



ATSSardegna
Azienda Tutela Salute
ASSL Carbonia

**SERVIZIO SANITARIO
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
ATS - AREA SOCIO SANITARIA LOCALE CARBONIA**

Proposta n. 283 /2017

DETERMINAZIONE DIRETTORE ASSL N. 184 DEL 4 APR 2017

STRUTTURA PROPONENTE: Servizio Acquisti

Dott. Carlo Contini

OGGETTO: Affidamento servizio biennale di manutenzione/assistenza per il Software Emonet, Software Gestione Laboratorio Analisi e software Galileo. Ditta Service Life - CIG 6985224532

Con la presente sottoscrizione si dichiara che l'istruttoria è corretta, completa nonché conforme alle risultanze degli atti d'ufficio, per l'utilità e l'opportunità degli obiettivi aziendali e per l'interesse pubblico.

L'estensore: Coll. Amm.vo Alessandra Ventura

Il Responsabile del Procedimento: Dr. Carlo Contini

La presente Determinazione è soggetta al controllo preventivo di cui al comma 1 dell'art. 29 della L.R. 10/2006 e ss.mm.ii.

SI

NO

Si attesta che la presente determinazione viene pubblicata nell'Albo Pretorio on-line dell'ASSL Carbonia dal - 4 APR 2017 al 19 APR 2017

Servizio Affari Generali e Legali
Il Responsabile Servizio Affari Generali e Legali
D.ssa Maria Teresa Garau

Il Responsabile del Servizio Acquisti

Vista la Deliberazione del Direttore Generale n. 142 del 29/12/2016 di nomina della D.ssa Maria Maddalena Giua Direttore dell'Area Socio Sanitaria di Carbonia;

Visto il provvedimento del Direttore Generale dell'ATS Sardegna n. 11 del 18/01/2017 di attribuzione delle funzioni/attività attribuite ai Direttori delle Aree Socio Sanitarie e ai Dirigenti dell'Azienda per la Tutela della Salute;

Dato Atto che il soggetto che propone il presente atto non incorre in alcuna delle cause di incompatibilità previste dalla normativa vigente, con particolare riferimento al Codice di Comportamento dei Pubblici Dipendenti e alla Normativa Anticorruzione e che non sussistono, in capo allo stesso, situazioni di conflitto di interesse in relazione all'oggetto dell'atto, ai sensi della Legge 190 del 06/11/2012 e norme collegate;

Richiamato il Decreto Legislativo del 14 marzo 2013, n. 33 e s.m.i. di (Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, (G.U. n.80 del 05/04/2013), in materia di trattamento dei dati personali;

Vista la nota Prot. PI/2017/31 del 13.01.2017, agli atti del Servizio Acquisti, con la quale il Resp.le del Servizio SIA chiede tra l'altro, il rinnovo del contratto di manutenzione/assistenza per i software *Software Emonet – Software Gestione Laboratorio Analisi* di cui alla Delibera di affidamento n° 545//C del 11.04.2016, nonché n° 20 gg/uomo all'anno per il supporto esteso a consumo per il *Modulo Galileo*;

Atteso che trattasi di affidamento routinario e continuativo presso i Servizi Aziendali, e pertanto si ritiene opportuno procedere al nuovo affidamento per un periodo di anni 2, così come manifestato dal Resp.le richiedente;

Dato atto che la Ditta Service Life detiene l'esclusività dell'assistenza e manutenzione sui software oggetto della presente;

Visto il D.Lgs. 18.04.2016 n° 50;

Constatato che l'affidamento di quanto oggetto della presente rientra nella fattispecie di cui all'art. 63 comma 2 lettera b) punto 2 del citato D.Lgs. 18.04.2016 n° 50;

Atteso che l'Ufficio con nota PEC Prot. PG/2017/63020 del 17.02.2017, ha invitato la Ditta Service Life a voler formulare apposita offerta economica per l'affidamento per gli anni 2017/2018;

Vista la nota PEC di riscontro, acquisita al Prot. PG/2017/74614 del 28.02.2017, con la quale la Ditta trasmette la propria miglior offerta n° 2016-00667.3 del 24.02.2017;

Precisato in merito, che l'Ufficio, per opportuna competenza, ha inoltrato al Resp.le del Servizio SIA l'offerta della ditta Service Life, invitando il medesimo a voler valutare la proposta tecnica ed economica della ditta;

Dato atto che il Resp.le SIA ha evidenziato la necessità di definire con la Ditta Service Life alcuni punti dell'offerta presentata;

Vista l'offerta della Ditta Service Life n° 2016-00667.4 del 22.03.2017, quale integrazione e/o modifica alla precedente in data 24.02.2017;

Evidenziato che il Resp.le SIA, opportunamente interpellato, ha esaminato e vistato l'offerta integrativa dichiarando la stessa congrua;

Tenuto conto che l'Ufficio Acquisti non ha competenza tecnica in merito alla proposta presentata;

Accertato che il presente atto non contrasta con gli obiettivi di contenimento di spesa sanitaria e di rientro dal disavanzo di cui alla deliberazione della Giunta Regionale n. 63/24 del 15 dicembre 2015 ed è coerente con il percorso di efficientamento del sistema aziendale adottato con delibera n° 281/C del 29.06.2016;

PROPONE L'ADOZIONE DELLA DETERMINAZIONE

con la quale:

1. affidare, ai sensi dell'art. 63 comma 2 lettera b) del D.Lgs n° 50/16, alla ditta Service Life il servizio di manutenzione/assistenza per i *Software Gestionali in dotazione al Laboratorio Analisi e al Centro Trasfusionale e per il software Galileo* come segue:

Manutenzione e Assistenza - Moduli Software		Canone Anno 2017	Canone Anno 2017
1	DNWeb/Galileo O/E LIS Enterprise	€ 10.945,00	€ 10.945,00
2	Silus	€ 5.537,00	€ 5.537,00
3	EMONET . Core	€ 9.232,00	€ 9.232,00
4	EMONET - Multicentro	€ 2.041,00	€ 2.041,00
5	Emonet - Assistenza sabato mattina	€ 2.447,00	€ 2.447,00
6	Emonet - Collegamenti strumentali	€ 1.999,00	€ 1.999,00
7	Emonet - Integrazione LIS silus	€ 3.825,00	€ 3.825,00
8	Emonet - Integrazione ANAGRAFICA XMPI	€ 2.325,00	€ 2.325,00
9	Emonet - Emonet WEB (order Entry)	€ 3.700,00	€ 3.700,00
10	Integrazione LIS Dnlab - CUP regionale	€ 3.300,00	€ 3.300,00
Totale		€ 45.351,00	€ 45.351,00

