

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° **0680** del **30 APR 2020**

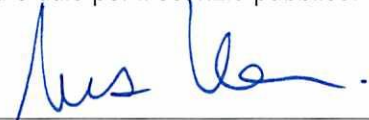
U.O.C. ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI

OGGETTO: CONTRATTI DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA TECNICA COMPONENTI HARDWARE E/O SOFTWARE IN DOTAZIONE PRESSO L'AZIENDA USL DI TERAMO PER IL PERIODO 01.01.2020 – 31.12.2021.

Data 28/04/2020 Firma 
Il Responsabile dell'Istruttoria
Dott. Emiliano Capasso

Data 28.4.2020 Firma 
Il Responsabile del Procedimento
dott. Vittorio D'Ambrosio

I Direttori delle UU.OO.CC. proponenti con la sottoscrizione del presente atto, a seguito dell'istruttoria effettuata, attestano che l'atto è legittimo nella forma e nella sostanza ed è utile per il servizio pubblico.

Data 28.4.2020 Firma 
Il Direttore UOC Acquisizione Beni e Servizi
Dott. Vittorio D'Ambrosio

PARERE DEL DIRETTORE AMMINISTRATIVO

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



Data 30/4/2020

Firma 
Il Direttore Amministrativo: Dott. Maurizio Di Giosia

PARERE DEL DIRETTORE SANITARIO

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



Data 30/4/2020

Firma 
Il Direttore Sanitario: Dott.ssa Maria Mattucci

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

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

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

VISTA la nota prot. 120736 del 06/12/2019 (all. n.1) con la quale il Dirigente Responsabile della U.O.C. Sistemi Informativi Dott. Giovanni Di Antonio, ha richiesto a questa UOC di provvedere al rinnovo dei contratti di manutenzione ed assistenza tecnica delle componenti Hardware, Software e Servizi ICT per l'anno 2020, con i seguenti operatori economici:

- BIM ITALIA (P. Iva 02486830223);
- Ing. CARUSI Gennaro (P. Iva 01328850688);
- CSP SPA (P. Iva 02036220016);
- EQUIPE SRL (P. Iva 01265350429);
- EUROINFORMATICA SRL (P. Iva 00973930670);
- EUROLAB SRL (P. Iva 01539500445);
- GESAN SRL (P. Iva 02364520615);
- GPI SPA (P. Iva 01944260221);
- IASI SRL (P. Iva 01114770660);
- METEDA SRL (P. Iva 01713290441);
- STUDIO PASDERA SRL (P. Iva 04035430273);
- POLYMATIC SRL (P. Iva 01871190698);
- SIAV SPA (P. Iva 02334550288);
- SINED SRL (P. Iva 01757941206);
- TINN SRL (P. Iva 00984390674);
- ZUCCHETTI CENTRO SISTEMI SPA (P. Iva 01262190513);

DATO ATTO che in data 06/12/2019, 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 presente istanza;

DATO ATTO che entro il termine del 23/12/2019 di scadenza per la presentazione delle manifestazioni di interesse, non pervenivano istanze da parte di operatori economici;

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 11/01/2019, quest'ufficio procedeva ad inviare, alle succitate ditte Trattative Dirette sulla piattaforma Mepa al fine di ottenere un'offerta tecnico/economica per l'affidamento biennale dei servizi in argomento;

PRESO ATTO delle offerte tecnico-economiche inviate dai suddetti operatori economici (**all. n. 2**) e di seguito riportate:

- ditta **BIM ITALIA (P. Iva 02486830223)**, per il biennio 2020/21, propone il rinnovo del contratto di manutenzione, assistenza e formazione sul software Quani-Global Service ad un costo complessivo di € 47.000,00 iva esclusa alle condizioni economiche di cui alla trattativa diretta nr. 1179477 come di seguito dettagliato:

PRODOTTO	CANONE ANNUALE MANUTENZ., ASSISTENZA E FORMAZIONE					
	QUANI	PRIMA LIC.	LIC. ADDIZ.	CANONE UNICO (**)	Q.TA'	TOTALE
GLOBAL SERVICE		15.000,00	2.500,00		3	20.000,00
BIM GROUPER					3	0,00
						0,00
PACCHETTO 5 GG/UU A CONSUMO				3.500,00	2	7.000,00
TOTALE CANONE ANNUALE						€ 20.000,00
TOTALE CANONE BIENNIO 2020 - 2021						€ 40.000,00
TOTALE SERVIZI A CONSUMO 2020 - 2021						€ 7.000,00

- ditta **EQUIPE SRL (P. Iva 01265350429)**, propone per il biennio 2020/21 il rinnovo del contratto di manutenzione ed assistenza sul software TaleteWeb ad un costo complessivo di **€ 18.183,00** iva esclusa ed inoltre stima per il biennio un totale di 44 giornate uomo a consumo per servizi professionali ad un costo complessivo di **€ 21.040,00** (36gg/uu x € 500,00 + 8 gg/uu x € 380) alle condizioni economiche di cui alla trattativa diretta nr. 1179505;
- ditta **EUROINFORMATICA SRL (P. Iva 00973930670)**, propone per il biennio 2020/21 il rinnovo del contratto di manutenzione ed assistenza su componenti hardware e software e per la manutenzione dell'applicativo "C.e.d.A.P." ad un costo complessivo di **€ 30.000,00** iva esclusa alle condizioni economiche di cui alla trattativa diretta nr. 1179507 come di seguito dettagliato:
 - nr. 60 gg/uomo di Assistenza da remote 2020/21 € 25.200,00
 - Manutenzione annuale su applicativo C.e.d.A.P. € 1.800,00
 - Attività di supporto su applicativo C.e.d.A.P. € 3.000,00

TOTALE € 30.000,00
- ditta **EUROLAB SRL (P. Iva 01539500445)**, propone per il biennio 2020/21 il rinnovo del contratto di manutenzione ed assistenza tecnica su dispositivi IBM ad un costo complessivo di **€ 7.298,00** iva esclusa alle condizioni economiche di cui alla trattativa diretta nr. 1192882;
- ditta **GESAN SRL (P. Iva 02364520615)**, propone per il biennio 2020/21 il rinnovo del contratto di manutenzione ed assistenza sul software "Wincare-DigitPro2019" ad un costo complessivo di **€ 10.724,00** iva esclusa alle condizioni economiche di cui alla trattativa diretta nr. 1179518;
- ditta **GPI SPA (P. Iva 01944260221)**, propone per il biennio 2020/21 il rinnovo del contratto di manutenzione correttiva e conservativa su vari applicativi (Consultori, Datafinder, Gestione Ausili, SInSS e Aster Sins) ad un costo complessivo di € 51.840,00 iva esclusa ed € 6.7850,00 iva esclusa per giornate di assistenza da remoto e on-site a consumo, per un totale complessivo di € 58.590,00 iva esclusa alle condizioni economiche di cui alla trattativa diretta nr. 1179526 integrata con successiva offerta prot. Nr. nr. 19/07496 del 27/04/2020;
- ditta **IASI SRL (P. Iva 01114770660)**, propone per il biennio 2020/21 il rinnovo del contratto di manutenzione ed assistenza su prodotti software ad un costo complessivo di **€ 441.060,00** iva esclusa alle condizioni economiche di cui alla trattativa diretta nr. 1179446 come di seguito dettagliato:

Voce	Anno 2020	Anno 2021
MANUTENZIONE CORRETTIVA E LEGISLATIVA SISWeb / INTEGRAZIONI	€ 64.780,00	€ 64.780,00
50 GIORNATE DI ASSISTENZA ON SITE	€ 32.500,00	€ 32.500,00
800 ore ASSISTENZA EVOLUTIVA IN ABBONAMENTO PRESTATO DA NS. SEDE	€ 48.000,00	€ 48.000,00
45 giornate di ASSISTENZA SCREENING	€ 29.250,00	€ 29.250,00
100 ore COMPENSI MMG/PLS - ASSISTENZA APPLICATIVA. RICERCHE ERRORI UTENTE, ELABORAZIONI	€ 5.800,00	€ 5.800,00
40 ore COMPENSI MMG/PLS - FORMAZIONE/ASSISTENZA SULLE FUNZIONALITÀ APPLICATIVE. VS. SEDE	€ 3.200,00	€ 3.200,00
HOT LINE AREA SANITÀ	€ 7.000,00	€ 7.000,00
REPERIBILITÀ 3° LIVELLO H12*7 (DALLE ORE 8:00 ALLE ORE 20:00)	€ 30.000,00	€ 30.000,00

- ditta **METEDA SRL (P. Iva 01713290441)** propone per il biennio 2020/21 il rinnovo annuale del contratto di manutenzione ed assistenza sul software "Smart Digital Clinic" ad un canone di **€ 39.750,00** iva esclusa alle condizioni economiche di cui alla trattativa diretta nr. 1179465 di seguito dettagliata:

• Servizio di Assistenza tecnica e manutenzione Smart Digital Clinic	€ 19.600,00
• Servizio di Assistenza tecnica e manutenzione Metaclinic	€ 9.000,00
• Nr. 5 gg a consumo per attività formazione on-site	€ 3.250,00
• Nr. 10 gg a consumo per attività adeguamento integrazioni	€ 5.500,00
• Nr. 2 gg on site a consumo per attività porting database oracle	€ 1.300,00
• Nr. 2 gg da remoto a consumo per attività porting database oracle	€ 1.100,00

TOTALE

€ 39.750,00

- ditta **STUDIO PASDERA SRL (P. Iva 04035430273)**, propone per il biennio 2020/21 il rinnovo del contratto di manutenzione ed assistenza sui software "Controllo Strategico Ospedaliero" e "Activity-Based Budgeting" ad un costo complessivo di **€ 41.000,00** iva esclusa alle condizioni economiche di cui all'offerta della ditta del 09/01/2020;
- ditta **POLYMATIC srl (P. Iva 01871190698)**, propone per il biennio 2020/21 il rinnovo del contratto di manutenzione ed assistenza sul prodotto software "Golden Lake V.5250 ad un costo complessivo di **€ 153.712,00** iva esclusa alle condizioni economiche di cui alla trattativa diretta nr. 1179465 di seguito dettagliata:

• Manutenzione e Assistenza su Golden Lake	€ 36.912,30
• Manutenzione Gestione contratti webizzati	€ 6.800,00
• Interventi assistenza, sviluppo software, formazione on site (80gg)	€ 49.600,00
• Interventi assistenza, sviluppo software, formazione remoto (80gg)	€ 48.000,00
• Assistenza telefonica per il biennio	€ 5.400,00
•	

TOTALE

€ 153.712,00

- ditta **SIAM SPA (P. Iva 02334550288)**, propone per il biennio 2020/21 il rinnovo del contratto di aggiornamento e manutenzione su applicativo Archiflow ad un costo complessivo di **€ 38.000,00** iva esclusa alle condizioni economiche di cui alla trattativa diretta nr. 1179535;

- ditta **SINED SRL (P. Iva 01757941206)**, propone per il biennio 2020/21 il rinnovo del contratto di manutenzione ed assistenza sul software "MedWare" ad un costo complessivo di € **54.752,00** iva esclusa alle condizioni economiche di cui alla trattativa diretta nr. 1179543;
- ditta **TINN SRL (P. Iva 00984390674)**, propone per il biennio 2020/21 il rinnovo del contratto di aggiornamento e manutenzione sul software per la trasmissione flussi NSIS relativi alle RSA Psicogeriatrica di Teramo e Castilenti ad un costo complessivo di € **1.727,00** iva esclusa alle condizioni economiche di cui alla trattativa diretta nr. 1179554;
- ditta **ZUCCHETTI CENTRO SISTEMI SPA (P. Iva 01262190513)**, propone per il biennio 2020/21 il rinnovo del contratto di manutenzione ordinaria ed assistenza su applicativi software ad un canone annuo di € 39.000,00 iva esclusa alle condizioni economiche di cui alla trattativa diretta nr. 1179558 come di seguito dettagliato:
 - Manutenzione e Assistenza su Cetraplus Web, Cetraplus Help Desk H12, Jads e app per donatori € 60.000,00
 - Pacchetto 40 gg di Assistenza on site a consumo € 28.000,00

TOTALE € 88.000,00

DATO ATTO che le ditte Ing. CARUSI Gennaro (P. Iva 01328850688) e CSP SPA (P. Iva 02036220016) hanno comunicato, per motivi diversi, la propria impossibilità a rinnovare i servizi di manutenzione e assistenza sui software "SerTABruzzo 2.0" e "Autoparco";

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 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 delle offerte espresso dai vari Responsabili delle strutture aziendali utilizzatrici dei software ed hardware oggetto di manutenzione e assistenza annuale (all. 3);

RITENUTO nominare come Direttore dell'esecuzione dei contratti il Dirigente Responsabile dell'U.O.C. Sistemi Informativi Dott. Giovanni Di Antonio e nominare come assistenti al DEC i soggetti indicati nella seguente tabella riassuntiva:

OPERATORI ECONOMICI	DURATA DEL CONTRATTO	CIG	ASSISTENTI AL DEC
BIM ITALIA (P. Iva 02486830223)	01/01/2020 al 31/12/2021	828015473C	Dott. Riccardo Baci
EQUIPE SRL (P. Iva 01265350429)	01/01/2020 al 31/12/2021	Z5F2CC2510	Dott. Ercole D'Annunzio
EUROINFORMATICA SRL (P. Iva 00973930670)	01/01/2020 al 31/12/2021	Z552CC254F	
EUROLAB SRL (P. Iva 01539500445)	01/01/2020 al 31/12/2021	Z182CC2589	
GESAN SRL (P. Iva 02364520615)	01/01/2020 al 31/12/2021	ZC02CC25B7	Dott. Carmelo Barbera
GPI SPA (P. Iva 01944260221)	01/01/2020 al 31/12/2021	8280179BDC	Dott. Valerio Profeta
IASI SRL (P. Iva 01114770660)	01/01/2020 al 31/12/2021	828018941F	Dott. Valerio Profeta
METEDA SRL (P. Iva 01713290441)	01/01/2020 al 31/12/2021	Z622CC25DF	Dott. Bruno Raggiunti
STUDIO PASDERA SRL (P. Iva 04035430273)	01/01/2020 al 31/12/2021	8280199C5D	Dott. Riccardo Baci
POLYMATIC SRL (P. Iva 01871190698)	01/01/2020 al 31/12/2021	82802094A0	Dott.ssa Antonella Di Silvestre
SIAM SPA (P. Iva 02334550288)	01/01/2020 al 31/12/2021	Z212CC2600	Dott. Valerio Profeta
SINED SRL (P. Iva 01757941206)	01/01/2020 al 31/12/2021	8280215992	Dott. Luigi Amoroso
TINN SRL (P. Iva 00984390674)	01/01/2020 al 31/12/2021	Z8B2CC2623	Dott. Riccardo Baci
ZCS SPA (P. Iva 01262190513)	01/01/2020 al 31/12/2021	828023279A	Dott.ssa Gabriella Lucidi

