

Deliberazione Direttore Generale n. 1373 del 19/12/2023

Direzione Generale: Via Casal Bernocchi, 73 - 00125 Roma
C.F. e P.I. 04733491007

STRUTTURA PROPONENTE: UOC Approvvigionamenti
OGGETTO: Affidamento, ai sensi l' articolo 76 comma 2 lettera b del D.lgs n 36 del 31/03/2023 alla Società Wolters Kluwer Italia, dei servizi in abbonamento del Software Suite Next - Wolters Kluwe versione Premium giudiziale per gli anni 2024, 2025, 2026 per un costo complessivo di euro 38.700 Iva al 22% esclusa - CIG Z353DB40F8
L' Estensore: Federica Capotosto

Parere del Direttore Amministrativo : f.f. Dr. Giovanni Farinella Parere DA: FAVOREVOLE
Parere del Direttore Sanitario : Dr.ssa Daniela Sgroi Parere DS: FAVOREVOLE
Il presente provvedimento necessita di rilevazioni contabili (autorizzazioni di costi/accertamenti di ricavi) da annotare nel bilancio di esercizio aziendale. Il Dirigente Responsabile della Struttura proponente Diana Pasquarelli
Il Dirigente addetto al controllo di budget con la sottoscrizione della proposta di delibera di pari oggetto num. Provv. 2657 attesta: Sottoconto: 502020106 Comporta scostamenti rispetto al budget: BUDGET NON PRESENTE Responsabile UOC RISORSE ECONOMICO FINANZIARIE: Davide Buoncristiani
Il Dirigente e/o il Responsabile del Procedimento con la sottoscrizione della proposta di delibera di pari oggetto num. Provv. 2657 Hash .pdf (SHA256): 5729afd5c65d2939823d1cc3a4ba258f9aef6c070868487cd7ecb036aec01689 Hash .p7m (SHA256): 488bc3a5ec1a818eb0afe16a8f8ea49bffc9d9ec098eb2d25cd217a43850a7be Firme digitali apposte sulla proposta: Farinella Giovanni, Farinella Giovanni, SGROI DANIELA, Pasquarelli Diana, BUONCRISTIANI DAVIDE Il Responsabile del Procedimento: Matteo Montesi Il Dirigente: Diana Pasquarelli Il Direttore del Dipartimento: Giovanni Farinella

IL DIRIGENTE UOC APPROVVIGIONAMENTI

VISTA la *Deliberazione n. 13 del 09/01/2020* relativa all'adozione dell'Atto Aziendale, approvato con *D.C.A. n. U00033 dell'11/02/2020* e pubblicato sul B.U.R.L. del 13/02/2020 n. 13;

VISTI il *Decreto Legislativo del 30/12/1992 n. 502 e ss.mm.ii.*;

il *Decreto Legislativo del 7 marzo 2005, n. 82 e ss.mm.ii.*, con cui è stato istituito il Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) testo unico che riunisce e organizza le norme riguardanti l'informatizzazione della Pubblica Amministrazione nei rapporti con i cittadini e le imprese;

il *D.lgs. n.50 del 18 aprile 2016 "Nuovo Codice dei Contratti Pubblici"* pubblicato sulla GU.RI. n.91 del 19/04/2016, modificato con il *D.lgs. n. 56 del 19/04/2017 e con la Legge n. 55 del 14 giugno 2019 e ss.mm.ii.*;

la *legge 120 del 11/09/2020 di conversione del D.L. n. 76/2020 Decreto Semplificazione ed il D.L. 77 del 31/05/2021* relativo alla Governance del PNRR ed alle misure di accelerazione e snellimento delle procedure, convertito con modificazioni dalla *L. 29 luglio 2021, n. 108* (in S.O. n. 26, relativo alla G.U. 30/07/2021, n. 181);

la *legge n. 108 del 29/07/2021, n. 108 Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 31/05/2021, n. 77*, relativo alla Governance del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza ed alle misure di accelerazione e snellimento delle procedure, convertito con modificazioni della *L. n. 108 del 29/07/2021*;

il *D.lgs. n. 36 del 31/03/2023 "Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge n. 78 del 21/06/2022, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici"*, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale del 31/03/2023, in vigore a far data dal 01/04/2023 ed efficace a decorrere dal 01/07/2023 ex art. 229 del medesimo D.lgs.;

PREMESSO che con Determinazione Dirigenziale n. 13 del 10/01/2019, si procedeva ad affidare alla Società Wolters Kluwer Italia., ai sensi dell'art. 63 comma 2 lett. b) punto 3 del D.lgs. n.50 del 18.04.2018, il servizio di assistenza e manutenzione tecnica del sistema gestione Suite Avvocato Elite necessario all'Ufficio Legale della ASL Roma 3;

che con Determinazione Dirigenziale n. 534 del 13/07/2021, si procedeva ad affidare alla Società Wolters Kluwer Italia, ai sensi dell'art. 63 comma 2 lett. B) punto 3 del D.Lgs 50/2016 dei servizi di assistenza e manutenzione tecnica del sistema gestione Suite Avvocato Elite per un periodo di anni 3 (tre) dal 01/06/2021 – 31/05/2024 – CIG ZD83230B2D;

CONSIDERATO che è in uso presso il l'ufficio Legale della Asl Roma 3 sistema gestione Suite Avvocato Elite;

che l'Ufficio Legale ha rappresentato la necessità di utilizzare la versione Premium giudiziale del Software Suite Next – Wolters Kluwe;

Deliberazione

che con nota protocollata al n. 67815 del 20/10/2023, la Società B&O Consulting – Agenzia Ipsosa Editore - ha formalizzato l’offerta per l’abbonamento al Software Suite Next – Wolters Kluwe pari a euro 12.900,00 l’anno Iva al 22% esclusa (allegato n. 1) per la versione Premium giudiziale che include funzionalità avanzate;

che con nota acquisita al protocollo n.71288 del 06/11/2023, su richiesta della UOC Sistemi ICT, perveniva la dichiarazione di infungibilità ed esclusività del software Software Suite Next – Wolters Kluwe (allegato n. 2);

che con nota acquisita al protocollo n.74654 del 20/11/2023, su richiesta della UOC Sistemi ICT, l’Ufficio Legale confermava la coerenza tra le esigenze aziendali e quanto riportato nell’offerta tecnico economica protocollata al n. 67815 del 20/10/2023;

VALUTATA dalla UOC Sistemi ICT e dall’ufficio legale congrua l’offerta tecnico economica di cui sopra della Società;

RICHIAMATO *l’articolo 76 comma 2 lettera b del D.lgs n 36 del 31/03/2023 Codice dei contratti pubblici in attuazione dell’articolo 1 della legge n. 78 del 21/06/2022, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici” che espressamente prevede la procedura negoziata con un unico operatore quando lo stesso sia unico detentore della proprietà esclusiva del prodotto;*

VISTO l’art 15 comma 1 del D.lgs. n.36/2023, relativo al “Responsabile Unico del Procedimento (RUP)”;

TENUTO CONTO che come previsto della normativa sulla tracciabilità dei flussi finanziari nonché alle disposizioni impartite dall’Autorità di Vigilanza si è ottemperato alla generazione del relativo CIG Z353DB40F8;

RITENUTO necessario ed indispensabile affidare alla Società Wolters Kluwer Italia., ai sensi *76 comma 2 lettera b del D.lgs n 36 del 31/03/2023* l’abbonamento al Software Suite Next – Wolters Kluwe versione Premium giudiziale al costo di euro 12.900,00/anno Iva al 22% esclusa per gli anni 2024, 2025, 2026 con un impegno di spesa complessivo di euro 38.700 Iva al 22% esclusa;

opportuno, per la fornitura in oggetto individuare quale RUP il dott. Matteo Montesi e come DEC l’Avv. Carmen Di Carlo;

ATTESTATO che il presente provvedimento, a seguito dell’istruttoria effettuata dalla UOC SISTEMI ICT, nella forma e nella sostanza è totalmente legittimo, utile e proficuo per il servizio pubblico, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall’*art. 1 della L. 20/1994* e successive modifiche, nonché alla stregua dei criteri di economicità e di efficacia di cui all’*art.1, primo comma, L.241/90*;

VERIFICATO che il presente provvedimento non è sottoposto a controllo regionale ai sensi del combinato disposto dell’*art. 30 della L.R. n. 18/94* e successive modificazioni e degli *artt. 21 e 22 della L.R. n.45/96 e ss.mm.ii.*;

