

REGIONE ABRUZZO
AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE TERAMO

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

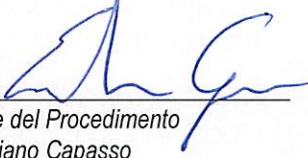
Direttore Generale f.f.: Dott. Maurizio Di Giosia

Deliberazione n° **1228** del 22 GIU. 2022

U.O.C. ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI

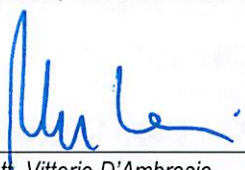
OGGETTO: CONTRATTO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA TECNICA SU SOFTWARE CETRAPLUS E APP DONATORI IN DOTAZIONE PRESSO L'AZIENDA USL DI TERAMO PER IL PERIODO 01.01.2022- 31.12.2023. CIG 9209770E9E.

Data 9/6/22 Firma 
Il Responsabile dell'Istruttoria
Dott. Emiliano Capasso

Data 9/6/22 Firma 
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) 

Data 13.6.22 Firma 
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 
Il Direttore Amministrativo: Dott. Franco Santarelli

PARERE DEL DIRETTORE SANITARIO

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

Data 21-6-2022 

Firma 
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 Cetraplus, MyKey e app donatori a suo tempo affidata alla ditta Zucchetti Centro Sistemi SpA (P. Iva 01262190513);
- 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 CUI 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 Zucchetti Centro Sistemi SpA (P. Iva 01262190513) Trattativa Diretta sulla piattaforma Mepa nr. 1972638, 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 Zucchetti Centro Sistemi SpA (P. Iva 01262190513), propone per il biennio 2022/23 il rinnovo del contratto di manutenzione ordinaria ed assistenza su software Cetraplus, MyKey e app donatori ad un canone annuo di € 100.348,00 IVA esclusa e un pacchetto di giornate di assistenza ad un costo di € 35.000,00 IVA esclusa alle condizioni economiche di cui alla trattativa diretta nr. 1972638 ed integrata con successiva offerta n. OFX 92/00 del 02/03/2022 come di seguito dettagliato:

- Manutenzione e Assistenza su Cetraplus Web, Cetraplus Help Desk H12, Jads e APP per donatori	€ 60.000,00
- Pacchetto 30 gg di Assistenza on site a consumo	€ 21.000,00
- Manutenzione software MYKEY	€ 40.348,00
- Pacchetto 20 gg di Assistenza su software MYKEY on site a consumo	€ 14.000,00

TOTALE	€ 135.348,00

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 contitolarietà" 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 Zucchetti Centro Sistemi SpA (P. Iva 01262190513), per il biennio 2022/23 il rinnovo del contratto di manutenzione ed assistenza tecnica su software Cetraplus, MyKey e app donatori ad un costo biennale complessivo di € 135.348,00 iva esclusa alle condizioni economiche trattativa diretta nr. 1972638 ed integrata con successiva offerta n. OFX 92/00 del 02/03/2022;

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

AFFIDARE, ai sensi l'art. 63 comma 2 lett. b) nn. 2 e 3 del D.Lgs. 50 del 18 aprile 2016, alla ditta Zucchetti Centro Sistemi SpA (P. Iva 01262190513) con sede legale in Via Ete Palazzina 25 Fermo, per il biennio 2022/23, il rinnovo del contratto di manutenzione ordinaria ed assistenza su software Cetraplus, MyKey e app donatori ad un canone annuo di € 100.348,00 IVA esclusa e un pacchetto di giornate di assistenza ad un costo di € 35.000,00 IVA esclusa alle condizioni economiche di cui alla trattativa diretta nr. 1972638 ed integrata con successiva offerta n. OFX 92/00 del 02/03/2022 come di seguito dettagliato:

- Manutenzione e Assistenza su Cetraplus Web, Cetraplus Help Desk H12, Jads e APP per donatori	€ 60.000,00
- Pacchetto 30 gg di Assistenza on site a consumo	€ 21.000,00
- Manutenzione software MYKEY	€ 40.348,00
- Pacchetto 20 gg di Assistenza su software MYKEY on site a consumo	€ 14.000,00

TOTALE	€ 135.348,00

DARE ATTO che alla spesa biennale complessiva di Euro **165.124,56 (IVA compresa)** si farà fronte con le autorizzazioni di spesa come da specchietto finanziario in calce al presente provvedimento;



