



*Offerta contratto e assistenza e manutenzione DocSuite Open | GED*

Villafranca di Verona, 5 novembre 2019

**Offerta SBAFOL20191105**

Spett. le  
**AFOL MONZA BRIANZA**



## **CONTRATTO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DOSCUITE OPEN**

**dgroove srl**

Via Monte Baldo, 6 | 37069 | Villafranca di Verona (VR) | Italia  
P.IVA 02062090234 | Capitale Sociale 100400€ i.v. | R.E.A. VR-215335  
+39 045 86 00 171 | [formazione@dgroove.it](mailto:formazione@dgroove.it) | [www.dgroove.it](http://www.dgroove.it)



*Offerta contratto e assistenza e manutenzione DocSuite Open | GED*

## SOMMARIO

<b>1. INTRODUZIONE</b>	3
<b>2. CONTENUTI</b>	4
Servizio di assistenza e manutenzione DocSuite Open per l'anno 2020	4
Servizi di assistenza integrativa e di sviluppo applicativo evolutivo	4
<b>3. OFFERTA ECONOMICA</b>	5
<b>4. LIVELLI DI SERVIZIO DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE</b>	6
Inoltro richieste di assistenza tramite Hot line telefonica	6
Aggiornamenti evolutivi e normativi per tutti i moduli software in assistenza	6
<b>5. CONDIZIONI</b>	7
Glossario	7
Vincolo di riservatezza su dati e informazioni	7
Esclusione di fornitura di software di sistema, applicativi e librerie terze parti	7
Penali	7
Riservatezza	7
Garanzia	7
Mancati pagamenti	7
<b>6. CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA</b>	8
<b>7. Informativa sulla privacy e consenso al trattamento</b>	8

**dgroove srl**

Via Monte Baldo, 6 | 37069 | Villafranca di Verona (VR) | Italia  
P.IVA 02062090234 | Capitale Sociale 100400€ i.v. | R.E.A. VR-215335  
+39 045 86 00 171 | formazione@dgroove.it | www.dgroove.it



Offerta contratto e assistenza e manutenzione DocSuite Open | GED

## 1. INTRODUZIONE

A compimento dell'iter di pubblicazione in riuso con la AUSL di Reggio Emilia la DocSuite PA è ora disponibile nel catalogo di Developers Italia.

<https://developers.italia.it/it/software/ausre-ausl-reggioemilia-docsuitepa>

Dalla avvenuta ufficializzazione del riuso della DocSuite PA, per le aziende non pubbliche amministrazioni (ovvero alle quali non si applicano le linee guida sul riuso) o che per ragioni contrattuali non aderiscono al riuso, Dgroove offre la medesima soluzione con il nome di DocSuite Open; continuando l'opera di sinergia e relazione di valore comune portata avanti nella relazione con i clienti.

DocSuite PA e DocSuite Open sono quindi due nomi commerciali che differenziano il tipo di contratto e di riferimento alla soluzione che dal punto di vista del codice sorgente resta la medesima e disponibile in modalità open con licenza EUPL 1.2.

Entrambe le soluzioni contengono quindi al loro interno le funzionalità da voi in uso.

I sorgenti, open source distribuiti secondo licenza EUPL 1.2, della DocSuite PA e DocSuite Open sono pubblicati qui: <https://github.com/AUSL-ReggioEmilia/DocSuitePA>  
Per la documentazione di prodotto continua la pubblicazione sul sito <https://ged.dgroove.it/hc/it>, la medesima è disponibile dalla versione 8.85 online nell'uso della soluzione.

La gestione delle richieste di sviluppo in termini di evolutive e bug, a cui vi daremo accesso diretto attraverso il vostro Microsoft Account o account github, è gestita nel sito <https://dev.azure.com/docsuiteweb/DocSuitePA>

In particolare nella sezione Board / WorkItem si potranno censire direttamente le richieste e le segnalazioni e conoscere le eventuali evoluzioni del prodotto; una volta rilasciate che saranno anche comunicate via via sul sito <https://ged.dgroove.it/hc/it>.

Il canale dell'assistenza Dgroove rimane comunque attivo sulla base di quanto contrattualizzato.

Come fatto fino ad ora sia per mezzo di incontri periodici di confronto organizzati dalla AUSL di Reggio Emilia, sia per mezzo di un'azione di coordinamento e condivisione fatta da Dgroove Srl, si vuole dare vita ad una comunità di riferimento sulla soluzione, che da una parte si confronti sui temi evolutivi funzionali e di compliance normativa, dall'altra condivida, là dove possibile gli sforzi ed investimenti di sviluppo.

