



# Città Metropolitana di Messina

*Ai sensi della L. R. n. 15/2015*

Proposta di determinazione n. 160 del 01/03/2019

RACCOLTA GENERALE PRESSO LA DIREZIONE SERVIZI INFORMATICI

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE N. 137 del 05/03/2019

Direzione: VII "Affari Territoriali e Comunitari"

Servizio: Servizi Informatici

**OGGETTO: Affidamento alla ditta Xenia Document Management srl del rinnovo del servizio di manutenzione ed assistenza piattaforma Archiflow dell'Ente (periodo 01/01/2019-31/12/2019). – Importo € 14.640,00 I.V.A. compresa.-**

**CIG: Z692761D87**

RACCOLTA GENERALE PRESSO LA DIREZIONE SERVIZI INFORMATICI

DETERMINA A CONTRARRE N. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

## IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO E DEL PROCEDIMENTO

**Considerato** che la ditta Xenia Document Management ha fornito, nell'ultimo triennio, licenze d'uso software, installazione, configurazione, assistenza e ampliamento del sistema di protocollazione elettronica per la gestione del flusso documentale, così come previsto dalla normativa vigente;

**Che** il contratto per la fornitura del servizio è scaduto il 31/12/2018 ed occorre provvedere al rinnovo dello stesso;

**Che** la ditta ha comunque continuato, fino ad oggi, a garantire il funzionamento del servizio;

**Che è opportuno e conveniente garantire continuità e uniformità alla gestione del servizio affidando alla stessa ditta tale incarico, anche in considerazione che, alla data odierna, gli apparati di cui sopra sono scoperti dal servizio di manutenzione e il loro malfunzionamento causerebbe il blocco del servizio essenziale all'attività dell'Ente;**

**CHE** la ditta Xenia Document Management srl, regolarmente iscritta a CONSIP per le categorie merceologiche ICT 2009 e OFFICE 103, è titolare di diritti esclusivi sul software richiesto, **configurandosi quindi quanto disposto dall'art. 63 comma 2 lett. b2) e b3) del Decreto Legislativo n. 50/2016;**

**Vista** l'offerta della ditta Xenia Document Management srl Prot. n° 19057-02-XGD del 26/02/2019 inerente il rinnovo, per l'anno 2019, del servizio di cui all'oggetto per l'importo annuo di € 14.640,00 IVA compresa; **Che** il suindicato importo di € 14.640,00 IVA compresa trova copertura finanziaria sul Cap. 1610 Esercizio 2019, **in quanto trattasi di spese necessarie ad evitare che siano arrecati danni patrimoniali certi e gravi all'Ente;**

**RITENUTO CHE** l'importo di cui si propone l'assunzione dell'impegno di spesa, pari ad € 14.640,00 IVA compresa è congruo;

**Visti:**

1. il decreto legislativo n. 118/2011, attuativo della legge delega in materia di federalismo fiscale n. 42/2009, recante "Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi", che prevede una complessiva riforma del sistema di contabilità delle regioni e degli enti locali finalizzata ad una loro armonizzazione tra le diverse pubbliche amministrazioni, ai fini del coordinamento della finanza pubblica ;
2. il principio contabile applicato concernente la contabilità finanziaria " allegato 4/2 al D. Lgs. 118/2011";
3. L'art 183 del D. Lgs. 267/2000 "Impegno di Spesa"

**Tenuto conto che** il principio della competenza finanziaria potenziata prevede che tutte le obbligazioni giuridicamente perfezionate, attive e passive devono essere **registrate** nelle scritture contabili quando l'obbligazione è perfezionata (impegno), con **imputazione** all'esercizio in cui essa viene a scadenza;

**Ritenuto** di provvedere in merito e di assumere il conseguente impegno a carico del bilancio;

**Tenuto conto che** le apposite dotazioni sono previste al Cap. 1610 denominato "Interventi nel campo dell'Informatica" Esercizio 2018, sufficientemente capiente;

**Viste** le LL.RR. 48/91 e 30/2000 che disciplinano l' O.R.E.L.;

**Visto** il D.Lgs. n. 267/2000;

**Visto** il D.Lgs. n. 165/2001 che agli artt. 4 e 17 attribuisce ai Dirigenti la gestione finanziaria, tecnica e amministrativa;

