

REGIONE ABRUZZO  
**AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE TERAMO**

Circ.ne Ragusa 1, 64100 Teramo  
C.F. 00115590671

Direttore Generale f.f.: Dott. Maurizio Di Giosia

Deliberazione n° 1222 del 22 GIU. 2022

**U.O.C. ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI**

**OGGETTO: CONTRATTO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA TECNICA SU SOFTWARE SISWEB E SCELTA E REVOCA MMG/PLS IN DOTAZIONE PRESSO L'AZIENDA USL DI TERAMO PER IL PERIODO 01.01.2022- 31.12.2023. CIG 9209729CC9.**

Data 10/6/22 Firma [Signature]  
Il Responsabile dell'Istruttoria  
Dott. Emiliano Capasso

Data 10/6/22 Firma [Signature]  
Il Responsabile del Procedimento  
Dott. Emiliano Capasso

Il Direttore della U.O.C. proponente con la sottoscrizione del presente atto, a seguito dell'istruttoria effettuata, attesta che l'atto è legittimo nella forma e nella sostanza ed è utile per il servizio pubblico.

VISTO: Il Direttore del Dipartimento Amministrativo  
(Dott.ssa Rossella Di Marzio)  
[Signature]

Data 13.6.22 Firma [Signature]  
Il Direttore dell'UOC: Dott. Vittorio D'Ambrosio

**PARERE DEL DIRETTORE AMMINISTRATIVO**

- favorevole
  - non favorevole
- (con motivazioni allegate al presente atto)

Data 21-6-2022



Firma [Signature]  
Il Direttore Amministrativo: Dott. Franco Santarelli

**PARERE DEL DIRETTORE SANITARIO**

- favorevole
  - non favorevole
- (con motivazioni allegate al presente atto)

Data 21-6-2022



Firma [Signature]  
Il Direttore Sanitario: Dott. Maurizio Brucchi

REGIONE ABRUZZO  
AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE TERAMO  
Circ.ne Ragusa 1, 64100 Teramo  
C.F. 00115590671

*Direttore Generale: Dott. Maurizio Di Giosia*

**IL DIRETTORE DELLA U.O.C. ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI dott. Vittorio D'Ambrosio**

**PREMESSO** che

- con nota prot. 145980 del 23/11/2021 (all. n.1) il Dirigente Responsabile della U.O.C. Sistemi Informativi Dott. Giovanni Di Antonio, richiedeva a questa UOC di provvedere al rinnovo del contratto di manutenzione ed assistenza tecnica su software Archiflow a suo tempo affidata alla ditta SIAV SPA (P. Iva 02334550288);
- in data 24/11/2021, al fine di garantire il principio di libera concorrenza, quest'ufficio pubblicava sul proprio sito istituzionale avviso esplorativo finalizzato alla verifica dell'esistenza sul mercato di operatori economici in grado di poter fornire i servizi e le manutenzioni di cui alla premessa;
- entro il termine del 09/12/2021 di scadenza per la presentazione delle manifestazioni di interesse, non pervenivano istanze da parte di operatori economici;

**CONSIDERATO** che l'intervento di cui sopra è previsto nel Programma biennale 2022/2023 - delle acquisizioni di beni e servizi, approvato con deliberazione n. 1082 del 18/05/2021 ed identificato al CdC S00115590671202200001;

**VISTO** il D.lgs. n. 50 del 18 aprile 2016 (rubr. Attuazione delle Direttive 2014/23UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi, forniture) e s.m.i.;

**RICHIAMATO**, nello specifico, il disposto dell' art. 63 del succitato D.Lgs. 50/16 ed in particolare:

- l'art. 63, comma 1 D.Lgs. 50/16, ai sensi del quale "Nei casi e nelle circostanze indicati nei seguenti commi, le amministrazioni aggiudicatrici possono aggiudicare appalti pubblici mediante una procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara, dando conto con adeguata motivazione, nel primo atto della procedura, della sussistenza dei relativi presupposti";
- l'art. 63, comma 2, lett. b), nn. 2 e 3 D.lgs. n. 50/2016, secondo cui, nel caso di appalti pubblici di lavori, forniture e servizi, la procedura negoziata senza previa pubblicazione del bando di gara può essere utilizzata quando i lavori, le forniture o i servizi possono essere forniti unicamente da un determinato operatore economico se "la concorrenza è assente per motivi tecnici" e/o per "la tutela di diritti esclusivi";
- l'art. 63, comma 3, lett. b) del D.lgs. n. 50/2016, che consente il ricorso alla procedura negoziata senza previa pubblicazione del bando di gara "nel caso di consegne complementari effettuate dal fornitore originario e destinate al rinnovo parziale di forniture o di impianti o all'ampliamento di forniture o impianti esistenti, qualora il cambiamento di fornitore obblighi l'amministrazione aggiudicatrice ad acquistare forniture con caratteristiche tecniche differenti, il cui impiego o la cui manutenzione comporterebbero incompatibilità o difficoltà tecniche sproporzionate";





**VISTI:**

- l'art. 1 comma 449 della L. 296/2006, secondo cui le amministrazioni pubbliche di cui sopra possono ricorrere alle convenzioni CONSIP ovvero ne utilizzano i parametri prezzo-qualità come limiti massimi per la stipulazione di contratti;
- l'art. 15, comma 13, lett. d) del D.L. 95/2012 convertito con legge n. 135/2012 ai sensi del quale: "gli enti del S.S.N. ...omissis...utilizzano, per l'acquisto di beni e servizi relativi alle categorie merceologiche presenti nella piattaforma CONSIP, gli strumenti di acquisto e negoziazione telematici messi a disposizione da CONSIP";
- 1 comma 548 della legge n. 208/2015 ai sensi del quale: "...gli enti del Servizio sanitario nazionale sono tenuti ad approvvigionarsi, relativamente alle categorie merceologiche del settore sanitario, come individuate dal decreto del Presidente del Consiglio dei ministri di cui all'articolo 9, comma 3, del decreto-legge 24 aprile 2014, n. 66, convertito, con modificazioni, dalla legge 23 giugno 2014, n. 89, avvalendosi, in via esclusiva, delle centrali regionali di committenza di riferimento, ovvero della Consip SpA";
- 9 comma 3-bis della legge n. 89/2014 ai sensi del quale: "Le amministrazioni pubbliche obbligate a ricorrere a Consip Spa o agli altri soggetti aggregatori ai sensi del comma 3 possono procedere, qualora non siano disponibili i relativi contratti di Consip Spa o dei soggetti aggregatori di cui ai commi 1 e 2 e in caso di motivata urgenza, allo svolgimento di autonome procedure di acquisto...";

**ATTESO** che ad oggi non sono attive convenzioni Consip aventi ad oggetto servizi comparabili con quelle di cui alla presente procedura e la categoria merceologica di riferimento non è contemplata nell'ambito di quelle individuate dall'art. 1 del DPCM del 11.07.2018 pubblicato sulla G.U.R.I. del 16.08.2018 per le quali è previsto l'obbligo di approvvigionamento mediante centrale regionale di committenza, ed è quindi possibile procedere autonomamente all'attivazione della procedura, ai sensi della normativa vigente;

**DATO ATTO** che, in applicazione della succitata normativa e tenuto conto della sussistenza nel caso di specie dei presupposti richiesti dal legislatore per il ricorso alla procedura negoziata senza previa pubblicazione, in data 21/12/2021, quest'ufficio procedeva ad inoltrare alla ditta IASI SRL (P. Iva 01114770660) Trattativa Diretta sulla piattaforma Mepa nr. 1972456, al fine di ottenere un'offerta tecnico/economica per l'affidamento biennale dei servizi in argomento;