PROPONE

Per le motivazioni esposte nelle premesse:

Deliberazione

- di formalizzare l'affidamento, ai sensi l'articolo 76 comma 2 lettera b del D.lgs n 36 del 31/03/2023 alla Società Wolters Kluwer Italia, per i servizi in abbonamento del Software Suite Next – Wolters Kluwe versione Premium giudiziale per gli anni 2024, 2025, 2026 al costo complessivo di euro 38.700 Iva al 22% esclusa;
- individuare quale RUP il dott. Matteo Montesi e come DEC l'Avv. Carmen Di Carlo;
- di autorizzare la sottoscrizione dell'offerta e dei relativi allegati inviati dalla Società B&O Consulting – Agenzia Ipsa Editore, protocollati al n. 67815 del 20/10/2023 (allegato 1);
- di dare mandato alla UOC REF, di:
 - contabilizzare la spesa complessiva pari a € 12.900,00 oltre Iva al 22% e cioè pari a € 15.738,00 (IVA Inc.), assumendo sub all'autorizzazione di spesa n. 1500, sottoconto n. 502020106 “Servizi di Assistenza Informatica”, del bilancio 2024;
 - contabilizzare la spesa complessiva pari a € 12.900,00 oltre Iva al 22% e cioè pari a € 15.738,00 (IVA Inc.), assumendo sub all'autorizzazione di spesa n. 1500, sottoconto n. 502020106 “Servizi di Assistenza Informatica”, del bilancio 2025;
 - contabilizzare la spesa complessiva pari a € 12.900,00 oltre Iva al 22% e cioè pari a € 15.738,00 (IVA Inc.), assumendo sub all'autorizzazione di spesa n. 1500, sottoconto n. 502020106 “Servizi di Assistenza Informatica”, del bilancio 2026;
 - di azzerare l'importo di € 1.260,90 (iva inclusa) dalla disponibilità assunta sul sottoconto n. 502020106 “Servizi di Assistenza Informatica” autorizzazione n. 1500/2024 sub 3;
- di individuare il Dirigente della UOC Sistemi ICT per gli adempimenti di competenza di cui al presente atto, ivi comprese le relative notifiche e/o comunicazioni alle società interessate e tutti gli atti conseguenti e necessari per dar avvio al contenuto di cui al presente provvedimento indicando quale centro ordinante e di Gestione (Ord/CentroG) la UOC Sistemi ICT (LSIT).

IL DIRIGENTE
U.O.C. APPROVVIGIONAMENTI
(Dott.ssa Diana Pasquarelli)

Deliberazione

IL DIRETTORE GENERALE

- VISTO** il Decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00201 del 29/10/2021 avente ad oggetto: “Attribuzione delle funzioni di Direttore Generale alla dott.ssa Francesca Milito”;
- VISTA** la deliberazione n. 1 del 02/11/2021 avente ad oggetto: “insediamento della dott.ssa Francesca Milito in qualità di Direttore Generale dell’Azienda Sanitaria Locale Roma 3”;
- LETTA** la proposta di delibera sopra riportata presentata dal Responsabile dell’Unità Organizzativa in frontespizio indicata;
- PRESO ATTO** che il Dirigente proponente il presente provvedimento, sottoscrivendolo, attesta che lo stesso, a seguito dell’istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza è totalmente legittimo, utile e proficuo per il servizio pubblico, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall’art. 1 della L. 20/1994 e successive modifiche, nonché alla stregua dei criteri di economicità e di efficacia di cui all’art.1, primo comma, L.241/90;
- VISTI** il parere del Direttore Amministrativo f.f. e del Direttore Sanitario riportati in frontespizio;

DELIBERA

di adottare la proposta di deliberazione con oggetto: “Affidamento, ai sensi l’articolo 76 comma 2 lettera b del D.lgs n 36 del 31/03/2023 alla Società Wolters Kluwer Italia, dei servizi in abbonamento del Software Suite Next – Wolters Kluwe versione Premium giudiziale per gli anni 2024, 2025, 2026 per un costo complessivo di euro 38.700 Iva al 22% esclusa – CIG Z353DB40F8”, composta di n. 5 pagine e di n.3 allegati, nei termini indicati;

Il presente atto sarà pubblicato all’Albo on line dell’Azienda per giorni 15 consecutivi, ai sensi della L. R. 31/10/1996 n.45 e ss.mm.ii..

IL DIRETTORE GENERALE
(Dott.ssa Francesca Milito)

Prof. U. 67815 del 20/10/2023

offerta di abbonamento software Suite Next

Roberto Paoletti <roberto.paoletti@boconsulting.it>

ven 20/10/2023 11:33

A:informatica <informatica@aslroma3.it>;ufficio.legale <ufficio.legale@aslroma3.it>

Cc:Giovanni Loriga <giovanni.loriga@aslroma3.it>;Barresi, Mario <Mario.Barresi@wolterskluwer.com>

📎 3 allegati (1 MB)

SuiteNext_ASLRM3_def.pdf; 1. SuiteNext Condizioni Generali di fornitura_agg.02-2023_ASLRM3.pdf; 2. SuiteNext All. A_Documento di SLA_agg. 01-2023.pdf;

Buongiorno dott. Montesi e Avv. Di Carlo,

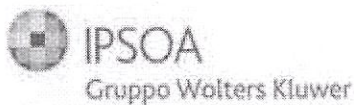
innanzi tutto ancora grazie per il bell'incontro avuto ieri pomeriggio, è stato senza dubbio prezioso per chiarire ogni aspetto riguardo la trattativa che era in piedi relativamente alla procedura Suite Next e proficuo per gettare le basi per nuovi tavoli di lavoro a tema HSE e Gestione rifiuti, per questi ultimi aspetti seguiranno altri contatti in un prossimo futuro.

Come da accordi intrapresi ieri, sono ad inviarvi la nuova proposta commerciale, contenente le modifiche concordate.

Nelle more dell'avvio della vostra procedura interna d'acquisto, vi chiedo intanto, come stabilito ieri, un'accettazione informale via mail, per consentirmi di iniziare a procedere con la programmazione delle attività da svolgere, resteremo poi in attesa del ODA e CIG per formalizzare il tutto dal punto di vista amministrativo entro la data concordata del 20 novembre 2023.

Per vostra visione vi anticipo le condizioni generali di fornitura del servizio in modalità cloud di suite next e allegato documenti SLA, documenti che andranno completati e firmati per perfezionare il contratto in delibera. Resto a disposizione per ogni vostra necessità a riguardo e l'occasione mi è gradita per salutarvi cordialmente.

Cordialità.



B&O Consulting – Roberto Paoletti

Key Account – Agenzia Ipsoa Editore

Ufficio Vendite

Tel. +39 0687810608

Mobile +39 3356506564

roberto.paoletti@boconsulting.it

[www.wkiroma.it]www.wkiroma.it

AVVISO di RISERVATEZZA:

Questa e-mail, ed i suoi eventuali allegati, contengono informazioni confidenziali e riservate. Se avete ricevuto questa comunicazione per errore non utilizzatene il contenuto e non portatelo a conoscenza di alcuno. Siete inoltre pregati di eliminarla dalla vostra casella e avvisare il mittente. E' da rilevare inoltre che l'attuale infrastruttura tecnologica non può garantire l'autenticità del mittente, né l'integrità dei contenuti. Opinioni, conclusioni ed altre informazioni contenute nel messaggio possono rappresentare punti di vista personali a meno di diversa esplicita indicazione autorizzata.

CONFIDENTIALITY NOTICE:

This message and its attachments are addressed solely to the persons above and may contain confidential information. If you have received the message in error, be informed that any use of the content hereof is prohibited. Please return it immediately to the sender and delete the message.

Prot. n. 67855 del 20/10/2023



IPSOA
Gruppo Wolters Kluwer

- ⊗ Fisco
- ⊗ Diritto
- ⊗ Lavoro
- ⊗ Impresa
- ⊗ Sicurezza e Ambiente
- ⊗ Enti locali e P.A.

B&O CONSULTING S.r.l.