**dgroove srl**

Via Monte Baldo, 6 | 37069 | Villafranca di Verona (VR) | Italia  
P.IVA 02062090234 | Capitale Sociale 100400€ i.v. | R.E.A. VR-215335  
+39 045 86 00 171 | [formazione@dgroove.it](mailto:formazione@dgroove.it) | [www.dgroove.it](http://www.dgroove.it)



*Offerta contratto e assistenza e manutenzione DocSuite Open | GED*

I contratti di assistenza e manutenzione, al rinnovo, dovranno quindi fare riferimento ad una delle due versioni a seconda che l'azienda sia una pubblica amministrazione e adotti quanto indicato nelle linee guida del riuso, o desideri gestire il rapporto contrattuale in riferimento alla versione open source.

AFOL Monza e Brianza utilizza la soluzione denominata DocSuite Open, di cui ha acquisito licenza di utilizzo da Dgrouve, ed è interessata a sottoscrivere un contratto di manutenzione e assistenza del software.

## 2. CONTENUTI

L'offerta economica comprende le seguenti voci.

### ***Servizio di assistenza e manutenzione DocSuite Open per l'anno 2020***

Comprende le attività di assistenza e manutenzione della soluzione DocSuite Open comprensiva dei diversi moduli applicativi installati ed in utilizzo.

Include inoltre l'assunzione del ruolo di responsabile della conservazione.

I livelli di servizio sono specificati nel dettaglio nel capitolo seguente.

### ***Servizi di assistenza integrativa e di sviluppo applicativo evolutivo***

Comprendono le attività di supporto di natura assistenziale e formativo per brevi interventi spot sul prodotto e le sue funzionalità, oltre che su altri problemi legati al contesto operativo e alle modalità di utilizzo del prodotto.

Includono anche le attività di sviluppo applicativo necessarie ad implementare nuove funzionalità specifiche sul prodotto.

**dgrouve srl**

Via Monte Baldo, 6 | 37069 | Villafranca di Verona (VR) | Italia  
P.IVA 02062090234 | Capitale Sociale 100400€ i.v. | R.E.A. VR-215335  
+39 045 86 00 171 | formazione@dgrouve.it | www.dgrouve.it



Offerta contratto e assistenza e manutenzione DocSuite Open | GED

### 3. OFFERTA ECONOMICA

Di seguito si riportano le quotazioni per i diversi punti in offerta.

#### Canone di assistenza e manutenzione annuale DocSuite Open

Canone assistenza/manutenzione annuale		
Codice e descrizione attività	Validità del canone	Costo annuale
Servizio di assistenza e manutenzione DocSuite Open e nomina a responsabile della conservazione	12 mesi Anno 2020	<b>12.000,00 €</b>

#### Servizi di assistenza integrativa e di sviluppo applicativo evolutivo

Attività di assistenza e sviluppo applicativo			
Codice e descrizione attività	Giorni	Costo giornata	Costo totale
<b>Assistente DocSuite Open</b> Servizi di assistenza integrativa e sviluppo applicativo	17	460,00 €	7.820,00 €
<b>COSTO TOTALE</b>			<b>7.820,00 €</b>

**dgroove srl**

Via Monte Baldo, 6 | 37069 | Villafranca di Verona (VR) | Italia  
 P.IVA 02062090234 | Capitale Sociale 100400€ i.v. | R.E.A. VR-215335  
 +39 045 86 00 171 | formazione@dgroove.it | www.dgroove.it



Offerta contratto e assistenza e manutenzione DocSuite Open | GED

## 4. LIVELLI DI SERVIZIO DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Le attività di assistenza e manutenzione coprono sia i servizi di gestione e monitoraggio della soluzione, sia i normali servizi di assistenza e manutenzione applicativa.

### **Inoltro richieste di assistenza tramite Hot line telefonica**

- Email (assistenza@dgroove.it) o numero cellulare 348 5210060, da parte di vostri utenti di riferimento.
- Sono previsti fino a 2 diversi nominativi da voi autorizzati a inoltrare richieste di assistenza
- Le richieste sono illimitate
- La registrazione della richiesta comporta l'attribuzione di numero di riferimento che sarà utilizzato per la gestione e il tracking della richiesta di assistenza, con risposta garantita entro le 4 ore lavorative dal lunedì al venerdì dei giorni lavorativi dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.30.
- Nei giorni di chiusura aziendali comunicati con preavviso, le richieste di assistenza verranno accettate via e-mail ed eventuale cellulare e la presa in carico garantita entro il giorno lavorativo successivo. Nei giorni festivi non è garantita la presa in carico
- A seguito della richiesta è prevista un'assistenza telefonica e/o via mail per interventi fino a mezz'ora, compresi possibili interventi da remoto nei limiti / vincoli della connettività e sicurezza da voi impostata.