Supporto esteso di assistenza a consuntivo	N. GG./uomo anno	Tariffa giornaliera	Totale 2017	Totale 2018
1 Assistenza Laboratorio Analisi	13	€ 565,00	€ 7.345,00	€ 7.345,00
2 Assistenza Centro Trasfusionale	7	€ 565,00	€ 3.955,00	€ 3.955,00
3 Supporto estesi Galileo	20	€ 820,00	€ 16.400,00	€ 16.400,00
Totale			€ 27.700,00	€ 27.700,00

2. dare atto che il presente affidamento ha durata biennale con decorrenza dalla data della presente determinazione;

3. 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;
4. imputare la spesa complessiva biennale pari a € 178.244,44 IVA 22% compresa, sul piano dei conti aziendale bilanci 2017/2018/2019, come segue:
€ 110.656,44 sulla classe di costo A507050101
€ 67.588,00 sulla classe di costo A507050102
5. contabilizzare sul BDG anno 2017 - BS07_SIA Aut. 1 Sub 9 l'importo di €66.841,67, così dettagliato:
€ 41.496,17 sulla classe di costo A507050101
€ 25.345,50 sulla classe di costo A507050102
6. nominare, ai sensi della normativa vigente, il Resp.le del Servizio Sistemi Informativi quale Direttore dell'esecuzione del contratto; in particolare dovrà provvedere:
 - a) verifica sulla regolare esecuzione dell'affidamento;
 - b) svincolo delle fatture di addebito;
7. dare atto che nei movimenti di assegnazione da parte del Servizio Sistemi Informativi saranno individuati gli effettivi centri di rilevazione utilizzatori dei servizi oggetto del presente atto;
8. dare atto che gli interventi "Supporto esteso" sono da liquidare a consumo e devono essere **autorizzati e comprovati** da apposita relazione a cura del Resp.le Servizio SIA, circa la necessità dell'intervento da parte della Ditta Service Life;
9. demandare al Resp.le Servizio SIA l'adozione di apposita Determinazione per la liquidazione a consumo degli eventuali interventi effettuati;
10. dare atto che il presente atto non contrasta con gli obiettivi di contenimento di spesa sanitaria e di rientro dal disavanzo di cui alla deliberazione della Giunta Regionale n. 63/24 del 15 dicembre 2015 ed è coerente con il percorso di efficientamento del sistema aziendale adottato con delibera n° 281/C del 29.06.2016;

Il Responsabile Servizio Acquisti

Dj. Carlo Contini



IL DIRETTORE DELL'AREA SOCIO-SANITARIA LOCALE DI CARBONIA

VISTA la su estesa proposta, che si richiama integralmente;

DATO ATTO che il soggetto che adotta il presente atto non incorre in alcuna delle cause di incompatibilità previste dalla normativa vigente, con particolare riferimento al Codice di Comportamento dei Pubblici Dipendenti e alla Normativa Anticorruzione e che non sussistono, in capo allo stesso, situazioni di conflitto di interesse in relazione all'oggetto dell'atto, ai sensi della Legge 190 del 06/11/2012 e norme collegate;

DETERMINA

1. Di affidare, ai sensi dell'art. 63 comma 2 lettera b) del D.Lgs n° 50/16, alla ditta Service Life il servizio di manutenzione/assistenza per i *Software Gestionali in dotazione al Laboratorio Analisi e al Centro Trasfusionale e per il software Galileo* come segue:

Manutenzione e Assistenza - Moduli Software		Canone Anno 2017	Canone Anno 2017
1	DNWeb/Galileo O/E LIS Enterprise	€ 10.945,00	€ 10.945,00
2	Silus	€ 5.537,00	€ 5.537,00
3	EMONET . Core	€ 9.232,00	€ 9.232,00
4	EMONET - Multicentro	€ 2.041,00	€ 2.041,00
5	Emonet - Assistenza sabato mattina	€ 2.447,00	€ 2.447,00
6	Emonet - Collegamenti strumentali	€ 1.999,00	€ 1.999,00
7	Emonet - Integrazione LIS silus	€ 3.825,00	€ 3.825,00
8	Emonet - Integrazione ANAGRAFICA XMPI	€ 2.325,00	€ 2.325,00
9	Emonet - Emonet WEB (order Entry)	€ 3.700,00	€ 3.700,00
10	Integrazione LIS Dnlab - CUP regionale	€ 3.300,00	€ 3.300,00
Totale		€ 45.351,00	€ 45.351,00

Supporto esteso di assistenza a consuntivo	N. GG./uomo anno	Tariffa giornaliera	Totale 2017	Totale 2018
1 Assistenza Laboratorio Analisi	13	€ 565,00	€ 7.345,00	€ 7.345,00
2 Assistenza Centro Trasfusionale	7	€ 565,00	€ 3.955,00	€ 3.955,00
3 Supporto estesi Galileo	20	€ 820,00	€ 16.400,00	€ 16.400,00
Totale			€ 27.700,00	€ 27.700,00

2. Di dare atto che il presente affidamento ha durata biennale con decorrenza dalla data della presente determinazione;
3. 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;
4. Di imputare la spesa complessiva biennale paria a € 178.244,44 IVA 22% compresa, sul piano dei conti aziendale bilanci 2017/2018/2019 come segue:
 € 110.656,44 sulla classe di costo A507050101
 € 67.588,00 sulla classe di costo A507050102
5. Di contabilizzare sul BDG anno 2017 - BS07_SIA Aut. 1 Sub 9 l'importo di € 66.841,67, così dettagliato:
 € 41.496,17 sulla classe di costo A507050101
 € 25.345,50 sulla classe di costo A507050102
6. Di nominare, ai sensi della normativa vigente, il Resp.le del Servizio Sistemi Informativi quale Direttore dell'esecuzione del contratto; in particolare dovrà provvedere:
- verifica sulla regolare esecuzione dell'affidamento;
 - svincolo delle fatture di addebito;

7. Di dare atto che nei movimenti di assegnazione da parte del Servizio Sistemi Informativi saranno individuati gli effettivi centri di rilevazione utilizzatori dei servizi oggetto del presente atto;
8. Di dare atto che gli interventi "Supporto esteso" sono da liquidare a consumo e devono essere autorizzati e comprovati da apposita relazione a cura del Resp.le Servizio SIA, circa la necessità dell'intervento da parte della Ditta Service Life;
9. Di demandare al Resp.le Servizio SIA l'adozione di apposita Determinazione per la liquidazione a consumo degli eventuali interventi effettuati;
10. Di dare atto che il presente atto non contrasta con gli obiettivi di contenimento di spesa sanitaria e di rientro dal disavanzo di cui alla deliberazione della Giunta Regionale n. 63/24 del 15 dicembre 2015 ed è coerente con il percorso di efficientamento del sistema aziendale adottato con delibera n° 281/C del 29.06.2016;



IL DIRETTORE DELLA ASSL CARBONIA
D.ssa Maria Maddalena Giua





Sassari, 24/02/2017
Offerta 2016-00667.3
Spettabile Area Socio Sanitaria Locale di Carbonia
Servizio Provveditorato
Via Dalmazia
09013 Carbonia

Alla c.a. del Responsabile del Servizio Dott. Carlo Contini
c.c. Responsabile del Servizio Sistemi Informativi Ing. Fabio Tanghetti
c.c. Direttore del Dipartimento di Diagnostica Dott.ssa Cristina Garau
c.c. Direttore del Servizio Trasfusionale Dott. Angelo Zuccarelli

Oggetto: OFFERTA ECONOMICA PER CONTRATTO DI HELP DESK E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO PER L'AZIENDA SANITARIA LOCALE DI CARBONIA - ANNO 2017 - 2018

Con riferimento alla Vostra richiesta dello scorso 17 febbraio e del successivo chiarimento del 24 febbraio u.s., Servicelife è lieta di presentare la propria migliore offerta per il rinnovo del Contratto per il 2017 - 2018.

