

## PROPOSTA PER LO SVILUPPO, LA FORNITURA E IL SERVIZIO DI ASSISTENZA DEI SOFTWARE NECESSARI ALLA GESTIONE DELLE ATTIVITA' BIBLIOTECARIE

### Indice

Art. 1. Contraenti.....	1
Art. 2. Oggetto della proposta commerciale.....	1
Art. 3. Modalità di esecuzione del contratto.....	2
Art. 4. Caratteristiche delle soluzioni informatiche prodotte.....	2
Art. 5. Modello di licenza dei software forniti.....	3
Art. 6. Procedura di rilascio Open Source.....	3
Art. 7. Servizi di Help Desk e Assistenza (Contenuti del contratto di assistenza).....	3
Art. 8. Outsourcing del sistema e la sua messa a disposizione su Internet.....	4
Art. 9. Titorità e disponibilità delle informazioni.....	5
Art. 10. Rinnovo del contratto.....	6
Art. 11. Modalità di corresponsione economica.....	6
Art. 12. Esclusione clausola arbitrale e foro competente.....	6
Art. 13. Limiti di responsabilità.....	6

### Art. 1. Contraenti

La seguente proposta commerciale si intende concordata tra:

- A) il Comune (Provincia, Regione..., (di seguito citata per brevità come "Amministrazione ....")
- B) la società Comperio srl. .... (di seguito citata per brevità come "Comperio");

### Art. 2. Oggetto della proposta commerciale

La presente proposta commerciale riguarda la collaborazione tra Comperio srl ed l'Amministrazione per la produzione, la gestione, l'implementazione e la manutenzione degli strumenti software necessari per la biblioteca di..... nell'ambito della Rete Bibliotecaria ..... Tali software sono:

1. il gestionale Clavis già realizzato nelle sue strutture fondamentali ed attualmente in uso presso la biblioteca;
2. l'OPAC comune di tutte le biblioteche della Rete Bibliotecaria ... che fruiscono del gestionale Clavis;
3. il metaopac per l'interrogazione collettiva delle biblioteche ..... che fruiscono dei programmi .....
4. il dialogo con l'Indice2 SBN;
5. particolari implementazioni e estensioni dei software sopra citati e/o la produzione di altri pacchetti software definiti di comune accordo tra i contraenti secondo le modalità del successivo art. 4;

Comperio srl

[www.comperio.it](http://www.comperio.it)  
info@comperio.it

Sede legale: Via Nazionale, 154 - 35048 Stanghella (PD)  
Sedi V.le Porta Adige 91/Q - 45100 Rovigo (tel. 0425-486036)  
operative: Via Torrossa, 16 - 36043 Camisano (VI) (tel. 0444-1836687 fax 19944984)  
P.I. 01162350290  
IBAN IT67 R061 5563 1500 0000 0002 018

6. l'attività di consulenza e formazione per la gestione biblioteconomica della biblioteca, in particolare per quanto concerne l'uso degli applicativi, la definizione degli standard e dei protocolli d'uso, l'aggiornamento del personale in relazione all'evoluzione delle discipline biblioteconomiche.

