

REGIONE ABRUZZO  
**AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE TERAMO**

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

*Direttore Generale: Dott. Maurizio Di Giosia*

**Deliberazione n° 114 del 25/01/2024**

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

**OGGETTO:** CONTRATTO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA TECNICA SU SOFTWARE MYKEY PER IL PERIODO 01.01.2024 – 31.12.2025. CIG A039FF463B

*Il Responsabile dell'Istruttoria*  
**Capasso Emiliano**

*Il Responsabile del Procedimento*  
**Capasso Emiliano**  
*firmato digitalmente*

Il Direttore della U.O. 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. Di Marzio Rossella**

*Il Direttore dell'U.O. ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI:*  
**Dott. D'Ambrosio Vittorio**  
*firmato digitalmente*

**PARERE DEL DIRETTORE AMMINISTRATIVO**

Parere favorevole

*Il Direttore Amministrativo*  
**Dott. Santarelli Franco**  
*firmato digitalmente*

**PARERE DEL DIRETTORE SANITARIO**

Parere favorevole

*Il Direttore Sanitario*  
**Dott. Brucchi Maurizio**  
*firmato digitalmente*

**OGGETTO: Contratto di manutenzione ed assistenza tecnica su software MyKey per il periodo 01.01.2024 – 31.12.2025. CIG A039FF463B.**

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

**Premesso che:**

- con nota prot. 68928 del 28.08.2023, il Dirigente Responsabile della U.O.C. Sistemi Informativi Dott. Luca Fidanza, richiedeva alla proponente U.O.C. di provvedere al rinnovo del contratto di manutenzione ed assistenza tecnica su software **MyKey** in dotazione presso diverse UU.OO. aziendali, fornito dall'operatore economico Zucchetti Centro Sistemi S.p.A. (P. Iva 01262190513);
- in data 09.11.2023, al fine di garantire il principio di libera concorrenza, si procedeva alla pubblicazione sul sito istituzionale, di uno specifico avviso esplorativo finalizzato alla verifica dell'esistenza sul mercato di operatori economici in grado di poter fornire i servizi di manutenzione ed assistenza in argomento;
- entro il termine del 24.11.2023, di scadenza per la presentazione delle manifestazioni di interesse, non pervenivano istanze da parte di operatori economici;

**Visti gli artt.:**

- 1 commi 1 e 2 del D. Lgs. n. 36/2023 che stabilisce che "le stazioni appaltanti...perseguono il risultato dell'affidamento del contratto e della sua esecuzione con la massima tempestività, nel rispetto dei principi di legalità, trasparenza e concorrenza. La concorrenza tra gli operatori economici è funzionale a conseguire il miglior risultato possibile nell'affidare ed eseguire i contratti. La trasparenza è funzionale alla massima semplicità e celerità nella corretta applicazione delle regole...e ne assicura la piena verificabilità";
- 76 comma 2 lett. b) n. 2) del D. Lgs. n. 36/2023 che dispone che le stazioni appaltanti possono aggiudicare appalti pubblici mediante una procedura negoziata senza pubblicazione di un bando di gara quando "... le forniture... possono essere eseguite unicamente da un determinato operatore economico ... quando la concorrenza è assente per motivi tecnici...";
- 48, comma 2 del D. Lgs. n. 36/2023 che consente alle stazioni appaltanti di procedere secondo la disciplina specifica per contratti di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, nella ipotesi in cui sia accertata l'assenza di un interesse transfrontaliero certo;
- 50, comma 1 lett. b) del D. Lgs. n. 36/2023 che stabilisce che per l'acquisizione di servizi e forniture per importi inferiori ad € 140.000,00, le stazioni appaltanti procedono mediante affidamento diretto, anche senza consultazione di più operatori economici, assicurando che siano scelti soggetti in possesso di documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni;
- 17 comma 2 del D. Lgs. n. 36/2023 ai sensi del quale, in caso di affidamento diretto, l'atto di adozione della decisione a contrarre individua l'oggetto, l'importo e il contraente, unitamente alle ragioni della sua scelta, ai requisiti di carattere generale e, se necessari, a quelli inerenti alla capacità economico-finanziaria e tecnico-professionale, ove richiesti;
- 1, comma 450 della legge n. 296 del 2006 così come modificato dall'art. 1, comma 130 della legge 30.12.2018 n. 145 ai sensi del quale: "le altre amministrazioni pubbliche di cui all'articolo 1 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, per gli acquisti di beni e servizi di importo pari o superiore a 5.000 euro e di importo inferiore alla soglia di rilievo comunitario sono tenute a fare ricorso al mercato elettronico della pubblica amministrazione ovvero ad altri mercati elettronici istituiti ai sensi del medesimo articolo 328

ovvero al sistema telematico messo a disposizione dalla centrale regionale di riferimento per lo svolgimento delle relative procedure”;

- 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...”;
- 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”;

**Preso atto** che, ad oggi, i servizi di manutenzione ed assistenza tecnica specialistica descritti sopra possono essere erogati solo dalla ditta Zucchetti Centro Sistemi S.p.A. (P. Iva 01262190513) alla luce delle risultanze dell'indagine di mercato di cui alla premessa;

