONSABILITA'

La responsabilità di KIBERNETES S.r.l. per qualsiasi danno derivato direttamente ed indirettamente dall'esecuzione o mancata esecuzione del presente contratto sarà sempre limitata ad un importo non superiore all'ultimo canone annuale di manutenzione software già pagato dal Cliente stesso, fatta eccezione per gli inadempimenti dovuti a dolo o colpa grave, secondo quanto stabilito dall'Art. 1229 Cod. Civ.

#### ART. 9 - TRASFERIMENTO DI DIRITTI ED OBBLIGHI, VARIAZIONI E FORO COMPETENTE

KIBERNETES ha la facoltà di trasferire a terzi in tutto o in parte i diritti e gli obblighi nascenti dal presente contratto. Nessuna variazione al presente contratto sarà valida ed efficace se non sottoscritta da entrambe le parti. Per ogni controversia sarà esclusivamente competente il foro di Treviso.

#### ART. 10 - 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: Calgaro Franco
- Coordinatrice Risposta al Cliente: Nicoletti Sara
- Referente per la formazione per l'area Paghe Florian Romeo
- Referente per la formazione per l'area Ragioneria Fiorotto Giampaolo

Il Cliente indica il Sig. \_\_\_\_\_ quale referente con il ruolo di contribuire a verificare l'andamento del rapporto contrattuale.

#### ART. 11 - COPIE DI SICUREZZA E ANTIVIRUS

Considerato che, in conseguenza di malfunzionamenti dell'hardware, del software di base e del software applicativo o di una errata operazione, può verificarsi un danneggiamento degli archivi, il Cliente è tenuto ad effettuare con periodicità giornaliera il ricovero degli archivi stessi su supporto magnetico esterno, custoditi in luogo protetto. E' inoltre opportuno che le copie di sicurezza dei vari giorni della settimana siano su supporti magnetici diversi.

Il cliente deve farsi carico, altresì, di operare con il supporto di sistemi antivirus idonei ed efficaci a proteggere il proprio sistema informatico.

#### ART. 12 - D.LGS 196/2003 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Nel caso in cui, per l'erogazione dei servizi previsti nel presente contratto, si renda necessaria attività di trattamento dei dati da parte di KIBERNETES, la ditta stessa chiede di essere incaricata del trattamento dei dati e si impegna a rispettare quanto previsto dall'art. 30 comma 2 del D.Lgs. 196/2003. L'Ente, con la sottoscrizione del presente contratto, incarica KIBERNETES del trattamento dei dati, limitatamente alle attività citate.

#### ART. 13 - SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI SUL LUOGO DI LAVORO D.LGS. 81/2008

Il Cliente metterà a disposizione del personale di KIBERNETES, incaricato per l'erogazione dei servizi, locali, impianti, apparecchiature idonei e a norma, secondo quanto previsto dal D.Lgs 81/2008.

Data, \_\_\_\_\_

KIBERNETES \_\_\_\_\_

CLIENTE \_\_\_\_\_



Il CLIENTE dichiara di avere preso conoscenza e di accettare le clausole del presente contratto ai sensi degli articoli 1341 e 1342 del C.C. e di approvare specificatamente quelle di cui ai punti: 2 Durata del contratto, 6 Fatturazione e Pagamento, 7 Diritti di fornitura e commercializzazione e diritti d'utilizzo, 8 Responsabilità, 9 Trasferimento di diritti ed obblighi, variazioni e foro competente, 10 Referenti di KIBERNETES e del Cliente, 11 Copie di sicurezza e antivirus, 12 D.Lgs 196/2003 Trattamento dei dati personali, 13 Sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro D.Lgs 81/2008.