A proposito delle richieste di Assistenza, il Capitolato ed il successivo chiarimento del 24/02/2017 disciplinano che essere possano essere formulate ed autorizzate dai Servizi di Laboratorio e Trasfusionale, nonché dal Servizio Sistemi Informativi. La nostra proposta standard aggiungerebbe ai normali casi di malfunzionamento o richiesta non urgente, i casi in cui di renda necessario un immediato intervento a causa di blocchi totali o parziali del sistema, richiedendo in tali casi bastevole anche una semplice segnalazione telefonica, senza alcuna autorizzazione specifica (anche perché spesso non è possibile produrre una stima esatta del tempo necessario per la risoluzione del problema). Ove il vostro riscontro alla presente proposta non dovesse accettare in modo esplicito tale precisazione, la riterremo non valida, ed attenderemo sempre e in ogni caso una richiesta formale e la successiva autorizzazione dell'intervento da parte esclusivamente dei soggetti abilitati.

Nell'offerta 2017 sono stati introdotti i canoni di manutenzione ed assistenza relativi a quanto realizzato con il progetto di **"Integrazione ed evoluzione del Sistema di Gestione del Centro Trasfusionale (CIG 5114021F9E)"**, affidato alla ditta Krene S.r.l. con Delibera del 13 maggio 2013, e da noi completato a seguito della cessione del Contratto da parte della ditta Krene.

Restando a disposizione per qualsiasi chiarimento si rendesse necessario, si porgono distinti saluti.

Servicelife S.r.l.

Bernard Gagnè

SERVICE LIFE srl

VIA DELL'ARTIGIANATO 14, 09122 CAGLIARI (ITALY)
TEL. +39 070 2110083 - 070 2111536 070 2128161
FAX +39 070 2111543 - INFO@SERVICELIFE.NET
C.F. e P.IVA 01119090924
SOCIETÀ SOGGETTA ALL'ATTIVITÀ DI CONTROLLO E
COORDINAMENTO DA PARTE DI NOEMALIFE SPA
C.F. 01347430397

CLIENTE

Ragione Sociale del Cliente	Azienda USL N. 7 di Carbonia
Indirizzo	Via Dalmazia 09013 Carbonia
Contatto Amministrativo del Cliente	Ing. Fabio Tanghetti, responsabile del Servizio Servizi Sistemi Informativi D.ssa Cristina Garau, Direttore del Laboratorio Analisi Dott. Angelo Zuccarelli, Direttore del Centro Trasfusionale
Telefono	Ing. Tanghetti +39 0781 3922903 - Dssa Garau +39 328 4187729
Indirizzo e-mail	ftanghetti@aslcarbonia.it - mariacristinagarau@aslcarbonia.it - azuccarelli@aslcarbonia.it

INFORMAZIONI CONTRATTO SERVICE LIFE

Descrizione della fornitura	Proposta di rinnovo contratto di Manutenzione ed Help Desk ANNI 2017-2018
Protocollo	2016-00667.3
Data	24-02-2017
Funzionario Commerciale Service Life	Sandro Salis
Telefono	345 2806240
Fax	079 4360224
Indirizzo e-mail	ssalis@noemalife.com

ALLEGATI AL CONTRATTO

Help Desk, Manutenzione e Management Service – Condizioni generali
--

SEDE DI INSTALLAZIONE ED UTILIZZO DEL SOFTWARE APPLICATIVO

PRESIDIO	SITO
Servizio Sistemi Informativi	ASL N. 7 di Carbonia-Iglesias
Ospedale Sirai Carbonia	Laboratorio Analisi / Reparti Ospedalieri/Punti Territoriali
Ospedale Santa Barbara Iglesias	Laboratorio Analisi / Reparti Ospedalieri/Punti Territoriali
Ospedale Santa Barbara Iglesias – Ospedale Sirai Iglesias	Centro Trasfusionale

DESCRIZIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO OGGETTO DEL SERVIZIO

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;
 - DNWeb-LLU – Software per il collegamento on-line delle Unità Operative
 - Galileo Clinical Data Repository (Core + OE Laboratorio)
 - Modulo DNFirma 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.
 - Integrazione LIS DNLab – CUP Regionale
- 2) SIT Emonet

DECORRENZA DEL SERVIZIO

01/01/2017 – 31/12/2018

CORRISPETTIVI ECONOMICI

I canoni di manutenzione ed assistenza sono determinati di seguito.
Gli importi sono arrotondati all'euro.

Rispetto ai canoni applicati nel 2016, ed alla nostra precedente offerta, la richiesta di inclusione di tutti gli interventi di supporto sui Server aziendali sui quali sono installati i moduli software di nostra produzione, ha implicato un aumento del 20%.

Moduli Software	Canone 2017	Canone 2018	NOTE
Galileo DNWeb O/E LIS Enterprise	13.134,00	13.134,00	Reparti
SILUS	6.644,00	6.644,00	Canone SILUS
Emonet - Core	11.078,00	11.078,00	
Emonet – Multicentro	2.449,00	2.449,00	
Emonet – Assistenza sabato mattina	2.936,00	2.936,00	
Emonet – Collegamenti strumentali	2.399,00	2.399,00	
Emonet – Integrazione LIS SILUS	4.590,00	4.590,00	Nuova voce (*)
Emonet – Integrazione anagrafica XMPI	2.790,00	2.790,00	Nuova voce (*)
Emonet – Emonet Web (Order Entry)	4.440,00	4.440,00	Nuova voce (*)
Integrazione LIS DNlab – CUP regionale	3.960,00	3.960,00	
TOTALI PER ANNO	54.420,00	54.420,00	
TOTALE OFFERTA		108.840,00	

(*) : Nell'offerta 2017 sono stati introdotti i canoni di manutenzione ed assistenza relativi a quanto realizzato con il progetto di "Integrazione ed evoluzione del Sistema di Gestione del Centro Trasfusionale (CIG 5114021F9E)", affidato alla ditta Krene S.r.l. con Delibera del 13 maggio 2013, e da noi completato a seguito della cessione del Contratto da parte della ditta Krene.