**ESAMINATA** l'offerta tecnico-economica inviata, contestualmente alla suddetta Trattativa Diretta e integrata con successiva offerta del 07/04/2022, dal suddetto operatore economico (**all. n. 2**) con la quale la ditta IASI SRL (P. Iva 01114770660), propone per il biennio 2022/23 il rinnovo del contratto di manutenzione ed assistenza sui software SISWEB E SCELTA E REVOCA MMG/PLS ad un costo complessivo biennale di € 421.560,00 iva esclusa alle condizioni economiche sinteticamente riportate nella seguente tabella:

Voce	Anno 2022	Anno 2023
MANUTENZIONE CORRETTIVA E LEGISLATIVA SISWeb / INTEGRAZIONI	€ 75.280,00	€ 75.280,00
30 giornate ANNUE DI ASSISTENZA ON SITE	€ 19.500,00	€ 19.500,00
1600 ore Annue ASSISTENZA EVOLUTIVA IN ABBONAMENTO PRESTATO DA NS. SEDE	€ 96.000,00	€ 96.000,00
100 ore Annue COMPENSI MMG/PLS - ASSISTENZA APPLICATIVA, RICERCHE ERRORI UTENTE, ELABORAZIONI	€ 5.800,00	€ 5.800,00
40 ore Annue COMPENSI MMG/PLS - FORMAZIONE/ASSISTENZA SULLE FUNZIONALITÀ APPLICATIVE. VS. SEDE	€ 3.200,00	€ 3.200,00
HOT LINE AREA SANITÀ	€ 11.000,00	€ 11.000,00
<b>TOTALE OFFERTA</b>	<b>€ 210.780,00</b>	<b>€ 210.780,00</b>
<b>TOTALE BIENNIO</b>	<b>€ 421.560,00</b>	



**DATO ATTO**, altresì, che:

- nelle more dell'istruttoria finalizzata all'affidamento, l'Azienda ha adottato nuove procedure in materia di protezione dei dati personali sulla scorta di quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e precisamente "Procedura per la designazione del responsabile del trattamento e per la gestione degli accordi di contitolarità" e "Procedura per la valutazione dei requisiti dei fornitori";
- l'applicazione delle nuove procedure, proprio in ragione della complessità dello specifico affidamento che coinvolge aspetti sensibili e profili di carattere informatico, ha impattato sullo svolgimento dell'istruttoria dilatandone inevitabilmente i tempi di definizione;

**RITENUTO** di affidare alla ditta IASI SRL (P. Iva 01114770660), per il biennio 2022/23 il rinnovo del contratto di manutenzione ed assistenza sui software SISWEB E SCELTA E REVOCA MMG/PLS ad un costo complessivo biennale di € 421.560,00 iva esclusa alle condizioni economiche alle condizioni economiche di cui alla trattativa diretta nr. 1972456;

**DATO ATTO** delle dichiarazioni rese dai rappresentanti legali degli operatori economici aggiudicatari circa il possesso dei requisiti di carattere generale di cui all'art. 80 del D. Lgs. 50/2016 e che, stante l'urgenza di adottare il presente provvedimento, è in corso la verifica, in capo alle citate ditte affidatarie della fornitura in oggetto, del possesso dei requisiti di cui al citato articolo;

**PRESO ATTO** del parere favorevole di conformità tecnica delle offerte espresso dal Responsabile dell'U.O.C. Sistemi Informativi dott. Giovanni Di Antonio;

**RITENUTO** nominare come Direttore dell'esecuzione dei contratti il Dirigente Analista dell'U.O.C. Sistemi Informativi Dott. Luca Fianza e nominare come assistente al DEC la dott.ssa Maria Grazia Frattaruolo operatore tecnico dell'U.O.C. Sistemi Informativi;



#### **PROPONE**

- 1) **AFFIDARE**, ai sensi l'art. 63 comma 2 lett. b) nn. 2 e 3 del D.Lgs. 50 del 18 aprile 2016, alla ditta IASI SRL (P. Iva 01114770660) con sede legale in in Sulmona (AQ) Viale dell'Industria n.6 CAP 67039, per il biennio 2022/23, il rinnovo del contratto di manutenzione ed assistenza sui software denominati SISWEB E SCELTA E REVOCA MMG/PLS ad un costo complessivo biennale di € 421.560,00 iva esclusa alle condizioni economiche di cui trattativa diretta sulla piattaforma Mepa nr. 1972456 integrata con successiva offerta del 07/04/2022;
- 2) **DARE ATTO** che alla spesa biennale complessiva di Euro **514.303,20 (IVA compresa)** si farà fronte con le autorizzazioni di spesa come da specchietto finanziario in calce al presente provvedimento;
- 3) **NOMINARE** come Direttore dell'esecuzione dei contratti il Dirigente Analista dell'U.O.C. Sistemi Informativi Dott. Luca Fianza e nominare come assistenti al DEC la dott.ssa Maria Grazia Frattaruolo operatore tecnico dell'U.O.C. Sistemi Informativi e il dott. Riccardo Baci Direttore dell'U.O.C. Sistemi Informativi;
- 4) **DICHIARARE** il presente atto immediatamente esecutivo.

#### **IL DIRETTORE GENERALE**

Preso atto:

- che il Dirigente proponente il presente provvedimento, sottoscrivendolo, ha attestato che lo stesso, a seguito dell'istruttoria effettuata, è, nella forma e nella sostanza, legittimo ed utile per il servizio

pubblico, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 1 della legge 20/94 e successive modifiche;

- che i Direttori Sanitario ed Amministrativo hanno espresso formalmente parere favorevole

### DELIBERA

- di approvare e far propria la proposta di cui trattasi che qui si intende integralmente riportata.



IL DIRETTORE GENERALE

*Dott. Maurizio Di Giosia*

Regione Abruzzo  
**Azienda Unità Sanitaria Locale 4**  
**Teramo**  
**Dipartimento Amministrativo-UOC Acquisizione Beni e Servizi**

ALLEGATI ALLA DELIBERAZIONE

---

Allegato 1 - nota prot. 145980 del 23/11/2021 (pagg. 1-4);

Allegato 2 - offerta tecnico-economica ditta IASI SRL (P. Iva 01114770660) (pagg. 5-28);

*allegati n. 18*





Allegati

ASL TERAMO PROTOCOLLO UNICO  
Posta Interna



Prot. n.0145980/21 del 23/11/2021

UOC ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI  
Dott. Vittorio D'Ambrosio  
SEDE

**OGGETTO: Rinnovo contratti di manutenzione Hardware, Software e Servizi ICT per il biennio 2022/2023.**

Come di consueto, al fine di garantire il corretto funzionamento delle procedure applicative aziendali si rende necessario procedere all'affidamento a terzi della manutenzione adeguativa, evolutiva ed operativa dei sistemi informatici utilizzati. Nella fattispecie la manutenzione si rende necessaria per l'Hardware, il Software ed i Servizi ICT, come meglio di seguito specificato.

Come fatto in precedenza, al fine di una migliore efficienza, organizzazione aziendale e, probabilmente, una riduzione dei costi si suggerisce, di richiedere la manutenzione per il biennio 2022/2023, anziché per un solo anno, con possibilità, da parte dell'Ente, di recedere dal servizio in qualsiasi momento, con almeno 3 mesi di anticipo, per le mutate situazioni aziendali e/o di mercato.

Per quanto concerne la manutenzione software, si fa riferimento all'assistenza su applicativi di cui l'Ente non possiede il relativo codice sorgente ovvero non sarebbe in grado di intervenire sulle procedure realizzate con linguaggi di programmazione eterogenei e, a volte, obsoleti, pertanto la manutenzione evolutiva ed adeguativa può essere garantita solo da chi è in possesso dei programmi sorgenti.