Data, \_\_\_\_\_

KIBERNETES \_\_\_\_\_

CLIENTE \_\_\_\_\_

<b>CONTRATTO DI MANUTENZIONE, AGGIORNAMENTO E ASSISTENZA AI PROGRAMMI APPLICATIVI</b>
---

validità: dal 01-01-2013 al 31-12-2013

**COMUNE DI BASSANO DEL GRAPPA**

I servizi contemplati dal contratto sono applicabili alle seguenti procedure attualmente in possesso del  
COMUNE DI BASSANO DEL GRAPPA :

000SP-02	COSTI FORFETTARI PER LA DISTRIBUZIONE DEL SOFTWARE	€. 263.43
----------	--	-----------

**Area Ambiente ProgettoEnte e X-System**

0001	AMBIENTE PROGETTOENTE E X-SYSTEM SERVER Ver. UNIX - LINUX	€. 31.14
0003	AMBIENTE PROGETTOENTE E X-SYSTEM CLIENT (UTENTI ILLIMITATI) Ver. UNIX - LINUX	€. 1.242.05

**Area Personale e Stipendi**

0049	PREVISIONI DI SPESA DEL PERSONALE	€. 561.08
0050	RETRIBUZIONI DEL PERSONALE	€. 1.781.02
0051	SITUAZIONE STORICO-ANALITICA DEL PERSONALE	€. 592.59
0052	COLLEGAMENTO DELLA RILEVAZIONE PRESENZE CON RETRIBUZIONI	€. 1.088.74
0232	TRASMISSIONE DATI CONTRIBUTIVI	€. 1.001.65
0238	CALCOLO ARRETRATI CONTRATTUALI 2006-2008	--
0244	DETERMINAZIONE ARRETRATI PER CCNL ENTI LOCALI E PER PROGRESSIONI ECONOMICHE	€. 450.88
INFOWEB	VISUALIZZAZIONE CARTELLINO	€. 337.40
PRES2000W	RILEVAZIONE PRESENZE WINDOWS 32 BIT	€. 909.17
PRES99MO	SOFTWARE PER RILEVAZIONE PER GESTIONE MONTE ORE	€. 210.64

**Area Ragioneria Inventario**

0013	PROFESSIONISTI	€. 600.21
------	----------------	-----------

**CONTRATTO DI MANUTENZIONE, AGGIORNAMENTO E ASSISTENZA AI  
PROGRAMMI APPLICATIVI**

Totale canone software applicativo	€. <u>9.070,00</u> (+ IVA)
Abbonamento al servizio di assistenza telefonica forfait per l'anno 2013	€. <u>1.027,00</u> (+ IVA)
Totale anno 2013	€. <u>10.097,00</u> (+ IVA)
Totale anno 2013	€. <u>12.217,37</u> (IVA compresa)

KIBERNETES S.r.l

CLIENTE



**SERVIZI****COMUNE DI BASSANO DEL GRAPPA**

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 2,0 ore.

**SUPPORTO PERSONALIZZATO nell'uso del software applicativo per l'anno 2013**

n. -- ore a €. 91,00/cad. + IVA

-- + IVA

*Per eventuali prestazioni non pagate contestualmente al canone di manutenzione oppure eccedenti a quelle previste dal contratto saranno applicate le tariffe normali (+ 9% rispetto alla tariffa agevolata).*

KIBERNETES S.r.l

CLIENTE

## ALLEGATO PREREQUISITI TECNICI

I requisiti tecnici per l'utilizzo del software applicativo:

### Software applicativo X-System

#### Versione Unix-Linux

- Server Linux RedHat 7(\*) o 8(\*) o Linux RedHat ES 3(\*) o 4(\*) o SCO UnixWare 7(\*) o SCO OpenServer 5(\*) o AIX 4(\*) o HP UX 11(\*) o Sun Solaris 2(\*) (SunOS 5(\*) installato secondo specifiche e requisiti del produttore. La procedura applicativa richiede almeno 512 MB di RAM, 1 GB hard disk libero, lettore cd-rom. E' possibile l'utilizzo di altre versioni di Linux individuando ed installando le librerie appropriate a cura del cliente.
- Client con Microsoft Windows 2000(\*) Professional o Microsoft Windows XP(\*) Professional installato secondo specifiche e requisiti Microsoft. La procedura applicativa richiede almeno 256 MB di RAM, 200 MB hard disk libero.
- Nel caso sia prevista la produzione di documenti, Microsoft Word 2000 o 2003 installato nella stessa versione per tutti i client interessati dall'installazione.
- Emulatore terminale TeraTerm (prodotto free) o SCO PC-Connect o SCO TermVision. Altri emulatori con opportune configurazioni di rimappatura tastiera e colori.
- Licenze Liant RM/Cobol Runtime, nella versione corretta per il sistema operativo installato sul Server e per il numero massimo di utenti contemporanei che accedono alle procedure.