### **Aggiornamenti evolutivi e normativi per tutti i moduli software in assistenza**

- Fatta esclusione delle attività di evoluzione del software concordate con il cliente, Dgroove effettuerà almeno 2 aggiornamenti del software per ottemperare a eventuali fix di release, miglioramenti software e esigenze normative. Queste attività di deploy e configurazione sono previste nel canone di manutenzione e assistenza. Le altre attività di evoluzione verranno rilasciate a seguito di pianificazione concordata.
- Gli aggiornamenti prevedono le seguenti attività comprese nel contratto:
  - Rilascio release su ambiente di test, previo accordo con voi.
  - Passaggio in produzione, previo accordo con voi.
  - Documentazione specifica per l'installazione su ambiente di produzione.
  - Eventuali errori o anomalie a seguito installazione in ambiente di test: presa in carico entro 4 ore, risolti entro 2 giornate lavorative.
  - Eventuali errori o anomalie a seguito installazione in ambiente di produzione: presa in carico entro 2 ore, risolti entro 1 giornata lavorativa.
- Disponibilità di nuovi moduli, gratuita per le implementazioni che rientrano nella manutenzione funzionale/evolutiva di moduli già forniti.
- Aggiornamento documentazione utente e tecnica per tutti i moduli software in assistenza. L'aggiornamento della documentazione segue normalmente gli aggiornamenti ed è comunque garantito almeno una volta l'anno.
- Documenti di «vision evolutiva» in riferimento agli aggiornamenti tecnici e normativi, compreso l'uso del sito [ged.dgroove.it](http://ged.dgroove.it)

**dgroove srl**

Via Monte Baldo, 6 | 37069 | Villafranca di Verona (VR) | Italia  
 P.IVA 02062090234 | Capitale Sociale 100400€ i.v. | R.E.A. VR-215335  
 +39 045 86 00 171 | [formazione@dgroove.it](mailto:formazione@dgroove.it) | [www.dgroove.it](http://www.dgroove.it)



Offerta contratto e assistenza e manutenzione DocSuite Open | GED

## 5. CONDIZIONI

### **Glossario**

Per la corretta interpretazione del Contratto le parti non ritengono necessario redigere un glossario dei termini in esso contenuti perché essi sono di uso comune nell'ambito delle tecnologie dell'Informazione. Qualora insorgessero divergenze di interpretazione sul loro significato farà testo quanto contenuto nelle principali pubblicazioni della letteratura specializzata.

### **Vincolo di riservatezza su dati e informazioni**

Dgroove Srl si obbliga, impegnando anche il proprio personale, a trattare come riservati tutti i dati e tutte le informazioni comunicate o in qualsiasi altro modo acquisite nelle attività legate alle forniture in oggetto della presente offerta, estendendone l'applicazione anche oltre la cessazione del contratto.

Il personale Dgroove che nella esecuzione delle proprie mansioni accede ai vostri sistemi e installazioni della DocSuite, consultandone anche i dati per le finalità di esecuzione delle proprie mansioni, è stato nominato delegato per il trattamento dei dati da parte di Dgroove e ha costante formazione sulla evoluzione della normativa sulla privacy.

Dgroove si dichiara disponibile a comunicare i nominativi del personale che svolge attività sui vostri sistemi e installazioni della DocSuite anche per essere nominati delegati del trattamento dei dati da parte della vostra azienda.

### **Esclusione di fornitura di software di sistema, applicativi e librerie terze parti**

La presente fornitura di attività di servizi e/o licenze d'uso DocSuite, e di servizi di consulenza non include la vendita, l'uso e la fornitura di licenze software relative ai software di sistema, agli ambienti di sviluppo e/o librerie utilizzate durante gli sviluppi stessi, se questi non sono non esplicitamente previste nelle forniture, anche nel caso siano prerequisite al funzionamento delle soluzioni analizzate.

### **Penali**

Il presente contratto non prevede penali legate ai livelli di servizio del contratto.

### **Riservatezza**

La presente offerta ha natura riservata ed i suoi termini e le sue condizioni non possono essere rivelati a terzi. Qualsiasi informazione, che non sia già di pubblico dominio, di cui le parti vengano a conoscenza nel corso dell'esecuzione di quanto previsto nella presente offerta, dovrà essere considerata riservata e confidenziale.

### **Garanzia**

La presente offerta di attività non prevede clausole di garanzia.

### **Mancati pagamenti**

Il mancato pagamento di due o più fatture autorizza Dgroove alla recessione unilaterale dal contratto con applicazione dell'art. 1671 c.c. con addebito delle ulteriori spese.