### **Art. 3. Modalità di esecuzione del contratto**

1. Il presente contratto norma le attività relative al biennio ....., e si intende valido fino al .....
2. Per ogni anno solare, entro il 1° marzo di ogni anno, viene redatto dai contraenti un **Documento annuale di programmazione** (di seguito DAP) che si intende parte integrante della presente proposta commerciale e definisce le particolari implementazioni o i software aggiuntivi che si intendono realizzare nel corso dell'anno.
3. Il DAP definisce anche per l'anno di competenza l'attività formativa da eseguire e gli obiettivi finali attesi.
4. Il DAP stabilisce inoltre gli importi economici annuali che l'Amministrazione ... mette a disposizione per l'esecuzione delle attività descritte. La definizione di tali importi e le relative attività progettate saranno concordate tra le parti, e comprenderanno una quota per la manutenzione degli applicativi e l'attività ordinaria di assistenza ed una quota per le attività di sviluppo. Qualora non si arrivi a tale accordo, Comperio srl si impegna a proseguire per l'intero anno solare *la sola attività ordinaria di manutenzione ed assistenza degli applicativi* al costo concordato l'anno precedente per la sola attività di manutenzione aumentato del 15%.
5. Per ogni anno di attività, entro il 31 gennaio dell'anno successivo, i contraenti verificheranno l'attività svolta e firmeranno un verbale di corretta esecuzione. Nel caso Comperio srl risultasse con evidenza inadempiente rispetto agli impegni assunti nel DAP, sarà facoltà dell'Amministrazione .... chiedere la correzione delle imperfezioni o l'esecuzione delle attività non svolte entro 90 giorni solari. Se al termine dei 90 giorni solari non risultasse ancora realizzata l'attività concordata, non verranno effettuati i saldi previsti dal successivo art. 10 e sarà facoltà dell'A rescindere il presente contratto.

### **Art. 4. Caratteristiche delle soluzioni informatiche prodotte**

Comperio srl si impegna a rispettare le indicazioni relative allo “Sviluppo ed utilizzazione dei programmi informatici da parte delle pubbliche amministrazioni” formulate dalla Direttiva 19 dicembre 2003, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, n. 31 del 7 febbraio 2004, in particolare per quanto concerne il software sviluppato con tecnologie “open source” o “a codice sorgente aperto”, richiamando in particolare che le pubbliche amministrazioni, nella predisposizione o nell'acquisizione dei programmi informatici, sono tenute a privilegiare le soluzioni che presentino le seguenti caratteristiche:

- a) soluzioni informatiche che, basandosi su formati dei dati e interfacce aperte e standard, assicurino l'interoperabilità e la cooperazione applicativa tra i diversi sistemi informatici della pubblica amministrazione, salvo che ricorrano peculiari ed eccezionali esigenze di sicurezza e segreto;
- b) soluzioni informatiche che, in assenza di specifiche ragioni contrarie, rendano i sistemi informatici non dipendenti da un unico fornitore o da un'unica tecnologia proprietaria; la dipendenza è valutata tenendo conto dell'intera soluzione;

**Comperio srl**

[www.comperio.it](http://www.comperio.it)  
info@comperio.it

Sede legale: Via Nazionale, 154 - 35048 Stanghella (PD)  
Sedi V.le Porta Adige 91/Q - 45100 Rovigo (tel. 0425-486036)  
operative: Via Torrossa, 16 - 36043 Camisano (VI) (tel. 0444-1836687 fax 19944984)  
P.I. 01162350290  
IBAN IT67 R061 5563 1500 0000 0002 018

- c) soluzioni informatiche che, con il preventivo assenso del C.N.I.P.A. ed in assenza di specifiche ragioni contrarie, garantiscano la disponibilità del codice sorgente per ispezione e tracciabilità da parte delle pubbliche amministrazioni, ferma la non modificabilità del codice, fatti salvi i diritti di proprietà intellettuale del fornitore e fermo l'obbligo dell'amministrazione di garantire segretezza o riservatezza;
- d) programmi informatici che esportino dati e documenti in più formati, di cui almeno uno di tipo aperto.

## Art. 5. Modello di licenza dei software forniti

1. Comperio srl riconosce all'Amministrazione la licenza d'uso per l'utilizzo dei software forniti in modo illimitato nell'ambito di tutte le biblioteche che fanno parte della Rete di pertinenza dell'Amministrazione stessa. Tale licenza implica la prosecuzione dell'attività di assistenza ed evoluzione del prodotto resa da Comperio srl all'Amministrazione ....., a fronte della corresponsione di un canone annuale concordato nel DAP.
2. Le migliorie e le eventuali nuove release dei software saranno rilasciate all'Amministrazione .... senza ulteriori oneri, fatta salva la regolare corresponsione dei canoni annuali di assistenza.
3. Al rilascio di una nuova *major release* degli applicativi, cioè all'incremento di una unità del numero di versione dell'applicativo, Comperio srl si impegna a mettere in atto la procedura di "rilascio open source", come descritta nel successivo articolo 6.

