



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASL N. 7 Carbonia

Deliberazione n. 197/c

16 FEB. 2011

adottata dal Direttore Generale in data \_\_\_\_\_

**OGGETTO:** *Affidamento servizio di assistenza e manutenzione sul software in dotazione all'Azienda.  
Ditte: Mondo Edp – Compuware – GPI – Krene - Dedalus - M@rp – Elsevier – Service Life*

*Il Responsabile del Servizio Acquisti:*

**Vista** la nota Prot. 1641/10 del 18.10.2010, acquisita al Prot. ABS 3322 del 04.11.2010, del Resp.le del SIA – Ing. A. Alimonda, che si allega al presente atto per costituirne parte integrante, con la quale chiede tra altro di procedere anche per l'anno 2011 l'attivazione del contratto di manutenzione ed assistenza per i sottoelencati software in dotazione ai servizi aziendali, nella considerazione che i relativi contratti in essere sono in scadenza al 31.12.2010:

*Software Emonet – Software Uniface - Software IRISWIN – Software OASIS4 – Software Vitruvio – Software Gestione Laboratorio Analisi – Software Codifa Matrix – Software Enco: modulo Attività Gestione Convenzionati;*

**Rilevato** che la richiesta è accompagnata da apposite relazioni di scelta con le quali il Resp.le richiedente dichiara sotto la propria responsabilità, che trattasi di manutenzioni ed assistenza sull'hardware e/o software effettuabili unicamente dalle sotto elencate Ditte; dichiarazioni non sindacabili dall'Ufficio:

|                           |   |
|---------------------------|---|
| <i>Ditta Krene</i>        | <i>Software Emonet</i>  |
| <i>Ditta Compuware</i>    | <i>Software Uniface</i>                                       |
| <i>Ditta Mondo EDP</i>    | <i>Software IRISWIN</i>                                       |
| <i>Ditta M@rp</i>         | <i>Software OASIS4</i>  |
| <i>Ditta Dedalus</i>      | <i>Software Vitruvio</i>                                      |
| <i>Ditta GPI</i>          | <i>Software Enco – modulo Attività Gestione Convenzionati</i> |
| <i>Ditta Service Life</i> | <i>Software Laboratori Analisi</i>                            |
| <i>Ditta Elsevier</i>     | <i>Software Codifa Matrix</i>                                 |

**Attesto** che trattasi di affidamento di servizio routinario e continuativo presso i Servizi Aziendali, e pertanto si ritiene opportuno procedere al nuovo affidamento;

**Ritenuto** pertanto, che sussistono i presupposti di cui all'art. 57 comma 3 punto b del D.Lgs n° 163/06 che consente la procedura negoziata nel caso di consegne complementari effettuate dal fornitore originario e destinate al rinnovo parziale di forniture e/o servizi e impianti di uso corrente o all'ampliamento di forniture o impianti esistenti, qualora il cambiamento di fornitore obbligherebbe la stazione appaltante ad acquisire materiali con caratteristiche differenti, il cui impiego o la cui manutenzione, comporterebbe notevoli incompatibilità o difficoltà tecniche;

**Preso atto** che sono pervenute all'Azienda le sotto elencate note, concernenti apposite offerte per il rinnovo del Servizio di manutenzione, rispettivamente sui software Uniface, IRISWIN ed Vitruvio, e precisamente :

- Prot. ASL 28253 del 30.11.2010 Ditta Compuware;
- Prot. ASL 27099 del 17.11.2010 Ditta MondoEdp
- Prot. ASL 27282 del 18.11.2010 Ditta Dedalus



segue Deliberazione *197/c* del 16 FEB. 2011

**Atteso** che l'Ufficio con le sotto elencate note, agli atti del servizio, ha invitato le Ditte interessate a voler formulare apposita offerta economica per l'affidamento per l'anno 2011, entro il 14.12.2010:

|                    |                       |                           |
|--------------------|-----------------------|---------------------------|
| <i>Prot. 28510</i> | <i>del 02.12.2010</i> | <i>Ditta M@rp</i>         |
| <i>Prot. 28518</i> | <i>del 02.12.2010</i> | <i>Ditta Elsevier</i>     |
| <i>Prot. 28519</i> | <i>del 02.12.2010</i> | <i>Ditta GPI</i>          |
| <i>Prot. 28520</i> | <i>del 02.12.2010</i> | <i>Ditta Krene</i>        |
| <i>Prot. 28521</i> | <i>del 02.12.2010</i> | <i>Ditta Service Life</i> |

**Rilevato** che le Ditte hanno presentato riscontro:

|                           |                           |                       |
|---------------------------|---------------------------|-----------------------|
| <i>Ditta Krene</i>        | <i>Prot. ASL PG/29519</i> | <i>del 15.12.2010</i> |
| <i>Ditta M@rp</i>         | <i>Prot. ASL PI/4088</i>  | <i>del 15.12.2010</i> |
| <i>Ditta G.P.I.</i>       | <i>Prot. ASL PG/1131</i>  | <i>del 18.01.2011</i> |
| <i>Ditta Service Life</i> | <i>Prot. ASL PG/1531</i>  | <i>del 24.01.2011</i> |
| <i>Ditta Elsevier</i>     | <i>Prot. ASL PG/1809</i>  | <i>del 27.01.2011</i> |

**Precisato** che l'Ufficio ha inoltrato al Resp.le del Servizio SIA, per opportuna competenza, le offerte pervenute, invitando il medesimo a voler esprimere il proprio parere vincolante in merito alle proposte tecniche nonché alla congruità delle stesse;

**Viste** le note di riscontro, Prot. n.101/Sinf/11 del 30.01.2011 – Prot. n.113/Sinf/11 del 30.01.2011 e Prot. n.117/Sinf/11 del 01.02.2011 che si allegano al presente atto per costituirne parte integrante e sostanziale, con la quale il Resp.le SIA:

- 1) attesta la congruità delle offerte presentate dalle Ditte, indicando contestualmente in modo sintetico il servizio e i costi oggetto di affidamento;
- 2) stima inoltre, un impiego minimo di gg/uomo per eventuali personalizzazioni che si andranno a rendere necessarie nel corso dell'anno 2011, da liquidare a consumo, per gli affidamenti in favore delle Ditte Service Life, M@rp, Dedalus e GPI

**Preso atto** che il Resp.le SIA attesta che tutte le Ditte sopra citate, nelle more di definizione dei presenti affidamenti per l'anno 2011, hanno comunque regolarmente erogato il servizio di manutenzione e assistenza sui software di che trattasi, a fronte di formali richieste da parte del Servizio SIA medesimo;

**Precisato** che la nota è corredata delle offerte delle Ditte, vistate e firmate dal medesimo Resp.le SIA;

**Constatato** che i prezzi proposti dalle Ditte hanno in alcuni casi subito degli incrementi, e in dettaglio:

- Ditte Krene, MondoEdp e M@rp: confermano i prezzi di cui ai precedenti contratti;
- Ditte Dedalus, Compuware, Servicelife, GPI. propongono un incremento rispettivamente del 1,69% - del 1,582% - del 2,225% - del 0,2%;
- Ditta Elsevier: propone uno sconto di circa 1,935% rispetto al precedente affidamento;

**Tenuto conto** che l'Ufficio Acquisti non ha competenza tecnica in merito alle proposte presentate dalle Ditte;

**Attesto** che trattasi di affidamenti di servizi routinari e continuativi presso i Servizi Aziendali, e pertanto si ritiene opportuno procedere ai nuovi affidamenti ;



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASL N. 7 Carbonia

segue Deliberazione *191/c* del 16 FEB. 2011

### PROPONE

- se si condividono i presupposti, ai sensi dell'art. 57 comma 3 punto b del D.Lgs n° 163/06, l'adozione di regolare atto deliberativo che affidi alle *Ditte Mondo EDP, Compuware, Krene, M@rp, Dedalus, Service Life, Elsevier e GPI* il Servizio annuale di manutenzione e assistenza sui software di propria competenza per esclusiva industriale;

### Il Commissario

**Preso atto** dell'istruttoria svolta dal Resp.le del Servizio Acquisti;

**Sentiti** i pareri I Direttore Amministrativo e il Direttore Sanitario;

### DELIBERA

Per le motivazioni esposte in premessa:

- di affidare, ai sensi dell'art. 57 comma 3 punto b del D.Lgs n° 163/06, i servizi di manutenzione ed assistenza sui software in dotazione all'Azienda come segue:

**Ditta Mondo EDP** (offerta n° 425/10/SB del 16.11.2010) - CIG [0650541B67]

Software IRISWIN

| Modulo                                 | Manutenzione e assistenza software |
|--|------------------------------------|
| Modulo base                            |                                    |
| Modulo contabilizzazione accessi mensa | € 4.482,72                         |
| Modulo Log controllo operatori         |                                    |
| Sconto 2%                              | € 89,65                            |
| Importo fornitura                      | € 4.393,07                         |
| IVA 20%                                | € 878,61                           |
| <b>Totale annuo IVA inclusa</b>        | <b>€ 5.271,68</b>                  |

**Ditta Compuware** (offerta n° 10MI075/1/DMC/m del 23.11.2010) - CIG [0650619BC5]

- Servizio di manutenzione Software Compuware "licenze: DX67, 169739, 169688" a complessivi € 1.581,00 + IVA 20%;



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASL N. 7 Carbonia

segue Deliberazione

197/c

del 16 FEB. 2011

**Ditta Krene srl** (offerta N. S 15/10 dicembre 2010) - CIG [0648054712]

*Software Emonet*

| Software applicativo |   | Canone anno 2009 |           |
|----------------------|---|------------------|-----------|
| 1                    | Servizio manutenzione per EMONET Carbonia                                     | €                | 6.358,68  |
| 2                    | Servizio manutenzione per EMONET Iglesias                                     | €                | 6.358,68  |
| 3                    | Servizio manutenzione per EMONET Multicentro                                  | €                | 1.907,60  |
| 4                    | Servizio di manutenzione per Collegamenti a Strumenti di laboratorio Carbonia | €                | 935,10    |
| 5                    | Servizio di manutenzione per Collegamenti a Strumenti di laboratorio Iglesias | €                | 935,10    |
| 6                    | Servizio manutenzione per EMONET Nat  | €                | 1.288,69  |
| 7                    | Reperibilità al sabato Carbonia   | €                | 1.146,86  |
| 8                    | Reperibilità al sabato Iglesias   | €                | 1.146,86  |
| 9                    | Interventi in loco Carbonia - 40 ore  | €                | 2.000,00  |
| 10                   | Interventi in loco Iglesias - 40 ore  | €                | 2.000,00  |
| Totale IVA esclusa   |   | €                | 24.077,57 |
| IVA20%               |   | €                | 4.815,51  |
| Totale IVA inclusa   |   | €                | 28.893,08 |

**Ditta Dedalus** (offerta n° DD.SMZ001 del 27.10.2010) - CIG [0648934D43]

**A) Software Vitruvio**

| Codice             | Descrizione licenze  | Pdl | Canone annuo |
|--------------------|--|-----|--------------|
| AP0                | Oracle DB Standard Edition V. 8X   | 1   |              |
| AP1                | VITRUVIO Server: Gestione - Anagrafica Assistiti - Scelta revoca MMG/PLS | 1   | € 3.661,00   |
| AP2                | VITRUVIO Client: Gestione - Anagrafica Assistiti - Scelta revoca MMG/PLS | 5   |              |
| Totale IVA esclusa |  | €   | 3.661,00     |
| IVA 20%            |  | €   | 732,20       |
| Totale IVA inclusa |  | €   | 4.393,20     |

**B) Interventi su chiamata**

- N. 06 gg/uomo Interventi specialista applicativo on center a € 480,00 cad. + IVA 20%;
- N. 04 gg/uomo Interventi specialista applicativo on site a € 824,00 cad. + IVA 20%;

**Totale a consumo € 6.176,00 + IVA 20%**

**Totale affidamento (comprensivo di interventi su chiamata a consumo) € 9.837,00 + IVA 20%**



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASL N. 7 Carbonia

segue Deliberazione *197/c* del 16 FEB. 2011

**Ditta M@rp** (offerta n° PS.1012.001 del 07.12.2010) - CIG [06486578AE]

A) Assistenza telefonica di secondo livello, teleassistenza, Gestione qualità dei dati e Personalizzazione del sistema OASIS4 in dotazione all'Azienda, e nello specifico:

| Descrizione   | Costo annuo |
|---|-------------|
| Canone annuale assistenza telefonica di secondo livello e teleassistenza sui seguenti moduli: |             |
| Modulo generale   | € 1.000,00  |
| Modulo Radiologia   | € 3.000,00  |
| Modulo DATAWAREHOUSE  | € 1.000,00  |
| Totale assistenza e teleassistenza  | € 5.000,00  |
| Gestione qualità dei dati   | € 3.000,00  |
| Totale anno 2011 IVA 20% esclusa  | € 8.000,00  |

B) Interventi su chiamata

- N. 10 gg/uomo a € 430,00 cad. + IVA 20%;

**Totale affidamento** (comprensivo di interventi su chiamata a consumo) € 12.300,00 + IVA 20%

**Ditta Elsevier srl** (offerta CO/2011 n° 311 del 25.01.2011) - CIG [0648329A01]

| Codice                                    | Descrizione   | Q.tà | Prezzo unitario | Prezzo complessivo |
|---|---|------|-----------------|--------------------|
| 850                                       | CODIFA MATRIX BASE – aggiorn. Farmaco-parafarmaco uso umano                   | 5    | € 445,40        | € 2.227,00         |
| 851                                       | CODIFA MATRIX VETERINARI– agg. Vet. e Zootecnica                              | 3    | € 221,85        | € 665,55           |
| 825                                       | Spese servizio giornaliero via modem/internet per connessione server centrale | 1    | € 157,00        | € 157,00           |
| <b>Totale complessivo IVA 20% esclusa</b> |   |      |                 | <b>€ 3.049,55</b>  |

**Ditta Service Life** (2010-AP056 del 07.12.2010) - CIG [06487705EF]

A) Servizio di manutenzione e assistenza sul software in dotazione ai Laboratori Analisi Aziendali e nello specifico:

| Descrizione servizi             |   | Importo            |
|---------------------------------|---|--------------------|
| 1                               | Standard Technical Support - Help desk Level4                           | € 5.171,00         |
| 2                               | Standard Technical Support - DNWeb/Galileo O/E LIS Enterprise - Level 4 | € 10.220,00        |
| <b>Totale annuo IVA esclusa</b> |   | <b>€ 15.391,00</b> |



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASL N. 7 Carbonia

segue Deliberazione *195/c* del 16 FEB. 2011

B) *Interventi su chiamata*

Prestazioni di assistenza on-site a copertura di un massimo di 32 giorni, così ripartiti:

- a) n° 25 gg. intervento da tecnico sede Regione Sardegna a € 534,00 cad. giorno + IVA;
- b) n° 07 gg. intervento da tecnico sede Nazionale o per assistenza Oracle avanzata a € 813,60 cad. giorno + IVA;
- c) incremento del 70% gg. in caso di interventi eseguiti in giornate prefestive e festive per un importo complessivo presunto di € 1.886,64 + IVA 20% (n° 2 gg. per interventi di cui al punto a) € 373,80\*2 + 2 gg per interventi di cui al punto b) € 569,52\*2);

**Totale affidamento** (comprensivo di interventi su chiamata a consumo) € 36.322,84 + IVA 20%

Ditta GPI spa (offerta n° 11/00051 - Commessa 10679 del 17.11.2011) CIG [0650334098]

A) Assistenza sul modulo Attività Gestione Convenzionati – Software Enco a complessivi € 2.040,00 + IVA 20%;

B) *Interventi su chiamata*

- n. 6 gg- uomo da € 3.600,00 + IVA a forfait e con intervento minimo di 3 gg
- supplemento per interventi < 3 gg. a € 500,00 + IVA 20% (presuntivamente n° 2 supplementi per complessivi € 1.000,00 + IVA)

**Totale affidamento** (comprensivo di interventi su chiamata a consumo) € 6.640,00 + IVA 20%

- ▶ di dare atto che i presenti affidamenti hanno durata annuale con decorrenza dal 01.01.2011 al 31.12.2011;
- ▶ di dare atto che gli affidamenti in favore delle Ditte: *Krene – Dedalus - Service Life e M@rp* sono soggetti a stipula contrattuale ;
- ▶ di nominare, ai sensi dell'art. 10 del D.Lgs 163/2006, il Resp.le del Servizio Sistemi Informativi quale responsabile del procedimento;
- ▶ di demandare al **Resp.le del Servizio Sistemi Informativi Aziendale** di provvedere per gli adempimenti di competenza relativamente a:
  - a) verifica sulla regolare esecuzione degli interventi di manutenzione ed assistenza;
  - b) svincolo delle fatture di addebito;
- ▶ di determinare che il **capo servizio bilancio/contabilità** provveda al pagamento delle fatture di addebito, previa liquidazione delle medesime a cura delle articolazioni organizzative aziendali utilizzatrici, con regolare ordinativo bancario tratto sul **tesoriere** aziendale;
- ▶ di imputare la spesa complessiva presunta di € **117.841,24** IVA 20% compresa sulle classi di costo 0507050101 - 0507050103 del piano dei conti aziendale – codice centro 10110106 Servizio Sistemi Informativi - del bilancio corrente, e in dettaglio:

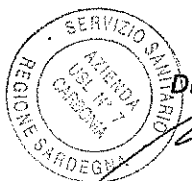
|             |                    |             |                 |
|-------------|--------------------|-------------|-----------------|
| € 5.271,68  | Ditta Mondo EDP    | € 1.897,20  | Ditta Compuware |
| € 28.893,08 | Ditta Krene        | € 11.804,40 | Ditta Dedalus   |
| € 14.760,00 | Ditta M@rp         | € 3.659,46  | Ditta Elsevier  |
| € 43.587,41 | Ditta Service Life | € 7.698,00  | Ditta GPI       |



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASL N. 7 Carbonia

segue Deliberazione *197/c* del 16 FEB. 2011

- ▶ di dare atto che:
  - a) gli interventi su chiamata in favore delle *Ditte Dedalus - M@rp - Service Life e GPI* sono da liquidare a consumo e sono legati esclusivamente a nuove release e personalizzazioni e/o ad eventuali interventi non compresi negli affidamenti di cui ai relativi punti A);
  - b) i suddetti interventi devono essere autorizzati e comprovati da apposita relazione a cura del Resp.le Servizio SIA, circa la necessità dell'intervento da parte delle Ditte sopra citate;
- ▶ di demandare al Resp.le Servizio SIA l'adozione di apposita Determinazione per la liquidazione a consumo degli eventuali interventi effettuati.



Il Commissario  
Dr. Maurizio Calamida

Il Direttore Amministrativo  
Dr. Giuseppe Serra

Il Direttore Sanitario  
Dr. Antonio Farci

Resp.le Servizio Acquisti  
Dr.ssa Agnese Foddis

Ufficio gare/A. Ventura

*Ventura*

Il Responsabile del Servizio Affari Generali

Attesta che la deliberazione

n. 197/c del 16 FEB. 2011

è stata pubblicata

nell'Albo pretorio dell'Azienda USL n. 7

a partire dal 17 FEB. 2011 al 3 MAR. 2011

Resterà in pubblicazione per 15 giorni consecutivi

ed è stata posta a disposizione per la consultazione.

Il Responsabile del Servizio



Affari Generali

*Quarta*

Destinatari:

*Collegio dei sindaci  
Bilancio  
Acquisti  
Resp.le SIA*





REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASL n° 7 Carbonia

Servizio Sistemi Informativi  
Ing. Andrea Alimonda

Nota n. 1641/10

Iglesias 18/10/2010

**PERVENUTA** - 4 NOV. 2010 ABS c.a.

Servizio Acquisti  
Dr.ssa Agnese Foddis

Allegati: N°

PI/3322

**Oggetto:** Rinnovo contratti di manutenzione ed assistenza hardware e software anno 2011.  
Ditte Varie.

Essendo in prossima scadenza al 31/12/2010 o già scaduti, i contratti di manutenzione ed assistenza relativi ai sistemi informatici e di telecomunicazioni aziendali, risulta ormai necessario procedere al rinnovo per la prossima annualità.

Andiamo di seguito ad analizzare i contratti stipulati nell'anno 2010, ed ad esplicitare le analisi effettuate per il rinnovo per l'anno 2011.

a) Delibera n. 1272 del 22.10.2008 e Delibera n. 251/C del 01.03.2010

*"Procedura negoziata ad offerte plurime per l'affidamento del servizio annuale di assistenza in outsourcing per la manutenzione della rete di fonia fissa aziendale. Aggiudicazione in favore della Ditta ITM Telematica".*

L'affidamento con decorrenza 31.10.2008 – 31.10.09, è stato rinnovato per una annualità con deliberazione n. 251/C del 01.03.2010.

Necessaria ed urgente è la predisposizione degli atti necessari a procedere all'affidamento del servizio di assistenza in Outsourcing. Le ditte del ramo che potrebbero essere contattate, in quanto qualificate ad effettuare il servizio in argomento, alla luce dei precedenti incarichi alle stesse affidati da questa Azienda, sono: ITM Telematica – La Telefonica Sarda – Telecom Italia.

L'importo presunto del servizio annuale di assistenza in outsourcing è presumibilmente pari a € 49.000,00 + IVA di legge.

In allegato le specifiche tecniche da inserire nel capitolato tecnico di gara. **Allegato 1.**

AAlimonda/ gfronteddu  
LServAcquisti2011contratti18102010

pagina 1 -6

Sede legale e amministrativa  
via Dalmazia, 83 – 09013 Carbonia  
Tel. 0781/6681 - Fax 0781 6683506  
e-mail : [dir.generale@aslcarbonia.it](mailto:dir.generale@aslcarbonia.it)  
[www.aslcarbonia.it](http://www.aslcarbonia.it)

Servizio Sistemi Informativi  
via Gorizia - Iglesias  
Tel. 07813922906  
Fax. 07813922948  
Mail: [sistemi.informativi@aslcarbonia.it](mailto:sistemi.informativi@aslcarbonia.it)



b) Delibera n. 1351 del 06.11.2009

*" Procedura negoziata. Affidamento diretto per l'acquisto di rilevatori presenza e relativo servizio di assistenza e manutenzione a chiamata biennale. Ditta Rightsoft "*

L'affidamento relativamente alla manutenzione scade il 31.12.2009. E' necessario pertanto predisporre gli atti necessari per procedere all'affidamento della manutenzione dei rilevatori presenti presso la nostra Amministrazione.

Si allegano pertanto alla presente nota, le specifiche tecniche da inserire nel capitolato di gara.

**Allegato 2.**

Le ditte del ramo che potrebbero essere contattate, in quanto qualificate ad effettuare il servizio in argomento, alla luce dei precedenti incarichi alle stesse affidati da questa Azienda, sono: Rightsoft - Arion Line - ITM Telematica, possono essere invitate a partecipare alla gara anche quelle ditte con sede presso la nostra Regione inserite nell'albo fornitori della nostra ASL, nel ramo manutenzione terminali rilevatori di presenza.

L'ambito deve essere ridotto alla sola Regione al fine di ottenere un servizio idoneo alle esigenze della nostra ASL e a garantire tempi di intervento contenuti, al fine di non subire disservizi.

c) Delibera n. 125/C del 01.02.2010

*"Rinnovo licenze per il sistema Firewall Fortigate - Affidamento in favore della Ditta Athena"*

Nell'aggiudicazione erano ricompresi i rinnovi delle licenze del software in utilizzo sul firewall, ed in scadenza al 26.01.2010, che andiamo di seguito ad elencare, al fine di fornire gli elementi necessari per predisporre la richiesta di offerta, alle ditte di seguito indicate.

Licenze oggetto del rinnovo:

**Product Serial Number: FG200A3907511752    Model: FortiGate 200A**  
Product Description: FortiGate 200A (SLAVE)

**Product Support Coverage**

| Support Type      | Activation Date | Expiration Date |
|-------------------|-----------------|-----------------|
| Hardware Coverage | Feb-12-2009     | Feb-12-2010     |
| Firmware Updates  | Feb-12-2009     | Feb-12-2010     |
| Enhanced Support  | Feb-12-2009     | Feb-12-2010     |



Telephone Support

Feb-12-2009

Feb-12-2010

**Product Serial Number: FG200A2906500196 Model: FortiGate 200A**  
Product Description: FortiGate 200A (MASTER)

**Product Support Coverage**

| Support Type               | Activation Date | Expiration Date |
|----------------------------|-----------------|-----------------|
| Hardware Coverage          | Jan-23-2009     | Jan-23-2010     |
| Firmware Updates           | Jan-23-2009     | Jan-23-2010     |
| Enhanced Support           | Jan-23-2009     | Jan-23-2010     |
| Telephone Support          | Jan-23-2009     | Jan-23-2010     |
| Virus Definitions Updates  | Jan-23-2009     | Jan-23-2010     |
| Attack Definitions Updates | Jan-23-2009     | Jan-23-2010     |
| FortiGuard Web Filtering   | Jan-23-2009     | Jan-23-2010     |
| FortiGuard AntiSpam        | Jan-23-2009     | Jan-23-2010     |

Le Ditte che potrebbero essere invitate a formulare offerta, per le licenze in argomento sono:

Ditta: Athena – CAP – Telecom Italia

c) Delibera n. 719/C del 24.05.2010

*“Affidamento servizio di assistenza e manutenzione sul software in dotazione all'Azienda. Ditte Mondo EDP - Compuware - GPI - KRENE - DEDALUS - M@RP - Elsevier - Service Life.”*

1) *Ditta Compuware: “Manutenzione software Uniface”*

Il contratto stipulato con la Ditta Compuware per la manutenzione del software Uniface è in scadenza al 31.12.2010.

Ritenendo necessario rinnovare il contratto di manutenzione anche per l'anno 2011 con la Ditta Compuware, si attesta altresì che la Ditta ha erogato puntualmente il servizio di manutenzione del software in oggetto.

2) *Ditta Service Life: “Affidamento annuale servizio di manutenzione sul software in dotazione ai Laboratori Analisi Aziendali”*

La decorrenza dell'affidamento 01.01.2010 - 31.12.2010.



Si ritiene che anche per l'annualità 2011, il contratto di manutenzione debba ricomprendere le voci del precedente contratto, pertanto la richiesta di offerta per il servizio di manutenzione dovrà essere così articolata:

- Canone annuo Progetto Silus, concordato economicamente con la Regione Sardegna per i Laboratori Logici Unici (LLU), comprensivo di un ulteriore sconto per la ns. Azienda;
- Canone annuo relativo all'estensione dell'assistenza e manutenzione DNWeb-LLU;
- Giornate di intervento on site, per le due tipologie:
  - a) N. 12 gg. interventi da tecnico sede Regione Sardegna,
  - b) N. 7 gg. interventi da tecnico sede Nazionale o per assistenza Oracle avanzata,
  - c) Eventuale onere aggiuntivo per gli interventi svolti in giornate festive o prefestive.

Le giornate di intervento dovranno essere effettuate a fronte di richiesta telefonica del servizio Sistemi Informativi e saranno da liquidare a consumo.

3) *Ditta Elsevier s.r.l.*: "Fornitura della licenza "Codifa Matrix" per l'anno 2010"

Considerato che il Codifa Matrix fornito dalla Ditta Elsevier è l'unica banca dati che può essere interfacciata con il nuovo sistema informativo sanitario Regionale SISaR, come a suo tempo attestato dalla Direzione Lavori del Progetto Regionale, per la sua funzionalità risulta necessario richiedere alla Ditta Elsevier s.r.l. offerta economica per garantire l'utilizzo del software "Codifa Matrix", periodo 01.01.2011- 31.12.2011, mantenendo le stesse licenze del precedente contratto.

***Per il software che andiamo ad esaminare di seguito si precisa che l'offerta dovrà essere richiesta per il periodo 01.01.2011 – 31.12.2011, inserendo una clausola che permetta la rescissione del contratto da parte di questa Amministrazione all'atto del passaggio ai moduli dei Progetti Regionali SISaR e ANAGS e la decurtazione degli oneri, per il periodo eventualmente non utilizzato.***



*Sarà cura del servizio Sistemi Informativi dare tempestiva comunicazione alle Ditte della sospensione dell'affidamento, e del relativo avvio dei Progetti.*

4) *Ditta Dedalus*

Con la Ditta Dedalus è stato stipulato contratto per la manutenzione del software Vitruvio con scadenza 31.12.2010, si ritiene pertanto necessario garantire la manutenzione del software in argomento per il periodo 01.01.2011 – 31.12.2011, nelle more di definizione e di avvio del Progetto ANAGS regionale.

A tal fine si attesta inoltre che, la Ditta Dedalus di concerto con questo Servizio, ha effettuato puntualmente la manutenzione per tutto l'anno 2010, sia a fronte di chiamata diretta, da parte dei servizi utilizzatori del programma, sia a fronte di specifiche richieste di modifica, derivanti da disposizioni normative. Gli interventi non possono essere attestati da documentazione cartacea, perché effettuati tramite help desk.

Si precisa inoltre che all'atto dell'aggiudicazione, dovranno essere previste anche 10 gg/uomo a € 800,00 + IVA per eventuali interventi di specialista applicativo, in occasione di nuove release e personalizzazioni, da richiedere, ravvisandone la necessità, da parte del servizio Sistemi Informativi e da liquidare a consumo.

5) *Mondo Edp*

Si ribadisce la necessità anche per l'anno 2011 del servizio, attestando che la Ditta ha erogato puntualmente il servizio di manutenzione del software IrisWin per l'anno 2010.

6) *Ditta Krene*

La Ditta Krene per l'anno 2010, ha formulato offerta per il rinnovo della manutenzione ordinaria e l'Assistenza telefonica per i Prodotti Centri Trasfusionali Emonet.

Si attesta pertanto che la Ditta ha erogato puntualmente il servizio di manutenzione del software in oggetto.



Per l'anno 2011 si deve procedere a rinnovare il servizio di manutenzione, al fine di garantire la manutenzione ordinaria e l'assistenza telefonica per il software dei Centri Trasfusionali, fino all'avvio del Progetto SISaR, modulo per i Centri Trasfusionali.

7) *Ditta M@RP:*

Essendo in fase di scadenza anche il contratto di manutenzione stipulato a favore della Ditta M@RP è necessario provvedere al rinnovo, nelle more di avvio del Progetto PACS e completamento del Progetto SISaR, anche per l'annualità 2011, a tal fine si precisa che l'offerta dovrà essere richiesta per i moduli:

- Modulo Generale
- Radiologia (nelle more dell'avvio del Progetto Regionale PACS)
- Modulo DataWarehouse
- Modulo Gestione qualità dei dati.

Prevedendo, all'atto del rinnovo, n° 10 gg/uomo \* € 430,00 + IVA 20%, per eventuali personalizzazioni che si andranno a rendere necessarie nel corso dell'anno 2011, da liquidare a consumo.

8) *Ditta GPI ( ENCO s.r.l.):*

Per quanto attiene la Ditta GPI che ha erogato puntualmente il servizio di manutenzione del software in oggetto. Di ritiene opportuno garantire l'assistenza sul modulo Attività Gestione Convenzionati – Software Enco per il periodo 01.01.2011 – 31.12.2011.

Si allegano le relazioni di scelta relativamente alle Ditte:

Dedalus – Mondo EDP – Krene – Compuware – M@rp – Service Life – Elsevier .

A disposizione per ogni ulteriore chiarimento.

Distinti saluti.

Il Responsabile del Servizio  
Ing. Andrea Alimonda



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASL n° 7 Carbonia

Servizio Sistemi Informativi  
Ing. Andrea Alimonda

Nota n. 1668/SInformativi/10

Iglesias 03/11/2010

c.a. Servizio Acquisti e Patrimonio  
Dr.ssa Agnese Foddis

**Oggetto:** Rinnovo contratto di manutenzione della licenza Codifa Matrix della Ditta Elsevir srl per l'anno 2011.

Con riferimento alla richiesta di attivazione del contratto di manutenzione delle licenze del software Codifa Matrix, si precisa che trattasi di affidamento diretto alla Ditta Elsevier S.r.l., in quanto è l'unico software supportato dall'applicativo utilizzato dal Progetto SISaR – ADT SIO, secondo quanto comunicato dalla Ditta Engineering.

Tale affidamento deve essere necessariamente effettuato a favore della Ditta Elsevier S.r.l., in quanto il ricorso ad altri fornitori comporterebbe notevoli difficoltà e incompatibilità con il modulo SISaR ADT - SIO.

Pertanto, il sottoscritto, dichiara sotto la propria Responsabilità l'affidamento diretto ai sensi del comma 3 punto b) dell'art. 57 del D. Lgs. 163/06.

Distinti saluti

Il Responsabile del Servizio  
Ing. Andrea Alimonda



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASL n° 7 Carbonia

Servizio Sistemi Informativi  
Ing. Andrea Alimonda

Nota n. 1669/SInformativi/10

Iglesias 03/11/2010

c.a. Servizio Acquisti e Patrimonio  
Dr.ssa Agnese Foddis

**Oggetto:** Rinnovo contratto di manutenzione ed assistenza del Software Progetto SILUS e DNWEB-LLU della Ditta Service Life per l'anno 2011.

Con riferimento alla richiesta di attivazione del contratto di manutenzione del Software Progetto SILUS e DNWEB-LLU, in dotazione ai Laboratori Analisi di questa Azienda, si precisa che trattasi di affidamento diretto alla Ditta Service Life, unica affidataria per il servizio di manutenzione ed assistenza del software di che trattasi.

Tale affidamento deve essere necessariamente affidato alla Ditta Service Life, in quanto il ricorso ad altri fornitori comporterebbe notevoli difficoltà e incompatibilità.

Pertanto, il sottoscritto, dichiara sotto la propria Responsabilità l'affidamento diretto ai sensi del comma 3 punto b) dell'art. 57 del D. Lgs. 163/06.

Distinti saluti

Il Responsabile del Servizio  
Ing. Andrea Alimonda





REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASL n° 7 Carbonia

Servizio Sistemi Informativi  
Ing. Andrea Alimonda

Nota n. 1670/SInformativi/10

Iglesias 03/11/2010

c.a. Servizio Acquisti e Patrimonio  
Dr.ssa Agnese Foddis

**Oggetto:** Rinnovo contratto di manutenzione della licenza Uniface anno 2011. Ditta Compuware.

Con riferimento alla richiesta di attivazione del contratto di manutenzione della licenza Uniface, in dotazione ai servizi di questa Azienda, si precisa che trattasi di affidamento diretto alla Ditta Compuware, unica affidataria per il servizio di manutenzione ed assistenza della licenza di che trattasi.

Tale affidamento deve essere necessariamente affidato alla Ditta Compuware, in quanto il ricorso ad altri fornitori comporterebbe notevoli difficoltà e incompatibilità.

Pertanto, il sottoscritto, dichiara sotto la propria Responsabilità l'affidamento diretto ai sensi del comma 3 punto b) dell'art. 57 del D. Lgs. 163/06.

Distinti saluti

Il Responsabile del Servizio  
Ing. Andrea Alimonda



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASL n° 7 Carbonia

Servizio Sistemi Informativi  
Ing. Andrea Alimonda

Nota n. 1671/SInformativi/10

Iglesias 03/11/2010

c.a. Servizio Acquisti e Patrimonio  
Dr.ssa Agnese Foddis

**Oggetto:** Rinnovo contratto di manutenzione ed assistenza del Software IRIS WIN della Ditta Mondo EDP per l'anno 2011.