**Considerato**, oltretutto, che la spesa prevista per l'affidamento di quanto richiesto risulta essere contenuta nella soglia prevista dal richiamato art. 50 comma 1 lett. b) del D. Lgs. n. 36/2023;

**Constatato** che, da attività istruttoria preventiva, è stata accertata l'assenza di un interesse transfrontaliero certo di cui all'art. 48, comma 2 del D. Lgs. n. 36/2023;

**Rilevato** che:

- in ragione della sussistenza dei presupposti tecnici sopra esplicitati nonché dell'importo del presente affidamento, è consentito procedere ai sensi della richiamata normativa;
- ad oggi non sono attive convenzioni Consip aventi ad oggetto forniture 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;
- da verifiche effettuate sul Portale degli Acquisti in Rete P.A., è risultato che la categoria merceologica oggetto di acquisizione è presente nei cataloghi del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione messi a disposizione da Consip;

**Atteso** che:

- per quanto sopra, si è provveduto ad interpellare tramite Trattativa Diretta MePA n. 3748982 avente ad oggetto “rinnovo dei servizi di manutenzione hardware, software biennio 2024/25” l'operatore economico del settore Zucchetti Centro Sistemi S.p.A. (P. Iva 01262190513), con sede legale in Palazzo delle Idee - Via Lungarno, 305 - 52028 Terranuova Bracciolini - Arezzo;
- in risposta alla Trattativa Diretta di cui sopra, la ditta Zucchetti Centro Sistemi S.p.A. (P. Iva 01262190513) trasmetteva propria miglior offerta economica (all.1) tramite la piattaforma MePA per un importo complessivo di € 76.000 iva esclusa;
- tale offerta risulta congrua in relazione alle condizioni praticate per analoghi affidamenti, come da documentazione agli atti;

**Verificato che**, in conformità agli accertamenti condotti, il citato operatore economico risulta in possesso dei requisiti di carattere generale prescritti dagli artt. 94 e seguenti del D. Lgs. n. 36/2023;

**Ritenuto** di:

- affidare, ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 50, comma 1 lett. b) e 76 comma 2 lett. b) n. 2) del D. Lgs. n. 36/2023, all'operatore economico Zucchetti Centro Sistemi S.p.A. (P. Iva 01262190513), con sede legale in Palazzo delle Idee - Via Lungarno, 305 - 52028 Terranuova Bracciolini - Arezzo, indirizzo

pec: zcs@pec.it, la fornitura dei servizi di cui in premessa alle condizioni di cui all'offerta presentata nella T.D. MEPA n. 3748982 ed allegata al corrente provvedimento quale parte integrante e sostanziale;

- nominare come direttore dell'esecuzione del contratto, ai sensi di quanto previsto all'art. 114 comma 1 del D. Lgs. n. 36/2023, il dott. Luca Fidanza, Direttore della UOC Sistemi Informativi, ed in qualità di assistenti al DEC la dott.ssa Maria Grazia Frattaruolo operatore tecnico dell'U.O.C. Sistemi Informativi, la dott.ssa Gina Quaglione direttore dell'U.O.C. Anatomia Patologica del P.O. di Teramo e la dott.ssa Gabriella Lucidi Pressanti Direttore Dipartimento Servizi ricorrendo nel caso di specie, i presupposti di cui all'art. 8, comma 4 dell'allegato I.2 al richiamato D. Lgs. n. 36/2023, trattandosi di fornitura specifica avente caratteristiche tecniche complesse che impone il coinvolgimento di unità operative diverse dalla proponente;
- precisare che il presente provvedimento vale quale modifica del programma biennale degli acquisti di beni e servizi 2022/2023 adottato con deliberazione n. 697 del 27.4.2023, ai sensi di quanto disposto dall'art. 7, comma 9 del Decreto del MIT n. 14/2018 (CUI S00115590671202300029);
- rendere il presente provvedimento immediatamente esecutivo al fine di garantire, con la massima tempestività l'approvvigionamento di cui trattasi;

**Dato atto** che:

- le funzioni di Responsabile unico di progetto ai sensi e per gli effetti dell'art. 15 del D. Lgs. n. 36/2023, sono svolte dal dott. Emiliano Capasso, collaboratore amministrativo in servizio presso la U.O.C. Acquisizione beni e servizi;
- il presente provvedimento vale anche quale atto di adozione della decisione a contrarre, ai sensi di quanto previsto nel richiamato art. 17 comma 2 del D. Lgs. n. 36/2023;

**Dato atto**, altresì, delle dichiarazioni rese dal Responsabile unico di progetto, dal direttore dell'esecuzione del contratto e dai suoi assistenti, in relazione alla procedura in argomento, di insussistenza di cause di incompatibilità ed inconfiribilità di cui all'art. 35 bis del D.Lgs. n.165/2001 nonché di astensione di cui all'art. 51 codice di procedura civile, né sussistono conflitti di interesse di cui agli artt. 16 comma 1 del D. Lgs. n. 36/2023, 6 bis della Legge n. 241/1990 ed agli artt. 6, 7 e 14 del DPR n. 62/2013 e del codice aziendale di comportamento, agli atti dell'ufficio;