**Visto** il D. Lgs. 50/2016 agli art. 63 comma 2 lett. b2) e b3);

**Visto** lo Statuto Provinciale;

**Visto** il vigente Regolamento degli Uffici e dei Servizi;

**Visto** il vigente Regolamento di contabilità;

**Visto** il regolamento sui controlli interni;

**VERIFICATA** l'insussistenza di conflitti di interesse prevista dalla normativa vigente, con particolare riferimento al codice di comportamento e alla normativa anticorruzione;

**PROPONE**

Per quanto in premessa,

- 1) **di affidare** alla ditta Xenia Document Management srl il rinnovo del servizio di assistenza e manutenzione della piattaforma Archiflow dell'Ente, per il periodo dal 01/01/2019 al 31/12/2019, per l'importo di € 14.640,00 IVA compresa a fronte dell'offerta prot. n. 19057-02-XGD del 26/02/2019 della stessa ditta;

- 2) **di impegnare**, ai sensi dell'articolo 183 del d.Lgs. n 267/2000, le somme di seguito indicate, **tenuto conto che trattasi di servizi essenziali ed inderogabili per il funzionamento dell'Ente :**

<b>Missione</b>	1	<b>Programma</b>	3	<b>Titolo</b>	1	<b>Macroagg</b>	3.2.19.5
<b>Titolo</b>	1	<b>Funzione</b>	1	<b>Servizio</b>	3	<b>Intervento</b>	3
<b>Cap./Art.</b>	1610	<b>Descrizione</b>	Interventi nel campo dell'Informatica				
		<b>CIG</b>	<b>Z692761D87</b>	<b>CUP</b>			
<b>Creditore</b>	Xenia Document Management srl						
<b>Causale</b>	rinnovo del servizio di assistenza e manutenzione della piattaforma Archiflow dell'Ente, per il periodo dal 01/01/2019 al 31/12/2019						
<b>Modalità finan.</b>	Esercizio 2019						
<b>Imp./Prenot.</b>		<b>Importo</b>	14.640,00				

3) **di imputare** la spesa complessiva di €. 14.640,00, in relazione alla esigibilità della obbligazione, come segue:

Esercizio	PdC finanziario	Cap/art.	Num.	Comp.economica
2019		1610		2019

4) **di accertare**, ai sensi dell'articolo 183 comma 8 del D. Lgs. 267/2000 che il seguente programma dei pagamenti è compatibile con gli stanziamenti di bilancio e con i vincoli di finanza pubblica:

Data scadenza pagamento	Importo
30 gg. dalla data ricev. fattura	€ 14.640,00

5) **di accertare**, ai fini del controllo preventivo di regolarità amministrativa-contabile di cui all'articolo 147-*bis*, comma 1, del D. Lgs. n. 267/2000, la regolarità tecnica del presente provvedimento in ordine alla regolarità, legittimità e correttezza dell'azione amministrativa, il cui parere favorevole è reso unitamente alla sottoscrizione del presente provvedimento da parte del responsabile del servizio;

6) **di dare atto**, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 147 bis, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000 e dal relativo regolamento sui controlli interni, che:

il presente provvedimento, oltre all'impegno di cui sopra, non comporta ulteriori riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico finanziaria o sul patrimonio dell'ente;

il presente provvedimento, oltre all'impegno di cui sopra, comporta i seguenti ulteriori riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico finanziaria o sul patrimonio dell'ente:

**pur gravando sul Patto di Stabilità, la spesa è da ritenersi indispensabile per il funzionamento dell'Ente** e pertanto il presente atto sarà sottoposto al controllo contabile da parte del Responsabile del servizio finanziario, da rendersi mediante apposizione del visto di regolarità contabile e dell'attestazione di copertura finanziaria allegati alla presente determinazione come parte integrante e sostanziale;

7) **di dare atto** che il presente provvedimento è rilevante ai fini dell'amministrazione trasparente di cui al D.Lgs. n. 33/2013;

8) **di rendere noto** ai sensi dell'art. 3 della legge n° 241/1990 così come recepito dall'OREL che il responsabile del procedimento è **Giacomo Lucà**;

9) **di trasmettere** il presente provvedimento alla II Direzione Affari Finanziari e Tributarî per il controllo contabile e l'attestazione della copertura finanziaria della spesa.