1 ATTIVITA' DI MANAGEMENT SERVICE

2 Supporto esteso di assistenza a consuntivo

SUPPORTO ESTESO 2017			
Numero giorni / persona	Servizio	Tariffa giornaliera Sede Locale	IMPORTO (€)
13	Assistenza Laboratorio	565,00	€ 7.345,00
7	Assistenza Servizio	565,00	€ 3.955,00

	Trasfusionale		
20	Supporto Esteso Galileo	820,00	€ 16.400,00
TOTALE 2017			€ 27.700,00
SUPPORTO ESTESO 2018			
Numero giorni / persona	Servizio	Tariffa giornaliera Sede Locale	IMPORTO (€)
13	Assistenza Laboratorio	565,00	€ 7.345,00
7	Assistenza Servizio Trasfusionale	565,00	€ 3.955,00
20	Supporto Esteso Galileo	820,00	€ 16.400,00
TOTALE 2018			€ 27.700,00
TOTALE SUPPORTO ESTESO			€ 55.400,00

Nell'ambito di tale Servizio, si è concordato che le giornate di assistenza specialistica verranno fornite alle tariffe giornaliere esposta nella tabella precedente, spese di trasferta incluse (una giornata lavorativa si intende composta da 8 ore). Le ore di viaggio saranno computate nel tempo totale di intervento.

Le giornate di assistenza saranno erogate su richiesta del referente:

- Dott.ssa Cristina Garau per il Laboratorio di Analisi;
- Dott. Angelo Zuccarelli per il Centro Trasfusionale
- Ing. Fabio Tanghetti tutti i rimanenti applicativi

Alla richiesta segue una stima della durata dell'intervento richiesto, che, inviata in copia anche al Servizio Sistemi Informativi, sarà oggetto di approvazione da parte del referente richiedente. L'approvazione dovrà essere inviata formalmente via mail o nota scritta, tenendo in copia il Servizio Sistemi Informativi. Normalmente gli interventi saranno erogati solo a seguito di approvazione della stima.

Al termine di ciascun intervento, l'operatore stilerà un Verbale contenente i dati salienti dell'intervento stesso. Tale Verbale, unitamente a copia della richiesta, verrà trasmesso al Servizio Sistemi Informativi, che entro i successivi 15 giorni potrà contestare l'intervento. Il Verbale, in assenza di contestazioni, verrà fatturato con le modalità di cui al successivo par. 2.

3 Reportistica mensile

Il servizio di reportistica mensile richiesto dal Capitolato potrà essere erogato dietro addebito del tempo/uomo necessario alla composizione e spedizione del report stesso, stimato in una giornata al mese, per un totale di 12 giornate all'anno, che, valutate alla tariffa sopra esposta (€ 565,00), totalizzano un canone biennale pari a € **13.560,00 + IVA**.

Il report mensile sarà diviso in due documenti: il primo conterrà i dettagli delle chiamate pervenute al Servizio centralizzato di Help Desk, il secondo le chiamate ricevute per telefono dai tecnici locali, sulle quali, vista la tipologia di servizio, non disponiamo di tutti i dettagli richiesti dal Capitolato, ma solo di data, breve descrizione della chiamata, tecnico intervenuto, e tempo impiegato per la soluzione.

4 Riepilogo dell'offerta economica

Canoni di manutenzione ed assistenza	€ 108.840,00
Supporto Esteso di Assistenza	€ 55.400,00
Servizio di reportistica mensile	€ 13.560,00
TOTALE OFFERTA	€ 177.800,00

5 MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Per quanto riguarda i canoni fissi, si prevede una fatturazione trimestrale posticipata con pagamento a 60 gg. data fattura.

Per quanto riguarda i servizi professionali di supporto esteso a consumo, si prevede una fatturazione trimestrale posticipata con pagamento a 60 gg. data fattura, a fronte di un regolare verbale controfirmato dal cliente, con le modalità espresse nella presente proposta.

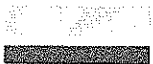
6 CONDIZIONI GENERALI (ALLEGATI)

L'applicazione del presente contratto avverrà secondo le norme descritte nell'allegato "Condizioni Generali di Help Desk, Manutenzione e Management Service del Software Applicativo DNLAB, che costituisce a tutti gli effetti parte integrante della presente offerta.

7 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.



8 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.

Servicelife S.r.l.

Bernard Gagnè





HELP DESK, MANUTENZIONE E MANAGEMENT SERVICE

DEL SOFTWARE APPLICATIVO

CONDIZIONI GENERALI



PREMESSA

Il presente documento descrive le condizioni generali di fornitura dei servizi standard ed opzionali per Help Desk e Manutenzione.

1. DESCRIZIONE DEI SERVIZI STANDARD FORNITI

NOEMALIFE S.p.A. con sede in Bologna in Via Gobetti, 52 - 40129 Bologna – in seguito indicata come la Società – 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 nell'offerta allegata e nelle sue eventuali estensioni.

L'Help Desk e Manutenzione comprende i seguenti servizi non scindibili o comprimibili:

1.1. Standard Technical Support

Il servizio consiste nel supporto del Customer Service NoemaLife da parte di personale scelto dalla Società, effettuato mediante l'utilizzo della teleassistenza. Il servizio, erogato da strutture dedicate che operano in modo continuativo presso le sedi della Società, ha l'obiettivo di effettuare la diagnosi e la risoluzione di eventuali malfunzionamenti 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. Le attività previste dal servizio sono:

- Problem Determination & Solving;
- Superamento di situazioni bloccanti/da malfunzionamenti hardware o software;
- Assistenza per diagnosi e superamento di difetti o malfunzionamenti per il miglior utilizzo delle soluzioni NoemaLife;
- Assistenza in caso di gravi anomalie o malfunzionamenti del sistema che, pur non derivanti da malfunzionamenti hardware e/o software oggetto della fornitura, possono compromettere la continuità dell'utilizzo del sistema;
- Correzione di eventuali malfunzionamenti delle soluzioni NoemaLife;
- Ripristino delle funzionalità a seguito di anomalia o blocco del sistema;
- Verifica in teleassistenza dello stato del sistema (controllo dimensione tabelle, percentuale occupazione spazio disco sui server, ecc.) per monitorare il regolare funzionamento del sistema;
- Controlli su corretta parametrizzazione del sistema;
- Azioni migliorative indirizzate al mantenimento dell'efficienza delle procedure e delle soluzioni al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro.