Agenzia IPSOA Editore

Wolters Kluwer Italia

Agente: Roberto Paoletti

Mobile +39.335.6506564

e-mail: roberto.paoletti@boconsulting.it

Spett.le

AZIENDA SANITARIA LOCALE ROMA 3

c/a **dott. Matteo Montesi**
e-mail: informatica@aslroma3.it
c/a **Avv. Carmen Di Carlo**
e-mail: ufficio.legale@aslroma3.it
c/a **Avv. Giovanni Loriga**
e-mail: giovanni.loriga@aslroma3.it

Roma, 20 Ottobre 2023

Oggetto: proposta di abbonamento Software Suite Next – Wolters Kluwer

Scadenza offerta: 20 Novembre 2023

In riferimento ai colloqui intercorsi, ci preghiamo presentare la ns. offerta relativa all' argomento in oggetto.

Confermandoci a Vs. disposizione, l'occasione ci è gradita per porgerVi i ns. più cordiali saluti.

B&O Consulting S.r.l.

B&O Consulting S.r.l.

Agenzia Ipsoa Editore S.r.l.

Agente: Sig. Roberto Paoletti

ILV Business Center - Via G. L. Squarzialupo n° 58 - 00162 - Roma - P.I. . 12866161008

Tel. +39 06.87810608 Fax +39 06.60513866

E-mail Agenzia: servizioclienti@boconsulting.it - E-mail Assistenza: supportoclienti@programma2000.com

Internet: [//www.ipsoa.it](http://www.ipsoa.it)

PRESENTAZIONE PRODOTTI IN OFFERTA

Yes. We Next.

**SuiteNext, la risposta in cloud
alle esigenze degli uffici legali.**

SuiteNext

La nuova soluzione gestionale full cloud di Wolters Kluwer che riEvoluziona il mondo dei legal department.

SuiteNext è stata progettata a partire da un'approfondita attività di analisi dei bisogni, degli obiettivi e delle modalità di lavoro di ogni tipologia di azienda: dalle PMI, alle Corporate multi-country, fino alla Pubblica Amministrazione.

Il risultato è una piattaforma modulare, multidevice e personalizzabile che nasce per offrire un'unica risposta concreta alle esigenze dei General Counsel e dei loro team.

La riEvoluzione digitale di SuiteNext:

- ✓ Accessibilità in cloud e senza confini
- ✓ User experience fluida e performante
- ✓ Integrazione con Outlook e con i sistemi in house
- ✓ Modulabile e personalizzabile
- ✓ Multidevice e multiplatforma
- ✓ Massima sicurezza dei dati in ambiente certificato ISO 27001

Negli ultimi anni, la complessità della funzione legale ha portato ad un aumento dell'adozione sistematica di software negli Uffici Legali, che possono trovare oggi nella tecnologia un partner strategico che potenzi l'impatto positivo del **legal department** sul business e che riduca drasticamente i rischi legati alla **compliance**.

Wolters Kluwer è quindi lieta di presentarle **SuiteNext**, il software leader nella gestione dell'organizzazione dei processi all'interno dei dipartimenti legali. Una soluzione gestionale full cloud che porta l'esperienza di lavoro del *legal department* a un nuovo livello di eccellenza operativa e funzionale.

EDITORIA CARTACEA

SERVIZI ON LINE

EDITORIA ELETTRONICA

SCUOLA DI FORMAZIONE

SOFTWARE



Wolters Kluwer
Italia

2023

OFFERTA COMMERCIALE

Le versioni disponibili, e che se necessario si potrebbero anche separare tra Giudiziale e Stragiudiziale:

SuiteNext	
Versione SMART	Pratica Giudiziale Pratica Stragiudiziale (Pareri, Contratti, Pre-contenzioso, etc.) Gestione Documentale Agenda Albo Light (anagrafica Awv. Esterni) Integrazione con MS Office (Outlook, SSO con O365) Gestione Anagrafiche
Versione PREMIUM	Quanto presente nella SMART Fondo rischi secondo principi contabili internazionali IAS Workflow Approvativi (incarichi ai legali esterni, Fondo Rischi, Approvazione Parcelle legali esterni, etc.) Albo Avvocati Esterni, Vendor Rating, Workkflow Enronllment in Albo Fatture passive e Convenzioni con Legali esterni Possibile accesso dei legali esterni
ADG	Analyze Decide Grow (report grafici)

PREMIUM Giudiziale

Versione più completa: versione premium Giudiziale. Include quindi quelle funzionalità avanzate mostrate (fondo rischi, Ciclo passivo, etc..). Include ADG (Cruscotti grafici mostrati), PCT, nessun legale esterno quotato in offerta, per poter avere un ordine di idee indichiamo il costo utente/anno.

Sintesi	1° anno	Anni successivi
SuiteNext	12.900€	12.900€

SuiteNext	N° Utenti	Utenti/anno	Totale Anno
Ut. interni	3	2300€	6900€
Ut. esterni avv.		600€	0€
PCT ADG	SI SI		1500€ 2000€
Startup formazione remota (gg.)	5	750€	2500€
Import			TBD*
Totale			12.900€

Note:

- 1) *Import dati da SAE è compreso per conclusione del contratto entro la data del 20/11/2023. I tempi di tale migrazione sono ancora da definire. Se venissero intanto forniti dei dati da migrare (es. un excel) possiamo iniziare a valutarne la fattibilità. In ogni caso è un'attività da fare subito prima dell'avvia e non più in là.
- 2) Abbiamo ipotizzato 5gg in maniera continuativa e ricorrente tutti gli anni, ma ovviamente altra formazione non può che far bene, si può aggiungere anche in un secondo momento.
- 3) ADG: include i cruscotti di default. Poi se vorrete modificarli, analizzeremo e quoteremo la richiesta.

EDITORIA CARTACEA

SERVIZI ON LINE

EDITORIA ELETTRONICA

SCUOLA DI FORMAZIONE

SOFTWARE



Wolters Kluwer
Italia

2023

Modalità di pagamento: Fattura unica totale anticipata per il triennio e/o 1 fattura per anno con saldo in unica soluzione a 60 gg con B.B. o rateale senza interessi con SDD/RID da concordare frequenza e modalità

Indicare la frequenza dei SDD: Ann Sem Quadr Trim Bim Mens

Indicare IBAN: _____

codice fiscale intestatario conto corrente persona fisica: _____

PER ACCETTAZIONE

Data _____

Timbro/Firma _____

Condizioni di vendita
Prestito in abbonamento

Il cliente, accettando, con la sottoscrizione di questo contratto, si impegna a ricevere ed utilizzare l'edizione aggiornata del prodotto in questa con una copia sul proprio PC desktop. La frequenza di distribuzione sarà determinata da un contratto di distribuzione della rivista e dalle sue condizioni. Tutti gli arretrati dovranno essere pagati immediatamente. Le condizioni di distribuzione saranno quelle in vigore al momento di sottoscrivere il contratto. La vendita è finalizzata a mediare tra il cliente e il fornitore. La vendita è finalizzata a mediare tra il cliente e il fornitore. La vendita è finalizzata a mediare tra il cliente e il fornitore. Per le condizioni contrattuali e l'adesione sulla privacy si fa riferimento alla pagina 10 del contratto di distribuzione del prodotto.

EDITORIA CARTACEA

SERVIZI ON LINE

EDITORIA ELETTRONICA

SCUOLA DI FORMAZIONE

SOFTWARE



2023

SuiteNext | INFORMAZIONI GENERALI PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO IN MODALITÀ CLOUD**DATI GENERALI**

RAGIONE SOCIALE

INDIRIZZO (VIA, PIAZZA, ECC.)

N. Civico

CITTÀ

PROV.