Per i ritardi dei pagamenti si applicano gli interessi di mora come la legislazione in vigore alla contestazione del ritardo sui pagamenti.

**dgroove srl**

Via Monte Baldo, 6 | 37069 | Villafranca di Verona (VR) | Italia  
P.IVA 02062090234 | Capitale Sociale 100400€ i.v. | R.E.A. VR-215335  
+39 045 86 00 171 | formazione@dgroove.it | www.dgroove.it



Offerta contratto e assistenza e manutenzione DocSuite Open | GED

## 6. CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

<b>Validità della presente offerta</b>	30 gg. dalla data della presente
<b>Modalità fatturazione</b>	Come da contratto in essere, canoni semestrali anticipati, fatturazione elettronica PA. Per i servizi professionali acquisto anticipato per i pacchetti di giornate
<b>Modalità di pagamento</b>	Come da contratto in essere
<b>Coordinate bancarie</b>	UNICREDIT – IBAN IT52Y0200811705000004971388
Gli importi sopra esposti si intendono al netto di IVA se dovuta. Nel caso di diritto ad esenzione IVA, inviare dichiarazione citando l'articolo relativo all'esenzione stessa.	

Restando in attesa di un Vostro cortese riscontro e Vostra disposizione per eventuali chiarimenti, porgo distinti saluti,

La presente offerta è firmata digitalmente.

## 7. Informativa sulla privacy e consenso al trattamento

Il trattamento della presente offerta all'interno della Dgroove Srl avviene con la massima attenzione sugli aspetti relativi alla sicurezza e riservatezza a tutela dei suoi diritti nel rispetto della normativa UE 679/16 GDPR. Il titolare del trattamento dei dati è Francesco Giachi, amministratore delegato, di Dgroove Srl, C.F. GCHFNC87A18M172C

I suoi dati identificativi (nome cognome, dati identificativi aziendali compresi quelli fiscali, recapiti elettronici e indirizzi postali) sono utilizzati nei nostri trattamenti per la gestione dei procedimenti amministrativi allo scopo di dare seguito alla fornitura in oggetto e nella registrazione del nostro CRM aziendale allo scopo di inviarle notizie e aggiornamenti commerciali sulle attività della Dgroove Srl.

L'emissione di questa offerta e sua accettazione corrisponde ad un consenso espresso per i due trattamenti appena descritti.

Le ricordiamo che ha sempre facoltà di esercitare i suoi diritti di interessato scrivendo a [privacy@pec.dgroove.it](mailto:privacy@pec.dgroove.it).

I riferimenti del DPO/RDP di Dgroove Srl sono [ufficiodpo@studiolegalelisi.it](mailto:ufficiodpo@studiolegalelisi.it)

Il personale di Dgroove Srl autorizzato dal titolare del trattamento è stato formato per adempiere con la massima vigilanza nei confronti dei suoi dati.

**dgroove srl**

Via Monte Baldo, 6 | 37069 | Villafranca di Verona (VR) | Italia  
P.IVA 02062090234 | Capitale Sociale 100400€ i.v. | R.E.A. VR-215335  
+39 045 86 00 171 | [formazione@dgroove.it](mailto:formazione@dgroove.it) | [www.dgroove.it](http://www.dgroove.it)

**La presente copia e' conforme all'originale depositato  
presso gli archivi dell'Azienda**

**28-6B-A9-C3-AA-F3-42-ED-22-74-1A-00-00-D3-8E-3D-65-C5-88-78**

CADES 1 di 1 del 05/11/2019 16:36:07

Soggetto: FRANCESCO GIACHI

S.N. Certificato: 008F 4856

Validità certificato dal 04/09/2018 15:01:14 al 04/09/2021 01:00:00

Rilasciato da InfoCert Firma Qualificata 2, INFOCERT SPA, IT

---

**La presente copia e' conforme all'originale depositato  
presso gli archivi dell'Azienda**

**BB-39-F2-F8-56-93-73-89-CE-0C-4B-09-45-3D-4B-00-1E-D4-2E-97**

**CAdES 1 di 2 del 12/11/2019 11:25:13**

Soggetto: GIUSEPPE LONGO

S.N. Certificato: 340B EF

Validità certificato dal 30/01/2017 09:34:55 al 30/01/2020 01:00:00

Rilasciato da InfoCert Firma Qualificata 2, INFOCERT SPA, IT

-----  
**CAdES 2 di 2 del 12/11/2019 16:52:14**

Soggetto: RIVA BARBARA

S.N. Certificato: 00D6 A851

Validità certificato dal 29/07/2019 09:52:02 al 29/07/2022 01:00:00

Rilasciato da InfoCert Firma Qualificata 2, INFOCERT SPA, IT  
-----