Con riferimento alla richiesta di attivazione del contratto di manutenzione del software IRIS WIN, in dotazione al servizio Personale di questa Azienda, si precisa che trattasi di affidamento diretto alla Ditta Mondo EDP, unica affidataria per il servizio di manutenzione ed assistenza del software di che trattasi.

Tale affidamento deve essere necessariamente affidato alla Ditta Mondo EDP, in quanto il ricorso ad altri fornitori comporterebbe notevoli difficoltà e incompatibilità.

Pertanto, il sottoscritto, dichiara sotto la propria Responsabilità l'affidamento diretto ai sensi del comma 3 punto b) dell'art. 57 del D. Lgs. 163/06.

Distinti saluti

Il Responsabile del Servizio  
Ing. Andrea Alimonda



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASL n° 7 Carbonia

Servizio Sistemi Informativi  
Ing. Andrea Alimonda

Nota n. 1672/SInformativi/10

Iglesias 03/11/2010

c.a. Servizio Acquisti e Patrimonio  
Dr.ssa Agnese Foddis

**Oggetto:** Rinnovo contratto di manutenzione ed assistenza del Software OASIS della Ditta M@rp per l'anno 2011.

Con riferimento alla richiesta di attivazione del contratto di manutenzione del software OASIS, si precisa che trattasi di affidamento diretto alla Ditta M@rp, unica affidataria per il servizio di manutenzione ed assistenza del Software di che trattasi.

Tale affidamento deve essere necessariamente affidato alla Ditta M@rp, in quanto il ricorso ad altri fornitori comporterebbe notevoli difficoltà e incompatibilità.

Pertanto, il sottoscritto, dichiara sotto la propria Responsabilità l'affidamento diretto ai sensi del comma 3 punto b) dell'art. 57 del D. Lgs. 163/06.

Distinti saluti

Il Responsabile del Servizio  
Ing. Andrea Alimonda



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASL n° 7 Carbonia

Servizio Sistemi Informativi  
Ing. Andrea Alimonda

Nota n. 1673/SInformativi/10

Iglesias 03/11/2010

c.a. Servizio Acquisti e Patrimonio  
Dr.ssa Agnese Foddis

**Oggetto:** Rinnovo contratto di manutenzione ed assistenza del Software Gestione Centro Trasfusionale della Ditta Krene per l'anno 2011.

Con riferimento alla richiesta di attivazione del contratto di manutenzione del software Gestione Centro Trasfusionale, si precisa che trattasi di affidamento diretto alla Ditta Krene, unica affidataria per il servizio di manutenzione ed assistenza del Software di che trattasi.

Tale affidamento deve essere necessariamente affidato alla Ditta Krene, in quanto il ricorso ad altri fornitori comporterebbe notevoli difficoltà e incompatibilità.

Pertanto, il sottoscritto, dichiara sotto la propria Responsabilità l'affidamento diretto ai sensi del comma 3 punto b) dell'art. 57 del D. Lgs. 163/06.

Distinti saluti

Il Responsabile del Servizio  
Ing. Andrea Alimonda



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASL n° 7 Carbonia

Servizio Sistemi Informativi  
Ing. Andrea Alimonda

Nota n. 1674/SInformativi/10

Iglesias 03/11/2010

c.a. Servizio Acquisti e Patrimonio  
Dr.ssa Agnese Foddis

**Oggetto:** Rinnovo contratto di manutenzione ed assistenza hardware e software Vitruvio anno 2011. Ditta Dedalus.

Con riferimento alla richiesta di attivazione del contratto di manutenzione del software Gestione dell'Anagrafe Assistiti, in dotazione ai Distretti e Medicina di base di questa Azienda, si precisa che trattasi di affidamento diretto alla Ditta Dedalus, unica affidataria per il servizio di manutenzione ed assistenza del Software di che trattasi.

Tale affidamento deve essere necessariamente affidato alla Ditta Dedalus, in quanto il ricorso ad altri fornitori comporterebbe notevoli difficoltà e incompatibilità.

Pertanto, il sottoscritto, dichiara sotto la propria Responsabilità l'affidamento diretto ai sensi del comma 3 punto b) dell'art. 57 del D. Lgs. 163/06.

Distinti saluti

Il Responsabile del Servizio  
Ing. Andrea Alimonda



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASL n° 7 Carbonia

Servizio Sistemi Informativi  
Ing. Andrea Alimonda

Nota n. 101/SInf/10

Iglesias 28/01/2011

PERVENUTA IL 28 GEN. 2011 ABS

c.a. Servizio Acquisti  
Dr.ssa Agnese Foddis

Allegati: N°

PE/495

*in mano*  
31/01/2011

**Oggetto:** Rinnovo contratti di manutenzione ed assistenza hardware e software anno 2011.  
Ditte GPI (ENCO) - KRENE - Mondo EDP - Compuware - Dedalus - M@rp.

In riscontro alla Vostra nota n. 3919 del 06 Dicembre 2010 si comunica che le offerte di seguito descritte, sono da ritenersi congrue.

Per ciascuna offerta andiamo a indicare in modo sintetico il servizio ed i costi da affidare.

a) Ditta GPI (ENCO) -

| ANNO 2011   |                 |                    |
|---|-----------------|--------------------|
| Descrizione   | Prezzo unitario | Prezzo complessivo |
| Licenza software mod. DB_GP.060 gestione modificata per n° 5 utenti, Manutenzione | € 2.040,00      |                    |
| Totale IVA esclusa  |                 | € 2.040,00         |
| Totale IVA inclusa  |                 | € 2.448,00         |

Si invia in allegato copia dell'offerta della Ditta, evidenziando che la ditta per quanto attiene la manutenzione ha mantenuto invariato il prezzo unitario.

Si precisa inoltre che all'atto dell'aggiudicazione dovranno essere previste anche gg/uomo on center e on site, nella misura orientativamente di quattro, per eventuali interventi di specialista della Ditta in occasione di nuove release e personalizzazioni da richiedere ravvisandone la necessità e da liquidare a consumo. La Ditta invierà integrazione all'offerta relativamente agli interventi in argomento.

b) Ditta Mondo EDP -

### Mondo EDP

Anno 2011

| Descrizione                                | s/IVA      | c/IVA      |
|--|------------|------------|
| Manutenzione Assistenza Software IRIS WIN: |            |            |
| Modulo Base                                |            |            |
| Modulo contabilizzazione accessi mensa     | € 4.482,72 | € 5.379,26 |
| Modulo Log controllo operatori             |            |            |
| Sconto 2%                                  | € 89,65    | € 107,59   |

AAlimonda/ gfronteddu  
LAcqOfferteContratti2011\_25012011[1]

pagina 1 -6

Sede legale e amministrativa  
via Dalmazia, 83 - 09013 Carbonia  
Tel. 0781/6681 - Fax 0781 6683506  
e-mail : [dir.generale@aslcarbonia.it](mailto:dir.generale@aslcarbonia.it)

Servizio Sistemi Informativi  
via Gorizia - Iglesias  
Tel. 07813922906  
Fax. 07813922948  
Mail: [sistemi.informativi@aslcarbonia.it](mailto:sistemi.informativi@aslcarbonia.it)



|                          |                   |                   |
|--------------------------|-------------------|-------------------|
| <b>Totale assistenza</b> | <b>€ 4.393,07</b> | <b>€ 5.271,68</b> |
|--------------------------|-------------------|-------------------|

Ritenuta congrua l'offerta formulata dalla Ditta Mondo EDP per il rinnovo del contratto di manutenzione, che si allega firmata e vistata per accettazione. Si ribadisce la necessità anche per l'anno 2011 del contratto di manutenzione, attestando che la Ditta ha erogato puntualmente il servizio di manutenzione del software in oggetto.

c) Ditta KRENE –

| Descrizione                          | Anno 2011          |                    |
|--------------------------------------|--------------------|--------------------|
|                                      | s/IVA              | c/IVA              |
| Canone Annuale Manutenzione Emonet:  |                    |                    |
| Manutenzione Emonet - Carbonia       | € 6.358,68         | € 7.630,42         |
| Manutenzione Emonet - Iglesias       | € 6.358,68         | € 7.630,42         |
| Manutenzione Emonet NAT              | € 1.288,69         | € 1.546,43         |
| Reperibilità Carbonia (sabato)       | € 1.146,86         | € 1.376,23         |
| Reperibilità Iglesias (sabato)       | € 1.146,86         | € 1.376,23         |
| Interventi in loco Carbonia - 40 ore | € 2.000,00         | € 2.400,00         |
| Interventi in loco Iglesias - 40 ore | € 2.000,00         | € 2.400,00         |
| Manutenzione Emonet Multicentro      | € 1.907,60         | € 2.289,12         |
| Collegamento Strumenti - Carbonia    | € 935,10           | € 1.122,12         |
| Collegamento Strumenti - Iglesias    | € 935,10           | € 1.122,12         |
| <b>Totale assistenza</b>             | <b>€ 24.077,57</b> | <b>€ 28.893,08</b> |

Si invia in allegato copia dell'offerta della Ditta evidenziando che non è stato applicato alcun incremento. L'offerta si ritiene pertanto congrua e si allega firmata e vistata per accettazione.

d) Ditta Compuware -

| Descrizione                    | Anno 2011         |                   |
|--------------------------------|-------------------|-------------------|
|                                | s/IVA             | c/IVA             |
| Manutenzione Licenze Uniface : |                   |                   |
| DX67, 169739, 169688           | € 1.581,00        | € 1.897,20        |
| <b>Totale assistenza</b>       | <b>€ 1.581,00</b> | <b>€ 1.897,20</b> |

Ritenuta congrua l'offerta formulata dalla Ditta Compuware, constatando che è stato applicato un incremento pari a 0.016%, si allega la nota delle Ditta firmata e vistata per accettazione, attestando altresì che la Ditta ha erogato puntualmente il servizio di manutenzione del software in oggetto.



e) Ditta Dedalus –

| Descrizione   | Anno 2011      |                |
|---|----------------|----------------|
|   | s/IVA          | c/IVA          |
| Canone annuale assistenza e manutenzione Software Vitruvio: |                |                |
| GENERALE  | € 3.661        | € 4.393        |
| <b>Totale</b>   | <b>€ 3.661</b> | <b>€ 4.393</b> |

| A Consumo:  | Anno 2011      |                |
|---|----------------|----------------|
|   | €              | €              |
| Interventi specialista applicativo (6gg/uomo*€ 480) | <b>€ 2.880</b> | <b>€ 3.456</b> |
| Interventi specialista applicativo (04gg/uomo*€824) | <b>€ 3.296</b> | <b>€ 3.955</b> |
| <b>Totale</b>                                       | <b>€ 6.176</b> | <b>€ 7.411</b> |

L'offerta formulata per il rinnovo del contratto dal 01.01.2011 al 31.12.2011, si ritiene congrua pur essendo stata applicato un incremento pari allo 0,017%. Si ritrasmette la nota firmata e vistata per accettazione, attestando inoltre che la Ditta Dedalus di concerto con questo Servizio, ha effettuato puntualmente la manutenzione per tutto l'anno 2010.

Si precisa inoltre che all'atto dell'aggiudicazione dovranno essere previste anche 06 gg/uomo on center a € 480,00 + IVA, n. 04 gg/uomo on site a € 824,00+ IVA, per eventuali interventi di uno specialista applicativo in occasione di nuove release e personalizzazioni da richiedere ravvisandone la necessità, da liquidare a consumo.

f) Ditta M@RP –

E' necessario provvedere al rinnovo il contratto di manutenzione a favore della Ditta M@RP, a tal fine si allegano l'offerta formulata dalla Ditta vistata e firmata per accettazione ritenendo congrua l'offerta formulata, facendo notare che la Ditta non ha applicato nessun incremento sul prezzo dei singoli moduli.





**MARP**

Anno 2011

| Descrizione  | s/IVA          | c/IVA          |
|--|----------------|----------------|
| Canone annuale assistenza telefonica di secondo livello e teleassistenza moduli: |                |                |
| GENERALE   | € 1.000        | € 1.200        |
| CUP  |                | € 0            |
| SPEDALITA' E ADT   |                | € 0            |
| RADIOLOGIA   | € 3.000        | € 3.600        |
| AMBULATORI   |                | € 0            |
| DATAWAREHOUSE  | € 1.000        | € 1.200        |
| <b>Totale assistenza e teleassistenza</b>  | <b>€ 5.000</b> | <b>€ 6.000</b> |
| Sconto 10% per servizio "Gestione qualità dati"                                  | € 0            | € 0            |
| <b>Totale scontato assistenza e teleassistenza</b>                               | <b>€ 5.000</b> | <b>€ 6.000</b> |
| Gestione qualità dei Dati  | € 3.000        | € 3.600        |
| <b>Totale per anno 2009</b>  | <b>€ 8.000</b> | <b>€ 9.600</b> |

| A Consumo:                         |            |         |
|------------------------------------|------------|---------|
| Personalizzazioni (10gg/uomo*€430) | €<br>4.300 | € 5.160 |

Si precisa che all'atto del rinnovo sono da prevedere n° 10 gg/uomo \* € 430.00 + IVA 20%, per eventuali personalizzazioni che si andranno a rendere necessarie nel corso dell'anno 2011, da liquidare a consumo.

g) Ditta Service Life –

Si invia in allegato copia dell'offerta della Ditta, evidenziando che l'incremento applicato è quello concordato in sede di gara Regionale per il progetto SILUS. Non è stata apportata alcuna variazione per quanto attiene la manutenzione non inclusa in SILUS se non un minimo incremento sugli interventi on site. Si ritiene comunque l'offerta congrua.



|   |   | Periodo 01.01.2011 -<br>31.12.2011 |
|---|---|------------------------------------|
|   |   | Canone annuo s/IVA                 |
| <b>Progetto SILUS</b>   | € | <b>5.171,00</b>                    |
| <b>Non incluso SILUS:</b>   |   |                                    |
| <b>Manutenzione ordinaria</b>   |   |                                    |
| <b>Estensione dell'Help Desk</b>  | € | <b>10.220,00</b>                   |
| <b>Manutenzione evolutiva</b>   |   |                                    |
| <b>Supporto esteso di assistenza interventi on site:</b>                |   |                                    |
| 25 gg da sede Service ( € 534/gg.)                                      |   | 13.350,00                          |
| 7 gg da altre sedi (€ 813.6/gg.)  |   | 5.695,20                           |
| 70% gg prefestivi e festivi (2 gg Sede Cagliari+<br>2gg Sede Nazionale) |   | 1.890,00                           |
|   | € | <b>20.935,20</b>                   |
| <b>Totale canone manutenzione 2011</b>                                  | € | <b>36.326,20</b>                   |

Per quanto attiene i "pacchetti di giornate" è opportuno prevedere 25 gg/uomo da sede regionale Service Life e 7 gg/uomo da sedi nazionali, prevedendo un supplemento, per interventi prefestivi e festivi, pari ad un importo totale di € 20.935,20.

h) Ditta Elsevier –

| Anno 2011  |          |          |                   |
|--|----------|----------|-------------------|
|  | Quantità | Costo    | importo           |
| CODIFA MATRIX BASE -aggiornamento farmaco<br>parafarmaco uso umano | 5        | € 524,00 | € 2.620,00        |
| CODIFA MATRIX BASE -aggiornamento<br>veterinario e Zootecnica      | 3        | € 261,00 | € 783,00          |
| Importo complessivo  |          |          | € 3.403,00        |
| Sconto   | 15%      |          | € 2.892,55        |
| Servizio connessione giornaliero via<br>modem/internet             | 1        | 157      | € 157,00          |
| Importo c/sconto   |          |          | € 3.049,55        |
| <b>Totale</b>  |          |          | <b>€ 3.659,46</b> |



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASL n° 7 Carbonia

Servizio Sistemi Informativi  
Ing. Andrea Alimonda

Ritenuta congrua l'offerta formulata dalla Ditta in ribasso rispetto a quella formulata per l'anno 2010, essendo necessario rinnovare il contratto di manutenzione anche per l'anno 2011, si allega la nota delle Ditta firmata e vistata per accettazione, attestando altresì che la Ditta ha erogato puntualmente il servizio di manutenzione del software in oggetto.

Si attesta altresì che tutte le Ditte sopra citate, nelle more di definizione del nuovo contratto di manutenzione hanno comunque effettuato, a fronte delle richieste effettuate da parte di questo Servizio, gli interventi di manutenzione sul software di pertinenza.

A disposizione per chiarimenti in merito

Distinti Saluti.

Il Responsabile del Servizio  
Ing. Andrea Alimonda



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASL n° 7 Carbonia

*Il Responsabile*

Servizio Sistemi Informativi  
Ing. Andrea Alimonda

Nota n. 113/SInf/11

Iglesias 31/01/2011

**PARVENUTA IL**

02 FEB. 2011 ABS

c.a. Servizio Acquisti  
Dr.ssa Agnese Foddis

PI/535 del 01.02.11

Allegati: N°

**Oggetto:** Integrazione nota n. 101/ SInf/11 del 27.01.2011 - Rinnovo contratti di manutenzione ed assistenza hardware e software anno 2011. Ditta GPI (ENCO).

Ad integrazione di quanto comunicato con nota n. 101/SInf/11 del 27.01.2011, si comunica che la Ditta GPI a seguito delle comunicazioni mail intercorse, ha formulato offerta anche per eventuali interventi extra contratto che si rendessero necessari, come meglio precisato nell'offerta allegata, accettando la fatturazione a consumo di quanto effettivamente erogato.

Si precisa pertanto che all'atto dell'aggiudicazione dovranno essere previste anche 9 gg/uomo e due supplementi, per eventuali interventi di specialista della Ditta in occasione di nuove release e personalizzazioni da richiedere ravvisandone la necessità e da liquidare a consumo.

A disposizione per chiarimenti in merito  
Distinti Saluti.

Il Responsabile del Servizio  
Ing. Andrea Alimonda



GPI spa  
Via Ragazzi del '99 n. 13  
38123 Trento (Italia)  
T 0039 0461 381515  
F 0039 0461 381599

CF/PI01944260221  
Cap. Soc. Euro 1.000.000,00 I.V.  
C.C.I.A.A. Reg. Imp. T.N. 01944260221

www.gpi.it | info@gpi.it



Spett.le  
**AUSL n. 7 di Carbonia**  
Servizio Acquisti

Via Dalmazia, n. 83  
09013 CARBONIA (CA)

Trento, 26 gennaio 2011

Ns.Rif. MP/kl, Protocollo n. 11/00126 – Commessa 10845

**Alla cortese attenzione: Dott.ssa Agnese Foddis**

**OGGETTO: Canone annuo di assistenza Area Personale Gestione Convenzionati  
- integrazione Protocollo n. 11/00051 – Commessa 10679**

**IMPORTANTE: Affinchè le attività sottoindicate vengano pianificate e messe in produzione dal nostro Servizio tecnico, è necessario avere una conferma alla presente da inviare a mezzo Fax al n° 0461-381599 oppure all'indirizzo email [segreteria.commerciale@gpi.it](mailto:segreteria.commerciale@gpi.it)**

Con la presente, siamo ad integrare la precedente offerta in oggetto con la proposta di un pacchetto di gg-uomo per l'area personale Gestione Convenzionati come da Voi richiestoci:

- n. 9 gg-uomo ad € 5.400,00 + IVA a forfait e con intervento minimo di 3 gg. e fatturazione anticipata.

Le giornate potranno essere erogate indifferentemente c/o la Vostra sede o c/o la sede GPI ad esclusiva discrezionalità di GPI in base alle effettive necessità. Per richieste di intervento inferiori ai 3 gg. da erogarsi c/o l'ASL si applica un supplemento di € 500,00 + IVA.

**CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA**

|                 |  |
|-----------------|--|
| DATA INTERVENTO | da concordare  |
| FATTURAZIONE    | all'ordine   |
| PAGAMENTO       | 90 gg. d.f.  |
| IVA             | Le quotazioni esposte sono IVA esclusa (attualmente 20%) |

Sicuri di averVi fatto cosa gradita, rimaniamo in attesa del Vostro ordine e porgiamo distinti saluti.

**GPI S.p.A.  
ENCO Divisione Sanità  
(Matteo Pizzini)**

**Giulia Fronteddu**

**Da:** "Andrea Alimonda" <andrea.alimonda@aslcarbonia.it>  
**A:** "Giulia Fronteddu" <giulia.fronteddu@aslcarbonia.it>; "Alessandra Ventura" <alessandra.ventura@aslcarbonia.it>  
**Data invio:** lunedì 31 gennaio 2011 11.24  
**Oggetto:** Fwd: Nostra offerta prot. 11/00126 del 26/01/2011

--

Ing. Andrea Alimonda  
 Responsabile Servizio Sistemi Informativi  
 Azienda Sanitaria N. 7 Carbonia

----- Messaggio inoltrato -----

**Da:** **Alessandra Filippi** <filippi@encopro.it>  
**Date:** 31 gennaio 2011 11:16  
**Oggetto:** R: Nostra offerta prot. 11/00126 del 26/01/2011  
**A:** Andrea Alimonda <andrea.alimonda@aslcarbonia.it>

Accettiamo la vostra proposta di fatturazione a consuntivo.  
 Cordiali saluti.

GPI SpA  
 Pizzini Matteo

-----Messaggio originale-----

**Da:** Andrea Alimonda [mailto:andrea.alimonda@aslcarbonia.it]  
**Inviato:** lunedì 31 gennaio 2011 10.39  
**A:** Segreteria  
**Cc:** Giulia Fronteddu; Alessandra Ventura  
**Oggetto:** Re: Nostra offerta prot. 11/00126 del 26/01/2011

Buongiorno,  
 avendo preso visione della Vs. offerta, al fine di procedere con l'adozione del relativo atto di affidamento, vorrei che venisse specificato che la fatturazione delle giornate sia per quanto effettivamente erogato a consuntivo.

Cordiali saluti.

--

Ing. Andrea Alimonda  
 Responsabile Servizio Sistemi Informativi  
 Azienda Sanitaria N. 7 Carbonia

Il giorno 28 gennaio 2011 14:55, Segreteria <segreteria@encopro.it> ha scritto:

Alleghiamo.

Cordiali saluti.

GPI S.p.A.

ENCO Divisione Sanità

Matteo Pizzini

*La presente comunicazione e le informazioni in essa contenute, compresi eventuali allegati, è segreta / riservata ed è rivolta unicamente al destinatario, nonché ad eventuali altre parti autorizzate. Si avverte che il suo contenuto è protetto dalle vigenti norme di legge in materia di corrispondenza e riservatezza dei dati personali (art. 616, c.p. D.Lgs. n. 196/2003) e, se non siete i destinatari o persone autorizzate, l'accesso, la copia, la distribuzione, la comunicazione, la diffusione del suo contenuto da parte di qualsiasi soggetto diverso dal destinatario sono proibiti e potrebbero essere perseguibili a norma di legge. Se avete ricevuto questa e-mail per errore Vi preghiamo di darne immediata notizia al mittente e successivamente di eliminarla. Grazie.*

*The information contained in this e-mail and in any enclosures is secret/confidential and intended only for the use of the individual to whom it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, or another authorized person, you are notified that, according to the Italian law (Criminal Code, section 616; Leg. Decree n° 196/2003), any use, copy, distribution, forwarding and/or dissemination of this message made by any party but the intended recipient is strictly prohibited and might be an offence prosecuted by law. If you have received this e-mail by mistake, please notify the sender by e-mail and then delete it. Thank you.*



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASL n° 7 Carbonia

Servizio Sistemi Informativi  
Ing. Andrea Alimonda

Nota n. 117/SInf/11

Iglesias 01/02/2011

PERVENUTA IL 01 FEB. 2011 ABS

c.a. Servizio Acquisti  
Dr.ssa Agnese Foddis

Allegati: N°

PI/535

*Alimonda*

**Oggetto:** Integrazione nota n. 101/ SInf/11 del 27.01.2011- Rettifica ns. nota n. 113/ SInf/11 del 31.01.2011 - Rinnovo contratti di manutenzione ed assistenza hardware e software anno 2011. Ditta GPI (ENCO).

Ad integrazione di quanto comunicato con nota n. 101/SInf/11 del 27.01.2011, e a parziale rettifica della nota n. 113/ SInf/11 del 31.01.2011 si comunica che la Ditta GPI a seguito delle comunicazioni mail intercorse, ha formulato offerta anche per eventuali interventi extra contratto che si rendessero necessari, come meglio precisato nell'offerta allegata, accettando la fatturazione a consumo di quanto effettivamente erogato.

Si precisa pertanto che all'atto dell'aggiudicazione dovranno essere previste anche 6 gg/uomo e due supplementi, per eventuali interventi di specialista della Ditta in occasione di nuove release e personalizzazioni da richiedere ravvisandone la necessità e da liquidare a consumo.

A disposizione per chiarimenti in merito

Distinti Saluti.

Il Responsabile del Servizio  
Ing. Andrea Alimonda

*Alimonda*





GPI spa  
Via Ragazzi dal '99 n. 13  
38123 Trento (Italia)  
T 0039 0461 381515  
F 0039 0461 381599

CF/PI01944260221  
Cap. Soc. Euro 1.000.000,00 I.V.  
C.C.I.A.A. Reg. Imp. TN n. 01944260221  
www.gpi.it | info@gpi.it



Spett.le  
**AUSL n. 7 di Carbonia**  
Servizio Acquisti

Via Dalmazia, n. 83  
09013 CARBONIA (CA)

Trento, 26 gennaio 2011

Ns.Rif. MP/kl, Protocollo n. 11/00126 – Commessa 10845

**Alla cortese attenzione: Dott.ssa Agnese Foddis**

**OGGETTO: Canone annuo di assistenza Area Personale Gestione Convenzionati**

**IMPORTANTE:** Affinchè la attività contemplata venga pianificata e messa in produzione dal nostro Servizio tecnico, è necessario avere una conferma alla presente da inviare a mezzo Fax al n° 0461-381599 oppure all'indirizzo email [segreteria.commerciale@gpi.it](mailto:segreteria.commerciale@gpi.it)

Con la presente, siamo ad integrare la precedente offerta in oggetto con la proposta di un pacchetto di gg uomo per l'area personale Gestione Convenzionati come da Voi richiestoci:

- n. 9 gg-uomo ad € 5.400,00 + IVA a forfait e con intervento minimo di 3 gg. e fatturazione anticipata.

Le giornate potranno essere erogate indifferente c/o la Vostra sede o c/o la sede GPI ad esclusiva discrezionalità di GPI in base alle effettive necessità. Per richieste di intervento inferiori ai 3 gg. da erogarsi c/o l'ASL si applica un supplemento di € 500,00 + IVA.

#### **CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA**

DATA INTERVENTO da concordare  
FATTURAZIONE all'ordine  
PAGAMENTO 90 gg. d.f.  
IVA Le quotazioni esposte sono IVA esclusa (attualmente 20%)

Sicuri di averVi fatto cosa gradita, rimaniamo in attesa del Vostro ordine e porgiamo distinti saluti.

**GPI S.p.A.**  
**ENCO Divisione Sanità**  
**(Matteo Pizzini)**

**Giulia Fronteddu**

---

**Da:** "Andrea Alimonda" <andrea.alimonda@asicarbonia.it>  
**A:** "Giulia Fronteddu" <giulia.fronteddu@asicarbonia.it>; "Alessandra Ventura" <alessandra.ventura@asicarbonia.it>  
**Data invio:** lunedì 31 gennaio 2011 11.24  
**Oggetto:** Fwd: Nostra offerta prot. 11/00126 del 26/01/2011

--  
Ing. Andrea Alimonda  
Responsabile Servizio Sistemi Informativi  
Azienda Sanitaria N. 7 Carbonia

## ----- Messaggio inoltrato -----

**Da:** **Alessandra Filippi** <filippi@encopro.it>  
**Date:** 31 gennaio 2011 11:16  
**Oggetto:** R: Nostra offerta prot. 11/00126 del 26/01/2011  
**A:** Andrea Alimonda <andrea.alimonda@asicarbonia.it>

Accettiamo la vostra proposta di fatturazione a consuntivo.  
Cordiali saluti.

GPI SpA  
Pizzini Matteo

## -----Messaggio originale-----

**Da:** Andrea Alimonda [mailto:andrea.alimonda@asicarbonia.it]  
**Inviato:** lunedì 31 gennaio 2011 10.39  
**A:** Segreteria  
**Cc:** Giulia Fronteddu; Alessandra Ventura  
**Oggetto:** Re: Nostra offerta prot. 11/00126 del 26/01/2011

Buongiorno,  
avendo preso visione della Vs. offerta, al fine di procedere con l'adozione del relativo atto di affidamento, vorrei che venisse specificato che la fatturazione delle giornate sia per quanto effettivamente erogato a consuntivo.

Cordiali saluti.

--  
Ing. Andrea Alimonda  
Responsabile Servizio Sistemi Informativi  
Azienda Sanitaria N. 7 Carbonia

Il giorno 28 gennaio 2011 14:55, Segreteria <segreteria@encopro.it> ha scritto:

Alleghiamo.

Cordiali saluti.

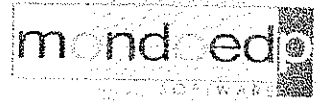
GPI S.p.A.

ENCO Divisione Sanità

Matteo Pizzini

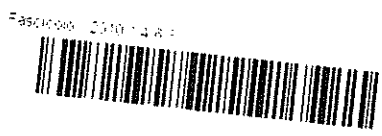
*La presente comunicazione e le informazioni in essa contenute, compresi eventuali allegati, è segreta / riservata ed è rivolta unicamente al destinatario, nonché ad eventuali altre parti autorizzate. Si avverte che il suo contenuto è protetto dalle vigenti norme di legge in materia di corrispondenza e riservatezza dei dati personali (art. 616, c.p. D.Lgs. n. 196/2003) e, se non siete i destinatari o persone autorizzate, l'accesso, la copia, la distribuzione, la comunicazione, la diffusione del suo contenuto da parte di qualsiasi soggetto diverso dal destinatario sono proibiti e potrebbero essere perseguibili a norma di legge. Se avete ricevuto questa e-mail per errore Vi preghiamo di darne immediata notizia al mittente e successivamente di eliminarla. Grazie.*

*The information contained in this e-mail and in any enclosures is secret/confidential and intended only for the use of the individual to whom it is addressed. If the reader of this message is not the intended recipient, or another authorized person, you are notified that, according to the Italian law (Criminal Code, section 616; Leg. Decree n° 196/2003), any use, copy, distribution, forwarding and/or dissemination of this message made by any party but the intended recipient is strictly prohibited and might be an offence prosecuted by law. If you have received this e-mail by mistake, please notify the sender by e-mail and then delete it. Thank you.*



Prot. 2010/ 0027099 ASI. 7 del 17/11/2010

Spett.  
Azienda Sanitaria Locale N. 7 - Carbonia  
Servizio Acquisti  
c.a. Dr.ssa Agnese Foddis  
  
Via Dalmazia, 83  
09013 CARBONIA (CI)



Fax 0781 66 83 224  
Cuneo, li 16.11.2010

Rif. 425/10/SB

**Oggetto: Servizi di manutenzione e assistenza al sistema informativo IrisWin. Esercizio 2011**

Spett. Ufficio,

In riferimento all'oggetto e in vista della prossima chiusura dell'esercizio corrente, Vi trasmettiamo la ns. proposta relativa ai servizi di assistenza e manutenzione dell'applicativo IrisWin.

**1. Premessa**

La valutazione del canone annuale dei servizi di manutenzione e assistenza avviene secondo questi criteri:

1. Composizione dei moduli software del sistema IrisWin;
2. Nuovi moduli software il cui periodo di garanzia è terminato o terminerà nel periodo di validità del contratto; nella tabella al successivo punto 2 sono evidenziati in grassetto;
3. Eventuale applicazione adeguamento Istat maturato dall'ultima valutazione economica del canone contrattuale.

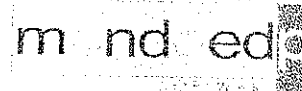
**2. Configurazione del sistema informativo IrisWin**

La configurazione del software IrisWin in utilizzo dalla Vs. Azienda risulta essere al momento essere la seguente:

| Area | Moduli                           | Decorrenza canone nuovi moduli | Importo € Iva esclusa | Note |
|------|----------------------------------|--------------------------------|-----------------------|------|
|      | <b>Gestione Presenze-Assenze</b> |                                |                       |      |
|      | Modulo base                      |                                |                       |      |
|      | Monitoraggio e log operatori     |                                |                       |      |
|      | Accessi mensa                    |                                |                       |      |

Mondo EDP srl  
Via Barbaresco, 7 - 12100 Cuneo (CN)  
Tel. +39 0171 346685 • Fax +39 0171 346686  
www.mondopedp.com  
info@mondopedp.com  
C.F. - P.IVA: 02441070043  
Coo. Soc. € 10.000 i.v. R.l. di CN Reg. 77928  
1509001 - Certified

Al sensi dell'art. 13 del Dlgs n. 196/2003, in materia di tutela delle persone e di altri soggetti riguardo al trattamento dei dati personali, Vi informiamo che i dati da Voi forniti e quelli che eventualmente fornirete nel corso del rapporto contrattuale, saranno trattati in conformità alla vigente normativa.



**Nota**

Non vi sono nuovi moduli attivati nel corso del 2010.

**3. Adeguamento ISTAT al canone di assistenza e manutenzione**

Non vi viene addebitato alcun adeguamento Istat.

**4. Descrizione dei servizi di assistenza e manutenzione**

**4.1 Manutenzione ordinaria software IrisWin**

- Mantenimento in vita del programma e delle sue conoscenze
- Eliminazione di anomalie di programma eventualmente segnalate
- Adeguamento dei programmi a nuove normative di legge e/o contrattuali
- Fornitura di versioni aggiornate ed evolutive dei programmi che vengano nel tempo realizzate e siano di interesse generale
- Utilizzo del sito Internet <http://www.mondoedp.com> nell'area riservata agli utenti registrati

**4.2 Assistenza ordinaria software IrisWin**

- L'assistenza telefonica/e.mail/fax agli operatori è attiva dalle 9.00 alle 17.00 dal Lunedì al Venerdì dei gg. lavorativi per sottoporre problemi operativi e funzionali del software IrisWin
- Le sessioni di teleassistenza mediante connessione VPN su Internet finalizzata all'approfondimento/soluzione dei problemi individuati

**4.3 Proposta economica servizi di assistenza e manutenzione**

| Prodotti software                | Canone annuo 2011 |                 |              |
|----------------------------------|-------------------|-----------------|--------------|
| <b>Gestione Presenze-Assenze</b> |                   |                 |              |
| Importo 2010                     | €                 | 4.482,72        | + IVA        |
| Sconto 2%                        | €                 | 89,65           |              |
| <b>Totale canone annuo 2011</b>  | €                 | <b>4.393,07</b> | <b>+ IVA</b> |

**5. Servizi aggiuntivi**

Oltre ai servizi di assistenza e manutenzione ordinaria descritti nel dettaglio al punto 4, Mondo Edp può erogare, su richiesta e con relativa quotazione economica separata, servizi specialistici straordinari, la cui natura è specificata nei punti successivi.

Mondo Edp srl  
 Via Barberesca, 11 - 12100 Cuneo (CN)  
 Tel. +39 0171346685 - Fax +39 0171346685  
[www.mondoedp.com](http://www.mondoedp.com)  
[staff@mondoedp.com](mailto:staff@mondoedp.com)  
 C.F. - P.IVA 02461070043  
 Coa. Soc. C 02/00 iv. RL di CN kea 07928  
 1509001 - Certified

☞ Ai sensi dell'art. 13 del Dlgs n. 196/2003, in materia di tutela delle persone e di altri soggetti riguardo al trattamento dei dati personali, Vi informiamo che i dati da Voi forniti e quelli che eventualmente fornirete nel corso del rapporto contrattuale, saranno trattati in conformità alla vigente normativa.