**Evidenziato** che il Dirigente Proponente con la sottoscrizione del presente atto, dichiara, sotto la propria responsabilità ad ai sensi e agli effetti degli artt. 47 e 76 del D.P.R. 28.12.2000 n.445, che in relazione alla procedura in argomento non si trova in condizioni di incompatibilità ed inconfiribilità di cui all'art. 35 bis del D.Lgs. n.165/2001 e di astensione di cui all'art. 51 codice di procedura civile, né sussistono conflitti di interesse di cui agli artt. 16 comma 1 del D. Lgs. n. 36/2023, 6 bis della Legge n. 241/1990 ed agli artt. 6, 7 e 14 del DPR n. 62/2013 e del codice aziendale di comportamento;

**Rilevato** che, ai fini della tracciabilità dei pagamenti, il numero di CIG che identifica la procedura è AA039FF463B;

**Precisato** che la documentazione richiamata nel presente provvedimento e non allegata allo stesso è agli atti di questa Amministrazione

## PROPONE

*per le motivazioni espresse in premessa, che si intendono integralmente richiamate*

1. **Affidare**, ai sensi del combinato disposto di cui agli artt. 50, comma 1 lett. b) e 76 comma 2 lett. b) n. 2) del D. Lgs. n. 36/2023 all'operatore economico Zucchetti Centro Sistemi S.p.A. (P. Iva 01262190513), con sede legale in Palazzo delle Idee - Via Lungarno, 305 - 52028 Terranuova Bracciolini - Arezzo, indirizzo pec: zcs@pec.it, la fornitura dei servizi di cui in premessa alle condizioni di cui all'offerta presentata nella Trattativa diretta MePa n. 3748982 ed allegata al corrente provvedimento quale parte integrante e sostanziale.

2. **Autorizzare** la spesa complessiva di € 92.720,00 Iva inclusa, imputandola al bilancio dell'Ente come da prospetto finanziario in calce.
3. **Nominare** come direttore dell'esecuzione del contratto, ai sensi di quanto previsto all'art. 114 comma 1 del D. Lgs. n. 36/2023, il dott. Luca Fianza, Direttore della UOC Sistemi Informativi, ed in qualità di assistenti al DEC la dott.ssa Maria Grazia Frattaruolo operatore tecnico dell'U.O.C. Sistemi Informativi, la dott.ssa Gina Quaglione direttore dell'U.O.C. Anatomia Patologica del P.O. di Teramo e la dott.ssa Gabriella Lucidi Pressanti Direttore Dipartimento Servizi ricorrendo nel caso di specie, i presupposti di cui all'art. 8, comma 4 dell'allegato I.2 al richiamato D. Lgs. n. 36/2023, trattandosi di fornitura specifica avente caratteristiche tecniche complesse che impone il coinvolgimento di unità operative diverse dalla proponente;
4. **Dare atto** che le funzioni di Responsabile unico di progetto ai sensi e per gli effetti dell'art. 15 del D. Lgs. n. 36/2023, sono svolte dal dott. Emiliano Capasso, collaboratore amministrativo in servizio presso la U.O.C. Acquisizione beni e servizi.
5. **Precisare** che:
  - il CIG che identifica la presente procedura è AA039FF463B
  - tutti i documenti richiamati nel presente provvedimento e non allegati allo stesso, sono agli atti di questa Amministrazione.
  - qualora in esito alla verifica delle dichiarazioni rese in merito al possesso dei requisiti di partecipazione e di qualificazione richiesti in capo all'affidatario, non dovesse essere confermato il possesso dei requisiti stessi, si procederà ai sensi dell'art. 52 comma 2 del D. Lgs. n. 36/2023, alla risoluzione del contratto, alla comunicazione all'ANAC ed alla sospensione dell'operatore economico dalla partecipazione alle procedure di affidamento per un periodo da uno a dodici mesi decorrenti dall'adozione del provvedimento.
  - il presente provvedimento vale quale modifica del programma biennale degli acquisti di beni e servizi 2022/2023 adottato con deliberazione n. 697 del 27.4.2023, ai sensi di quanto disposto dall'art. 7, comma 9 del Decreto del MIT n. 14/2018 (CUI S00115590671202300029).
6. **Dichiarare** il presente atto immediatamente eseguibile in ragione di quanto riportato in narrativa.

## 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 sono stati acquisiti i pareri del Direttore Sanitario e del Direttore Amministrativo come riportati nel frontespizio

## DELIBERA

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

DATA E ORA FIRMA: 25/01/2024 15:12:11

**IL DIRETTORE GENERALE**  
**Dott. Maurizio Di Giosia**  
*Firmato digitalmente*

**U.O.C. Acquisizione Beni e Servizi**

**Contratto di manutenzione ed assistenza tecnica su software MyKey per il periodo 01.01.2024 – 31.12.2025.  
CIG A039FF463B.**

Spesa anno 2024 € 46.360,00

sottoconto 070202010500

UA\_SIST\_INF/2024/1/28

Spesa anno 2025 € 46360,00

sottoconto 070202010500

UA\_SIST\_INF/2025/1/13

Fonte di finanziamento: FSN

Il Dirigente  
Dott. Vittorio D'Ambrosio  
*firmato digitalmente*

**U.O.C. Attività Economiche e Finanziarie**

Si attesta la **REGOLARITÀ CONTABILE** della presente spesa.