CAP

RESPONSABILE UFFICIO LEGALE

EMAIL

TELEFONO

INFORMAZIONI DI CONTATTO PER LO START UP

PERSONA DI RIFERIMENTO

EMAIL

TELEFONO

ACCESSO AL SERVIZIO ACCESSO STANDARDTale modalità prevede l'accesso, regolato da utente e password, all'indirizzo <https://portal.suitenext.com> ACCESSO PERSONALIZZATOTale modalità prevede l'accesso regolato da utente e password, all'indirizzo <https://<cliente>.suitenex.com> e include la possibilità di attivare la modalità di ingresso in SSO con MSOffice365 o Azure AD**SuiteNext | CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA DI SERVIZIO IN MODALITÀ CLOUD****1. Definizioni**

In aggiunta alle definizioni di termini contenute in altre clausole, le espressioni ed i termini di seguito elencati hanno, ai fini del presente contratto, il significato per ciascuna di esse di seguito indicato:

- "Cliente": s'intende il soggetto, dettagliatamente indicato nel Modulo d'Ordine e/o Proposta di Contratto, che sottoscrive il Contratto.
- "Condizioni Generali": si intendono le presenti Condizioni Generali sottoscritte dal Cliente.
- "Distributore": s'intende il concessionario autorizzato dal Fornitore del Servizio alla commercializzazione del Servizio nonché l'unico soggetto autorizzato a prestare in favore del Cliente i servizi di assistenza e aggiornamento del Programma.
- "Servizi di Assistenza": s'intendono i servizi di aggiornamento e assistenza sul Programma, sul Servizio nonché sui database e sui dati memorizzati attraverso lo stesso.
- "Fornitore del Servizio" o "WKI": s'intende Wolters Kluwer Italia S.r.l. con sede in Milano, Via dei Missaglia, 97, edificio B3, Codice fiscale e partita I.V.A. n. 10209790152 e R.E.A. di Milano N. 1353036.
- "Modulo d'Ordine" e/o "Proposta di Contratto": s'intende il modulo, sottoscritto dal cliente all'atto della conclusione del Contratto, contenente i dati anagrafici del Cliente, il numero degli Utenti, i moduli acquistati ed il corrispettivo, recante l'indicazione del Cliente e la data, riportate in epigrafe del presente Contratto.
- "Programma": s'intende il programma software indicato nel Modulo d'Ordine e/o Proposta di Contratto concesso in uso al Cliente tramite il Servizio.
- "Service Level Agreement": s'intende l'insieme dei parametri utilizzati per misurare il livello del Servizio fornito, meglio descritti nell'Allegato A "Documento di SLA (Service Level Agreement)".
- "Servizio": s'intende il servizio di accesso ed utilizzo del Programma via Internet, mediante connessione protetta del tipo HTTPS, comprendente i servizi di cui all'Allegato A.
- "Utenti": s'intendono i collaboratori/dipendenti autorizzati dal Cliente ad usufruire del Servizio.

2. Perfezionamento del Contratto

- 2.1 Le Condizioni Generali disciplinano il rapporto tra WKI e/o il Distributore (ove previsto) ed il Cliente relativamente al presente Ordine e ad ogni successivo Ordine avente ad oggetto il Programma.
- 2.2 WKI e/o il Distributore (ove previsto) e il Cliente avranno la facoltà di concordare delle deroghe espresse alle disposizioni di cui alle presenti Condizioni Generali (mediante il Modulo d'Ordine o la Proposta di Contratto, come sopra definiti).
- 2.3 Le Condizioni Generali prevalgono su ogni altro documento sottoscritto e/o formalizzato tra le parti e sostituiscono ogni altro accordo e/o condizioni generali di vendita vigenti alla data di sottoscrizione delle presenti condizioni generali, con riferimento al Programma (salvo nella parte in cui il Modulo d'Ordine o la Proposta di Contratto contengano espressa deroga ad uno o più articoli delle Condizioni Generali specificamente individuati nel qual caso la deroga prevista nell'Ordine o nella Proposta di Contratto prevale sulle Condizioni Generali).
- 2.4 WKI - così come il Distributore (ove previsto) - si riserva il diritto di accettare l'Ordine - che è irrevocabile per il Cliente, ex art. 1329 c.c., per un periodo di 60 giorni - salvo rifiuto (scritto o tacito mediante mancata consegna/attivazione del Sito) entro il suddetto termine, mediante consegna del Programma.
- 2.5 Il Contratto si intenderà perfezionato a seguito della ricezione da parte del Cliente del Programma.
- 2.6 Il perfezionamento del Contratto comporterà a carico del Cliente l'obbligo di pagamento dei Corrispettivi esposti in ciascun Ordine nei termini e secondo le modalità ivi indicate.

3. Oggetto

Il presente contratto ha ad oggetto l'erogazione, in favore del Cliente, del Servizio, alle condizioni *infra* specificate, nonché di un servizio di assistenza, alle condizioni di cui all'Allegato "Documento di SLA".

4. Assegnazione delle Credenziali di Accesso - Attivazione ed erogazione del Servizio

- 4.1 Entro 40 giorni dalla sottoscrizione del Contratto, il Cliente riceverà le credenziali di accesso (username e password), tramite le quali potrà attivare ed accedere al Servizio ed utilizzare il Programma secondo le modalità indicate nell'Allegato A "Documento di SLA".
- 4.2 I Servizi di Assistenza saranno erogati in modo corrispondente a quanto riportato nell'Allegato A e nella documentazione illustrativa fornita da WKI e/o dal Distributore, che il Cliente dichiara espressamente di aver preso visione e di conoscere in ogni sua parte. Ai fini della memorizzazione dei dati inseriti nel Programma, il Cliente disporrà di apposite aree di memoria sui server del Fornitore del Servizio secondo le modalità e le specifiche indicate

nell'Allegato A.

5. Obblighi e responsabilità del Cliente

- 5.1 Fermo quanto previsto nel precedente punto 4.1, il Cliente si obbliga a custodire ed a mantenere segrete le Credenziali di Accesso con la massima cura e diligenza. È fatto divieto al Cliente di cedere, a qualunque titolo, a terzi le Credenziali di Accesso o comunque di consentire, in qualunque modo, a terzi, fatta eccezione per gli Utenti, per WKI e/o il Distributore, l'accesso al Servizio.
- 5.2 Il Cliente è personalmente responsabile dei danni che dovessero essere arrecati a WKI e/o Distributore e/o a terzi a seguito di un utilizzo improprio e/o della perdita, sottrazione o furto delle Credenziali di Accesso e, in ogni caso, dall'utilizzo della stessa ad opera di terzi. Ove il Cliente utilizzi le Chiavi di Accesso per consentire interventi di assistenza da parte di soggetti diversi da WKI o dal Distributore decadrà dalla garanzia sul Servizio e sul Programma.
- 5.3 In caso di furto e/o smarrimento delle Credenziali di Accesso, il Cliente dovrà darne immediata comunicazione scritta a WKI e/o Distributore all'indirizzo e-mail di cui al successivo articolo 19.2 onde consentire a WKI la disattivazione e la sostituzione di dette Credenziali di Accesso.
- 5.4 Il Cliente si obbliga a fruire del Servizio e del Programma nel pieno rispetto di tutte le leggi vigenti ed in conformità alle caratteristiche indicate nel paragrafo "Requisiti hardware e software" dell'Allegato A e nella documentazione illustrativa fornita da WKI o dal Distributore.
- 5.5 Il Cliente si obbliga ad utilizzare il Servizio ed il Programma nell'ambito della propria attività professionale, obbligandosi a non riprodurli, in qualsiasi modo, anche parzialmente, distribuirli, cederli, venderli, localarli, sfrutarli a fini commerciali o comunque consentirne a terzi l'uso, in tutto o in parte, a qualsiasi titolo o forma, sia attitolato oneroso che gratuito.
- 5.6 Tutti i costi relativi alle apparecchiature elettriche, elettroniche o di qualsivoglia altro genere, ai programmi software, ai servizi telefonici e/o di rete ed a quant'altro necessario per accedere ed usufruire del Servizio sono ad esclusivo carico del Cliente.
- 5.7 Il Cliente terrà WKI e/o il Distributore indenni e manlevati da qualunque pretesa, azione o richiesta risarcitoria proveniente da terzi in qualunque modo connessa alla violazione, da parte del Cliente e/o di propri dipendenti, collaboratori, soci e/o associati, anche di uno solo degli obblighi e/o delle obbligazioni di cui al presente Contratto, obbligandosi a rimborsare agli stessi tutte le somme che fossero tenuti a corrispondere.

6. Dichiarazioni e garanzie del Cliente

- 6.1 Il Cliente, con la sottoscrizione del presente Contratto, dichiara di agire nell'esercizio della propria attività professionale e/o imprenditoriale.
- 6.2 Il Cliente dichiara espressamente di aver ricevuto e preso visione della documentazione relativa al Servizio ed al Programma e di conoscerla in ogni sua parte.
- 6.3 Il Cliente garantisce la liceità dei contenuti sentiti nelle aree di memoria messe a disposizione nei server di WKI, di cui dichiara e riconosce di essere solo ed esclusivo responsabile e proprietario.
- 6.4 Il Cliente garantisce la liceità dei contenuti sentiti nelle aree di memoria messe a disposizione nei server di WKI, di cui dichiara e riconosce di essere solo ed esclusivo responsabile e proprietario.

7. Divieto di cessione del Contratto

7.1 Il Cliente non potrà cedere a terzi il Contratto, in tutto o in parte, a titolo gratuito od oneroso, in via temporanea o definitiva.