Messina , 01/03/2019

Il Responsabile del procedimento  
Dott. Giacomo Lucà

## IL DIRIGENTE

**VISTA** la superiore proposta;

**CONSIDERATO** che la stessa è conforme alle disposizioni di legge e ai regolamenti attualmente vigenti;

**RITENUTO** di provvedere in merito e di assumere il conseguente impegno a carico del bilancio;

**TENUTO CONTO** che le apposite dotazioni sono previste al Cap.1610. denominato "Interventi nel campo dell'Informatica" Esercizio 2019, sufficientemente capiente;

### DETERMINA

- 1) **Di affidare** alla ditta Xenia Document Management srl il rinnovo del servizio di assistenza e manutenzione della piattaforma Archiflow dell'Ente, per il periodo dal 01/01/2019 al 31/12/2019, per l'importo di € 14.640,00 IVA compresa a fronte dell'offerta prot. n. 19057-02-XGD del 26/02/2019 della stessa ditta;
- 2) **di impegnare**, ai sensi dell'articolo 183 del d.Lgs. n 267/2000, le somme di seguito indicate, **tenuto conto che trattasi di servizi essenziali ed inderogabili per il funzionamento dell'Ente** :

<b>Missione</b>	1	<b>Programma</b>	3	<b>Titolo</b>	1	<b>Macroagg</b>	3.2.19.5
<b>Titolo</b>	1	<b>Funzione</b>	1	<b>Servizio</b>	3	<b>Intervento</b>	3
<b>Cap./Art.</b>	1610	<b>Descrizione</b>	Interventi nel campo dell'Informatica				
		<b>CIG</b>	<b>Z692761D87</b>	<b>CUP</b>			
<b>Creditore</b>	Xenia Document Management srl						
<b>Causale</b>	rinnovo del servizio di assistenza e manutenzione della piattaforma Archiflow dell'Ente, per il periodo dal 01/01/2019 al 31/12/2019						
<b>Modalità finan.</b>	Esercizio 2019						
<b>Imp./Prenot.</b>		<b>Importo</b>	14.640,00				

3) **di imputare** la spesa complessiva di €. 14.640,00, in relazione alla esigibilità della obbligazione, come segue:

Esercizio	PdC finanziario	Cap/art.	Num.	Comp.economica
2019		1610		2019

4) **di accertare**, ai sensi dell'articolo 183 comma 8 del D. Lgs. 267/2000 che il seguente programma dei pagamenti è compatibile con gli stanziamenti di bilancio e con i vincoli di finanza pubblica:

Data scadenza pagamento	Importo
30 gg. dalla data ricev. fattura	€ 14.640,00

5) **di accertare**, ai fini del controllo preventivo di regolarità amministrativa-contabile di cui all'articolo 147-*bis*, comma 1, del D. Lgs. . n. 267/2000, la regolarità tecnica del presente provvedimento in ordine alla regolarità, legittimità e correttezza dell'azione amministrativa, il cui parere favorevole è reso unitamente alla sottoscrizione del presente provvedimento da parte del responsabile del servizio;

6) **di dare atto**, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 147 bis, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000 e dal relativo regolamento sui controlli interni, che:

il presente provvedimento, oltre all'impegno di cui sopra, non comporta ulteriori riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico finanziaria o sul patrimonio dell'ente;

il presente provvedimento, oltre all'impegno di cui sopra, comporta i seguenti ulteriori riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico finanziaria o sul patrimonio dell'ente:

**pur gravando sul Patto di Stabilità, la spesa è da ritenersi indispensabile per il funzionamento dell'Ente e** pertanto il presente atto sarà sottoposto al controllo contabile da parte del Responsabile del servizio finanziario, da rendersi mediante apposizione del visto di regolarità contabile e dell'attestazione di copertura finanziaria allegati alla presente determinazione come parte integrante e sostanziale;

7) **di dare atto** che il presente provvedimento è rilevante ai fini dell'amministrazione trasparente di cui al D.Lgs. n. 33/2013;

8) **di rendere noto** ai sensi dell'art. 3 della legge n° 241/1990 così come recepito dall'OREL che il responsabile del procedimento è **Giacomo Lucà**;

9) **di trasmettere** il presente provvedimento alla II Direzione Affari Finanziari e Tributari per il controllo contabile e l'attestazione della copertura finanziaria della spesa.