## 5.1 Attività interna

Sono considerate attività di natura straordinaria le seguenti possibili richieste che non rientrano nell'ordinaria attività di assistenza e manutenzione. Ad esempio:

- Analisi/Sviluppo implementazioni software
- Produzione stampe/report personalizzati
- Estrazione/importazione dati

Per lo svolgimento delle suddette attività, che dovranno essere richieste con ordine formale a seguito di preventivo, sarà valido il seguente tariffario:

|                                 |                    |
|---------------------------------|--------------------|
| € 55,00 + Iva / ora             |                    |
| € 200,00 + Iva a mezza giornata | (4 ore lavorative) |
| € 390,00 + Iva a giornata       | (8 ore lavorative) |

## 5.2 Attività on site o presso la sede dell'utente

Per lo svolgimento di attività di tipo straordinario da effettuarsi presso la sede dell'utente e che non rientrano nell'ordinaria attività di assistenza e manutenzione, quali, ad esempio:

- Analisi, Consulenza
- Installazioni, Configurazioni
- Formazione Supporto
- Attività sistemistica

sarà valido il seguente tariffario:

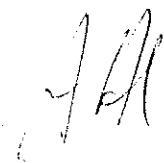
|                           |                    |
|---------------------------|--------------------|
| € 680,00 + Iva a giornata | (7 ore lavorative) |
|---------------------------|--------------------|

### Condizioni di fornitura

- Decorrenza del servizio: 01.01.2011
- Validità offerta: 60 gg
- Fatturazione del canone: semestrale posticipata
- Pagamenti: 90 gg. D.F.

Ringraziando per l'attenzione rimango a disposizione per ogni chiarimento ed in attesa di gentile riscontro porgo i miei migliori saluti.

Dr. Sergio Brero  
(legale rappresentante)

Mondo Edp srl  
Via Berboresca, 11 - 12100 Cuneo (CN)  
Tel. +39 0171 346685 - Fax +39 0171 346686  
www.mondopedp.com  
staff@mondopedp.com  
C.F. - P.IVA 02461070043  
Cod. Soc. C 02400 in RI di CN. Rea 77929  
isc 9001 - Certificata

PERVENUTA II 30 NOV. 2010 ABS

Cinisello Balsamo, 23 novembre 2010

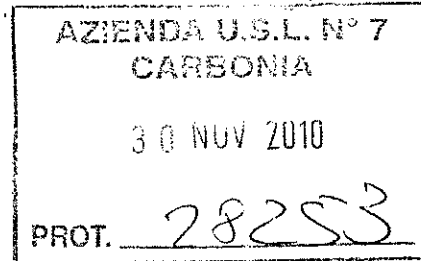
Ns. Prot.: 10MI075/DMC/m

Spettabile

Azienda Sanitaria Locale N.7 Carbonia

Via Dalmazia, 83

09013 Carbonia (CA)



Alla cortese attenzione del Servizio Acquisti

*Anna Alessandria  
via Carbonia (come  
in file)*

Oggetto: rinnovo del Servizio di Manutenzione dei Software Compuware

Siamo lieti di sottoporre alla Vostra attenzione la nostra migliore offerta relativa al rinnovo del Servizio in oggetto, per il periodo dal 1/1/2011 al 31/12/2011.

Alla presente offerta è allegato il seguente documento:

- Estratto valutazione dei rischi Compuware (interna)

In attesa di un Vostro cortese cenno di riscontro, restiamo a disposizione per eventuali chiarimenti.

Con i nostri migliori saluti.

COMPUWARE S.p.A.  
David McHenry  
Contract Manager

Ns. Prot.: 10MI075/DMC/m  
Cliente: ASL 7 Carbonia

Pagina 1 di 4

*AMC* 23 novembre 2010



## CONDIZIONI DELL'OFFERTA COMPUWARE n. 10MI075/DMC/m

### 1. OGGETTO DELLA FORNITURA

Oggetto della presente proposta è il rinnovo del Servizio di Manutenzione per le licenze Uniface installate presso di Voi, per il periodo 01.01.2011 - 31.12.2011.

Le licenze Uniface sono elencate nella seguente tabella che indica inoltre il corrispettivo dovuto e la durata del rinnovo del Servizio di Manutenzione.

| CODICE LICENZE UNIFACE | PERIODO             | CORRISPETTIVO (€) |
|------------------------|---------------------|-------------------|
| DX67, 169739, 169688   | 01/01/11 - 31/12/11 | 1.581,00          |

### 2. MODALITA' DI FATTURAZIONE

Il corrispettivo previsto dalla tabella precedente sarà fatturato in soluzione unica alla data di accettazione della presente.

Tutti i prezzi della presente offerta sono da considerarsi al netto di I.V.A.

### 3. PAGAMENTI

Il pagamento dovrà essere effettuato entro 30 (trenta) giorni dalla data della fattura mediante bonifico bancario.

In caso di ritardato pagamento, Compuware si riserva il diritto di sospendere il servizio di manutenzione e di ottenere dalla Vostra società il pagamento di interessi di mora pari al tasso legale.

### 4. SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il Servizio di Manutenzione che verrà offerto alla Vostra società includerà, oltre agli interventi di manutenzione e correzione degli errori riscontrati sui Software, i seguenti servizi:

a) Assistenza telefonica hot line ed organizzazione "Servizio Clienti"

Le modalità di contatto sono le seguenti:

**Telefono**

Il numero verde **800.188.834** è dedicato ai nostri clienti per segnalare eventuali malfunzionamenti dei Software ed è attivo nell'orario 9:00 - 13:00, 14:00 - 17:30 dal lunedì al venerdì. Risponderà direttamente lo staff del Servizio Clienti.



**Fax**

Il numero è **02.66.123.221** e può essere utilizzato per segnalare eventuali malfunzionamenti ed inviare documentazione a supporto.

**E-mail**

L'indirizzo e-mail dedicato è [italy.helpdesk@compuware.com](mailto:italy.helpdesk@compuware.com) e può essere utilizzato per segnalare eventuali malfunzionamenti ed inviare documentazione a supporto.

**24x7**

Compuware offre anche un servizio 24 ore su 24 tramite il supporto *hot line* di Compuware Corporation a Detroit, Michigan - USA che risponde al numero telefonico **001.313.227.5444**.

**b) Aggiornamento dei Software ed invio delle nuove versioni**

Il cliente che ha rinnovato il Servizio di Manutenzione ha il diritto di ricevere tutti gli aggiornamenti, le modifiche migliorative e le revisioni software rilasciate da Compuware, in modo automatico, compresi gli aggiornamenti ai manuali qualora questi fossero disponibili.

**c) Servizio FrontLine**

Per fornire un supporto sempre più flessibile e vicino alle esigenze dei Clienti, Compuware ha realizzato un nuovo Servizio di Assistenza Tecnica online, disponibile a livello mondiale 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno ai sottoscrittori del contratto di manutenzione.

Il sito <http://frontline.compuware.com> offre le seguenti opportunità:

- consultazione e possibilità di download dei manuali tecnici;
- consultazione Technical Alert e Bulletins;
- consultazione e download delle correzioni (patch, zap o Service Pack) dei prodotti;
- possibilità di partecipare ai Discussion Groups;
- consultazione delle FAQ (Frequently Asked Questions) per informazioni di qualsiasi tipo;
- sottoscrizione per ricevere le 'Newsletter' dei prodotti;
- sottoscrizione per ricevere le 'Technical Alert Notifications' dei prodotti.

**5. SISTEMA DI QUALITA' - SICUREZZA, PREVENZIONE INFORTUNI, IGIENE ED ECOLOGIA**

- a) Le attività relative alla presente fornitura saranno svolte in conformità alle norme del Sistema di Qualità di Compuware. Tale Sistema di Qualità è stato certificato da DNV dal 17 luglio 2000, in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008.
- b) Compuware si impegna ad osservare scrupolosamente la disciplina in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro al fine di determinare i rischi connessi allo svolgimento dei Servizi di Manutenzione, nonché a rispettare, e far rispettare dal proprio personale dipendente, le disposizioni relative alla sicurezza, alla materia di prevenzione infortuni, di igiene e sicurezza del lavoro, di prevenzione incendi ed ecologia. Compuware, adeguatamente informata sulle disposizioni logistiche e di sicurezza adottate dal Licenziatario per la tutela dei propri beni, del proprio personale ed in generale dell'attività dal medesimo esercitata, si impegna a rispettare tali disposizioni, nonché a farle rispettare dal suo personale in servizio presso i locali del Licenziatario. Per l'esecuzione dei Servizi di Manutenzione, Compuware dichiara di essere stata informata sui rischi generici e specifici esistenti nell'ambiente in cui dovrà operare e sulle misure di prevenzione ed emergenza adottate dal Licenziatario.

- c) Si allega alla presente un estratto del documento interno di valutazione dei rischi sottoscritto dal legale rappresentante ed avente data certa. Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 26, comma 3, del Decreto Legislativo n. 81/2008, Compuware e il Licenziatario elaboreranno il documento di valutazione dei rischi (DUVRI), che sarà allegato al contratto, impegnandosi sin d'ora ad osservare scrupolosamente quanto in esso previsto, fermo restando che il più ampio documento di valutazione del rischio elaborato dal Licenziatario in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 28 del menzionato Decreto, dovrà esser messo a disposizione di Compuware presso il Licenziatario per la consultazione.
- d) Ai sensi e per gli effetti dell'art. 26, comma 5, del Decreto Legislativo n. 81/2008 Compuware dichiara che l'ammontare dei costi da essa sostenuti per garantire la sicurezza del proprio personale nell'esecuzione dei Servizi di Manutenzione a favore del Licenziatario è indicato nell'Allegato sui costi di sicurezza e che tale importo non è stato oggetto di ribasso in sede di trattativa.
- e) Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 26, comma 5, del Decreto Legislativo n. 81/2008 l'ammontare dei costi specifici sostenuti per garantire la sicurezza del rispettivo personale dai rischi interferenziali è nell'Allegato sui costi di sicurezza e tale importo non è stato oggetto di ribasso in sede di trattativa.

## 6. RISERVATEZZA E VALIDITA' DELL'OFFERTA

I termini e le condizioni della presente offerta sono strettamente riservati e confidenziali. Vi invitiamo, pertanto, a non divulgarne il contenuto a terzi, senza il previo consenso scritto da parte del rappresentante autorizzato di Compuware. Compuware si impegna a mantenere strettamente riservati tutti i dati e le informazioni da Voi fornite ai nostri funzionari in relazione alle esigenze commerciali della Vostra società.

La presente offerta sarà valida sino al 31 gennaio 2011 e dovrà essere da Voi accettata entro tale data. Essa è tuttavia subordinata e condizionata all'integrale pagamento della nostra fattura n.010128 del 24/06/2010 pari a € 1.556,00 (I.V.A. esclusa). Tale fattura è stata emessa da Compuware in forza della nostra offerta Prot. 09MI075/1/DMC/m del 29/1/2010 e del Vostro ordine n. 2010/0013855 del 9/6/2010 avente ad oggetto il rinnovo del Servizio di Manutenzione per il periodo dal 1 gennaio 2010 al 31 dicembre 2010.

Decorso il termine del 31 gennaio 2011 senza che la presente offerta sia stata da Voi accettata e senza che sia stato eseguito il pagamento della fattura relativa al Servizio di Manutenzione 2010, essa decadrà automaticamente, senza necessità di alcuna comunicazione.

\*\*\*\*

Ove la presente offerta rispecchi il contenuto delle intese tra noi intercorse, Vi preghiamo di restituirci, unitamente all'eventuale Vostro ordine per il rinnovo del Servizio di Manutenzione, copia della presente debitamente sottoscritta e siglata in ogni pagina dal legale rappresentante della Vostra società per accettazione integrale del suo contenuto.

Con i nostri migliori saluti.

COMPUWARE:

LICENZIATARIO:

Firma:

Firma:

Nome in stampatello:

Nome in stampatello:

Funzione:

Funzione:


Data e Timbro:

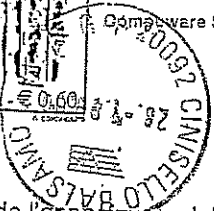
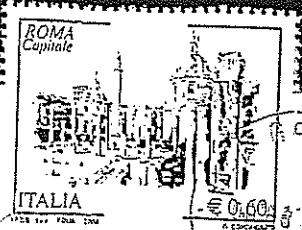
Data e Timbro:

Ns. Prot.: 10MI075/DMC/m  
 Cliente: ASL 7 Carbonia

Pagina 4 di 4

23 novembre 2010





Compuware S.p.A. Via Gozzano, 14 - 20092 Cinisello Balsamo (MI), Tel. 02.66.123.1 Fax 02.66.123.488  
Via della Nocetta, 109 - 00164 Roma, Tel. 06.66.13.00.1 Fax 06.66.15.70.52

Cinisello Balsamo, 28 gennaio 2009

Spettabile Cliente

Si richiede l'apposizione del timbro postale per data certa.  
Documento unico formato da 1 (uno) foglio.

**Oggetto:** dichiarazione sui costi di sicurezza riguardanti la fornitura in corso di esecuzione tra le nostre Società

Egredi Signori,

a titolo di specificazione ed integrazione degli obblighi di cui al Contratto in essere, Vi informiamo che la nostra Società si è adeguata alle disposizioni di cui all'art. 26, comma 3, del Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n. 81, impegnandosi ad osservare scrupolosamente la disciplina in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro, determinando i rischi connessi allo svolgimento dei Servizi di Manutenzione e degli altri servizi professionali relativi ai prodotti. Compuware si impegna a rispettare, e far rispettare dal proprio personale, le disposizioni relative alla sicurezza, alla prevenzione degli infortuni, all'igiene e sicurezza del lavoro, alla prevenzione degli incendi e all'ecologia di cui alla normativa applicabile.

Compuware, adeguatamente informata sulle disposizioni logistiche e di sicurezza adottate dalla Vostra Società a tutela dei propri beni, del proprio personale e, più in generale, della propria attività, si impegna ad adeguarsi a tali disposizioni, facendole rispettare dal proprio personale in servizio presso i locali della Vostra Società. Per l'esecuzione dei Servizi di Manutenzione e degli altri servizi professionali, Compuware dichiara di essere stata informata sui rischi generici e specifici esistenti nell'ambiente in cui dovrà operare e sulle misure di prevenzione ed emergenza adottate dalla Vostra Società.

Data la tipologia delle lavorazioni non è possibile computare analiticamente i costi relativi alla sicurezza per il singolo incarico. I costi infatti si riferiscono ad una pluralità di attività effettuate da Compuware S.p.A.

Si riportano nella tabella che segue le seguenti spese sostenute e necessarie alla gestione della sicurezza del lavoro durante gli ultimi due anni fiscali (Euro).

| DESCRIZIONE ATTIVITA'   | FY07      | FY08      | MEDIA            |
|---|-----------|-----------|------------------|
| Consulenza in materia di sicurezza del lavoro e affidamento incarico RSPP | 7.883,88  | 8.274,03  | 8.078,96         |
| Sorveglianza sanitaria  | 2.410,00  |           | 1.205,00         |
| Corsi esterni di formazione   | 600,00    | 500,00    | 550,00           |
| Manutenzione e ausili antincendio   | 950,00    | 950,00    | 950,00           |
| Formazione interna sulla sicurezza al personale                           | 2.127,44  | 2.363,53  | 2.245,48         |
| Manutenzione auto aziendali assegnate ai dipendenti                       | 24.685,00 | 23.297,70 | 23.991,35        |
| <b>SPESA MEDIA ANNUA PER LA SICUREZZA DEL LAVORO</b>                      |           |           | <b>37.020,79</b> |



Considerando la media del fatturato nei medesimi periodi di riferimento è possibile quantificare l'importo relativo alla sicurezza del lavoro per l'appalto in essere.

Ai sensi dell'art. 26, comma 5, del Decreto Legislativo 9 aprile 2008 n. 81, Compuware dichiara che l'ammontare dei costi sostenuti per garantire la sicurezza del proprio personale nell'esecuzione dei Servizi di Manutenzione e dei servizi professionali a favore della Vostra Società, è pari ad Euro 3,39 (tre virgola trentanove) per ogni 1.000,00 di valore della fornitura di cui al Contratto. Tale importo non è stato oggetto di ribasso in sede di trattativa.

Per ogni proprio collaboratore impiegato vengono spesi mediamente 914,00 (novecentoquattordici) euro in ragione d'anno.

Si riportano nel seguito i costi previsti per evitare o ridurre le attività interferenti, quantificati unicamente con riferimento al DUVRI. Si anticipano per praticità i costi relativi alle attività tipicamente effettuate in relazione agli appalti a noi affidati per ridurre i rischi di interferenze:

- (i) per ogni incontro o sopralluogo tecnico per il coordinamento: 900 Euro;
- (ii) per ogni POS richiesto per l'esecuzione dei lavori: 800 Euro;
- (iii) per ogni Kit di DPI speciali (ulteriori rispetto a quanto previsto per la messa in sicurezza dei lavoratori dell'appaltatore rispetto ai rischi propri): 350 Euro;
- (iv) per i lavori in orari notturni o festivi, sfasati rispetto agli orari concordati e su richiesta del committente: incremento del costo del lavoro del 55% per ogni elemento di maggiorazione ricorrente;
- (v) per ogni attività di formazione speciale ai lavoratori richiesta dal Committente: 120 Euro per ciascuna ora di formazione e per ciascun lavoratore.

Tali importi non sono stati oggetto di ribasso in sede di trattativa.

All'atto della stipula del Contratto nessuno di questi costi interventi è stato richiesto pertanto ogni richiesta successiva deve essere considerata scorporata rispetto agli importi pattuiti e verrà fatturata separatamente. Tutti gli importi indicati in precedenza si intendono IVA esclusa.

Vi informiamo inoltre che i dati indicati in precedenza integrano e specificano il contenuto del Contratto e costituiscono parte integrante e sostanziale dello stesso. Ove la Vostra Società intenda dissentire da quanto indicato nella presente comunicazione o modificarne il contenuto, Vi invitiamo a prendere contatto con il Financial Controller della nostra Società, dott.ssa Alessandra Belletti (n. di telefono +39 02.66.123.1), entro e non oltre 15 (quindici) giorni dal ricevimento della presente.

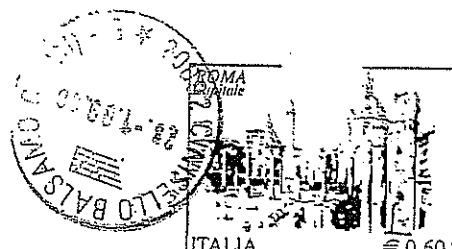
Vi invitiamo infine a mettere a disposizione le informazioni di cui alla presente comunicazione al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza e agli organismi locali delle organizzazioni sindacali dei lavoratori comparativamente più rappresentative a livello nazionale.

Si riporta in allegato una dichiarazione completa, utile per la verifica da parte del committente dell'idoneità tecnico-professionale di Compuware S.p.A.

Restando a Vostra completa disposizione per qualsiasi ulteriore informazione, porgiamo i nostri più cordiali saluti.

Compuware S.p.A.

Il legale/Rappresentante  
Philippe Llorens



COMPUWARE S.p.A.

Si richiede l'apposizione del timbro postale per data certa.  
Documento unico formato da 1 (uno) foglio.



Allegato A

Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali

Cinisello Balsamo, 28 gennaio 2009

Gentile Cliente,

la sicurezza del lavoro costituisce, oggi più che mai, un compito imprescindibile e fondamentale al quale nessuno può sottrarsi e che tutti devono considerare prioritario.

La nostra volontà è di conseguire un alto livello di sicurezza in ogni fase del processo produttivo, anche nell'esecuzione di appalti o forniture presso i locali dei nostri partner commerciali.

Siamo certi che la nostra posizione sia condivisa e che il comune intento di migliorare la prevenzione e la protezione delle persone coinvolte nelle lavorazioni sia gestita rapidamente e prioritariamente rispetto a qualsiasi altro adempimento.

Come certamente vi è noto, i principali adempimenti in materia di sicurezza del lavoro devono essere espletati, sin dal primo giorno di attività, sia da parte delle imprese che dagli artigiani o prestatori d'opera.

Il presente Allegato è una dichiarazione completa, utile per la verifica da parte del committente dell'idoneità tecnico-professionale di Compuware S.p.A..

\* \* \*

**DICHIARAZIONE PER IL COORDINAMENTO DELLA SICUREZZA  
E LA QUALIFICAZIONE DELL'AZIENDA**

Riferimento: Contratto indicato in testa alla presente comunicazione

**OGGETTO:** Dichiarazione unica per il coordinamento degli appalti & Estratto del Documento di Valutazione dei rischi in adempimento al Decreto Legislativo 81/08 Art. 26 - Coordinamento

La scrivente Società, Compuware S.p.A., con sede in Via Gozzano n. 14, Cinisello Balsamo (Milano), Codice Fiscale e Partita IVA. 10832520158 ai sensi e per gli effetti dell' art. 26 del D. Lgs 81/08, con specifico riferimento al Contratto

**DICHIARA**

ai sensi del D.P.R. 28 dicembre 2000 n° 445

di essere iscritta alla C.C.I.A.A. di Milano dal 25/02/1993 con n REA MI 1411475

- di applicare ai propri dipendenti il C.C.N.L. del commercio
- di aver regolarmente versato i contributi assicurativi e previdenziali previsti nei confronti di Inps, Inail e Casse locali per i propri dipendenti;
- di non essere oggetto di provvedimenti di sospensione o interdittivi di cui all'art. 14 del decreto legislativo 81/08
- la posizione INPS aziendale - Milano n. 4953427701
- la posizione INAIL aziendale - Milano n. 5712780
- che il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) è il Sig.ra Barbara Fumagalli alle dipendenze della società;



COMPUWARE SPA

- che Compuware Spa ha stipulato una polizza di assicurazione per la Responsabilità Civile generale dell'azienda
- che gli interventi tecnici per conto Compuware Spa avverranno in conformità a quanto descritto dalla vigente normativa sulla prevenzione infortuni e igiene sul lavoro nel rispetto del D.Lgs 81/08 e nel totale rispetto degli obblighi di coordinamento previsti dall'articolo 26 del citato decreto.;
- che il personale e' stato sottoposto alle visite mediche periodiche ad opera del medico del lavoro nominato (Dott. Roberto Raggi) e che risulta idoneo per i lavori oggetto dell'appalto;
- che il personale e' stato formato sull'uso corretto dei dispositivi di protezione individuale, di cui è dotato, e sulla protezione dai rischi specifici della mansione.
- che il personale utilizza mezzi marcati CE, omologati ed in corso di validità delle verifiche periodiche e di legge.
- che il proprio personale è dotato di idonei cartellini di riconoscimento e che ciascun lavoratore ha l'obbligo di utilizzare tali cartellini,
- di possedere l'idoneità tecnico-professionale necessaria al fine dello svolgimento delle lavorazioni affidate ;
- di aver già eseguito e portato a compimento lavori simili e omogenei, per oggetto, per qualità, per entità e grado di difficoltà, ai lavori previsti dal contratto di appalto

Si dichiara inoltre che:

- C1 Compuware S.p.A. ha da tempo effettuato la valutazione dei rischi sui luoghi di lavoro, e ha espletato gli obblighi sanciti dal Decreto Legislativo in oggetto e dalla normativa riguardante l'igiene e la sicurezza nei luoghi di lavoro.
- C2 i rischi residui individuati per l'attività espletata da Compuware S.p.A. nell'ambito delle proprie unità locali sono i seguenti :
- |                                |  |
|--------------------------------|--|
| Rischio elettrico:             | presenza di apparecchiature e impianti elettrici/elettronici   |
| Rischio meccanico:             | presenza di apparecchiature meccaniche, scale, impianti tecnologici, meccanismi automatici   |
| Rischio incendio:              | presenza di materiali normalmente combustibili   |
| Rischio attività interferente: | presenza di lavorazioni e processi a noi sconosciuti per i quali si attende informazione e coordinamento da parte del committente ex Art. 26 D.Lgs.81/08 |
- C3 le azioni poste in essere per ridurre al minimo i suddetti rischi sono contenute nel documento di valutazione dei rischi custodito presso la Direzione e accessibile per presa visione previo appuntamento.
- C4 i rischi residui per l'attività espletata dai lavoratori dipendenti dalla scrivente nell'ambito delle Vostre unità locali, sono individuati anche sulla base della vostra valutazione dei rischi, delle vostre comunicazioni in merito e sono contenute nel DUVRI che vorrete cortesemente produrre. In particolare, per quanto riguarda la parte di nostra competenza, riguardano l'utilizzo di apparecchiature elettriche allacciate ai vostri impianti (per i quali garantite la messa a norma e la corretta gestione). I suddetti rischi sono valutati come trascurabili, sia in relazione al lavoratore Compuware Spa, sia in relazione al personale terzo a qualsiasi titolo presente nell'area. È stato predisposto un piano di formazione annuale per tutto il personale della scrivente, una verifica periodica delle attrezzature di lavoro, una procedura operativa interna coordinata ai fini della massima sicurezza e del corretto utilizzo delle attrezzature di lavoro. Non sono introdotti rischi nuovi o ulteriori per il vostro personale a seguito dello svolgimento delle nostre prestazioni oltre alla mera presenza dei tecnici Compuware Spa. Le attrezzature utilizzate eventualmente dal nostro personale saranno segregate e rese non accessibili a terzi.
- C5 il Servizio di Prevenzione e Protezione è stato attivato ed è coordinato dalla SGST srl C.so Sempione 76 Milano, i compiti dell'RSPP sono stati affidati a Ferrarotto Andrea della medesima società.
- C6 il nostro personale è sottoposto a formazione continua ed in particolare è stato formato preliminarmente sui seguenti argomenti: corretto utilizzo di attrezzature munite di

videoterminale, rischio elettrico; conosce la simbologia e la cartellonistica ufficiale e sa affrontare ogni situazione di emergenza sulla base delle informazioni che gli vengono di volta in volta comunicate presso i locali non di nostra proprietà. Dichiariamo di aver erogato specifica formazione e trasmesso al personale interessato le informazioni necessarie per la corretta gestione delle emergenze durante l'esecuzione degli appalti.

C7 in particolare è stata erogata formazione specifica ai tecnici che potranno essere destinati ad interventi presso la vostra sede con riguardo alle informazioni da voi trasmesse e al vostro piano di gestione delle emergenze.

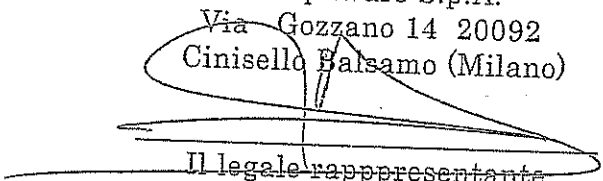
C8 ogni DPI o attrezzatura di emergenza richiesti dal piano di emergenza citato saranno predisposti e messi a disposizione del nostro personale a vostra cura.

Al fine di provvedere ad una puntuale e corretta valutazione dei rischi per il nostro personale operante presso la vostra sede, Vi chiediamo inoltre di fornire una copia delle seguenti indagini quantitative svolte all'interno dei locali che sono destinati ad accogliere i nostri lavoratori (qualora presenti):

- risultanze del monitoraggio ambientale.
- presenza di radiazioni ionizzanti.
- presenza di campi elettromagnetici o ottici superiori alla soglia di intervento.
- presenza di agenti biologici.
- presenza di aree classificate ATEX.
- presenza e valutazione del rischio rumore.
- presenza e valutazione del rischio amianto.
- presenza e valutazione del rischio piombo.
- ricerca ed analisi delle sostanze chimiche a qualsiasi titolo presenti nei luoghi di lavoro interessati e nei locali confinanti e comunicanti, alle quali il personale Compuware Spa può essere esposto.

La vostra eventuale mancata tempestiva risposta varrà come dichiarazione di assenza dei suddetti rischi nei locali e nei luoghi comunque accessibili al nostro personale durante lo svolgimento delle attività oggetto del Contratto.

Compuware S.p.A.  
Via Gozzano 14 20092  
Cinisello Balsamo (Milano)

  
Il legale rappresentante  
Dott. Philippe Llorens





REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASL N. 7 Carbonia

N° 28520 di Prot. del 02 DIC. 2010

**TRASMISSIONE FAX**

Lettera inviata solo tramite fax  
SOSTITUISCE ORIGINALE

Carbonia, 01.12.2010

**DA** ASL n° 7 - Carbonia

Fax 0781/6683224

**A** Ditta Krene

Fax 079 264344

**OGGETTO:** *Richiesta di preventivo per affidamento servizio di manutenzione sul software Emonet in dotazione ai Centri Trasfusionali.*

La presente quale richiesta di preventivo per l'affidamento annuale del servizio di manutenzione e assistenza sul software Emonet in dotazione ai Centri Trasfusionali, così articolato:

- a) SW Emonet Carbonia
- b) SW Emonet Iglesias
- c) SW Emonet Multicentro
- d) SW Emonet NAT
- e) Reperibilità al sabato Carbonia
- f) Reperibilità al sabato Iglesias
- g) Interventi in loco Carbonia – 40 ore
- h) Interventi in loco Iglesias – 40 ore
- i) Collegamenti strumenti - Carbonia
- j) Collegamenti strumenti - Iglesias

L'offerta economica, racchiusa in plico chiuso, all'esterno del quale, oltre il mittente, dovrà essere riportata la dicitura "**contiene offerta per l'affidamento del servizio di manutenzione sul Software Emonet in dotazione ai Centri Trasfusionali**", dovrà pervenire alla ASL al sotto elencato indirizzo, **entro le ore 13.00 del giorno 14.12.2010:**

Azienda Sanitaria Locale 7  
Servizio Acquisti  
Via Dalmazia, 83  
09013 CARBONIA (CA)

Ringraziando per la collaborazione, si porgono distinti saluti.



Il Resp.le Servizio Acquisti  
*Dr.ssa Agnese Foddis*

Manutenzione Krene 2011

pg 1



RAPPORTO VERIFICA TRASMISSIONE

ORA : 02/12/2010 12:16  
NOME : ASL7 SERV.ACQUISTI  
FAX : 07816683224  
TEL : 07816683224  
SER. # : 000H9N999976

|              |             |
|--------------|-------------|
| DATA, ORA    | 02/12 12:15 |
| FAX N. /NOME | 0079264344  |
| DURATA       | 00:00:33    |
| PAGINE       | 01          |
| RISULT       | OK          |
| MODO         | STANDARD    |



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASL N. 7 Carbonia

N° 28520 di Prot. del 02 DIC. 2010

**TRASMISSIONE FAX**

Lettera inviata solo tramite fax  
SOSTITUISCE ORIGINALE

DA ASL n° 7 - Carbonia

Fax 0781/6683224

Carbonia, 01.12.2010

A Ditta Krene

Fax 079 264344

**OGGETTO:** *Richiesta di preventivo per affidamento servizio di manutenzione sul software Emonet in dotazione ai Centri Trasfusionali.*

La presente quale richiesta di preventivo per l'affidamento annuale del servizio di manutenzione e assistenza sul software Emonet in dotazione ai Centri Trasfusionali, così articolato:

- a) SW Emonet Carbonia
- b) SW Emonet Iglesias
- c) SW Emonet Multicentro
- d) SW Emonet NAT
- e) Reperibilità al sabato Carbonia
- f) Reperibilità al sabato Iglesias
- g) Interventi in loco Carbonia - 40 ore
- h) Interventi in loco Iglesias - 40 ore
- i) Collegamenti strumenti - Carbonia
- j) Collegamenti strumenti - Iglesias

L'offerta economica, racchiusa in plico chiuso, all'esterno del quale, oltre il mittente, dovrà essere riportata la dicitura "**contiene offerta per l'affidamento del servizio di manutenzione sul Software Emonet in dotazione ai Centri Trasfusionali**", dovrà pervenire alla ASL al sotto elencato indirizzo, **entro le ore 13.00 del giorno 14.12.2010:**

REG. ZPSG - PROT. N. 317

AZIENDA SANITARIA LOCALE N. 7  
CARBONIA E IGLESIAS

OFFERTA DI SERVIZI PROFESSIONALI,  
MANUTENZIONE ORDINARIA ED  
ASSISTENZA TELEFONICA  
PER I PRODOTTI SOFTWARE  
"CENTRO TRASFUSIONALE - EMO.NET"

ANNO 2011



TRATTATIVA N. S 15/10

DICEMBRE 2010

## INDICE

|  |   |
|--|---|
| 1. PREMESSA.....                               | 3 |
| 2. DESCRIZIONE.....                            | 3 |
| 2.1. MANUTENZIONI ORDINARIE.....               | 3 |
| 2.2. INTERVENTI IN URGENTE.....                | 3 |
| 3. DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO.....             | 5 |
| 4. DURATA E PERIODO DI COPERTURA.....          | 6 |
| 4.1. CORRISPETTIVE E TERMINI DI PAGAMENTO..... | 6 |
| 5. CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA.....       | 7 |
| PREZZI.....                                    | 7 |
| CALIDITÀ.....                                  | 7 |
| PAGAMENTO.....                                 | 7 |
| RESPONSABILI DEL CONTRATTO.....                | 7 |
| ACCETTAZIONE.....                              | 7 |
| RIFERIMENTI RELEVANTI.....                     | 8 |



## PREMESSA

La ditta S.I.D. s.p.a. avendo in precedenza fornito gli applicativi Software specificati nella tabella 1 (Tabella 1 - Applicativi Software - Moduli) a cura di sottoporre al Cliente S.I.D. s.p.a. il seguente "Offerta" di manutenzione offerta per la fornitura dei servizi di seguito elencati e relativamente al periodo 01/01/2011 - 31/12/2011.

Per la descrizione e Tabella 1 è riportato l'elenco degli Applicativi Software in uso presso la Vostra Azienda, per i quali si propongono i servizi previsti nella presente offerta.

| Software Applicativo                                  | Tipo licenza Applicativa  | Fascia      | Produttore Software |
|---|---------------------------|-------------|---------------------|
| Corativo  | Abituale<br>Indeterminata | 1 - 4 - 500 | Insar               |
| Corativo - Applicazioni trasmissioni - 10000 per anno |                           |             |                     |
| Corivas   | Abituale<br>Indeterminata | 1 - 4 - 500 | Insar               |
| Corivas - Applicazioni trasmissioni - 10000 per anno  |                           |             |                     |
| Enasar Multi-User                                     | Abituale<br>Indeterminata | 1 - 5000    | Insar               |
| Enasar NAT  | Abituale<br>Indeterminata | 1 - 5000    | Insar               |

Tabella 1 - Sistemi Applicativi - Moduli

## 2. DESCRIZIONE

### 2.1. Manutenzione Ordinaria

Il servizio è assicurato da Krene e comprende quanto segue:

#### 2.1.1. Help Desk

Il servizio consiste nell'assistenza telefonica al Cliente per la diagnosi ed il superamento di eventuali difetti o malfunzionamenti riscontrati nell'utilizzo standard dei Programmi. Per malfunzionamenti si intende un funzionamento non conforme a quanto specificato nella documentazione tecnica e funzionale dei Programmi. Al servizio sono adette figure professionali con il massimo livello di specializzazione. Per questo servizio è previsto l'utilizzo della teleassistenza, una connessione telematica tra la sede del supporto all'esercizio e manutenzione ed il sistema oggetto dell'intervento finalizzata a ridurre drasticamente i tempi di risposta alle richieste del Cliente. Nel caso in cui la stessa non riesce a risolvere il problema, sarà cura di Krene attivare un

mantenimento e assistenza di secondo livello presso i rivenditori del software Kinco/Meritalia.