Il Contabile

Il Dirigente  
Dott.ssa Antonella Di Silvestre  
*firmato digitalmente*

*Documento sottoscritto con firma digitale ai sensi del D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e del decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 30 marzo 2009 e successive modificazioni*

Spett.le

**ASL TERAMO**  
**Circ.ne Ragusa, 1**  
**64100 TERAMO**  
**P.IVA 00115590671**

Offerta Nr./revisione:	<b>HOCCA 389/00</b>
Data:	<b>11/10/2023</b>

Rif. Tecnici interni: **PR.23.63738**

Con riferimento alla Vostra richiesta abbiamo il piacere di inoltrarVi la nostra migliore offerta per la fornitura dei servizi di manutenzione dei nostri prodotti per il biennio 2024-2025.  
Ci è gradita l'occasione per inviarVi i nostri migliori saluti.



## SOMMARIO

1. CONTRATTO DI MANUTENZIONE CETRAPLUS.....	4
2. Premessa.....	4
3. Accettazione Offerta.....	4
4. Durata del Contratto .....	4
5. Prestazioni.....	4
6. Definizione del Servizio di Manutenzione.....	5
a. Manutenzione correttiva .....	5
b. Manutenzione normativa.....	5
c. Manutenzione migliorativa.....	5
7. Modalità di Fruizione del Servizio di Manutenzione .....	6
8. Definizione del Servizio di Assistenza .....	6
a. Servizio di Help Desk .....	7
b. Servizio Help Desk H12 .....	7
10. Modalità di Esecuzione del Servizio di Manutenzione .....	8
a. Interventi telefonici .....	9
b. Interventi in teleassistenza .....	9
c. Interventi on site .....	9
11. Report .....	9
12. Tempo di Presa in Carico e Risoluzione del Problema.....	10
13. Orari e Modalità di Erogazione del Servizio di Manutenzione .....	12
14. Esclusioni .....	12
15. Responsabilità.....	12
16. Inquadramento delle Attività Rispetto al D.LGS 196/ 2003 e s.m.i.....	13
17. Norme Particolari – Limitazioni .....	14
a. Interruzione nel tempo del servizio di manutenzione.....	14
b. Copie di salvaguardia .....	15
c. Collegamento telematico per interventi in teleassistenza .....	15
d. Affidamento a terzi dell'esecuzione dei servizi.....	15
e. Nuove versioni dei Programmi.....	15
18. Riepilogo Condizioni di Fornitura .....	16
19. Fornitura di un Pacchetto di Giornate Uomo (Opzionale) .....	16
20. CONTRATTO DI MANUTENZIONE MYKEY .....	17

21. Premessa.....	17
22. Proposta di Contratto .....	17
23. Accettazione Offerta.....	17
24. Durata del Contratto .....	17
25. Prestazioni.....	17
26. Definizione del Servizio di Manutenzione.....	18
a. Manutenzione correttiva .....	18
b. Manutenzione preventiva .....	18
c. Manutenzione normativa.....	18
d. Manutenzione evolutiva .....	19
27. Definizione del Servizio di Assistenza .....	19
28. Modalità di Esecuzione del Servizio di Manutenzione .....	19
a. Interventi telefonici .....	20
b. Interventi in teleassistenza .....	20
c. Interventi on site .....	20
29. Report .....	20
30. Modalità di fruizione del servizio .....	21
31. Tempo di presa in carico e risoluzione del problema .....	21
a. Tempo di presa in carico.....	21
b. Tempo di risoluzione per la Manutenzione Correttiva.....	22
32. Orari e modalità di erogazione del servizio di manutenzione .....	22
33. Costi delle giornate uomo per customizzazione degli impianti .....	23
34. Esclusioni .....	24
35. Responsabilità.....	24
36. Inquadramento delle attività rispetto al D.LGS 196/2003 e GDPR .....	25
37. Norme particolari – Limitazioni .....	26
a. Interruzione nel tempo del servizio di manutenzione.....	26
b. Copie di salvaguardia .....	26
c. Collegamento telematico per interventi in teleassistenza .....	28
d. Affidamento a terzi dell'esecuzione dei servizi.....	28
e. Nuove versioni dei Programmi.....	28
38. Riepilogo Condizioni di Fornitura .....	29
39. Fornitura di un Pacchetto di Giornate Uomo (Opzionale) .....	29

## 1. CONTRATTO DI MANUTENZIONE CETRAPLUS

Con la presente siamo a trasmettervi la nostra migliore proposta di contratto di manutenzione per l'impianto Cetraplus installato presso i Servizi Trasfusionali dei PP.OO. di Teramo, Atri e Giulianova per il periodo 1/01/2024 – 31/12/2024.

## 2. Premessa

Il **Contratto di assistenza e manutenzione software** (in seguito denominato "**Contratto**") ha per oggetto l'erogazione da parte di Zucchetti Centro Sistemi (in seguito denominato "**ZCS**") del servizio di assistenza e manutenzione (in seguito denominato "**Servizio**") della soluzione software CETRAPLUS operante presso una o più unità operative della Vostra Amministrazione (in seguito denominato "cliente").