1

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;

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



3

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 Zucchetti Centro Sistemi SpA (P. Iva 01262190513) (pagg. 5-8);

allegati n. 18



U. O. C. Sistemi Informativi
Dirigente Responsabile: *dott. Giovanni Di Antonio*
Sede Circ.ne Ragusa, 1 – Teramo
Tel. 0861.420371 – Fax 0861.420379
EMAIL: segreteria.si@aslteramo.it
P.E.C. – sistinf@pec.aslteramo.it

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)
BIM ITALIA	BIM GROUPER QUANI SDO	Controllo Schede Dimissioni Ospedaliere	• Controllo di Gestione	/	20.000,00
EQUIPE Srl	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
EUROLAB	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 CTRLR • Serial number 65B284E	Manutenzione Hardware	• Data Center Sede Centrale		3.649,00
EUROINFORMATICA	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
GESAN	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
GPI	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"> • Anagrafe assistiti • C.U.P. • ADT Accettazione degenze Trarf. • Pronto Soccorso • Casse • Integr. Laboratorio • Mobilità ambulatoriale • Mobilità ospedaliera • Ricette informatizzate • Gestione Hospice • Order Entry • Dossier sanitario 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"> • Protocollo informatico • Scansione massiva con Barcode 	Vari uffici	N. 10 gg on site	24.800,00

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



ZUCCHETTI
Centro Sistemi



Spett.le

Azienda ASL Teramo - Atri
Circonvallazione Ragusa, 1
64100 Teramo

Alla c.a. Dr. Giovanni Di Antonio
Responsabile Sistemi Informativi
Email: giovanni.diantonio@aslteramo.it

Offerta Nr./revisione:	OFX 92/00
Data:	02/03/2022

Rif. tecnici interni: PR.22.07572

Con la presente siamo a trasmettervi la nostra migliore proposta di contratto di manutenzione per l'impianto MyKey installato presso il Servizio di Anatomia Patologica per il periodo 1/03/2022 – 31/12/2023.



*Offerta
28/04/22*



Sommario

PREMESSA	3
PROPOSTA DI CONTRATTO.....	3
ACCETTAZIONE OFFERTA.....	3
DURATA DEL CONTRATTO	3
PRESTAZIONI.....	3
DEFINIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE.....	4
DEFINIZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA	5
MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO MANUTENZIONE.....	5
REPORT	6
MODALITÀ DI FRUIZIONE DEL SERVIZIO	7
TEMPO DI PRESA IN CARICO E RISOLUZIONE DEL PROBLEMA.....	8
ORARI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE	8
COSTI DELLE GIORNATE UOMO PER CUSTOMIZZAZIONE DEGLI IMPIANTI.....	9
ESCLUSIONI	9
RESPONSABILITÀ.....	10
INQUADRAMENTO DELLE ATTIVITÀ RISPETTO AL D.LGS 196/ 2003 E GDPR	10
NORME PARTICOLARI - LIMITAZIONI	11
RIEPILOGO CONDIZIONI DI FORNITURA	13
FORNITURA PACCHETTO GIORNATE UOMO (OPZIONALE).....	13

C. ACC. 15/17
 009 T



PREMESSA

Il Contratto di Assistenza e manutenzione software (in seguito denominato Contratto) ha per oggetto l'erogazione al Cliente da parte di Zucchetti Centro Sistemi (in seguito denominato ZCS), del servizio di assistenza e manutenzione (in seguito denominato Servizio) del programma gestionale MyKey operante presso una o più unità operative della Vs. Amministrazione (in seguito denominato gli Utenti/e).

Proposta di Contratto

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

Accettazione Offerta

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

Durata del Contratto

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

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

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

PRESTAZIONI

Le prestazioni oggetto del Contratto comprendono:

Servizio di manutenzione al software applicativo articolato in:

- Manutenzione correttiva
- Manutenzione preventiva
- Manutenzione normativa
- Manutenzione evolutiva

7

7

Servizio di assistenza fornito mediante:

- Interventi telefonici
- Interventi in teleassistenza (o assistenza remota)
- Interventi On-Site

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

Qualora il Cliente richieda prestazioni che qualifichino ulteriormente il servizio di Manutenzione come *"tempo massimo garantito di rimozione del malfunzionamento"* o il servizio di Assistenza, come *"tempo massimo garantito di ripristino del Sistema"* viene indicato, al successivo *Capitolo 9*, il Livello di servizio minimo garantito. La metrica riportata al successivo *Capitolo 9* riprende la contrattualistica suggerita dal CNIPA (Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione), ora **DigitPA**.

DEFINIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Manutenzione correttiva

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

- La diagnosi delle anomalie di funzionamento di MyKey e l'interpretazione della loro natura;
- Fornitura delle linee guida e procedure per il backup dei dati;
- Fornitura delle modalità di controllo e monitoraggio sullo stato del servizio;
- Il rilascio di nuove versioni (release) di MyKey per l'eliminazione di anomalie nella loro esecuzione dovute a malfunzionamenti presenti in MyKey, nonché il rilascio di soluzioni temporanee (patch) per il superamento di tali anomalie.

Manutenzione preventiva

Il servizio di Manutenzione preventiva consiste nell'esecuzione degli interventi volti alla prevenzione dei problemi e delle anomalie ed alla conservazione in buono stato di funzionamento del prodotto MyKey e del database (qualora fossimo chiamati a svolgere il ruolo di DB Administrator) sul quale esso opera, le tipologie di interventi da adottare sono ad esclusiva discrezione di ZCS.

Manutenzione normativa

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

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

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



3

8



Manutenzione evolutiva

Il servizio di Manutenzione evolutiva consiste nella fornitura di funzionalità applicative che il fornitore rilascia sul mercato, o l'erogazione di attività volte al miglioramento della produttività del sistema, o la customizzazione del sistema su specifiche richieste del cliente (flussi di lavoro, statistiche, modulistica). Tali modalità sono indicate all'interno del Contratto di Manutenzione alla voce "Manutenzione Evolutiva". **Le evoluzioni del sistema vengono valutate e quotate separatamente a seguito di uno studio di fattibilità realizzato dalla scrivente.**

DEFINIZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

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

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

Il servizio di assistenza prevede l'esecuzione di interventi volti alla risoluzione di malfunzionamenti che riguardano il software MyKey.

L'erogazione di attività professionali non riconducibili al malfunzionamento di MyKey o non riconducibili a MyKey, dovrà essere concordata preventivamente tra le parti.

MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO MANUTENZIONE

La presente proposta da diritto alla manutenzione ordinaria e correttiva relativa al buon funzionamento del software di gestione dei Servizi di Anatomia Patologica denominato MyKey.

La manutenzione evolutiva viene suddivisa su due livelli:

- a) Rilasci di versione (mediamente uno all'anno). Vengono resi disponibili gratuitamente ai possessori del contratto di manutenzione, viene richiesto solo il pagamento dell'attività di installazione/formazione on-site, se necessaria (tale attività viene concordata preventivamente tra le parti). Una volta disponibile una nuova versione verrà fornito il change-log delle funzionalità.
- b) Personalizzazione del prodotto. Viene realizzato uno studio di fattibilità sulla base delle specifiche richieste, successivamente viene prodotto ed economizzato un progetto tecnico.

Descrizione dei livelli di Assistenza:

1. **Telefonica:** Consiste nella trasmissione agli utenti, da parte del nostro personale, di adeguate istruzioni telefoniche per la risoluzione dell'evento.
2. **Teleassistenza:** intervento realizzato mediante collegamento telematico che consente al ns. personale di operare sul Sistema da remoto.
3. **On-Site:** interventi eseguiti da ns. personale c/o le sedi degli utenti.

Interventi telefonici

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

Nel caso in cui l'Intervento telefonico non fosse sufficiente a raggiungere tale obiettivo, il Fornitore, a suo esclusivo e discrezionale giudizio, procederà con interventi in teleassistenza e/o interventi on site. L'intervento si conclude solo dopo verifica che le istruzioni fornite abbiano consentito il raggiungimento dell'obiettivo.

Interventi in teleassistenza

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

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

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

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

Interventi on site

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

Le attività avvengono durante l'Orario di lavoro normale (dalle ore 8:00 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 17:30), dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi per una durata massima di 8 ore per singolo Accesso; qualora particolari esigenze richiedessero l'erogazione dell'intervento on site al di fuori di queste fasce orarie, modalità e tariffe specifiche dovranno essere concordate tra le parti e riportate nel contratto di fornitura del servizio.

In base alla gravità del problema ed alle attività propedeutiche alla sua risoluzione si può passare da un livello di assistenza all'altro.