8. Riservatezza

8.1 Il Cliente si obbliga, per sé e per gli Utenti, nonché, in generale, per i propri eventuali dipendenti, collaboratori, soci e/o associati, a mantenere riservate e a non divulgare, in qualsiasi modo, a terzi, tutte le informazioni, notizie, dati, contenuti nella documentazione illustrativa, manuali d'uso, software, relativi al Servizio e/o al Programma ovvero al loro know-how tecnico ed organizzativo, appresi o conosciuti in esecuzione o durante la vigenza del Contratto, che siano qualificati dal Distributore e/o da WKI come confidenziali o che abbiano comunque natura confidenziale, ivi compreso il contenuto delle previsioni del Contratto.

8.2 WKI si riserva l'utilizzo delle informazioni relative al "caso studio" dell'adempimento del Programma presso il Cliente oltre che il diritto ad utilizzare, previa condivisione/approvazione dei materiali, il marchio del cliente sui siti internet e materiali marketing e menzionare il Cliente tra coloro che hanno acquistato il Programma.

9. Proprietà intellettuale

9.1 WKI è titolare di ogni diritto di proprietà intellettuale sul Programma ad eccezione del prodotto di terzi Fornitori per i quali WKI vanta esclusivamente il diritto alla commercializzazione. Il Cliente riconosce e prende atto che il Programma e tutti i contenuti presenti sui siti web di WKI, sono protetti dalle leggi sul diritto d'autore e, pertanto, sono oggetto di diritti di proprietà intellettuale esclusivi di WKI o del terzo soggetto titolare dei diritti.

9.2 WKI è titolare esclusiva dei marchi, simboli e nomi inseriti e/o apposti sul Programma di qualsiasi tipo, attinenti al Programma apposti sulla relativa documentazione illustrativa e sui siti web dedicati allo stesso. Il Cliente si impegna a non distruggere, alterare, spostare, riprodurre, nascondere e/o

Allegato A | DOCUMENTO DI SLA (Service Level Agreement)

Sommario

1. INTRODUZIONE	2
2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	2
3. REQUISITI HARDWARE E SOFTWARE	2
4. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	3
4.1 AREE DI MEMORIA A DISPOSIZIONE DEL CLIENTE	3
4.2 ACCESSO AL SERVIZIO SAAS	3
5. SLA RELATIVO ALLA INFRASTRUTTURA.....	3
5.1 PROTEZIONE PER L'AMBIENTE DI HOSTING	3
Punti di progettazione architetture principali.....	3
5.2 PROTEZIONE FISICA	4
5.3 PROTEZIONE DELLE OPERAZIONI E DEL PERSONALE	5
Progettazione dei servizi.....	5
Risposta agli eventi imprevisti	5
5.4 TOLLERANZA DI ERRORE E RIDONDANZA.....	5
5.5 CAPACITY PLAN	5
5.6 SPAZIO DI ARCHIVIAZIONE SULL'INFRASTRUTTURA	6
5.7 SERVIZIO DI BACKUP DELL'INFRASTRUTTURA	6
5.8 LIMITI ALL'UTILIZZO DELL'INFRASTRUTTURA	6
5.9 DATI DI TARGA INFRASTRUTTURA	6
6. SLA SULLE APPLICAZIONI WKI	6
6.1 SYSTEM MONITORING	7
6.2 SYSTEM MANAGEMENT.....	7
Problem solving	7
Gestione ordinaria	7
Manutenzione	7
6.3 DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO SOFTWARE	7
6.4 DATI DI TARGA SERVIZIO SOFTWARE	8
6.5 RUOLI E RESPONSABILITÀ PER IL SERVIZIO SAAS	9
7. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, HELP-DESK ED AGGIORNAMENTI	10
8. PORTABILITÀ DEL DATO	10
9. LIMITI DI APPLICABILITÀ DEGLI SLA	10

1. Introduzione

Wolters Kluwer Italia S.r.l. (di seguito anche “WKI”) ha sviluppato una soluzione innovativa per l'erogazione del proprio applicativo in modalità web, ovvero su piattaforma cloud con alti livelli di affidabilità, sicurezza e scalabilità.

2. Descrizione del servizio

Il servizio viene erogato tramite un'infrastruttura basata sulla piattaforma cloud Azure di Microsoft, che garantisce elevati livelli di servizio in merito a:

- Sicurezza fisica dei server
- Protezione da interruzioni di alimentazione
- Ridondanze di apparati
- Banda con profilo dinamico
- Duplicazione delle istanze applicative e dei dati su base geografica.

Il cliente fornisce autorizzazione generale alla nomina di ulteriori sub-responsabili del trattamento a termini e condizioni non incompatibili con il presente Atto. Resta fermo che WKI avrà in tal caso l'obbligo di comunicare l'avvenuta nomina al cliente.

Al fine di garantire la sicurezza del software in termini di integrità, disponibilità e riservatezza delle informazioni, l'organizzazione ha adottato un Secure Development Life Cycle (SLDC). Il rispetto delle policy e delle procedure di sviluppo sicuro viene esteso a tutti i soggetti esterni coinvolti nelle attività di sviluppo software.

Nell'ambito del SLDC sono condotte con cadenza periodica attività di vulnerability assessment (VA) e penetration test (PT) sia a livello applicativo che infrastrutturale. In funzione del livello di impatto sul servizio offerto al Cliente vengono definiti ed attuati piani di remediation delle vulnerabilità tecniche eventualmente emerse.

3. Requisiti hardware e software:

Computer: può essere utilizzato un computer con requisiti minimi di sistema, in grado di connettersi ad internet. Sono supportati sistemi operativi sia Windows che MAC. Il browser consigliato è Chrome, sono comunque supportati i seguenti browser:

- Mozilla Firefox
 - Chrome
 - Opera
 - Microsoft Edge
 - Safari
- Linee Internet da utilizzare:
- ADSL Consumer/Business (requisito minimo) • Fibra (requisito consigliato)

4. Modalità di erogazione del servizio

Il Cliente previa verifica dell'identità, riceve, tramite due canali differenti (e -mail e telefono), la User e la relativa Chiave di Accesso (di seguito la "Chiave di Accesso **dell'utente Admin**"), tramite la quale poter attivare altri Utenti abilitati ad accedere ed utilizzare il Servizio.

Gli Utenti abilitati saranno in numero pari al numero di Utenti richiesto dal Cliente e riportato nel Modulo d'Ordine.

L'utente può essere vincolato: alla sola lettura e/o alla modifica dei dati, all'inserimento di nuovi dati e/o alla cancellazione degli stessi

4.1 Aree di memoria a disposizione del Cliente

Le aree di memoria messe a disposizione da WKI nei propri server durante l'erogazione del Servizio saranno utilizzate in modo automatico solo per la memorizzazione dei dati degli adempimenti del cliente. È fatto divieto a quest'ultimo di utilizzare le predette aree per memorizzare altre informazioni o per altri scopi.

4.2 Accesso al servizio SaaS

Il cliente può accedere al servizio in due modalità:

- 1) accesso standard tramite l'indirizzo <https://portal.suitenext.com>, se non diversamente indicato nella proposta d'ordine
- 2) accesso personalizzato <https://<cliente>.suitenext.com>, se espressamente indicato nella proposta d'ordine.

L'accesso, in entrambi i casi, è regolato da utente e password.

5. SLA relativo alla Infrastruttura

Wolters Kluwer Italia S.r.l. ha definito con Microsoft i livelli di servizio della piattaforma cloud Microsoft Azure.

Si fa pertanto riferimento alle garanzie che Microsoft stessa presta, di cui si riportano le caratteristiche più significative.

5.1 Protezione per l'ambiente di hosting

L'ambiente della piattaforma Microsoft Azure è costituito da computer, sistemi operativi, applicazioni e servizi, reti, apparecchiature per le operazioni e il monitoraggio e hardware specializzato, oltre dagli operatori e dal personale amministrativo necessari per eseguire e gestire i servizi. L'ambiente include, inoltre, centri operativi fisici che ospitano i servizi e che richiedono protezione da eventuali danni intenzionali e accidentali.