(\*) = Fare riferimento al cd-rom di installazione per ulteriori informazioni sulla versione del prodotto e sugli eventuali Service Pack richiesti.

- STAND ALONE: è una soluzione in cui il Server fa anche da Client. In questo caso il Cliente dovrà aver installato sul Server anche i componenti Client e dovrà comunque rispettare i requisiti software di base indicati, sia per i Client che per il Server.
- TERMINAL SERVER: è una soluzione che richiede un Server aggiuntivo con sistema operativo Windows 2000 in modalità Terminal Server. Questa soluzione consente anche l'utilizzo di personal computer con sistemi operativi meno recenti.

### PREREQUISITI TECNICI PER IL SERVIZIO DI TELEDIAGNOSI

Per usufruire del servizio di Telediagnosi è necessario il collegamento ad Internet, tramite Internet Explorer 5.5 o superiore, dei PC che utilizzano il software applicativo fornito da Kibernetes e la presenza sull'elaboratore del Cliente di un modem dedicato alla telediagnostica con capacità di configurazione remota, munito eventualmente del software di telediagnosi specificato da Kibernetes.



# CONTRATTO DI SUPPORTO SISTEMISTICO PER L'AGGIORNAMENTO DEL SOFTWARE DI BASE E DEL SOFTWARE PER LA GESTIONE DELLA BASE DATI

01.01.2013 – 31.12.2013

## DEFINIZIONI:

- KIBERNETES SRL con sede in Silea -TV, Via Galileo Galilei 1, di seguito nominata KIBERNETES;
- COMUNE DI BASSANO DEL GRAPPA - (VI) di seguito denominato CLIENTE;
- SOFTWARE DI BASE: Programma operativo, ovvero l'insieme di istruzioni che installate su un elaboratore permettono il funzionamento dei programmi applicativi interfacciandoli con l'hardware dell'elaboratore stesso. Fanno parte di questa classe di programmi i Sistemi Operativi, i Linguaggi di Programmazione (Compilatori e Runtime), il Software di Rete e di Comunicazione in genere, gli strumenti (Tools) per la diagnosi e la manutenzione preventiva e correttiva dei sistemi informatici.
- SOFTWARE PER LA GESTIONE DELLA BASE DATI di seguito denominato DBMS: Programmi operativi per la gestione integrata ed organizzata di dati. Fanno parte di questa classe i programmi quali PostGreSQL, Microsoft SQL Server, Lotus Domino/Notes.
- PATCH: Programma operativo per la correzione momentanea di un errore intrinseco del software di base o del DBMS.
- RELEASE: Versione del software di base o del software per la gestione della base dati.

Tra KIBERNETES e il CLIENTE si conviene quanto segue:

### ART. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

Oggetto del presente contratto è il servizio per l'Aggiornamento del Software di Base e del Software per la gestione della Base Dati (successivamente denominato DBMS) in regola con le licenze d'uso, installato nei Server presso il cliente e specificato in allegato "C". Il servizio è finalizzato al buon funzionamento del software applicativo fornito da KIBERNETES.

### ART. 2 - DURATA DEL CONTRATTO

La durata del presente contratto è dal 01.01.2013 al 31.12.2013.