Il servizio di Help Desk può essere attivato in due modalità:

1. A partire per l'Anno 2010 sarà disponibile il sistema Web-Based di "Trouble Ticketing" che gestisce tutte le fasi del processo di manutenzione ed assistenza, comprese quelle di consuntivazione e controllo della qualità del Servizio.
2. Per urgenze, tramite una chiamata al seguente numero di telefono: 366 683 3289

#### *bi) Manutenzione correttiva e adeguamenti normativi*

Il servizio consiste nella diagnosi, correzione ed invio al Cliente di eventuali correzioni, errori o malfunzionamenti presenti nei Programmi che potranno essere proposti ed iniziativa del produttore del software o dei suoi danti senza, ovvero su richiesta documentata del Cliente. Per malfunzionamenti si intende un funzionamento non conforme a quanto specificato nella documentazione tecnica e funzionale dei Programmi. Il servizio comprende anche l'invio al Cliente di eventuali aggiornamenti dei Programmi - corredati di una copia della relativa documentazione - predisposti da parte del produttore del software a seguito di eventuali modifiche normative, purché le stesse comportino variazioni riconducibili al concetto di ordinaria manutenzione e comunque tali da non modificare significativamente le funzionalità o la struttura del database, del dato e delle tabelle del DB del sistema applicativo oggetto di manutenzione.

Il Servizio di manutenzione non copre malfunzionamenti dei Programmi dovuti da modifiche o interventi effettuati dal Cliente o da terzi non autorizzati da Kinco.

#### *ci) Manutenzione Evolutiva*

Il servizio consiste nell'invio al Cliente di eventuali nuove versioni dei programmi che il produttore del software o i suoi danti dovessero rendere gratuitamente disponibili per i propri clienti, corredati di una copia della relativa documentazione.

#### *di) Assistenza Telefonica al Sabato*

Su richiesta del Cliente, il servizio di Help Desk di cui al precedente par. 2.1.a "Manutenzione Ordinaria - Help Desk" verrà esteso alla giornata di Sabato nella fascia Oraria 8.30 - 13.30. Il servizio di assistenza verrà erogato telefonicamente da un esperto della società Kinco. Il servizio non comprende interventi diretti sul sistema del Cliente tramite un collegamento telematico.



## 3.2. Interventi in loco

Krene provvede interventi in loco (presso la Sede del Cliente) sugli interventi segnalati e indicati nella precedente Tabella 1. Gli interventi potranno riguardare come l'infrastruttura, informazioni (base) come il software di base: software contabile, le base dati, ecc. che ospita tali Applicazioni. Il servizio comprende interventi di manutenzione, installazione di nuove versioni, upgrade hardware, a seguito dei guasti critici non si è possibile operare accuratamente in loco, ecc.

Non sono previste attività di formazione ed assistenza "on the job" al personale del Cliente, sull'utilizzo del sistema.

Per caso in cui la Krene ritenga opportuno, proporre al Cliente un intervento di assistenza di secondo livello erogato dai dipendenti del magazzino del software (del Mercato).

La Krene garantisce la presenza del proprio personale presso la Sede del Cliente per 08 ore lavorative dalla richiesta di intervento, a seguito di guasti bloccanti.

Gli interventi in loco dovranno essere preventivamente richiesti ed autorizzati per iscritto da parte del Servizio Sistemi Informativi del Cliente. Qualora non richiesta l'intervento arrivi a Krene direttamente da parte dell'utente finale, sarà cura di Krene inoltrare (via e-mail) tale richiesta al servizio Sistemi Informativi del Cliente, per preventiva approvazione.

Per quanto sopra alla sopradescritta procedura a rappresentarsi dalla richiesta di intervento per guasto a Krene direttamente da parte dell'utente finale per un ripristino del sistema a seguito di **guasti bloccanti**, Krene inoltrerà (via e-mail) tale richiesta al servizio Sistemi Informativi del Cliente e i tecnici di Krene interverranno anche senza la preventiva approvazione del servizio Sistemi Informativi del Cliente e si recheranno presso la Sede del Cliente.

Alla conclusione di ogni intervento verrà redatto un verbale attestante le attività svolte. Tale documento verrà firmato "in loco" da parte dell'utente finale (un tecnico o un referente del Centro Trasmittente) e successivamente il documento verrà inviato (per e-mail) al servizio Sistemi Informativi del Cliente.

Gli interventi saranno calcolati in giornate-persona di lavoro, ognuna composta di 8 ore lavorative effettive presso la Sede del Cliente oggetto dell'intervento. Il costo degli interventi in loco, onnicomprensivi delle spese di trasferta, viaggio e soggiorno, viene secondo l'ente erogatore (Krene o le aziende produttrici del Programma) il giorno della settimana.

## DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

L'orario lavorativo del personale Krene è normato dal CCNI Industria e Meccanica, in cui la giornata lavorativa è rapportata alle 8 ore nei giorni di lunedì a venerdì, con i seguenti orari:

Lun - Ven: dalle ore 8.30 alle ore 17.30 con pausa pranzo dalle 13.30 alle 14.30  
(con massimo mezz'ora di flessibilità aggiuntiva sull'orario di ingresso, pausa pranzo ed uscita)



Il presente contratto precedente per il canone annuo di cui al punto 2.1.1.

Il canone previsto nel precedente punto 2.1.1. è previsto l'attivazione del servizio di assistenza telefonica alla giornata di Sabato che viene svolta di sera dalle ore 18.00 alle ore 01.00 rivolgendosi al numero telefonico 800 per il 18.

#### A. DI RATA E PERIODO DI COPERTURA

Il presente contratto resterà in vigore per un anno (a partire con decorrenza il 01/01/2011 e scadenza il 31/12/2011). Alla scadenza del periodo di copertura non è contemplato il rinnovo tacito. Verrà formata una proposta di rinnovo per un periodo di un anno, aggiornando i corrispettivi di manutenzione secondo le eventuali modifiche ai listini ed eventuali aggiornamenti ISE/MI.

In assenza di vostra accettazione, a partire dal 01/01/2011, saremo costretti a garantire i servizi di manutenzione ed assistenza telefonica.

I servizi di manutenzione ed assistenza telefonica verranno ripristinati a seguito di vostra accettazione e verranno validi fino al 31/12/2011.

#### C. CORRISPETTIVE E TERMINI DI PAGAMENTO

Il canone per la Manutenzione Ordinaria ed Assistenza Telefonica del prodotto Siemens Applativo è indicato nella successiva Tabella 2 - Offerta Economica.

Se i servizi sono in eccezionale e quale condizione il miglior favore, ~~ogni anno~~ ogni anno viene applicato l'incremento dei canoni annui in base alle variazioni dell'indice ISE/MI sul prezzo al consumo.

| Servizio   | Canone 2011<br>(IVA esclusa) |
|--|------------------------------|
| Servizio di Manutenzione per Emomet  |                              |
| Servizio di Manutenzione per Emomet - Carbonara                                      | € 6.758,68                   |
| Servizio di Manutenzione per Emomet - Iglesias                                       | € 6.758,68                   |
| Servizio di Manutenzione per Emomet - Manicentro                                     | € 1.007,00                   |
| Servizio di Manutenzione per Collegamenti a Strumenti di Laboratorio (2) - Carbonara | € 935,70                     |
| Servizio di Manutenzione per Collegamenti a Strumenti di Laboratorio (2) - Iglesias  | € 935,70                     |
| Servizio di Manutenzione per Emomet - NAI  | € 1.288,69                   |
| Reperibilità al sabato Carbonara   | € 1.146,86                   |
| Reperibilità al sabato Iglesias  | € 1.146,86                   |
| Interventi in loco Carbonara - 40 ore  | € 2.000,00                   |
| Interventi in loco Iglesias - 40 ore   | € 2.000,00                   |
| <b>TOTALE</b>  | <b>€ 24.075,57</b>           |

Tabella 2 - Offerta Economica

La presente Offerta è valida fino a esaurimento delle disponibilità di prodotto del Servizio di Assistenza Clienti e del Servizio Tradizionale.

Le condizioni e i termini di fornitura saranno illustrati nella cartolina di adesione e nei verbali di intervento firmati in tutti i punti del territorio. Il cliente può accedere al servizio.

Tutti i pagamenti dovranno essere entro 90 giorni dalla data di emissione della fattura.

## 1. CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

### **PREZZI**

Le comprese in questa offerta sono al netto dell'IVA che è a carico del cliente e della misura prevista dalla legge all'atto dell'emissione della relativa fattura.

### **VALIDITÀ**

La presente offerta è valida per 60 (sessanta) giorni dalla data di emissione della fattura.

### **PAGAMENTI**

In caso di ritardo pagamento, e senza necessità di ulteriori comunicazioni, ai sensi del D. Lgs. n. 231 del 09/10/2002, verranno addebitati gli interessi di mora sulla misura prevista dalle vigenti disposizioni.

### **RESPONSABILI DEL CONTRATTO**

In caso di accettazione, il Cliente si impegna a nominare un proprio Responsabile di Contratto, che costituirà l'interfaccia operativa per la programmazione delle attività del Cliente, ed a comunicare formalmente alla Krone il nominativo ed il cognome di tale Responsabile.

Se non viene Krone, qualora non sia già stato indicato nell'Offerta, nominerà un proprio Responsabile di Contratto al quale il Cliente potrà rivolgersi per ogni richiesta inerente l'attuazione della fornitura.

### **ACCETTAZIONE**

La accettazione della presente Offerta e delle Condizioni Generali di Fornitura, il Cliente può inviare a Krone un ordine che riporti gli estremi della presente Offerta.





**RIFERIMENTI KRENE**

Per ulteriori chiarimenti sulla presente offerta, Vi invitiamo a rivolgerVi alla  
Società Krene tel. 079/264313 - fax 079/264344 che, in particolare cura di  
contattare la nostra chiamata agli interessati.

Allegato A: Condizioni Fornitura della ditta Krene s.r.l.

Allegato B: Condizioni Fornitura della ditta Inotec Merano S.p.A. (produzione del  
software Imoneta)

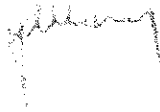
Cosimo, 13 Novembre 2010

Scrittura S.r.l.

Società Socka per l'Informatica

Unica Rappresentante

Scrittura Leonardo Maras



Per accettazioni e

firmare e firma del Cliente



(Allegato A)

## Condizioni Generali di Fornitura

### PREZZI

I prezzi indicati in offerta sono al netto dell'IVA (quattro anni di garanzia assicurata) che è a carico del Cliente nella misura voluta dalla legge all'atto dell'emissione della relativa fattura.

### 4. CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Qualora non indichiate diversamente nell'offerta, il pagamento dovrà essere effettuato entro 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della fattura.

### 5. RITARDATO PAGAMENTO

In caso di ritardato pagamento, o senza necessità di avvisi, comunicazioni o consensi (Art. 20, legge n. 30 del 28/02/1998), verranno addebitati gli interessi di mora nella misura prevista dalle vigenti disposizioni.

### 6. VALIDITÀ

Salvo diversa indicazione specificata, la presente Offerta è valida per 60 giorni dalla data di emissione.

### 7. INSCINDIBILITÀ

Salvo diversamente specificato, la presente Offerta è inscindibile.

### 8. RESPONSABILITÀ

Krone è responsabile di danni limitatamente imputabile alla stessa per fatto o colpa grave in virtù dell'attività di cui il presente atto fermo restando che la responsabilità di Krone in ogni caso non potrà eccedere il valore del corrispettivo associato all'elemento di fornitura da cui è derivata l'eventuale rimo.

### 9. RISERVATEZZA

Krone si impegna a considerare strettamente confidenziale e segreta qualsiasi notizia o dato relativo all'attività del Cliente, di cui possa venire a conoscenza in occasione e nell'esecuzione della attività oggetto della presente Offerta e si impegna ad adottare ogni ragionevole misura al fine di assicurare che tutte le informazioni di carattere riservato o segreto rimangano tali.

### 10. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI - D.L. 196/03

Krone informa (Art. 13 - D.L. 196/03) che i dati personali del cliente sono inseriti nella banca dati elettronica della Società nel rispetto di quanto stabilito dal Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali":

- 1) i dati personali del cliente, necessari per la gestione del rapporto contrattuale (Art. 1 - D.L. 196/03), non saranno oggetto di comunicazione a terzi se non per motivi legati alla gestione del rapporto contrattuale stesso;
- 2) su questi dati il Cliente potrà richiederne di effettuare consultazioni, modifiche, aggiornamenti, integrazioni o cancellazioni (Art. 7 - D.L. 196/03);
- 3) in mancanza di esplicita comunicazione, la Krone riterrà concesso il consenso al trattamento dei Dati del cliente (Art. 23 - D.L. 196/03). A questo proposito si ricorda che la negazione del consenso renderebbe impossibile l'instaurazione di un rapporto contrattuale (Art. 24 - D.L. 196/03).

#### Inoltre

si nell'ambito del presente contratto Krone si troverà ad utilizzare banche Dati del cliente (con dati personali del cliente o/o di altri soggetti) soggette al D.L. 196/03, la Krone si comporterà come "titolare dei trattamenti".

#### Per i dati del cliente:

- nominare Krone quale Incaricato del Trattamento ai fini del D.L. 196/03.
- nominare quale Titolare e Responsabile dei Dati e dei Trattamenti con il "Garante per la protezione dei dati personali".

Febbraio 2009

Pag. 1 di 4

(Allegato A)

## Condizioni Generali di Fornitura

### II. RESPONSABILI DEL CONTRATTO

Il Cliente è tenuto ad accettare il presente contratto e si impegna a nominare un proprio Rappresentante il Cliente stesso, che sarà l'interlocutore operativo per la programmazione, l'installazione, l'assistenza, ed a comunicare una lettera a Krone il nominativo ed il cognome di tale Rappresentante.

Il Cliente, con la presente, qualora non sia già stato indicato nell'Offerta, nomina un proprio responsabile di Contratto al quale il Cliente potrà rivolgersi per ogni richiesta inerente l'esecuzione del contratto.

### III. SUBAPPALTO

Le Prestazioni e tutte le prestazioni Krone, pur rimanendo unica responsabile nei confronti del Cliente, potrà, assumendosi ogni responsabilità, affidare a subappalto le attività oggetto di contratto, nei limiti previsti dalle leggi e dalle disposizioni vigenti. Resta inteso che il subappalto non comporterà alcun aggravio per il Cliente rispetto agli impegni contrattualmente definiti.

### IV. PROPRIETA' DEI PROGRAMMI

I diritti di proprietà del software indicato in offerta e di ogni modifica, personalizzazione ed implementazione dei prodotti medesimi spettano in via esclusiva a Krone o, per il software di cui Krone è distributore ma non proprietaria, alla Società titolare dei relativi diritti. Società che è indicata nella sezione di documentazione tecnica e commerciale di prodotto.

Il Cliente, pertanto, prende atto che il prodotto oggetto del presente contratto è protetto da diritti d'autore o dagli altri diritti di proprietà applicabili. Qualora, contemporaneamente, atto ad una qualsiasi violazione dei predetti diritti nonché degli obblighi previsti dal presente atto, e in merito perseguitabile.

Il Cliente inoltre si impegna ad adempiere tutte le obbligazioni previste dal presente atto ed in particolare:

- non applicare il prodotto oggetto del presente atto e la documentazione allegata allo stesso;
- non trasferire a terzi il prodotto oggetto del presente atto e la relativa documentazione, senza il preventivo consenso scritto di Krone;
- non mettere a disposizione di terzi il prodotto oggetto del presente atto e la relativa documentazione, senza il preventivo consenso scritto di Krone;
- mantenere a legittima registrazione dell'ubicazione del numero di copie del prodotto, concessi di licenza a norma del presente atto, e a comunicare tempestivamente a Krone qualsiasi variazione dell' suddetta ubicazione;
- conservare inalterato qualsiasi segno distintivo o marchio apposto sui prodotti, ivi sulla relativa documentazione;
- non modificare e far modificare da terzi - in tutto o in parte - il prodotto oggetto del presente atto.

### V. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Il Cliente ha diritto di risolvere il presente contratto, con effetto immediato, a mezzo di semplice comunicazione con lettera raccomandata e di chiedere il pagamento a titolo di penale, in un'unica minima, una soluzione, dei residui canoni dovuti fino alla scadenza del contratto nei seguenti casi:

- inadempienze e dei Programmi da parte del Cliente o di terzi non autorizzati da Krone;
- manutenzioni e dei Programmi effettuata dal Cliente o da terzi, non autorizzata da Krone;
- comunicazione a terzi dei risultati della manutenzione.

Fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Il contratto non tenderà risolto nel caso che il Cliente sia dichiarato fallito e venga sottoposto a tutte le procedure concorsuali.

Nel caso in cui il Cliente intenda recedere dal presente rapporto contrattuale dandone preventiva comunicazione a Krone con tre mesi di anticipo, resta inteso che il Cliente sarà tenuto a rimborsare a Krone, (fatto salvo il riconoscimento nei confronti di Krone dei canoni e

(Allegato A)

## Condizioni Generali di Fornitura

Le presenti Condizioni Generali di Fornitura sono state approvate dal Consiglio di Amministrazione della Krene s.p.a. in data 12/02/2005.

### 1. OBBLIGHI DEL CLIENTE

Il Cliente è tenuto a:

- fornire tutte le risorse di Sua competenza necessarie per il corretto svolgimento della Fornitura, in particolare a mettere a disposizione la documentazione in Sua possesso;
- fornire il materiale di consumo eventualmente necessario per l'adempimento degli interventi di Sua pratica la sede del Cliente;
- rispettare la pianificazione delle attività concordata;
- rispettare i propri aspetti tecnico-organizzativi eventualmente indicati in Offerta.

### 2. QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Krene s.p.a. è certificata ISO-9001:2000 per le attività di "Studio, progettazione, sviluppo e manutenzione di prodotti software e sistemi informatici per la pubblica amministrazione, progettazione, sviluppo e gestione di sistemi informatici per la pubblica amministrazione che seguono servizi consulenzia applicativa e tecnica, sviluppo di prodotti software e sistemi informatici, formazione". I servizi previsti nella presente Offerta sono monitorati nell'ambito della certificazione, saranno erogati secondo le specifiche del contratto di Krene certificato secondo la norma ISO-9001.

### 3. RECLAMI

In ogni eventuale reclamo inerente la qualità delle forniture previste nell'Offerta, il Cliente potrà rivolgersi al Responsabile Qualità della Krene che provvederà ad esaminare il caso prospettato e a informare il Cliente sulle azioni che verranno successivamente intraprese.

### 4. CONTROVERSIE

Il presente Contratto è soggetto alla Legge Italiana.

In caso di controversie che dovessero sorgere tra le Parti in merito all'interpretazione, esecuzione e/o applicazione del presente atto non potessero essere oggetto di amichevole definizione,

le stesse verranno demandate in via esclusiva al Presidente del Tribunale di Sassari.

### 5. ACCETTAZIONE

La sottoscrizione di tale presente Offerta e delle Condizioni Generali di Fornitura, il Cliente potrà ritenere Krene in ordine che riporti gli estremi della presente Offerta.

### 6. REGISTRAZIONE CONTRATTO

Qualora il Cliente richieda la registrazione del contratto, i relativi costi saranno rimborsati in parte da Krene ed il Cliente.

### 7. CODICE ETICO - PRINCIPI DI COMPORTAMENTO CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

Krene s.p.a. dichiara che in tutte le attività svolte e in tutte le partecipazioni a questa attività privata sono state rispettate le disposizioni contenute nel "Codice Etico" e nei "Principi di comportamento con la Pubblica Amministrazione" della Krene. Su richiesta, Krene fornisce una copia dei suddetti documenti. La Società si impegna inoltre all'osservanza di dette disposizioni in tutte le fasi di negoziazione con la Pubblica Amministrazione che dovessero verificarsi e successivamente alla presentazione dell'offerta.

(Allegato A)

## Condizioni Generali di Fornitura

### 19. CLAUSOLE DI CHIUSURA

1. Le condizioni di presente documento sono regolate esclusivamente dalle clausole dello stesso.
2. La presente offerta esclude la possibilità di qualsiasi produzione o di altro materiale diverso o diverso.
3. Qualsiasi modifica o postilla avrà efficacia tra le parti a meno che non sia specificamente approvata per iscritto dalle parti stesse. Tali modifiche potranno avere come risultato delle condizioni contrattuali per l'importo pattuito.

### 20. CLAUSOLE DI SPECIFICA APPROVAZIONE

Agli effetti degli articoli 1341 e 1342 Codice Civile, sono specificamente approvate le seguenti clausole:

- Art. 3) Rinvio al pagamento;
- Art. 14) Proprietà e Programm;
- Art. 17) Risoluzione del contratto;
- Art. 18) Contenzioso;
- Art. 20) Clausole di Chiusura.

*ALLEGATO B*  
*CONDIZIONI DI FORNITURA*  
*INSIEL MERCATO SPA*  
*ANNO 2010*

*JA1*



**insiel  
mercato**

via S. Maria Maddalena 99  
34149 Trieste

**MANUTENZIONE ORDINARIA E ASSISTENZA PRODOTTI SOFTWARE**

**ANNO 2010**

**MODULO D'ORDINE - CONTRATTO DAMA 2010**

**Articolo 6 - Clausole Contrattuali**

1.1. **OGGETTO**  
 Il presente contratto ha per oggetto la fornitura, l'installazione, la manutenzione ordinaria e l'assistenza dei prodotti software e hardware di cui al presente modulo d'ordine, con l'incarico di assicurare la continuità operativa del sistema applicativo del Cliente, in modo da consentire l'effettiva fruizione del servizio offerto.

1.2. **PREZZI**  
 I prezzi sono espressi in Euro (€) e comprendono:  
 - la fornitura, l'installazione, la manutenzione ordinaria e l'assistenza dei prodotti software e hardware;  
 - la fornitura, l'installazione, la manutenzione ordinaria e l'assistenza dei prodotti software e hardware di cui al presente modulo d'ordine, con l'incarico di assicurare la continuità operativa del sistema applicativo del Cliente, in modo da consentire l'effettiva fruizione del servizio offerto.

1.3. **CONDIZIONI DI PAGAMENTO**  
 Il Cliente si impegna a pagare i prezzi di cui al presente modulo d'ordine, con l'incarico di assicurare la continuità operativa del sistema applicativo del Cliente, in modo da consentire l'effettiva fruizione del servizio offerto, secondo le modalità e le condizioni di cui al presente modulo d'ordine, con l'incarico di assicurare la continuità operativa del sistema applicativo del Cliente, in modo da consentire l'effettiva fruizione del servizio offerto.

1.4. **CONDIZIONI DI FORNITURA**  
 La fornitura, l'installazione, la manutenzione ordinaria e l'assistenza dei prodotti software e hardware di cui al presente modulo d'ordine, con l'incarico di assicurare la continuità operativa del sistema applicativo del Cliente, in modo da consentire l'effettiva fruizione del servizio offerto, è garantita per la durata del presente contratto.

1.5. **CONDIZIONI DI ASSISTENZA**  
 L'assistenza è fornita in modalità on-site o a distanza, a seconda delle necessità e delle disponibilità del Cliente, in modo da consentire l'effettiva fruizione del servizio offerto. L'assistenza è fornita in modalità on-site o a distanza, a seconda delle necessità e delle disponibilità del Cliente, in modo da consentire l'effettiva fruizione del servizio offerto.

1.6. **CONDIZIONI DI GARANZIA**  
 La garanzia è fornita in modalità on-site o a distanza, a seconda delle necessità e delle disponibilità del Cliente, in modo da consentire l'effettiva fruizione del servizio offerto. La garanzia è fornita in modalità on-site o a distanza, a seconda delle necessità e delle disponibilità del Cliente, in modo da consentire l'effettiva fruizione del servizio offerto.

1.7. **CONDIZIONI DI ASSISTENZA**  
 L'assistenza è fornita in modalità on-site o a distanza, a seconda delle necessità e delle disponibilità del Cliente, in modo da consentire l'effettiva fruizione del servizio offerto. L'assistenza è fornita in modalità on-site o a distanza, a seconda delle necessità e delle disponibilità del Cliente, in modo da consentire l'effettiva fruizione del servizio offerto.

2.1. **ASSISTENZA TELEFONICA**  
 Il servizio di assistenza telefonica è fornito in modalità on-site o a distanza, a seconda delle necessità e delle disponibilità del Cliente, in modo da consentire l'effettiva fruizione del servizio offerto. Il servizio di assistenza telefonica è fornito in modalità on-site o a distanza, a seconda delle necessità e delle disponibilità del Cliente, in modo da consentire l'effettiva fruizione del servizio offerto.

2.2. **ASSISTENZA TELEASSISTENZA**  
 Il servizio di assistenza teleassistenza è fornito in modalità on-site o a distanza, a seconda delle necessità e delle disponibilità del Cliente, in modo da consentire l'effettiva fruizione del servizio offerto. Il servizio di assistenza teleassistenza è fornito in modalità on-site o a distanza, a seconda delle necessità e delle disponibilità del Cliente, in modo da consentire l'effettiva fruizione del servizio offerto.

2.3. **ASSISTENZA SISTEMISTATA**  
 Il servizio di assistenza sistemistata è fornito in modalità on-site o a distanza, a seconda delle necessità e delle disponibilità del Cliente, in modo da consentire l'effettiva fruizione del servizio offerto. Il servizio di assistenza sistemistata è fornito in modalità on-site o a distanza, a seconda delle necessità e delle disponibilità del Cliente, in modo da consentire l'effettiva fruizione del servizio offerto.

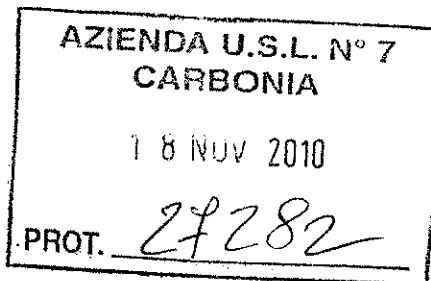
2.4. **SALVATAGGIO BANCHE E FAX**  
 Il servizio di salvataggio banche e fax è fornito in modalità on-site o a distanza, a seconda delle necessità e delle disponibilità del Cliente, in modo da consentire l'effettiva fruizione del servizio offerto. Il servizio di salvataggio banche e fax è fornito in modalità on-site o a distanza, a seconda delle necessità e delle disponibilità del Cliente, in modo da consentire l'effettiva fruizione del servizio offerto.

3. **DURATA**  
 La durata del contratto è pari a 12 (dodici) mesi, a partire dalla data di sottoscrizione del presente modulo d'ordine, con l'incarico di assicurare la continuità operativa del sistema applicativo del Cliente, in modo da consentire l'effettiva fruizione del servizio offerto.

Il presente contratto è stato approvato e sottoscritto dal Cliente in data \_\_\_\_\_

Il presente contratto è stato approvato e sottoscritto dal Cliente in data \_\_\_\_\_

Il presente contratto è stato approvato e sottoscritto dal Cliente in data \_\_\_\_\_



PERVENUTA IL 19 NOV. 2010 ABS

Cod. Contratto: DED.SMZ001

Data: 27/10/2010

Versione: a

Da indicare obbligatoriamente su delibere e ordini

Spett.le

Azienda Sanitaria Locale n.7

Servizio Acquisti

Via Dalmazia, 83

09013 - Carbonia (CA)

E p.c. Ing. Andrea Alimonda

Responsabile del Servizio Informatico

## OGGETTO: CONTRATTO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE APPLICATIVO PERIODO 01.01.2011 - 31.12.2011

DEDALUS SPA offre la fornitura dei Servizi di Manutenzione ed Assistenza Tecnica e Servizi Professionali relativi ai prodotti software forniti alla Vs. Azienda.

Il documento è articolato nelle seguenti parti:

1. Servizio di Manutenzione e Assistenza - contiene l'importo totale del Canone di Manutenzione e Assistenza per il periodo che va dal 1 gennaio 2011 al 31 dicembre 2011 relativo ai prodotti software dell'area applicativa Sistemi Cup e Percorso Ambulatoriale.
2. Servizio opzionale di estensione dell' Assistenza - contiene l'importo del Canone di Assistenza Platinum per il periodo che va dal 1 gennaio 2011 al 31 dicembre 2011 relativo ai prodotti software dell'area applicativa Sistemi Cup e Percorso Ambulatoriale.
3. Servizi Professionali - contiene le tariffe applicate a decorrere dal 1 gennaio 2011 per le prestazioni professionali da concordare e svolgere durante lo stesso anno. Le attività vengono quantificate e preventivate in un budget economico da imputarsi nel periodo 1 gennaio 2011 / 31 dicembre 2011.
4. Totale complessivo offerta economica
5. Condizioni di fornitura - contiene la regolamentazione della fatturazione e i tempi di pagamento.

L'elenco dettagliato dei prodotti software e dei servizi coperti dal contratto di manutenzione e assistenza è proposto nell'ALLEGATO (A1):

- *Elenco prodotti in manutenzione e assistenza.*

La descrizione dettagliata dei servizi e le relative modalità d'erogazione, sono descritti negli ALLEGATI (A2) e (A3):

- *Condizioni generali di fornitura Servizi di Manutenzione e Assistenza Software.*
- *Condizioni generali di fornitura Servizi Professionali Tecnico Applicativi.*

Dedalus S.p.A.

Sede Legale: Via di Collodi 6/c - 50141 Firenze • Tel. +39 055 42471 Fax +39 055 451660 info@dedalus.eu www.dedalus.eu  
Capitale sociale € 8.292.306,00 • R.E.A. Firenze 591564 • Codice fiscale, partita iva e registro imprese 05994810488





## 1. SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA

Tabella riassuntiva per Linea di prodotto. Gli importi si intendono IVA esclusa e si riferiscono al canone annuale base previsto per l'anno 2011.

I canoni dei servizi offerti sono maggiorati, rispetto al precedente periodo contrattuale, dall'adeguamento Istat pari al 1,7% (Indice dei prezzi al consumo FOI al netto dei tabacchi - Periodo di riferimento: Luglio 2010)

| <u>Codice<br/>Linea<br/>Prodotto</u> | <u>Descrizione Area Applicativa</u>  | <u>Importo per l'Anno<br/>2011</u> |
|--------------------------------------|--|------------------------------------|
| CUP                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Software applicativo Sistemi Cup e Percorso Ambulatoriale (Vitruvio)</li> </ul> | 3.661,00                           |
| CAM_BASE                             | <b>TOTALE Canone di manutenzione e assistenza 2011</b>   | <b>3.661,00</b>                    |

### **Caratteristiche Servizio di Assistenza**

*Periodo di Assistenza per Linea di Prodotto: da Lun. a Ven. dalle 9:00 alle 18:00 (esclusi festivi)*

*Tempo presa in carico del problema: 4 ore*

I servizi compresi nel canone sono dettagliati nel capitolo 3 Definizione Servizio di Manutenzione e nel capitolo 4 Definizione Servizio di Assistenza delle *Condizioni generali di fornitura Servizi di Manutenzione e Assistenza Software*.

## 2. ESTENSIONE SERVIZI DI ASSISTENZA - OPZIONALE

Tabella riassuntiva per Linea di prodotto. Gli importi si intendono IVA esclusa e si riferiscono ai canoni annuale opzionali previsti per l'anno 2011. Confermare il servizio richiesto per linea prodotto.

| <u>Codice<br/>Linea<br/>Prodotto</u> | <u>Descrizione Area Applicativa</u>  | <u>Estensione<br/>servizio di<br/>Assistenza</u> | <u>Importo per l'Anno<br/>2011</u> |
|--------------------------------------|--|--|------------------------------------|
| CUP                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Software applicativo Sistemi Cup e Percorso Ambulatoriale (Vitruvio)</li> </ul> | Platinum   | 1.831,00                           |
| CAM_EST                              | <b>TOTALE Canone di estensione servizio di assistenza 2011</b>   |  | <b>1.831,00</b>                    |

### **Caratteristiche Servizio di Assistenza Platinum**

*Periodo di Assistenza Platinum: 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, per tutti i giorni dell'anno (festivi compresi).*

*Tempo presa in carico del problema: 2 ore*

I servizi compresi nel canone sono dettagliati nel punto 4.4 Estensione del servizio di assistenza delle *Condizioni generali di fornitura Servizi di Manutenzione e Assistenza Software*.



### 3. SERVIZI PROFESSIONALI

Tabella tariffe professionali in vigore dal 1 gennaio 2011. Gli importi di intendono IVA esclusa

| <u>Attività professionali in sede - c/o ns. sedi</u>         | <u>Tariffa</u> |
|--|----------------|
| Costo giornaliero attività professionali in sede             | 480,00         |
| <u>Attività professionali on-site - c/o sede del cliente</u> |                |
| Costo accesso giornaliero (spese trasferta comprese)         | 824,00         |

Tabella budget preventivo anno 2011 per Area applicativa

| <u>Cod. Linea Prodotto</u>               | <u>Cod. servizio</u> | <u>Descrizione</u>             | <u>Qta.</u> | <u>Tariffa</u> | <u>Importo per l'anno 2011</u> |
|--|----------------------|--------------------------------|-------------|----------------|--------------------------------|
| CUP                                      | GG_PRO               | Attività professionali in sede | 6           | 480            | 2.880,00                       |
| CUP                                      | GG_SUP               | Attività professionali on-site | 4           | 824            | 3.296,00                       |
| <b>TOTALE Servizi Professionali 2011</b> |                      |                                |             |                | <b>6.176,00</b>                |

I servizi e le modalità di erogazione sono dettagliate nelle *Condizioni generali di fornitura Servizi Professionali*.

Gli importi proposti sono proporzionali rispetto ai prodotti software forniti e calcolati sulla base dell'analisi statistica delle prestazioni erogate nel corso degli ultimi anni. Le attività professionali erogate sono fatturate a consuntivo mensile a fronte dell'attività effettivamente concordate e svolte.

### 4. TOTALE COMPLESSIVO

Tabella riassuntiva. Gli importi previsti per l'anno 2011 si intendono IVA esclusa

| <u>Rif.</u>                    | <u>Descrizione</u>  | <u>Importo per l'anno 2011</u> |
|--------------------------------|---|--------------------------------|
| 1                              | Canone di manutenzione e assistenza                                       | 3.661,20                       |
| 2                              | Canone per estensione servizio di assistenza -PLATINUM- <b>OPZIONALE-</b> | 1.830,60                       |
| 3                              | Servizi Professionali anno 2011   | 6.176,00                       |
| <b>TOTALE COMPLESSIVO 2011</b> |   | <b>11.667,80</b>               |

## 5. CONDIZIONI DI FORNITURA

- Validità offerta: 180 gg.
- Prezzi: IVA esclusa
- Fatturazione canoni: Rata annuale anticipata
- Fatturazione attività professionali A consuntivo mensile
- Condizione di pagamento: Pagamento 90 gg d.f.f.m

Altri servizi diversi da quelli indicati in offerta, non sono oggetto della presente proposta. DEDALUS SPA è disponibile a concordare forme d'assistenza e supporto tecnico personalizzati con le Aziende che ne fanno specifica richiesta.