PROPONE

- 1) **AFFIDARE**, ai sensi l'art. 63 comma 2 lett. b) nn. 2 e 3 del D.Lgs. 50 del 18 aprile 2016, i servizi di manutenzione ed assistenza tecnica sui componenti hardware e/o software in dotazione presso questa Azienda USL, come da prospetti riepilogativo che segue:

OPERATORI ECONOMICI	IMPORTO RINNOVO IVA	IMPORTO RINNOVO IVA	DURATA DEL CONTRATTO	CIG
BIM ITALIA (P. Iva 02486830223)	47.000,00 €	57.340,00 €	01/01/2020 al 31/12/2021	828015473C
EQUIPE SRL (P. Iva 01265350429)	39.223,00 €	47.852,06 €	01/01/2020 al 31/12/2021	Z5F2CC2510
EUROINFORMATICA SRL (P. Iva 00973930670)	30.000,00 €	36.600,00 €	01/01/2020 al 31/12/2021	Z552CC254F
EUROLAB SRL (P. Iva 01539500445)	7.298,00 €	8.903,56 €	01/01/2020 al 31/12/2021	Z182CC2589
GESAN SRL (P. Iva 02364520615)	10.724,00 €	13.083,28 €	01/01/2020 al 31/12/2021	ZC02CC25B7
GPI SPA (P. Iva 01944260221)	71.479,80 €	87.205,36 €	01/01/2020 al 31/12/2021	8280179BDC
IASI SRL (P. Iva 01114770660)	441.060,00 €	538.093,20 €	01/01/2020 al 31/12/2021	828018941F
METEDA SRL (P. Iva 01713290441)	39.750,00 €	48.495,00 €	01/01/2020 al 31/12/2021	Z622CC25DF
STUDIO PASDERA SRL (P. Iva 04035430273)	41.000,00 €	50.020,00 €	01/01/2020 al 31/12/2021	8280199C5D
POLYMATIC SRL (P. Iva 01871190698)	153.712,00 €	187.528,64 €	01/01/2020 al 31/12/2021	82802094A0
SIIV SPA (P. Iva 02334550288)	38.000,00 €	46.360,00 €	01/01/2020 al 31/12/2021	Z212CC2600
SINED SRL (P. Iva 01757941206)	54.752,00 €	66.797,44 €	01/01/2020 al 31/12/2021	8280215992
TINN SRL (P. Iva 00984390674)	1.727,00 €	2.106,94 €	01/01/2020 al 31/12/2021	Z8B2CC2623
ZCS SPA (P. Iva 01262190513)	88.000,00 €	107.360,00 €	01/01/2020 al 31/12/2021	828023279A

Secondo le condizioni tecnico/economiche esplicitate nelle allegate offerte parti integranti e sostanziali del presente atto;

- 2) **PRENOTARE** la somma biennale complessiva di Euro **1.297.745,48 (IVA compresa)** come da specchio finanziario allegato al presente atto;
- 3) **NOMINARE** come Direttore dell'esecuzione dei contratti il Dirigente Responsabile dell'U.O.C. Sistemi Informativi Dott. Giovanni Di Antonio e nominare come assistenti al DEC i soggetti indicati nella seguente tabella riassuntiva:

OPERATORI ECONOMICI	DURATA DEL CONTRATTO	CIG	ASSISTENTI AL DEC
BIM ITALIA (P. Iva 02486830223)	01/01/2020 al 31/12/2021	828015473C	Dott. Riccardo Baci
EQUIPE SRL (P. Iva 01265350429)	01/01/2020 al 31/12/2021	Z5F2CC2510	Dott. Ercole D'Annunzio
EUROINFORMATICA SRL (P. Iva 00973930670)	01/01/2020 al 31/12/2021	Z552CC254F	
EUROLAB SRL (P. Iva 01539500445)	01/01/2020 al 31/12/2021	Z182CC2589	
GESAN SRL (P. Iva 02364520615)	01/01/2020 al 31/12/2021	ZC02CC25B7	Dott. Carmelo Barbera
GPI SPA (P. Iva 01944260221)	01/01/2020 al 31/12/2021	8280179BDC	Dott. Valerio Profeta
IASI SRL (P. Iva 01114770660)	01/01/2020 al 31/12/2021	828018941F	Dott. Valerio Profeta
METEDA SRL (P. Iva 01713290441)	01/01/2020 al 31/12/2021	Z622CC25DF	Dott. Bruno Raggiunti
STUDIO PASDERA SRL (P. Iva 04035430273)	01/01/2020 al 31/12/2021	8280199C5D	Dott. Riccardo Baci
POLYMATIC SRL (P. Iva 01871190698)	01/01/2020 al 31/12/2021	82802094A0	Dott.ssa Antonella Di Silvestre
SIIV SPA (P. Iva 02334550288)	01/01/2020 al 31/12/2021	Z212CC2600	Dott. Valerio Profeta
SINED SRL (P. Iva 01757941206)	01/01/2020 al 31/12/2021	8280215992	Dott. Luigi Amoroso
TINN SRL (P. Iva 00984390674)	01/01/2020 al 31/12/2021	Z8B2CC2623	Dott. Riccardo Baci
ZCS SPA (P. Iva 01262190513)	01/01/2020 al 31/12/2021	828023279A	Dott.ssa Gabriella Lucidi

- 4) **DICHIARARE** il presente atto immediatamente esecutivo.

IL DIRETTORE GENERALE

Preso atto:

- che il Dirigente proponente il presente provvedimento, sottoscrivendolo, ha attestato che lo stesso, a seguito dell'istruttoria effettuata, è, nella forma e nella sostanza, legittimo ed utile per il servizio pubblico, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 1 della legge 20/94 e successive modifiche;
- che i Direttori Sanitario ed Amministrativo hanno espresso formalmente parere favorevole

DELIBERA

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



IL DIRETTORE GENERALE F.F.

Dott. Maurizio Di Giosia

Regione Abruzzo
Azienda Unità Sanitaria Locale 4
Teramo

Dipartimento Amministrativo-UOC Acquisizione Beni e Servizi

ALLEGATI ALLA DELIBERAZIONE

Allegato 1 - nota prot. 120736 del 06/12/2019 (pagg. 1-5);

Allegato 2 - offerte tecnico-economiche (pagg. 6-157);

Allegato 3 - varie note dirigenti UU.OO. (pagg. 158-174);

TOT. PAGG. ALLEGATI: 174 (CENTOSETTANTAQUATTRO)



~

Allegati N. 1

ASL TERAMO PROTOCOLLO UNICO
Posta Interna



Prot. nr. 0120736/19 del 06/12/2019

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

OGGETTO: Rinnovo contratti di manutenzione Hardware, Software e Servizi ICT per l'anno 2020.

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.

Al fine di una migliore efficienza, organizzazione aziendale e, probabilmente, una riduzione dei costi si suggerisce, qualora lo riteniate opportuno, di richiedere la manutenzione per il biennio 2020/2021, 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.

In buona sostanza, le manutenzioni che al momento si ritengono necessarie, sono quelle di seguito riportate.

MANUTENZIONE HARDWARE

Il Sistema IBM AS/400 viene attualmente utilizzato per le funzioni amministrativo/contabili (Contabilità Generale, Contabilità Analitica, Magazzini Farmaceutici ed Economici) oltre che come archivio storico per le procedure di Sanità Digitale (CUP, Reparti, ecc.) migrate nel 2013 su piattaforma Intel/Microsoft.

Dopo la fase iniziale, con la manutenzione affidata direttamente con la ditta IBM Italia, negli ultimi anni il servizio è stato affidato alla ditta EUROLAB Srl di Fermo che garantisce prezzi più bassi a parità di livelli di servizio.

Al momento è necessaria la manutenzione per la seguente apparecchiatura:

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 CTRL
- Serial number 65B284E

Nel corso del 2018 sono stati aggiunti N. 2 HDD cod. 4327 70gb 15k pertanto è possibile che l'importo della manutenzione subisca un lieve aumento rispetto a quello applicato nell'anno precedente.

MANUTENZIONE SOFTWARE

Trattasi di manutenzione su software 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 1 si riporta l'elenco delle ditte che, attualmente, forniscono la manutenzione ed eventuali altri servizi connessi.

È opportuno che il costo per eventuali interventi *on site* siano comprensivi di spese di trasferta, vitto e alloggio. Tutte le giornate/ore offerte dovranno essere fatturate a consuntivo solo se effettivamente erogate e documentate da rapportino di intervento sottoscritto dal personale ASL richiedente.

Inoltre, le Aziende dovranno indicare se:

- Il proprio software è **compliance** alla normativa vigente sul corretto trattamento dei dati personali (GDPR, DLgs 101/2018, linee guida GPDP, ecc.)
- Il proprio software **NON** è **compliance** alla normativa vigente sul corretto trattamento dei dati personali (GDPR, DLgs 101/2018, linee guida GPDP, ecc.) ma lo sarà entro il
- Il proprio software **NON E'** e **NON POTRÀ'** essere **compliance** alla normativa vigente sul corretto trattamento dei dati personali (GDPR, D.Lgs 101/2018, linee guida GPDP, ecc.)

SERVIZI ICT

Il terzo livello di attività riguarda la fornitura di servizi ICT che, pur non prevedendo una manutenzione sul software, garantiscono il corretto funzionamento di uno o più applicativi fornendo servizi tecnici di supporto e formazione su uno o più applicativi.

Di seguito l'elenco delle ditte che forniscono i suddetti servizi ICT:

AZIENDA	Descrizione Servizio	Utilizzato presso:	Importo
POLYMATIC	Servizi Trasferimenti a MEF	Attività Economiche e Finanziarie	14.079,00
Studio PASDERA	N. 30 gg. on site N. 110 gg. da remoto per adempimenti NISAN (procedure CSO +ABB)	Controllo di Gestione	20.500,00
IASI	N. 180 ore per Assistenza Normativa, Applicativa e Formativa su procedura regionale Compensi Medicin Convenzionata e Scelta e Revoca MMG/PLS, Certificazione Unica	Dipartimento Assistenza Territoriale	11.640,00

Distinti saluti

Il Dirigente Responsabile
dott. Giovanni Di Antonio

MGF/GJA

ALLEGATO 1

Produttore del Software	Denominazione Software	Funzionalità	Utilizzato presso	Servizi aggiuntivi:	Valore 2019 (IVA esclusa)
BIM ITALIA	BIM GROUPER QUANI SDO	Controllo Schede Dimissioni Ospedaliere	• Direzione Sanitaria di P.O • Controllo di Gestione	/	20.000,00
Ing. GENNARO CARUSI	SerTABruzzo 2.0	Cartella Gestione Tossicodipendenze	SERD Teramo, Giulianova e Nereto	N. 5 gg di assistenza on site	4.500,00
CSP SpA	Autoparco	Gestione Parco Automezzi	Ufficio Tecnico	Assistenza on line da remoto	1.800,00
EQUIPE Srl	TaleteWeb@Sanità	Sistema di gestione del Dipartimento di Prevenzione Sistema di gestione della Qualità Gestione del Cruscotto Direzionale Gestione del Budget	Servizio Veterinario Igiene, Produzione, Trasformazione Commerciale, Conservazione e Trasporto Alimenti Origine Animale e loro Derivati	Assistenzatelefonica (Call Center) N. 7 gg on site N. 7 gg da remoto	14.887,93
EUROINFORMATICA	CEDAP	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 Sicurezza Informatica	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	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. 5gg da remoto N. 5gg on site	32.670,00



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 • Ricercate informatizzate • Gestione Hospice • Order Entry • Dossier sanitario <p>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</p>	<p>Sistemi Informativi CUP e Liste di Attesa Direzioni Sanitarie ed Amministrative di PP.OO. Reparti Pronto Soccorso Altre UU.OO. aziendali</p>	<p>Hot Line telefonica Servizio reperibilità H24 N. 250 ore da remoto N. 200 gg on site</p>	184.257,00
IASI	SISWeb	Screening Mammografico	UO Radiologia Atri	N. 50 gg. on site	29.500,00
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	15.400,00

POLYMATIC Srl	Golden Lake V.5250 AdiFirma Base ADIUTO B2B Enabler AdiPA Print 2000	<ul style="list-style-type: none"> • Contabilità generale • Riclassificazioni di bilancio • Cespiti ammortizzabili • Analitica e centri di costo • Fatturazione attiva/passiva + PA • Ordini • Magazzini • Modulo per conserv. sost. Azienda singola • Crusco di consultazione stato documenti • Modulo per la gestione delle fatture PA e allegati 	Ragioneria Magazzini Economici Farmacie Ospedaliere Ufficio Contratti	N. 57 gg on site N. 475 ore da remoto	74.123,90
SIAY	Archiflow	Gestione Documentale Archiflow: <ul style="list-style-type: none"> • Protocollo informatico • Scansione massiva con Barcode • Invio documenti elettronici • Albo Pretorio on line • Pec manager Enterprise Edition 	Vari uffici	N. 10 gg on site	24.800,00
SINED	MedWare	Cartella Clinica Nefrologia/Dialisi	U.O. Nefrologia e Dialisi Teramo, Giulianova	Help desk telefonico Teleassistenza	12.085,00
TINN	RSA	Trasmissione flussi NSIS - FAR	Controllo di Gestione RSA di Teramo e Castilenti	N. 4 sessioni formative	2.154,00
ZUCCHETTI CENTRO SISTEMI	Cetraplus App per donatori	Gestione Servizio Trasfusionale	SIT Teramo e Giulianova	Help Desk H12 N. 15 giornate on site	39.000,00
ZUCCHETTI CENTRO SISTEMI	Winsap	Cartella Anatomia Patologica Integrazione Screening	U.O. Anatomia Patologica di Teramo ed Atri	Non disponibile	Non disponibile

W

1-1-13



SPETT.LE
ASL 4 TERAMO
CIRCONVALLAZIONE RAGUSA, 1
64100 TERAMO

ALLA C.A. DEL DOTT. EMILIANO CAPASSO
U.O.C ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI

C.C. DOTT. RICCARDO BACI

Milano, 20 gennaio 2020

Oggetto: OFFERTA CONTRATTO "MANUTENZIONE QUANI- GLOBAL SERVICE"
PERIODO 01/01/2020 – 31/12/2021

Facciamo seguito alla Trattativa Diretta numero 1179477 pubblicata sulla piattaforma MePA per riportare di seguito la nostra migliore offerta per il contratto di manutenzione ed assistenza 'Global service' per il biennio 2020 - 2021.

PRODOTTO QUANI	CANONE ANNUALE MANUTENZ., ASSISTENZA E FORMAZIONE				
	PRIMA LIC.	LIC. ADDIZ.	CANONE UNICO (**)	Q.TA'	TOTALE
GLOBAL SERVICE	15.000,00	2.500,00		3	20.000,00
BIM GROUPER				3	0,00
					0,00
PACCHETTO 5 GG/UU A CONSUMO			3.500,00	2	7.000,00
TOTALE CANONE ANNUALE					€ 20.000,00
TOTALE CANONE BIENNIO 2020 - 2021					€ 40.000,00
TOTALE SERVIZI A CONSUMO 2020 - 2021					€ 7.000,00

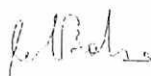
Tutti i prezzi sopra riportati sono al netto di IVA.