### ART. 3 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

#### ART. 3.1 - SERVIZIO PER L'AGGIORNAMENTO DEL SOFTWARE DI BASE E DEI DBMS ATTRAVERSO PATCH E RELEASE.

Il servizio si applica ai prodotti citati nell'allegato "C" e consiste nello svolgimento di una o più delle seguenti attività:

- **verificare i contenuti** delle patch e delle release rese disponibili dai produttori del software quando ritenuto utile per il buon funzionamento del software applicativo KIBERNETES installato sul Server del Cliente (per esempio: per migliorare le prestazioni, per correggere errori, per introdurre funzionalità altrimenti non usufruibili, ecc...)
- **valutare vantaggi, criticità ed implicazioni** delle patch e delle release di cui al punto sopra;
- **rendere disponibile** al Cliente le patch e, qualora in regola con le licenze d'uso, le release che soddisfano i criteri sopra indicati quando le

condizioni tecniche del sistema informatico lo rendono necessario.

- rendere disponibile al Cliente la eventuale documentazione relativa alle patch e alle nuove release;
- installare le patch e/o le nuove versioni sul sistema di elaborazione del Cliente, qualora l'attività non possa essere eseguita con facilità dall'operatore del Cliente, tenendo anche conto del suo grado di competenza;
- provvedere, in occasione di installazioni di aggiornamenti del software di base e se necessario, alla pulizia dei dischi del Server del Cliente, alla verifica dello spazio su disco del Server, e alla verifica delle release del software KIBERNETES installato sul server del Cliente.

### ART. 3.2 - MODALITA' DI EROGAZIONE

Secondo le diverse situazioni tecniche, potranno essere impiegate, a discrezione di KIBERNETES, le seguenti modalità per la consegna e l'installazione:

- Collegamento remoto attraverso Internet
- Intervento di personale KIBERNETES presso la sede del Cliente.
- Indicazioni tecniche fornite al referente CED del Cliente.

### ART. 4 - PREREQUISITI

Affinchè il Servizio per l'aggiornamento del software di base e del software per la gestione della base dati possa essere erogato, sono necessari i seguenti requisiti:

- il collegamento ad Internet, tramite Internet Explorer 5.5 o superiore, dei PC che utilizzano il software applicativo fornito da KIBERNETES
- la conoscenza sull'utilizzo del software di base e dell'hardware da parte dell'operatore del Cliente o da parte di un collega che l'assistete;
- il mantenimento nel tempo da parte del Cliente di una configurazione del sistema di elaborazione (hardware e software di base) rispondente ai requisiti tecnici dei programmi applicativi in uso.

### ART. 5 – CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO

Il Servizio per l'Aggiornamento al Software di Base e dei DBMS è fornito a fronte di un canone onnicomprensivo specificato nell'allegato "C".

### ART. 6 - FATTURAZIONE E PAGAMENTO

La fatturazione verrà effettuata in un'unica soluzione entro 30 giorni dalla data di decorrenza. Il pagamento è concordato fra le parti e verrà effettuato dal Cliente con un'unica rata di pagamento entro 30 giorni dalla data della fattura.

Il ritardo nel pagamento comporterà automaticamente, senza necessità di espressa richiesta, l'addebito al Cliente degli interessi di cui all'art. 5 D. Lgs. n. 231 del 09/10/02.

Il mancato pagamento dei servizi, oggetto del presente contratto, darà facoltà a KIBERNETES di sospendere gli stessi.

L'importo totale della fattura è da ritenersi al netto delle commissioni bancarie.

Kibernetes assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

### ART. 7 - RESPONSABILITA'

La responsabilità di KIBERNETES S.r.l. per qualsiasi danno derivato direttamente ed indirettamente

dall'esecuzione o mancata esecuzione del presente contratto sarà sempre limitata ad un importo mai superiore all'ultimo canone annuale già pagato dal cliente stesso, fatta eccezione per gli inadempimenti dovuti a dolo o colpa grave, secondo quanto stabilito dall'Art. 1229 Cod. Civ.

**ART. 8 - TRASFERIMENTO DI DIRITTI ED OBBLIGHI, FORO COMPETENTE**

KIBERNETES ha la facoltà di trasferire a terzi in tutto o in parte i diritti e gli obblighi nascenti dal presente contratto. Per ogni controversia sarà esclusivamente competente il foro di TREVISO.