Gli interventi, per ogni tipologia, si risolvono solo dopo verifica che le istruzioni fornite o le azioni svolte abbiano consentito il raggiungimento dell'obiettivo.

Tutte le attività svolte c/o le sedi degli utenti vengono documentate da appositi Rapporti di Servizio sottoscritti dal referente interno alla struttura interessata. Copia del Rapporto di Servizio verrà inviata agli Uffici competenti della Vs. Amministrazione.

Report

La rendicontazione dell'attività realmente svolta verrà effettuata mediante il numero di ore dedicate.

Gli utenti dell'Azienda possono rivolgersi alla nostra struttura per le richieste di assistenza, questa provvederà alla registrazione delle chiamate e delle seguenti informazioni:

- Numero di ticket
- Data di apertura della chiamata
- Richiedente (campo "note")
- Descrizione del problema
- Gravità rilevata dall'utente (campo "note")
- Gravità assegnata dal Servizio di Assistenza
- Modalità di intervento.

Verrà notificata al cliente, entro i primi 10(dieci) giorni di ogni trimestre una scheda riassuntiva contenente le seguenti informazioni:

- Data di presa in carico del problema
- Data di chiusura del problema
- Tipologia di manutenzione attivata con descrizione delle modalità di intervento.

Di seguito si descrivono i livelli di gravità in base all'impatto che hanno sul funzionamento del sistema, sull'operatività, sulle prestazioni e sulla sicurezza:

- Gravità 1. Guasto Bloccante. Malfunzione che rende totalmente non utilizzabili le funzionalità disponibili all'utente.
- Gravità 2. Alcune funzionalità critiche del sistema non disponibili.
- Gravità 3. Funzionalità non critiche del sistema indisponibili, ma si ha un impatto sull'operatività degli utenti.
- Gravità 4. Funzionalità non critiche del sistema indisponibili.

Si rende noto che per l'impianto MyKey, l'infrastruttura di rete telematica e l'Hardware non è stato fornito dalla scrivente.

Modalità Di fruizione del servizio

Gli operatori del Servizio di Anatomia Patologica dell'azienda stipulante possono segnalare eventuali malfunzionamenti attraverso i seguenti canali:

- Numero telefonico 055.9197520 (4 linee dedicate)
- FAX numero 055. 9197515
- E-mail sanita@zcscompany.com

Nel caso non sia possibile prendere in carico la segnalazione (orario extra lavorativo, ecc.), risulta comunque possibile la registrazione della chiamata di assistenza tramite i seguenti canali:

- FAX numero 055. 9197515
- E-mail sanita@zcscompany.com

Tempo di presa in carico e risoluzione del problema

Tempo di presa in carico

A seguito della segnalazione di un problema, il Fornitore assume l'obbligo di iniziare le attività per la risoluzione dello stesso entro il tempo indicato nella **Tabella 1** dalla segnalazione conteggiate all'interno delle fasce orarie previste nel Periodo di assistenza per linea prodotto (nel seguito Tempo massimo di presa in carico). Viene definito Tempo di presa in carico il tempo che intercorre tra la ricezione della segnalazione di un problema e l'inizio delle attività di risoluzione da parte del Fornitore.

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

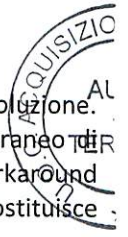
Tabella 1 – Tempo di presa in carico delle segnalazioni

	Valori Limite
Gravità 1	1 ora
Gravità 2	4 ore
Gravità 3	12 ore
Gravità 4	24 ore

Gli SLA indicati fanno riferimento ai "tempi lavorativi" del servizio erogato.

Tempo di risoluzione per la Manutenzione Correttiva

Si intende il tempo che intercorre tra l'inizio delle attività di risoluzione da parte del fornitore alla sua risoluzione. In questa situazione si potrà considerare ripristinata la funzionalità anche attraverso l'utilizzo temporaneo di workaround, assicurando comunque in un secondo momento il ripristino completo. Si definisce come workaround una qualsiasi attività svolta dal nostro personale atta allo sblocco della funzionalità anche se questa non costituisce la completa risoluzione del problema, ma propedeutica a rendere comunque operativo il sistema.



Si sottolinea che non avendo in carico né la struttura Hardware, né l'infrastruttura di rete telematica, il computo dei tempi di risoluzione dovranno essere considerati al netto delle attività non dipendenti dalla scrivente.