Per ovvi motivi organizzativi l'Ente intende continuare ad utilizzare i software attualmente in uso, fatte salve eventuali altre proposte che potrebbero garantire il medesimo servizio e considerate maggiormente convenienti, valutati i costi non solo meramente economici ma anche in termini di impatto sull'attività aziendale.

Per queste procedure, nella maggior parte dei casi, oltre al servizio di manutenzione ed eventuale Call Center, vengono acquistati anche dei pacchetti di giornate, sia on site che da remoto, da utilizzare per installazione, personalizzazioni, formazione, assistenza operativa, ecc.

In allegato si riporta l'elenco delle ditte che, attualmente, forniscono manutenzione hardware e/o software, ed eventuali altri servizi connessi, con indicazione del tipo di servizio erogato e del costo attualmente sostenuto da parte della nostra Azienda.

All'interno delle proposte che perverranno da parte dei potenziali fornitori, è opportuno che il costo per eventuali interventi on site siano comprensivi di spese di trasferta, vitto e alloggio. Tutte le giornate/ore offerte saranno fatturate a consuntivo solo se effettivamente erogate e documentate da rapportino di intervento sottoscritto dal personale ASL richiedente.

Infine, dovrà essere indicato se il software oggetto della proposta, sia o meno conforme alla normativa vigente sul corretto trattamento dei dati personali (GDPR, D. Lgs. 101/2018).

Distinti saluti

Il Dirigente Responsabile  
*dott. Giovanni Di Antonio*

MGF/GdA

**APPENDICE 1**

Attuale Fornitore (2020/21)	Oggetto Manutenzione	Funzionalità	Utilizzato presso	Servizi aggiuntivi:	Importi indicativi 2021 (IVA esclusa)
<b>BIM ITALIA</b>	BIM GROUPER QUANI SDO	Controllo Schede Dimissioni Ospedaliere	• Controllo di Gestione	/	20.000,00
<b>EQUIPE Srl</b>	TaleteWeb©Sanità	Sistema di gestione del Dipartimento di Prevenzione Sistema di gestione della Qualità Gestione del Cruscotto Direzionale Gestione del Budget	• Dip. Prevenzione • Medicina Legale	Assistenza telefonica (Call Center) N. 7 gg on site N. 7 gg da remoto	19.500,00
<b>EUROLAB</b>	IBM SYSTEM Mod. 9406 520+ i5 • Processor feature 8327 • Server feature 0906 • Configuration feature 7735 Enterprise • CPW Processor 2800/2800 • 4-Disk Slot Exp-Base CTLR • Serial number 65B284E	Manutenzione Hardware	• Data Center Sede Centrale		3.649,00
<b>EUROINFORMATICA</b>	CEDAP ARCHIFLOW Supporto Tecnici	Certificato di assistenza al Parto Supporto Tecnico/Operativo su AS/400, Archiflow, Networking	Ostetricia e Ginecologia Direzioni Sanitarie P.O. Controllo di Gestione Sistemi Informativi	Assistenza telefonica N. 155 ore N. 4 gg	8.445,00
<b>GESAN</b>	Wincare-Digitpro 2019	Gestione Cartella Gastroenterologia e flussi screening	Endoscopia Digestiva di Teramo, Giulianova, S.Omero ed Atri	Assistenza da remoto ( N. 10 giornate da aggiungere)	5.362,00
<b>GPI</b>	Consultori Gestione Ausili SInSS ASTER Datafinder	• Gestione Consultori • Servizio Protesica/Riabilitazione • Sistema Informativo PUA e UVM per flussi ADI e RSA	Medicina Legale Protesica e Riabilitazione Dip. Assistenza Territoriale	Help Desk N. 10gg da remoto N. 10gg on site	





IASI	SISWeb	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anagrafe assistiti</li> <li>• C.U.P.</li> <li>• ADT Accettazione degenze Trasf.</li> <li>• Pronto Soccorso</li> <li>• Casse</li> <li>• Integr. Laboratorio</li> <li>• Mobilità ambulatoriale</li> <li>• Mobilità ospedaliera</li> <li>• Ricette informatizzate</li> <li>• Gestione Hospice</li> <li>• Order Entry</li> <li>• Dossier sanitario</li> </ul> Integrazione RIS/screening mammografico Integrazione Order Entry/Radiologia Integrazione DSE ASL – FSE Regione Abruzzo Cartelle Ambulatoriali Registro sale operatorie Prenotazione ricoveri Screening Mammografico Integrazione con altri applicativi aziendali	Sistemi Informativi Dip.Assistenza Territoriale CUP e Liste di Attesa Direzioni Sanitarie ed Amministrative di PP.OO. Reparti Pronto Soccorso Altre UU.OO. aziendali	Hot Line Servizio reperibilità H24 N. 250 ore da remoto N. 200 gg on site	225.397,00
INSTRUMENTATION LABORATORY SpA	MODULAB	Gestione Laboratoi Analisi Chimico Cliniche Integrazione con altri applicativi aziendali	Laboratorio Analisi dei 4 PO di Teramo, Giulianova, Atri e S.Omero	Non disponibile	Non disponibile
METEDA	EUROTOUCH Smart Digital Clinic	Cartella clinica Diabetologia Integrazione Anagrafica Assistiti e Laboratori	Centri di Diabetologia Teramo, Atri, Giulianova e S.Omero	N. 4 gg on site	20.000,00
SIAV	Archiflow	Gestione Documentale Archiflow: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocollo informatico</li> <li>• Scansione massiva con Barcode</li> </ul>	Vari uffici	N. 10 gg on site	24.800,00

3 3

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invio documenti elettronici</li> <li>• Albo Pretorio on line</li> <li>• Pec manager Enterprise Edition</li> </ul>			
<b>SINED</b>	MedWare	Cartella Clinica Nefrologia/Dialisi	U.O. Nnefrologia e Dialisi Teramo, Giulianova	Help desk telefonico Teleassistenza	17.085,00
<b>TINN</b>	RSA	Trasmissione flussi NSIS - FAR	Controllo di Gestione RSA di Teramo e Castilenti	N. 4 sessioni formative	708,00
<b>Studio PASDERA</b>	Applicazioni CSO, ABB e HPC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllo Strategico Ospedaliero</li> <li>• Activity Based Budget</li> <li>• HealthCare Performance Costing</li> </ul>	Controllo di Gestione		20.500
<b>ZUCCHETTI CENTRO SISTEMI</b>	Cetraplus App per donatori	Gestione Servizio Trasfusionale	SIT Teramo e Giulianova	Help Desk H12 N. 15 giornate on site	44.000,00
<b>ZUCCHETTI CENTRO SISTEMI</b>	Winsap	Cartella Anatomia Patologica Integrazione Screening	U.O. Anatomia Patologica di Teramo ed Atri	Non disponibile	Non disponibile







**IASI**

Sede Legale e Operativa  
Viale Dell'industria, 6  
67039 Sulmona (AQ)

Sede Operativa  
Corso Umberto I, 332  
65015 Montesilvano (PE)  
T. +39 085 4458739  
T. +39 0521 052300  
F. +39 0521 1770148  
E. info@mapsgroup.it  
PEC. iasi@pec.it  
W. www.iasi.it

**Spett.le**  
**Azienda Sanitaria Locale Teramo**  
**U.O.C. SISTEMI INFORMATIVI**  
**Circonvallazione Ragusa, 1**  
**64100 Teramo**

Sulmona 07/04/2022, Prot. 42/AL

**Oggetto:** *Servizi di manutenzione ed assistenza software - Biennio 2022 - 2023 - art. 63, comma2, lett.B, D.Lgs. 50/2016.*

Facciamo seguito alla Vs. richiesta MEPA ed ai colloqui intercorsi, per formularVi offerta relativa all'oggetto.