Punti di progettazione architetture principali

La piattaforma Microsoft Azure è progettata per fornire una "difesa in profondità" e ridurre il rischio che il guasto di un singolo meccanismo di protezione comprometta la sicurezza dell'intero ambiente. I livelli di difesa in profondità includono:

- Router di filtraggio: i router di filtraggio respingono i tentativi di comunicazione tra indirizzi e porte non configurati nel modo consentito. Questa soluzione consente di

prevenire gli attacchi più comuni che utilizzano “droni” o “zombie” per la ricerca di server vulnerabili. Benché siano relativamente facili da bloccare, questi tipi di attacchi restano il metodo preferito dagli utenti malintenzionati in cerca di vulnerabilità. I router di filtraggio supportano, inoltre, la configurazione dei servizi back-end in modo che siano accessibili solo dai corrispondenti front-end.

- Firewall: i firewall limitano le comunicazioni di dati da e verso porte, protocolli e indirizzi IP di destinazione (e di origine) noti e autorizzati.
- Gestione delle patch di protezione del software: la gestione delle patch di protezione costituisce parte integrante delle operazioni che garantiscono la protezione dei sistemi dalle vulnerabilità note.

La piattaforma Windows Azure utilizza sistemi di distribuzione integrati per gestire la distribuzione e l'installazione delle patch di protezione per il software Microsoft.

- Monitoraggio: la protezione viene monitorata con l'ausilio di sistemi di monitoraggio, correlazione e analisi centralizzati in grado di gestire l'elevato volume di informazioni generato dai dispositivi all'interno dell'ambiente, fornendo monitoraggio e avvisi pertinenti e tempestivi sul superamento soglie (CPU, RAM e spazio disco), creando automaticamente degli incident a seguito di down.
- Segmentazione di rete: Microsoft utilizza diverse tecnologie per creare barriere contro il traffico non autorizzato in corrispondenza dei principali punti di giunzione verso i data center e al loro interno, tra cui firewall, caselle NAT (Network Address Translation) (bilanciamento del carico) e router di filtraggio. La rete di back-end è costituita da reti locali (LAN) partizionate per server applicazioni e Web, archiviazione dei dati e amministrazione centralizzata. Tali server sono raggruppati in segmenti di indirizzi privati protetti da router di filtraggio.

5.2 Protezione fisica

La protezione fisica va di pari passo con le misure di protezione basate sul software e a entrambe si applicano analoghe procedure di valutazione e attenuazione dei rischi. I servizi della piattaforma Microsoft Azure vengono forniti ai clienti attraverso una rete di data center, progettati per l'esecuzione 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e per l'utilizzo di diverse misure per proteggere le operazioni da eventuali interruzioni di alimentazione, intrusioni fisiche e interruzioni della rete. Questi data center sono conformi agli standard del settore relativi a protezione fisica e affidabilità, vengono gestiti, monitorati e amministrati da operatori Microsoft e sono situati in località geografiche diverse.

Per SuiteNext il sito primario (produzione) è nella regione West Europe, il sito secondario (DR) è nella regione North Europe. Per ulteriori dettagli sulla localizzazione dei siti, si rimanda al seguente link messo a disposizione da Microsoft. <https://azure.microsoft.com/it-it/global-infrastructure/geographies/>

Microsoft utilizza meccanismi di accesso altamente protetti, limitati a un numero molto ristretto di propri operatori ed operatori WKI che sono tenuti a modificare regolarmente le proprie password di accesso amministratore. L'accesso ai data center e l'autorizzazione ad aprire i ticket di accesso per i data center vengono sottoposti al controllo del responsabile delle operazioni di rete, nel rispetto delle procedure di protezione dei data center locali. WKI si è dotata di un sistema di log management centralizzato per il tracciamento degli accessi (login e logout) WKI archivia tali log per un periodo non inferiore ai sei mesi, avendo

cura di salvaguardare la loro integrità. WKI potrà rendere disponibili i log al Cliente in caso di specifica richiesta puntuale.

Per garantire la riservatezza dei dati in transito il servizio fornito si avvale di protocolli di comunicazione sicura basati su certificati (HTTPS, FTPS, SFTP). Gli standard utilizzati vengono periodicamente riesaminati e aggiornati in funzione dell'evoluzione tecnologica.

La configurazione NTP Clock Synchronization) dei sistemi utilizzati per l'erogazione dei servizi si basa sul servizio messo a disposizione da Microsoft Azure.

Per l'erogazione del servizio, viene effettuata la sincronizzazione degli orologi di sistema usando i servizi nativi di Azure.

5.3 Protezione delle operazioni e del personale

Progettazione dei servizi

La piattaforma Microsoft Azure è progettata per l'esecuzione senza accesso di routine ai dati dei clienti da parte del personale Microsoft; solo un numero limitato di operatori può accedere alle informazioni dei clienti.

Risposta agli eventi imprevisti

I servizi della piattaforma Microsoft Azure dispongono di operatori che lavorano 24 ore al giorno, 7 giorni su 7. Se l'evento imprevisto è legato alla protezione, le procedure documentate da seguire vengono implementate dal personale addetto. È inoltre disponibile un piano di comunicazione completo che viene implementato nel caso di un evento imprevisto legato alla protezione.

5.4 Tolleranza di errore e ridondanza

La piattaforma Microsoft Azure è progettata per garantire tolleranza di errore e ridondanza. Ogni livello dell'infrastruttura della piattaforma Microsoft Azure è progettato per consentire il proseguimento delle operazioni in caso di errore, inclusi dispositivi di rete ridondanti a ogni livello e doppi provider di servizi Internet in ciascun data center. Il failover avviene nella maggior parte dei casi in modo automatico, senza necessità di intervento umano, e la rete viene monitorata dal Network Operations Center (NOC) 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, per rilevare eventuali anomalie o potenziali problemi di rete.

L'alta affidabilità è ulteriormente garantita da una coppia di server ridondati.

5.5 Capacity Plan

Il dimensionamento dell'infrastruttura viene garantito attraverso un monitoraggio costante delle metriche di utilizzo (CPU, RAM, Spazio disco) e scalando l'infrastruttura di conseguenza.

5.6 Spazio di archiviazione sull'infrastruttura

Ogni cliente, con configurazione standard, dispone all'interno della piattaforma di uno storage pari a 50GB per il caricamento di dati e documenti, indipendentemente dal numero di utenti attivi, sia interni che esterni.

5.7 Servizio di Backup dell'infrastruttura

Il servizio di backup ha come obiettivo la protezione dei dati, finalizzato al ripristino degli stessi in caso di cancellazione accidentale.

A richiesta, è possibile recuperare dati secondo le seguenti specifiche:

- Dati strutturati: fino a 35 gg prima
- Documenti e file allegati: fino a 35 gg prima e nei limiti dello spazio disponibile

5.8 Limiti all'utilizzo dell'infrastruttura

Il cliente non è autorizzato ad eseguire, direttamente o tramite terze parti, alcuna attività tecnicamente invasiva o di analisi sulla piattaforma o sulla sua infrastruttura, e più in generale fuori dall'utilizzo standard dell'applicativo gestionale, che possa in qualsiasi modo inficiare la sicurezza e le performance della soluzione, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo: vulnerability assessment, penetration test, reverse engineering del codice, ethical hacking, etc.

5.9 Dati di Targa infrastruttura

Si riportano i dati di targa garantiti da Microsoft che sono alla base del servizio offerto e di cui beneficerà il cliente durante l'utilizzo del prodotto applicativo oggetto del contratto: La disponibilità dell'infrastruttura è garantita per il 99,80% per 24 ore al giorno, 365 giorni l'anno. Per indisponibilità s'intende una interruzione della rete sull'infrastruttura Microsoft Azure che impedisca il raggiungimento dei servizi di Wolters Kluwer Italia S.r.l. ospitati sulla piattaforma cloud Microsoft Azure da una postazione esterna per un periodo di almeno cinque (5) minuti.

Essa non include sospensioni programmate per interventi tecnici, interruzioni parziali, degrado del servizio, interruzioni dovute a catastrofi, sommosse, eventi di carattere eccezionale.

6. SLA sulle applicazioni WKI

WKI offre le proprie garanzie relativamente al funzionamento dei servizi applicativi ospitati sulla piattaforma Microsoft Azure.

6.1 System monitoring

I servizi sono costantemente monitorati dal personale WKI al fine di:

- Sovrintendere, senza interruzioni, al funzionamento di tutte le componenti del servizio erogato ai clienti
- Gestire l'esecuzione delle procedure operative e il mantenimento della documentazione relativa all'operatività
- Interfacciare le terze parti (es. fornitori, partner, clienti) coinvolte nel processo di erogazione e governance dei servizi.