Per ottimizzare l'efficienza e l'efficacia del servizio, qualificando al meglio il malfunzionamento rilevato, è richiesto al Cliente di fornire ogni necessario supporto alla Società affinché questa sia messa nelle condizioni di garantire il corretto svolgimento dell'assistenza; tra le altre, occorre che le chiamate all'Help Desk vengano effettuate da parte di personale del Cliente preparato sull'utilizzo dei prodotti forniti ed a conoscenza dello specifico processo coinvolto.

1.2. Fascia oraria WE CARE Service Level 1

Copertura oraria del servizio di Help Desk dal Lunedì al Venerdì (esclusi i festivi) dalle 7:30 alle 18:00

1.3. Manutenzione Correttiva

Il servizio consiste nella rimozione di eventuali malfunzionamenti bloccanti riscontrati nel normale utilizzo del software applicativo installato.

Laddove il Cliente fornisca idonee informazioni ed indicazioni specifiche in merito ai suddetti malfunzionamenti mediante segnalazione all'Help Desk, sulla base di tale segnalazione potrà attivarsi l'iniziativa della Società.

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 dalla Società e finalizzate ad evitare il verificarsi od il ripetersi di malfunzionamenti.

La rimozione dei malfunzionamenti potrà avvenire, su decisione della Società, 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".

1.4. 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 della Società.

La Società provvederà ad inviare, su richiesta del Cliente, gli aggiornamenti del Software Applicativo resi pro-tempore disponibili e limitatamente ai moduli installati presso il Cliente.

Gli aggiornamenti che dovessero essere rilasciati dalla Società 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/vpn o in loco) per l'installazione e l'avviamento degli aggiornamenti rilasciati dalla Società saranno fatturate a parte, secondo le modalità e le tariffe oggetto di separata offerta ovvero, in caso di richiesta del Cliente che non abbia costituito oggetto di formale ordine e/o specifica offerta della Società, in base al listino prezzi di volta in volta in vigore.

1.5. Management Service (Supporto Esteso di assistenza)

Tale servizio prevede la definizione di una quantità di giornate di prestazioni professionali erogabili, nel corso dell'anno di validità del presente contratto, da parte della Società 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.

La Società 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 dalla Società) 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 la Società, mediante la sottoscrizione congiunta di apposito documento, le specifiche funzionali, il numero delle giornate lavorative (che verranno utilizzate dalla Società presso la propria sede e/o presso il Cliente) e i tempi di consegna.

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.

2. APPLICABILITÀ DEL SERVIZIO

Le parti in generale danno atto che l'efficienza e l'efficacia dei servizi di Help Desk e Manutenzione della Società sono subordinate alla fornitura da parte del Cliente di ogni necessario supporto e cooperazione, che metta la Società nelle condizioni di garantire il corretto svolgimento dell'assistenza; le attività indicate nel presente contratto saranno svolte dalla società con le tempistiche e le modalità espressamente concordate tra le parti o, in difetto di tale espressa definizione, con le tempistiche e le modalità che saranno di volta in volta ritenute opportune da NoemaLife. Oltre a ciò, se non diversamente concordato tra le parti nel documento di offerta economica:

- A. Il presente contratto non copre malfunzionamenti del Software Applicativo derivanti da modifiche o interventi effettuati dal Cliente o da terzi non autorizzati dalla Società; non sono coperti, tra gli altri, i 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 attività di inserimento massivo di dati da interfaccia utente.
- D. 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 system, 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.
- 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 inosservanza da parte del Cliente delle procedure di salvataggio degli archivi stessi descritte nei Manuali Operativi del Software Applicativo.
- F. 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.
- G. Nei sopraccitati casi il Cliente potrà richiedere, a mezzo comunicazione scritta, l'intervento di uno Specialista della Società, che verrà fatturato a consuntivo alle tariffe indicate in offerta concordate separatamente o in base al listino prezzi in vigore.
- H. Qualsiasi modifica o aggiornamento apportata agli hardware, software di base e di ambiente, data base management system, reti locali e geografiche nonché altri software applicativi operanti presso il Cliente che dovesse comportare attività o interventi sul Software Applicativo da parte della Società dovrà essere preventivamente concordata con la Società che ne verificherà la fattibilità tecnica. La Società 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.

I. 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:

- La Società non si ritiene vincolata a fornire le prestazioni professionali di manutenzione;
- gli eventuali interventi di manutenzione dovranno essere richiesti alla Società mediante comunicazione scritta, che verrà assunta come ordine di fornitura delle attività richieste;
- il tempo di intervento, per tali attività, verrà fatturato a consuntivo dalla Società secondo le tariffe e le modalità definite oggetto di separata offerta ovvero in base al listino prezzi in vigore.

J. Il Cliente è tenuto, pena la decadenza di ogni azione, a comunicare per iscritto a NoemaLife S.p.A. Via Gobetti, 52 - 40129 Bologna - qualsiasi rilievo o reclamo in merito alla manutenzione del Software Applicativo entro e non oltre quindici (15) giorni dalla data di avvenuta manutenzione.

K. Il presente contratto non copre richieste di assistenza avanzate da personale non adeguatamente formato sull'utilizzo dei prodotti in relazione allo specifico processo coinvolto e/o non altrimenti qualificato.

L. Il presente contratto non copre le richieste di assistenza:

(i) avanzate senza le informazioni idonee per la riproduzione del malfunzionamento;

(ii) avanzate nell'utilizzo di applicativi web il cui malfunzionamento è limitato su singole postazioni client;

(iii) avanzate dagli utenti nonostante il Customer Service abbia già fornito strumenti, documentazione e/o workaround per la correzione del problema. Pertanto il Cliente provvederà prontamente ad eseguire le azioni suggerite dal supporto per la risoluzione del problema. Eventuali anomalie derivanti dalla mancata implementazione di tali azioni correttive possono comportare costi aggiuntivi.


M. In caso di malfunzionamenti gravi il Cliente è tenuto ad ingaggiare prontamente tutti i fornitori delle componenti integrate nel modello tecnico operativo, fornendo anche evidenza documentale di eventuali modifiche, correzioni e qualsiasi informazione utile all'identificazione della causa.

Resta inteso che NoemaLife si adopera per una azione di costante aggiornamento del parco prodotti installato presso i Clienti, in linea con la politica di miglioramento continuo che spinge le aree di Ricerca e Sviluppo a far crescere nel tempo i prodotti stessi attraverso il rilascio di nuove versioni. Pertanto per dare valore e concretezza alla politica di miglioramento dei prodotti, NoemaLife ha definito un ciclo di vita del supporto, in virtù del quale garantisce la manutenzione correttiva per 3 anni dalla data di rilascio in commercio di ciascuna versione del software applicativo. Si precisa tuttavia che oltre tale periodo continueranno ad essere garantiti i fix per problemi derivanti da bug bloccanti e rilevati sulle funzionalità operative primarie che impattano sull'intera utenza.