Come da Voi richiesto specificiamo e dichiariamo che: **Il software IASI SISWeb è compliance alla normativa vigente sul corretto trattamento dei dati personali (GDPR, D.lgs. 101/2018, linee guida GDPR, ecc.)**

L'offerta contiene i seguenti argomenti :

1.	DEFINIZIONE DEI SERVIZI _____	3
1.1	CONDIZIONI DI GARANZIA E MANUTENZIONE. _____	3
1.1.1	GARANZIA. _____	3
1.1.2	SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA DI PRODOTTI SOFTWARE. _____	3
1.2	SERVIZI _____	5
1.2.1	SERVIZIO DI HOT LINE _____	5
1.2.2	SERVIZIO DI ASSISTENZA ON SITE o DA NS. SEDE _____	5
1.2.3	SERVIZIO DI CONSULENZA E PROGRAMMAZIONE _____	6
1.2.4	SUPPORTO ESTESO - REPERIBILITA' _____	6
2.	OFFERTA SERVIZI DI MANUTENZIONE SOFTWARE ED ASSISTENZA PER GLI ANNI 2022 e 2023. _____	8
2.1	OFFERTA SERVIZIO DI MANUTENZIONE PRODOTTI SOFTWARE _____	8
2.2	OFFERTA SERVIZI: ASSISTENZA, ASSISTENZA TELEMATICA E HOT LINE TELEFONICA _____	9
2.2.1	ASSISTENZA A CHIAMATA. _____	9



Società a responsabilità limitata sottoposta a Direzione e Coordinamento MAPS Healthcare Srl  
P.IVA No. 01114770660 - Capitale Sociale I.v. € 150.000,00 - R.E.A. AQ - 67211

**MAPS**  
SHARING KNOWLEDGE



2.2.2	ASSISTENZA IN ABBONAMENTO	9
2.2.3	LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)	11
2.2.4	RIEPILOGO OFFERTA	13
3.	MODALITA'	14
3.1	MODALITÀ DI FATTURAZIONE.	14
3.2	MODALITÀ DI PAGAMENTO.	14
3.3	TUTELA DEI DATI PERSONALI	14
3.4	SICUREZZA SUL LAVORO	14
3.5	RISERVATEZZA - PROPRIETÀ INTELLETTUALE	14
3.6	VALIDITÀ DELL'OFFERTA.	14





## 1. DEFINIZIONE DEI SERVIZI

### 1.1 CONDIZIONI DI GARANZIA E MANUTENZIONE.

I prodotti realizzati da IASI e che sono commercializzati direttamente o tramite rivenditori hanno le seguenti condizioni di garanzia e manutenzione.

#### 1.1.1 GARANZIA.

La garanzia dei Prodotti software (\*) realizzati e forniti da IASI è di mesi 24 dalla data di installazione ed è fornita solo in caso di uso produttivo dei prodotti.

La garanzia si applica ai programmi software presenti nel prodotto consegnato e per le funzionalità valide al momento della consegna.

La garanzia da diritto alla correzione di tutti gli eventuali errori di programmazione imputabili a IASI e che impediscono il corretto funzionamento del prodotto nonché il rispetto della normativa in vigore al momento della consegna.

La garanzia non comprende interventi sui programmi e sulle funzionalità o la fornitura di nuovi programmi, necessari a seguito di variazioni legislative intercorse dopo la consegna, né comprende interventi sui programmi e sulle funzionalità o la stesura di nuovi programmi a seguito di esigenze organizzative e funzionali del Cliente.

#### 1.1.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA DI PRODOTTI SOFTWARE.

La IASI nell'ambito del servizio di manutenzione ordinaria dei prodotti software si impegna :

- Ad eliminare gli eventuali errori e/o difetti di funzionamento che saranno riscontrati nei prodotti software nel corso del loro utilizzo e della loro validità.
- A garantire l'eseguibilità dei prodotti in corso di validità in caso di aggiornamenti e/o nuove release del Software di Sistema e di RDBMS, purché l'installazione sia stata preventivamente concordata con IASI.
- Ad aggiornare i programmi software e la struttura logica delle tabelle di base che influenzano l'eseguibilità del prodotto, in caso di nuove normative di legge, (manutenzione legislativa), *purché le stesse non comportino modifiche sostanziali al disegno della base dati e all'architettura dei Prodotti.* Resta convenuto che per modifiche di legge si intendono variazioni di legge a livello nazionale che abbiano influenza sulle funzionalità già presenti nel prodotto. La IASI a sua discrezione, o con separati accordi, potrà aggiornare i Prodotti a seguito di variazioni di legge a livello regionale e/o locale.
- A prestare *assistenza telefonica manutentiva* presso le proprie sedi, detta assistenza telefonica sarà *esclusivamente* inerente alla *eventuale risoluzione di errori* nei Prodotti Software ed in nessun caso comprenderà, limitatamente a questo servizio, assistenza all'uso dei prodotti.
- A fornire dalle sedi IASI tramite supporto magnetico o tramite collegamento telematico o tramite connessione al sito IASI, sia tutte le correzioni di eventuali errori e/o difetti di funzionamento, sia le nuove release del Prodotto che saranno disponibili durante la validità del contratto di manutenzione e che saranno comprensive di tutti i miglioramenti operativi alle funzionalità presenti già nel prodotto e che la IASI avrà deciso autonomamente di apportare.

## **Esclusioni e Condizioni**

Dalla Manutenzione Ordinaria sono espressamente escluse:

- ▶ Le attività di popolazione delle tabelle e la immissione di dati nelle stesse;
- ▶ L'eventuale assistenza all'installazione di nuove release e/o di programmi corretti a seguito di errori. Tale attività sarà oggetto di separato accordo tra la IASI ed il Cliente (servizi di assistenza on site o da ns. sede).
- ▶ Tutte le eventuali modifiche e/o aggiornamenti richiesti dal Cliente e non già compresi nella manutenzione ordinaria. Tali attività saranno oggetto di separati accordi tra IASI e Cliente.
- ▶ La realizzazione di nuovi programmi risolvendo nuove funzionalità dovute per nuovi adempimenti richiesti al Cliente a seguito di variazioni di legge.

In caso di rilascio di una *Release* (\*) dei Prodotti sarà esclusiva responsabilità del cliente adottare o meno la stessa. La IASI si impegna a garantire il servizio di manutenzione prodotti solo con il release immediatamente precedente di ogni Prodotto.

In caso di rilascio di una *Nuova Versione* (\*) di Prodotto, IASI darà preavviso di cessazione della manutenzione sulla versione precedente e si impegnerà comunque a garantire la manutenzione per almeno sei mesi sulla vecchia Versione. Il Cliente che deciderà di utilizzare la vecchia versione anche dopo i sei mesi non avrà diritto alla manutenzione sulla versione utilizzata e sarà consapevole che ogni modifica richiesta, anche relative a variazioni di legge, sarà oggetto di offerta economica per la sua realizzazione.

Eventuali malfunzionamenti dei Prodotti IASI dovuti alla gestione della rete, della connettività o a seguito di intrusioni di virus sui server e sulle stazioni di lavoro, o a seguito di attività sistemistiche sui Server e/o sui Client svolte non dal personale IASI, sono di esclusiva responsabilità del Cliente. Eventuali attività che IASI dovrà prestare per ripristinare la funzionalità dei Prodotti a seguito di tali malfunzionamenti saranno addebitati al Cliente nell'ambito del servizio di assistenza on site o da ns. sede.

In presenza di prodotti in versione personalizzata per il Cliente, saranno a carico del Cliente gli interventi per il *trasferimento delle personalizzazioni* sulle *nuove release standard* fornite a fronte di manutenzione ordinaria.

Mancati rinnovi del servizio di manutenzione, esonera IASI dalla fornitura di qualunque variazione ai programmi applicativi ed alle logiche delle tabelle contrattuali. Una richiesta di riattivazione di un servizio di manutenzione, in precedenza non rinnovato, implica il pagamento di tutti i canoni di manutenzione scaduti e non rinnovati o in alternativa il riacquisto della licenza d'uso.