A fronte del flusso di eventi generato dai server, gli operatori WKI applicano le procedure operative di gestione, sia generali, sia, eventualmente, specifiche per il singolo servizio.

Gli scopi del servizio di monitoraggio sono:

1. L'individuazione, preventiva o reattiva, degli eventuali problemi di funzionamento dei servizi (troubleshooting)
2. Assicurare il rispetto dei valori garantiti nel presente documento Service Level Agreement (SLA)

6.2 System management

Le componenti del Servizio Base di System Management sono:

Problem solving

- Gestione dei contratti di manutenzione con i fornitori HW/SW, relativamente alle componenti gestite, in caso di failure
- Risoluzione di eventi dei software registrati nel system-log file

Gestione ordinaria

- Tuning dei parametri prestazionali
- Segnalazione di procedure operative da notificare al cliente

Manutenzione

- Pianificazione ed esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sulle applicazioni

6.3 Disponibilità del servizio software

- Il servizio software sarà di norma disponibile 24 ore al giorno, 365 giorni l'anno, fatta salva una FINESTRA DI MANUTENZIONE per le attività quotidiane di MANUTENZIONE ordinaria (patching, ecc).

Questa fascia di indisponibilità del SERVIZIO SOFTWARE dovrà avere una durata non superiore ai 60 minuti, collocata nella fascia 18.00 – 08.00 e segnalata tramite apposita pagina di cortesia.

- Gli interventi di MANUTENZIONE straordinaria effettuati al di fuori della FINESTRA DI MANUTENZIONE e/o per una durata superiore ai 60 minuti saranno segnalati con 3 gg di anticipo tramite apposita pagina di cortesia.

6.4 Dati di targa servizio software

Nelle tabelle seguenti sono riportati i gradi di severity del "guasto" ed il relativo tempo di ripristino.

Per indisponibilità s'intende una interruzione del servizio della rete della Farm che impedisca il raggiungimento di tutti gli apparati di Wolters Kluwer Italia ospitati in Microsoft Azure da una postazione esterna per un periodo di almeno quindici (15) minuti, ma non include sospensioni programmate per interventi tecnici, interruzioni parziali, degrado del servizio, interruzioni dovute a catastrofi, sommosse, eventi di carattere eccezionale, interruzioni dei circuiti forniti da Telecom Italia o da altri carrier.

Livelli di Severity	
Emergenza	Grave indisponibilità del servizio che ha un serio impatto sulle attività del cliente e non può essere aggirata. Impossibilità di utilizzo del servizio.
Grave	Anomalie parziali a cui è possibile applicare soluzioni temporanee per garantire l'erogazione del servizio.
Normale	Inefficienze minori nel servizio che non hanno un immediato impatto sul servizio del Cliente.

Tempo di intervento	
Monitoraggio ambiente di produzione	24h al giorno tutti i giorni
Incident con priorità "Emergenza" o "Grave"	Massimo 30 min → Lunedì ÷ Venerdì 09:00 ÷ 18:00 (festivi esclusi) ----- Massimo 1h → nell'orario rimanente
Altri incident	entro 2h → Lunedì ÷ Venerdì 09:00 ÷ 18:00 (festivi esclusi)

SLA di servizio (disponibilità infrastruttura)		
Availability	Business Hours 9/18 Mon/Fri	99,78%
	Operating Hours	99,78%
RTO	< 6 Hr (6/20 Mon/Fri)	100%
	< 8 Hr (9/18 Sat)	
	< 10.00 AM next day (in all other time)	
RPO	< 4 Hr	100%

6.5 Ruoli e responsabilità per il servizio SaaS

Attività	WKI	AZURE o TERZE PARTI	Cliente
Cifratura	A		
Monitoraggio Infrastrutturale	A/R		
Log Amministratori di Sistema (WKI)	A/R		
Log Amministratori di Sistema (Terze parti)	A/R		
Log Amministratori di Sistema Cliente	A/R		
Log Account Utenti finali	A/R		
Log Applicazioni	A/R		
Sincronizzazione dei clock di sistema	R	A	
Configurazione sicura sistemi (Lato SERVER)	A/R		
Configurazione sicura sistemi (Infrastruttura SAAS)	A/R		
Configurazione sicura sistemi (Lato Client)	A		R
Vulnerability Assessment	A/R		
Penetration Test	A	R	
Patching Client	A		R
Patching Server	A/R		
Patching infrastruttura SAAS	A/R		
Change Management (Servizio SAAS)	A/R		
Change Management (Infrastruttura Servizio SAAS)	A/R		
Capacity Management (Risorse Infrastrutturali)	A/R		
Incident Management / Data Breach	A/R	R	
Cancellazione e dismissione	A/R		I
Gestione accessi logici su ambienti virtuali e network		A	
Gestione account utenti finali per accesso ai servizi	A		C
Gestione profilazione utenti finali per accesso ai servizi	A		C
Data Center – Gestione Sicurezza fisica ed ambientale		A	
Network – Gestione connettività Data Center		A	
Network – Gestione connettività utente finale			A
Gestione Backup	A		
Gestione Antivirus su ambiente di produzione	A/C		

7. Modalità di erogazione dei servizi di assistenza, help-desk ed aggiornamenti

Il Cliente potrà usufruire dei Servizi di assistenza e di interventi in teleassistenza sul Programma applicativo dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00, tutti i giorni ad eccezione del sabato e dei giorni festivi. I servizi di assistenza tecnica del software saranno erogati da WKI e/o dal Distributore.

3. I tempi di presa in carico della richiesta rientrano in un arco di tempo massimo di 5 giorni lavorativi, a prescindere che siano state inoltrate via ticket o tramite e-mail.

4. Il ripristino delle funzionalità a fronte di eventuali bug o malfunzionamenti prevede tempi di intervento che dipendono necessariamente dalla gravità del problema.

- malfunzionamento bloccante – (inaccessibilità di un'applicazione da parte di tutti gli utenti) – presa in carico entro 4h
- malfunzionamento non bloccante – (malfunzionamento o bug non bloccante) – presa in carico entro 5gg
- chiarimento su funzionalità applicativa – risposta entro 5gg.

8. Portabilità del dato

I dati generati in SuiteNext durante l'utilizzo del servizio sono di esclusiva proprietà del Cliente e rimangono a sua completa disposizione in ogni momento e per tutta la durata del Servizio. Ad ogni modo, WKI si impegna a notificare tempestivamente ai clienti del servizio qualsiasi richiesta legalmente vincolante di divulgazione di dati personali da parte dell'autorità giudiziaria, a meno che tale divulgazione non sia altrimenti vietata.

Formato dei dati

In caso di risoluzione del contratto, WKI restituirà al cliente, su sua richiesta, i dati memorizzati strettamente legati all'utilizzo del gestionale SuiteNext. I dati saranno consegnati in un formato di file standard ".csv". Relativamente ai documenti, gli stessi saranno resi disponibili in uno storage on line, organizzati per cartelle (una cartella per ogni pratica individuata dal codice pratica). I file verranno memorizzati esattamente con lo stesso nome memorizzato nel software gestionale. La consegna, senza spese aggiuntive a carico del Cliente, avverrà entro 30 giorni lavorativi dal giorno di conclusione del contratto. Su richiesta del Cliente, i dati si possono ottenere in altro formato previa verifiche tecniche preliminari e con modalità, tempi e costi da concordare. Tutto ciò che non è espressamente riportato in questo articolo, è a cura del Cliente.

Dalla cessazione del contratto, WKI non sarà più ritenuta responsabile del servizio e nulla potrà esserle addebitato per l'interruzione dello stesso. Entro 90 giorni dalla data effettiva di cessazione del Contratto, WKI provvederà a distruggere in modo sicuro i dati e i relativi backup.

9. Limiti di applicabilità degli SLA

Oltre alle ipotesi contrattualmente previste, sono di seguito riportate ulteriori fattispecie giustificative del mancato rispetto da parte di WKI degli SLA sopra indicati e di conseguente esclusione di responsabilità di WKI:

1. Indisponibilità delle linee d'accesso del Cliente;
2. Anomalie che comportano il blocco di una specifica funzionalità, in tale caso il Cliente sarà avvisato tramite apposita pagina di cortesia;
3. Inaccessibilità logica alle risorse della infrastruttura dovute a cambiamenti dei controlli di accesso fatte dal provider Microsoft e non comunicate a WKI;
4. Indisponibilità del servizio causata da azioni non direttamente imputabili a WKI;
5. Interruzioni del Servizio dovute ad indisponibilità di reti di altri provider (es: I SP di accesso dell'utente);
6. Indisponibilità del servizio Internet dovuta a disservizi sugli Upstream Provider o Peering pubblici e privati;
7. Guasti e/o disservizi comunicati dal Cliente ma non riscontrati da WKI;
8. Indisponibilità del Servizio per aggiornamenti dei database degli enti ufficiali che gestiscono regole, infrastrutture e protocolli Internet (Ripe, Nic, ecc.)