La presente offerta ha validità un mese.

Come da Voi richiesto si specifica che il software oggetto della presente offerta ad oggi è del tutto compliance alla normativa vigente sul corretto trattamento dei dati personali (GDPR, DLgs 101/2018, linee guida GPDP, ecc).

Restando a disposizione per ogni eventuale chiarimento, porgo i migliori saluti.

Bim Italia
Ing. Silvio del Balzo



E

6

Spett.le **Ausl 4 Teramo**

Ancona, 08/01/2020

Oggetto: Offerta per la fornitura di un servizio di assistenza e manutenzione del sistema informatico "TaleteWeb@Sanità" e relativi servizi professionali per il biennio 2020-2021

Come da accordi, vi inviamo un'offerta per la fornitura in oggetto.

A disposizione per ogni eventuale chiarimento, cogliamo l'occasione per porgervi cordiali saluti.

EQUIPE S.r.l.
L'Amministratore Unico
Ing. Gregorio Paccone



3

7

Indice

Indice 2

Oggetto della Fornitura.....	3
Moduli Software in assistenza	3
Condizioni Generali del Servizio di Manutenzione.....	4
Servizi di consulenza funzionale ed informatica.....	5
Riepilogo soluzione proposta	8
Condizioni Commerciali	9



3

8

Oggetto della Fornitura

Oggetto della presente proposta è la fornitura di un servizio di assistenza e manutenzione full risk del sistema informatico denominato: "TaleteWeb@Sanità" e di servizi professionali informatici e funzionali per eventuali esigenze di personalizzazioni, configurazioni, ed attività di training.

Moduli Software in assistenza

Il servizio di assistenza e manutenzione è relativo alla piattaforma informatica denominata "**TaleteWeb@Sanità**" installata su vostro server web, limitatamente alle seguenti applicazioni in uso presso il Dipartimento di Prevenzione della ASL di Teramo:

Applicazioni TaleteWeb	Canone annuo assistenza full risk (€)
TaleteWeb Gestionale per Dipartimenti di Prevenzione	2.379,75
TaleteWeb Sistema di Gestione della Qualità Integrato	2.379,75
TaleteWeb Gestione del Cruscotto Direzionale	1.952,25
TaleteWeb Gestione del Budget	2.379,75
TOTALE ANNUO	9.091,50
TOTALE PER IL BIENNIO 2020/2021	18.183,00

ACQUIR.

Per quanto concerne il Sistema di Gestione della qualità, si specifica che il Ns software è compliance alla normativa vigente sul corretto trattamento dei dati personali (GDPR, DLgs 101/2018, linee guida GPDP, ecc.)

Condizioni Generali del Servizio di Manutenzione

Impegni di Equipe Srl

L'assistenza full risk è da intendersi manutentiva, correttiva ed evolutiva ed è offerta per la durata di anni 2 (due)

Rientrano nelle prestazioni previste dalle condizioni generali del Servizio di manutenzione:

- Assistenza telefonica e on line (da remoto) garantita dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 18:00 ed il sabato mattina dalle ore 09:00 alle ore 12:00;
- Le modifiche ai programmi derivanti da variazioni di leggi e norme esistenti alla data di cessione in uso del programma;
- Le modifiche derivanti da nuove release dei programmi standard;
- Accesso ai servizi di assistenza tramite Web gestiti da Equipe Srl.

Impegni del Cliente

Per una corretta e tempestiva prestazione del servizio di manutenzione il Cliente si impegna alla:

a) Segnalazione della necessità di Assistenza del Prodotto Software

Qualora, nell'utilizzo del prodotto software, il Cliente riscontrasse un comportamento delle procedure giudicato non conforme rispetto alla documentazione fornita da Equipe Srl insieme al prodotto software, attraverso il sistema di gestione delle richieste di assistenza, come descritto nel punto successivo e seguendo la procedura ivi indicata, dovrà darne tempestiva comunicazione a Equipe Srl.

È a carico del Cliente l'identificazione del problema e la fornitura di tutta la documentazione necessaria alla sua soluzione. Equipe Srl si riserva di richiedere ulteriore documentazione al Cliente qualora ritenesse insufficiente quella fornita. Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, Equipe Srl non potrà essere ritenuta responsabile per danni (diretti o indiretti) o mancati guadagni incorsi al Cliente per errori nel prodotto software.

Al ricevimento della segnalazione, Equipe Srl identificherà la chiamata con un codice, che dovrà essere utilizzato quale riferimento reciproco durante l'intero iter di

soluzione. Ciascun problema sarà preso in carico da Equipe Srl entro 1 giorno lavorativo (dal lunedì al venerdì, con esclusione delle festività infrasettimanali) dalla suddetta segnalazione.

b) Controllo dei risultati delle elaborazioni

Dal momento che il software, per sua stessa natura, non è esente da difetti o da imperfezioni, che raramente sono riconducibili a difetti di progettazione, ma derivano da fattori non determinabili a priori e spesso indipendenti dal produttore, il Cliente si impegna a controllare con la massima cura i risultati delle elaborazioni del prodotto software ed a segnalare con la massima tempestività a Equipe srl, seguendo la procedura sopra descritta, ogni difformità degli stessi. La collaborazione del Cliente è indispensabile per il corretto adempimento di Equipe srl. Per questo motivo, fatti salvi i limiti inderogabili di legge, Equipe srl non potrà essere ritenuta responsabile di danni (diretti o indiretti) o mancati guadagni incorsi al Cliente, qualora questi abbia omissso di effettuare tale controllo.

Servizi di consulenza funzionale ed informatica

Per eventuali personalizzazioni, configurazioni, ed attività formative relative alle applicazioni in uso del sistema in oggetto, potrebbero essere necessarie, nel corso dell'anno di assistenza, delle attività di consulenza informatica, funzionale, formativa e tecnica per mettere in condizione gli utenti dei servizi del Dipartimento di Prevenzione di utilizzare sempre meglio lo strumento informatico.

I servizi professionali erogati dalla ns. società saranno svolti da personale con uno specifico addestramento e consolidata esperienza sui prodotti applicativi Equipe srl e sulle problematiche applicative connesse.

I servizi professionali aggiuntivi vanno richiesti in forma scritta, ad Equipe srl, da personale espressamente autorizzato del Cliente.

Equipe srl analizzerà la richiesta e invierà una proposta indicando la quantità di GG/UU e i tempi di erogazione dei servizi richiesti.

Una volta ricevuta la conferma da parte del Cliente, Equipe srl procede alla messa in produzione e all'erogazione dei servizi ordinati.

Per personalizzazioni si intende la modifica o l'aggiunta di funzionalità dei prodotti forniti in licenza d'uso, rispetto a quanto indicato nelle specifiche tecniche, su richiesta del cliente.

Le personalizzazioni prevedono le seguenti fasi:

- Analisi funzionale della richiesta di modifica;

- Elaborazione di un preventivo di spesa, comprensivo di una simulazione grafica di come verrebbero modificate maschere e report, e di una stima dei tempi richiesti;
- In caso di approvazione del preventivo, la personalizzazione viene fornita mediante installazione sul server del cliente di una versione aggiornata di TaleteWeb che comprende la personalizzazione richiesta.

Le attività dei nostri specialisti possono essere svolte presso la vostra sede in modalità frontale; a tal fine metterete a disposizione l'opportuno supporto logistico, compatibile con le normative sulla sicurezza e qualità del lavoro attualmente in vigore.

La attività di sviluppo informatico e alcune attività funzionali, possono essere svolte in back office e/o in video conferenza.

Di seguito sono riportati gli accessi stimati sulla base delle attività previste per il biennio 2020-2021.

Servizi Professionali	Figura Professionale	gg/uu Stimate
Affiancamento del personale dell'azienda cliente per ulteriore necessità di formazione e addestramento utilizzo procedure informatiche e relativo aggiornamento periodico – attività frontale	CF-PR	36 gg
Richieste di: personalizzazioni del software; attività di configurazione e parametrizzazione dei moduli trasversali e degli applicativi specifici; porting di dati e integrazioni con altri gestionali dell'azienda cliente – attività back office	CF-PR-BO	8 gg

I servizi professionali verranno certificati tramite l'utilizzo, da parte del nostro personale, di appositi "Rapporti di Intervento", sui quali verrà giornalmente indicata l'attività svolta.

Quotazione dei Servizi Professionali

I servizi saranno valorizzati a consuntivo sulla base delle giornate effettivamente erogate e verranno fatturati mensilmente, sulla base dei "Rapporti di Intervento", alle tariffe attualmente applicate e qui sotto indicate:

Figura Professionale	Cod	Tariffa a Voi Riservata
Consulente funzionale / Formatore senior – Front	CF	€/gg 500,00
Programmatore senior – Front office	PR	€/gg 500,00
Consulente funzionale / Formatore back office	CF-BO	€/gg 380,00
Consulente funzionale / programmatore in back office	PR-BO	€/gg 380,00

Gli interventi con durata complessiva (compreso il tempo di viaggio) inferiore alle 8 ore vengono valutati a tariffa oraria di € 75,00 ora + iva.
Per eventuali Servizi Professionali erogati fuori dal normale orario di lavoro (Lun/Ven 8.00 – 20.00 e Sab 8.00-14.00) le tariffe vanno aumentate del 50%.

Le suddette tariffe includono le spese di trasferta.

Costo Stimato dei Servizi Professionali
(in funzione dei giorni stimati, delle tariffe e delle figure professionali indicate)

Figura professionale	gg/uu	Tariffa g/u (€)	Costo (€)
CF-PR	36	500,00	18.000,00
CF-PR-BO	8	380,00	3.040,00
TOTALE PER IL BIENNIO 2020/2021	44		21.040,00

Riepilogo soluzione proposta

Soluzione Proposta		
COSTO CANONE ANNUO	Canone assistenza full risk Biennio 2020/2021	18.183,00
COSTO SERVIZI PROFESSIONALI	Pacchetto di giornate fatturate a consumo mensilmente per il biennio 2020/2021	21.040,00
TOTALE BIENNIO 2020/2021		39.223,00 39.000,00

La quantità di giornate uomo previste costituisce solamente una previsione finalizzata a stimare il costo complessivo per il cliente.
Eventuali giornate uomo aggiuntive richieste dal Cliente, anche se non previste in questa proposta, verranno fatturate sulla base del ns tariffario precedentemente riportato.

3

14

Condizioni Commerciali

Esclusioni e/o precisazioni

Sono esclusi dall'offerta i seguenti servizi, prodotti ed attività:

- Fornitura ed installazione di prodotti software ad eccezione di quanto esplicitamente indicato nella proposta;
- Fornitura di servizi consulenziali ad eccezione di quanto esplicitamente indicato nella proposta;
- corsi di formazione su funzionalità e componenti del sistema non oggetto della presente offerta;
- quanto non esplicitamente citato nella presente offerta.

Il presente documento e' stato elaborato tenendo conto le seguenti precisazioni:
Per il raggiungimento degli obiettivi è fondamentale la partecipazione dei responsabili di funzione e degli utenti master: ogni atteggiamento/azione che possa ostacolare la consensuale pianificazione del progetto verrà notificata alla Direzione del Cliente.

I.V.A. e Valuta

Tutti i prezzi si intendono espressi in Euro con I.V.A. esclusa ed a carico del cliente, secondo le aliquote vigenti al momento della fatturazione.

Pagamenti

- **Canone:** fatturazione annuale anticipata;
- **Servizi:** fatturazione mensile in funzione delle giornate uomo effettivamente erogate; pagamento 30 giorni data fattura
- **Costo trasferta:** in allegato al costo dei servizi e con stesse modalità di pagamento.

Condizioni di fornitura

- La presente offerta ha validità 60 giorni dalla data indicata.

L'accettazione dell'offerta da parte del Cliente vale come ordine di fornitura ed autorizza la Equipe s.r.l. ad emettere fatture, nei confronti del Cliente, per la fornitura in oggetto, alle condizioni descritte nella presente proposta.

In caso di conferimento dell'ordinativo per il sistema in oggetto, il Vs. riscontro formale dovrà essere intestato a:

Equipe s.r.l.
Via Tiraboschi 36/G - 60131 - ANCONA

N.B. La presente offerta, debitamente controfirmata dalle parti, ha valore di contratto a tutti gli effetti di legge e decorre a partire dalla data di sottoscrizione.

Ancona lì.....

Azienda Cliente
Il legale rappresentante
(.....)
(timbro e firma)

Equipe Srl
L'Amministratore Unico
(Ing. Gregorio Paccone)
(timbro e firma)

Ai sensi ed agli effetti degli artt. 1341 e 1342 del Codice Civile, le parti, dopo attento esame e rilettura, dichiarano di approvare specificatamente e singolarmente i paragrafi: Oggetto della fornitura pag. 3, Riepilogo soluzione proposta pag.7, Condizioni commerciali pag.8.

Ancona lì

Azienda Cliente
Il legale rappresentante
(.....)
(timbro e firma)

Equipe Srl
L'Amministratore Unico
(Ing. Gregorio Paccone)
(timbro e firma)

16

Mosciano Sant'Angelo - 21.01.2020

Spett. le
Regione Abruzzo
Azienda Unità Sanitaria Locale
Dip. Acquisizione Beni e Servizi
Circonvallazione Ragusa, 1
64100 Teramo TE

Oggetto: **PROPOSTA MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE ASL TERAMO BIENNIO 2020/2021**

Come da Vostra richiesta TD 1179507, Vi inviamo la nostra migliore offerta per la manutenzione ed assistenza tecnica/sistemistica su componenti hardware e software in dotazione presso i presidi della ASL di TERAMO per il biennio 2020/2021.

L'offerta inoltre comprende la manutenzione software specifica per l'applicativo "Ce.d.A.P" (Certificato di Assistenza al Parto e Attestazione di Nascita) installata presso il Vostro Datacenter.

Con il presente contratto la EUROINFORMATICA srl mette a disposizione dell'Ente tutte le risorse specialistiche interne e consulenti delle società ad essa collegate.

Di seguito è riportata una prima indicazione dei servizi professionali che sono resi disponibili per le attività di supporto.



Servizi Sistemati

In questo campo la EUROINFORMATICA srl può mettere a disposizione specialisti di software di base per supportare la realizzazione di progetti nelle seguenti aree:

- OS/400
- OS
- Reti Locali

In particolare può essere fornita assistenza specialistica nelle fasi di:

- definizione di dettaglio dei progetti, con particolare attenzione alle problematiche di System Design e piano di attività;
- analisi architetture di reti, installazione, personalizzazione ed attivazione dei prodotti di rete;
- controllo delle attività di realizzazione dei progetti;
- preparazione degli ambienti software di base;
- installazione ed attivazione di prodotti nell'area CAD;
- analisi, definizione e preparazione degli ambienti "banche dati";
- analisi, progettazione e realizzazione sistemi di archiviazione di documenti aziendali.
- Gli interventi possono essere orientati al "body rental" o alla fornitura di servizi "chiavi in mano".
- Servizi di formazione su ambienti Linux, Microsoft.
- Servizi di formazione sulle reti.