**ART. 9 - RACCOMANDAZIONI: COPIE DI SICUREZZA E ANTIVIRUS**

Considerato che, in conseguenza di malfunzionamenti hardware o software, di una errata o incauta operazione, può verificarsi un danneggiamento degli archivi, il Cliente deve farsi carico di effettuare con periodicità giornaliera il ricovero degli archivi, dei programmi applicativi e del software di base stessi su supporti magnetici esterni, custoditi in luogo protetto.

E' inoltre opportuno che le copie di sicurezza dei vari giorni della settimana siano su supporti magnetici diversi.

Il Cliente deve farsi carico altresì di operare con il supporto di sistemi antivirus idonei ed efficaci a proteggere il proprio sistema informatico.

**ART. 10 - D.LGS 196/2003 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.**

Nel caso in cui, per l'erogazione dei servizi previsti nel presente contratto, si renda necessaria attività di trattamento dei dati da parte di KIBERNETES, la ditta stessa chiede di essere incaricata del trattamento dei dati e si impegna a rispettare quanto previsto dall'art. 30 comma 2 del D.Lgs. 196/2003. L'Ente, con la sottoscrizione del presente contratto, incarica KIBERNETES del trattamento dei dati, limitatamente alle attività citate.

**ART. 11 - SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI SUL LUOGO DI LAVORO D.LGS. 81/2008**

Il Cliente metterà a disposizione del personale di KIBERNETES, incaricato per l'erogazione dei servizi, locali, impianti, apparecchiature idonei e a norma, secondo quanto previsto dal D.Lgs 81/2008.

Data,

KIBERNETES \_\_\_\_\_

CLIENTE 

Il Cliente dichiara di avere preso conoscenza e di accettare le clausole del presente contratto ai sensi degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile e di approvare specificatamente quelle di cui ai punti: 2 Durata del contratto, 5 Corrispettivo del servizio, 6 Fatturazione e Pagamento, 7 Responsabilità, 8 Trasferimenti di diritti ed obblighi, foro competente, 9 Raccomandazioni: copie di sicurezza e antivirus, 10 D.LGS 196/2003 – trattamento dei dati personali, 11 Sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro D.Lgs 81/2008.

Data,

KIBERNETES \_\_\_\_\_

CLIENTE \_\_\_\_\_

Allegato "C"

al contratto di supporto sistemistico per l'aggiornamento del  
Software di Base e del Software per la gestione della Base Dati

rif. 92/13 - pag. 1 di 1

CLIENTE

COMUNE DI BASSANO DEL GRAPPA

DURATA

dal 01-01-2013 al 31-12-2013

Anno	DESCRIZIONE		
2013	UNIX AT&T SVR4 con Kermit e TeraTerm RUNTIME RM/COBOL		
Totale canone	€ 1.148,00	Totale IVA compresa	€ 1.389,08

Note:

KIBERNETES S.r.l

CLIENTE  


## CONTRATTO DI TELEDIAGNOSI

01.01.2013 - 31.12.2013

### DEFINIZIONI:

- KIBERNETES SRL con sede in Silea -TV, Via Galileo Galilei 1, di seguito nominata KIBERNETES;
- COMUNE DI BASSANO DEL GRAPPA - (VI) di seguito denominato CLIENTE;

### ART. 1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

Oggetto del presente contratto è l'insieme di attività finalizzate alla sola diagnosi remota per determinare il tipo di intervento che deve essere eseguito a seguito di un non corretto funzionamento del sistema informatico.

Nell'allegato "D" sono indicate le principali componenti per definire la tipologia, le caratteristiche e la complessità del sistema informatico a cui il servizio è riferito.

Eventuali ampliamenti del sistema informatico del Cliente che implicino una modifica dei contenuti dell'allegato "D" nel corso della validità del presente contratto, potranno diventare oggetto dello stesso. L'eventuale integrazione del canone e la relativa decorrenza saranno oggetto di specifica offerta e conseguente ordine da parte del cliente.