## Art. 6. Procedura di rilascio Open Source

1. Comperio srl si impegna a mettere a disposizione alle biblioteche che ne facciano esplicita richiesta la *major release* precedente dei software prodotti, allo scopo di facilitare e diffondere l'uso di software open source.
2. Tale rilascio in modalità open source avverrà entro i 12 mesi successivi al rilascio di una *major release*.
3. Qualsiasi modifica o adattamento eseguita da terzi dovrà essere resa disponibile anch'essa in modalità open source e non saranno consentiti usi in ASP (modalità di erogazione in forma di servizio) degli applicativi.
4. Qualora Comperio srl venisse sciolta, eccezion fatta per il caso di vendita a terzi, anche le *major release* in uso si intendono rilasciate in modalità open source.

## Art. 7. Servizi di Help Desk e Assistenza (Contenuti del contratto di assistenza)

Comperio deve assicurare per i responsabili della biblioteca un servizio di Help Desk informatico e un Help Desk biblioteconomico, via telefono, dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 19.00.

Per quanto riguarda l'assistenza rispetto a malfunzionamenti del sistema, Comperio assicura la risoluzione dei problemi riscontrati in modo da rispettare i seguenti standard di qualità:

Comperio srl

[www.comperio.it](http://www.comperio.it)  
info@comperio.it

Sede legale: Via Nazionale, 154 - 35048 Stanghella (PD)  
Sedi: V.le Porta Adige 91/Q - 45100 Rovigo (tel. 0425-486036)  
operative: Via Torrossa, 16 - 36043 Camisano (VI) (tel. 0444-1836687 fax 19944984)  
P.I. 01162350290  
IBAN IT67 R061 5563 1500 0000 0002 018

<i>Key Indicator</i>	<i>Performance</i>	<i>Descrizione</i>	<i>Valore di soglia</i>
Disponibilità dell'infrastruttura hardware e software del Sistema Centrale		Percentuale della disponibilità reale dell'infrastruttura hardware e software di base del Sistema Centrale, rispetto a quella prevista di 365 giorni all'anno, escludendo le indisponibilità causate da calamità naturali, atti di terrorismo e altri eventi esterni	98,5%
Tempestività di risoluzione di problemi critici evidenziati attraverso Help Desk		E' il tempo che intercorre tra la richiesta di intervento effettuata dall'utente all'Help Desk e la conclusione dell'intervento.	90% entro le 24 ore

### **Art. 8. Outsourcing del sistema e la sua messa a disposizione su Internet**

Per garantire un più alto livello di qualità dell'outsourcing informatico del sistema, Comperio srl, dopo ricerche accurate, ha scelto di utilizzare la WebFarm dell'operatore di telecomunicazioni FastWeb spa situata in via Bernina a Milano.

Presso tale WebFarm Comperio srl dispone di spazi dedicati all'alloggiamento dei server e un servizio di sorveglianza ed intervento sul luogo garantito da personale presente nella WebFarm stessa.

L'infrastruttura di Server Farm è basata su tecnologie allo stato dell'arte, con l'obiettivo di fornire la massima affidabilità e la massima disponibilità di banda a tutti i servizi erogati.

#### **Caratteristiche di connessione:**

- architettura switching con connessione dedicata da 100 Mbit/s per ciascun server o servizio;
- sistema di Network Monitoring basato su piattaforma HP Openview;
- connessione diretta in Fibra Ottica con la rete Broadband FASTWEB;
- connessione diretta in Fibra Ottica con il MIX (NAP Milano);
- connessione internazionale tramite linee dedicate in Fibra Ottica in modalità Clear Channel con i maggiori carrier globali.