Tipi di risorse professionali proposte:

- consulente di sistemi informativi;
- sistemista senior;
- sistemista esperto Reti;
- analista/sistemista;
- programmatore;
- operatore esperto.
- **Sistemista Certificato CISCO**
- **Sistemista Certificato SIAV/ARCHIFLOW**

6

18

Servizi Applicativi

La EUROINFORMATICA srl è in grado di fornire assistenza nella realizzazione di progetti “chiavi in mano” che prevedono l'intervento di analisti e programmatori nelle seguenti aree:

- Sistemi aperti
- Windows
- C++
- Visual Basic
- Delphi
- DataWareHouse
- HTML, ASP, Java
- WEB
- Lotus
- Area AS/400
- RPG
- PC/SUPPORT
- QUERY
- SQL
- DataWareHouse
- WEB
- Lotus
- Qualys
- **Ambiente sviluppo prodotti SIAV**

La fornitura di assistenza applicativa può essere orientata ad attività di analisi e programmazione o, se richiesto, soltanto di programmazione sulla base di precise specifiche tecniche.



OFFERTA ECONOMICA SERVIZI SUPPORTO SISTEMISTICO

Le attività saranno erogate dal nostro personale tecnico sia da remoto che on site, presso i seguenti presidi:

- Sede centrale - Teramo
- P.O. di Teramo
- P.O. di S. Omero
- P.O. di Giulianova
- P.O. di Atri

Importo unitario a giornata	€	420,00 + IVA
Importo complessivo per un totale di 30 gg/uomo anno 2020	€	12.600,00 + IVA
Importo complessivo per un totale di 30 gg/uomo anno 2021	€	12.600,00 + IVA

OFFERTA ECONOMICA SUPPORTO APPLICATIVO "CEDAP"

Abbiamo suddiviso il costo complessivo del contratto per le due tipologie di servizio:

- Manutenzione annuale software € 900,00 + Iva
Per attività di aggiornamento del software*
- Attività di supporto applicativo specifico per CEDAP € 1.500,00 + Iva
Per richieste applicative (es. gestione delle anomalie)
Sono incluse n.4 gg di attività specialistica

Importo complessivo supporto CEDAP anno 2020	€	2.400,00 + IVA
Importo complessivo supporto CEDAP anno 2021	€	2.400,00 + IVA

* si precisa che il software "CEDAP" è compliance alla normativa vigente sul corretto trattamento dei dati personali per le funzionalità di gestione delle password (cambio password alla prima attivazione / cambio password a richiesta dell'utenza / cambio password periodica obbligatoria (es. dopo 90 gg) / criptaggio delle password sul database).

Σ

20

RIEPILOGO OFFERTA ECONOMICA PER ANNUALITÀ

OFFERTA SERVIZI 2020

SERVIZI SUPPORTO SISTEMISTICO

Importo complessivo per un totale di 30 gg/uomo anno 2020 € 12.600,00 + IVA

SUPPORTO APPLICATIVO "CEDAP"

Importo complessivo supporto CEDAP anno 2020 € 2.400,00 + IVA

Totale complessivo anno 2020 € 15.000,00 + IVA

OFFERTA SERVIZI 2021

SERVIZI SUPPORTO SISTEMISTICO

Importo complessivo per un totale di 30 gg/uomo anno 2021 € 12.600,00 + IVA

SUPPORTO APPLICATIVO "CEDAP"

Importo complessivo supporto CEDAP anno 2021 € 2.400,00 + IVA

Totale complessivo anno 2021 € 15.000,00 + IVA

RIEPILOGO OFFERTA ECONOMICA COMPLESSIVA

Totale complessivo anno 2020 € 15.000,00 + IVA

Totale complessivo anno 2021 € 15.000,00 + IVA

Totale complessivo offerta € 30.000,00 + IVA



21

Condizioni Generali

I prezzi indicati si intendono IVA esclusa

Decorrenza contratto 01/01/2020 – 31/12/2021.

Il costo totale, come già comunicato, comprende tutti gli oneri e le spese relative a trasferte presso qualunque sede della Vostra Azienda.

Fatturazione Assistenza sistemistica: a consuntivo delle attività svolte.

Fatturazione Manutenzione Software: fatturazione all'ordine.

Le prestazioni verranno fatturate sulla base di rapportini di intervento debitamente controfirmati dal Responsabile dei Sistemi Informativi (o personale preposto) della Vostra Azienda.

La Euroinformatica si rende disponibile ad effettuare modifiche, miglioramenti ed integrazioni all'offerta in caso di eventuali aggiornamenti dei programmi e/o innovazioni normative.



3

22



Data: 23/01/2020

Rif. 001/JS/20

Spett.
ASL 4 - TERAMO
Circonvallazione Ragusa , 1
64100 Teramo
c.a. : Sig. Emiliano Capasso

OGGETTO : OFFERTA MANUTENZIONE ANNUALE IBM POWER 520

La presente per comunicarVi ns. migliore offerta per il contratto di Assistenza Tecnica dei seguenti dispositivi IBM :

Nr. 01 IBM SYSTEM MOD. 9406 520+ i5
Processor feature 8327

Serial number 65B284E

Prezzo a Voi riservato €. 3.649,00 + iva

Periodo di copertura dal 01.01.2020 al 31.12.2020



Descrizione del servizio offerto:

La Eurolab fornirà il servizio alle macchine del presente contratto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 19,00 esclusi i giorni festivi .

Il servizio di assistenza tecnica fornito dalla Eurolab per il Vs. sistema 9406 520 , prevede la presa in carico della chiamata da parte del proprio personale tecnico entro le 4 ore , per problematiche urgenti che bloccano le principali attività dell' azienda .

Sostituzione delle parti guaste con parti funzionanti (originali IBM) in conformità alle disposizioni del costruttore . Dette parti sostituite verranno ritirate dalla Eurolab , rimanendo di proprietà della stessa .

Nella nostra struttura ci sono tecnici altamente qualificati che hanno conseguito certificazioni in Ambiente AS/400 e Server / Storage presso i centri di formazione della IBM ed hanno maturato una esperienza ormai ventennale presso Società di livello nazionale .



IBM Business Partner
2015
Euro lab s.r.l. è un partner
IBM Business Partner



L' Eurolab inoltre è IBM Business Partner Advanced per tutte le linee di prodotto e ha quindi disponibilità di accesso diretto alle strutture di Supporto IBM .

Nota : il servizio non prevede interventi tecnici preventivi

Fatturazione
Pagamento
Iva

Annuale anticipata
R.D. 60gg DF.
22%

Distinti saluti
Ufficio Assistenza

EUROLAB s.r.l.
Via Ete Palazzina, 25
63900 FERMO (FM)
IVA: 01539500445

Spett.le
AUSL Teramo
Circonvallazione Ragusa, 1
64100 Teramo

Prot 19/2020

Oggetto: Offerta manutenzione e assistenza software Wincare©

Considerando la partnership con la Vostra Ausl e visti i rapporti di collaborazione ed i risultati raggiunti siamo lieti di confermarVi i listini 2019 bloccando il prezzo ed adeguamenti Istat per il biennio 2020/2021.

Nel seguito l'offerta relativa all'applicazione software Wincare© installata presso le Gastroenterologie di Teramo, Giulianova, S. Omero ed Atri:

WCARE manutenzione ed assistenza annuale	5.644 €
Canone annuale DEDOTTO 5%	5.362 €
Costo assistenza biennio 2020/2021	10.724 €

Il canone prevede interventi di assistenza e manutenzione da remoto (telefono assistenza 08231765736 int.4 orari 9.00-12.30 / 14.00-16.30), sono quindi escluse spese di viaggio per interventi on-site.

Intervento tecnico

Il costo di eventuali interventi on site, comprensivi delle spese di trasferta, vitto ed alloggio, sarà il seguente:

- Sistemista senior da listino 700 €/gg per Voi 500 €
- Application senior da listino 500€/gg per Voi 350 €

Compliance alla normativa

Il software Wincare© è compliance alla normativa vigente sul corretto trattamento dei dati personali (GDPR) nella sua nuova versione Cloud.

Prezzi iva esclusa

Distinti saluti

San Nicola La Strada 20/01/2020

GESAN Srl



The Healthcare Partner

AUSL 4 TERAMO

CONTRATTO MANUTENZIONE ASSISTENZA SERVIZI SU PROCEDURE APPLICATIVE

CONMESSA – 63563

Trento, il 10/01/2020

Ns. Rif. RG/sb Prot. Nr. 19/07496 Rev. 1

GPI SpA
I-38123 Trento (TN). Via Ragazzi del 99, n. 13
T +39 0461 381515 / F +39 0461 381599
info@gpi.it / PEC gpi@pec.gpi.it

R.I. TN / P.I. / C.F. / 01944260221
R.E.A. C.C.I.A.A. TN nr. 189428
Cap. Soc. Euro 8.544.963.90 i.v.



www.gpi.it

Materiale riservato non divulgabile

26

Condizioni generali

1.1. Periodo di validità

Da: 1° gennaio dell'anno 2020
A: 31 dicembre dell'anno 2021

GPI S.p.A. con sede a Trento

Via Ragazzi del '99	nr. 13	CAP 38123
Città Trento	Prov. TN	
Codice Fiscale o P.IVA	01944260221	

In seguito, indicata come GPI

AUSL 4 TERAMO

Via CIRCONVALLAZIONE RAGUSA	nr. 1	CAP
Città TERAMO	Prov. TE	
Codice Fiscale o P.IVA	00115590671	

In seguito, indicato come Cliente

1.1.1. Servizi da mantenere in essere

1. Consulteri
2. Datafinder
3. Gestione Ausili
4. SInSS - Sistema Informativo Socio Sanitario PUA e UVM per flussi ADI e RSA MedLag - Suite Invalidità Civile, Patenti speciali, Visite fiscali e Web, Certificazioni, Collega INPS, Adeguamento Patenti in integrazione MCTC rinnovo patenti, Portale Patent
5. Aster Sins DO2 Dimissioni ospedaliere complesse (da ottobre 2019)



Il presente contratto di manutenzione consta delle seguenti sezioni:

- A. Manutenzione Correttiva e Conservativa procedure software
- B. Assistenza Software Telefonica e Telematica (Help Desk)

La sottoscrizione delle presenti Condizioni Generali comporta l'accettazione delle singole Sezioni (incluse dell'Allegato Economico) di cui alla Parte Speciale che segue, da considerarsi parte integrante e sostanziale del presente Contratto.

CANONI E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

- Il canone di manutenzione per i servizi previsti decorre dalla data di inizio del presente contratto.
- I canoni sono riportati negli Allegati Economici e sono al netto di qualsiasi tassa, imposta o contributo.
- I canoni sono applicati su base mensile e verranno fatturati trimestralmente in via anticipata, salvo diversa indicazione prevista negli Allegati Economici.
- Tutti i pagamenti dovranno essere effettuati, senza eccezioni, entro 60 giorni dalla data della relativa fattura.
- Nel caso di integrazioni al contratto stabilite di comune accordo fra le parti, il canone sarà adeguato con proposta di GPI accettata dal Cliente.
- Eventuali ritardi nei pagamenti autorizzano GPI, all'emissione di fatture per gli interessi, in ragione del tasso legale.
- In caso di inadempimento al pagamento di fatture emesse da GPI, la stessa ha facoltà ai sensi di legge di sospendere il servizio e/o risolvere il contratto.
- Il Cliente si impegna a rifondere GPI di tutte le spese da quest'ultima sostenute in tutti i casi di interventi diretti presso il Cliente medesimo, quali a titolo esemplificativo e non esaustivo le spese di viaggio e soggiorno sostenute per effettuare l'intervento
- Il Cliente potrà contestare e applicare eventuali penali per il mancato adempimento dei Livelli di Servizio soltanto a condizione che:
 - il Contratto sia stato sottoscritto entro 90 giorni decorrenti dall'inizio della sua validità e/o dall'avvio da parte di GPI delle attività contrattualmente definite;
 - il Cliente sia in regola con il pagamento delle fatture, secondo le tempistiche di cui al Contratto.

In mancanza anche di una soltanto delle suindicate condizioni, nessuna penale potrà essere contestata, né applicata a GPI.

MODIFICHE AL CONTRATTO

Eventuali modifiche del presente contratto dovranno essere concordate ed approvate per iscritto dalle parti, a pena di inefficacia.

ESCLUSIVITÀ DI ATTIVITÀ

Il Cliente si impegna a far eseguire esclusivamente a GPI, o a personale da essa autorizzato, ogni attività connessa all'oggetto del presente contratto. E' fatto divieto – nello specifico – consentire a terze parti - non espressamente autorizzate da GPI – qualsivoglia attività connessa all'oggetto del presente Contratto.

IMPEGNO DI SICUREZZA E RESPONSABILITÀ

- GPI si impegna a svolgere le attività previste dal presente contratto attuando tutte le misure di sicurezza, anche verso terzi, secondo le regole dell'arte.

- GPI si impegna a stipulare una polizza di assicurazione RCT, al fine di garantire il Cliente da eventuali danni derivanti dalla esecuzione delle attività previste nel Contratto. La polizza avrà un massimale di Euro 10.000.000 ed avrà una durata tale da coprire l'intero arco temporale previsto dal Contratto.