## 3. 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.

## 4. Durata del Contratto

Il periodo che intercorre tra le date di decorrenza e di scadenza del Contratto, specificate nella presente 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 rispetto alla data di scadenza ZCS 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 ulteriore ordine conforme.

## 5. Prestazioni

Le prestazioni oggetto del Contratto comprendono:

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

- Manutenzione correttiva
- Manutenzione normativa
- Manutenzione migliorativa

**Servizio di assistenza** fornito mediante:

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

Relativamente ai servizi sovraesposti verranno erogate attività, più avanti descritte all' art. 6, che garantiranno un "livello di servizio minimo".

Se in ipotesi, il cliente volesse aumentare o diversificare le caratteristiche del Servizio questo ulteriore effort verrà valutato a parte sia per la parte tecnica che economica.

## 6. Definizione del Servizio di Manutenzione

### a. Manutenzione correttiva

Il servizio di **manutenzione correttiva** consiste nel rilascio di nuove versioni (release) di CETRAPLUS che eliminano anomalie nella loro esecuzione dovute a malfunzionamenti (bug), nonché, ove opportuno o necessario, il rilascio di soluzioni temporanee (patch) per il superamento di tali anomalie.

### b. Manutenzione normativa

Il servizio di **manutenzione normativa** consiste nell'adeguamento delle funzionalità già presenti in CETRAPLUS alle nuove normative nazionali e/o regionali che siano state determinate da atti normativi emessi dall'organismo legislativo competente, effettuato comunque su segnalazione/richiesta del Cliente. Nel caso specifico ZCS s'impegna a eseguire una manutenzione in linea con l'interpretazione normativa più ricorrente escludendo personalizzazioni del prodotto che potrebbe invece venir sostenute dal cliente con un progetto ad hoc.

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 CETRAPLUS in tempi utili, sempre che il Cliente abbia segnalato le nuove eventuali esigenze con sufficiente anticipo. La tempestività della richiesta verrà giudicata tale ad insindacabile giudizio di ZCS.

Per "modifiche alle funzionalità" si intendono sviluppi di software applicativo finalizzati ad adattare CETRAPLUS alle suddette disposizioni che:

- **non prevedano l'inserimento di nuove funzionalità**
- **escludano la riprogettazione sostanziale di funzionalità già presenti**
- **non necessitino di alterazioni sostanziali al disegno della base dati.**

Eventuali attività onerose che si rendessero necessarie per la messa in produzione dell'aggiornamento di versione, quali ad esempio formazione e supporto al personale saranno oggetto di offerta separata.

### c. Manutenzione migliorativa

Il servizio di **manutenzione migliorativa** consiste nella progettazione, analisi e sviluppo di versioni aggiornate del software sulla base di un piano di sviluppi che discrezionalmente ZCS si riserva di gestire al fine di migliorarne la usabilità ed efficienza.

Sono escluse da questo tipo di manutenzione tutte le richieste di personalizzazioni o adeguamenti di flussi di dati per specifiche esigenze del Cliente; tali richieste saranno oggetto di valutazione economica ed eventuale successiva offerta specifica.

Eventuali attività onerose che si rendessero necessarie per la messa in produzione dell'aggiornamento di versione, oppure nel caso il Cliente richiudesse periodi di formazione e/o supporto al personale, queste saranno oggetto di offerta separata.

### 7. Modalità di Fruizione del Servizio di Manutenzione

Gli operatori del Servizio Trasfusionale dell'azienda stipulante potranno segnalare eventuali malfunzionamenti attraverso i seguenti canali:

- Numero telefonico 055.9197520 (4 linee dedicate)
- FAX numero 055. 9197515
- E-mail [sanita@zcscompany.it](mailto:sanita@zcscompany.it)
- Accedendo al nostro portale <https://www.zcscompany.com/it/area-riservata>.

Nel caso non fosse 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.it](mailto:sanita@zcscompany.it)
- Accedendo al nostro portale <https://www.zcscompany.com/it/area-riservata>.

Non verranno accettate richieste da personale non preventivamente autorizzato dal Cliente. A questo scopo il cliente fornirà un elenco puntuale di personale autorizzato.

### 8. Definizione del Servizio di Assistenza

Il servizio si attua mediante l'esecuzione dei seguenti servizi:

- **Diagnosi** del problema relativo all'utilizzo di CETRAPLUS e l'interpretazione della loro natura;
- Interventi necessari alla **risoluzione** del problema fino al ripristino delle funzionalità di CETRAPLUS;
- **Istruzioni operative** sulle modalità di utilizzo o di esecuzione di CETRAPLUS dopo la risoluzione dei problemi.

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

L'erogazione di attività professionali non riconducibili al malfunzionamento di CETRAPLUS o non riconducibili a CETRAPLUS in genere, come ad esempio Database, Sistemi operativi o altro, dovrà essere concordata preventivamente tra le parti in termini di contenuti e saranno oggetto di eventuale offerta separata.

## 9. Servizio di Help Desk e H12

### a. Servizio di Help Desk

ZCS fornisce un servizio di help desk tecnico applicativo specializzato, che permette di supportare il cliente nell'utilizzo dell'applicativo durante la normale attività lavorativa.