I concetti, le idee, il know-how o le tecniche, relativi alla elaborazione dei dati, che siano stati sviluppati nel corso della fornitura sia delle licenze d'uso che della manutenzione dal personale della IASI o in collaborazione fra la IASI ed il Cliente, saranno di esclusiva proprietà della IASI.

I soli dati relativi all'attività del Cliente e memorizzati su supporti magnetici sono di esclusiva proprietà del Cliente.

## **Responsabilità**

La IASI non assume alcuna altra obbligazione e non presta alcuna altra garanzia, oltre quelle sopra previste. Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, il Cliente conviene che il limite massimo di responsabilità della IASI per danni di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo, conseguenti o comunque connessi alla prestazione dei Servizi oggetto della manutenzione, sarà costituito dall'eventuale accredito dell'ammontare pagato dal Cliente per il servizio di manutenzione stesso. Il Cliente conviene inoltre che la IASI non sarà responsabile in nessun caso di mancati guadagni del Cliente o per qualsiasi pretesa avanzata da terzi contro il Cliente stesso. Quanto sopra definisce l'intera responsabilità della IASI in relazione al Servizio di Manutenzione.



Il Cliente è l'unico responsabile della corretta installazione delle modifiche e delle release fornite da IASI quando queste sono dotate di allegate istruzioni che ne spiegano i passi di installazione.

**(\*) LEGENDA.**

**Prodotto Software :** Insieme di programmi e tabelle di database, eseguibili da un computer, atti a risolvere un ambito problematico e funzionale nei termini descritti nella scheda prodotto fornita da IASI. Esso è rilasciato in licenza d'uso in formato eseguibile per un elaboratore e per una ragione sociale. I prodotti software sono rilasciati in licenza d'uso per numero di utenti. E' fatto divieto al licenziatario modificare e/o disassemblare il codice eseguibile nonché modificare la struttura tabellare contrattuale che influenza la corretta esecuzione del software.

**Release :** Insieme di modifiche a parte dei programmi o tabelle costituenti un prodotto, eventualmente composto anche da nuovi programmi che eseguano nuove funzioni o migliorino funzioni già esistenti, raggruppate in un unico rilascio al Cliente. Tale rilascio può contenere anche modifiche a programmi già consegnati al Cliente e forniti in urgenza per risolvere problemi contingenti. *La release di un prodotto non altera la sua tipicità, eventualmente ne arricchisce le funzioni, costituisce quindi un miglioramento funzionale del prodotto.*

**Nuova Versione di Prodotto:** Aggiornamento completo di un Prodotto Software. La nuova versione di prodotto è resa disponibile quando l'insieme delle modifiche apportate al Prodotto esistente altera sostanzialmente le tipicità elaborativa dello stesso. Tale situazione di norma si verifica *quando vengono rilasciate un numero di funzionalità tali da rendere le due versioni incompatibili sia per logica funzionale e/o per struttura dei dati e/o struttura tabellare, trattasi quindi di un prodotto software diverso ed incompatibile tecnologicamente con il precedente.*

## 1.2 SERVIZI

### 1.2.1 SERVIZIO DI HOT LINE

Il servizio si esplicherà nel consentire al Cliente di entrare in contatto telefonicamente con un tecnico IASI in grado di fornire supporto all'uso di Prodotti IASI. Per supporto all'uso si intende le attività di spiegazione inerenti la navigazione all'interno delle funzionalità espresse dal prodotto (es. come è possibile ottenere una particolare stampa, come è possibile variare una causale) in nessun caso per supporto si intende la esecuzione di attività del ns. personale sulle applicazioni e/o servizi prestati in teleassistenza. Il servizio di hot line sarà esteso anche a problemi operativi inerenti i comandi di Software di Sistema solo se detto Software di Sistema è stato installato dalla IASI. La mancata sottoscrizione del servizio Hot Line/help desk implica che tutte le segnalazioni dovranno pervenire per email e che ogni segnalazione, anche l'analisi della stessa, se non riconducibile ad errore del ns. software, comporterà l'addebito del tempo richiesto.

### 1.2.2 SERVIZIO DI ASSISTENZA ON SITE o DA NS. SEDE

Il Servizio è relativo all'assistenza prestata per:

- ▶ l'installazione di Prodotti Software e/o installazione di modifiche di Prodotti Software e/o l'installazione di release relative ad adeguamenti normativi;
- ▶ la formazione del Personale del Cliente all'uso del Software di Sistema installato da IASI;
- ▶ la formazione del Personale del Cliente all'uso di Prodotti Software;
- ▶ l'assistenza prestata per eseguire sull'elaboratore del Cliente elaborazioni particolarmente complesse e/o elaborazioni di cui si sia richiesta la supervisione di un esperto IASI;

- ▶ l'assistenza prestata dalla nostra sede per effettuare controlli ed elaborazioni richieste dal cliente;
- ▶ l'assistenza prestata dalla nostra sede per effettuare formazione e/o consulenza sulle scelte operative e gestionali influenti sulla gestione del prodotto;
- ▶ l'assistenza prestata dalla nostra sede per effettuare operazioni di immissione di dati e/o cambio di parametri delle applicazioni;

Tali Servizi potranno essere prestati anche telematicamente semprechè il Cliente sia dotato delle necessarie apparecchiature per comunicazione dati.

Tali servizi dovranno essere richiesti dal Cliente tramite il portale IASI o a mezzo fax , i servizi erogati saranno documentati tramite rapporti di lavoro che dovranno essere singolarmente controfirmati dal Cliente stesso. Il rapporto di lavoro controfirmato darà ragione alla fatturazione delle attività prestate alle tariffe espresse in offerta. Nel caso in cui un rapporto di lavoro richiesto non fosse restituito controfirmato determinerà automaticamente il blocco dell' assistenza.

### 1.2.3 SERVIZIO DI CONSULENZA E PROGRAMMAZIONE

Per consulenza si intende la assistenza per studi speciali, per analisi e progetto di programmi ed applicazioni ivi comprese le attività di personalizzazione Software, per l'analisi e progettazione di sistemi, per la pianificazione e realizzazione della conversione di sistemi informativi esistenti, o per la valutazione della installazione. Tale consulenza sarà fornita presso le sedi IASI o presso il Cliente. Qualora si svolga presso le sedi IASI, tale consulenza potrà consistere in sessioni di gruppo predisposte dalla IASI, alle quali potranno partecipare più Clienti contemporaneamente. Per Programmazione si intende l'attività di "creazione" di programmi per l'elaborazione dei dati relativi a personalizzazioni di prodotti software richieste del Cliente o alle attività di consulenza sopra mensionate. La IASI non garantisce che l'attività di programmazione sia esente da errori, ma si impegna a correggerli, gratuitamente durante il periodo di garanzia, man mano che essi saranno segnalati dal Cliente. L'attività di programmazione potrà essere svolta anche presso le sedi IASI.

### 1.2.4 SUPPORTO ESTESO - REPERIBILITA'

#### • Coperture applicative

Data la varietà delle applicazioni e delle problematiche sanitarie il supporto esteso è prestato per gruppi di applicazioni aventi significatività gestionali contigue.

Di seguito si riportano i gruppi individuati nelle applicazioni IASI:

- a. Pronto Soccorso - ADT - SDO
- b. CUP
- c. Gestione Reparti
- d. Radiologia
- e. Risorse Umane HR
- f. Servizi Contabili e Magazzini

Pertanto nel caso in cui si intenda fornire reperibilità alla Gestione Reparti ed al Pronto Soccorso dovranno essere sottoscritti due supporti estesi di reperibilità.

Il servizio si intende valorizzato a corpo.