1. Il Cliente e GPI si obbligano alla riservatezza. Non è consentito ad una parte divulgare informazioni riguardo quanto in oggetto del contratto se non su espressa autorizzazione dell'altra parte.
2. È fatto espresso divieto al Cliente di effettuare le operazioni di cui all'art. 64 bis, lett. a) e b), L. 22 aprile 1941, n. 633, senza la previa autorizzazione scritta dell'Azienda. A tale proposito, l'Azienda si dichiara sin d'ora disponibile a fornire, a richiesta del Cliente, le informazioni necessarie per conseguire l'interoperabilità con altri programmi del Cliente creati autonomamente; è pertanto vietata al Cliente ogni forma di riproduzione del codice del programma, ai sensi dell'art. 64 quater, L. 22 aprile 1941, n. 633.
3. È possibile effettuare copie del software oggetto del presente Contratto, utilizzabili solo per lo stretto uso del Cliente per le attività di cui al presente accordo, ad eccezione per il software in Cloud, per cui è esclusa ogni facoltà di copia da parte del Cliente. Rimane salva la facoltà delle Parti di concordare e regolamentare con separato accordo la possibilità di effettuare copia del software in Cloud oggetto del presente Contratto.
4. Il Cliente si impegna a mantenere i sistemi e le apparecchiature in ambienti conformi al loro utilizzo, ad attuare le necessarie misure di sicurezza e ad utilizzarli con la dovuta cura, ad esclusione dei servizi forniti in Cloud.
5. Il Cliente si impegna a mettere a disposizione un ambiente di test idoneo a verificare la corretta funzionalità del software e l'interazione con i sistemi informativi del Cliente stesso, nel caso in cui GPI, a proprio insindacabile giudizio, ritenesse opportuna detta verifica preliminare di funzionamento.
6. Il Cliente si impegna ad identificare un proprio "Referente" al quale GPI farà riferimento per le attività previste. GPI si impegna a comunicare al Cliente la persona di riferimento della sua organizzazione.
7. Il Cliente si impegna, nei limiti delle sue capacità, a segnalare e a descrivere dettagliatamente fatti, eventi e quant'altro connesso alle attività previste dal presente contratto, necessario a GPI per ottemperare agli obblighi previsti.
8. Il Cliente si impegna, nei limiti delle proprie capacità, a segnalare a GPI ogni anomalia rilevata dopo il termine degli interventi di GPI.
9. Il Cliente si impegna, qualora il tipo di attività lo richiedesse, a rendere disponibile a GPI l'intero sistema oggetto del presente contratto. Sarà cura di GPI indicare al Cliente i tempi necessari per il ripristino.
10. Il Cliente si impegna ad instaurare un servizio di "teleassistenza" e a concederne l'utilizzo a GPI per i fini strettamente collegati alle attività previste dal presente Contratto.
11. Il Cliente consente a GPI, qualora strettamente necessario, l'accesso e l'eventuale copia di file, archivi o quant'altro connesso alla individuazione di malfunzionamenti.
12. (nel caso di Enti pubblici) GPI, in qualità di appaltatore, assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136. Ai sensi dell'art. 3 comma IX della Legge 13 agosto 2010 n. 136 GPI si impegna ad inserire nei contratti con i propri eventuali subappaltatori e sub-contraenti una clausola con la quale ciascuno di essi assuma gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla medesima legge. GPI si impegna, altresì, a dare immediata comunicazione al Cliente, in qualità di Società appaltante, e alla Prefettura/Ufficio Territoriale del Governo competente della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/su contraente) agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.
13. Saranno, inoltre, addebitati al Cliente i corrispettivi dovuti, oltre ad interessi di mora ex artt. 4 e 5 D.lgs. 231/2002 e ss.mm.ii. maturati dall'avvenuta esecuzione dei servizi sino al saldo, per i servizi di manutenzione di cui alle sezioni oggetto del presente Contratto, forniti antecedentemente alla data di perfezionamento del presente contratto, qualora erogati e non corrisposti da parte del Cliente alla data di perfezionamento del presente contratto.

ESPOSIZIONE
AUS
4
ERA

29

I corrispettivi di cui al predetto punto 13 saranno calcolati secondo quanto previsto all'Allegato Economico al presente Contratto.

14. GPI avvisa che, al fine di offrire un servizio qualificato e conforme alle nuove disposizioni introdotte dal Regolamento Generale per la protezione dei dati personali - Regolamento UE 2016/679 (anche GDPR) entrato in vigore il 24 maggio 2016 ed effettivamente applicabile dal 25 maggio 2018, ha apportato delle modifiche ai propri prodotti adeguando i propri servizi alla disciplina prevista dalla GDPR così da consentire ai Clienti che acquisteranno i relativi servizi professionali la conformità alle nuove norme in tema di protezione dei dati personali riferibili alle persone fisiche.

GPI raccomanda, quindi, l'acquisto dei relativi servizi professionali, conforme alla GDPR, da quotarsi a parte, così da evitare di incorrere nelle sanzioni introdotte dalla nuova disciplina europea.

8. RESPONSABILITÀ

GPI declina ogni responsabilità riguardo l'utilizzo doloso o improprio dei sistemi oggetto del presente contratto.

GPI declina ogni responsabilità circa l'uso non corretto dei programmi e delle relative Implementazioni/Evoluzioni apportate al programma.

Il Cliente solleva GPI da ogni responsabilità per la perdita dei dati a seguito di un non corretto utilizzo delle procedure. In caso di modifica dell'hardware da parte del Cliente ovvero di apparecchiature sottoposte a condizioni di funzionamento irregolari, quali condizioni ambientali inadeguate, alimentazione fuori tolleranza, uso improprio, manomissioni da parte del Cliente o da personale non autorizzato da GPI, quest'ultima non risponde di eventuali problemi di funzionamento e delle relative Implementazioni Evoluzioni apportate.

8. FACOLTÀ DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO E RECESSO

1. Il Cliente ha facoltà di risolvere il presente contratto secondo quanto disposto dall'art. 108 del D.Lgs. 50/2016
2. Salvo diversa previsione contenuta negli eventuali documenti di gara (da ritenersi, se presente, prevalente), il Cliente ha la facoltà di recedere dal presente contratto dandone comunicazione a mezzo Raccomandata A.R. o PEC a GPI con un preavviso minimo di 120 giorni.
3. In caso di inadempimento al pagamento, qualora GPI ravvisi che il Cliente non sia in grado, anche momentaneamente, di onorare il suo debito, GPI ha la facoltà di risolvere il contratto tramite comunicazione scritta via lettera raccomandata A/R.
4. Per i servizi in Cloud, il pagamento dei canoni residui al completamento degli anni di servizio mancanti, in caso di recesso contrattuale da parte del cliente, sarà dovuto.

9. ACCESSO AI LOCALI

In caso di intervento di GPI presso le sedi del Cliente, lo stesso deve consentirne l'accesso ai locali, ponendo a disposizione i sistemi e la collaborazione del personale addetto, nonché l'uso di alimentazione elettrica, del telefono e di quant'altro richiesto e/o necessario per l'esecuzione dell'intervento.

Con riferimento alla legge sulla Privacy, GPI comunicherà per iscritto le generalità del personale che potrà intervenire presso il Cliente e specificatamente presso il CED.

10. SEGRETO D'UFFICIO E ANNULLAMENTO DEI DATI PERSONALI

1. GPI, pena la risoluzione del contratto e fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento dei danni subiti dal Cliente, non dovrà divulgare o comunicare, anche successivamente alla scadenza del contratto, dati e notizie relative alla attività svolta dal Cliente di cui sia venuto a conoscenza nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali e si impegna a non eseguire ed a non permettere che altri eseguano copia, estratti, note od elaborazioni di qualsiasi atto o documento di cui sia eventualmente venuto in possesso in ragione dell'incarico affidato con il presente contratto.
2. GPI, pertanto, si impegna all'osservanza del segreto d'ufficio, richiamando l'attenzione dei propri dipendenti

su quanto disposto dall'articolo 326 del Codice Penale, così come modificato dalla legge 26 aprile 1990 n. 86, che punisce la violazione, l'uso illegittimo e lo sfruttamento di notizie riservate.

3. Secondo quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679, con la sottoscrizione dell' "Atto di nomina a Responsabile esterno" (vedi allegato), GPI è autorizzata dal Cliente ad attuare i trattamenti ivi indicati.
4. GPI garantisce al Cliente l'adozione di adeguate misure di sicurezza, a tutela delle informazioni del Cliente, ai sensi di quanto previsto dal Regolamento UE 679/2016, dalla normativa ISO/IEC 27001 e dalle Linee Guida ISO/IEC 27017 e 27018.

1. GPI dovrà, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi, compresi quelli assicurativi e previdenziali, ottemperare nei confronti del personale dipendente a tutti gli obblighi, nessuno escluso, derivanti da disposizioni legislative, regolamentari ed amministrative in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, nonché da contratti collettivi di lavoro.
2. GPI dovrà inoltre applicare, nei confronti del personale dipendente, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni oggetto del presente contratto e, in genere, da ogni altro contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria, applicabile nella località; ciò anche nel caso che GPI non sia aderente alle associazioni stipulanti o comunque non sia più ad esse associato.
3. GPI dovrà continuare ad applicare i sindacati contratti anche dopo la loro scadenza e fino al loro rinnovo.
4. Il Cliente, in caso di violazione degli obblighi di cui sopra, previa contestazione a GPI delle inadempienze ad essa denunciate dagli organi preposti, si riserva di operare una ritenuta pari, nel massimo, al 20% (venti per cento) dell'importo delle fatture concernenti il periodo in cui l'inadempienza è stata accertata. La ritenuta sarà svincolata soltanto dopo che gli organi preposti, di cui al comma precedente, abbiano dichiarato che le inadempienze sono state sanate; in tale ipotesi GPI non potrà avanzare alcuna pretesa per il ritardo pagamento.

11. COOPERAZIONE E SICUREZZA SUL LAVORO (D.Lgs. n. 81/2008)

1. Qualora GPI, in ragione dell'espletamento delle attività contrattuali, dovesse operare nei locali del Cliente, al fine di ottemperare gli obblighi previsti dall'articolo 26 del D.lgs. n. 81/2008, le parti si impegnano a cooperare per attuare le misure necessarie di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro esistenti nell'ambito delle attività oggetto del presente contratto.
2. Il Cliente, in qualsiasi momento, potrà richiedere a GPI documenti e informazioni relative a:
 - o iscrizione al Registro delle Imprese aggiornato;
 - o iscrizione e tassi INAIL;
 - o dichiarazioni degli infortuni sul lavoro e delle malattie professionali dell'ultimo triennio;
 - o posizione INPS e attestazione dei versamenti contributivi;
 - o estremi del CCNL applicato ai dipendenti.

12. COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

GPI dovrà comunicare al Cliente, pena la risoluzione di diritto del contratto:

- l'eventuale istruzione di procedimenti, successiva alla stipula del contratto, o l'eventuale emanazione di provvedimenti provvisori o definitivi nei riguardi di GPI stesso, ovvero del suo rappresentante legale;
- ogni variazione della propria composizione societaria eccedente il 2% (dueper cento) rispetto a quella corrente;
- ogni altra situazione eventualmente prevista dalla legislazione emanata successivamente alla stipula del contratto.



31

Il Cliente e GPI si impegnano per la durata del presente Contratto, e per il periodo di due anni dalla scadenza dello stesso, a non assumere od offrire di assumere i dipendenti, dell'altra parte, che abbiano svolto le attività oggetto del contratto stesso. Detto obbligo sussiste anche a fronte di proposta proveniente dal dipendente dell'altra parte.

Il presente divieto riguarda anche proposte relative a rapporti di collaborazione, saltuaria e continuativa.

In caso di violazione dei presenti obblighi la parte inadempiente dovrà corrispondere all'altra, a titolo di penale, salvo il risarcimento degli eventuali maggiori danni (per es. costi dovuti alla selezione, l'assunzione, il training di nuovo personale, nonché per i danni subiti per es. a seguito di interruzioni a progetti in cui era coinvolto il dipendente) una somma pari al costo totale lordo sostenuto dalla parte danneggiata per il dipendente stesso nell'ultimo anno precedente alla cessazione del rapporto di lavoro moltiplicato per cinque.

Il presente articolo non trova applicazione nel caso in cui il Cliente sia un ente pubblico e/o sia per legge tenuto all'assunzione per mezzo di concorso pubblico.

15. DIRITTO D'AUTORE

Le parti espressamente riconoscono e convengono come il Diritto d'Autore di ogni software e documentazione oggetto del presente contratto e che sono concessi al cliente in licenza d'uso spetti in via esclusiva a GPI S.p.A..

In ragione di quanto sopra, il cliente non potrà, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- manomettere o rimuovere Copyright, marchi o qualsiasi altro particolare attestante la proprietà di ogni software e documentazione oggetto del presente contratto;
- concedere in utilizzo, o comunque disporre, a favore di soggetti terzi, il software (eseguibili, sorgenti, file di configurazione, schemi/script di database, etc.) e la documentazione oggetto del presente contratto;
- utilizzare parti del software oggetto del presente contratto (librerie, file di configurazione, stored procedure, script, etc.) per la realizzazione di altre soluzioni applicative;
- manomettere o modificare la configurazione hardware e software dei sistemi oggetto del presente contratto, senza il preventivo assenso scritto da parte di GPI S.p.A.. In particolare:
 - effettuare procedimenti di reverse-engineering sul codice eseguibile;
 - modificare la struttura della base dati;
 - operare qualsivoglia modifica al codice sorgente eventualmente depositato presso il cliente ai soli scopi di erogazione dei servizi previsti nel presente contratto da parte di GPI S.p.A. stessa;
- duplicare o copiare il software, la licenza e/o la documentazione oggetto del presente contratto in alcun supporto ed in alcuna forma.

L'eventuale violazione delle prescrizioni di cui al presente articolo legittima GPI S.p.A. a chiedere il risarcimento di tutti i danni per ciò patiti.

16. FORO COMPETENTE

Le parti concordano, anche in deroga alle disposizioni di legge, che per eventuali controversie sia territorialmente competente il foro di Trento.



Trento li _____

PER ACCETTAZIONE



Firma/Timbro
Cliente _____

GPI S.p.A.
Firma/Timbro _____

Si approvano espressamente, ai sensi e agli effetti degli articoli 1341 e 1342 c.c., le clausole di cui ai punti 4, 7, 8, 10, 11, 14 e 16

Trento li _____

PER ACCETTAZIONE



Firma/Timbro
Cliente _____

GPI S.p.A.
Firma/Timbro _____



33

PARTI SPECIALI

Si stipula il presente Contratto avente come oggetto la fornitura da parte di GPI della "Manutenzione Correttiva Conservativa" esclusivamente per i prodotti elencati nelle Condizioni Generali, del presente Contratto.

Nell'ambito della Manutenzione Correttiva e Conservativa le parti concordano e sottoscrivono quanto segue:

Il Contratto di Manutenzione Correttiva e Conservativa è riservato esclusivamente ai clienti di GPI che abbiano in licenza d'uso prodotti di proprietà o distribuiti di GPI.

1. L'aggiornamento programmi è riservato esclusivamente a clienti che abbiano in licenza d'uso prodotti di GPI
2. Il servizio si espletterà mediante la fornitura, tramite supporti magnetici (ovvero la messa in linea concordata degli stessi nel vostro datacenter o sui servizi in Cloud), dei programmi modificati, di manuali, note scritte e quant'altro necessario per la:
 - o eliminazione di eventuali difetti e/o malfunzionamenti;
 - o distribuzione di aggiornamenti al fine di far fronte ad eventuali modifiche di carattere legislativo-fiscale e/o interpretazioni giuridiche rispetto alla normativa in vigore, entrambe a carattere nazionale e/o regionale. Qualora tale adeguamento comporti, a giudizio di GPI, la realizzazione di nuove funzioni oppure di consistenti modifiche del prodotto, GPI si impegna a comunicare al Cliente le soluzioni previste, le modalità ed i piani di rilascio nonché i relativi costi. Si precisa che il servizio di adeguamento normativo previsto dal contratto include esclusivamente le modifiche al prodotto software (codice sorgente, struttura della base dati e interfaccia utente) e non dunque la modifica di quanto contenuto negli archivi (aggiornamento/caricamento dati o simile). Il contratto non include l'erogazione delle attività di formazione/affiancamento connesse allo startup delle modifiche di carattere legislativo-fiscale.
3. Gli aggiornamenti si applicheranno solo all'ultima versione precedentemente distribuita del programma.
4. L'aggiornamento potrà essere effettuato mediante consegna presso la sede del Cliente o centralizzato tramite teleassistenza.
5. In caso di servizio presso il Cliente, lo stesso provvederà a rendere disponibile la procedura malfunzionante, nonché l'intero sistema, qualora necessario, in modo da rendere possibile l'intervento dei tecnici di GPI.