Messina , 01/03/2019

IL DIRIGENTE

Ing. Armando Cappadonia

**Sulla presente determinazione dirigenziale, ai sensi dell'art.5 del Regolamento sui controlli interni, approvato con deliberazione n. 26/CC del 21.03.2014, si esprime parere di regolarità tecnico amministrativa favorevole e si attesta che il provvedimento è obbligatorio e necessario al fine di evitare danni patrimoniali certi e gravi all'Ente.**

Messina , 01/03/2019

IL DIRIGENTE

Ing. Armando Cappadonia

Spett.le  
**Città Metropolitana di Messina**  
Via 24 Maggio  
98122 Messina (ME)

Aci Castello, 26 febbraio 2019

Prot. n° 19057-02-XGD  
ns. rif: provme-1901

Oggetto: Offerta servizi di manutenzione ed assistenza della piattaforma Archiflow anno 2019

Flessibilità e velocità sono oggi le parole d'ordine per le aziende di successo nel mercato globale e i sistemi informativi aziendali devono essere in grado di supportare queste nuove necessità. Un'eccellente tecnologia applicativa non è sufficiente se non viene supportata da servizi consulenziali altrettanto eccellenti che la rendano utilizzabile con successo.

L'alta specializzazione, indispensabile per governare tali complesse infrastrutture, e la necessità di concentrare l'attenzione sui core business aziendale costituiscono una forte spinta a delegare a professionisti esterni la cura di tutte le attività nelle quali competenza ed esperienza possono fare la differenza.

I servizi proposti si pongono l'obiettivo di supportare le soluzioni Siav, garantendone la continuità ed il necessario aggiornamento tecnologico e normativo, al fine di mantenere i massimi livelli di efficienza nella gestione dei Processi di Business Aziendali.

La passione per il proprio lavoro ed il senso di responsabilità che caratterizzano il nostro staff costituiscono la migliore garanzia per una collaborazione che possa durare nel tempo.

Restiamo a Vostra disposizione per fornirVi tutte le ulteriori informazioni necessarie alla miglior realizzazione dei Vostri intenti e in attesa di gradito riscontro, vi porgiamo i nostri migliori saluti.

Xenia Gestione Documentale S.r.l.  
Business Development  
Dott. Fabio Cutuli

---

**Sommario**

Offerta Tecnico-Economica .....	3
Parti .....	3
Descrizione servizio Application Management Basic (SAMB) .....	3
New Software Release (NSR).....	3
Descrizione .....	3
Servizio di Assistenza Telefonica (SAT) .....	4
Servizio di Assistenza Remota (SAR).....	4
Servizio di Assistenza on Site (SAOS).....	5
Licenza d'uso per predisposizione Impianto di Test (LIT) .....	5
Riservatezza .....	5
Impegni del Committente .....	6
Requisiti minimi del sistema .....	6
Sistema operativo .....	6
Browser web .....	6
Offerta Economica.....	6
Software e servizi.....	6
Condizioni economiche .....	7

---

## Offerta Tecnico-Economica

### Parti

Nel corso della presente offerta si intende quanto segue:

- Fornitore: Xenia Gestione Documentale s.r.l.
- Committente: Città Metropolitana di Messina

## Descrizione servizio Application Management Basic (SAMB)

Descrizione del servizio	Q.ta	Validità
Servizio di application management di livello Basic	01	Dall' 01/01/2019 al 31/12/2019

Il servizio di Application Management Basic rappresenta il livello base dei servizi di assistenza e supporto alle soluzioni Siav. Nasce con lo scopo di garantire il necessario livello di sicurezza ed aggiornamento per tutti i Clienti che non hanno esigenze particolari legate alla criticità dei processi di business coinvolti e alla complessità delle soluzioni installate. I servizi che sono inclusi nel livello Basic e che verranno descritti di seguito sono:

- **New Software Release (NSR)**
- **Servizio di Assistenza telefonica (SAT)**
- **Servizio di Assistenza Remota (SAR)**
- **Servizio di Assistenza On Site (SAOS)**
- **Licenza d'uso per predisposizione Impianto di Test (LIT)**

### New Software Release (NSR)

#### Descrizione

La politica di upgrade e manutenzione dei prodotti da parte del settore Sviluppo Siav è basata sul rilascio pianificato di una serie di pacchetti di aggiornamento identificabili come:

- ✓ Rilasci principali di primo e secondo livello
- ✓ Rilasci secondari / Service Pack
- ✓ Patch / Hot Fix

Tali pacchetti software hanno lo scopo di fornire la necessaria consistenza alle modifiche introdotte per l'inserimento di nuove funzionalità applicative o per la correzione delle anomalie software segnalate e verificate, oltre ai necessari adeguamenti sistemistici e normativi.