**La connessione disponibile ai server è garantita a 3Mbit e prevede picchi fino a 10Mbit in caso di necessità per un massimo di 4ore consecutive.**

**Il numero di IP disponibili non è soggetto a restrizioni.**

#### **Building, Protezione e Security:**

- pavimenti flottanti, portata di 500 Kg per mq;
- ambiente protetto da vigilanza 24 ore su 24;
- controllo video perimetrale multifocale;
- accesso tramite badge solo al personale autorizzato, tramite riconoscimento dell'impronta digitale;

**Comperio srl**

[www.comperio.it](http://www.comperio.it)  
info@comperio.it

*Sede legale:* Via Nazionale, 154 - 35048 Stanghella (PD)  
*Sedi* V.le Porta Adige 91/Q - 45100 Rovigo (tel. 0425-486036)  
*operative:* Via Torrossa, 16 - 36043 Camisano (VI) (tel. 0444-1836687 fax 19944984)  
*P.I.* 01162350290  
*IBAN* IT67 R061 5563 1500 0000 0002 018

- accesso a controllo puntuale per riconoscimento del singolo individuo con gestione dei propri codici di accesso;
- sistema di rilevazione incendio/fumo e spegnimento automatico;
- condizionatori e termostati per stabilizzare le variabili atmosferiche;
- sistema di sicurezza perimetrale fisico tramite gabbie in lega con tornelli di accesso e identificazione di prossimità.

## Presidio tecnico:

- monitoraggio dei server da professionisti ICT, 24 ore su 24, 7 giorni su 7;
- inverter con batteria per continuità elettrica;
- doppia linea di alimentazione con batterie di backup.

**La connessione disponibile ai server è garantita a 3Mbit e prevede picchi fino a 10Mbit in caso di necessità per un massimo di 4ore consecutive.**

## Backup

Oltre ad un backup giornaliero eseguito su NAS presente in WebFarm, sarà nostra cura provvede ad effettuare un backup dei dati anche su NAS situati presso i nostri uffici per garantire una soluzione di Disaster Recovery nel caso di indisponibilità prolungata delle strutture della WebFarm. In tale evenienza potrà essere utilizzato un server temporaneo predisposto nei nostri uffici.

L'intera base dati in formato aperto, oltre alle normali procedure di backup e *disaster recovery*, verrà anche replicata con periodicità giornaliera, su richiesta del cliente, su una macchina indicata dal cliente stesso, senza ulteriori oneri.

## Art. 9. Titolarità e disponibilità delle informazioni

1. I dati gestiti all'interno del sistema sono di proprietà esclusiva dell'Amministrazione .... e delle amministrazioni proprietarie delle singole biblioteche.
2. L'Amministrazione ... nomina Comperio srl, nella persona del suo Amministratore delegato dr. Paolo Pezzolo, “responsabile esterno del trattamento dei dati personali”, per tutti i trattamenti, compresi quelli relativi ai dati degli utenti iscritti alla Biblioteca.
3. Comperio srl deve a sua volta nominare “incaricati del trattamento dei dati personali” i singoli operatori della biblioteca addetti ai servizi di iscrizione e di prestito, oltre al proprio personale dedicato alla gestione delle basi dati.
4. Comperio srl deve comunicare per iscritto all'Amministrazione ... i nominativi degli incaricati del trattamento dei dati ed attenersi alla legislazione corrente per quanto riguarda il trattamento stesso.
5. Comperio srl garantisce all'Amministrazione ....., per tutto il periodo di erogazione dei servizi, la disponibilità dei dati ed il concreto controllo di essi, anche attraverso estrazioni, totali o parziali, delle basi dati effettuate su richiesta dell'Amministrazione .... secondo tracciati standard e formati aperti.
6. Comperio srl non potrà utilizzare, anche a scopi divulgativi, i dati e le informazioni della Biblioteca, né cedere, anche temporaneamente, a qualsiasi titolo e ancorché gratuitamente, i dati e le informazioni della Biblioteca ad altri soggetti, senza la preventiva autorizzazione scritta dell'Amministrazione....