ALLEGATO ECONOMICO

Il Contratto di Manutenzione e Assistenza Procedure Applicative prevede le seguenti Condizioni Economiche di Fornitura



Σ

36

- A. MANUTENZIONE CORRETTIVA E CONSERVATIVA
- B. ASSISTENZA SOFTWARE TELEFONICA E TELEMATICA (HELP DESK)

I Prodotti soggetti a manutenzione sono elencati nelle condizioni generali del presente Contratto.

Contratti Base Moduli	Canone Anno 2020	Canone Anno 2021
Manutenzione Correttiva e Conservativa	Euro 25.920,00	Euro 25.920,00
Help Desk		

In caso di ordine successivo al primo trimestre di validità del presente contratto, l'importo relativo al servizio di manutenzione correttiva e conservativa subirà la seguente variazione:

Contratti Base Moduli	Canone Anno 2020	Canone Anno 2021
Manutenzione Correttiva e Conservativa	Euro 26.697,60	Euro 26.697,60
Help Desk		

Con riferimento al canone di manutenzione sopra riportato, si precisa che lo stesso sarà oggetto di revisione annuale (a partire dal secondo anno) sulla base dell'aumento degli indici ISTAT di riferimento, come previsto dall'art. 106 del D.Lgs. 50/2016.



A. MANUTENZIONE CORRETTIVA E CONSERVATIVA

B. ASSISTENZA SOFTWARE TELEFONICA E TELEMATICA (HELP DESK)

I Prodotti soggetti a manutenzione sono elencati nelle condizioni generali del presente Contratto.

Contratti Base Moduli	Canone Anno 2020	Canone Anno 2021
Manutenzione Correttiva e Conservativa	Euro 25.920,00	Euro 25.920,00
Help Desk		

Con riferimento al canone di manutenzione sopra riportato, si precisa che lo stesso sarà oggetto di revisione annuale (a partire dal secondo anno) sulla base dell'aumento degli indici ISTAT di riferimento, come previsto dall'art. 106 del D.Lgs. 50/2016.

C. MANUTENZIONE EVOLUTIVA E IMPLEMENTATIVA

I Prodotti soggetti a manutenzione sono elencati nelle condizioni generali del presente Contratto.

Monte giornate previste	Costo giornata presso GPI	Costo giornata presso Cliente	Totale
10	Euro 550,00		Euro 2.750,00
10		Euro 800,00	Euro 4.000,00
Totale generale			Euro 6.750,00

Il costo a giornata a listino è di Euro 600,00 (IVA Esclusa) da remoto e di Euro 850,00 (IVA Esclusa) presso il cliente.

La quotazione a Voi riservata è pari a Euro 550,00 per giornate da remoto e Euro 800,00 per giornate presso la sede del cliente. Tale sconto è sottoposto all'effettiva spesa nell'arco dell'anno solare di almeno il 75% del monte giornate; in caso contrario verranno mantenute le tariffe a listino e conguagliate a fine anno.

SOTTOSCRIZIONE SPECIFICA PARTE SPECIALE



SOTTOSCRIZIONE SPECIFICA PARTE SPECIALE

Trento li _____

PER ACCETTAZIONE



Firma/Timbro
Cliente

GPI S.p.A.
Firma/Timbro



Σ

38



Informative sui trattamenti dei dati personali

Art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679

"La presente informativa sarà riesaminata e adeguata, se necessario, in caso di aggiornamento normativo"

GPI S.p.A. vi informa che, per l'instaurazione e l'esecuzione dei rapporti contrattuali con Voi in corso, è in possesso di dati a Voi relativi, acquisiti direttamente, anche verbalmente, qualificati come personali dal Regolamento (UE) 2016/679, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (Regolamento generale sulla protezione dei dati personali).

Il Regolamento prevede che GPI S.p.A., nel ruolo di Titolare del trattamento di dati personali, fornisca agli interessati una serie di informazioni in merito ai dati trattati e agli elementi qualificanti del trattamento, che avviene secondo principi di liceità e trasparenza e nel rispetto dei Vostri diritti e delle Vostre libertà.

Vi forniamo pertanto le seguenti informazioni redatte in linea con quanto stabilito nel Regolamento (UE) 2016/679 (Regolamento).

SOGGETTI TRATTATI

Clienti con cui GPI S.p.A. instaura e mantiene rapporti contrattuali di natura commerciale.

IDENTIFICAZIONE DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento è GPI S.p.A. - Via Ragazzi del '99, nr.13 I-38123 Trento (TN) – Codice Fiscale e P.IVA 01944260221.

Si elencano di seguito le informazioni di contatto del Titolare del trattamento:

Telefono: 0039 0461 381515
Fax: 0039 0461 381599
PEC: gpi@pec.gpi.it
Email: info@gpi.it

IDENTIFICAZIONE DEL RESPONSABILE PER LA PROTEZIONE DEI DATI

Si elencano di seguito le informazioni di contatto del Responsabile della Protezione dei Dati:

E-mail: qualità@gpi.it

FINALITÀ E BASE LEGITTIMA DEL TRATTAMENTO

I Vostri dati sono trattati in relazione alle esigenze contrattuali, ed ai conseguenti adempimenti degli obblighi legali e fiscali, nonché per consentire una efficace gestione dei rapporti finanziari e commerciali.





I dati saranno trattati per tutta la durata del rapporto contrattuale ed anche successivamente, per l'espletamento di obblighi di legge e per finalità amministrative e commerciali. In particolare, i Vostri dati saranno utilizzati per:

- a) l'inserimento delle anagrafiche nei data base informatici aziendali;
- b) la tenuta della contabilità;
- c) le esigenze contrattuali ed i conseguenti adempimenti degli obblighi legali e contrattuali dalle stesse derivanti;
- d) l'adempimento degli obblighi previsti dalle norme di legge civilistiche, fiscali, dai regolamenti e dalla normativa comunitaria;
- e) il conseguimento di un'efficace gestione dei rapporti commerciali anche ai fini della tutela del credito;
- f) la partecipazione a gare d'appalto;
- g) la verifica della soddisfazione dei clienti in un'ottica di costante miglioramento dei prodotti e servizi resi a vantaggio dell'utenza.

1.2. **INFORMATICA** - I dati personali saranno trattati e utilizzati per le attività di gestione del rapporto contrattuale e per le attività amministrative e commerciali. I dati personali saranno trattati e utilizzati per le attività di gestione del rapporto contrattuale e per le attività amministrative e commerciali.

I Vostri dati potranno essere trattati - utilizzando il sistema di posta elettronica - per:

- a) informarvi di eventuali adeguamenti normativi;
- b) offrirvi nuove soluzioni inerenti servizi e prodotti analoghi a quelli del rapporto commerciale in essere (o anche oggetto del contratto, n.d.r.);
- c) invitarvi a manifestazioni ed eventi scientifici.

1.3. **INFORMATICA** - I dati personali saranno trattati e utilizzati per le attività di gestione del rapporto contrattuale e per le attività amministrative e commerciali.

I Vostri dati personali comuni identificativi, **limitatamente alla ragione sociale**, potranno:

- a) essere utilizzati per la realizzazione di materiale commerciale e/o divulgativo;
- b) inseriti all'interno della pagina web aziendale (sezione Clienti)

al solo fine di **documentare le referenze aziendali**.

5. **NATURA DEI DATI TRATTATI**

Il trattamento è relativo a dati anagrafici e fiscali, nonché ai dati di natura economica che sono necessari per lo svolgimento dei rapporti contrattuali intercorsi e/o intercorrenti.

Vi rammentiamo che potrete opporvi in ogni momento al trattamento in oggetto (vedasi par. "Diritti dell'interessato"). Per poter esercitare tale diritto, potrete inoltrare richiesta al Titolare del trattamento mediante lettera raccomandata, fax, posta elettronica da inviare ai recapiti riportati nella sezione "Identità e dati di contatto del Titolare del Trattamento".

6. **MEZZI DI TRATTAMENTO**

Il trattamento dei dati avviene mediante l'utilizzo di strumenti e procedure idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato sia mediante supporti cartacei, sia con l'ausilio di mezzi informatici.



3

40



GPI S.p.A. non diffonderà i Vostri dati personali dandone conoscenza a soggetti indeterminati in qualunque modo, anche mediante la loro messa a disposizione o consultazione.

GPI S.p.A. potrà comunicare i Vostri dati personali a uno o più soggetti determinati, come di seguito specificato:

- a soggetti che possono accedere ai dati in forza di disposizione di legge, di regolamento o di normativa comunitaria, nei limiti previsti da tali norme;
- a soggetti che hanno necessità di accedere ai Vostri dati per finalità ausiliare al rapporto che intercorre tra Voi e noi, nei limiti strettamente necessari per svolgere i compiti ausiliari (si citano a titolo indicativo gli istituti di credito, gli spedizionieri, etc..);
- a soggetti nostri consulenti, nei limiti necessari per svolgere il loro incarico presso la nostra organizzazione, previa nostra specifica istruzione in merito alle modalità di trattamento ed esplicito impegno alla riservatezza e al rispetto delle misure tecnico-organizzative adottate da GPI per la tutela dei dati personali.

I dati raccolti per la finalità di cui al precedente punto 4.1 saranno conservati per la durata del rapporto contrattuale aumentato di 6 (sei) anni per adempimenti amministrativi e fiscali.

I dati raccolti per la finalità di cui ai precedenti punti 4.2 saranno conservati fino alla eventuale richiesta di cancellazione dell'interessato o alla revoca del consenso.

Ai sensi degli articoli 7, 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento, l'interessato ha diritto di ottenere la conferma o sia o meno in corso un trattamento di dati che lo riguardano ed in tal caso, di ottenere l'accesso ai dati e alle seguenti informazioni.



L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

- a) delle finalità del trattamento;
- b) delle categorie di dati personali in questione;
- c) dei destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi terzi o organizzazioni internazionali;
- d) quando possibile, del periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;
- e) di tutte le informazioni disponibili sull'origine dei dati qualora essi non siano raccolti presso l'interessato;
- f) dell'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione.

L'interessato ha, inoltre:

- g) il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la rettifica dei dati personali inesatti che lo riguardano senza ingiustificato ritardo;
- h) il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la cancellazione ("diritto all'oblio") dei dati personali che lo riguardano senza ingiustificato ritardo;
- i) il diritto di ottenere dal titolare del trattamento la limitazione del trattamento;
- j) il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali;
- k) il diritto di ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che lo riguardano;



- l) il diritto di revocare il proprio consenso, prestato per le finalità di cui ai punti 4.2 in qualsiasi momento;
- m) il diritto di proporre reclamo a un'autorità di controllo;
- n) il diritto di essere informato dell'esistenza di garanzie adeguate, qualora i dati personali siano trasferiti a un paese terzo o a un'organizzazione internazionale;
- o) il diritto di ottenere una copia dei dati oggetto del trattamento.

Per esercitare tali diritti può rivolgersi al Titolare ai punti di contatto indicati al paragrafo 2 *Identità e dati di contatto del Titolare del Trattamento*.

INFORMATIVA SULLA TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Conferimento obbligatorio [punto 4.1 delle Finalità del trattamento]

Il conferimento dei suoi dati è obbligatorio al fine di adempiere agli obblighi derivanti dai rapporti commerciali in relazione alla gestione e conclusione del contratto nonché al fine di adempiere agli obblighi previsti da leggi, da regolamenti e dalla normativa comunitaria, ovvero da disposizioni impartite da Autorità a ciò legittimate dalla legge e da organi di vigilanza e controllo.

Il loro mancato conferimento comporta l'impossibilità di instaurare o proseguire il rapporto, nei limiti in cui tali dati sono necessari all'esecuzione dello stesso.

Conferimento facoltativo [punto 4.2 delle Finalità del trattamento]

Il trattamento dei dati personali per le finalità elencate al punto 4.2 avviene utilizzando le coordinate di posta elettronica fornite dall'interessato nel contesto del rapporto commerciale in essere e può essere effettuato senza richiedere il consenso preventivo dell'interessato (art. 130, comma 4).

L'interessato è informato, al momento della raccolta (con la presente Informativa) e in occasione dell'invio di ogni comunicazione effettuata per le finalità di cui al punto 4.2, della possibilità di opporsi in ogni momento al trattamento, facoltà che può essere esercitata semplicemente inviando una mail all'indirizzo qualita@gpi.it in cui si segnala la volontà di non voler ricevere ulteriori comunicazioni.

Conferimento facoltativo [punto 4.3 delle Finalità del trattamento]

Il trattamento dei dati relativi allo svolgimento di attività economiche per le finalità elencate al punto 4.3 purché avvenga nel rispetto della vigente normativa in materia di segreto aziendale e industriale può essere effettuato senza richiedere il consenso preventivo dell'interessato (art. 24, comma 1d).

L'interessato è informato, al momento della raccolta (con la presente Informativa) della possibilità di opporsi in ogni momento al trattamento, facoltà che può essere esercitata semplicemente inviando una mail all'indirizzo qualita@gpi.it in cui si segnala la volontà di non voler ricevere ulteriori comunicazioni.

INFORMATIVA SULLA TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI PER LE ATTIVITÀ ECONOMICHE

GPI S.p.A. non effettua attività di profilazione sui Vostri dati personali.



Per informazioni, scrivere a qualita@gpi.it

L'elenco completo e aggiornato di tutti i Responsabili per il trattamento dei dati personali, da noi nominati, è richiedibile al seguente indirizzo: qualita@gpi.it.

A Lei spetta la scelta di mantenere attivo il contatto con la nostra azienda fornendo i Suoi dati ed esprimendo, con la sua firma, il consenso al loro trattamento ed alla loro comunicazione.

Trento li _____



GPI S.p.A.
Firma/Timbro



43

Atto di nomina del responsabile del trattamento

(Regolamento (UE) 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati)

"la presente informativa sarà riesaminata e adeguata, se necessario, in caso di aggiornamento normativo"

Visto il Regolamento Europeo 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, di seguito definito "Regolamento".

Preso atto che l'art. 4 del suddetto Decreto definisce al punto 8) il "Responsabile" come la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento.

Atteso che l'art. 28, ai comma 1, 2, 3, 4 e 9 del Regolamento UE 2016/ 679 dispone che:

- qualora un trattamento debba essere effettuato per conto del Titolare del trattamento, quest'ultimo ricorre unicamente a Responsabili del trattamento che presentino garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del Regolamento e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato;
- il Responsabile del trattamento non ricorre a un altro responsabile senza previa autorizzazione scritta, specifica o generale, del titolare del trattamento;
- i trattamenti da parte di un Responsabile del trattamento sono disciplinati da un contratto o da altro atto giuridico a norma del diritto dell'Unione o degli Stati membri, che vincoli il Responsabile del trattamento al Titolare del trattamento e che stipuli la materia disciplinata e la durata del trattamento, la natura e la finalità del trattamento, il tipo di dati personali e le categorie di interessati, gli obblighi e i diritti del titolare del trattamento. Il contratto o altro atto giuridico deve essere stipulato per iscritto e prevede che il Responsabile del trattamento adempia agli obblighi dettati stabiliti nell'articolo 28, comma 3, lettere da a) a h).