#### **Rilasci Principali**

I rilasci principali avvengono in occasione di evoluzioni del prodotto particolarmente significative, legate tipicamente a modifiche architetturali oppure all'introduzione di nuove funzionalità che comportino un evidente cambiamento.

L'aggiornamento di un impianto tramite un rilascio principale richiede normalmente un intervento rilevante da parte del personale tecnico e può rendere opportuno effettuare corsi di formazione per gli utenti.

#### **Rilasci Secondari / Service Pack**

Questi avvengono in occasione dell'introduzione di funzionalità minori. Essi raccolgono tutte le migliorie, nonché le correzioni delle anomalie, riscontrate sul prodotto.

Normalmente un rilascio secondario non richiede un intervento invasivo per l'aggiornamento dell'impianto. La formazione per gli utenti si limita, se richiesta dalla specifica applicazione, alle sole nuove funzionalità introdotte.

## **Patch / Hot Fix**

Si tratta di piccole modifiche, normalmente necessarie per risolvere qualche anomalia riscontrata nell'uso del prodotto e che richiede un intervento immediato. In certi casi una patch viene rilasciata anche per arricchire una funzionalità esistente.

Interventi di questo genere possono avvenire on-line, oppure richiedere un rapido fermo macchina per consentire l'aggiornamento del prodotto. Normalmente si tratta di attività che si eseguono mediante accesso remoto (SAR) oppure che vengono effettuate direttamente dal Cliente, qualora opportunamente preparato, con l'eventuale supporto del Fornitore.

### **Codici di Identificazione dei Rilasci**

Ogni rilascio è caratterizzato da un identificativo che lo individua univocamente, in modo da garantire la rintracciabilità del codice sorgente che lo ha generato. Ciò è necessario per risalire alle cause di eventuali anomalie o introdurre piccole modifiche nel comportamento dell'applicativo e poter rilasciare *patch* compatibili con la versione installata presso il Cliente.

### **Procedura di Accesso ai Pacchetti Software di Aggiornamento**

Nel momento in cui viene rilasciato un nuovo aggiornamento software che sia riferito alla tipologia "Principale di primo o secondo livello", viene inviata una comunicazione formale a tutti i Clienti che abbiano sottoscritto un servizio di Application Management in corso di validità. All'interno di tale documento vengono specificate, per i prodotti Siav in uso, le nuove funzionalità disponibili e le anomalie software riscontrate e corrette.

## **Servizio di Assistenza Telefonica (SAT)**

### **Descrizione**

Questo tipo di servizio è la forma più diretta per fornire e ricevere informazioni da parte del personale qualificato del Cliente e da parte del personale tecnico del Fornitore.

### **Compiti Specifici**

Il servizio va utilizzato **esclusivamente** per i seguenti scopi:

- Ottenere, da parte del Cliente, informazioni e chiarimenti sulle funzionalità degli applicativi Siav (sono escluse tutte le componenti di personalizzazione e implementazioni custom).
- Segnalare, da parte del Cliente, anomalie e problemi relativi ai sistemi Siav in uso (applicativi ed eventuali personalizzazioni).
- Raccogliere, da parte del personale del Fornitore, tutti gli elementi necessari a delineare e comporre la descrizione dettagliata delle anomalie segnalate.
- Fornire indicazioni, da parte del personale del Fornitore, su eventuali modifiche da apportare alla configurazione dei sistemi in uso, allo scopo sia di ottenere maggiori dettagli su quanto segnalato sia di risolvere, anche con un workaround, l'anomalia. Le indicazioni su eventuali modifiche da apportare, potranno essere limitate sia come tempo che come complessità, a discrezione del personale di supporto del Fornitore che ha facoltà di integrare l'assistenza con accesso remoto (SAR).

### **Procedura di Accesso e Copertura**

Questo servizio dovrà essere disponibile tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì con orario 9.00-13.00 / 14.00-18.00, escluse le festività nazionali e locali (riferite alla filiale di competenza del Cliente). Il Cliente ha facoltà di richiedere delle modifiche agli orari standard di disponibilità del servizio che dovranno essere concordate con del Fornitore.

## **Servizio di Assistenza Remota (SAR)**

### **Descrizione**

Affinché il supporto del Fornitore possa accedere in remoto all'impianto del Cliente, questi dovrà fornire tutte le informazioni necessarie (programma utilizzato, indirizzo IP a cui accedere o numero telefonico, *UserId* e *password*, porte TCP di accesso,...) relative al proprio sistema di accesso remoto, oltre a quelle del sistema informatico che ospita l'applicazione Siav.