Il servizio è attivo dalle ore 08.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.00 nei giorni non festivi della settimana dal lunedì al venerdì.

Il servizio comprende:

- Gestione segnalazioni di manutenzione ordinaria
- Gestione richieste adeguamento normativo
- Supporto al personale operativo nell'utilizzo dell'applicativo.

Il servizio NON comprende:

- Modifica e creazione reportistica.
- Modifica e creazione statistiche.
- Formazione al personale.
- Attività di installazione, configurazione e manutenzione dispositivi hardware quali, postazioni PC, stampanti, lettori barcode ecc
- software di base

In fase di attivazione la Vostra Azienda potrà dotarsi di accesso VPN ad uso della scrivente e comunicare la lista degli operatori (interni alla vs. azienda o comunque da voi delegati) abilitati ad utilizzare il servizio.

### b. Servizio Help Desk H12

ZCS può fornire anche un'estensione del servizio di Help Desk Ordinario: la reperibilità Help Desk H12.

Il servizio proposto è l'estensione del normale servizio di HELP DESK e copre tutti i giorni (compresi festivi) dalle ore 7.30 alle ore 19.30.

Il servizio opererà in estensione al servizio help desk ordinario con personale specializzato abilitato ad intervenire sui sistemi e con l'obiettivo di gestire problematiche di livello di gravità 1, e cioè guasti bloccanti.

Il tempo di prima reazione da parte del personale ZCS sarà al massimo entro 60 minuti assicurando quindi di lavorare alla risoluzione del problema con continuità intraprendendo ogni azione, anche ricorrendo a soluzioni alternative temporanee, che possa ripristinare il servizio nel minor tempo possibile.

Il servizio HD H12, nelle ore in cui è operativo, non include interventi riconducibili al servizio di assistenza ordinaria quali ad esempio:

- richieste di formazione aggiuntiva, parametrizzazioni, personalizzazioni, configurazioni;
- connettività o non funzionalità su uno specifico terminale/postazione;
- riaggiornamenti del software, ad esempio a seguito presenza di virus.
- risoluzione di problemi non imputabili al software applicativo quali, ad esempio, connettività o non disponibilità dei sistemi serventi o problemi di tipo sistemistico.

ZCS che si riserva la facoltà di avvalersi anche della collaborazione di aziende specializzate, comunque nel rispetto delle attuali norme relative al subappalto. In questo caso ne darà comunicazione al cliente. Il personale incaricato dovrà avere l'abilitazione all'accesso dei sistemi via VPN (richiesta di volta in volta al momento del call back o preventiva in base alle politiche sulla sicurezza che l'Azienda vorrà adottare).

In fase di attivazione la Vostra Azienda dovrà dotarsi di accesso VPN per gli operatori del servizio HD h12 e comunicare la lista degli operatori di 1° livello abilitati (interni alla vs. azienda o comunque da voi delegati) a chiamare il servizio HD h12.

L'accesso avverrà tramite chiamata telefonica utilizzando un recapito telefonico dedicato e che Vi verrà fornito a seguito dell'attivazione del servizio. A tale numero risponderà un tecnico della centrale di servizio HD h12, che effettuerà la registrazione della chiamata, il ticketing e, in base alla tipologia della richiesta si attiverà per risolvere la problematica nel minor tempo possibile.

In riferimento alle segnalazioni di blocchi ai prodotti o a intere aree funzionali degli stessi che ne rendono impossibile l'utilizzo e appurato che nessuna azione può essere effettuata per aggirare il blocco attività da parte del personale preposto della Vostra Azienda, si attiverà il servizio HD h12.

La chiamata che perverrà al call center HD h12, opportunamente validata e registrata, verrà trattata e smistata con la massima priorità per la presa in carico del problema da parte dello "specialist" reperibile.

Richieste da parte del Cliente relative a problemi non bloccanti legati alla ordinarietà del servizio non verranno accettate e seguiranno le modalità di supporto ed erogazione dei servizi nelle fasce orarie ordinarie.

## 10. Modalità di Esecuzione del Servizio di Manutenzione

Descrizione dei livelli di Assistenza:

1. **Telefonica:** Consiste nella comunicazione agli utenti, da parte del nostro personale, di adeguate istruzioni telefoniche per la risoluzione della problematica esposta;
2. **Teleassistenza:** consiste in un intervento realizzato mediante collegamento telematico tramite il quale il personale di ZCS può operare sul Sistema remotamente.
3. **On-Site:** interventi eseguiti da personale di ZCS presso le sedi degli utenti.

#### **a. Interventi telefonici**

Consistono nella comunicazione agli Utenti, da parte del personale di ZCS, 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, ZCS, 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.

#### **b. Interventi in teleassistenza**

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

La possibilità di effettuare interventi in teleassistenza secondo le modalità e i requisiti tecnici in seguito illustrati è essenziale per consentire a ZCS il rispetto dei tempi garantiti di presa in carico e di intervento, nonché per la risoluzione dei problemi. In assenza di questa possibilità ZCS non può garantire i livelli prestazionali richiesti.