Tabella 2 – Tempo di risoluzione delle segnalazioni

	Valori Limite
Gravità 1	4 ore
Gravità 2	16 ore
Gravità 3	48 ore
Gravità 4	10 giorni

Orari e modalità di erogazione del servizio di manutenzione

I servizi erogati attraverso questo contratto sono di seguito meglio descritti:

- Servizio di assistenza telefonica, teleassistenza erogato in orario lavorativo nei normali giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13:00 ed alle ore 14:30 alle ore 17.30.
- L'orario di lavoro dei nostri tecnici esterni per gli interventi On-Site inizia alle ore 08.30 e termina alle ore 17.30 dal Lunedì al Venerdì. Durante questo orario i nostri tecnici dovranno avere libero accesso ai locali ove sono situate le apparecchiature per poter provvedere alla loro riparazione e/o manutenzione.

Costi delle giornate uomo per customizzazione degli impianti

Si sottolinea che il nostro personale impiegato in queste strutture deve avere un'alta specializzazione e deve, oltre alle obbligatorie conoscenze sui sistemi e prodotti di cui si occupa, conoscere il settore nel quale si opera, con tutte le problematiche connesse; in quanto il suo ruolo trascende da quello di "puro" tecnico, ma deve fornire consulenze mirate al fine di indirizzare gli operatori verso le soluzioni che meglio si adattano alle loro esigenze.

Per quanto sopra possiamo affermare che il prezzo dei pacchetti "giornate uomo" indicati nei contratti, fa riferimento a prezzi medi di mercato per prodotti di settori di nicchia come quello nel quale ci troviamo ad operare.

ESCLUSIONI

Sono espressamente escluse dal Contratto le prestazioni derivanti da:

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

E

13

RESPONSABILITÀ

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

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

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

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

INQUADRAMENTO DELLE ATTIVITÀ RISPETTO AL D.LGS 196/ 2003 e GDPR

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

NORME PARTICOLARI - LIMITAZIONI

Interruzione nel tempo del servizio di manutenzione

La mancata sottoscrizione di un nuovo Contratto per il software MyKey, allo scadere del precedente, comporta la perdita del diritto all'aggiornamento alle nuove versioni del Programma stesso. Di conseguenza, se il Cliente non mantiene attivo con continuità nel tempo il rapporto di manutenzione evolutiva per i Programmi che utilizza,

5

15

all'atto della riattivazione di questo rapporto dovrà corrispondere al Fornitore un canone maggiorato almeno del valore della manutenzione correttiva ed evolutiva per il software MyKey per tutto il periodo intercorso dalla scadenza dell'ultimo contratto di manutenzione valido fino alla riattivazione del servizio, al fine di coprire i costi di aggiornamento che il Fornitore dovrà sostenere per riportare i Programmi alla versione e allo stato correnti.

Copie di salvaguardia

Il Cliente dovrà conservare con cura i supporti originali di MyKey e dell'eventuale software di base del Sistema consegnati dal Fornitore e dovrà effettuare costantemente le copie di salvataggio dei dati sui quali MyKey opera e verificarne l'integrità, secondo le istruzioni impartite dal Fornitore e comunque in osservanza delle disposizioni di legge in materia di sicurezza dei dati, per consentire al Fornitore il ripristino tempestivo della funzionalità del Sistema in caso di guasto. In caso contrario, il Fornitore non potrà garantire il rispetto del Tempo massimo di presa in carico, né le condizioni indicate per le H12, né tanto meno livelli di servizio minimi garantiti

Collegamento telematico per interventi in teleassistenza

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

Le condizioni per effettuare Interventi in trasmissione dati sono descritte dettagliatamente in Appendice 1. Se il Cliente propone un accesso con caratteristiche diverse da quelle indicate, queste dovranno essere preventivamente valutate dal Fornitore in termini di praticabilità tecnica e, qualora dovessero risultare meno efficienti e/o più onerose per lo svolgimento dell'intervento, il Fornitore si riserva di riportare in offerta l'eventuale incremento del canone e/o l'eventuale modifica del Tempo massimo di presa in carico o delle condizioni per le opzioni H12.

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

Affidamento a terzi dell'esecuzione dei servizi

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

Nuove versioni dei Programmi

Nuove versioni software vengono convalidate dalla nostra struttura tecnica prima del rilascio, tramite appositi casi di test. Le stesse verranno installate in ambiente di test. Una volta validate dagli utilizzatori si provvederà a passare in ambiente di produzione. A supporto di queste attività il Fornitore provvederà a rilasciare agli utilizzatori appositi piani di test.