### **Compiti Specifici**

Questo servizio viene utilizzato ogni qualvolta il personale del Fornitore, in accordo con il Cliente, lo ritenga necessario ed opportuno e rappresenta sempre la scelta primaria di erogazione del supporto.

Gli scopi principali sono quelli di:

- permettere al personale del Fornitore di verificare le anomalie segnalate e i comportamenti difformi rispetto a quanto documentato nella manualistica d'uso;
- apportare modifiche all'installazione e alla configurazione degli applicativi, per correzione anomalie e/o workaround;
- apportare correzioni alle personalizzazioni;
- aggiornare, parzialmente (patch) o completamente (update), gli applicativi sia in ambiente di test che di produzione; se l'operazione dovesse risultare complicata da portare a termine per qualche problema (complessità dell'impianto, lentezze o blocchi di connessione remota, diritti d'accesso, ...) sarà a discrezione del personale del Fornitore richiedere l'intervento OnSite, concordandolo il Cliente.

### **Procedura di Accesso e Copertura**

Questo servizio è disponibile tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì con orario 9.00-13.00 / 14.00-18.00, escluse le festività nazionali e locali (riferite alla filiale di competenza del Cliente). Il Cliente ha facoltà di richiedere delle modifiche agli orari standard di disponibilità del servizio che dovranno essere concordate con il Fornitore.

### **Servizio di Assistenza on Site (SAOS)**

#### **Descrizione**

Qualora i malfunzionamenti non possono essere risolti con le modalità sopra descritte, sarà cura della Città Metropolitana di Messina, richiedere l'intervento on site della società Xenia Gestione Documentale SRL. Il numero massimo di interventi on site erogabili nel corso dell'anno e previsti dal presente contratto sono pari a 5.

### **Licenza d'uso per predisposizione Impianto di Test (LIT)**

#### **Descrizione**

Le attività di supporto e maintenance di norma prevedono modifiche più o meno significative all'ambiente di produzione, creando in certi casi dei temporanei disservizi. La variabilità dei sistemi di base e delle interazioni con il contesto informatico del Cliente possono a volte contribuire all'insorgenza di anomalie anche gravi che non si riesce a rilevare durante le fasi di test pre-rilascio. A fronte di quanto detto, agire direttamente sull'ambiente di produzione appare quindi una scelta sconsigliata e azzardata, soprattutto per aggiornamenti significativi che interessino il funzionamento dell'intero sistema in presenza di situazioni particolarmente critiche e complesse.

Per tale motivo all'interno di tutti i servizi di Application Management viene fornita, nel periodo di validità del servizio, una licenza d'uso specifica (limitata nel numero di accessi) che consente di predisporre un adeguato ambiente di test che possa essere utilizzato sia dal personale tecnico del Cliente che da quello di supporto del Fornitore. Ogni operazione significativa di aggiornamento, modifica o tuning potrà e dovrà quindi essere provata preventivamente in ambiente di test, al fine di verificare il corretto funzionamento del sistema e di stimare i tempi di disservizio da prevedere per l'ambiente di produzione. Le attività di predisposizione ed allineamento dell'ambiente operativo di base (hardware, sistema operativo di base ed eventuali software di terze parti), come l'installazione degli applicativi Siav, sono a carico del Cliente.

Il servizio di supporto del Fornitore in caso di situazioni particolarmente critiche e delicate, può richiedere la predisposizione dell'ambiente di test come prerequisito alle attività di risoluzione di anomalie particolarmente gravi oltre che per attività di migrazione e/o upgrade dei sistemi.

### **Riservatezza**

Il Fornitore è consapevole del proprio dovere di garantire la massima riservatezza su qualsiasi informazione, di cui si dovesse venire a conoscenza nel corso del servizio prestato, relativa ad aspetti personali, informazioni tecniche, metodi di produzione, analisi commerciali, calcoli ed altre informazioni riservate che possano essere usate da altri nell'esercizio delle loro attività.

Questo principio di riservatezza professionale, che sarà valido anche dopo la cessazione del rapporto contrattuale, non includerà la generale conoscenza ed esperienza professionale acquisita nel corso delle attività.