Considerato altresì il presente contratto con la società e GPI S.p.A., il quale può comportare per GPI S.p.A. medesima la necessità di trattare in nome e per conto del Cliente dati di natura sensibile.
tutto ciò premesso e considerato,

il/la sottoscritto/a _____, Titolare/legale rappresentante dell'azienda
_____, Titolare del trattamento di dati personali;

NOMINA

La società GPI S.p.A., con sede legale a Trento in via Ragazzi del '99 n. 13, Codice Fiscale e P.Iva n. 01944260221, n. di iscrizione al Registro delle Imprese di Trento 01944260221, nella persona del Procuratore Speciale Oscar Fruet, quale **RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI** effettuato nell'ambito delle attività oggetto del contratto in essere con la contraente, così come richiamato in premessa.

Nell'ambito di tali attività i trattamenti che GPI S.p.A. può svolgere sui dati sono i seguenti (barrare i trattamenti autorizzati):



- | | | |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Raccolta | <input type="checkbox"/> Modificazione | <input type="checkbox"/> Interconnessione |
| <input type="checkbox"/> Registrazione | <input type="checkbox"/> Selezione | <input type="checkbox"/> Conservazione |
| <input type="checkbox"/> Organizzazione | <input type="checkbox"/> Estrazione | <input type="checkbox"/> Cancellazione |
| <input type="checkbox"/> Utilizzo | <input type="checkbox"/> Raffronto | <input type="checkbox"/> Distruzione |
| <input type="checkbox"/> Elaborazione | <input type="checkbox"/> Blocco | <input type="checkbox"/> Consultazione |

Ogni altro trattamento al di fuori di quelli elencati può avvenire esclusivamente su richiesta scritta formale inviata da _____ (indicare persone responsabili).

Al fine di assicurare una catalogazione, archiviazione e tenuta dei dati nei programmi *software* efficiente ed effettuata in massima sicurezza, GPI S.p.A. ha la facoltà di effettuare *test* e verifiche sugli stessi facendo ricorso ai dati oggetto della presente nomina a responsabile, i quali saranno comunque trattati in ottemperanza alle istruzioni ricevute e con l'adozione di misure tecnico – organizzative idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato, anche tenendo conto di quanto stabilito all'articolo 32 del Regolamento.

GPI S.p.A., nella qualità di Responsabile al Trattamento, si impegna a:

- p) trattare i dati personali soltanto su istruzione documentata del Titolare del trattamento;
- q) garantire che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza;
- r) adottare tutte le misure richieste ai sensi dell'articolo 32 del Regolamento, atte a eliminare o, comunque, a ridurre al minimo qualsiasi rischio di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati personali trattati, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme, mettendo in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio;
- s) ricorrere a un altro Responsabile del trattamento nel rispetto di quanto stabilito all'articolo 28 del Regolamento, comma 2 e 4;
- t) assistere il Titolare del trattamento con misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare l'obbligo del titolare del trattamento di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato di cui al capo III del Regolamento, tenendo conto della natura del trattamento;
- u) assistere il Titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli 32 (Sicurezza del trattamento), 33 (Notifica di una violazione dei dati personali all'autorità di controllo), 34 (Comunicazione di una violazione dei dati personali all'interessato), 35 (Valutazione d'impatto sulla protezione dei dati) e 36 (Consultazione preventiva), tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del responsabile del trattamento;
- v) su scelta del Titolare del trattamento, cancellare o restituire tutti i dati personali dopo che è terminata la prestazione dei servizi relativi al trattamento e cancellare le copie esistenti, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati membri preveda la conservazione dei dati;
- w) mettere a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi assunti, nonché consentire e contribuire alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzate dal Titolare del trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato. Il Responsabile del trattamento, inoltre, informa immediatamente il Titolare del trattamento qualora, a suo parere, un'istruzione violi il Regolamento o altre disposizioni, nazionali o dell'Unione, relative alla protezione dei dati.





Si precisa che tale nomina avrà validità per il tempo necessario ad eseguire le operazioni affidate dal titolare e si considererà revocata a completamento dell'incarico.

Trento li _____

Firma/Timbro
Cliente



PER PRESA VISIONE E ACCETTAZIONE

Con la sottoscrizione del presente documento, viene accettata la nomina, confermata la diretta ed approfondita conoscenza degli obblighi assunti in relazione al Regolamento UE 2016/679 ed assunto l'impegno a procedere al trattamento dei dati personali attenendosi alle istruzioni impartite nel rispetto della normativa cogente, dichiarandosi altresì reso edotto degli obblighi previsti dallo stesso Regolamento UE 2016/679.

Trento li _____

Il Titolare del trattamento

GPI

S.p.A.

Firma/Timbro



E

46

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

Sulmona 13/01/2020, Prot. 7/AL

Oggetto: **Services di manutenzione ed assistenza software – Biennio 2020 – 2021 – art. 63, comma2, lett.B, D.Lgs. 50/2016.**

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

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

In premessa chiariamo che il prodotto Golden Lake V.5250 non è fornito da IASI.

L'offerta contiene i seguenti argomenti :

1.	DEFINIZIONE DEI SERVIZI	2
1.1	CONDIZIONI DI GARANZIA E MANUTENZIONE	2
1.1.1	GARANZIA	2
1.1.2	SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA DI PRODOTTI SOFTWARE	2
1.2	SERVIZI	4
1.2.1	SERVIZIO DI HOT LINE	4
1.2.2	SERVIZIO DI ASSISTENZA ON SITE o DA NS. SEDE	5
1.2.3	SERVIZIO DI CONSULENZA E PROGRAMMAZIONE	5
1.2.4	SUPPORTO ESTESO – REPERIBILITA'	5
2.	OFFERTA SERVIZI DI MANUTENZIONE SOFTWARE ED ASSISTENZA PER GLI ANNI 2020 E 2021.....	7
2.1	OFFERTA SERVIZIO DI MANUTENZIONE PRODOTTI SOFTWARE	7
2.2	OFFERTA SERVIZI: ASSISTENZA, ASSISTENZA TELEMATICA E HOT LINE TELEFONICA	8
2.2.1	ASSISTENZA A CHIAMATA	8
2.2.2	ASSISTENZA IN ABBONAMENTO	8
2.2.3	SUPPORTO ESTESO / REPERIBILITÀ	9
2.2.4	LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)	10
2.2.5	RIEPILOGO OFFERTA	11
3.	MODALITA'	12
3.1	MODALITÀ DI FATTURAZIONE	12
3.2	MODALITÀ DI PAGAMENTO	12
3.3	TUTELA DEI DATI PERSONALI	12
3.4	SICUREZZA SUL LAVORO	12
3.5	RISERVATEZZA – PROPRIETÀ INTELLETTUALE	12
3.6	VALIDITÀ DELL'OFFERTA	12



47

1. DEFINIZIONE DEI SERVIZI

1.1 CONDIZIONI DI GARANZIA E MANUTENZIONE.

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

1.1.1 GARANZIA.

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

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

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

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

1.1.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA DI PRODOTTI SOFTWARE.

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

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

Esclusioni e Condizioni

Dalla Manutenzione Ordinaria sono espressamente escluse:

- ▶ Le attività di popolazione delle tabelle e la immissione di dati nelle stesse;
- ▶ L'eventuale assistenza all'installazione di nuove release e/o di programmi corretti a seguito di errori. Tale attività sarà oggetto di separato accordo tra la IASI ed il Cliente (servizi di assistenza on site o da ns. sede).

48

- ▶ Tutte le eventuali modifiche e/o aggiornamenti richiesti dal Cliente e non già compresi nella manutenzione ordinaria. Tali attività saranno oggetto di separati accordi tra IASI e Cliente.
- ▶ La realizzazione di nuovi programmi risolvendo nuove funzionalità dovute per nuovi adempimenti richiesti al Cliente a seguito di variazioni di legge.

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

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

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

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

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

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

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

Responsabilità

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

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

(*) LEGENDA.

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

ACQUISIZIONE

49

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

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

1.2 SERVIZI

1.2.1 SERVIZIO DI HOT LINE

Il servizio si esplicherà nel consentire al Cliente di entrare in contatto telefonicamente con un tecnico IASI in grado di fornire supporto all'uso di Prodotti IASI . Per supporto all'uso si intende le attività di spiegazione inerenti la navigazione all'interno delle funzionalità espresse dal prodotto (es. come è possibile ottenere una particolare stampa, come è possibile variare una causale) in nessun caso per supporto si intende la esecuzione di attività del ns. personale sulle applicazioni e/o servizi prestati in teleassistenza. Il servizio di hot line sarà esteso anche a problemi operativi inerenti i comandi di Software di Sistema solo se detto Software di Sistema è stato installato dalla IASI.

1.2.2 SERVIZIO DI ASSISTENZA ON SITE o DA NS. SEDE

Il Servizio è relativo all'assistenza prestata per:

- ▶ l'installazione di Prodotti Software e/o installazione di modifiche di Prodotti Software e/o l'installazione di release relative ad adeguamenti normativi;
- ▶ la formazione del Personale del Cliente all'uso del Software di Sistema installato da IASI;
- ▶ la formazione del Personale del Cliente all'uso di Prodotti Software;
- ▶ l'assistenza prestata per eseguire sull'elaboratore del Cliente elaborazioni particolarmente complesse e/o elaborazioni di cui si sia richiesta la supervisione di un esperto IASI;
- ▶ l'assistenza prestata dalla nostra sede per effettuare controlli ed elaborazioni richieste dal cliente;
- ▶ l'assistenza prestata dalla nostra sede per effettuare formazione e/o consulenza sulle scelte operative e gestionali influenti sulla gestione del prodotto;
- ▶ l'assistenza prestata dalla nostra sede per effettuare operazioni di immissione di dati e/o cambio di parametri delle applicazioni;

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

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

5

56

1.2.3 SERVIZIO DI CONSULENZA E PROGRAMMAZIONE

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

1.2.4 SUPPORTO ESTESO – REPERIBILITA'

1.2.4.1 Coperture applicative

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

Di seguito si riportano i gruppi individuati nelle applicazioni IASI:

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

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

Il servizio si intende valorizzato a corpo.



1.2.4.2 Copertura GG/Ore

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

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

1.2.4.3 Supporti estesi disponibili

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

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

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

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

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

51

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

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

Il servizio sarà erogato garantendo la reperibilità, su unico numero, H24 x 7 o in alternativa H12x7. Il servizio è finalizzato alla assistenza sistemistica di secondo livello necessaria a diagnosticare e ripristinare malfunzioni del software SISWEB IASI e di tools di interfaccia realizzati da IASI. Al servizio potranno accedere sia i Vs. amministratori di sistema che i Vs. operatori CED e sarà fornito esclusivamente per la risoluzione di problemi bloccanti. Sarà inoltre prestata assistenza al Vs. servizio di secondo livello per le attività di ripristino. In nessun caso il servizio sarà prestato per la risoluzione di problemi hardware e/o attacchi di virus. Il servizio garantirà : reperibilità alla chiamata H24 x 7 o in alternativa H12x7, inizio attività di diagnosi e ripristino entro massimo un'ora dalla chiamata con connessione remota, eventuale intervento on-site entro 4 ore nel caso di impossibilità al ripristino da remoto. Il servizio si intende valorizzato a corpo.

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

Il servizio sarà erogato garantendo la reperibilità, su unico numero, H24 x 7 o in alternativa H12x7. Il servizio è finalizzato alla assistenza sistemistica di primo livello necessaria a diagnosticare e ripristinare malfunzioni del software SISWEB IASI e di tools di interfaccia realizzati da IASI. Al servizio potranno accedere sia i Vs. operatori di applicazione sia i Vs. amministratori di sistema che i Vs. operatori CED e sarà fornito esclusivamente per la risoluzione di problemi bloccanti. Sarà inoltre prestata assistenza al Vs. servizio di secondo livello per le attività di ripristino. In nessun caso il servizio sarà prestato per la risoluzione di problemi hardware e/o attacchi di virus. Il servizio garantirà : reperibilità alla chiamata H24 x 7 o in alternativa H12x7, inizio attività di diagnosi e ripristino entro massimo un'ora dalla chiamata con connessione remota, eventuale intervento on-site entro 2 ore nel caso di impossibilità al ripristino da remoto.

3

52

2. OFFERTA SERVIZI DI MANUTENZIONE SOFTWARE ED ASSISTENZA PER GLI ANNI 2020 E 2021.

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

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

2.1 OFFERTA SERVIZIO DI MANUTENZIONE PRODOTTI SOFTWARE

Descrizione Applicativo	Mesi	Manutenzione annua
Anagrafe Assistiti	12	2.600,00
C.U.P.	12	3.850,00
ADT Accettazione Degenze Trasferimenti	12	3.200,00
Pronto Soccorso (*)	12	6.000,00
Casse	12	1.300,00
Integrazione Laboratorio	12	1.300,00
Mobilità Ambulatoriale	12	2.000,00
Mobilità Ospedaliera	12	2.000,00
Stesura informatizzata ricette	12	1.600,00
Gestione Hospice	12	1.600,00
Order Entry	12	3.000,00
Dossier Sanitario	12	3.000,00
Gestione screening mammografico	12	2.000,00
Cartelle Ambulatoriali	12	2.500,00
Registro Sale Operatorie	12	2.500,00
Prenotazione Ricoveri	12	2.500,00
Totale Applicativi esistenti		€ 40.950,00

(*) Il PS subisce un aumento dei costi a causa delle nuove normative EMUR 2020, il modulo sarà soggetto a implementazioni strutturali (Triage, OBI) che sulla base delle condizioni di manutenzione (par. 1.1.2) non rientrano nella manutenzione standard. Ricorre infatti il caso: *“purché le stesse non comportino modifiche sostanziali al disegno della base dati e all'architettura dei Prodotti”*

La manutenzione del modulo software “Integrazione DSE ASL – FSE Regione Abruzzo” non viene riproposta in quanto l’FSE integrato (Dedalus) è stato abbandonato dalla Regione Abruzzo ed oggi non è più operativo.

Moduli e/o integrazioni resi operative nel 2019

Descrizione Applicativo	Mesi	Manutenzione annua
Integrazione Cetraplus Zucchetti	12	3.600,00
Integrazione Pagamenti PagoPA modello 1	12	1.250,00
Integrazione Anatomia Patologica Zucchetti	12	1.100,00
Integrazione Diabetologia METEDA	12	500,00
Integrazione Archiviazione Cartelle	12	1.800,00
Integrazione SOGEI Web Services di Gestione della Parola Chiave	12	880,00
Integrazione Nefrologia SINED	12	1.600,00
Integrazione Cardiologia MUSE GE	12	1.600,00
CUP On Line	12	6.500,00
Registro Sale Operatorie	12	2.500,00
Prenotazione Ricoveri	12	2.500,00
Totale Applicativi esistenti		€ 23.830,00

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

C. ACQUIS.

53

2.2 OFFERTA SERVIZI: ASSISTENZA, ASSISTENZA TELEMATICA E HOT LINE TELEFONICA

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

- a chiamata
- in abbonamento

si ricorda che l'uno esclude l'altro

2.2.1 ASSISTENZA A CHIAMATA.

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

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

2.2.2 ASSISTENZA IN ABBONAMENTO

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

2.2.2.1 Assistenza in abbonamento Vs. sede

In considerazione delle attività previste nell'anno 2019, anche in relazione agli obiettivi strategici discussi, riteniamo di proporVi differenti pacchetti di abbonamento tesi a diminuire le tariffe all'aumentare dei giorni in abbonamento.