Per quanto non espressamente descritto nella presente offerta valgono le condizioni generali di contratto riportate nell'ALLEGATO (A2) - *Condizioni generali di fornitura Servizi di Manutenzione e Assistenza Software* e nell'ALLEGATO (A3) - *Condizioni generali Servizi Professionali Tecnico Applicativi* da considerarsi parti integranti della presente offerta.

Per qualunque informazione o chiarimento in merito è possibile rivolgersi ai seguenti nominativi:

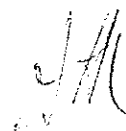
| Riferimento Commerciale   | Riferimento Ufficio Vendite   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• Giorgio Caimi</li><li>• Cel. 348 5606957</li><li>• E.mail: giorgio.caimi@dedalus.eu</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Susanna Mazzantini</li><li>• Tel. 0586 426790</li><li>• Fax 0586 443954</li><li>• E-mail: susanna.mazzantini@dedalus.eu</li></ul> |

In attesa di un Vostro cortese riscontro, porgiamo distinti saluti.

DEDALUS S.P.A.



\_\_\_\_\_  
**AZIENDA ASL 7 CARBONIA**  
(Timbro e firma per accettazione dell'offerta)



**ALLEGATO (A1): Elenco prodotti in manutenzione e assistenza**

| Linea prodotto  | Descrizione  | Importo 2010    | Importo 2011 con 1,7% | VALIDITA' |
|-----------------|--|-----------------|-----------------------|-----------|
|                 | <b>CUP – Sistemi Cup e Percorso Ambulatoriale</b>                    |                 |                       |           |
| CUP             | Vitruvio Server: Gestione Anagrafica Assistiti Scelta revoca MMG/PLS |                 |                       | annuale   |
| CUP             | Vitruvio Client: Gestione Anagrafica Assistiti Scelta revoca MMG/PLS |                 |                       | annuale   |
| CUP             | Oracle DB Standard Edition v.8x                                      |                 |                       | annuale   |
| <b>CAM_BASE</b> | <b>TOTALE CANONE DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA NORMALE</b>            | <b>3.600,00</b> | <b>3.661,20</b>       |           |
| CAM_EST         | Estensione del servizio di assistenza - ASSISTENZA PLATINUM          | 0,00            | 1.830,60              | annuale   |
|                 | <b>TOTALE CAM 2011</b>   | <b>3.600,00</b> | <b>5.491,80</b>       |           |

*Nota: I canoni dei servizi offerti sono maggiorati, rispetto al precedente periodo contrattuale, dall'adeguamento Istat pari al 1,7% (Indice dei prezzi al consumo FOI al netto dei tabacchi - Periodo di riferimento: Luglio 2010)*

## ALLEGATO (A2): CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA

### MANUTENZIONE SOFTWARE E ATTIVITA' DI PRESIDIO

#### 1. PREMESSA

Il Contratto di assistenza e manutenzione software (in seguito denominato **Contratto**) ha per oggetto l'erogazione al **Cliente**, da parte di Dedalus S.p.A. (in seguito denominato **Fornitore**), del servizio di assistenza e manutenzione (in seguito denominato **Servizio**) dei programmi applicativi (in seguito **Programmi**), operanti presso una o più unità operative del **Cliente** (in seguito denominato **gli Utenti/e**); il complesso dei **Programmi** e delle apparecchiature hardware, del software di base e degli apparati attivi e passivi di rete utilizzati dagli **Utenti** per l'uso dei **Programmi** è in seguito denominato **Sistema**.

#### *1.1 Proposta di Contratto*

La proposta di Contratto si compone delle condizioni generali, contenute in questo documento, che descrivono i termini e le modalità di erogazione del Servizio e di un'offerta, che stabilisce le condizioni economiche di fornitura del Servizio, le componenti variabili quali il Periodo contrattuale, i Programmi oggetto del Servizio, gli Utenti, ecc. e le eventuali pattuizioni tra Cliente e Fornitore concordate in deroga alle condizioni generali contenute nel presente documento.

#### *1.2 Accettazione Offerta*

L'accettazione dell'offerta, anche solo mediante l'emissione di un ordine conforme costituisce l'integrale accettazione da parte del Cliente del Contratto, ossia dell'offerta e delle condizioni generali contenute nel presente documento.

#### *1.3 Durata del Contratto*

Il periodo che intercorre tra le date di decorrenza e di scadenza del Contratto, specificate in offerta, è chiamato **Periodo contrattuale**.

Indipendentemente dalla data di decorrenza, il Contratto produce i suoi effetti all'atto della sua accettazione da parte del Cliente.

Il Contratto non è prorogabile e non si rinnova automaticamente. Con anticipo adeguato sulla data di scadenza il Fornitore invierà al Cliente una nuova offerta, sulla base anche di modifiche alla configurazione degli elementi che compongono il Sistema del Cliente o di eventuali nuove condizioni concordate tra le parti, che il Cliente potrà accettare anche solo mediante l'emissione di un ordine conforme.

#### 2. PRESTAZIONI

Le prestazioni oggetto del Contratto comprendono:

#### Servizio di manutenzione al software applicativo articolato in:

- Manutenzione conservativa
- Manutenzione preventiva
- Manutenzione normativa
- Manutenzione evolutiva

Dedalus S.p.A.

Sede Legale: Via di Collodi 6/c - 50141 Firenze • Tel. +39 055 42471 Fax +39 055 451660 info@dedalus.eu www.dedalus.eu  
Capitale sociale € 8.292.306,00 • R.E.A. Firenze 591564 • Codice fiscale, partita iva e registro imprese 05994810488



Servizio di assistenza fornito mediante:

- Interventi telefonici
- Interventi in trasmissione dati
- Interventi on site

L'offerta del Contratto può comprendere una clausola esplicita che viene esposta e quotata separatamente e che riguarda il Livello di Servizio minimo garantito.

Qualora il Cliente richieda prestazioni che qualifichino ulteriormente il servizio di Manutenzione come "*tempo massimo garantito di rimozione del malfunzionamento*" o il servizio di Assistenza, come "*tempo massimo garantito di ripristino del Sistema*" viene allegato al Contratto una scheda specifica, compilata secondo lo schema indicato in Appendice 2 che individua precisamente il Livello di Servizio minimo garantito concordato con il Cliente. La metrica riportata in Appendice 2 riprende la contrattualistica suggerita dal CNIPA (Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione), ora DigitPA. Qualora il Servizio preveda un Livello minimo garantito, il Cliente potrà accedere ad una reportistica (Field Reporting), estratta periodicamente dal sistema di ticketing del Fornitore per la gestione delle segnalazioni, che riporti per ciascuna chiamata il tempo di apertura, di presa in carico, di chiusura a partire dalla segnalazione, nonché l'elenco di tutti gli interventi associati alla chiamata.

### 3. DEFINIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Manutenzione conservativa

Il servizio di Manutenzione conservativa consiste nell'esecuzione dei seguenti servizi:

- la diagnosi delle anomalie di funzionamento dei Programmi e l'interpretazione della loro natura;
- il rilascio di nuove versioni (release) dei Programmi per l'eliminazione di anomalie nella loro esecuzione dovute a malfunzionamenti presenti nei Programmi stessi, nonché il rilascio di soluzioni temporanee (patch) per il superamento di tali anomalie.

Il servizio di Manutenzione conservativa non garantisce un "*tempo certo di rimozione del malfunzionamento*" ma solo un "*tempo certo di presa in carico del problema*". Qualora il Cliente richiedesse un servizio con ulteriori garanzie in tal senso è possibile riferirsi al Livello di Servizio minimo garantito definito in Appendice 2 al fine di aggiungere una clausola esplicita al contratto di fornitura.

Manutenzione preventiva

Il servizio di Manutenzione preventiva consiste nell'esecuzione degli interventi volti alla prevenzione dei problemi e delle anomalie ed alla conservazione in buono stato di funzionamento dei Programmi e del data base sul quale essi operano, interventi che potranno essere svolti con una delle modalità d'intervento riportate al successivo capitolo 4.1. Modalità di intervento; il tipo di modalità da adottare è ad esclusiva discrezione del Fornitore.

Manutenzione normativa

Il servizio di Manutenzione normativa consiste nell'adeguamento delle funzionalità già presenti nei Programmi alle nuove normative nazionali e/o regionali suffragate da delibere ufficiali emesse dall'organismo legislativo competente, effettuato su segnalazione/richiesta del Cliente.

Il Fornitore si impegna, nel caso di mutamento di disposizioni di legge, nazionali o regionali che risultano essere vincolanti per il Cliente, la cui entrata in vigore ricada nel Periodo contrattuale, ad apportare le modifiche conseguentemente necessarie alle funzionalità già presenti nei Programmi in tempi utili, sempre che il Cliente abbia segnalato le nuove eventuali esigenze con sufficiente anticipo.

Per modifiche alla funzionalità si intendono sviluppi di software applicativo finalizzati ad adattare i Programmi esistenti alle suddette disposizioni che non prevedano l'inserimento di nuove funzionalità o la riprogettazione sostanziale di funzionalità già presenti.

A tal proposito si specifica che i Programmi sono sviluppati in base alla legge quadro nazionale ed all'esperienza già maturata dal Fornitore, gli adattamenti che non dovessero rientrare nella definizione di Manutenzione normativa di cui al presente paragrafo possono ovviamente ritenersi inclusi nel Contratto a condizione che vengano esplicitamente indicati nell'offerta del Contratto medesimo.

#### Manutenzione evolutiva

Il servizio di manutenzione evolutiva consiste nel rilascio di nuove versioni (release) di Programmi che riguardano modifiche e aggiornamenti apportati dal Fornitore per il miglioramento degli stessi. Nell'ambito della manutenzione evolutiva, il Fornitore è costantemente impegnato nell'attività di completamento e miglioramento dei Programmi e proprio in relazione a tale impegno vengono prodotte successive revisioni, che costituiscono per definizione un obiettivo arricchimento o adattamento dei Programmi a nuovi sistemi operativi, di gestione del data base e di rete.

I Servizi di Manutenzione Conservativa, Preventiva, Normativa ed Evolutiva non comprendono le attività professionali on-site. L'erogazione dei servizi on site avverrà secondo quanto indicato nelle Condizioni Generali dei Servizi Professionali Tecnico Applicativi.

I Servizi di Manutenzione Normativa ed Evolutiva non comprendono le attività per installazione, formazione, avviamento e collaudo di nuove release anche se eseguite con interventi telefonici o in trasmissione dati. Esse avverranno secondo quanto indicato nelle Condizioni Generali dei Servizi Professionali Tecnico Applicativi.

#### 4. DEFINIZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

Il Servizio di assistenza viene fornito ai clienti che hanno acquisito il Diritto di chiamata che consiste nella possibilità di segnalare un problema (Malfunzionamento) presso un numero telefonico/fax piuttosto che presso un indirizzo e-mail rilasciato dal Fornitore ed ottenere la risposta con presa in carico del problema, in tempi garantiti. Il servizio di assistenza si attua mediante l'esecuzione dei seguenti servizi:

- Diagnosi del problema relativo all'utilizzo dei Programmi e l'interpretazione della loro natura;
- Interventi necessari alla Risoluzione del problema fino al ripristino delle funzionalità dei Programmi, compreso l'eventuale intervento che si rendesse necessario a questo scopo sul data base sul quale operano i Programmi;
- Istruzioni operative sulle modalità di utilizzo o di esecuzione dei Programmi dopo la risoluzione dei problemi.

Il Servizio di Assistenza prevede l'esecuzione di interventi volti alla risoluzione di malfunzionamenti che riguardano i Programmi coperti dal contratto.

L'erogazione di attività professionali non riconducibili al malfunzionamento dei Programmi o non riconducibile ai Programmi, avverrà secondo quanto indicato nell'offerta del Contratto e nelle "Condizioni generali dei Servizi Professionali Tecnico Applicativi".

##### 4.1 Modalità di intervento

In relazione alla diligente diagnosi del Fornitore e in base alla natura del servizio fornito, gli Interventi potranno essere svolti dal Fornitore, a suo insindacabile giudizio, con Interventi telefonici, con Interventi in trasmissione dati e con Interventi on site; ogni intervento potrà comprendere anche più metodologie.



### Interventi telefonici

Consistono nella trasmissione agli Utenti, da parte del personale del Fornitore, di istruzioni telefoniche utili a raggiungere l'obiettivo di fornire adeguatamente il Servizio.

Nel caso in cui l'Intervento telefonico non fosse sufficiente a raggiungere tale obiettivo, il Fornitore, a suo esclusivo e discrezionale giudizio, procederà con Interventi in trasmissione dati e/o interventi *on site*.

L'intervento si conclude solo dopo verifica che le istruzioni fornite abbiano consentito il raggiungimento dell'obiettivo.

### Interventi in trasmissione dati

Consistono in interventi mediante collegamento telematico che consenta al personale del Fornitore di operare da remoto sul Sistema.

La possibilità di effettuare interventi in trasmissione dati secondo le modalità e i requisiti tecnici illustrati in Appendice 1 è essenziale per consentire al Fornitore il rispetto dei tempi garantiti di presa in carico e di intervento, nonché per la risoluzione dei problemi.

Nel caso in cui l'Intervento in trasmissione dati non fosse sufficiente a raggiungere l'obiettivo di fornire adeguatamente il Servizio, il Fornitore, a suo esclusivo e discrezionale giudizio, procederà con Interventi telefonici e/o Interventi *on site*.

L'intervento si conclude solo dopo verifica che le azioni compiute abbiano consentito il raggiungimento dell'obiettivo.

### Interventi on site

Gli interventi eseguiti da personale del Fornitore presso le sedi degli Utenti vengono definiti Accessi. Un Accesso è un intervento che ha il suo esaurimento nell'ambito di una giornata.

Le attività avvengono durante l'Orario di lavoro normale (dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi) per una durata massima di 7 ore per singolo Accesso; qualora particolari esigenze richiedessero l'erogazione dell'intervento on site al di fuori di queste fasce orarie, modalità e tariffe specifiche dovranno essere concordate tra le parti e riportate nel contratto di fornitura del servizio.

Gli Accessi sono regolati da quanto indicato nell'offerta del Contratto e nelle "Condizioni generali dei Servizi Professionali Tecnico Applicativi".

### **4.2 Orario del servizio di assistenza**

Il Servizio di assistenza è attivo di norma nelle fasce orarie che corrispondono all'Orario di lavoro normale. In funzione della specifica applicazione (linea prodotto) è possibile che il servizio normale di assistenza debba essere disponibile in fasce orarie differenti da quelle previste nell'Orario di lavoro normale. Si definisce pertanto **Periodo di assistenza per linea prodotto** la fascia oraria in cui è attivo il servizio di assistenza per la specifica applicazione; esso viene indicato nella offerta del Contratto.

### **4.3 Tempo di presa in carico del problema**

A seguito della segnalazione di un problema, il Fornitore assume l'obbligo di iniziare le attività per la risoluzione dello stesso entro 4 (quattro) ore dalla segnalazione conteggiate all'interno delle fasce orarie previste nel **Periodo di assistenza per linea prodotto** (nel seguito **Tempo massimo di presa in carico**). Viene definito **Tempo di presa in carico** il tempo che intercorre tra la ricezione della segnalazione di un problema e l'inizio delle attività di risoluzione da parte del Fornitore.



Entro il Tempo massimo di presa in carico, la segnalazione viene presa in carico dal Fornitore con comunicazione al Cliente e registrazione sul sistema di ticketing del Fornitore delle prime evidenze del problema con le azioni che si intende intraprendere per una corretta diagnosi e/o risoluzione.

Il servizio di Assistenza non garantisce un "tempo certo di ripristino del sistema" ma solo un "tempo certo di presa in carico del problema". Qualora il Cliente richieda un servizio con ulteriori garanzie in tal senso è possibile riferirsi al Livello di Servizio minimo garantito definito in Appendice 2 al fine di aggiungere una clausola esplicita al contratto di fornitura.

#### **4.4 Estensioni del servizio di assistenza**

Il Cliente può estendere il Periodo di assistenza per linea di prodotto e ridurre il Tempo massimo di presa in carico acquistando una delle due seguenti opzioni:

##### **Assistenza Gold**

Opzione che estende il Periodo di assistenza del Servizio al Periodo di assistenza Gold, compreso tra le ore 7,00 e le ore 19,00, dal lunedì al sabato esclusi i giorni festivi.

Il Fornitore garantisce un tempo di presa in carico del problema entro le 2 (due) ore dalla segnalazione, conteggiate all'interno delle fasce orarie previste nel Periodo di assistenza Gold. L'eventuale intervento on-site è garantito durante l'Orario di lavoro normale, il primo giorno lavorativo successivo alla segnalazione.

##### **Assistenza Platinum**

Opzione che estende il Periodo di assistenza del Servizio al Periodo di assistenza Platinum a 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, per tutti i giorni dell'anno (festivi compresi).

Il Fornitore garantisce un tempo di presa in carico del problema entro le 2 (due) ore dalla segnalazione e l'eventuale intervento on-site è garantito entro le 8 (otto) ore successive alla segnalazione.

## **5. ATTIVITA' DI PRESIDIO**

L'attività di Presidio può essere proposta in offerta come opzione che il Cliente può esercitare al momento della stipula del Contratto. Può essere offerta più di una attività di Presidio che il Cliente può richiedere singolarmente a meno di vincoli esplicitamente citati in offerta.

L'attività di Presidio prevede due differenti tipologie di servizi

- **Accessi con cadenza regolare** presso le sedi degli Utenti di figure tecniche con competenze sui Programmi e con funzioni di supporto operativo. Queste figure si coordinano con i referenti nominati dal Cliente per svolgere attività esclusivamente relative ai Programmi.
- **Attività predefinita con cadenza regolare** per l'esecuzione di attività che si ripetono nel periodo contrattuale con periodicità prestabilita eventualmente per la specifica linea di prodotto

### **5.1 Accessi con cadenza regolare**

Per ciascuna figura professionale verranno definiti in offerta:

- il livello della figura professionale
- il Periodo di presidio, che deve essere contenuto o coincidere con il Periodo Contrattuale
- la Cadenza temporale degli accessi con cui verrà erogata l'attività
- la linea o le linee di prodotto per cui viene fornito il Presidio

Periodicamente, anche attraverso semplici rapporti d'intervento, il Fornitore presenterà un resoconto degli Accessi eseguiti.

## 5.2 Attività predefinita con cadenza regolare

Per ciascun tipo di intervento verranno definiti in offerta:

- il tipo di attività
- la periodicità dell'intervento e se necessario anche il momento temporale in cui deve essere eseguito
- il Periodo di presidio, che deve essere contenuto o coincidere con il Periodo Contrattuale
- le modalità di esecuzione dell'intervento con specifico riferimento all'esigenza o meno della presenza del personale Dedalus presso la sede degli Utenti e la possibilità di svolgere, almeno in parte, interventi in trasmissione dati

Periodicamente, anche attraverso semplici rapporti d'intervento, il Fornitore presenterà un resoconto delle attività svolte.

## 6. DICHIARAZIONI

Ai fini dell'esecuzione del Contratto, il Cliente dichiara quanto segue:

- che i Programmi indicati in allegato al contratto sono installati e funzionanti;
- di avere il legittimo uso dei Programmi
- di avere partecipato alle sessioni formative organizzate dal fornitore e di operare secondo tali indicazioni;
- di accettare le istruzioni operative impartite per iscritto dal Fornitore in via preventiva con lo scopo di minimizzare i rischi di anomalie e di accettare che la non osservanza delle istruzioni predette comporta la perdita della garanzia sui tempi minimi di intervento per anomalie di funzionamento conseguenti;
- di consentire pieno e libero accesso al Sistema, senza onere alcuno per il Fornitore e al personale incaricato dal Fornitore alla effettuazione dei servizi previsti dal Contratto.

## 7. ESCLUSIONI

Sono espressamente escluse dal Contratto le prestazioni derivanti da:

- modifiche alla configurazione dei Programmi avvenute senza accordo con il Fornitore, ovvero non avvalendosi dei servizi compresi nel presente Contratto;
- sostituzione di componenti o modifiche alla configurazione del Sistema non autorizzate dal Fornitore;
- modifiche al numero o alla configurazione hardware o software degli analizzatori automatici collegati al Sistema;
- modifiche ai Programmi da parte di personale non espressamente autorizzato dal Fornitore;
- interventi di assistenza sull'uso dei Programmi o di manutenzione dei Programmi svolti da personale non espressamente autorizzato dal Fornitore;
- danni alla configurazione dei Programmi causati da virus Informatici od eventi similari;
- incidenti, negligenze, uso o programmazione impropri, malfunzionamenti dell'alimentazione elettrica, del condizionamento d'aria, della regolazione di umidità;
- terremoti, maremoti, alluvioni, frane, fulmini, eruzioni vulcaniche, esplosioni, radiazioni nucleari, contaminazioni radioattive, atti di guerra, occupazioni militari, requisizioni, invasioni, insurrezioni, tumulti, scioperi, sommosse, atti di vandalismo, di terrorismo, di sabotaggio.

## 8. RESPONSABILITÀ

Il Fornitore dichiara di aver adeguato le proprie procedure operative e istruzioni di lavoro alle disposizioni di legge in materia di sicurezza e protezione dei dati e si impegna a mantenerle adeguate alle nuove disposizioni che entreranno in vigore durante il Periodo contrattuale.

Il Fornitore garantisce l'osservanza di tutte le disposizioni e le procedure impartite per iscritto dal Cliente e riguardanti la sicurezza dei dati e la tutela della privacy; il Fornitore non potrà essere in alcun caso ritenuto responsabile per eventuali disservizi dovuti a limitazioni di qualsiasi tipo (orario, funzionalità, accesso ai dati ecc.) derivanti dalle procedure e disposizioni impartite dal Cliente.

In nessun caso il Fornitore potrà essere considerato responsabile dei danni diretti o indiretti, quali perdite di dati, perdite di produzione o altro, comunque subiti dal Cliente a causa dell'utilizzo o del non utilizzo del Servizio, salvo i limiti inderogabili di legge.

Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile qualora il Servizio non potesse essere reso in modo adeguato per cause oggettivamente riscontrabili e a lui non imputabili direttamente, quali i guasti delle linee di comunicazione telefonica o di trasmissione dati che collegano il Cliente con il Fornitore, i ritardi di qualsiasi natura dei mezzi di trasporto utilizzati per recarsi presso il Cliente, ecc.

Qualsiasi contestazione relativa alle modalità di prestazione del Servizio dovrà essere indirizzata dal Cliente al Fornitore in forma scritta a mezzo raccomandata a.r. entro sessanta giorni, pena la decadenza, dal verificarsi del fatto che ha dato origine alla contestazione.

## 9. INQUADRAMENTO DELLE ATTIVITÀ RISPETTO AL D.LGS 196/2003

La particolare delicatezza dei dati trattati per mezzo dei programmi impone un alto livello di attenzione per garantire il pieno rispetto degli obblighi imposti dalla normativa in vigore in tema di privacy.

A tal proposito, per quanto concerne l'attribuzione di incarichi e responsabilità connessi alla gestione del SERVIZIO si rileva che alcune attività di aggiornamento ed assistenza comportano la possibilità di accesso da parte del Fornitore ai dati trattati con i programmi/sistemi stessi (es.: conversione o ripristino data base, recupero dati, teleassistenza, etc.); rispetto a tali attività il Cliente nella sua qualità di Titolare del trattamento di dati personali ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003, con la sottoscrizione del contratto procede a nominare il Fornitore "RESPONSABILE" secondo quanto citato all' art. 29 del suddetto decreto, relativamente ai trattamenti di dati personali strettamente necessari all'esecuzione dei servizi oggetto del contratto, più specificatamente per tutte le operazioni (estrazione, organizzazione, elaborazione, copia, etc.) necessarie alla gestione tecnica del servizio. La presente nomina è riferita unicamente alle operazioni di volta in volta richieste o necessarie al buon funzionamento dei programmi/sistemi, al di fuori delle quali non ha efficacia.

In ottemperanza a quanto prescritto dalla Legge sulla protezione dei dati personali, il Fornitore sarà tenuto a:

- informare prontamente il Cliente/Titolare di ogni questione rilevante ai fini della legge in parola (richieste del Garante, ispezioni delle Autorità, etc.) inerente il SERVIZIO ;
- trattare i dati personali nel pieno rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali in vigore, operando nell'assoluto rispetto della riservatezza di qualsiasi dato o informazione ovvero di quant'altro venga a conoscenza per effetto dei servizi svolti;
- nell'ambito delle proprie competenze e aree di responsabilità, individuare nominativamente e formare, come previsto, le figure attive ("Incaricati al trattamento") che saranno tenute a:
  - operare nell'assoluto rispetto della riservatezza di qualsiasi dato o informazione ovvero quant'altro vengano a conoscenza per effetto delle attività svolte nell'ambito delle proprie competenze

- trattare i dati attenendosi alle misure di sicurezza, norme di comportamento e regolamenti interni predisposti e periodicamente aggiornati dall'Azienda
- redigere e tenere a disposizione del Cliente l'elenco degli incaricati preposti ai trattamenti necessari all'esecuzione del SERVIZIO L'elenco, che potrà essere redatto anche per classi omogenee di incarico (come previsto dal punto 15 del Disciplinare tecnico in All. B al D. Lgs. 196/2003), sarà fornito su richiesta al Cliente;
- dare piena applicazione, per quanto di Sua competenza, alle misure di sicurezza di cui agli artt. 31-32-33-34-35-36 del D. Lgs n. 196/2003 ed al disciplinare tecnico Allegato B allo stesso D. Lgs 30/06/2003 n. 196 e sue modifiche ed integrazioni.

Si da atto che tutte le operazioni collegate all'esecuzione del SERVIZIO sono qualificabili come "occasionalmente interventi di manutenzione su sistemi software", conseguentemente gli incaricati del Fornitore non rientrano nella definizione di "Amministratore di sistema" disciplinata dal Provvedimento a carattere generale del Garante Per La Protezione Dei Dati Personali datato 27/11/2008 avente ad oggetto << *Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di Amministratore Di Sistema*>>;

Tuttavia in alcuni rari casi, opportunamente evidenziati in Appendice 1, le modalità scelte dal Cliente per l'organizzazione degli interventi in trasmissione dati potrebbero conferire agli addetti del fornitore una autonomia operativa tale da rendere applicabile il citato provvedimento; per tali casi al FORNITORE sono delegati i seguenti compiti:

- individuare tra i propri addetti i soggetti che rivestono la qualifica di "amministratore di sistema" procedendo alle relative designazioni individuali
- redigere e tenere aggiornato l'elenco degli Amministratori di Sistema coinvolti nelle attività necessarie all'esecuzione del SERVIZIO completo degli estremi identificativi delle persone fisiche amministratori di sistema e delle funzioni ad esse attribuite; l'elenco dovrà essere conservato dal Fornitore, che lo trasmetterà al Cliente solo su sua espressa richiesta
- premesso che, essendo gli ambienti operativi gestiti direttamente dal CLIENTE, ad esso spetta il compito di adottare sistemi idonei alla registrazione degli accessi logici (autenticazione informatica) ai sistemi di elaborazione e agli archivi, fornire al TITOLARE tutte le informazioni necessarie a supportarlo nella Verifica, con cadenza almeno annuale, dell'operato degli Amministratori di Sistema

Il Fornitore avrà assoluta discrezionalità nella scelta e nell'organizzazione dei criteri, degli strumenti e delle modalità con cui operare il trattamento ed adottare le misure di sicurezza. A tal proposito il Fornitore potrà delegare le fasi del SERVIZIO che riterrà opportune o specifiche operazioni a collaboratori/società Sue fornitrici cui potrà conferire nomina a responsabile ex art. 29 D. Lgs. 196/2003 e che saranno tenute a loro volta a dare piena applicazione al D. Lgs. 196/2003 e ad ottemperare alle condizioni sopra riportate.

Non sono contemplate dalla presente nomina attribuzioni e responsabilità circa l'esattezza, l'aggiornamento, la completezza e la non eccedenza dei dati trattati rispetto alle finalità connesse al loro trattamento, che restano ovviamente in capo al Cliente (Titolare del trattamento) come, peraltro, l'ottemperanza agli altri obblighi non elencati nel presente documento ed imposti dalla norma (come informativa [art. 13 D. lgs. 196/2003] e acquisizione del consenso dell'interessato [artt. 23-24 e 26], etc.)

## 10. CONDIZIONI DI FORNITURA, CORRISPETTIVI, PAGAMENTO

Quale corrispettivo dei servizi forniti il Cliente si impegna a corrispondere al Fornitore il canone riportato nel contratto, corrispondente all'intero Periodo contrattuale.

Tutti gli importi indicati nel contratto sono al netto dell'IVA o di ogni altra imposta statale o locale. Il mancato pagamento nei termini stabiliti darà facoltà al Fornitore di sospendere l'erogazione del Servizio con effetto immediato e senza che ciò pregiudichi ulteriori azioni per il recupero del credito, né che questo autorizzi il recesso da parte del Cliente.

Il Fornitore avrà altresì facoltà di maggiorare i canoni scaduti di un interesse di mora pari al Tasso di Riferimento (ex tasso Ufficiale di Sconto) maggiorato di tre punti percentuali, fatto salvo quanto eventualmente stabilito dalla legge.

## 11. NORME PARTICOLARI – LIMITAZIONI

### Interruzione nel tempo del servizio di manutenzione

La mancata sottoscrizione di un nuovo Contratto per i Programmi, allo scadere del precedente, comporta la perdita del diritto all'aggiornamento alle nuove versioni dei Programmi stessi. Di conseguenza, se il Cliente non mantiene attivo con continuità nel tempo il rapporto di manutenzione evolutiva per i Programmi che utilizza, all'atto della riattivazione di questo rapporto dovrà corrispondere al Fornitore un canone maggiorato almeno del valore della manutenzione conservativa ed evolutiva per i Programmi per tutto il periodo intercorso dalla scadenza dell'ultimo contratto di manutenzione valido fino alla riattivazione del servizio, al fine di coprire i costi di aggiornamento che il Fornitore dovrà sostenere per riportare i Programmi alla versione e allo stato correnti.

### Copie di salvaguardia

Il Cliente dovrà conservare con cura i supporti originali dei Programmi e dell'eventuale software di base del Sistema consegnati dal Fornitore e dovrà effettuare costantemente le copie di salvataggio dei dati sui quali i Programmi operano e verificarne l'integrità, secondo le istruzioni impartite dal Fornitore e comunque in osservanza delle disposizioni di legge in materia di sicurezza dei dati, per consentire al Fornitore il ripristino tempestivo della funzionalità del Sistema in caso di guasto. In caso contrario, il Fornitore non potrà garantire il rispetto del Tempo massimo di presa in carico, né le condizioni indicate per le opzioni Gold o Platinum, né tanto meno livelli di servizio minimi garantiti.

### Collegamento telematico per Interventi in trasmissione dati

Per consentire l'espletamento degli Interventi in trasmissione dati, il Cliente dovrà mettere a disposizione del Fornitore un accesso telematico alla sua rete locale, o quantomeno ai segmenti o nodi di essa che interessano i servizi degli Utenti presso i quali operano i Programmi.

Le condizioni per effettuare Interventi in trasmissione dati sono descritte dettagliatamente in Appendice I. Se il Cliente propone un accesso con caratteristiche diverse da quelle indicate, queste dovranno essere preventivamente valutate dal Fornitore in termini di praticabilità tecnica e, qualora dovessero risultare meno efficienti e/o più onerose per lo svolgimento dell'intervento, il Fornitore si riserva di riportare in offerta l'eventuale incremento del canone e/o l'eventuale modifica del Tempo massimo di presa in carico o delle condizioni per le opzioni Gold e Platinum.

Se un intervento non può essere eseguito in Trasmissione dati perché il collegamento telematico non è disponibile per cause imputabili al Cliente, il Fornitore non garantisce il rispetto del Tempo massimo di presa in carico; se poi, in conseguenza alla mancanza di collegamento telematico si rendesse necessario un Intervento *on site*, quest'ultimo verrà addebitato al Cliente alle tariffe in vigore al momento dell'intervento e secondo quanto indicato nelle Condizioni Generali dei Servizi Professionali Tecnico Applicativi che il cliente dichiara di conoscere.

### Affidamento a terzi dell'esecuzione dei servizi

Il Fornitore si riserva di affidare in tutto o in parte l'effettuazione del Servizio a società specializzate, interne o esterne alla propria organizzazione, che a proprio insindacabile giudizio possiedano la competenza e le risorse necessarie.

### Nuove versioni dei Programmi

Eventuali *release* rilasciate all'interno del Periodo Contrattuale godranno del servizio assistenza e manutenzione per almeno 12 mesi a partire dalla data di rilascio; al momento del rilascio di una nuova *release*, quella precedente viene supportata per ulteriori 12 mesi, trascorsi i quali verrà garantito solo il servizio di manutenzione conservativa.

Anche il software di base è soggetto a rilasci periodici di nuove *release* che ne migliorano le caratteristiche e le potenzialità, mentre l'hardware è soggetto a una continua evoluzione tecnologica; queste evoluzioni avvengono al di fuori del controllo del Fornitore, in un contesto di continuo miglioramento che il Cliente conosce, accetta ed apprezza.

Il Fornitore non può esimersi dal seguire costantemente le evoluzioni tecnologiche proposte dai fornitori di hardware e software di base, al fine di ottenerne il necessario supporto e nel quadro del continuo miglioramento dei Programmi: questo può comportare la necessità di aggiornare periodicamente i requisiti minimi di software di base e di hardware necessari per l'installazione di una nuova *release* dei Programmi.

Ad ogni nuovo rilascio il Fornitore si farà carico di comunicare al Cliente con largo anticipo i requisiti minimi del software di base e dell'hardware richiesti per l'installazione della nuova *release* dei Programmi.

L'installazione di una nuova *release* è quindi subordinata a verifiche di compatibilità sul software di base e sull'hardware utilizzato dagli Utenti, ed il Cliente dovrà farsi carico degli eventuali aggiornamenti del software di base e dell'hardware indispensabili; il Fornitore si renderà inoltre disponibile ad assistere il Cliente nella scelta dei componenti più idonei.

Qualora non si possa procedere all'installazione della nuova *release* perché il software di base o l'hardware non rispettano i requisiti minimi indicati per tempo dal Fornitore, quest'ultimo garantirà unicamente il servizio di manutenzione conservativa.

### Disposizioni generali

Il Contratto è regolato dalle leggi italiane.

Qualsiasi modifica dei termini del Contratto richiede la forma scritta e l'accordo tra il Cliente e il Fornitore. Il Fornitore si riserva pertanto il diritto di rifiutare un ordine del Cliente contenente condizioni e termini difformi dall'offerta e/o dalle condizioni generali di cui al presente documento.

### Foro competente

Per qualsiasi controversia relativa alla interpretazione, validità o esecuzione del Contratto le parti eleggono ad esclusiva competenza il foro di Firenze.

### Clausole finali

Il Contratto esaurisce la disciplina dei diritti e degli obblighi del Cliente e del Fornitore per quanto riguarda l'oggetto del Contratto stesso.

E' da intendersi annullata e privata di ogni effetto ogni eventuale precedente e diversa pattuizione scritta e/o orale tra le parti relativa all'oggetto ed alle clausole del Contratto.

## Appendice I

### *Modalità per l'assistenza in trasmissione dati*

L'efficacia e la rapidità degli interventi di assistenza in trasmissione dati richiedono la disponibilità di un collegamento diretto tra la sede del Fornitore e quella degli Utenti, con caratteristiche di banda trasmissiva idonee.