#### • Copertura GG/Ore

Di seguito si esplicitano le ore coperte dai servizi di Reperibilità:

Descrizione	Copertura Giorni	Copertura Ore	
		Dalle	Alle
Servizio esteso H24 x 7	Dal Lunedì alla Domenica	00:01	24:00
Servizio esteso H12 x 7	Dal Lunedì alla Domenica	08:00	20:00



- **Supporti estesi disponibili**

a) Supporto esteso per ripristino H24 x 7 o in alternativa H12x7 di terzo livello

Il servizio sarà erogato in giornate e fasce orarie non coperte dalla manutenzione ordinaria garantendo la reperibilità, su unico numero, H24 x 7 o in alternativa H12 x 7.

Il servizio è finalizzato alla assistenza sistemistica di terzo livello necessaria a diagnosticare e ripristinare malfunzioni del software SISWEB IASI e di tools di interfaccia realizzati da IASI.

Al servizio potranno accedere i Vs. amministratori di sistema e sarà fornito esclusivamente per la risoluzione di problemi bloccanti.

In nessun caso il servizio sarà prestato per la risoluzione di problemi hardware e/o attacchi di virus.

Il servizio garantirà: reperibilità alla chiamata H24 x 7 o in alternativa H12x7, inizio attività di diagnosi e ripristino entro massimo un'ora dalla chiamata con connessione remota, eventuale intervento on-site entro 4 ore nel caso di impossibilità al ripristino da remoto. Il servizio si intende valorizzato a corpo.

b) Supporto esteso H24 x 7 o in alternativa H12x7 di secondo livello

Il servizio sarà erogato garantendo la reperibilità, su unico numero, H24 x 7 o in alternativa H12x7.

Il servizio è finalizzato alla assistenza sistemistica di secondo livello necessaria a diagnosticare e ripristinare malfunzioni del software SISWEB IASI e di tools di interfaccia realizzati da IASI.

Al servizio potranno accedere sia i Vs. amministratori di sistema che i Vs. operatori CED e sarà fornito esclusivamente per la risoluzione di problemi bloccanti. Sarà inoltre prestata assistenza al Vs. servizio di secondo livello per le attività di ripristino.

In nessun caso il servizio sarà prestato per la risoluzione di problemi hardware e/o attacchi di virus.

Il servizio garantirà : reperibilità alla chiamata H24 x 7 o in alternativa H12x7, inizio attività di diagnosi e ripristino entro massimo un'ora dalla chiamata con connessione remota, eventuale intervento on-site entro 4 ore nel caso di impossibilità al ripristino da remoto.

Il servizio si intende valorizzato a corpo.

c) Supporto esteso H24 x 7 o in alternativa H12x7 di primo livello

Il servizio sarà erogato garantendo la reperibilità, su unico numero, H24 x 7 o in alternativa H12x7.

Il servizio è finalizzato alla assistenza sistemistica di primo livello necessaria a diagnosticare e ripristinare malfunzioni del software SISWEB IASI e di tools di interfaccia realizzati da IASI.

Al servizio potranno accedere sia i Vs. operatori di applicazione sia i Vs. amministratori di sistema che i Vs. operatori CED e sarà fornito esclusivamente per la risoluzione di problemi bloccanti. Sarà inoltre prestata assistenza al Vs. servizio di secondo livello per le attività di ripristino.

In nessun caso il servizio sarà prestato per la risoluzione di problemi hardware e/o attacchi di virus.

Il servizio garantirà : reperibilità alla chiamata H24 x 7 o in alternativa H12x7, inizio attività di diagnosi e ripristino entro massimo un'ora dalla chiamata con connessione remota, eventuale intervento on-site entro 2 ore nel caso di impossibilità al ripristino da remoto.

{

## 2. OFFERTA SERVIZI DI MANUTENZIONE SOFTWARE ED ASSISTENZA PER GLI ANNI 2022 e 2023.

Tutti i corrispettivi indicati nella presente offerta sono da considerare **al netto di IVA al 22 %**.

**Il dettaglio che segue esprime valori annui, in caso di rinnovo biennale Vi saranno confermati gli stessi importi senza alcun aumento.**

### 2.1 OFFERTA SERVIZIO DI MANUTENZIONE PRODOTTI SOFTWARE

#### 2.2

Descrizione Applicativo	Mesi	Manutenzione annua
Anagrafe Assistiti	12	2.600,00
C.U.P.	12	3.850,00
ADT Accettazione Degenze Trasferimenti	12	3.200,00
Pronto Soccorso	12	6.000,00
Casse	12	1.300,00
Integrazione Laboratorio	12	1.300,00
Mobilità Ambulatoriale	12	2.000,00
Mobilità Ospedaliera	12	2.000,00
Stesura informatizzata ricette	12	1.600,00
Gestione Hospice	12	1.600,00
Order Entry	12	3.000,00
Dossier Sanitario	12	3.000,00
Screening mammografico	12	2.000,00
Cartelle Ambulatoriali	12	2.500,00
Registro Sale Operatorie	12	2.500,00
Prenotazione Ricoveri	12	2.500,00
Integrazione RIS SISWeb/screening mammografico	12	0,00
Integrazione Order Entry / Radiologia SISWeb	12	0,00
Integrazione DSE ASL – FSE Regione Abruzzo SOGEL	12	3.500,00
Integrazione Cetrapius Zucchetti	12	3.600,00
Integrazione Pagamenti PagoPA modello 1	12	1.250,00
Integrazione Anatomia Patologica Zucchetti	12	1.100,00
Integrazione Diabetologia METEDA	12	500,00
Integrazione Archiviazione Cartelle	12	1.800,00
Integrazione SOGEL Web Services di Gestione della Parola Chiave	12	880,00
Integrazione Nefrologia SINED	12	1.600,00
Integrazione Cardiologia MUSE GE	12	1.600,00
CUP On Line	12	6.500,00
<b>Totale Applicativi ante 2020</b>		<b>€ 63.280,00</b>



## Moduli e/o integrazioni rese operative nel 2020 -2021

Descrizione Applicativo	Mesi	Manutenzione annua
CUP Delegato verso CUP Federato Regionale	12	6.000,00
Modulo CUP Gestione ricette dematerializzate SAC	12	2.500,00
Invio Referti via mail	12	1.500,00
Integrazione ATTRA	12	2.000,00
<b>Totale Applicativi esistenti</b>		<b>€ 12.000,00</b>

I canoni non comprendono l'eventuale costo del personale in caso di interventi presso la Vs. o la ns. sede.

### 2.3 OFFERTA SERVIZI: ASSISTENZA, ASSISTENZA TELEMATICA E HOT LINE TELEFONICA

Il costo dell'assistenza è definito sulla base del tipo di rapporto che intercorrerà tra il Vs. Ente e la ns. organizzazione. In particolare sono previsti due tipi di rapporti di erogazione dell'assistenza :

- a chiamata
- in abbonamento

**si ricorda che l'uno esclude l'altro**

#### 2.3.1 ASSISTENZA A CHIAMATA.

L'assistenza a chiamata sarà prestata a seguito di un Vs. ordine scritto di richiesta d'intervento che il Vs. Ente dovrà far pervenire presso una delle ns. sedi. A seguito di tale ordine il ns. personale interverrà presso la sede specificata (Vostra o nostra) entro la data che Vi sarà di volta in volta comunicata.

- Assistenza a chiamata costo orario franco ns. sede € **120,00**  
Il minimo fatturabile per assistenza presso Vs. Sedi è di 8 ore considerando le ore di viaggio come ore prestate. Il minimo fatturabile per assistenza da nostre sedi è di 1 ora.