Le versioni precedenti saranno supportate per almeno 12 mesi dal momento del rilascio di una nuova release, trascorsi i quali verrà garantito solo il servizio di manutenzione correttiva.

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

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

Ad ogni nuovo rilascio il Fornitore si farà carico di comunicare al Cliente con largo anticipo i requisiti minimi del software di base e dell'hardware richiesti per l'installazione della nuova release dei Programmi. L'installazione di una nuova release è quindi subordinata a verifiche di compatibilità sul software di base e sull'hardware utilizzato dagli Utenti, ed il Cliente dovrà farsi carico degli eventuali aggiornamenti del software di base e dell'hardware indispensabili; il Fornitore si renderà inoltre disponibile ad assistere il Cliente nella scelta dei componenti più idonei. Qualora non si possa procedere all'installazione della nuova release perché il software di base o l'hardware non rispettano i requisiti minimi indicati per tempo dal Fornitore, quest'ultimo garantirà unicamente il servizio di manutenzione correttiva sino al loro allineamento (es: versione del browser MS IE inferiore alla versione 8.0)

RIEPILOGO CONDIZIONI DI FORNITURA

Prodotto:	Software MyKey
Luogo dell'installazione:	Servizio di Anatomia Patologica
Periodo Contrattuale	01/03/2022 – 31/12/2023
Codice Prodotto:	MYKEY-ASS
Importo Canone di manutenzione per tutto il periodo contrattuale:	€ 40.348,00 + IVA
Importo Mensile:	€ 1.834,00 + IVA
Fatturazione:	mensile

FORNITURA PACCHETTO GIORNATE UOMO (OPZIONALE)

A latere del presente contatto siamo a proporre la possibilità di acquistare un pacchetto di n°30 giornate uomo da utilizzare per qualsiasi necessità di customizzazione, formazione e più in particolare per tutte quelle attività non coperte dal contratto di manutenzione. La fatturazione avverrà a consuntivo previo presentazione dei appositi Rapporti di Servizio firmati congiuntamente.

Pacchetto n°20 giornate uomo – Fatturazione a Consuntivo € 14.000,00+IVA
(Il conteggio delle ore verrà svolto sulla base dei Rapporti di Servizio prodotti)



ZUCCHETTI
Centro Sistemi



MODULO D'ORDINE

Si comunica che la Scrivente, con atto n. _____
del _____, CIG _____,

CUU (Codice Unico Ufficio) _____, affida a Zucchetti Centro Sistemi S.p.A. i servizi di manutenzione ordinaria e di assistenza software secondo il prospetto sopra riportato. Con la sottoscrizione del presente modulo d'ordine si accettano integralmente le condizioni economiche e di fornitura che regolamentano il servizio oggetto della presente offerta.

Per accettazione:

DATA _____

TIMBRO E FIRMA _____



Da inoltrare a:

Zucchetti Centro Sistemi S.p.A.

Via Lungarno, 305/A

52028 Terranuova Bracciolini (AR)

PEC: zcs@pec.it



CIG: 9209770E9E

Ditta aggiudicataria: Zucchetti Centro Sistemi SpA (P. Iva 01262190513)

Spesa anno 2022 € 61.212,28 sottoconto 07 03 06 010100 UA_ABS_2022 /1/190

Spesa anno 2023 € 61.212,28 sottoconto 07 03 06 010100 UA_ABS_2023/1/29

Spesa anno 2022 € 21.350,00 sottoconto 07 02 02 010500 UA_SIST_INF_2022 /1/42

Spesa anno 2023 € 21.350,00 sottoconto 07 02 02 010500 UA_SIST_INF_2023/1/11

Fonte di finanziamento: FSN

Data 8.6.2022



Il Dirigente dell'U.O.C. proponente

dott. Vittorio D'Ambrosio

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Vittorio D'Ambrosio", written over a horizontal line.

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: 15-6-2022

Il Contabile

A handwritten signature in black ink, written over a horizontal line.

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

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Antonella Di Silvestre", written over a horizontal line.

Della sujestesa deliberazione viene iniziata la pubblicazione il giorno 23 GIU. 2022 con prot. n. 2256/22 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	altre Funzioni di Staff	
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

U.O.C. Acquisizione Beni e Servizi