Per consentire quindi l'espletamento degli Interventi in trasmissione dati, il Cliente dovrà mettere a disposizione del Fornitore un sistema di accesso diretto alla rete locale degli Utenti, o quantomeno ai segmenti o nodi di essa che interessano i servizi degli Utenti presso i quali operano i Programmi.

Il collegamento avverrà esclusivamente mediante l'utilizzo del protocollo TCP e dovrà prevedere un accesso in rete privata virtuale (VPN) stabilita attraverso Internet. In entrambi i casi il Cliente dovrà garantire al Fornitore una banda di accesso simmetrica garantita di almeno 64 Kbit al secondo (64Kbps).

La tipologia di collegamento preferenziale è quella permanente (lan-to-ian), che per le sue caratteristiche intrinseche supporta nel miglior modo possibile la rapidità e l'efficacia del collegamento

#### Accesso in rete privata virtuale con credenziali personali

Questo tipo di accesso consente di stabilire canali sicuri di collegamento attraverso la rete Internet, utilizzando sulle postazioni di assistenza software appositi in congiunzione con server o dispositivi specifici (firewall) gestiti dal Cliente. Gli incaricati del Fornitore devono identificarsi attraverso questo sistema di collegamento utilizzando credenziali strettamente personali che il Cliente deve rilasciare al Fornitore in modo tale da porlo in condizioni di assegnarle individualmente ai propri incaricati; in particolare dovrà essere utilizzata la seguente procedura:

- verranno inviate al fornitore un numero congruo di credenziali in modo da porlo in condizioni di garantire la copertura dei servizi anche in caso di sostituzioni di personale incaricato,
- ciascun gruppo di credenziali (user-id e pw) verrà comunicato al fornitore in busta chiusa sigillata con caratteristiche tali da non consentirne la lettura in trasparenza,
- sull'esterno della busta verrà riportato solamente la componente non riservata delle credenziali (identificativo utente), il nome del CLIENTE ed i dati identificativi del sistema a cui le credenziali danno accesso,
- sarà compito del Fornitore consegnare ai propri addetti la busta sigillata annotando l'identificativo utente assegnato a ciascun incaricato.

Il Cliente controlla, attraverso le impostazioni del suo server o dispositivo specifico, i privilegi di accesso di ciascun incaricato, e registra ogni dettaglio di suo interesse relativamente agli accessi che gli incaricati effettuano alla sua rete, ai suoi sistemi e alle basi dati.

Il software da utilizzare per realizzare il collegamento deve essere messo gratuitamente a disposizione del Fornitore assieme ai relativi manuali di installazione ed uso. Dal momento che allo stato attuale non esistono standard industriali al riguardo, il Fornitore dichiara che utilizzerà preferenzialmente il software Cisco VPN Client. L'adozione di software differenti da parte del Cliente potrebbe portare a situazioni di incompatibilità nella configurazione delle postazioni di assistenza che possono rendere necessario l'uso di postazioni specifiche per il Cliente, influenzando così sui tempi di presa in carico, di intervento e di soluzione del problema. Queste situazioni di incompatibilità verranno rese note al Cliente da parte del Fornitore, una volta ricevuti il software di collegamento e le relative specifiche tecniche. Il Cliente in questi casi collaborerà diligentemente con il Fornitore per rimuovere queste incompatibilità, riconoscendo che queste potrebbero avere influenza sui tempi garantiti di intervento.



Il Cliente deve comunque mettere a disposizione del Fornitore una banda di accesso simmetrica garantita di almeno 64 Kbit al secondo (64Kbps).

### Accesso mediante collegamento permanente (lan-to-lan) tra le reti dall'Utente del Cliente e del Fornitore

In questo tipo di collegamento le reti locali del Fornitore e del Cliente sono interconnesse in modo permanente attraverso un collegamento virtuale sicuro realizzato attraverso Internet. Il Cliente controlla, attraverso le impostazioni dei dispositivi sui quali è attestato il collegamento dal suo lato, i privilegi di accesso comuni a tutti gli incaricati del Fornitore. Il Fornitore si fa carico in questo caso dell'identificazione personale degli incaricati, gestendo in proprio le credenziali di accesso, e di tracciare gli accessi che i suoi incaricati effettuano alla rete del Cliente.

L'efficacia e la rapidità dell'intervento beneficiano grandemente della possibilità per il Fornitore di realizzare collegamenti diretti tra le proprie postazioni di assistenza e i sistemi dell'Utente oggetto dell'intervento.

### Note tecniche generali per tutte le tipologie di collegamento

In tutti i casi il collegamento dovrà consentire al personale del Fornitore la connessione diretta almeno alla base dati su cui operano i Programmi, l'esecuzione remota dei controlli e tutti gli interventi necessari alla diagnosi e alla soluzione del problema, ivi compreso il controllo completo di una o più stazioni di lavoro del Sistema mediante un software di controllo remoto fornito in comodato d'uso dal Fornitore o messo a disposizione dal Cliente. In quest'ultimo caso, il Cliente è tenuto a mettere a disposizione del Fornitore un numero sufficiente di licenze d'uso e di copie del programma di controllo remoto che ha scelto di utilizzare, oltre alla necessaria documentazione d'uso.

Il Fornitore non può garantire l'utilizzo di Network Address Translation per la risoluzione dei conflitti di indirizzo con la rete locale del Fornitore cliente e con le reti degli altri suoi clienti;

In nessun caso la soluzione tecnica potrà prevedere la necessità, per il Fornitore, di modificare il piano di indirizzamento TCP/IP della propria rete locale

### Sicurezza e protezione dei dati

Il Cliente dovrà adottare tutte le precauzioni tecnicamente possibili per garantire che l'accesso destinato al Fornitore possa essere utilizzato solo dal personale che il Fornitore ha incaricato, in ottemperanza alle misure minime di sicurezza previste dall'allegato B del DLGS 196/2003.

In conformità alle misure minime di legge sulla sicurezza e protezione dei dati, il collegamento telematico alla rete locale dell'Utente, alle stazioni di lavoro, ai server e alle basi dati utilizzate dai Programmi deve prevedere l'utilizzo di credenziali personali. Qualora la responsabilità per il rilascio di queste credenziali sia del Cliente, questi dovrà averle preventivamente rese disponibili individualmente a tutti gli incaricati del Fornitore secondo la procedura sopra riportata nel rispetto delle norme di legge. E' escluso l'utilizzo di credenziali di accesso basate su dispositivi hardware ("token") che comportano rilevanti rischi di smarrimento, scambio, guasto o in generale non disponibilità al momento della necessità di intervento.

In caso di indisponibilità delle credenziali di accesso o di impedimenti al loro utilizzo, il Fornitore non potrà garantire il rispetto del Tempo massimo di presa in carico né le condizioni indicate per le opzioni Gold o Platinum, ne tanto meno livelli di servizio minimi garantiti.



## Appendice 2

### *Livello minimo di servizio garantito*

Con questo documento si intende dare delle indicazioni sulle condizioni che possono regolare il rispetto della tempestività con la quale il Fornitore raggiunge uno stato di avanzamento lavori predefinito con il Cliente nella fornitura del Servizio; tipicamente gli stati di lavoro presi in esame sono la "presa in carico di una segnalazione" e "la risoluzione del problema segnalato"

La misurazione di tale tempestività si applica sia al Servizio di Manutenzione Conservativa che a quello di Assistenza e avviene mediante un'entità comunemente riferita come SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT).

Il rispetto delle condizioni concordate sulla tempestività negli SLA viene calcolata sulla base delle matrici descritte nel seguito, presupponendo di poter catalogare la gravità delle anomalie riscontrate in differenti livelli.

Le situazioni di scostamento (ritardo) sul singolo evento rispetto al tempo massimo concordato contrattualmente, dovranno essere notificate al Fornitore in forma scritta entro trenta giorni dall'evento. Il Fornitore potrà opporre le proprie argomentazioni giustificative in forma scritta entro i successivi quindici giorni lavorativi.

Il non rispetto dei valori di soglia presenti nelle matrici comporta l'applicazione di Penali nella misura indicata nelle medesime matrici.

La misurazione del rispetto o meno di ciascun valore di soglia può avvenire solo con periodicità predefinita tra Fornitore e Cliente (nel seguito Periodo di osservazione). Nel caso in cui non siano presenti nell'offerta del contratto diverse indicazioni, il Periodo di osservazione è così definito:

- se il Periodo Contrattuale è inferiore ai due anni, il Periodo di osservazione coinciderà con il Periodo Contrattuale
- se il Periodo Contrattuale è uguale o superiore ai due anni, verranno considerati più Periodi di osservazione:
  - il primo definito da inizio Periodo Contrattuale al 31/12 dell'anno successivo;
  - i successivi coincidenti con gli anni solari se il Periodo Contrattuale non termina prima, altrimenti l'ultimo periodo di osservazione inizierà con l'anno solare e terminerà con la fine del Periodo Contrattuale

Nel caso in cui per una parte dei Programmi sia definito in offerta un periodo di assistenza e manutenzione inferiore al Periodo Contrattuale, gli stessi criteri di definizione del periodo di osservazione sopra esposti saranno utilizzati per calcolare il loro periodo di osservazione prendendo a riferimento lo specifico periodo di assistenza e manutenzione anziché al Periodo Contrattuale.

Gli importi delle penali sono valutati in misura percentuale rispetto al valore contrattuale del servizio specifico, nel periodo di osservazione, fino ad un importo massimo pari al valore complessivo indicato nel contratto per tale servizio nel medesimo periodo di osservazione.

A meno di specifiche modifiche e/o integrazioni i livelli di gravità di un'anomalia vengono distinti in

#### Livelli di gravità dei problemi sul Sistema:

1. I Programmi di una specifica Linea di prodotto o di più Linee di prodotto sono completamente indisponibili agli utenti,
2. Una funzionalità dei Programmi è indisponibile agli utenti;

Livelli di gravità dei problemi sulle postazioni di lavoro (si applica solo alle applicazioni C/S):

3. Una o più funzionalità dei Programmi di una specifica Linea di prodotto o di più Linee di prodotto sono indisponibili ad uno o più utilizzatori

Matrice 1 - Presa in carico

La Tempestività di presa in carico della richiesta di intervento rappresenta la capacità di fornire al richiedente, in tempi conformi al Tempo massimo di presa in carico definito, una diagnosi di massima ed una previsione del tempo necessario al completamento dell'intervento.

Entro il Tempo massimo di presa in carico, la segnalazione deve essere acquisita dal Fornitore con comunicazione al Cliente e registrazione sul sistema di ticketing del Fornitore delle prime evidenze del problema con le azioni che si intende intraprendere per una corretta diagnosi e/o risoluzione.

| Livello di gravità | Valore di Soglia   | Penali   |  |
|--------------------|--|--|--|
|                    |  | Causale  | Importo  |
| 1-2-3              | La presa in carico della segnalazione avviene entro N111 minuti nel P111% dei casi | Per ogni punto percentuale di scostamento in diminuzione nel periodo di osservazione | P113% del valore contrattuale del servizio relativo al periodo di osservazione |

Matrice 2 - Risoluzione del problema

La Tempestività di risoluzione del problema rappresenta la capacità del Fornitore di fornire al richiedente una completa soluzione e il ripristino delle originarie condizioni di funzionamento.

Il Tempo impiegato dal Fornitore sarà calcolato al netto dei tempi in cui il Fornitore non ha potuto operare per condizioni indipendenti dalla sua volontà come ad esempio l'indisponibilità delle componenti del Sistema che non siano i Programmi stessi.

| Livello di gravità | Valore di Soglia   | Penali  |  |
|--------------------|--|---|--|
|                    |  | Causale   | Importo  |
| 1                  | Il P211% dei problemi deve essere risolto entro N211 ore lavorative dalla chiamata (nell'ambito del periodo di disponibilità del servizio) | Per ogni ora di scostamento per singolo evento    | P213% del valore contrattuale del servizio relativo al periodo di osservazione |
| 2                  | Il P221% dei problemi deve essere risolto entro N221 ore lavorative (nell'ambito del periodo di disponibilità del servizio)                | Per ogni giorno di scostamento per singolo evento | P223% del valore contrattuale del servizio relativo al periodo di osservazione |
| 3                  | Il P231% dei problemi deve essere risolto entro N231 ore lavorative dalla chiamata   | Per ogni ora di scostamento per singolo evento    | P233% del valore contrattuale del servizio relativo al periodo di osservazione |

## ALLEGATO (A3): CONDIZIONI GENERALI DEI SERVIZI PROFESSIONALI

### 1. PREMESSA

Le Presenti Condizioni hanno per oggetto la definizione dei termini contrattuali che regolano la fornitura al Cliente da parte di Dedalus S.p.A (in seguito denominato Fornitore), con addebito a consuntivo, in seguito denominato Addebito a consuntivo), dei Servizi professionali tecnico applicativi (in seguito denominato Servizi Professionali) sui programmi applicativi (in seguito denominato Programmi), già operanti o di futura operatività presso una o più unità operative del Cliente (in seguito denominato Utenti/e) o sul Sistema definito come il complesso dei Programmi e delle apparecchiature hardware, del software di base e degli apparati attivi e passivi di rete utilizzati dagli Utenti per l'uso dei Programmi.

#### *1.1 Accettazione delle Presenti Condizioni*

L'accettazione da parte del Cliente di una offerta del Fornitore costituisce integrale accettazione anche delle Presenti Condizioni, purché richiamate in offerta.

L'insieme delle presenti condizioni e di un'offerta di Servizi Professionali è nel seguito definita Contratto.

### 2. ACQUISTO ED EROGAZIONE DEI SERVIZI PROFESSIONALI

Per poter utilizzare i Servizi Professionali, il Cliente, in riferimento ad una offerta del Fornitore, è tenuto ad ordinare a priori una quantità di Servizi Professionali per un importo complessivo (di seguito definito Budget), eventualmente specifico per singola applicazione (Linea di prodotto), da utilizzare a copertura economica dell'Addebito a consuntivo, derivante dalla fornitura di futuri Servizi Professionali.

Con l'emissione dell'ordine il Cliente non assume nessun impegno ad utilizzare Servizi Professionali.

Senza il consenso scritto del Cliente il Budget non sarà disponibile come copertura economica per l'erogazione di Servizi Professionali resi dopo il termine dell'anno solare in cui è stato emesso l'ordine del Cliente.

L'indicazione nella offerta del Fornitore, anche se ripetuta nell'ordine del Cliente, della suddivisione dei Servizi Professionali per Modalità di erogazione o per Tipo di attività resa, come di seguito definiti, deve intendersi unicamente allo scopo di:

- determinare il Budget ordinato che sarà considerato dal Cliente e dal Fornitore disponibile fino ad esaurimento per la copertura economica dell'Addebito a consuntivo di Servizi Professionali, resi nell'arco dell'anno solare in cui l'ordine è emesso;
- definire il valore delle tariffe unitarie da applicare ai Servizi Professionali, che può avere differenti valori per Linea prodotto, Modalità di erogazione e Tipo di attività.

L'Addebito a consuntivo ridurrà il budget disponibile secondo le modalità descritte nel seguito delle Presenti Condizioni.

Qualora, ad insindacabile giudizio del Fornitore, il budget disponibile non sia sufficiente alla copertura di una specifica richiesta di esecuzione di Servizi Professionali, il Fornitore potrà non erogare i Servizi Professionali e

Dedalus S.p.A.

Sede Legale: Via di Collodi 6/c - 50141 Firenze • Tel. +39 055 42471 Fax +39 055 451660 info@dedalus.eu www.dedalus.eu  
Capitale sociale € 8.292.306,00 • R.E.A. Firenze 591564 • Codice fiscale, partita iva e registro imprese 05994810488



16/11

rimandare la pianificazione dell'attività fino al ricevimento di un nuovo ordine di Budget ritenuto dal Fornitore sufficiente a coprire economicamente l'attività richiesta.

## *2.1 Modalità di erogazione del Servizio*

A suo insindacabile giudizio il Fornitore può richiedere al cliente che l'erogazione di uno specifico Servizio Professionale, nel seguito denominato **Intervento**, avvenga a seguito di una richiesta scritta del cliente o su accettazione scritta da parte del cliente di una proposta di attività presentata per iscritto dal Fornitore.

L'erogazione di un Intervento avviene previa pianificazione concordata con il Cliente.

In relazione alla natura dell'Intervento, i Servizi Professionali potranno essere svolti, ad insindacabile giudizio del Fornitore, con **Attività in sede**, ossia svolta presso una delle sedi del Fornitore, e/o con **Attività on site**, ossia svolta presso un Utente, e comprendere uno o più Tipi di attività.

Se non diversamente indicato per iscritto dal Fornitore, eventuali stime comunicate al Cliente sulla quantità e tipo di attività, sulla modalità di esecuzione e sulla durata dell'intervento non saranno vincolanti nell'esecuzione dell'intervento stesso. Il vincolo sulla stima, indicato autonomamente dal Fornitore, dovrà chiaramente specificare a quale attività si riferisce e dovrà esporre l'importo che verrà addebitato sul Budget a conclusione di quell'attività.

### Attività in sede

Le attività in sede avvengono durante l'Orario di lavoro normale (dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi).

Tutte le attività dovranno essere rendicontate a cura del Fornitore. La rendicontazione dovrà essere indicata nella fatturazione delle relative attività.

### Attività on site

Gli Interventi eseguiti dal personale del Fornitore presso gli Utenti vengono definiti **Accessi**. Un Accesso è un intervento che ha il suo esaurimento nell'ambito di una giornata.

Le attività avvengono durante l'Orario di lavoro normale (dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi) per una durata massima di 7 ore per singolo Accesso; qualora particolari esigenze richiedessero l'erogazione dell'intervento on site al di fuori di queste fasce orarie, modalità e tariffe specifiche dovranno essere concordate tra le parti e riportate nel contratto di fornitura del servizio.

Tutti gli Accessi dovranno essere rendicontati a cura del Fornitore su rapporti di attività con le informazioni relative all'attività svolta; ciascun rapporto di attività dovrà essere firmato da personale del Cliente e del Fornitore.

## *2.2 Tipi di attività rese con i Servizi Professionali*

Forniamo nel seguito, a titolo di esempio, un elenco non esaustivo delle attività, raggruppate per Tipo, che possono essere oggetto dei Servizi Professionali.

### *Attività varie*

- Sviluppi e/o modifiche ed implementazioni ai Programmi.
- Consulenze e/o interventi di correzione errori non dipendenti dai nostri Programmi.
- Istruzioni operative sull'uso dei programmi.
- Installazione, test e collaudo di Programmi su nuove postazioni di lavoro.

- Ripristino delle condizioni operative della singola postazione di lavoro o del Sistema a seguito di correzione del software per problemi non dipendenti dai Programmi.
- Supporto e affiancamento del personale del Cliente per l'avvio di nuove funzionalità.
- Installazione, test e collaudo nuove personalizzazioni dei Programmi.
- Installazione, test, e collaudo nuove release dei programmi e riallineamento archivi.
- Interventi di tuning di Sistema e ottimizzazione del Data base.

#### *Attività di formazione e istruzione all'uso dei programmi*

#### *Attività di Project e/o Program Management*

- Analisi di nuove implementazioni e/o nuovi progetti.
- Gestione dell'ambiente di test, ovvero, l'allestimento e la configurazione e il mantenimento di un ambiente di hardware e software di base in grado di ospitare le applicazioni del fornitore.
- Pianificazione e coordinamento delle attività di test con definizione dei casi prova specifici, produzione della documentazione specifica.
- Deployment in ambiente di produzione delle nuove implementazioni rilasciate in ambiente di test .
- Coordinamento delle persone di Presidio (vedi paragrafo seguente) concordata con la Direzione aziendale.
- Organizzazione del progetto in sottoprogetti e gruppi di lavoro.
- Pianificazione dei servizi di attività professionali.

### 3. DICHIARAZIONI

Ai fini dell'esecuzione del Contratto, il Cliente dichiara quanto segue:

- di accettare le istruzioni operative impartite per iscritto dal Fornitore in via preventiva con lo scopo di minimizzare i rischi di anomalie e di accettare che la non osservanza delle istruzioni predette comporta la perdita della garanzia sui tempi minimi di intervento per anomalie di funzionamento conseguenti;
- di consentire pieno e libero accesso al Sistema, senza onere alcuno per il Fornitore e al personale incaricato dal Fornitore alla effettuazione dei servizi previsti dal Contratto.

### 4. ESCLUSIONI

Sono espressamente escluse dal Contratto le prestazioni derivanti da:

- modifiche alla configurazione dei Programmi avvenute senza accordo con il Fornitore, ovvero, non avvalendosi dei servizi compresi nel presente Contratto;
- sostituzione di componenti o modifiche alla configurazione del Sistema non autorizzate dal Fornitore;
- modifiche ai Programmi da parte di personale non espressamente autorizzato dal Fornitore;
- interventi di assistenza sull'uso dei Programmi o di manutenzione dei Programmi svolti da personale non espressamente autorizzato dal Fornitore.

## 5. RESPONSABILITÀ

Il Fornitore dichiara di aver adeguato le proprie procedure operative e istruzioni di lavoro alle disposizioni di legge in materia di sicurezza e protezione dei dati e si impegna a mantenerle adeguate alle nuove disposizioni che entreranno in vigore durante tutto l'anno solare di validità del Contratto.

Il Fornitore garantisce l'osservanza di tutte le disposizioni e le procedure impartite per iscritto dal Cliente e riguardanti la sicurezza dei dati e la tutela della privacy; il Fornitore non potrà essere in alcun caso ritenuto responsabile per eventuali disservizi dovuti a limitazioni di qualsiasi tipo (orario, funzionalità, accesso ai dati, ecc.) derivanti dalle procedure e disposizioni impartite dal Cliente.

In nessun caso il Fornitore potrà essere considerato responsabile dei danni diretti o indiretti, quali perdite di dati, perdite di produzione o altro, comunque subiti dal Cliente a causa dell'utilizzo o del non utilizzo del Servizio, salvo i limiti inderogabili di legge.

Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile qualora il Servizio non potesse essere reso in modo adeguato per cause oggettivamente riscontrabili e a lui non imputabili direttamente, quali i guasti delle linee di comunicazione telefonica o di trasmissione dati che collegano il Cliente con il Fornitore, i ritardi di qualsiasi natura dei mezzi di trasporto utilizzati per recarsi presso il Cliente, ecc.

Qualsiasi contestazione relativa alle modalità di prestazione del Servizio dovrà essere indirizzata dal Cliente al Fornitore in forma scritta a mezzo raccomandata a.r. entro sessanta giorni, pena la decadenza, dal verificarsi del fatto che ha dato origine alla contestazione.

## 6. INQUADRAMENTO DELLE ATTIVITÀ RISPETTO AL D.LGS 196/2003

La particolare delicatezza dei dati trattati per mezzo dei programmi impone un alto livello di attenzione per garantire il pieno rispetto degli obblighi imposti dalla normativa in vigore in tema di privacy.

A tal proposito, per quanto concerne l'attribuzione di incarichi e responsabilità connessi alla gestione del SERVIZIO si rileva che alcune attività di aggiornamento ed assistenza comportano la possibilità di accesso da parte del Fornitore ai dati trattati con i programmi/sistemi stessi (es.: conversione o ripristino data base, recupero dati, teleassistenza, etc.); rispetto a tali attività il Cliente nella sua qualità di Titolare del trattamento di dati personali ai sensi del D. Lgs. n. 196/2003, con la sottoscrizione del contratto procede a nominare il Fornitore "RESPONSABILE" secondo quanto citato all'art. 29 del suddetto decreto, relativamente ai trattamenti di dati personali strettamente necessari all'esecuzione dei servizi oggetto del contratto, più specificatamente per tutte le operazioni (estrazione, organizzazione, elaborazione, copia, etc.) necessarie alla gestione tecnica del servizio. La presente nomina è riferita unicamente alle operazioni di volta in volta richieste o necessarie al buon funzionamento dei programmi/sistemi, al di fuori delle quali non ha efficacia.

In ottemperanza a quanto prescritto dalla Legge sulla protezione dei dati personali, il Fornitore sarà tenuto a:

- informare prontamente il Cliente/Titolare di ogni questione rilevante ai fini della legge in parola (richieste del Garante, ispezioni delle Autorità, etc.) inerente il SERVIZIO;
- trattare i dati personali nel pieno rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali in vigore, operando nell'assoluto rispetto della riservatezza di qualsiasi dato o informazione, ovvero, di quant'altro venga a conoscenza per effetto dei servizi svolti;
- nell'ambito delle proprie competenze e aree di responsabilità, individuare nominativamente e formare, come previsto, le figure attive ("Incaricati al trattamento") che saranno tenute a:
  - operare nell'assoluto rispetto della riservatezza di qualsiasi dato o informazione, ovvero, quant'altro vengano a conoscenza per effetto delle attività svolte nell'ambito delle proprie competenze;

- trattare i dati attenendosi alle misure di sicurezza, norme di comportamento e regolamenti interni predisposti e periodicamente aggiornati dall'Azienda;
- redigere e tenere a disposizione del Cliente l'elenco degli incaricati preposti ai trattamenti necessari all'esecuzione del SERVIZIO. L'elenco, che potrà essere redatto anche per classi omogenee di incarico (come previsto dal punto 15 del Disciplinare tecnico in All. B al D. Lgs. 196/2003), sarà fornito su richiesta al Cliente;
- dare piena applicazione, per quanto di Sua competenza, alle misure di sicurezza di cui agli artt. 31-32-33-34-35-36 del D. Lgs n. 196/2003 ed al disciplinare tecnico Allegato B allo stesso D. Lgs 30/06/2003 n. 196 e sue modifiche ed integrazioni.

La maggior parte delle operazioni collegate all'esecuzione del SERVIZIO PROFESSIONALE sono qualificabili come "occasionalmente interventi di manutenzione su sistemi software", conseguentemente gli incaricati del Fornitore non rientrano nella definizione di "Amministratore di sistema" disciplinata dal Provvedimento a carattere generale del Garante Per La Protezione Dei Dati Personali datato 27/11/2008 avente ad oggetto << *Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di Amministratore Di Sistema* >>;

Fanno eccezione i casi in cui il SERVIZIO PROFESSIONALE ha caratteristica di continuità, prevedendo un alto numero di interventi, ed il modello organizzativo scelto conferisce agli addetti del Fornitore una autonomia operativa tale da qualificarli a pieno titolo quali "Amministratori di Sistema", in particolare per le attività on site o in relazione alle procedure scelte per gli interventi in trasmissione dati; per tali casi al FORNITORE sono delegati i seguenti compiti:

- individuare tra i propri addetti i soggetti che rivestono la qualifica di "amministratore di sistema" procedendo alle relative designazioni individuali
- redigere e tenere aggiornato l'elenco degli Amministratori di Sistema coinvolti nelle attività necessarie all'esecuzione del SERVIZIO, completo degli estremi identificativi delle persone fisiche "amministratori di sistema" e delle funzioni ad esse attribuite; l'elenco dovrà essere conservato dal Fornitore, che lo trasmetterà al Cliente solo su sua espressa richiesta
- procedere, per quanto di propria competenza alla verifica almeno annuale dell'operato degli Amministratori di Sistema e fornire al Titolare tutte le informazioni necessarie a supportarlo nei controlli eventualmente svolti attraverso l'esame delle registrazioni degli accessi logici, considerando che, salvo diversi accordi, la "adozione di sistemi idonei alla registrazione degli accessi logici (autenticazione informatica) ai sistemi di elaborazione e agli archivi da parte degli amministratori di sistema" resta ovviamente di competenza del CLIENTE/UTENTE essendo i sistemi e gli ambienti operativi di sua proprietà.

Fornitore avrà assoluta discrezionalità nella scelta e nell'organizzazione dei criteri, degli strumenti e delle modalità con cui operare il trattamento ed adottare le misure di sicurezza. A tal proposito il Fornitore potrà delegare le fasi del SERVIZIO che riterrà opportune o specifiche operazioni a collaboratori/società Sue fornitrici cui potrà conferire nomina a responsabile ex art. 29 D. Lgs. 196/2003 e che saranno tenute a loro volta, a dare piena applicazione al D. Lgs. 196/2003 e ad ottemperare alle condizioni sopra riportate.

Non sono contemplate dalla presente nomina attribuzioni e responsabilità circa l'esattezza, l'aggiornamento, la completezza e la non eccedenza dei dati trattati rispetto alle finalità connesse al loro trattamento, che restano ovviamente in capo al Cliente (Titolare del trattamento) come, peraltro, l'ottemperanza agli altri obblighi non elencati nel presente documento ed imposti dalla norma (come informativa [art. 13 D. Lgs. 196/2003] e acquisizione del consenso dell'interessato [artt. 23-24 e 26], etc.)

Il Fornitore si dichiara disponibile a fornire su richiesta un'apposita modulistica per seguire i passi sopra indicati.

## 7. CONDIZIONI DI FORNITURA, CORRISPETTIVI, PAGAMENTO

I Servizi Professionali proposti con stima vincolante, indicata per iscritto dal Fornitore, saranno addebitati in misura pari all'importo specificato nella stima.

Con l'eccezione dei Servizi Professionali proposti con stima vincolante, indicata per iscritto dal Fornitore, le attività erogate saranno addebitate al Cliente a consuntivo applicando i criteri di seguito descritti.

L'importo da addebitare verrà calcolato applicando le tariffe indicate in offerta che potranno essere differenziate per Linea di Prodotto, per Modalità di erogazione e per Tipo di attività.

Per le attività on site l'importo da addebitare sarà calcolato moltiplicando la tariffa relativa al singolo Accesso per il numero di Accessi eseguiti.

Per le attività in sede l'addebito verrà calcolato a moduli di 4 ore con arrotondamento al modulo successivo alla durata effettiva dell'intervento. L'importo da addebitare sarà pari numero di moduli calcolati per la tariffa a moduli indicata in offerta. Qualora per le attività in sede l'offerta riporti una tariffa a giornata essa si intenderà equivalente a quella per due moduli come sopra descritti.

I Servizi professionali saranno fatturati con periodicità mensile, trimestrale o annuale a insindacabile discrezione del fornitore. In occasione della fatturazione periodica il fornitore presenterà al cliente un rendiconto delle attività svolte per gli importi fatturati.

Tutti gli importi indicati nel contratto sono al netto dell'IVA o di ogni altra imposta statale o locale.

Il mancato pagamento nei termini stabiliti darà facoltà al Fornitore di sospendere l'erogazione dei Servizi Professionali in corso di esecuzione con effetto immediato, anche se non pertinenti l'intervento o gli interventi per i quali avviene il mancato pagamento, e senza che ciò pregiudichi ulteriori azioni per il recupero del credito, né che questo autorizzi il recesso da parte del Cliente.

Il Fornitore avrà altresì facoltà di maggiorare i pagamenti scaduti di un interesse di mora pari al Tasso di Riferimento (ex tasso Ufficiale di Sconto) maggiorato di tre punti percentuali, fatto salvo quanto eventualmente stabilito dalla legge.

## 8. NORME PARTICOLARI - LIMITAZIONI

### Copie di salvaguardia

Il Cliente dovrà conservare con cura i supporti originali dei Programmi e dell'eventuale software di base del Sistema consegnati dal Fornitore e dovrà effettuare costantemente le copie di salvataggio dei dati sui quali i Programmi operano e verificarne l'integrità, secondo le istruzioni impartite dal Fornitore e comunque in osservanza delle disposizioni di legge in materia di sicurezza dei dati.

### Collegamento telematico per Interventi in trasmissione dati

Per consentire l'espletamento degli Interventi in trasmissione dati, il Cliente dovrà mettere a disposizione del Fornitore un accesso telematico alla sua rete locale, o quantomeno ai segmenti o nodi di essa che interessano i servizi degli Utenti presso i quali operano i Programmi.

Le condizioni per effettuare Interventi in trasmissione dati sono descritte dettagliatamente in Appendice I. Se il Cliente propone un accesso con caratteristiche diverse da quelle indicate, queste dovranno essere preventivamente valutate dal Fornitore in termini di praticabilità tecnica e, qualora dovessero risultare meno



efficienti e/o più onerose per lo svolgimento dell'intervento, il Fornitore si riserva di riportare in offerta l'eventuale incremento delle tariffe proposte

#### Affidamento a terzi dell'esecuzione dei servizi

Il Fornitore si riserva di affidare in tutto o in parte l'effettuazione dei Servizi Professionali a società specializzate, interne o esterne alla propria organizzazione, che a proprio insindacabile giudizio possiedano la competenza e le risorse necessarie.

#### Software fornito con i Servizi Professionali

Se non diversamente specificato nell'offerta del Contratto tutto il software fornito in occasione della erogazione di Servizi Professionali deve intendersi acquistato dal Cliente esclusivamente come licenza d'uso perpetua; esso godrà di un periodo di garanzia di 12 mesi dalla data di rilascio e se non diversamente specificato in offerta godrà di un servizio di assistenza e manutenzione per almeno 12 mesi a partire dalla data di rilascio; se non diversamente specificato in offerta le condizioni di assistenza e manutenzione fornite durante questo periodo saranno identiche a quelle esistenti per l'assistenza e la manutenzione in corso sui Programmi della medesima area applicativa.

#### Disposizioni generali

Il Contratto è regolato dalle leggi italiane.

Qualsiasi modifica dei termini del Contratto richiede la forma scritta e l'accordo tra il Cliente e il Fornitore. Il Fornitore si riserva pertanto il diritto di rifiutare un ordine del Cliente contenente condizioni e termini difformi dall'offerta e/o dalle condizioni generali di cui al presente documento.

#### Foro competente

Per qualsiasi controversia relativa alla interpretazione, validità o esecuzione del Contratto le parti eleggono ad esclusiva competenza il foro di Firenze.

#### Clausole finali

Il Contratto esaurisce la disciplina dei diritti e degli obblighi del Cliente e del Fornitore per quanto riguarda l'oggetto del Contratto stesso.

È da intendersi annullata e privata di ogni effetto ogni eventuale precedente e diversa pattuizione scritta e/o orale tra le parti relativa all'oggetto ed alle clausole del Contratto.

## Appendice 1

### *Modalità per l'assistenza in trasmissione dati*

L'efficacia e la rapidità degli interventi di assistenza in trasmissione dati richiedono la disponibilità di un collegamento diretto tra la sede del Fornitore e quella degli Utenti, con caratteristiche di banda trasmissiva idonee.

Per consentire quindi l'espletamento degli Interventi in trasmissione dati, il Cliente dovrà mettere a disposizione del Fornitore un sistema di accesso diretto alla rete locale degli Utenti, o quantomeno ai segmenti o nodi di essa che interessano i servizi degli Utenti presso i quali operano i Programmi.

Il collegamento avverrà esclusivamente mediante l'utilizzo del protocollo TCP e dovrà prevedere un accesso in rete privata virtuale (VPN) stabilita attraverso Internet. In entrambi i casi il Cliente dovrà garantire al Fornitore una banda di accesso simmetrica garantita di almeno 64 Kbit al secondo (64Kbps).

La tipologia di collegamento preferenziale è quella permanente (lan-to-ian), che per le sue caratteristiche intrinseche supporta nel miglior modo possibile la rapidità e l'efficacia del collegamento.