3. 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. Per i Servizi di Manutenzione non espressamente indicati nell'offerta cui il presente documento è allegato ma che siano ulteriormente richiesti dal Cliente, anche indipendentemente da formale ordine e/o specifica offerta della Società, si applicherà il listino prezzi di volta in volta in vigore.

B. Il pagamento avverrà secondo le modalità specificate in offerta cui il presente documento è allegato ovvero, in assenza di specifica offerta, entro l'ultimo giorno del mese di giugno e di



dicembre di ciascun anno in cui viene erogato il servizio e sarà effettuato a mezzo bonifico bancario.

- C. In caso di ritardato pagamento rispetto al termine contrattuale, la Società si riserva di addebitare, senza necessità di costituzione in mora, gli interessi di mora previsti dalla vigente normativa.
- 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 della Società al luogo di lavoro, nonché i tempi di attesa.

4. SOFTWARE APPLICATIVO AGGIUNTIVO

Se il Cliente acquisisce dalla Società 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.

5. REVISIONE DEI CORRISPETTIVI

La Società aggiornerà annualmente i corrispettivi di manutenzione secondo i propri listini, dandone preventiva comunicazione al cliente. Tali variazioni comprenderanno almeno gli aggiornamenti ISTAT.


6. 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 alla Società o, per il software di cui la Società 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 privativa 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 della Società;
- a non mettere a disposizione di terzi il prodotto oggetto del presente atto e la relativa documentazione, senza il preventivo consenso scritto della Società;

- 
- a mantenere adeguata registrazione dell'ubicazione del numero di copie dei prodotti concessi in licenza a norma del presente atto, e a comunicare tempestivamente alla Società 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.

7. 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 della Società.

8. 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 in 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 la Società per gli eventuali danni che siano direttamente o indirettamente connessi alla diffusione della suddetta documentazione o materiali ritenuti riservati.

9. DURATA DEL CONTRATTO

Decorrenza e durata del contratto sono specificate nell'offerta cui il presente documento è allegato.

10. RESPONSABILITÀ

Fermo restando quanto previsto dal precedente capitolo "Applicabilità del servizio", le parti danno atto e convengono che la Società sarà tenuta a rispondere di danni derivanti dall'erogazione delle attività di cui al presente atto, limitatamente alle sole ipotesi di accertata presenza di dolo o colpa grave.

11. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

- A. La Società 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 dalla Società,
 - manutenzione dei Programmi effettuata dal Cliente o da terzi non autorizzati dalla Società,
 - comunicazione a terzi dei risultati della manutenzione.
- È fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.
- B. Il contratto si intenderà risolto nel caso che il Cliente sia dichiarato fallito o venga sottoposto ad altra procedura concorsuale.
- C. Nel caso in cui il Cliente intenda recedere dal presente rapporto contrattuale dandone preventiva comunicazione alla Società con tre mesi di anticipo, resta inteso che il Cliente sarà tenuto a riconoscere alla Società, (fatto salvo il riconoscimento nei confronti della Società dei canoni e dei corrispettivi maturati alla data di riferimento), il mancato guadagno secondo quanto previsto all'art. 1671 del Codice Civile.

12. TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

- A. La Società assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art.3 della legge del 13 agosto 2010 n.136 e successive modifiche.
- B. Il presente contratto si risolve automaticamente e di diritto nel caso di mancato utilizzo per i pagamenti di bonifico bancario o postale ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.
- C. La Società si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla prefettura-ufficio del Governo competente della notizia di inadempimento della propria controparte (subappaltare/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

13. COMPETENZA E LEGGE APPLICABILE

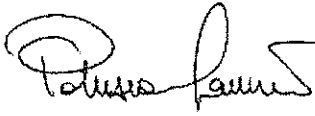
- A. Il presente contratto È soggetto alla Legge Italiana.
- B. Qualora le controversie che dovessero insorgere tra le parti in merito all'interpretazione, esecuzione e/o risoluzione del presente atto non potessero essere oggetto di amichevole composizione, queste verranno deferite alla competenza esclusiva del Foro di Bologna.

14. 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.

NoemaLife S.p.A.
Direzione Area Customer
Service

Per accettazione



Timbro e firma del Cliente

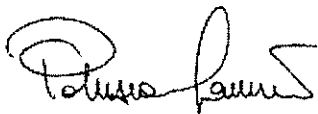
15. CLAUSOLE DI SPECIFICA APPROVAZIONE

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

- Art. 3.d) Ritardato pagamento;
- Art. 6) Revisione dei corrispettivi;
- Art. 7) Proprietà del Software Applicativo;
- Art. 8) Licenza d'Uso;
- Art. 9) Riservatezza;
- Art. 10) Durata del contratto;
- Art. 12) Risoluzione del contratto.

NoemaLife S.p.A.
Direzione Area Customer
Service

Per accettazione



Timbro e firma del Cliente

da proposta dal punto di vista tecnico e economico
e progettato con quello dell'anno presente è

capoverso

F. Tanghetti



Sassari, 22/03/2017
Offerta 2016-00667.4
Spettabile Area Socio Sanitaria Locale di Carbonia
Servizio Provveditorato
Via Dalmazia
09013 Carbonia

Alla c.a. del Responsabile del Servizio Dott. Carlo Contini
c.c. Responsabile del Servizio Sistemi Informativi Ing. Fabio Tanghetti
c.c. Direttore del Dipartimento di Diagnostica Dott.ssa Cristina Garau
c.c. Direttore del Servizio Trasfusionale Dott. Angelo Zuccarelli

Oggetto: OFFERTA ECONOMICA PER CONTRATTO DI HELP DESK E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE
APPLICATIVO PER L'AZIENDA SANITARIA LOCALE DI CARBONIA - ANNI 2017-2018

Con riferimento alla riunione tenutasi presso i Vostri uffici lo scorso 21 marzo 2017, Servicelife è lieta di
presentare la propria migliore offerta per il Contratto di Manutenzione ed Assistenza per gli anni 2017 e 2018.

Come concordato, la ASSL ha facoltà di recesso anticipato annuale senza alcun onere, da comunicare entro il
mese di novembre dell'anno precedente, e fatti salvi i ricavi maturati alla data.

Nell'ambito della presente procedura, Servicelife accetta tutte le prescrizioni del Capitolato Generale e Tecnico,
ad esclusione dei temi di seguito riportati, per i quali fa fede quanto proposto e non quanto richiesto.

Elenchiamo di seguito le tematiche trattate durante la riunione e le soluzioni adottate:

1. sarebbe opportuno che anche se il contratto è di durata biennale sia previsto all'atto dell'aggiudicazione
da parte dell'ATS, la possibilità di recesso senza oneri da parte dell'ASSL.