I valori di SLA quivi illustrati potranno subire variazioni, nel corso della durata del Contratto, previa comunicazione scritta al Cliente con preavviso di 30 (trenta) giorni.

Luogo e data

Cliente (Timbro e Firma)

Prof. U. 73288 del 06/11/2023

I: Richiesta dichiarazione infungibilità ed esclusività per il Software Suite CC 1099724
Usl Roma 3

Roberto Paoletti <roberto.paoletti@boconsulting.it>

Lun 06/11/2023 10:02

A:informatica <informatica@aslroma3.it>

Cc:Pasquarelli Diana <diana.pasquarelli@aslroma3.it>;Di Carlo Carmen <carmen.dicarlo@aslroma3.it>;Matteo Montesi <matteo.montesi@aslroma3.it>

📎 1 allegati (134 KB)

AslRM3 escl.pdf.p7m;

In allegato quanto richiesto.

Devo inviarla anche pec su pec?

Attendo vostro cortese riscontro per procedere, grazie.

Buona giornata.



B&O Consulting – Roberto Paoletti

Key Account – Agenzia Ipsoa Editore

Ufficio Vendite

Tel. +39 0687810608

Mobile +39 3356506564

roberto.paoletti@boconsulting.it

[www.wkiroma.it]www.wkiroma.it

AVVISO di RISERVATEZZA:

Questa e-mail, ed i suoi eventuali allegati, contengono informazioni confidenziali e riservate. Se avete ricevuto questa comunicazione per errore non utilizzatene il contenuto e non portatelo a conoscenza di alcuno. Siete inoltre pregati di eliminarla dalla vostra casella e avvisare il mittente. E' da rilevare inoltre che l'attuale infrastruttura tecnologica non può garantire l'autenticità del mittente, né l'integrità dei contenuti. Opinioni, conclusioni ed altre informazioni contenute nel messaggio possono rappresentare punti di vista personali a meno di diversa esplicita indicazione autorizzata.

CONFIDENTIALITY NOTICE:

This message and its attachments are addressed solely to the persons above and may contain confidential information. If you have received the message in error, be informed that any use of the content hereof is prohibited. Please return it immediately to the sender and delete the message.

Da: informatica@pec.aslroma3.it <informatica@pec.aslroma3.it>

Inviato: lunedì 30 ottobre 2023 10:24

A: boconsultingsrl@legalmail.it

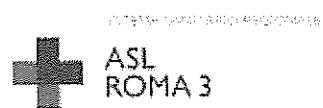
Cc: diana.pasquarelli@aslroma3.it carmen.dicarlo@aslroma3.it <matteo.montesi@aslroma3.it>

Oggetto: Richiesta dichiarazione infungibilità ed esclusività per il Software Suite

c.a. Dr. Roberto Paoletti

Buongiorno,
in allegato si invia la nota prot. n. 69748 del 30/10/2023.

Cordiali saluti



DIPARTIMENTO PER L'AMMINISTRAZIONE DEI FATTORI PRODUTTIVI

U.O.C. SISTEMI ICT

Segreteria

Via di Casal Bernocchi 73 – 00125 Roma

e-mail: informatica@aslroma3.it

Pec: informatica@pec.aslroma3.it

Tel. 06 56487349

Fax 06 56487350



Spett.le
ASL ROMA 3**DICHIARAZIONE DI ESCLUSIVA**

Il sottoscritto GIOVANNI PORTALURI, nato a MAGLIE (LE) il 21/02/1970, domiciliato per la carica presso la sede legale societaria, codice fiscale PRTGNN70B21E815Z, in qualità di Procuratore Speciale, munito di apposita procura rep. 3896/1541 del 15 marzo 2022 - Notaio Aurelio Bonacci in Milano, della società WOLTERS KLUWER ITALIA SRL (*Società produttrice*) con sede legale e operativa in Milano, Via dei Missaglia 97 Edificio B3, C.F. e P.IVA 10209790152, di seguito denominata "*Impresa*",

- ai sensi e per gli effetti dell'art. 76 d.P.R. n. 445/2000 consapevole della responsabilità e delle conseguenze civili e penali previste in caso di dichiarazioni mendaci e/o formazione od uso di atti falsi, nonché in caso di esibizione di atti contenenti dati non più corrispondenti a verità e consapevole altresì che qualora emerga la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione l'*Impresa* decadrà dai benefici per i quali la stessa è rilasciata;

DICHIARA, AI SENSI E PER GLI EFFETTI DEGLI ARTT. 46 E 47 DEL D.P.R. N. 445/2000, SOTTO LA PROPRIA RESPONSABILITÀ

1. che l'*Impresa* è unica ed esclusiva produttrice dei seguenti prodotti ed unico titolare della proprietà intellettuale del software SUITE UFFICIO LEGALE.
2. che per i prodotti di cui al precedente punto 1, l'*Impresa* è l'unica titolata a poter implementare e realizzare con il proprio team di sviluppo software, le attività di manutenzione evolutiva, correttiva e legislativa sul suddetto prodotto.

Milano, 02 novembre 2023

WOLTERS KLUWER ITALIA SRL
Un Procuratore Speciale
Giovanni Portaluri

UFFICIO LEGALE
Via Casal Bernocchi, 73 - 00125 Roma
tel. 06 5648.7244 -fax 06 5648.7243
e-mail: ufficio.legale@aslroma3.it

Prot. n. 74645 del 20/11/2023

UOC Sistemi ICT
Dott. Matteo Montesi

E,p.c. Al Direttore Amministrativo
Dott.ssa Francesca Merli

E,p.c. Dipartimento amm.ne dei fattori produttivi
Dott. Giovanni Farinella

E,p.c. UOC Approvvigionamenti
Dott.ssa Diana Pasquarelli

Oggetto: riscontro nota prot. n. 69781 del 30/10/2023

Con la presente si riscontra la nota prot. n. 69781 del 30/10/2023.

Specificamente, con riferimento alla richiesta verifica di coerenza tra l'offerta proposta e di cui ad allegata scheda (**all.1**) (a nota prot. n. 69781 del 30/10/2023) si ritiene sussistere detta condizione rispetto alle esigenze dell'ufficio e aziendali.

Scrivente sta procedendo alla verifica della conformità dei servizi di assistenza e manutenzione per l'anno 2023 considerata la cessazione dal servizio del precedente DEC, Avv. Fabio Ferrara alla data del 31/10/2022.

Cordiali saluti.

Il Coordinatore dell'Ufficio legale
Avv. Carmen Di Carlo

PREMIUM Giudiziale

Versione più completa: versione premium Giudiziale. Include quindi quelle funzionalità avanzate mostrate (fondo rischi, Ciclo passivo, etc..). Include ADG (Cruscotti grafici mostrati), PCT, nessun legale esterno quotato in offerta, per poter avere un ordine di idee indichiamo il costo utente/anno.

Sintesi	1° anno	Anni successivi
SuiteNext	12.900€	12.900€

SuiteNext	N° Utenti	Utenti/anno	Totale Anno
Ut. interni	3	2300€	6900€
Ut. esterni avv.		600€	0€
PCT	SI		1500€
ADG	SI		2000€
Startup formazione remota (gg.)	5	750€	2500€
Import			TBD*
Totale			12.900€

Note:

- 1) *Import dati da SAE è compreso per conclusione del contratto entro la data del 20/11/2023. I tempi di tale migrazione sono ancora da definire. Se venissero intanto forniti dei dati da migrare (es. un excel) possiamo iniziare a valutarne la fattibilità. In ogni caso è un'attività da fare subito prima dell'avvia e non più in là.
- 2) Abbiamo ipotizzato 5gg in maniera continuativa e ricorrente tutti gli anni, ma ovviamente altra formazione non può che far bene, si può aggiungere anche in un secondo momento.
- 3) ADG: include i cruscotti di default. Poi se vorrete modificarli, analizzeremo e quoteremo la richiesta.