#### Accesso in rete privata virtuale con credenziali personali

Questo tipo di accesso consente di stabilire canali sicuri di collegamento attraverso la rete Internet, utilizzando sulle postazioni di assistenza software appositi in congiunzione con server o dispositivi specifici (firewall) gestiti dal Cliente. Gli incaricati del Fornitore devono identificarsi attraverso questo sistema di collegamento utilizzando credenziali strettamente personali che il Cliente deve rilasciare al Fornitore in modo tale da porlo in condizioni di assegnarle individualmente ai propri incaricati; in particolare dovrà essere utilizzata la seguente procedura:

- verranno inviate al fornitore un numero congruo di credenziali in modo da porlo in condizioni di garantire la copertura dei servizi anche in caso di sostituzioni di personale incaricato,
- ciascun gruppo di credenziali (user-id e pwd) verrà comunicato al fornitore in busta chiusa sigillata con caratteristiche tali da non consentirne la lettura in trasparenza,
- sull'esterno della busta verrà riportato solamente la componente non riservata delle credenziali (identificativo utente), il nome del CLIENTE ed i dati identificativi del sistema a cui le credenziali danno accesso,
- sarà compito del Fornitore consegnare ai propri addetti la busta sigillata annotando l'identificativo utente assegnato a ciascun incaricato.

Il Cliente controlla, attraverso le impostazioni del suo server o dispositivo specifico, i privilegi di accesso di ciascun incaricato, e registra ogni dettaglio di suo interesse relativamente agli accessi che gli incaricati effettuano alla sua rete, ai suoi sistemi e alle basi dati.

Il software da utilizzare per realizzare il collegamento deve essere messo gratuitamente a disposizione del Fornitore assieme ai relativi manuali di installazione ed uso. Dal momento che allo stato attuale non esistono standard industriali al riguardo, il Fornitore dichiara che utilizzerà preferenzialmente il software Cisco VPN Client. L'adozione di software differenti da parte del Cliente potrebbe portare a situazioni di incompatibilità nella configurazione delle postazioni di assistenza che possono rendere necessario l'uso di postazioni specifiche per il Cliente, influenzando così sui tempi di presa in carico, di intervento e di soluzione del problema. Queste situazioni di incompatibilità verranno rese note al Cliente da parte del Fornitore, una volta ricevuti il software di collegamento e le relative specifiche tecniche. Il Cliente in questi casi collaborerà diligentemente con il Fornitore per rimuovere queste incompatibilità, riconoscendo che queste potrebbero avere influenza sui tempi garantiti di intervento.

Il Cliente deve comunque mettere a disposizione del Fornitore una banda di accesso simmetrica garantita di almeno 64 Kbit al secondo (64Kbps).

### Accesso mediante collegamento permanente (lan-to-lan) tra le reti dall'Utente del Cliente e del Fornitore

In questo tipo di collegamento le reti locali del Fornitore e del Cliente sono interconnesse in modo permanente attraverso un collegamento virtuale sicuro realizzato attraverso Internet. Il Cliente controlla, attraverso le impostazioni dei dispositivi sui quali è attestato il collegamento dal suo lato, i privilegi di accesso comuni a tutti gli incaricati del Fornitore. Il Fornitore si fa carico in questo caso dell'identificazione personale degli incaricati, gestendo in proprio le credenziali di accesso, e di tracciare gli accessi che i suoi incaricati effettuano alla rete del Cliente.

L'efficacia e la rapidità dell'intervento beneficiano grandemente della possibilità per il Fornitore di realizzare collegamenti diretti tra le proprie postazioni di assistenza e i sistemi dell'Utente oggetto dell'intervento.

### Note tecniche generali per tutte le tipologie di collegamento

In tutti i casi il collegamento dovrà consentire al personale del Fornitore la connessione diretta almeno alla base dati su cui operano i Programmi, l'esecuzione remota dei controlli e tutti gli interventi necessari alla diagnosi e alla soluzione del problema, ivi compreso il controllo completo di una o più stazioni di lavoro del Sistema mediante un software di controllo remoto fornito in comodato d'uso dal Fornitore o messo a disposizione dal Cliente. In quest'ultimo caso, il Cliente è tenuto a mettere a disposizione del Fornitore un numero sufficiente di licenze d'uso e di copie del programma di controllo remoto che ha scelto di utilizzare, oltre alla necessaria documentazione d'uso.

Il Fornitore non può garantire l'utilizzo di Network Address Translation per la risoluzione dei conflitti di indirizzo con la rete locale del Fornitore cliente e con le reti degli altri suoi clienti.

In nessun caso la soluzione tecnica potrà prevedere la necessità, per il Fornitore, di modificare il piano di indirizzamento TCP/IP della propria rete locale

### Sicurezza e protezione dei dati

Il Cliente dovrà adottare tutte le precauzioni tecnicamente possibili per garantire che l'accesso destinato al Fornitore possa essere utilizzato solo dal personale che il Fornitore ha incaricato, in ottemperanza alle misure minime di sicurezza previste dall'allegato B del DLGS 196/2003.

In conformità alle misure minime di legge sulla sicurezza e protezione dei dati, il collegamento telematico alla rete locale dell'Utente, alle stazioni di lavoro, ai server e alle basi dati utilizzate dai Programmi deve prevedere l'utilizzo di credenziali personali. Qualora la responsabilità per il rilascio di queste credenziali sia del Cliente, questi dovrà averle preventivamente rese disponibili individualmente a tutti gli incaricati del Fornitore secondo la procedura sopra riportata nel rispetto delle norme di legge. È escluso l'utilizzo di credenziali di accesso basate su dispositivi hardware ("token") che comportano rilevanti rischi di smarrimento, scambio, guasto o in generale non disponibilità al momento della necessità di intervento.



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASL N. 7 Carbonia

**Servizio Acquisti**

N° 28510 di Prot. 9 / 02 DIC. 2010

**TRASMISSIONE FAX**

Lettera inviata solo tramite fax  
SOSTITUISCE ORIGINALE

Carbonia, 01/12/2010

**DA ASL n° 7 - Carbonia**

Fax 0781/6683224

**A Ditta Marp**

Fax 051.6508710

**OGGETTO:** *Richiesta di preventivo per affidamento assistenza telefonica, teleassistenza, gestione qualità dei dati e personalizzazione del sistema OASIS4.*

E' intendimento di questa Azienda attivare anche per l'anno 2011, nelle more di avviamento del Progetto PACS e di completamento del sistema informatico regionale "SISAR", un contratto di *assistenza telefonica, teleassistenza, gestione qualità dei dati e personalizzazione del sistema OASIS4*, in dotazione all'Azienda, e nello specifico:

| Descrizione                      |
|----------------------------------|
| Modulo generale                  |
| Modulo DATAWAREHOUSE             |
| Modulo Gestione qualità dei dati |
| Modulo Radiologia                |

Pertanto, al fine di attivare le procedure per l'affidamento del servizio in oggetto, si invita Codesta Ditta a voler formulare la propria migliore offerta.

In offerta dovranno essere inoltre quotate separatamente n° 10 giornate/uomo per eventuali personalizzazioni che si andranno a rendere necessarie nell'arco dell'anno, da richiedere solo in base alle effettive necessità.

Si evidenzia che l'affidamento s'intende operante per dodici mesi, decorrenti dalla data di notifica. Il contratto, però, potrà essere rescisso su esplicita volontà dell'Azienda,

pg 1



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASL N. 7 Carbonia

anche senza alcun motivo imputabile alla Ditta, in qualsiasi momento prima della naturale scadenza del medesimo, qualora venga avviato il progetto PACS e completato il sistema informatico SISAR, senza che la Ditta possa avanzare riserva alcuna o richiesta di indennizzo.

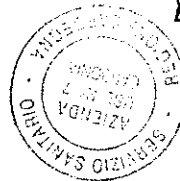
Copia della presente nota, timbrata e firmata in OGNI FOGLIO dallo stesso firmatario dell'offerta, deve essere restituita unitamente all'offerta medesima, in segno di piena e totale visione ed approvazione.

L'offerta economica, racchiusa in plico chiuso, all'esterno del quale, oltre il mittente, dovrà essere riportata la dicitura "**contiene offerta per l'affidamento del servizio di manutenzione Software OASIS4**", dovrà pervenire alla ASL al sotto elencato indirizzo, **entro le ore 13.00 del giorno 14.12.2010:**

Azienda Sanitaria Locale 7  
Servizio Acquisti  
Via Dalmazia, 83  
09013 CARBONIA (CA)

Ringraziando per la collaborazione, si porgono distinti saluti.

Il Resp. Servizio Acquisti  
Dr.ssa Agnese Foddis



Manutenzione MARP 2011

pg 2

Sede legale e amministrativa  
via Dalmazia, 83 - 09013 Carbonia  
Tel. 0781 668.1  
Fax. 0781 6683506  
Mail: [dir.generale@asl7carbonia.it](mailto:dir.generale@asl7carbonia.it)  
[www.aslcarbonia.it](http://www.aslcarbonia.it)

Servizio Acquisti  
via Dalmazia, 83 - 09013 Carbonia  
Tel. 0781-6683500  
Fax. 0781 6683224  
Mail: [ufficio.gare@aslcarbonia.it](mailto:ufficio.gare@aslcarbonia.it)



---

**MARP S.r.l.**

**Cap. Soc. 11.764,71 € i.v. REA 425661**

Sede Legale: Via Marco Polo, 12/2° 40131 Bologna

Sede operativa: Via Caduti di Sabbiuno, 11 40011 Anzola dell'Emilia (BO)

C.F. e P.IVA : 02264051208

---

Anzola dell'Emilia, 7 Dicembre 2010

Prot. PS.1012.001

**Spett.le ASL7 Carbonia**

**Alla c.a. Dott. Andrea Alimonda**

Via Dalmazia 83

09013 Carbonia (CA)

**Oggetto: Proposta di assistenza operativa/applicativa OASIS4**

In seguito ai colloqui intercorsi, ci pregiamo di inviarVi l'offerta per i servizi di assistenza operativa e applicativa per l'anno 2011, sui moduli OASIS4 da voi utilizzati.

Rimanendo in attesa di un Vostro riscontro, cogliamo l'occasione per porgerVi i nostri più cordiali saluti.

MARP s.r.l.

---



## 1. Tipologia di offerta

La presente proposta MARP riguarda l'assistenza software legata ai moduli dell'ERP OASIS4 utilizzati presso la ASL7 di Carbonia Iglesias.

Al 01/12/2010 sono installati ed in uso i seguenti moduli:

- GENERALE
- RADIOLOGIA
- DATAWAREHOUSE

I servizi di assistenza che offriamo a contratto sono:

- Assistenza telefonica di secondo livello (hot-line)
- Teleassistenza
- Gestione qualità dei dati
- Personalizzazioni OASIS4

### **Assistenza Telefonica di secondo livello**

L'assistenza telefonica di secondo livello consente ai referenti interni del Cliente (normalmente 2 o 3 persone) di poter contattare, tramite un numero telefonico in orario di ufficio (Lunedì-Venerdì 9:00 – 18:00 salvo diversi accordi), un tecnico MARP.

Il referente del Cliente dovrà occuparsi di recepire la segnalazione del problema su OASIS4 da parte dei propri utenti e comunicarlo al tecnico MARP il quale gli assegnerà una priorità e, quando possibile, interverrà immediatamente per la risoluzione.

Lo stesso tecnico MARP, qualora non sia in grado di intervenire personalmente in maniera immediata, provvederà a contattare il tecnico specializzato in grado di risolvere il problema.

È fondamentale che esista presso il Cliente un gruppo di persone in grado di fare da filtro alle segnalazioni (primo livello), poiché spesso i problemi non sono da imputarsi al software in uso ma ad altre cause (malfunzionamenti hardware o errori nell'utilizzo del software stesso).

### **Tele assistenza**

La tele assistenza riguarda la possibilità di effettuare interventi direttamente connessi al Cliente, rendendo così l'intervento stesso più immediato ed efficace.

È frequente il caso in cui la risoluzione di un problema passi per la connessione all'infrastruttura applicativa del Cliente, l'analisi e la riproduzione dello stesso (debugging) nonché l'eventuale correzione immediata, sia essa sul software che sui dati.

Per effettuare la tele assistenza occorre poter raggiungere la rete del Cliente, in particolare, una postazione client ed il server di database. Ciò implica la predisposizione di un collegamento internet con le adeguate configurazioni per l'accesso in sicurezza da remoto.

### **Gestione Qualità dei dati**

Questo servizio si rende necessario al fine di verificare periodicamente il livello qualitativo dei dati inseriti nel sistema. Un sistema integrato qual'è OASIS4 raccoglie nel proprio database una moltitudine di informazioni che danno luogo ad alcuni flussi informativi istituzionali.

A questo proposito MARP offre un servizio completo, composto da:



- Aggiornamento periodico e controllo anagrafiche di base (prestazioni, listini prezzi, esenzioni ecc...)
- verifica periodica dei dati
- report preventivo di riepilogo errori/problemi
- proposta di correzione o, quando possibile correzione diretta dei dati errati (previo accordo con i S.I.)
- estrazione mensile dei flussi per il MEF

#### **Personalizzazione OASIS4**

Sono attività che comportano la modifica e l'adattamento dei programmi per esigenze specifiche del Cliente, al di fuori della normale evoluzione del software.

Questo può accadere a fronte di particolari richieste del personale operativo piuttosto che derivare direttamente dalle direttive organizzative del Cliente, per esempio in merito alle integrazioni di OASIS4 con il SISAR.

Le attività di personalizzazione sono erogate dalla sede di Bologna della MARP, in collegamento remoto via VPN con le sedi di ASL7.

Esso sono quotate separatamente e saranno fatturate a consuntivo solo se effettivamente erogate.





## 2. L'offerta economica

Nelle seguenti tabelle si riportano le condizioni economiche a Voi riservate di quanto descritto sopra.

### Attività a canone

| Descrizione  | Costo ( in €)     |
|--|-------------------|
| Canone annuale assistenza telefonica di secondo livello e teleassistenza.<br>moduli: |                   |
| GENERALE   | € 1.000,00        |
| RADIOLOGIA   | € 3.000,00        |
| DATAWAREHOUSE  | € 1.000,00        |
| <b>Totale assistenza e teleassistenza</b>  | <b>€ 5.000,00</b> |
| Gestione qualità dei Dati  | € 3.000,00        |
| <b>Totale per anno 2011</b>  | <b>€ 8.000,00</b> |

### Attività a richiesta

| Descrizione   | Costo ( in €)     |
|---|-------------------|
| Analisi e sviluppo personalizzazione moduli OASIS4 da sede remota<br>(costo a giornata) | € 430,00          |
| <b>Totale 10 gg. "a consumo"</b>  | <b>€ 4.300,00</b> |

La fatturazione dei canoni di assistenza è trimestrale.

Per tutto l'anno 2011 il contratto rimarrà invariato, indipendentemente dal numero di moduli o postazioni OASIS4 avviate.

La fatturazione delle giornate a consumo sarà effettuata a consuntivo mensile e solo per le giornate effettivamente erogate.

I prezzi esposti si intendono IVA esclusa.

Il pagamento tramite RD a 90 giorni DFFM

La presente offerta è valida fino al 28 Febbraio 2011.



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASL N. 7 Carbonia

**Servizio Acquisti**

N° 28518 di Prot. 9/ 02 DIC. 2010

**TRASMISSIONE FAX**

Lettera inviata solo tramite fax  
SOSTITUISCE ORIGINALE

DA **ASL n° 7 - Carbonia**

Fax 0781/6683224

Carbonia, 01/12/2010

A **Ditta Elsevier**

Fax 02.88184.301

**OGGETTO:** Richiesta di preventivo per il rinnovo licenze Codifa Matrix in dotazione all'Azienda.

La presente quale richiesta di preventivo per il rinnovo annuale delle sotto elencate licenze in dotazione a questa Azienda:

| Codice | Descrizione   | Q.tà |
|--------|---|------|
| 850    | CODIFA MATRIX BASE - aggiorn. Farmaco-<br>parafarmaco uso umano<br>[riservato:<br>2 Farmacie Ospedaliere<br>2 Servizio Farmaceutico<br>1 Servizio ordini centralizzato] | 5    |
| 851    | CODIFA MATRIX VETERINARI- agg. Vet. e<br>Zootecnica<br>[riservato:<br>2 Servizio Farmaceutico<br>1 Servizio ordini centralizzato]                                       | 3    |
| 825    | Spese servizio giornaliero via modem/internet<br>per commessione server centrale  | 1    |

Pertanto, al fine di attivare le procedure per l'affidamento del rinnovo in oggetto, si invita Codesta Ditta a voler formulare la propria migliore offerta.

Si evidenzia che l'affidamento s'intende operante per dodici mesi, decorrenti dalla data di notifica. Il contratto, però, potrà essere rescisso su esplicita volontà dell'Azienda, anche senza alcun motivo imputabile alla Ditta, in qualsiasi momento prima della naturale scadenza del medesimo, **all'atto del passaggio ai moduli dei Progetti Regionali SISAR e ANAGS**, senza che la Ditta possa avanzare riserva alcuna o richiesta di indennizzo.

pg 1



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASL N. 7 Carbonia

L'offerta economica, racchiusa in plico chiuso, all'esterno del quale, oltre il mittente, dovrà essere riportata la dicitura "**contiene offerta per il rinnovo delle licenze Codifa Matrix**", dovrà pervenire alla ASL al seguente indirizzo, **entro le ore 13.00 del giorno 14.12.2010**: Azienda Sanitaria Locale 7 - Servizio Acquisti Via Dalmazia, 83 - 09013 CARBONIA (CA)

Copia della presente nota, timbrata e firmata in OGNI FOGLIO dallo stesso firmatario dell'offerta, deve essere restituita unitamente all'offerta medesima, in segno di piena e totale visione ed approvazione.

Ringraziando per la collaborazione, si porgono distinti saluti.



*Il Resp.le Servizio Acquisti  
Dr.ssa Agnese Foddis*

Manufazione Elsevier 2011

pg 2

Sede legale e amministrativa  
via Dalmazia, 83 - 09013 Carbonia  
Tel. 0781 668.1  
Fax. 0781 6683506  
Mail: [dir.generale@asl7carbonia.it](mailto:dir.generale@asl7carbonia.it)  
[www.aslcarbonia.it](http://www.aslcarbonia.it)

Servizio Acquisti  
via Dalmazia, 83 - 09013 Carbonia  
Tel. 0781-6683500  
Fax. 0781 6683224  
Mail: [ufficio.gare@aslcarbonia.it](mailto:ufficio.gare@aslcarbonia.it)

**Elsevier s.r.l.**  
 Via Paleocapa 7  
 20121 Milano MI  
 Codice fiscale 03787821002  
 Partita IVA 10653850155  
 ufficio commerciale  
 tel.02-88184.338 fax 02-88184.405

**PREVENTIVO**

Rif.CO/2011 nr. 311

Codice Cliente

**D52606**

Nome ASL 7 CARBONIA  
 Indirizzo Via Dalmazia, 83  
 Città CARBONIA  
 C.A.P. 09013

CI

**C.A.: Servizio Acquisti**

Data 25/01/2011  
 Ordine n.  
 Protocollo  
 Porto

| Codice | Descrizione  | q.tà | Sconto | IVA | Prezzo unitario | Importo Euro |
|--------|--|------|--------|-----|-----------------|--------------|
| 850    | CODIFA MATRIX FARMACO/PARAFARMACO ABB.                           | 5    | 15     | 20  | 524,00          | 2.227,00     |
| 851    | CODIFA MATRIX VETERINARIA ABB.<br>CODIFA 2000-AGG.TO GIORNALIERO | 3    | 15     | 20  | 261,00          | 665,55       |
| 825    | MODEM/INTERNET   | 1    |        | 20  | 157,00          | 157,00       |

**Modalità di pagamento**

Bonifico Bancario 90 gg data fattura f.m.

Imponibile **3.049,55**

IVA 20 609,91

**TOTALE Euro 3.659,46**

Costo abbonamento gennaio/dicembre 2011

(L'abbonamento è concesso in licenza d'uso riservata esclusivamente alla Vostra Sede, e non può essere utilizzato, anche attraverso rete telematica, presso recapito o struttura diversa se non espressamente autorizzati da Elsevier.)

Sede legale: Via Paleocapa, 7 - 20121 Milano  
 sito internet: [www.elsevier.it](http://www.elsevier.it) - e-mail ufficio Commerciale: [ordini.dis@elsevier.com](mailto:ordini.dis@elsevier.com)



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASL N. 7 Carbonia

N° 28524 di Prot. del 02 DIC. 2010

**TRASMISSIONE FAX**

Lettera inviata solo tramite fax  
SOSTITUISCE ORIGINALE

Carbonia, 01.12.2010

**DA** ASL n° 7 - Carbonia

Fax 0781/6683224

**A** Ditta Service Life

Fax 070 2111543

**OGGETTO:** *Richiesta di preventivo per affidamento servizio di manutenzione sul software in dotazione ai Laboratori Analisi aziendali.*

La presente quale richiesta di preventivo per l'affidamento annuale del servizio di manutenzione e assistenza sul software in dotazione ai Laboratori Analisi, così articolato:

- *Canone annuo Progetto Silus, concordato economicamente con la Regione Sardegna per i Laboratori Logici Unici (LLU), comprensivo dell'ulteriore sconto per la ns. Azienda*
- *Canone relativo all'estensione dell'assistenza e manutenzione DNWeb-LLU*
- *Giornate di intervento on site, per le due tipologie:*
  - *N° 12 gg interventi da tecnico sede Regione Sardegna*
  - *N° 7 gg interventi da tecnico sede Nazionale o per assistenza Oracle avanzata*
  - *Eventuale onere aggiuntivo per gli interventi svolti in giornate festive o prefestive.*

L'offerta economica, racchiusa in plico chiuso, all'esterno del quale, oltre il mittente, dovrà essere riportata la dicitura "**contiene offerta per l'affidamento del servizio di manutenzione Software Laboratori Analisi**", dovrà pervenire alla ASL al sotto elencato indirizzo, **entro le ore 13.00 del giorno 14.12.2010:**

Azienda Sanitaria Locale 7  
Servizio Acquisti  
Via Dalmazia, 83  
09013 CARBONIA (CA)

Ringraziando per la collaborazione, si porgono distinti saluti.

Il Resp. Le Servizio Acquisti  
Dr.ssa Agnese Foddis

Manutenzione ServiceLife 2011

pg 1



DOCUMENTO D'OFFERTA

CLIENTE

|                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| Ragione Sociale del Cliente         | Azienda USL N. 7 di Carbonia   |
| Indirizzo                           | Via Dalmazia 09013 Carbonia  |
| Contatto Amministrativo del Cliente | Ing. Andrea Alimonda, responsabile dei Servizi Sistemi Informativi<br>D.ssa Cristina Garau, Primario del Laboratorio Analisi   |
| Telefono                            | Ing. Alimonda +39 331 6791510<br>Dssa Garau +39 328 4187729  |
| Fax                                 |  |
| Indirizzo e-mail                    | <a href="mailto:andreaalimonda@ascarbonia.it">andreaalimonda@ascarbonia.it</a><br><a href="mailto:mariacristinagarau@ascarbonia.it">mariacristinagarau@ascarbonia.it</a> |

INFORMAZIONI CONTRATTO SERVICE LIFE

|                             |                    |
|-----------------------------|--------------------|
| Descrizione della fornitura | HD E MNT ANNO 2011 |
| Protocollo                  | 2010-AP056         |
| Data                        | 07/12/2010         |

Con la presente si trasmette il contratto in oggetto, accompagnato dal documento "Condizioni Generali di Help Desk, Manutenzione e Management Service del Software Applicativo".

Con l'obiettivo di fornire un servizio sempre più puntuale e aderente ai bisogni dei clienti sono stati individuati specifici pacchetti di supporto a integrazione della già consolidata modalità standard di erogazione della manutenzione e di Help Desk. A partire dalla copertura del servizio per il 2011, infatti, è possibile acquistare la copertura dei servizi di Manutenzione ed Help Desk potendo disporre di ulteriori gradi di valore aggiunto come meglio descritto nel corpo della presente offerta.

Si precisa che per quanto riguarda gli importi relativi alle tipologie di servizi già in essere nel precedente contratto le variazioni applicatesi riferiscono agli adeguamenti ISTAT previsti per legge ( 1,7% - Indice relativo alla media dei primi 9 mesi del 2010). Il contratto è in duplice copia, di cui una potrà essere restituita a Service Life con indicazione delle opzioni da Voi scelte, per l'attivazione immediata dei servizi in attesa di Vostro ordine definitivo. Si richiama l'attenzione sul rispetto di quanto previsto nel documento "Condizioni Generali di Help Desk, Manutenzione e Management Service del Software Applicativo" al capitolo 3. "Applicabilità del Servizio", ed in particolare sulla tempestività della sottoscrizione del contratto.

Restando a disposizione per qualsiasi chiarimento si rendesse necessario per poter formulare e costruire il pacchetto di copertura per Manutenzione ed Help Desk più adatto alle Vostre esigenze, si porgono distinti saluti.

Service Life S.p.A.

  
Angelo Piu  
SERVICE LIFE S.r.l.  
Via dell'Artigianato, 14 - 09122 CAGLIARI  
Tel. 070 2110083 - 070 2111543 - 070 2128191  
Tel. e Fax 070 2111543  
Partita IVA 01119090924



**CLIENTE**

|  |  |
|--|--|
| <b>Ragione Sociale del Cliente</b>         | Azienda USL N. 7 di Carbonia   |
| <b>Indirizzo</b>                           | Via Dalmazia 09013 Carbonia  |
| <b>Contatto Amministrativo del Cliente</b> | Ing. Andrea Alimonda, responsabile dei Servizi Sistemi Informativi<br>D.ssa Cristina Garau, Primario del Laboratorio Analisi   |
| <b>Telefono</b>                            | Ing. Alimonda +39 331 6791510<br>D.ssa Garau +39 328 4187729   |
| <b>Fax</b>                                 |  |
| <b>Indirizzo e-mail</b>                    | <a href="mailto:andreaalimonda@aslcarbonia.it">andreaalimonda@aslcarbonia.it</a><br><a href="mailto:mariacristinagarau@aslcarbonia.it">mariacristinagarau@aslcarbonia.it</a> |

**UTENTE FINALE**

|   |  |
|---|--|
| <b>Ragione Sociale dell'Utente Finale</b>         | Azienda USL N. 7 di Carbonia   |
| <b>Indirizzo</b>                                  | Via Dalmazia 09013 Carbonia  |
| <b>Contatto Amministrativo dell'Utente Finale</b> | Ing. Andrea Alimonda, responsabile dei Servizi Sistemi Informativi<br>D.ssa Cristina Garau, Primario del Laboratorio Analisi |
| <b>Telefono</b>                                   |  |
| <b>Fax</b>  |  |
| <b>Indirizzo e-mail</b>                           |  |

**INFORMAZIONI CONTRATTO SERVICE LIFE**

|   |  |
|---|--|
| <b>Descrizione della fornitura</b>          | HD E MNT ANNO 2011   |
| <b>Protocollo</b>                           | 2010-AP056   |
| <b>Data</b>                                 | 07/12/2010   |
| <b>Funzionario Commerciale Service Life</b> | Angelo Piu   |
| <b>Telefono</b>                             |  |
| <b>Fax</b>                                  |  |
| <b>Indirizzo e-mail</b>                     | <a href="mailto:angelopiu@Service Life.com">angelopiu@Service Life.com</a> |

**ALLEGATI AL CONTRATTO**

|  |
|--|
| Help Desk, Manutenzione e Management Service – Condizioni generali<br>Tipologie di supporto delle soluzioni software Service Life - Allegato A |
|--|

1. SEDE DI INSTALLAZIONE ED UTILIZZO DEL SOFTWARE APPLICATIVO (PROGETTO SILUS)

| PRESIDIO                               | SITO                                      |
|--|---|
| Servizio Sistemi Informativi           | ASL N. 7 di Carbonia-Iglesias             |
| Ospedale Sirai Carbonia                | Laboratorio Analisi / Reparti Ospedalieri |
| <u>Ospedale Santa Barbara Iglesias</u> | Laboratorio Analisi / Reparti Ospedalieri |
| Ospedale Crobu Iglesias                | Laboratorio Analisi / Reparti Ospedalieri |

2. DESCRIZIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO OGGETTO DEL SERVIZIO

2.1 Sistema soggetto a Help Desk e Manutenzione

- 1) DNLab-LLU Server Software di gestione del Laboratorio Logico Unico:
  - Moduli DNLab - Client;
  - Moduli DNA - LLU Collegamento on-line della strumentazione analitica;
  - Modulo DN Firma XMLCDA - software per la gestione integrata della Firma Digitale;
  - Integrazione referti XMLCDA di laboratorio verso MEDIR
  - DNTerritorio-LLU - software per il collegamento web dei Distretti Esterni.

2.2 Moduli di nuova installazione

Nessuno



### 3. TIPOLOGIA DEI SERVIZI DI HELP DESK

Il Customer Service Service Life è operativo 365 giorni all'anno, 24 ore al giorno, tutti i giorni della settimana. Il servizio è fornito con continuità e competenza da un team altamente qualificato che interviene nell'analisi e nella risoluzione delle necessità che i clienti riscontrano nella loro operatività quotidiana.

Di seguito si riporta la tabella di sintesi dell'offerta Service Life per i servizi di Manutenzione e Supporto che potranno essere attivati a fronte di specifici canoni.

| SERVIZIO                   | DESCRIZIONE                                |
|----------------------------|--|
| STANDARD TECHNICAL SUPPORT | Help Desk - Level 4                        |
| STANDARD TECHNICAL SUPPORT | DNWeb/Galileo O/E LIS Enterprise - Level 4 |

### FASCE COPERTURA ORARIA

| SERVIZIO STANDARD   | DESCRIZIONE  |
|---|--|
| <b>WE CARE service level 1:</b><br>HELP DESK E MANUTENZIONE   | Come da condizioni generali allegate, con help desk dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi) dalle ore 8:30 alle ore 18:00. |
| <b>SERVIZI DI EMERGENZA</b>   |  |
| <b>WE CARE service level 2:</b><br>ESTENSIONE HELP DESK PER IL SABATO                               | Come da condizioni generali allegate, il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00.   |
| <b>WE CARE service level 3:</b><br>ESTENSIONE HELP DESK PER LA DOMENICA ED I FESTIVI, 7 GIORNI SU 7 | Come da condizioni generali allegate, il sabato, la domenica e i giorni festivi dalle ore 8.00 alle ore 14.00.               |
| <b>WE CARE service level 4:</b><br>ESTENSIONE HELP DESK 7 GIORNI SU 7, 24 ORE SU 24                 | Come da condizioni generali allegate, help desk 7 giorni su 7, 24 ore su 24.   |

### 4. DECORRENZA DEL SERVIZIO

Dal 01/01/2011 al 31/12/2011

### 5. CORRISPETTIVI ECONOMICI ANNUALI



Di seguito si espone la quotazione economica, stimata in base a dimensione e complessità della Vostra struttura, dell'intero portafoglio di servizi offerti dal Customer Service Service Life.

Si fa presente che i corrispettivi economici, oltre ai canoni dei nuovi moduli installati o reparti avviati, sono stati aggiornati sulle basi degli adeguamenti ISTAT in ragione dell' 1,7 %.

| <b>STANDARD SUPPORT – CANONI ANNUALI QUOTA FISSA</b>                              | <b>IMPORTO ANNUALE(€)</b> |
|---|---------------------------|
| STANDARD TECHNICAL SUPPORT - Help Desk Level 4                                    | 5.171,00                  |
| STANDARD TECHNICAL SUPPORT - DNWeb/Galileo O/E LIS Enterprise - Level 4           | 10.220,00                 |
| <b>TOTALE GENERALE CANNONI ANNUALI QUOTA FISSA CON STANDARD TECHNICAL SUPPORT</b> | <b>15.391,00</b>          |

quindicimilatrecentonovantuno/00 + IVA

## 6. ATTIVITA' DI MANAGEMENT SERVICE

Si tratta dei servizi meglio descritti nel seguito della presente offerta, ossia:

- Supporto esteso di assistenza da sede locale
- Supporto esteso di assistenza da sede esterna (specialisti della sede di Bologna)
- Interventi migliorativi
- Assistenza Oracle avanzata/ Assistenza da sede esterna:

### 6.1 Corrispettivo annuale per il supporto esteso di assistenza

Come concordato nei precedenti contratti si quota un pacchetto di giornate di supporto esteso utilizzabili per lo svolgimento delle attività di Management Service, non ricomprese nei Servizi Standard di Manutenzione.

Di seguito si espone la quotazione economica, stimata in base a dimensione e complessità della Vostra struttura, dell'intero portafoglio di servizi offerti dal Customer Service Service Life.

Si fa presente che i corrispettivi economici, oltre ai canoni dei nuovi moduli installati o reparti avviati, sono stati aggiornati sulle basi degli adeguamenti ISTAT in ragione dell' 1.7 %.

| <b>ASSISTENZA OPZIONALE – SUPPORTO ESTESO LOCALE</b> |                             |  |                    |
|--|-----------------------------|--|--------------------|
|  | <b>Numero ore / persona</b> | <b>Tariffa giornaliera sede locale</b> | <b>IMPORTO (€)</b> |
| Supporto esteso locale Silus                         | 480 ( 50 giornate )         | € 66,74 (€ 534,00/gg)                  | 26.696,00          |
| <b>TOTALE ASSISTENZA SUPPORTO ESTESO LOCALE</b>      |                             |  | <b>26.696,00</b>   |

Nell'ambito di tale Servizio, si è concordato che le giornate di assistenza specialistica verranno fornite alla tariffa giornaliera esposta nella tabella precedente, spese di trasferta incluse (una giornata lavorativa si intende composta da 8 ore).

Le giornate di assistenza saranno erogate su richiesta del referente del sistema per la Vostra Azienda, a fronte di una stima formale emessa da Service Life ed approvata dal referente stesso.

La fatturazione delle giornate avverrà ad avanzamento lavori sulla base dei verbali di assistenza controfirmati dai Vostri referenti con pagamento a 90 gg. data fattura.

6.2 Corrispettivo annuale per il supporto esteso di assistenza specialistica Oracle avanzata/Assistenza specialisti da Sede esterna/Project Management

Service Life, tramite la società capo gruppo NoemaLife, con l'intenzione di fornire un servizio sempre migliore ai propri clienti, ed in funzione dell'aumentata complessità delle soluzioni informatiche integrate nei contesti informativi delle Aziende sanitarie, ha sviluppato al proprio interno un centro di competenza specializzato sulla tematica specifica di Oracle DB Administration (NoemaLife è Certified Partner ORACLE) e System Integration.

Il servizio consiste nell'esecuzione di verifiche periodiche, da concordare con il Cliente allo startup del servizio. Le

Il Project Management comprende tutte le attività relazionali ed amministrative erogate per il governo del progetto e la regolare esecuzione di tutti gli adempimenti richiesti. Tali attività verranno svolte dal Project Manager in accordo con la Vostra Azienda alla quale verranno periodicamente rilasciati i relativi verbali che certifichino lo stato dell'arte del vostro sistema informativo.

Service Life, con l'intenzione di fornire un servizio sempre migliore ai propri clienti, ed in funzione dell'aumentata complessità delle soluzioni informatiche integrate nei contesti informativi delle Aziende sanitarie, ha sviluppato al proprio interno centri di competenza specialistici su tematiche specifiche quali DB Administration (Service Life è Certified Partner ORACLE) e System Integration.