### ART. 2 - DURATA DEL CONTRATTO

La durata del presente contratto è dal 01.01.2013 al 31.12.2013

### ART. 3 - SERVIZIO DI TELEDIAGNOSI: DESCRIZIONE ATTIVITÀ

Gli specialisti di KIBERNETES nell'erogazione del servizio potranno svolgere una o più delle seguenti attività:

- determinare le cause del malfunzionamento del sistema informatico, dovuto alle sue componenti quali l'hardware, gli impianti elettrici, gli impianti telematici, il software di base o dovuto a modalità operative o a cause esterne;
- cercare di circoscrivere gli effetti delle anomalie riscontrate;
- definire gli interventi necessari per eseguire ripristini, modifiche o implementazioni di un sistema informatico al fine di prevenire malfunzionamenti;
- fornire indicazioni sugli interventi necessari per rimuovere il problema;
- fornire chiarimenti sulle funzionalità del software di base;
- fornire chiarimenti sull'uso dell'hardware;
- fornire chiarimenti sulle normali attività del gestore di un sistema informatico quali le operazioni di accensione e spegnimento dei server, la gestione delle copie di sicurezza dei dati, la gestione degli utenti, delle permessioni di lavoro, delle password, degli aspetti inerenti il controllo delle prestazioni dei sistemi, dell'inventariazione del software e dell'hardware, degli aspetti inerenti alle funzionalità dei server di stampa quali spooler e relative attività di partenza, sospensione, cancellazione code di stampa, ecc.;

L'attività di telediagnosi non offre la soluzione del problema, se non nei casi semplici. Qualora la situazione tecnica richieda attività (diagnostica o di assistenza) presso la sede del Cliente, KIBERNETES si riserva di proporre un intervento non incluso nel servizio oggetto del presente contratto.

### ART. 4 - MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI TELEDIAGNOSI

KIBERNETES si impegna a mettere a disposizione del Cliente tecnici con una preparazione adeguata al fine di effettuare con efficacia ed efficienza il servizio. Il servizio sarà a disposizione del Cliente durante il normale

orario di lavoro di KIBERNETES dal lunedì al venerdì 8.30 -13.30; 14.30 - 17.30, con l'estensione al sabato mattina, dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e sarà erogato dalla sede di KIBERNETES.

Le attività verranno concordate ed erogate tramite supporto telefonico e collegamenti telematici in base alle problematiche specifiche.

Il servizio di Telediagnosi non prevede limitazioni al numero di chiamate.

KIBERNETES risponderà alle richieste di Telediagnosi in base all'urgenza ed alla gravità del problema, opportunamente descritto dal Cliente, entro la giornata lavorativa di KIBERNETES successiva a quella della chiamata e comunque assegnando priorità assoluta rispetto ai Clienti non in regola con il presente contratto.

Affinché il Servizio di Telediagnosi possa essere erogato, sono necessari i seguenti requisiti:

- il collegamento ad Internet, tramite Internet Explorer 5.5 o superiore, dei PC che utilizzano il software applicativo fornito da KIBERNETES.
- la conoscenza sull'utilizzo del software di base e dell'hardware da parte dell'operatore del Cliente o da parte di un collega che l'assiste;
- il mantenimento nel tempo da parte del Cliente di una configurazione del sistema di elaborazione (hardware e software di base) adeguata ai programmi applicativi in uso.

### ART. 5 - CORRISPETTIVO DEL SERVIZIO

Il Servizio di Telediagnosi è fornito a fronte di un canone omnicomprensivo specificato nell'allegato "D".

### ART. 6 - FATTURAZIONE E PAGAMENTO

La fatturazione verrà effettuata in un'unica soluzione entro 30 giorni dalla data di decorrenza. Il pagamento è concordato fra le parti e verrà effettuato dal Cliente con un'unica rata di pagamento entro 30 giorni dalla data della fattura.

Il ritardo nel pagamento comporterà automaticamente, senza necessità di espressa richiesta, l'addebito al Cliente degli interessi di cui all'art. 5 D. Lgs. n. 231 del 09/10/02.