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

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

#### **c. Interventi on site**

Gli interventi eseguiti da personale di ZCS 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 14:00 alle 17:00), 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.

## **11. Report**

Gli utenti preventivamente autorizzati 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 quindi notificata, su richiesta del cliente, 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.

## 12. Tempo di Presa in Carico e Risoluzione del Problema

### Tempo di presa in carico

A seguito della segnalazione di un problema, ZCS assume l’obbligo di iniziare le attività per la risoluzione dello stesso entro il tempo indicato nella **Tabella 1** dalla segnalazione conteggiata 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 di ZCS. Entro il tempo massimo di presa in carico, la segnalazione viene presa in carico da ZCS con comunicazione al Cliente e registrazione sul sistema di ticketing di ZCS 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
<b>Gravità 1</b>	1 ora
<b>Gravità 2</b>	4 ore
<b>Gravità 3</b>	12 ore
<b>Gravità 4</b>	24 ore

Gli SLA (Service Level Agreement) 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 di ZCS 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
<b>Gravità 1</b>	4 ore
<b>Gravità 2</b>	16 ore
<b>Gravità 3</b>	48 ore
<b>Gravità 4</b>	10 giorni

### 13. Orari e Modalità di Erogazione del Servizio di Manutenzione

I servizi di cui al presente contratto saranno erogati in orario lavorativo nei normali giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13:00 ed alle ore 14:00 alle ore 17.00.

### 14. Esclusioni

Sono espressamente escluse dal Contratto le prestazioni derivanti da:

- modifiche alla configurazione dei Programmi, documenti, statistiche, avvenute senza accordo con ZCS, ovvero non avvalendosi dei servizi compresi nel presente Contratto;
- sostituzione di componenti o modifiche alla configurazione del Sistema non autorizzate da ZCS;
- Gestione e configurazione hardware (stampanti, lettori ottici etc..) non espressamente indicato nel presente contratto.
- 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 da ZCS (parametri, stampe, codifiche, ecc.);
- interventi di assistenza sull'uso del Programma o di manutenzione del Programma svolti da personale non espressamente autorizzato da ZCS;
- danni alla configurazione dei Programmi causati da virus informatici od eventi similari;
- incidenti, negligenze, uso o programmazione impropri, malfunzionamenti dell'alimentazione elettrica, del condizionamento d'aria, della regolazione di umidità;
- terremoti, maremoti, alluvioni, frane, fulmini, eruzioni vulcaniche, esplosioni, radiazioni nucleari, contaminazioni radioattive, atti di guerra, occupazioni militari, requisizioni, invasioni, insurrezioni, tumulti, scioperi, sommosse, atti di vandalismo, di terrorismo, di sabotaggio.

### 15. Responsabilità

ZCS 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.

ZCS 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; ZCS 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.

ZCS 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 ZCS, 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 a ZCS in forma scritta a mezzo raccomandata a.r. entro sessanta giorni, pena la decadenza, dal verificarsi del fatto che ha dato origine alla contestazione.

#### **16. Inquadramento delle Attività Rispetto al D.LGS 196/ 2003 e s.m.i.**

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 di ZCS 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 ZCS "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, ZCS s'impegna 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 dà atto che tutte le operazioni collegate all'esecuzione del SERVIZIO sono qualificabili come "occasionalmente interventi di manutenzione su sistemi software", conseguentemente gli incaricati di ZCS 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 di ZCS una autonomia operativa tale da rendere applicabile il citato provvedimento; per tali casi a ZCS 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 da ZCS, 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

ZCS 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 ZCS 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.)

## 17. Norme Particolari – Limitazioni

### a. Interruzione nel tempo del servizio di manutenzione

La mancata sottoscrizione di un nuovo Contratto per il software CETRAPLUS, 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 per i software che utilizza, all'atto della riattivazione di questo rapporto dovrà corrispondere a ZCS un canone maggiorato almeno del valore della manutenzione conservativa ed evolutiva per il software CETRAPLUS 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 ZCS dovrà sostenere per riportare i Programmi alla versione e allo stato correnti.

#### **b. Copie di salvaguardia**

Il Cliente dovrà conservare con cura i supporti originali di CETRAPLUS e dell'eventuale software di base del Sistema consegnati da ZCS e dovrà effettuare costantemente le copie di salvataggio dei dati sui quali CETRAPLUS opera e verificarne l'integrità, secondo le istruzioni impartite da ZCS e comunque in osservanza delle disposizioni di legge in materia di sicurezza dei dati, per consentire a ZCS il ripristino tempestivo della funzionalità del Sistema in caso di guasto. In caso contrario, ZCS 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.

#### **c. Collegamento telematico per interventi in teleassistenza**

Per consentire l'espletamento degli Interventi in trasmissione dati, il Cliente dovrà mettere a disposizione di ZCS 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 CETRAPLUS.

Se il Cliente dovesse proporre un accesso con caratteristiche diverse da quelle indicate, queste dovranno essere preventivamente valutate da ZCS in termini di praticabilità tecnica e, qualora dovessero risultare meno efficienti e/o più onerose per lo svolgimento dell'intervento, ZCS 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, ZCS 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.