Inserito apposito paragrafo nella lettera di accompagnamento

2. pagina 1 paragrafo 2 - Il chiarimento del 24.02.2017 riguardava solo le richieste del supporto esteso e
non le richieste di assistenza per casi di malfunzionamento, guasti bloccanti e comunque quei casi in cui
si rende necessario un intervento immediato in quanto non richiedono una stima delle giornate di
supporto ma la risoluzione immediata del problema. Quanto sopra rientra nel normale contratto di help
desk e manutenzione del software da richiedere anche telefonicamente.

Riportato quanto sopra osservato dall'Ing. Tanghetti al par. 1.1 dell'offerta, ultimo capoverso.

3. pagina 4 "Corrispettivi economici" paragrafo 3 - Come specificato nella nostra nota di chiarimento del
24.02.2017, le attività sui server da parte della Ditta riguardano esclusivamente il supporto ai nostri
tecnici per gli applicativi software oggetto del contratto di manutenzione, sono esclusi interventi della
Ditta sui Server aziendali per il software di base e le componenti hardware. Risulta pertanto non
accettabile la maggiorazione del 20% rispetto al contratto del 2016 praticata dalla Ditta.

SERVICE LIFE srl

VIA DELL'ARTIGIANATO 14, 09122 CAGLIARI (ITALY)
TEL. +39 070 2110083 - 070 2111536 070 2128161
FAX +39 070 2111543 - INFO@SERVICELIFE.NET
C.F. e P.IVA 01119090924
SOCIETÀ SOGGETTA ALL'ATTIVITÀ DI CONTROLLO E
COORDINAMENTO DA PARTE DI NOEMALIFE SPA
C.F. 01347430397

Inserita dicitura: "Gli interventi in manutenzione ordinaria includono il supporto telefonico o via mail ai tecnici dell'ASSL per operazioni riguardanti gli applicativi software oggetto del contratto di manutenzione. Sono esclusi interventi sui Server aziendali per il software di base e le componenti hardware".

4. a pagina 5 dell'offerta Service Life viene riportata la frase: "omissis... Normalmente gli interventi saranno erogati solo a seguito". Si sottolinea che il normalmente potrebbe fuorviare l'interpretazione e autorizzare la Ditta a portare a buon fine interventi senza l'approvazione. Perciò occorre che la Ditta affermi che "Gli interventi saranno erogati solo a seguito".

Eliminata la parola "normalmente"

5. punto 5, la contestazione dell'intervento a seguito della segnalazione del richiedente dovrà pervenire entro i successivi 30 giorni dalla data di firma del verbale d'intervento da parte del richiedente;

Portato il termine per l'eventuale a contestazione a 30 giorni

6. a pagina 6 dell'offerta Service Life punto 3 Reportistica mensile – la Ditta offre il servizio a titolo oneroso. Considerato che la reportistica è stata richiesta per un controllo da parte della ASSL del servizio di Help Desk svolto dalla Ditta durante il periodo contrattuale, la stessa dovrebbe dare la possibilità alla nostra ASSL di controllare i tempi di intervento, senza onere alcuno ed eventualmente tramite un portale all'uopo istituito.

Il Servizio di reportistica sarà semestrale senza oneri aggiuntivi, ed includerà solo le informazioni disponibili sui nostri sistemi.

7. a pagina 6 punto 7 Condizioni generali (Allegati) – la Ditta deve confermare l'accettazione delle condizioni del Capitolato Generale e Tecnico per la fornitura in argomento, approvato dalla nostra ASSL.

Non ci è possibile esprimere accettazione del Capitolato Tecnico, in quanto esso contiene alcune richieste che la nostra offerta esaudisce solo in parte. L'eventuale accettazione del Capitolato avrebbe una rilevanza maggiore dell'offerta nella gerarchia delle fonti, e ci costringerebbe dunque all'erogazione dei servizi richiesti. Abbiamo quindi espresso accettazione dei Capitolati Generale e Tecnico in tutte le loro parti, ad esclusione di quelle evidenziate nel presente elenco, che sono state oggetto di negoziazione.

8. l'offerta deve essere presentata con firma digitale o autografa, e non scannerizzata, da parte del legale rappresentante della Ditta.

L'offerta viene firmata con Firma Digitale dall'Amministratore Delegato della Società.

Restando a disposizione per qualsiasi chiarimento si rendesse necessario, si porgono distinti saluti.

ServiceLife S.r.l.

nato digitalmente da

'nard Gagne'

= Service Life
-I./01119090924
- IT

CLIENTE

Ragione Sociale del Cliente	Azienda USL N. 7 di Carbonia
Indirizzo	Via Dalmazia 09013 Carbonia
Contatto Amministrativo del Cliente	Ing. Fabio Tanghetti, responsabile del Servizio Servizi Sistemi Informativi D.ssa Cristina Garau, Direttore del Laboratorio Analisi Dott. Angelo Zuccarelli, Direttore del Centro Trasfusionale
Telefono	Ing. Tanghetti +39 0781 3922903 - Dssa Garau +39 328 4187729
Indirizzo e-mail	ftanghetti@aslcarbonia.it - mariacristinagarau@aslcarbonia.it - azuccarelli@aslcarbonia.it

INFORMAZIONI CONTRATTO SERVICE LIFE

Descrizione della fornitura	Proposta di rinnovo contratto di Manutenzione ed Help Desk ANNI 2017-2018
Protocollo	2016-00667.3
Data	24-02-2017
Funzionario Commerciale Service Life	Sandro Salis
Telefono	345 2806240
Fax	079 4360224
Indirizzo e-mail	ssalis@noemalife.com

ALLEGATI AL CONTRATTO

Help Desk, Manutenzione e Management Service – Condizioni generali
--

SEDE DI INSTALLAZIONE ED UTILIZZO DEL SOFTWARE APPLICATIVO

PRESIDIO	SITO
Servizio Sistemi Informativi	ASL N. 7 di Carbonia-Iglesias
Ospedale Sirai Carbonia	Laboratorio Analisi / Reparti Ospedalieri/Punti Territoriali
<u>Ospedale Santa Barbara Iglesias</u>	Laboratorio Analisi / Reparti Ospedalieri/Punti Territoriali
<u>Ospedale Santa Barbara Iglesias – Ospedale Sirai Iglesias</u>	Centro Trasfusionale



DESCRIZIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO OGGETTO DEL SERVIZIO

Sistema soggetto a Help Desk e Manutenzione

- 1) DNLab-LLU Server Software di gestione del Laboratorio Logico Unico;
 - o Moduli DNLab - Client;
 - o Moduli DNA – LLU Collegamento on-line della strumentazione analitica;
 - o DNWeb-LLU – Software per il collegamento on-line delle Unità Operative
 - o Galileo Clinical Data Repository (Core + OE Laboratorio)
 - o Modulo DN Firma XMLCDA - software per la gestione integrata della Firma Digitale;
 - o Integrazione referti XMLCDA di laboratorio verso MEDIR
 - o DNTerritorio-LLU – software per il collegamento web dei Distretti Esterni.
 - o Integrazione LIS DNLab – CUP Regionale
- 2) SIT Emonet

DECORRENZA DEL SERVIZIO

01/01/2017 – 31/12/2018

CORRISPETTIVI ECONOMICI

I canoni di manutenzione ed assistenza sono determinati di seguito.
 Gli importi sono arrotondati all'euro.