Il mancato pagamento dei servizi, oggetto del presente contratto, darà facoltà a KIBERNETES di sospendere gli stessi.

L'importo totale della fattura è da intendersi al netto delle commissioni bancarie.

Kibernetes assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

### ART. 7 - RESPONSABILITÀ

La responsabilità di KIBERNETES S.r.l. per qualsiasi danno derivato direttamente ed indirettamente dall'esecuzione o mancata esecuzione del presente contratto sarà sempre limitata ad un importo mai superiore all'ultimo canone annuale già pagato dal cliente stesso, fatta eccezione per gli inadempimenti dovuti a dolo o colpa grave, secondo quanto stabilito dall'Art. 1229 Cod. Civ.

### ART. 8 - TRASFERIMENTO DI DIRITTI ED OBBLIGHI, FORO COMPETENTE

KIBERNETES ha la facoltà di trasferire a terzi in tutto o in parte i diritti e gli obblighi nascenti dal presente contratto. Per ogni controversia sarà esclusivamente competente il

foro di TREVISO.

**ART. 9 - RACCOMANDAZIONI: COPIE DI SICUREZZA E ANTIVIRUS**

Considerato che, in conseguenza di malfunzionamenti hardware o software, di una errata o incauta operazione, può verificarsi un danneggiamento degli archivi, il Cliente deve farsi carico di effettuare con periodicità giornaliera il ricovero degli archivi, dei programmi applicativi e del software di base stessi su supporti magnetici esterni, custoditi in luogo protetto.

E' inoltre opportuno che le copie di sicurezza dei vari giorni della settimana siano su supporti magnetici diversi.

Il cliente deve farsi carico, altresì, di operare con il supporto di sistemi antivirus idonei ed efficaci a proteggere il proprio sistema informatico.

**ART.10 - D.LGS 196/2003 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Nel caso in cui, per l'erogazione dei servizi previsti nel presente contratto, si renda necessaria attività di trattamento dei dati da parte di KIBERNETES, la ditta stessa chiede di essere incaricata del trattamento dei dati e si impegna a rispettare quanto previsto dall'art. 30 comma 2 del D.Lgs 196/2003. L'Ente, con la sottoscrizione del presente contratto, incarica KIBERNETES del trattamento dei dati, limitatamente alle attività citate.

**ART. 11 - SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI SUL LUOGO DI LAVORO D.LGS. 81/2008**

Il Cliente metterà a disposizione del personale di KIBERNETES, incaricato per l'erogazione dei servizi, locali, impianti, apparecchiature idonei e a norma, secondo quanto previsto dal D.Lgs. 81/2008.

Data,

KIBERNETES \_\_\_\_\_

CLIENTE  \_\_\_\_\_

Il Cliente dichiara di avere preso conoscenza e di accettare le clausole del presente contratto ai sensi degli articoli 1341 e 1342 del Codice Civile e di approvare specificatamente quelle di cui ai punti: 2 Durata del contratto, 5 Corrispettivo del servizio, 6 Fatturazione e Pagamento, 7 Responsabilità, 8 Trasferimenti di diritti ed obblighi, foro competente, 9 Raccomandazioni: copie di sicurezza e antivirus, 10 D.Lgs 196/2003 Trattamento dei dati personali, 11 Sicurezza e salute dei lavoratori sul luogo di lavoro D.Lgs. 81/2008

Data,

KIBERNETES \_\_\_\_\_

CLIENTE \_\_\_\_\_

CLIENTE

COMUNE DI BASSANO DEL GRAPPA

---

DURATA			
dal	01-01-2013	al	31-12-2013

Anno	DESCRIZIONE DELL'INFRASTRUTTURA				
2013	RUNTIME RM/COBOL UNIX AT&T SVR4 con Kermit e TeraTerm				
Totale canone		€ 750,00	Totale IVA compresa		€ 907,50

Note:

KIBERNETES S.r.l

CLIENTE