#### **d. Affidamento a terzi dell'esecuzione dei servizi**

ZCS si riserva di affidare 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. Fermo restando, come già espresso, il rispetto della normativa in termini di subappalto.

#### **e. 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 ZCS 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 di ZCS, in un contesto di continuo miglioramento che il Cliente conosce, accetta ed apprezza. Il rilascio di queste nuove release che dovessero provvedere

una modifica al software CETRAPLUS, magari in termini di porting, non sono ricomprese nel presente Contratto.

ZCS 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 CETRAPLUS: 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 ZCS 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; ZCS 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 da ZCS, quest'ultimo garantirà unicamente il servizio di manutenzione correttiva sino al loro allineamento (es: versione del browser MS IE inferiore alla versione 8.0).

## 18. Riepilogo Condizioni di Fornitura

Prodotto:	Cetraplus – JADS – App Donatori
Luogo dell'installazione:	Servizio di Immunoematologia e Trasfusionale
Periodo Contrattuale	01/01/2024 – 31/12/2025
Codice Prodotto:	OFFASSISTENZA
Importo Canone di manutenzione per tutto il periodo contrattuale:	€ 60.000,00 + IVA
Fatturazione:	Trimestrale Posticipata

## 19. Fornitura di un Pacchetto di 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 di appositi Rapporti di Servizio firmati congiuntamente.

**Pacchetto n°30 giornate uomo – Fatturazione a Consuntivo € 19.200,00+IVA**  
(Il conteggio delle ore verrà svolto sulla base dei Rapporti di Servizio prodotti)

## 20. CONTRATTO DI MANUTENZIONE MYKEY

Con la presente siamo a trasmettervi la nostra migliore proposta di contratto di manutenzione per l'impianto MyKey installato presso i Servizi di Anatomia Patologica dei PP.OO. di Teramo ed Atri per il periodo 1/01/2024 – 31/12/2024.

## 21. 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).

## 22. 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.

## 23. 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.

## 24. 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.

## 25. Prestazioni

Le prestazioni oggetto del Contratto comprendono:

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

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

**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 qualificano 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**.

## 26. Definizione del Servizio di Manutenzione

### a. 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.

### b. 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.

### c. 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 a adattare MyKey alle suddette disposizioni che non prevedano l'inserimento di nuove funzionalità o la riprogettazione sostanziale di funzionalità già presenti.

#### d. 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.**

#### 27. 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.

#### 28. Modalità di Esecuzione del Servizio di 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 necessario (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:

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

#### **a. 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.

#### **b. 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.

#### **c. 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.

## **29. 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.**

### 30. 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](mailto: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](mailto:sanita@zcscompany.com)

### 31. Tempo di presa in carico e risoluzione del problema

#### a. 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.

**b. 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

**32. 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.

### 33. 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.

### 34. 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.

### 35. 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.

### 36. 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.)

### 37. Norme particolari – Limitazioni

#### a. 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, 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.

#### b. 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, ne tanto meno livelli di servizio minimi garantiti



### c. 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.

### d. 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.

### e. 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)

### 38. Riepilogo Condizioni di Fornitura

Prodotto:	Software MyKey
Luogo dell'installazione:	Servizio di Anatomia Patologica
Periodo Contrattuale	01/01/2024 – 31/12/2025
Codice Prodotto:	MYKEY-ASS
Importo Canone di manutenzione per tutto il periodo contrattuale:	€ 44.000,00 + IVA
Fatturazione:	Trimestrale Posticipata

### 39. Fornitura di un Pacchetto di Giornate Uomo (Opzionale)

A latere del presente contatto siamo a proporre la possibilità di acquistare un pacchetto di n°20 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 di appositi Rapporti di Servizio firmati congiuntamente.

**Pacchetto n°20 giornate uomo – Fatturazione a Consuntivo € 12.800,00+IVA**  
(Il conteggio delle ore verrà svolto sulla base dei Rapporti di Servizio prodotti)

## 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](mailto:zcs@pec.it)**

**ASL TERAMO**

**Deliberazione n. 114 del 25/01/2024 ad oggetto:**

CONTRATTO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA TECNICA SU SOFTWARE MYKEY  
PER IL PERIODO 01.01.2024 – 31.12.2025. CIG A039FF463B

---

**ATTESTATO DI PUBBLICAZIONE**

Della suesesa deliberazione viene iniziata la pubblicazione il giorno 25/01/2024 con prot. n. 0000327/24 all'Albo Informatico della ASL per rimanervi 15 giorni consecutivi ai sensi del d.lgs. n. 267/2000, della L.R. n. 28/1992 e della L. n.69/2009.

La suesesa deliberazione è stata dichiarata immediatamente eseguibile.

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

L'addetto alla pubblicazione informatica  
Capodanno Giuliana

**ASL TERAMO**

**Deliberazione n. 114 del 25/01/2024 ad oggetto:**

CONTRATTO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA TECNICA SU SOFTWARE MYKEY  
PER IL PERIODO 01.01.2024 – 31.12.2025. CIG A039FF463B

*(Firmato digitalmente da)*

**MAURIZIO DI GIOSIA**

Data: 25/01/2024 15:12:11 (UTC)

Nr. di serie certificato: 1220259335132427555