Moduli Software	Canone 2017	Canone 2018	NOTE
Galileo DNWeb O/E LIS Enterprise	10.945,00	10.945,00	Reparti
SILUS	5.537,00	5.537,00	Canone SILUS
Emonet - Core	9.232,00	9.232,00	
Emonet – Multicentro	2.041,00	2.041,00	
Emonet – Assistenza sabato mattina	2.447,00	2.447,00	
Emonet – Collegamenti strumentali	1.999,00	1.999,00	
Emonet – Integrazione LIS SILUS	3.825,00	3.825,00	Nuova voce (*)
Emonet – Integrazione anagrafica XMPI	2.325,00	2.325,00	Nuova voce (*)
Emonet – Emonet Web (Order Entry)	3.700,00	3.700,00	Nuova voce (*)
Integrazione LIS DNlab – CUP regionale	3.300,00	3.300,00	
TOTALI PER ANNO	45.351,00	45.351,00	
TOTALE OFFERTA		90.702,00	

(*) : Nell'offerta 2017 sono stati introdotti i canoni di manutenzione ed assistenza relativi a quanto realizzato con il progetto di "Integrazione ed evoluzione del Sistema di Gestione del Centro Trasfusionale (CIG 5114021F9E)", affidato alla ditta Krene S.r.l. con Delibera del 13 maggio 2013, e da noi completato a seguito della cessione del Contratto da parte della ditta Krene.

Gli interventi in manutenzione ordinaria includono brevi interventi di supporto telefonico o via mail ai tecnici dell'ASSL per operazioni riguardanti gli applicativi software oggetto del contratto di manutenzione. Sono esclusi interventi sui Server aziendali per il software di base e le componenti hardware.

ATTIVITA' DI MANAGEMENT SERVICE

2 Supporto esteso di assistenza a consuntivo

SUPPORTO ESTESO 2017			
Numero giorni / persona	Servizio	Tariffa giornaliera Sede Locale	IMPORTO (€)
13	Assistenza Laboratorio	565,00	€ 7.345,00
7	Assistenza Servizio Trasfusionale	565,00	€ 3.955,00
20	Supporto Esteso Galileo	820,00	€ 16.400,00
TOTALE 2017			€ 27.700,00
SUPPORTO ESTESO 2018			
Numero giorni / persona	Servizio	Tariffa giornaliera Sede Locale	IMPORTO (€)
13	Assistenza Laboratorio	565,00	€ 7.345,00
7	Assistenza Servizio Trasfusionale	565,00	€ 3.955,00
20	Supporto Esteso Galileo	820,00	€ 16.400,00
TOTALE 2018			€ 27.700,00
TOTALE SUPPORTO ESTESO			€ 55.400,00

Nell'ambito di tale Servizio, si è concordato che le giornate di assistenza specialistica verranno fornite alle tariffe giornaliere esposta nella tabella precedente, spese di trasferta incluse (una giornata lavorativa si intende composta da 8 ore). Le ore di viaggio saranno computate nel tempo totale di intervento.

Le giornate di assistenza saranno erogate su richiesta del referente:

- Dott.ssa Cristina Garau per il Laboratorio di Analisi;
- Dott. Angelo Zuccarelli per il Centro Trasfusionale
- Ing. Fabio Tanghetti tutti i rimanenti applicativi

Alla richiesta segue una stima della durata dell'intervento richiesto, che, inviata in copia anche al Servizio Sistemi Informativi, sarà oggetto di approvazione da parte del referente richiedente. L'approvazione dovrà essere inviata formalmente via mail o nota scritta, tenendo in copia il Servizio Sistemi Informativi. Gli interventi saranno erogati solo a seguito di approvazione della stima.

Al termine di ciascun intervento, l'operatore stilerà un Verbale contenente i dati salienti dell'intervento stesso. Tale Verbale, unitamente a copia della richiesta, verrà trasmesso al Servizio Sistemi Informativi, che entro i successivi 30 giorni potrà contestare l'intervento. Il Verbale, in assenza di contestazioni, verrà fatturato con le modalità di cui al successivo par. 5.

Quanto sopra esposto riguarda le richieste di Assistenza pianificabili.

In caso di malfunzionamenti o guasti bloccanti, che rendano necessario un intervento immediato, Servicelife è tenuta ad intervenire immediatamente, e potrà fatturare le attività svolte a consuntivo, ove esse non ricadano in Manutenzione ordinaria. L'urgenza di tali interventi e delle situazioni di blocco totale o parziale dei sistemi, devono essere indicate dai Direttori dei Servizi in sede di richiesta di intervento.

3 Reportistica mensile

Il servizio di reportistica avrà cadenza semestrale, e verrà reso senza alcun onere aggiuntivo per l'ASSL. I report forniti conterranno solo le informazioni provenienti dai nostri sistemi. Il report sarà diviso in due documenti: il primo conterrà i dettagli delle chiamate pervenute al Servizio centralizzato di Help Desk, il secondo le chiamate ricevute per telefono dai tecnici locali, sulle quali, vista la tipologia di servizio, non disponiamo di tutti i dettagli richiesti dal Capitolato, ma solo di data, breve descrizione della chiamata, tecnico intervenuto, e tempo impiegato per la soluzione.

4 Riepilogo dell'offerta economica

Canoni di manutenzione ed assistenza	€ 90.702,00
Supporto Esteso di Assistenza	€ 55.400,00
TOTALE OFFERTA	€ 146.102,00

5 MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Per quanto riguarda i canoni fissi, si prevede una fatturazione trimestrale posticipata con pagamento a 60 gg. data fattura.

Per quanto riguarda i servizi professionali di supporto esteso a consumo, si prevede una fatturazione trimestrale posticipata con pagamento a 60 gg. data fattura, a fronte di un regolare verbale controfirmato dal cliente, con le modalità espresse nella presente proposta.

6 CONDIZIONI GENERALI (ALLEGATI)

L'applicazione del presente contratto avverrà secondo le norme descritte nell'allegato "Condizioni Generali di Help Desk, Manutenzione e Management Service del Software Applicativo DNLAB, che costituisce a tutti gli effetti parte integrante della presente offerta.

7 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.

8 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.

Servicelife S.r.l.

Bernard Gagnè

nato digitalmente da

ernard
agne'

= Service Life
=.I./01119090924
= IT