#### 2.3.2 ASSISTENZA IN ABBONAMENTO

L'assistenza in abbonamento sarà prestata a seguito di una Vs. richiesta, entro vedi livelli di servizio (SLA) – par. 3. Tale assistenza sarà erogata sia tramite intervento on-site presso la Vs. sede sia tramite lo svolgimento di attività di analisi e/o sviluppo e/o assistenza via collegamenti telematici e/o hot line telefonica da nostre sedi. In considerazione delle prestazioni da Voi annualmente richieste per assistenza Vi sottoponiamo le seguenti proposte di abbonamento :

##### 2.3.2.1 Assistenza in abbonamento Vs. sede

Come da vostra richiesta offriamo le seguenti Giornate:

Abbonamento	giornate annue	Tariffa gg.	Totale annuo
30 Giornate annue di assistenza on site	30	€ 650,00	€ <b>19.500,00</b>

A tale abbonamento rivolto alle applicazioni Sanitarie oggetto di manutenzione diretta andranno aggiunte le giornate specialistiche di assistenza per i seguenti argomenti:

### Assistenza Compensi Medicina Convenzionata e Scelta E Revoca Mmg/PLS.

Descrizione	Tariffa	Qta	Totale annuo
Assistenza Applicativa. Ricerche errori utente, elaborazioni, supporto da ns. sede	58,00/ora	100 ore (*)	€ 5.800,00
Formazione / assistenza sulle funzionalità applicative presso Vs. sede	80,00/ora	40 ore	€ 3.200,00

(\*) sono comprese le ore necessarie alla elaborazione della Certificazione Unica

#### **Durata giorni di assistenza/formazione presso Vs. sedi.**

La tariffa giornaliera è pari a 8 ore lavorative ed è comprensiva di spese di trasferta, vitto e alloggio. Le ore eccedenti saranno conteggiate come frazioni giornaliere prestate. Le eventuali ore di assistenza prestate in orario notturno e/o di sabato e/o di domenica saranno considerate doppie.

**Il minimo fatturabile per ogni intervento è di mezza giornata (4 ore).**

#### **2.3.2.2 Assistenza evolutiva in abbonamento prestata da ns. sede**

L'assistenza erogata dalle nostre sedi sarà conteggiata in frazioni di 30' :

Analisi ora / uomo € 62,00

Sviluppo ora / uomo € 60,00

Assistenza ora / uomo € 60,00

• <b>1600 ore annue di Assistenza e Sviluppo prodotti SISWeb</b>	60,00/ora	<b>€ 96.000,00</b>
--	-----------	--------------------

#### **2.3.2.3 Hot line.**

L'hot line telefonica Vi consente di entrare in contatto telefonico con un tecnico IASI in grado di risolvere eventuali problemi operativi o formativi inerenti l'uso di Prodotti IASI, in nessun caso comprende la risoluzione di problemi gestionali e/o controllo e/o svolgimento di elaborazioni, tali ultime attività rientrano nei servizi di assistenza di cui al punto precedente 2.2.2.2.

Tenuto conto dell'assistenza telefonica fornita ai Vs. operatori nell'anno 2021 ed in considerazione dei nuovi moduli avviati e della difficoltà di gestire la stessa ad ore consumate, Vi proponiamo un canone annuale forfetario così ripartito:

• <b>Hot line Area Sanità</b>	A corpo	<b>€ 11.000,00</b>
-------------------------------	---------	--------------------



### 2.3.3 LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

IASI Assicurerà i seguenti Livelli di Servizio (*Service Level Agreement o SLA*) individuati con i relativi indicatori per la misurazione (*Key Performance Indicator o KPI*). In caso di mancanza di reperibilità e/o Help desk i livelli dovranno essere commisurati sugli orari di lavoro standard : Lunedì – Venerdì : dalle ore 9:00 alle ore 13:00 – dalle ore 14:30 alle ore 18:30.

<b>Servizio</b>	<b>Livello di Servizio</b>	<b>Descrizione</b>	<b>KPI offerto</b>	<b>Descrizione misura</b>
<b>Assistenza specialistica da Remoto per Problema Bloccante</b>	Rapidità di presa in carico delle richieste	Percentuale delle richieste prese in carico entro il tempo massimo previsto	<i>Nel 98% dei casi &lt;= 1 ora</i>	La valutazione del livello di servizio è data dal rapporto tra le richieste prese in carico entro il limite fissato e le richieste totalmente pervenute nel periodo. Con il termine "presa in carico" si intende l'avvio delle attività di gestione della richiesta effettuata durante il periodo di erogazione del servizio. Gli elementi di riscontro utili alla rilevazione del livello di servizio sono: - tipologia della richiesta - data e ora di ricezione della richiesta - data e ora di presa in carico della richiesta
<b>Assistenza specialistica ON SITE per Problema Bloccante</b>	Rapidità di intervento presso Vs. sede ed inizio risoluzione	Percentuale delle richieste prese in carico e valutate non risolvibili da remoto entro il tempo massimo previsto	<i>Nel 98% dei casi &lt;= 6 ore</i>	La valutazione del livello di servizio è data dal rapporto tra le richieste prese in carico entro il limite fissato e le richieste totalmente pervenute nel periodo. Con il termine "presa in carico" si intende l'avvio delle attività di gestione della richiesta effettuata durante il periodo di erogazione del servizio. Gli elementi di riscontro utili alla rilevazione del livello di servizio sono: - tipologia della richiesta - data e ora di ricezione della richiesta - data e ora di presa in carico della richiesta
<b>Assistenza telefonica</b>	Tempestività di attivazione del servizio	Percentuale di richieste prese in carico nel tempo di riferimento.  L'intervallo di tempo è calcolato nell'ambito della finestra temporale prevista per	<i>98% delle richieste prese in carico entro 60 minuti dalla chiamata.</i>	La valutazione del livello di servizio è data dal rapporto tra le richieste evase entro il limite fissato e le richieste totalmente pervenute nel periodo. Gli elementi di riscontro utili alla rilevazione del livello di servizio sono: - tipologia della richiesta - data e ora di ricezione della richiesta - data e ora dell'intervento

<b>Servizio</b>	<b>Livello di Servizio</b>	<b>Descrizione</b>	<b>KPI offerto</b>	<b>Descrizione misura</b>
		l'erogazione del servizio		
<b>Assistenza in loco di IASI</b>	Tempestività di attivazione del servizio	<p>Percentuale di richieste prese in carico nel tempo di riferimento.</p> <p>L'intervallo di tempo è calcolato nell'ambito della finestra temporale prevista per l'erogazione del servizio.</p>	<i>98% delle richieste prese in carico entro 48 ore dalla chiamata.</i>	<p>La valutazione del livello di servizio è data dal rapporto tra le richieste evase entro il limite fissato e le richieste totalmente pervenute nel periodo.</p> <p>Gli elementi di riscontro utili alla rilevazione del livello di servizio sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tipologia della richiesta</li> <li>- data e ora di ricezione della richiesta</li> <li>- data e ora dell'intervento</li> </ul>
<b>Assistenza specialistica (II livello)</b>	Rapidità di presa in carico delle richieste	Percentuale delle richieste prese in carico entro il tempo massimo previsto	<i>Nel 98% dei casi &lt;= 4 ore</i>	<p>La valutazione del livello di servizio è data dal rapporto tra le richieste prese in carico entro il limite fissato e le richieste totalmente pervenute nel periodo.</p> <p>Con il termine "presa in carico" si intende l'avvio delle attività di gestione della richiesta effettuata durante il periodo di erogazione del servizio.</p> <p>Gli elementi di riscontro utili alla rilevazione del livello di servizio sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- tipologia della richiesta</li> <li>- data e ora di ricezione della richiesta</li> <li>- data e ora di presa in carico della richiesta</li> </ul>