Il servizio consiste nell'esecuzione di verifiche periodiche, così come riportato nel paragrafo 2.2 del documento allegato "Condizioni Generali di Help Desk, Manutenzione e Management Service del Software Applicativo".

| <b>ASSISTENZA OPZIONALE ORACLE AVANZATA/SPECIALISTI DI SEDE</b> |                            |                    |
|---|----------------------------|--------------------|
| <b>Numero giorni / persona</b>                                  | <b>Tariffa giornaliera</b> | <b>IMPORTO (€)</b> |
| 15  | 813,6                      | 12.204,00          |
| <b>TOTALE ASSISTENZA OPZIONALE</b>                              |                            | <b>12.204,00</b>   |

| <b>RIEPILOGHI ATTIVITA' A CONSUMO</b>                                  | <b>IMPORTO (€)</b> |
|--|--------------------|
| Supporto esteso di assistenza (monte ore) - Silus                      | 26.696,00          |
| Assistenza Oracle avanzata / Assistenza da sede esterna / P.M. - Silus | 12.204,00          |
| <b>TOTALE ANNUO QUOTA A CONSUMO (IVA esclusa)</b>                      | <b>€ 38.900,00</b> |

| <b>RIEPILOGO TOTALE DELL'OFFERTA (QUOTE FISSE + CONSUMO )</b> | <b>IMPORTO (€)</b> |
|---|--------------------|
|---|--------------------|

TOTALE GENERALE CANNONI ANNUALI QUOTA FISSA

€15.391,00

TOTALE GENERALE CANONI ANNUALI QUOTE A CONSUMO

€ 38.900,00

### Precisazioni

Per maggiore chiarezza, di seguito si dettagliano i parametri che hanno conferito una maggiorazione dei canoni rispetto a quelli del contratto di manutenzione del 2010.

- Aggiornamento del canone Silus ( scontato del 25% nei primi 5 mesi dell' anno come indicato nei termini del Progetto Regionale Silus )
- Adeguamenti ISTAT

### 6.3 Continuità operativa

Il contratto di assistenza tecnica per espressa volontà del committente ha come oggetto la sola parte relativa al software applicativo di cui al precedente par. 3. In seguito alla vostra richiesta e poiché Service Life è consapevole che la separazione delle competenze fra hardware (incluso il sistema operativo) e software applicativo può generare dei problemi relativi alla continuità di servizio dell'intero sistema che si tradurrebbero in un danneggiamento concreto per gli utenti, si conviene che Service Life stesso onorerà tutte le richieste di intervento del committente, senza distinzione tra hardware e software, procedendo all'emissione di preventivo di riparazione per la componente hardware, nel caso che l'anomalia funzionale sia da attribuire alla parte hardware e/o al suo sistema operativo.

La richiesta potrà avvenire in qualsiasi forma risulti tracciabile: lettera, fax, Email. In casi del tutto eccezionali, Service Life accetterà chiamate dirette da parte degli utenti, dandone immediata comunicazione al referente stesso.

Per quanto riguarda le ore impegnate, esse verranno detratte dal Monte Ore di cui al precedente par. 5.3, eventualmente computate ad una tariffa oraria aumentata del 70% in caso di interventi eseguiti in giornate prefestive o festive.

### 7. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Per i corrispettivi economici delle quote fisse si prevede una fatturazione trimestrale anticipata con pagamento a 60 gg. data fattura.

Per l'opzione triennale si prevede una fatturazione trimestrale anticipata della quota annuale con pagamento a 90gg.

Per i corrispettivi dei servizi a consumo, si prevede una fatturazione ad erogazione delle attività, a fronte di un regolare verbale controfirmato dal cliente.

### 8. CONDIZIONI GENERALI (ALLEGATO)

L'applicazione del presente contratto avverrà secondo le norme descritte nell'allegato "Condizioni Generali di Help Desk, Manutenzione e Management Service del Software Applicativo", che costituisce a tutti gli effetti parte integrante della presente offerta.

9. ALTRE CONDIZIONI

Tutti i prezzi indicati s'intendono IVA esclusa.

La presente offerta è formulata in modo conforme a quanto stabilito dal sistema di qualità adottato da Service Life. Analogamente il servizio proposto verrà erogato in coerenza con lo stesso sistema di qualità.

10. VALIDITÀ DELL'OFFERTA

Il destinatario della presente offerta, fino a diversa comunicazione da parte del Cliente stesso, viene considerato referente unico del Cliente per ogni comunicazione in merito alla fornitura.

La presente offerta è valida 90 (novanta) giorni dalla data di emissione della stessa.

11. DICHIARAZIONE DI ESONERO DALL'EMISSIONE DI ORDINE DI ACQUISTO

Al fine di garantire che i programmi software, i servizi di supporto e le relative fatture siano spedite al corretto indirizzo, è comune prassi di Service Life S.p.A. processare l'ordine a seguito della regolare ricezione di un ordine di acquisto. Qualora la Vostra Azienda, a seguito del presente documento d'ordine, non emetta un regolare ordine di acquisto, Service Life S.p.A. Vi fatturerà e spedisirà agli indirizzi specificati sulla prima pagina del presente documento d'ordine. Qualora il Vostro indirizzo di fatturazione o l'indirizzo di spedizione siano diversi da quelli, Vi preghiamo di volerci fornire le seguenti informazioni:

INDIRIZZO DI FATTURAZIONE

|                  |
|------------------|
| Ragione Sociale  |
| Indirizzo        |
| Codice Fiscale   |
| Contatto         |
| Telefono         |
| Fax              |
| Indirizzo e-mail |

INDIRIZZO DI SPEDIZIONE

|                  |
|------------------|
| Ragione Sociale  |
| Indirizzo        |
| Contatto         |
| Telefono         |
| Fax              |
| Indirizzo e-mail |

L'ordine di acquisto non può essere emesso in quanto (scegliere tra le seguenti due alternative):

- La nostra società non emette ordini di acquisto per i beni e servizi oggetto del presente documento; oppure
- Il nostro Ufficio competente non ha ancora emesso l'ordine di acquisto definitivo;

Tuttavia una copia della richiesta di acquisto o documento analogo, se disponibile, viene allegata al presente documento e non appena emesso l'ordine di acquisto definitivo, verrà inviato ad Service Life S.p.A..

La presente dichiarazione è veritiera e l'effettuazione del presente acquisto si è svolta conformemente alle procedure interne della nostra Società, ivi incluso il preventivo ottenimento di tutte le opportune autorizzazioni per la

*Alu*

disponibilità materiale dei fondi necessari per il perfezionamento della transazione commerciale. Il presente documento impegna formalmente la nostra Società, a corrispondere ad Service Life S.p.A. tutti gli importi dovuti per i programmi ed i servizi ordinati.


Con la sottoscrizione del presente documento, entrambe le parti si danno reciprocamente atto che lo stesso ed i suoi allegati costituiscono l'intero accordo relativamente alla materia in oggetto. Pertanto nessun'altra condizione o termine contenuti nell'ordine di acquisto o in altro documento proveniente dal Cliente o dall'Utente Finale, troveranno applicazione.

**PER IL CLIENTE**

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Nome                  |  |
| Funzione              |  |
| Firma                 |  |
| Luogo e Data di Firma |  |

**PER SERVICE LIFE**

Nome Angelo Piu  
Funzione Consultant Manager

Firma   
Angelo Piu  
SERVICE LIFE S.p.A.  
Via dell'Industria, 1a - 09122 CAGLIARI  
Tel. 070 211083 - 070 211036 - 070 2126181  
Tel. Fax 070 2111963  
Partita IVA 01114000624

Luogo e Data di Firma Cagliari 17-12-2010

**ALLEGATO 1**

**HELP DESK, MANUTENZIONE E MANAGEMENT SERVICE DEL SOFTWARE APPLICATIVO DNLAB**

**CONDIZIONI GENERALI**

**Allegato all'offerta 2010-AP056 del 07 dicembre 2011  
presentata al cliente Azienda USL N. 7 di Carbonia-Iglesias**

**Premessa**

Il presente documento descrive le condizioni generali di fornitura dei servizi standard ed opzionali per Help Desk e Manutenzione.



## 11. Descrizione dei Servizi Standard Forniti

Service Life con sede in Cagliari in via dell'Artigianato, 14 – 09123 Cagliari, tramite la società capo gruppo NoemaLife, si impegna a prestare l'Help Desk e Manutenzione del Software Applicativo installato presso le Sedi del Cliente, specificato nei moduli e con le decorrenze descritte al paragrafo 6.2 dell'offerta cui il presente documento è allegato.

L'Help Desk e Manutenzione comprende i seguenti servizi non scindibili :

### 11.1 Help Desk

Il servizio consiste nel supporto telefonico, al quale sono addette figure professionali al massimo livello di specializzazione. Per questo servizio è previsto l'utilizzo della teleassistenza, finalizzata a ridurre drasticamente i tempi di risposta alle richieste del Cliente. Il servizio, erogato da strutture dedicate che operano in modo continuativo presso le sedi della Società, ha l'obiettivo di effettuare prontamente la diagnosi di eventuali malfunzionamenti bloccanti riscontrati nel normale utilizzo del software applicativo installato. Per malfunzionamenti si intende un funzionamento non conforme a quanto specificato nella documentazione tecnica e funzionale del software applicativo fornito

Gli orari di prestazione del servizio di Help Desk sono descritti in offerta e nelle sue eventuali estensioni.

Per ottimizzare l'efficienza e l'efficacia del servizio, qualificando al meglio il malfunzionamento rilevato, è opportuno che le chiamate vengano effettuate da personale preparato e a conoscenza del processo coinvolto.

### 11.2 Manutenzione Correttiva

Il servizio consiste nella rimozione di eventuali malfunzionamenti bloccanti riscontrati nel normale utilizzo del software applicativo installato.

Generalmente tale intervento avviene su segnalazione di malfunzionamenti da parte del cliente all'Help Desk, sulla base della quale si attiva l'iniziativa di Service Life.

Sono previsti due tipi di interventi:

- azioni correttive per l'eliminazione dei malfunzionamenti di procedure software segnalati dagli utenti e verificatisi nell'ambito del corretto utilizzo dei programmi forniti;
- azioni preventive decise da Service Life e finalizzate ad evitare il verificarsi od il ripetersi di malfunzionamenti.

La rimozione dei malfunzionamenti potrà avvenire, su decisione di Service Life, in uno dei seguenti modi:

- comunicazione all'utente delle manovre atte a ripristinare il servizio;
- invio delle correzioni via rete in teleassistenza, se ciò è tecnicamente possibile ;
- spedizione delle correzioni attraverso supporti magnetici;
- intervento "on-site".

### 11.3 Manutenzione Evolutiva

Il servizio consiste nella fornitura di software sostitutivo o aggiuntivo per il miglioramento delle funzionalità e delle prestazioni del software applicativo installato.

Tali modifiche software sono normalmente organizzate in versioni del prodotto che vengono rilasciate periodicamente, in funzione delle esigenze e su decisione di NoemaLife, Società capo fila dello stesso gruppo.

Service Life provvederà ad inviare, su richiesta del Cliente, gli aggiornamenti del Software Applicativo resisi pro-tempore disponibili e limitatamente ai moduli installati presso il Cliente.



Gli aggiornamenti saranno resi disponibili nella versione Standard con le istruzioni per l'installazione e l'uso, pertanto il sistema per poterli recepire è necessario sia aggiornato all'ultima versione supportata. Eventuali attività di personalizzazione e assistenza (per via telefonica/modem o in loco) per l'installazione e l'avviamento degli aggiornamenti rilasciati da Service Life saranno fatturate a parte, secondo le modalità e le tariffe oggetto di separata offerta ovvero in base al listino prezzi in vigore.

#### 11.4 Manutenzione e Help Desk di base RDBMS Oracle

Il servizio comprende assistenza telefonica come da servizio di help-desk di cui al punto 1.1.

Qualora la fornitura effettuata da Service Life comprenda la manutenzione delle licenze d'uso dei prodotti Oracle, il servizio comprenderà anche la fornitura del software di upgrade dei prodotti (one-offs e patchsets). Non rientra in questo servizio l'attività di applicazione di tali aggiornamenti che, se previsti saranno esplicitamente quotati in offerta.

Oltre a quanto espresso nelle "Condizioni Generali di Licenza d'Uso", si conferma che l'utilizzo dei prodotti Oracle, alle condizioni fornite, è legato inscindibilmente al funzionamento del software applicativo fornito. Pertanto, qualora cessi l'utilizzo dei suddetti applicativi, deve terminare contestualmente anche l'utilizzo dei relativi prodotti Oracle.

Si ricorda che i prodotti Oracle sono soggetti alla normativa sull'esportazione in vigore negli Stati Uniti d'America che deve essere pienamente rispettata.

Per quanto riguarda eventuali prove di valutazione e test dei prodotti Oracle, esse possono essere effettuate, ma è severamente vietata la divulgazione, non autorizzata, dei risultati delle stesse.

### 12. Descrizione dei Servizi Opzionali

I seguenti servizi sono servizi aggiuntivi che possono essere scelti come opzioni aggiuntive del contratto standard. Questi servizi sono erogati come estensione dei Servizi Standard Forniti (descritti nel capitolo 1) e solo se specificatamente previsti ed economicamente quotati nell'offerta, cui il presente documento ne costituisce parte integrante, e nelle sue eventuali estensioni.

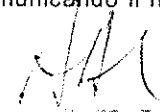
#### 12.1 Servizi di Emergenza

Questi servizi comprendono diverse prestazioni ed attività rivolte alla gestione di casi di emergenza o comunque di casi che sono al di fuori e/o diversi dal funzionamento standard.

I servizi di emergenza sono attivi per i seguenti Sistemi Software e Moduli:

- ITALAB C/S e DNLab – Server Software di gestione del Laboratorio Logico Unico:
  - Moduli DNLab - Client;
  - Moduli DNA – Collegamento on-line della strumentazione analitica;
  - Modulo DNDbf - scambio dati con altri sistemi;
  - Modulo DN Firma - software per la gestione integrata della Firma Digitale;
- DNWeb Territorio – Software per il collegamento web dei Distretti Esterni
- DNWeb (componenti DNLI, DNReferti, DNGsp) – Software per il collegamento on-line delle Unità Richiedenti.

Al momento del ricevimento dell'ordine, Service Life attiverà l'accesso a tale servizio comunicando il numero di telefono dedicato per ogni tipo di servizio.



## **Servizio di Fascia 2: Estensione Copertura Help Desk per il sabato**

Esso garantisce, tramite la chiamata ad uno specifico numero telefonico, il supporto telefonico dei nostri specialisti.

L'intervento tecnico è assicurato solo in caso di blocco operativo del sistema ed avviene tramite assistenza telefonica. Le chiamate possono essere effettuate solo da un referente del Cliente o da un sostituto designato dal Cliente stesso e solo a fronte di un accertato problema di tipo applicativo.

Il Servizio di Fascia 2 viene fornito il sabato dalle 8.00 alle 14.00.

## **Servizio di Fascia 3: Estensione Copertura Help Desk per i festivi**

Il servizio è previsto per i clienti che hanno già attivato il servizio di Help desk per il sabato (Servizio di Fascia 2).

L'intervento tecnico è assicurato solo in caso di blocco operativo del sistema ed avviene tramite assistenza telefonica. Le chiamate possono essere effettuate solo da un referente del Cliente o da un sostituto designato dal Cliente stesso e solo a fronte di un accertato problema di tipo applicativo. Nel caso il problema accertato non sia di tipo applicativo, l'intervento tecnico sarà subordinato alla precedente valutazione da parte del Referente del Sistema Informativo del Cliente che deciderà di innescare la chiamata, avendo verificato la gravità della situazione e la dipendenza da problematiche di tipo applicativo.

I nominativi dei referenti del Cliente designati ad accedere al servizio di Help Desk per i festivi deve essere comunicato a Service Life.

Il Servizio di Fascia 3 viene fornito la domenica e i giorni festivi dalle 8.00 alle 14.00.

Gli operatori del Servizio di Help Desk potranno intervenire in teleassistenza sul sistema solo se disponibile un accesso su router ISDN o tramite VPN.

## **Servizio di Fascia 4: Estensione Copertura Help Desk 7giorni su 7, 24 ore su 24**

Il servizio è previsto per i clienti che hanno già attivato i servizi di Help Desk per il sabato ed i festivi (Servizio di Fascia 3).

L'intervento tecnico è assicurato solo in caso di blocco operativo del sistema ed avviene tramite assistenza telefonica. Le chiamate possono essere effettuate solo da un referente del Cliente o da un sostituto designato dal Cliente stesso e solo a fronte di un accertato problema di tipo applicativo. Nel caso il problema accertato non sia di tipo applicativo, l'intervento tecnico sarà subordinato alla precedente valutazione da parte del Referente del Sistema Informativo del Cliente che deciderà di innescare la chiamata, avendo verificato la gravità della situazione e la dipendenza da problematiche di tipo applicativo.

I nominativi dei referenti del Cliente designati ad accedere al servizio di Help Desk notturno deve essere comunicato a Service Life.

Il Servizio di Fascia 4 viene fornito dalle ore 18.00 alle ore 7.30 dal lunedì al venerdì e dalle ore 14.00 alle ore 8.00 del sabato e dei giorni festivi.

Gli operatori del Servizio di Help Desk potranno intervenire in teleassistenza sul sistema solo se disponibile un accesso su router ISDN o tramite VPN.



## 12.2 Management Service

### 12.3 Servizio di Management Support

Il servizio comprende quelle attività, **non** ricomprese nei Servizi Standard Forniti (descritti nel capitolo 1) e nei Servizi di Emergenza (descritti nel capitolo 2.1), di cui nel seguito se ne riporta elenco esemplificativo ma non esaustivo :

- Analisi e organizzazione dei flussi operativi;
- Analisi e realizzazione di reports di stampa specifici o modifica degli stessi;
- Corsi di formazione di secondo livello;
- Analisi e implementazione di eventuali modifiche ad hoc;
- Attività di data entry e/o popolazione dei dati all'interno delle tabelle applicative mediante procedure e/o script specifici (es. duplicazione di configurazioni di DNA);
- Attività di data recovery e migrazioni su nuove piattaforme hardware/software
- Migrazione o recupero dati storici;
- Reinstallazione applicativi.

Tutte le attività potranno essere effettuate a discrezione dei tecnici Service Life presso il cliente e/o mediante collegamento remoto in teleassistenza, solo se disponibile un accesso su router ISDN o tramite VPN. La richiesta di erogazione di tali attività dovrà pervenire per iscritto a Service Life, utilizzando uno specifico modulo di richiesta fornito da Service Life, sottoscritto da un referente autorizzato del Cliente. Le attività erogate saranno fatturate mensilmente, a consuntivo, alla tariffa esposta in offerta cui il presente documento è allegato ovvero in base al listino prezzi in vigore.

### 12.4 Supporto Esteso di assistenza


Tale servizio prevede la predefinizione di una quantità di giornate di prestazioni professionali erogabili, nel corso dell'anno di validità del presente contratto, da parte di Service Life su richiesta del Cliente, che ne autorizzerà di volta in volta l'utilizzo. L'addebito di tali prestazioni avverrà pertanto a consuntivo, dopo le singole erogazioni e sarà basato sulla tariffa esposta in offerta cui il presente documento è allegato ovvero in base al listino prezzi in vigore.

Service Life fornirà assistenza, su richiesta del Cliente, per attività connesse al Software Applicativo ed in particolare: la progettazione e lo sviluppo di estensioni, l'installazione e la personalizzazione degli aggiornamenti del Software Applicativo (resi protempore disponibili da NoemaLife, capo fila dello stesso gruppo) e la formazione del personale del Cliente all'uso degli stessi.

Il Cliente potrà utilizzare in tutto o in parte il Supporto Esteso anche per richiedere adattamenti o personalizzazioni del Software Applicativo in funzione delle proprie esigenze funzionali e/o organizzative, concordando preventivamente con Service Life, mediante la sottoscrizione congiunta di apposito documento, le specifiche funzionali, il numero delle giornate lavorative (che verranno utilizzate da Service Life presso la propria sede e/o presso il Cliente) e i tempi di consegna.

Il Cliente potrà utilizzare in tutto o in parte il Supporto Esteso per richiedere attività di implementazione necessarie per estendere il sistema gestionale LIS a reparti e punti prelievo presenti nei presidi dell'Asl 8 integrandoli nel processo di ammodernamento informatico del progetto SILUS (Laboratorio Logico Unico). Nel Supporto Esteso sono comprese le attività di installazione, di personalizzazione e di formazione del personale .

Il Supporto Esteso di assistenza verrà fornito fino all'esaurimento del numero delle giornate lavorative previste nel contratto. Ove le attività di assistenza superassero il numero di giornate specificato, il corrispettivo per le giornate lavorative eccedenti sarà fatturato alla tariffa esposta in offerta cui il presente documento è allegato ovvero in base al listino prezzi in vigore.



## 12.5 Monitoring attivo

Il servizio prevede la gestione automatica di indicatori e di parametri di corretto funzionamento del sistema, per la notifica preventiva di eventi di malfunzionamento. Il servizio comprende anche l'archiviazione dei dati elaborati dagli indicatori con possibilità di elaborazione statistica e consultazione a posteriori.

Il servizio di monitoraggio attivo oggetto del presente contratto si riferisce agli applicativi Service Lifeed è relativo ai controlli standard implementati su DNMonitor.

## 13. Art.1 Applicabilità del servizio

- a) Il presente contratto non copre malfunzionamenti del Software Applicativo derivanti da modifiche o interventi effettuati dal Cliente o da terzi non autorizzati da Service Life; in particolare non sono coperti malfunzionamenti del Software Applicativo derivanti dalla presenza di "virus" nei computers, la cui prevenzione ed eliminazione è a onere e cura del Cliente.
- b) Il presente contratto non copre i malfunzionamenti del Software Applicativo derivanti da uso difforme rispetto a quanto riportato nei Manuali Operativi del Software Applicativo.
- c) Il presente contratto non copre i malfunzionamenti del Software Applicativo causati da difetti, avarie o incompatibilità degli hardware, software di base e di ambiente, data base management systems, reti locali e geografiche nonché altri software applicativi operanti presso il Cliente, o problemi derivanti da uso di materiali con caratteristiche diverse da quelle consigliate dalle rispettive Società costruttrici.
- d) Il presente contratto non copre le attività di reinstallazione del Software Applicativo e/o di ripristino archivi che si dovessero rendere necessarie a causa di inosservanza da parte del Cliente delle procedure di salvataggio degli archivi stessi descritte nei Manuali Operativi del Software Applicativo.
- e) Il presente contratto non copre le attività di reinstallazione del Software Applicativo e/o di ripristino archivi che si dovessero rendere necessarie a causa di rotture e malfunzionamenti hardware e software di base, software di terzi, virus o a seguito di incaute operazioni eseguite da personale non appartenenti alla Società.
- f) Nei sopraccitati casi il Cliente potrà richiedere, a mezzo comunicazione scritta, l'intervento di uno Specialista Service Life, che verrà fatturato a consuntivo alle tariffe indicate in offerta concordate separatamente o in base al listino prezzi in vigore.
- g) Qualsiasi modifica o aggiornamento apportata agli hardware, software di base e di ambiente, data base management systems, reti locali e geografiche nonché altri software applicativi operanti presso il Cliente che dovesse comportare attività o interventi sul Software Applicativo da parte di Service Life dovrà essere preventivamente concordata con Service Life che ne verificherà la fattibilità tecnica. Service Life opererà poi addebitando al Cliente le prestazioni professionali, secondo le tariffe concordate separatamente o, se queste non sono specificate, in base al listino prezzi in vigore.
- h) Nel caso in cui il Cliente richieda un intervento manutentivo ma non sia ancora avvenuta la sottoscrizione da parte del Cliente del presente atto si precisa che:
  - Service Life non si ritiene vincolata a fornire le prestazioni professionali di manutenzione;
  - gli eventuali interventi di manutenzione dovranno essere richiesti a Service Life mediante comunicazione scritta, che verrà assunta come ordine di fornitura delle attività richieste;
  - il tempo di intervento, per tali attività, verrà fatturato a consuntivo da Service Life secondo le tariffe e le modalità definite oggetto di separata offerta ovvero in base al listino prezzi in vigore.
- i) Per alcuni dei servizi di manutenzione effettuati è previsto che venga redatto un verbale attestante le attività erogate; la sottoscrizione dei suddetti verbali implicherà la contestuale accettazione dei servizi da parte del Cliente secondo quanto contrattualmente stabilito.
- j) Il Cliente è tenuto, pena la decadenza di ogni azione, a comunicare per iscritto a Service Life - Via Dell'Artigianato 14 - 09123 Cagliari - qualsiasi rilievo o reclamo in merito alla manutenzione del Software Applicativo entro e non oltre quindici (15) giorni dalla data di avvenuta manutenzione.

#### **14. Art. 02 Corrispettivi e condizioni di pagamento**

- a) Per i Servizi di Manutenzione indicati il Cliente corrisponderà gli importi specificati in offerta cui il presente documento è allegato e nelle sue eventuali estensioni.
- b) Il pagamento avverrà secondo le modalità specificate in offerta cui il presente documento è allegato e sarà effettuato a mezzo bonifico bancario.
- c) In caso di ritardato pagamento rispetto al termine contrattuale, saranno addebitati da Service Life senza necessità di costituzione in mora, gli interessi al tasso ufficiale di sconto aumentato di 2 punti a far data dalla scadenza di riferimento e fino alla data dell'effettivo pagamento.
- d) I corrispettivi per le attività effettuate su base a consuntivo saranno calcolati sulla base dei tempi complessivi di intervento che comprendono, oltre al tempo speso per effettuare le attività di manutenzione, il tempo di trasferimento dalla sede Service Life al luogo di lavoro, nonché i tempi di attesa.

#### **15. Art. 03 Software Applicativo Aggiuntivo**

Se il Cliente acquisisce da Service Life nuovi programmi applicativi, rispetto a quelli indicati in offerta, detti nuovi programmi saranno inseriti nel presente contratto, con conseguente aumento del canone di manutenzione secondo i prezzi di listino vigenti.

Analogamente le estensioni e/o personalizzazioni sviluppate nell'ambito del Servizio di Supporto Esteso saranno inserite nel presente contratto con conseguente aumento del canone di manutenzione sulla base dei prezzi di listino vigenti.

Le espansioni software fornite sono soggette a garanzia per un periodo di 12 mesi a partire dalla data di installazione.

#### **16. Art. 04 Revisione dei corrispettivi**

Service Life aggiornerà annualmente i corrispettivi di manutenzione secondo i propri listini, dandone preventiva comunicazione al cliente. Tali variazioni comprenderanno almeno gli aggiornamenti ISTAT.

#### **17. Art. 05 Proprietà del Software Applicativo**

I diritti di proprietà del software indicato in offerta e di ogni modifica, personalizzazione ed implementazione dei prodotti medesimi spettano in via esclusiva a Service Life, per il software di cui Service Life è distributore ma non proprietaria, alla Società titolare dei relativi diritti, Società che è indicata nella specifica documentazione tecnica e commerciale di prodotto.

Il Cliente, pertanto, prende atto che il prodotto oggetto del presente contratto è protetto da diritti d'autore e dagli altri diritti di proprietà applicabili. Qualsiasi comportamento, atto od omissione in violazione dei predetti diritti nonché degli obblighi prescritti dal presente atto, è legalmente perseguibile.

Il Cliente inoltre si impegna ad adempiere tutte le obbligazioni prescritte dal presente atto ed in particolare:

- a non duplicare il prodotto oggetto del presente atto e la documentazione allegata allo stesso;
- a non trasferire a terzi il prodotto oggetto del presente atto e la relativa documentazione senza il preventivo consenso scritto di Service Life;
- a non mettere a disposizione di terzi il prodotto oggetto del presente atto e la relativa documentazione, senza il preventivo consenso scritto di Service Life;
- a mantenere adeguata registrazione dell'ubicazione del numero di copie dei prodotti concessi in licenza a norma del presente atto, e a comunicare tempestivamente a Service Life qualsiasi variazione della suddetta ubicazione;
- a conservare inalterato qualsiasi segno distintivo o marchio apposto sui prodotti e/o sulla relativa documentazione;
- a non modificare o far modificare da terzi - in tutto o in parte - i prodotti oggetto del presente atto.

## **18. Art. 06 Licenza d'Uso**

Il software applicativo indicato in offerta è stato concesso in Licenza d'Uso esclusivamente per la sede di installazione del software applicativo indicata in offerta.

Tale software applicativo concesso in licenza non potrà essere destinato ad un uso diverso senza il preventivo consenso scritto di NoemaLife.

## **19. Art. 07 Riservatezza**

Il Cliente si impegna a rispettare il vincolo di riservatezza relativamente a tutte le informazioni, documentazioni e notizie attinenti al prodotto concesso in licenza d'uso. Il Cliente pertanto si impegna a:

- non rendere pubbliche le informazioni acquisite in virtù dell'utilizzo del prodotto;
- porre in essere tutte le necessarie misure di prevenzione e, in particolare, tutte le azioni legali necessarie per evitare la diffusione e l'utilizzo delle informazioni ritenute riservate. In ogni caso il Cliente dovrà garantire che il proprio personale e/o i propri consulenti rispetteranno le misure relative alla riservatezza evitando di rendere pubbliche le informazioni acquisite in virtù dell'utilizzo del prodotto concesso il licenza d'uso.

Qualora la diffusione presso terzi di materiale ed informazioni ritenute riservate, sia stata causata da atti o fatti direttamente o indirettamente imputabili al Cliente e/o ai suoi dipendenti o consulenti, il Cliente stesso sarà tenuto a risarcire Service Life per gli eventuali danni che siano direttamente o indirettamente connessi alla diffusione della suddetta documentazione o materiali ritenuti riservati.

## **20. Art. 08 Durata del contratto**

Decorrenza e durata del contratto sono specificate nell'offerta cui il presente documento è allegato.

## **21. Art. 09 Responsabilità**

Service Life risponderà di danni limitatamente imputabili alla stessa per dolo o colpa grave, in virtù dell'erogazione delle attività di cui al presente atto fermo restando che la responsabilità di Service Life per danni non potrà eccedere il massimale pari a un canone annuo di manutenzione.

## **22. Art.10 Risoluzione del contratto**

- a) Service Life ha diritto di risolvere il presente contratto, con effetto immediato, a mezzo di semplice comunicazione con lettera raccomandata e di chiedere il pagamento a titolo di penale, in un'unica immediata soluzione, dei residui canoni dovuti fino alla scadenza del contratto nei seguenti casi:
- manomissione del Software Applicativo da parte del Cliente e/o di terzi non autorizzati da Service Life,
  - manutenzione dei Programmi effettuata dal Cliente o da terzi non autorizzata da Service Life,
  - comunicazione a terzi dei risultati della manutenzione.
- E' fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.
- A. Il contratto si intenderà risolto nel caso che il Cliente sia dichiarato fallito o venga sottoposto ad altra procedura concorsuale.
- B. Nel caso in cui il Cliente intenda recedere dal presente rapporto contrattuale dandone preventiva comunicazione a Service Life con tre mesi di anticipo, resta inteso che il Cliente sarà tenuto a riconoscere a Service Life, (fatto salvo il riconoscimento nei confronti di Service Life dei canoni e dei corrispettivi maturati alla data di riferimento), il mancato guadagno secondo quanto previsto all'art. 1671 del Codice Civile.

## **23. Art. 11 Competenza e legge applicabile**

- a) Il presente contratto e' soggetto alla Legge Italiana.
- b) Qualora le controversie che dovessero insorgere tra le parti in merito all'interpretazione, esecuzione e/o risoluzione del presente atto non potessero essere oggetto di amichevole composizione queste verranno demandate ad un arbitro unico nominato di comune accordo tra le parti, ovvero in difetto di accordo dal Presidente del Tribunale di Cagliari su istanza di una delle parti. L'arbitro unico avrà veste e funzioni di arbitratore e si pronuncerà "ex bono et aequo". Il giudizio avrà forza vincolante tra le parti che si impegnano ad

accettarlo ed eseguirlo come obbligazione contrattuale. In pendenza di giudizio arbitrale le parti non resteranno sollevate da alcuno degli obblighi previsti dal presente atto.

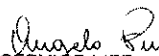
**24. Art. 12 Clausole di chiusura**

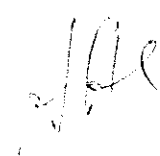
- a) Le condizioni di cui al presente documento sono regolate esclusivamente dalle clausole dello stesso.
- b) Nessuna modifica o postilla avrà efficacia tra le parti a meno che non sia specificatamente approvata per iscritto dalle parti stesse.

**25. Clausole di specifica approvazione**

Agli effetti degli articoli 1341 e 1342 Codice Civile, sono specificatamente approvate le seguenti clausole:

- Art. 2 c) Ritardato pagamento;
- Art. 4) Revisione dei corrispettivi;
- Art. 5) Proprietà del Software Applicativo;
- Art. 6) Licenza d'Uso;
- Art. 7) Riservatezza;
- Art. 08) Durata del contratto;
- Art. 10) Risoluzione del contratto.

|  |  |                                |
|--|--|--------------------------------|
| Per Service Life S.r.l.<br><br><br><b>SERVICE LIFE S.r.l.</b><br><small>Via dei Angiolato, 14 - 09122 CAGLIARI<br/>Tel. 0722110083 - 070 2111536 - 070 2128161<br/>Tel. e Fax 070 2111543<br/>Partita IVA 01119090924</small> |  | Per accettazione<br>Il Cliente |
| Timbro e firma per Service Life  |  | Timbro e firma del Cliente     |





REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
ASL N. 7 Carbonia

N° 28519 di Prot. del 02 DIC. 2010

**TRASMISSIONE FAX**

Lettera inviata solo tramite fax  
SOSTITUISCE ORIGINALE

Carbonia, 01.12.2010

**DA ASL n° 7 - Carbonia**

Fax 0781/6683224

**A Ditta GPI**

Fax 0461 381599

**OGGETTO:** *Richiesta di preventivo per affidamento servizio di manutenzione sul software in dotazione.*

La presente quale richiesta di preventivo per l'affidamento annuale del servizio di assistenza sul modulo *Attività Gestione Convenzionati - software Erco*

L'offerta economica, racchiusa in plico chiuso, all'esterno del quale, oltre il mittente, dovrà essere riportata la dicitura "**contiene offerta per l'affidamento del servizio di assistenza sul modulo Attività Gestione Convenzionati - software Erco**"; dovrà pervenire alla ASL al sotto elencato indirizzo, **entro le ore 13.00 del giorno 14.12.2010:**

*Azienda Sanitaria Locale 7  
Servizio Acquisti  
Via Dalmazia, 83  
09013 CARBONIA (CA)*

Ringraziando per la collaborazione, si porgono distinti saluti.



*Il Resp.le Servizio Acquisti  
D.ssa Agnese Foddis*

Manutenzione GPI 2011

pg 1



Prot. PG/2011/002.1131  
del 18/01/2011

Spett.le  
**AUSL n. 7 di Carbonia**  
Servizio Acquisti

Via Dalmazia, n. 83  
09013 CARBONIA (CA)

Trento, 17 gennaio 2011

Ns.Rif. MP/kl, Protocollo n. 11/00051 – Commessa 10679

**Alla cortese attenzione: Dott.ssa Agnese Foddis**

**OGGETTO: Canone annuo di assistenza Area Personale Gestione Convenzionati**

Con la presente, Vi comunichiamo che il canone annuo di assistenza per il periodo 01/01/2011 – 31/12/2011 relativo al modulo Area Personale – Gestione Convenzionati è di € 2.040,00 + IVA.

Sicuri di averVi fatto cosa gradita, rimaniamo in attesa del Vostro ordine e porgiamo distinti saluti.

conferma,



**GPI S.p.A.**  
**ENCO Divisione Sanità**  
**(Matteo Pizzini)**