## Impegni del Committente

Il personale del Fornitore dovrà avere un referente tecnico con tutte le autorizzazioni necessarie per l'amministrazione dei sistemi di rete, al fine di consentire la corretta installazione e configurazione del software.

Il personale che erogherà il servizio dovrà essere dotato di **opportuna** certificazione tecnica SIAV (documentata dall'azienda produttrice) **aggiornata all'ultima versione di archiflow**.

E' inoltre consigliata la presenza in azienda di un supervisore del sistema Archiflow a cui saranno rivolti i corsi di amministrazione del prodotto.

## Requisiti minimi del sistema

- È indispensabile che Internet Information Service (IIS) sia presente per l'installazione completa di Archiflow o della sola parte WEB.
- I database da utilizzare Microsoft SQL Server od Oracle devono essere già installati! Il server DB può al limite risiedere nella stessa macchina dove viene lanciata la procedura di Setup di Archiflow.
- Sulle macchine dove vengono eseguiti Archiflow o gli Add-in per Office (sia server che client) o i Gadget deve essere installato il .NET Framework versione 3.5 SP1 e 4.0 con tutti gli aggiornamenti
- Per l'esecuzione degli Add-in di integrazione con Office deve essere installata la libreria di runtime VSTOR (Visual Studio Tools for Office Runtime), nella versione coerente con l'architettura in uso (32 o 64 bit).
- Almeno 3 GB di spazio libero sulla macchina.

## Sistema operativo

- Per i componenti **server** (i sistemi operativi server compatibili sono esclusivamente in lingua inglese)
  - Windows Server 2008 r2 x64 (**compatibile anche la versione in lingua italiana**)
  - Windows Server 2012 Standard x64
- Per l'utilizzo del **client desktop** su postazioni remote
  - Windows XP, Service Pack 2 o successivo
  - Windows 7 (32/64 bit)
  - Windows 8.0 (32 bit), Windows 8.1 (64 bit)ù
  - Almeno 2 GB di ram
  - Sui PC con **Windows XP**, bisogna installare il Framework 4.5

## Browser web

Per le funzionalità web di Archiflow è richiesto Internet Explorer (supportate versioni 8, 9 e 10 in Compatibility View).

Supportato anche Mozilla Firefox.

Nelle versioni a 64 bit di Windows, è necessario utilizzare la variante a 32 bit di Internet Explorer (variante di default).

## Offerta Economica

### Software e servizi

Descrizione	Valore complessivo
Application Management Basic (SAMB). Archiflow 8	€ 12.000

---

## Condizioni economiche

- Trasferta:** Nei prezzi indicati nella sezione Offerta Economica sono inclusi i costi di trasferta presso la sede del Committente. Eventuali costi di trasferta presso sedi diverse saranno fatturati a parte.
- IVA:** secondo l'aliquota IVA stabilita dalla legge al momento della fatturazione, a carico del Cliente, da aggiungere ai prezzi indicati.
- Fatturazione:** In un'unica soluzione all'ordine.
- Pagamento:** Entro 30 gg. data fattura, a mezzo bonifico bancario. Le condizioni di pagamento concordate devono intendersi tassative. In caso di ritardo nei pagamenti le fatture saranno maggiorate degli interessi moratori, ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. n° 231/02.
- Consegna:** entro 30 gg. lavorativi salvo causa di forza maggiore, dalla data dell'ordine scritto del Cliente o della Conferma d'Ordine della Xenia Progetti, la quale, se inviata e sottoscritta dal Cliente, sarà l'unico documento che regolerà i rapporti Xenia Progetti - Cliente.
- Resa:** presso gli Uffici del Cliente.
- Installazione:** L'installazione e configurazione dei prodotti software o hardware venduti è a carico del Cliente ed eseguita da personale della Xenia Progetti certificato su prodotti SIAV o da personale della SIAV, secondo le tariffe stabilite, incluse le spese di trasferta del personale.
- Clausola variabilità prezzi:** Per il materiale di importazione dall'estero, i prezzi applicati in Euro si riferiscono al valore della divisa estera del paese di importazione del prodotto relativa alla rilevazione Bankitalia della data dell'ordine.  
Le revisioni dei prezzi saranno applicate facendo riferimento alla data di effettiva consegna del materiale con una tolleranza di oscillazione del +/-2,5% rispetto al valore della divisa estera alla data dell'ordine.
- Validità offerta:** 60 gg. dalla data della presente, tacitamente rinnovabile se non interverranno nel frattempo variazioni ai prezzi di listino.