16



### 2.3.4 RIEPILOGO OFFERTA

Voce	Anno 2022	Anno 2023
MANUTENZIONE CORRETTIVA E LEGISLATIVA SISWeb / INTEGRAZIONI	€ 75.280,00	€ 75.280,00
30 giornate ANNUE DI ASSISTENZA ON SITE	€ 19.500,00	€ 19.500,00
1600 ore Annue ASSISTENZA EVOLUTIVA IN ABBONAMENTO PRESTATO DA NS. SEDE	€ 96.000,00	€ 96.000,00
100 ore Annue COMPENSI MMG/PLS - ASSISTENZA APPLICATIVA. RICERCHE ERRORI UTENTE, ELABORAZIONI	€ 5.800,00	€ 5.800,00
40 ore Annue COMPENSI MMG/PLS - FORMAZIONE/ASSISTENZA SULLE FUNZIONALITÀ APPLICATIVE. VS. SEDE	€ 3.200,00	€ 3.200,00
HOT LINE AREA SANITÀ	€ 11.000,00	€ 11.000,00
<b>TOTALE OFFERTA</b>	<b>€ 210.780,00</b>	<b>€ 210.780,00</b>
<b>TOTALE BIENNIO</b>	<b>€ 421.560,00</b>	

E

17

### 3. MODALITA'

#### 3.1 MODALITÀ DI FATTURAZIONE.

Manutenzione Software : ratei trimestrali posticipati.  
Servizi : giornate/ore a consumo, consuntivo mensile o bimestrale

#### 3.2 MODALITÀ DI PAGAMENTO.

Servizi e Manutenzioni : 30 giorni data fattura

#### 3.3 TUTELA DEI DATI PERSONALI

Il Cliente espressamente consente, ai sensi della vigente normativa in materia, il trattamento dei dati personali da parte di IASI per le finalità connesse alla esecuzione del contratto, agli adempimenti contabili, al pagamento del corrispettivo contrattuale ed alle iniziative commerciali di carattere informativo.

#### 3.4 SICUREZZA SUL LAVORO

Ai sensi e per gli effetti dell'Art. 21 del D. Lgs. 09/04/2008, n°81 "Attuazione dell'articolo 1 della legge 03/08/2007, n°123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro", il committente si impegna a:

- a) Assicurare la fornitura, qualora ciò sia reso necessario dalla natura dell'attività, di dispositivi di protezione individuale illustrandone le modalità di utilizzazione in conformità alle disposizioni di cui al titolo III del citato D.Lgs. 81/2008
- b) Concordare con il consulente le modalità di dotazione di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le proprie generalità, ai sensi del D. Lgs. 81/2008, art. 21

Nell'ambito dello svolgimento della propria attività professionale, prima di accedere ai luoghi in cui verranno svolte le attività, il Committente è tenuto a fornire tutte le informazioni necessarie in relazione ai rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui verranno svolte le attività oggetto degli incarichi stessi.

#### 3.5 RISERVATEZZA - PROPRIETÀ INTELLETTUALE

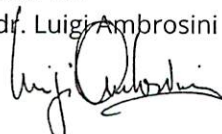
IASI si obbliga a mantenere riservate le informazioni relative alle attività del Cliente di cui verrà a conoscenza in relazione alla prestazione de servizi richiesti e si obbliga altresì ad impegnare il proprio personale a mantenere riservate tali informazioni.

Il Cliente si obbliga a non assumere, direttamente o tramite Società collegate e/o partecipate e/o controllate e/o Società Private, per tutta la durata della convenzione e per un periodo di almeno 365 gg. a decorrere dalla data di cessazione della medesima, personale alle dipendenze di IASI.

#### 3.6 VALIDITÀ DELL'OFFERTA.

La presente offerta ha validità a tutto il 30.05.2022

Rimanendo a Vs. completa disposizione per ulteriori chiarimenti ed informazioni **distintamente salutiamo.**

IASI Srl  
dr. Luigi Ambrosini  




U.O.C. Acquisizione Beni e Servizi

CIG: 9209729CC9

Ditta aggiudicataria: IASI SRL

Spesa anno 2022 € 105.261,60 sottoconto 07 03 06 010100 UA\_ABS\_2022 /1/188

Spesa anno 2023 € 105.261,60 sottoconto 07 03 06 010100 UA\_ABS\_2023/1/27

Spesa anno 2022 € 151.890,00 sottoconto 07 02 02 010500 UA\_SIST\_INF\_2022 /1/44

Spesa anno 2023 € 151.890,00 sottoconto 07 02 02 010500 UA\_SIST\_INF\_2023/1/13

Fonte di finanziamento: FSN

Data 13.6.2022



Il Dirigente dell'U.O.C. proponente

dott. Vittorio D'Ambrosio

U.O.C. Attività Economiche e Finanziarie

Si attesta la REGOLARITÀ CONTABILE della presente spesa che trova capienza nel Bilancio di previsione anno 2022.

Data: 19-6-2022

Il Contabile

Il Dirigente

ASL 4 TERAMO  
U.O.C. Attività Economiche e Finanziarie  
IL DIRIGENTE RESPONSABILE  
Dott.ssa Antonella Di Silvestre

Della sujestesa deliberazione viene iniziata la pubblicazione il giorno 22 GIU. 2022 con prot. n. 2250/22 all'Albo informatico della ASL per rimanervi 15 giorni consecutivi ai sensi della L. n. 267/2000 e della L.R. n. 28/1992.



Firma \_\_\_\_\_

L'Addetto alla pubblicazione informatica

La sujestesa deliberazione diverrà esecutiva a far data dal quindicesimo giorno successivo alla pubblicazione.

La sujestesa deliberazione è stata dichiarata "immediatamente eseguibile"

La trasmissione al Collegio Sindacale è assolta mediante pubblicazione sull'Albo Aziendale.

Per l'esecuzione (E) ovvero per opportuna conoscenza (C) trasmessa a:

Coordinamenti/Dipartimenti e Distretti		Unità Operative		Staff	
Coordinamento Staff di Direzione		Segreteria Generale e Affari Legali		UOC Controllo di gestione	
Dipartimento Amministrativo	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Acquisizione Beni e Servizi	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	UOC Formazione, Qualità e Comunicazione Strategica	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Tecnico-Logistico	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Attività Economiche e finanziarie	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	UOSD Ufficio Relazioni con il Pubblico	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Assistenza Territoriale	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Gestione del Personale	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	UOSD Servizio Prevenzione e Protezione Sicurezza Interna	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Coordinamento Assistenza Ospedaliera	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Attività Amministrative Assistenza Territoriale e Distrettuale	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	UOSD CUP Aziendale e monitoraggio Liste di attesa	
Dipartimento Emergenza Urgenza	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Patrimonio, Lavori e manutenzioni	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Cardio-Toraco-Vascolare	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Sistemi Informativi	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Chirurgico	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Attività amm.ve Dipartimenti Prevenzione e Salute Mentale	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		
Dipartimento Salute Mentale	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Attività amm.ve dei Presidi Ospedalieri	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Oncologico	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Direzione medica e gestione complessiva del PO di Teramo	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Medico	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Direzione medica e Gestione complessiva PO di Atri	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento dei Servizi	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Direzione medica e Gestione complessiva PO di Giulianova	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	<b>altre Funzioni di Staff</b>	
Dipartimento di Prevenzione	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Direzione medica e Gestione complessiva PO di Sant'Omero	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Comitato Unico di Garanzia	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Materno-Infantile	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Area Distrettuale Adriatico	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Resp.le Prevenzione Corruzione e Trasparenza	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Distretto di	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Area Distrettuale Gran Sasso - Laga	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Internal Audit	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Servizio Farmaceutico Territoriale	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Organismo indipendente di valutazione	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Medicina Penitenziaria	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Ufficio Procedimenti Disciplinari	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Servizio Dipendenze Patologiche	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Gestione del Rischio	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Farmacia Ospedaliera di	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Relazioni Sindacali	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	U.O. di	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		