Comperio srl

[www.comperio.it](http://www.comperio.it)  
info@comperio.it

Sede legale: Via Nazionale, 154 - 35048 Stanghella (PD)  
Sedi V.le Porta Adige 91/Q - 45100 Rovigo (tel. 0425-486036)  
operative: Via Torrossa, 16 - 36043 Camisano (VI) (tel. 0444-1836687 fax 19944984)  
P.I. 01162350290  
IBAN IT67 R061 5563 1500 0000 0002 018

7. Alla conclusione del contratto e al completamento del piano di dismissione del servizio Comperio deve provvedere a consegnare tutte le basi dati, ampiamente documentate e in formati liberi da licenze, a proprie cura e spese, e a distruggere in modo irreversibile le banche dati residenti sulle proprie eventuali piattaforme hardware o in qualunque altro modo archiviate e a darne tempestiva comunicazione formale all'Amministrazione .... entro 15 giorni dalla conclusione del contratto.

**Art. 10. Rinnovo del contratto.**

1. Al termine del contratto, esso potrà essere prorogato dalle parti per un successivo biennio.
2. Nel caso Comperio srl non intendesse rinnovare il contratto, dovrà darne comunicazione 6 mesi prima e sarà tenuta in ogni caso, su richiesta dell'Amministrazione ..., a proseguire le attività ordinarie di manutenzione e assistenza per altri 6 mesi secondo i corrispettivi economici stabiliti per l'anno precedente.
3. Nel caso l'Amministrazione .... non intendesse rinnovare il contratto, dovrà darne comunicazione a Comperio srl almeno 3 mesi prima della scadenza.

**Art. 11. Modalità di corresponsione economica.**

1. I corrispettivi stabiliti annualmente dal DAP saranno versati a Comperio srl secondo le seguenti modalità:
  - a) i corrispettivi relativi alle attività di assistenza e manutenzione saranno versati in ratei semestrali anticipati, con pagamento entro 60 giorni dal ricevimento di regolare fattura;
  - b) i corrispettivi relativi ai lavori di implementazione e di produzione nuovi software stabiliti DAP saranno versati dopo la verifica della regolare esecuzione dei lavori concordati, con pagamento entro 60 giorni dal ricevimento di regolare fattura;
  - c) i corrispettivi relativi all'attività di formazione saranno versati al termine dei singoli cicli formativi, con pagamento entro 60 giorni dal ricevimento di regolare fattura.
2. Le parti concordano che in caso di ritardi nei pagamenti, il saggio convenzionale degli interessi di mora, come consentito dall'articolo 5 del decreto legislativo 9 ottobre 2002 n. 231, è fissato nella misura complessiva del 3% (tre per cento). Gli interessi decorrono dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento.

**Art. 12. Esclusione clausola arbitrale e foro competente**

1. Ogni controversia che dovesse sorgere tra le parti in ordine all'esecuzione del contratto, e che non potesse essere definita a livello di accordo bonario, è soggetta all'autorità giudiziaria. È esclusa la possibilità di ricorrere al collegio arbitrale.
2. Il foro competente è il foro di .....

**Art. 13. Limiti di responsabilità**

Comperio srl è esonerata da ogni responsabilità, compatibilmente con la legge applicabile, per qualsiasi danno, diretto o indiretto, di ogni genere e specie derivante o collegato all'utilizzo o al mancato utilizzo del Software.

**Comperio srl**

[www.comperio.it](http://www.comperio.it)  
info@comperio.it

*Sede legale:* Via Nazionale, 154 - 35048 Stanghella (PD)  
*Sedi* V.le Porta Adige 91/Q - 45100 Rovigo (tel. 0425-486036)  
*operative:* Via Torrossa, 16 - 36043 Camisano (VI) (tel. 0444-1836687 fax 19944984)  
*P.I.* 01162350290  
*IBAN* IT67 R061 5563 1500 0000 0002 018