Abbonamento		giornate annue	Tariffa gg.	Totale abbonamento
Base	30 Giornate annue di assistenza on site	30	€ 733,00	€ 21.990,00
Standard	50 Giornate annue di assistenza on site	50	€ 650,00	€ 32.500,00

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

Abbonamento		giornate annue	Tariffa gg.	Totale abbonamento
Screening	45 Giornate annue di assistenza on site	45	€ 650,00	€ 29.250,00

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

Codice MEPA (**)	Descrizione	Tariffa oraria	Ore offerte	Importo
CONS_NORMA	Consulenza sulla Normativa. Interpretazione / Adozione di norme / Analisi finalizzata	80,00	0	0,00
ASSI_REMOTA	Assistenza Applicativa. Ricerche errori utente, elaborazioni, supporto da ns. sede	58,00	100(*)	€ 5.800,00
ASSI_FORMA	Formazione / assistenza sulle funzionalità applicative presso Vs. sede	80,00	40	€ 3.200,00

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

56

(**) tali servizi sono disponibili anche sul Mercato elettronico Pubblica Amministrazione MEPA

Durata giorni di assistenza/formazione presso Vs. sedi.

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

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

2.2.2.2 Assistenza evolutiva in abbonamento prestata da ns. sede

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

Analisi	ora / uomo € 62,00
Sviluppo	ora / uomo € 60,00
Assistenza	ora / uomo € 60,00

- 800 ore di Assistenza e Sviluppo prodotti SISWeb € 48.000,00

2.2.2.3 Hot line.

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

Tenuto conto dell'assistenza telefonica fornita ai Vs. operatori nell'anno 2016 ed in considerazione della difficoltà di gestire la stessa ad ore consumate Vi proponiamo un canone annuale forfetario così ripartito :

- Hot line Area Sanità € 7.000,00

2.2.3 SUPPORTO ESTESO / REPERIBILITÀ

Sulla base delle definizioni date e per gruppi applicativi omogenei i costi a corpo per i servizi di reperibilità e ripristino sono i seguenti:

Servizio	Importo Annuo
a.1) Reperibilità per ripristino H24 x 7 di terzo livello	54.000,00
a.2) Reperibilità per ripristino H12 x 7 di terzo livello	30.000,00
b.1) Reperibilità per ripristino H24 x 7 di secondo livello	70.000,00
b.2) Reperibilità per ripristino H12 x 7 di secondo livello	40.000,00
c.1) Reperibilità per ripristino H24 x 7 di primo livello	94.000,00
c.2) Reperibilità per ripristino H12 x 7 di primo livello	60.000,00

Sulla base dei colloqui avuti Vi proponiamo:

Reperibilità per ripristino H12 x 7 di terzo livello : € 30.000,00/anno

55

2.2.4 LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

IASI Assicurerà i seguenti Livelli di Servizio (*Service Level Agreement o SLA*) individuati con i relativi indicatori per la misurazione (*Key Performance Indicator o KPI*).

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

E

56

Servizio	Livello di Servizio	Descrizione	KPI offerto	Descrizione misura
Assistenza in loco di IASI	Tempestività di attivazione del servizio	Percentuale di richieste prese in carico nel tempo di riferimento. L'intervallo di tempo è calcolato nell'ambito della finestra temporale prevista per l'erogazione del servizio.	98% delle richieste prese in carico entro 48 ore dalla chiamata.	La valutazione del livello di servizio è data dal rapporto tra le richieste evase entro il limite fissato e le richieste totalmente pervenute nel periodo. Gli elementi di riscontro utili alla rilevazione del livello di servizio sono: - tipologia della richiesta - data e ora di ricezione della richiesta - data e ora dell'intervento
Assistenza specialistica (II livello)	Rapidità di presa in carico delle richieste	Percentuale delle richieste prese in carico entro il tempo massimo previsto	Nel 98% dei casi <= 4 ore	La valutazione del livello di servizio è data dal rapporto tra le richieste prese in carico entro il limite fissato e le richieste totalmente pervenute nel periodo. Con il termine "presa in carico" si intende l'avvio delle attività di gestione della richiesta effettuata durante il periodo di erogazione del servizio. Gli elementi di riscontro utili alla rilevazione del livello di servizio sono: - tipologia della richiesta - data e ora di ricezione della richiesta - data e ora di presa in carico della richiesta

2.2.5 RIEPILOGO OFFERTA

Voce	Anno 2020	Anno 2021
MANUTENZIONE CORRETTIVA E LEGISLATIVA SISWeb / INTEGRAZIONI	€ 64.780,00	€ 64.780,00
50 GIORNATE DI ASSISTENZA ON SITE	€ 32.500,00	€ 32.500,00
800 ore ASSISTENZA EVOLUTIVA IN ABBONAMENTO PRESTATO DA NS. SEDE	€ 48.000,00	€ 48.000,00
45 giornate di ASSISTENZA SCREENING	€ 29.250,00	€ 29.250,00
100 ore COMPENSI MMG/PLS - ASSISTENZA APPLICATIVA. RICERCHE ERRORI UTENTE, ELABORAZIONI	€ 5.800,00	€ 5.800,00
40 ore COMPENSI MMG/PLS - FORMAZIONE/ASSISTENZA SULLE FUNZIONALITÀ APPLICATIVE. VS. SEDE	€ 3.200,00	€ 3.200,00
HOT LINE AREA SANITÀ	€ 7.000,00	€ 7.000,00
REPERIBILITÀ 3° LIVELLO H12*7 (DALLE ORE 8:00 ALLE ORE 20:00)	€ 30.000,00	€ 30.000,00
TOTALE OFFERTA	€ 220.530,00	€ 220.530,00
TOTALE BIENNIO	€ 441.060,00	

57

3. MODALITA'

3.1 MODALITÀ DI FATTURAZIONE.

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

3.2 MODALITÀ DI PAGAMENTO.

Servizi e Manutenzioni : 30 giorni data fattura

3.3 TUTELA DEI DATI PERSONALI

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

3.4 SICUREZZA SUL LAVORO

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

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

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

3.5 RISERVATEZZA – PROPRIETÀ INTELLETTUALE

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

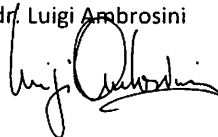
Il Cliente si obbliga a non assumere, direttamente o tramite Società collegate e/o partecipate e/o controllate e/o Società Private, per tutta la durata della convenzione e per un periodo di almeno 365 gg. a decorrere dalla data di cessazione della medesima, personale alle dipendenze di IASI.

3.6 VALIDITÀ DELL'OFFERTA.

La presente offerta ha validità a tutto il 30.04.2020

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

IASI Srl
L'Amministratore Delegato
dr. Luigi Ambrosini



E

58

Spett.le ASL di Teramo

Alla c.a. Ing. Di Antonio Giovanni

San Benedetto del Tronto, li 09 dicembre 2019

Oggetto: Offerta N°MC0011_19_MG Assistenza e manutenzione del software Smart Digital Clinic (ex MyStar Connect) per gli anni 2020 e 2021 ed integrazioni.

Con la presente inviamo la nostra migliore offerta per i servizi in oggetto.

In attesa di un Vostro riscontro, rimaniamo a Vostra disposizione per eventuali chiarimenti.

Distinti saluti,

METEDA S.r.l.

Massimo Grilletta

Field Specialist

Massimo.grilletta@meteda.it



1. ASSISTENZA, MANUTENZIONE ED HELP DESK AL SOFTWARE

Descrizione dei servizi di manutenzione erogati:

- Manutenzione correttiva attraverso attività volte a:
 - Rimuovere in via continuativa dei malfunzionamenti;
 - Migliorare le funzionalità e delle prestazioni;
 - Aggiornamento normativo nazionali che incidono esclusivamente sulla cartella clinica e non hanno interazioni con applicativi di terze parti;

Descrizione dei servizi di assistenza erogati:

- Assistenza tecnica applicativa finalizzata a garantire il corretto utilizzo del software da parte dell'utente e aggiornamento degli stessi. Il servizio prevede:
 - Consulenza organizzativa per un uso ottimale del sistema
 - Assistenza tempestiva per la diagnosi e la soluzione di eventuali difetti o malfunzionamenti riscontrati nell'uso del software
 - Assistenza nel caso di gravi anomalie e malfunzionamenti
 - Richiamo telefonico nel caso di necessità di contatto con l'utente
 - Azioni su richiesta dell'utente per la verifica in teleassistenza dello stato dei sistemi che consentono di monitorare il regolare funzionamento
 - Azioni migliorative indirizzate al mantenimento dell'efficienza delle procedure e dei programmi al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro
 - Supporto di natura funzionale
- Servizio di teleassistenza effettuata secondo le modalità tecniche predisposte dalla Vostra Azienda;
- Servizio di help desk telefonico, attivo nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.30 alle 17.30;

Descrizione e modalità di erogazione del servizio di assistenza

L'apertura di un problema avviene tramite inoltramento di una chiamata al numero dell'assistenza tecnica. L'operatore dopo aver registrato il motivo della chiamata, darà indicazioni sulla modalità di intervento. La problematica potrà essere chiusa direttamente durante la chiamata, oppure presa in carico dal servizio di assistenza.

Nell'ipotesi il problema non sia risolto durante la chiamata verrà aperto un ticket catalogato secondo il grado di gravità del problema. Per ogni livello di gravità è specificato, nella tabella seguente, il tempo massimo di presa in carico e quello di risoluzione del problema:

Codice Problema	Tipologia Problema	Criterio di Valutazione	Tempo max di presa in carico	Tempo max di risoluzione del problema
IE	Intervento di emergenza	Intero sistema o parte di esso è indisponibile agli utenti	1 ora	24 ore
IC	Intervento Critico	Funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti	2 ore	24 ore
IN	Intervento Normale	Funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili agli utenti	3 ore	TBD
IP	Intervento Programmato		1 giorno	TBD

Tutte le chiamate effettuate e la loro gestione, vengono registrate in un apposito software. A richiesta potrà essere fornito un log delle chiamate effettuate dalla Vostra Azienda.

3

2. OGGETTO OFFERTA: QUOTAZIONE ECONOMICA

La presente offerta prevede la fornitura del servizio descritto al punto 1 al costo espresso nel seguito (prezzi da intendersi IVA esclusa):

Voci	Importo listino annuo	Num. anni / Qt.	Totale listino	Netto a Voi	Freq.
Servizio di assistenza tecnica e manutenzione annuale Smart Digital Clinic (ex MyStar Connect) a centro/reparto (Teramo, Atri, Giulianova, S. Omero) ed integrazioni.	€ 12.800	2	€ 25.600	€ 19.600	Dal 1/1/2020 al 31/12/2021
Servizio di assistenza tecnica e manutenzione annuale Metaclinic per il centro di Endocrinologia Dott. Raggiunti. <i>Inclusa num. 1 giornata in loco di formazione</i>	€ 4.500	2	€ 9.000	€ 9.000	Dal 1/1/2020 al 31/12/2021
Giornate di attività a consuntivo in loco per formazione sulle integrazioni	€ 650	5	€ 3.250	€ 3.250	Una Tantum
Giornate di attività a consuntivo da remoto per adeguamento integrazioni	€ 550	10	€ 5.500	€ 5.500	Una Tantum
Giornate di attività a consuntivo in loco per porting database in oracle	€ 650	2	€ 1.300	€ 1.300	Una Tantum
Giornate di attività a consuntivo da remoto per porting database in oracle	€ 550	2	€ 1.100	€ 1.100	Una Tantum
TOTALE A VOI				€ 39.750	

DN!
 AUS
 4
 TER!
 'n :

3. SERVIZI AGGIUNTIVI

La Meteda, nello svolgimento delle sue attività, è lieta di poter offrirvi i seguenti servizi aggiuntivi relativi al software:

Servizio di configurazione, personalizzazione ed integrazione ad hoc dell'applicativo

Questo servizio comprende tutte le attività di configurazione e/o sviluppo di funzionalità o integrazioni aggiuntive. La tariffa giornaliera per tale servizio è di € 550,00 + iva.

Servizio di estrazione dati

Il servizio di estrazione dati comprende le attività di estrazione, rielaborazione ed analisi, più o meno massiva, dei dati contenuti negli archivi del software ed il ritorno dei risultati all'ufficio flussi e data management.

Su richiesta è possibile effettuare analisi statistiche sui dati estratti.

La valutazione economica dipende dalle specifiche richieste.



ISO
9001:2015



CSQ
MED
EN ISO
13485:2016



Quality Management System ISO 9001: 2015 – EN ISO 13485: 2016 certified for Design, development, servicing of software and hardware devices in medical field.

61

Interventi in loco

Per la risoluzione di problemi non risolvibili via tele-assistenza è possibile acquistare giornate alla **tariffa giornaliera di € 650,00 + IVA**, spese di viaggio, vitto e alloggio comprese. Per le isole il numero minimo di giornate acquistabili è di n°3.

4. GIORNATE A CONSUNTIVO

Le giornate a consuntivo verranno fatturate **solo al reale utilizzo**; nel caso di nessun utilizzo delle giornate non verrà corrisposto alcun costo.
L'utilizzo delle giornate verrà **preventivamente concordato** con il vostro responsabile tecnico.

5. CONDIZIONI

La presente offerta resta valida per un periodo di 90 giorni dalla data della presente.

Fatturazione


Il servizio assistenza e manutenzione verrà fatturato all'ordine

Pagamento

Rimessa diretta a 60 gg d.f.f.m.

METEDA S.r.l.**Massimo Grilletta**

Field Specialist

Massimo.grilletta@meteda.it
Massimo Grilletta

Si prega riportare nell'ordine il numero della presente offerta

INFORMATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Al sensi Regolamento Europeo 2016/679 (in seguito GDPR), raccogliendo i Suoi dati personali Le sottoponiamo la presente breve informativa invitandola qualora opportuno, alla lettura della versione completa consultabile su www.mglo.it. I Suoi dati personali, dei quali abbiamo necessità per la fornitura dei servizi da Lei richiesti, saranno trattati per le finalità della corretta e completa gestione amministrativa e contabile del rapporto intercorrente, come da obblighi di legge, nonché per contattarla telefonicamente per comunicazioni in merito al corretto svolgimento del rapporto in corso. I dati personali verranno trattati e conservati in conformità alla normativa vigente e non saranno oggetto di diffusione. La informiamo che i Suoi diritti sono tutti quelli descritti agli artt.15-16-17-18-20-21-22 del GDPR, esercitabili con richiesta rivolta al Titolare alla quale è diritto idoneo riscontro. La segnaliamo che il Titolare del Trattamento è METEDA Srl, con sede in Roma (RM) in Via A. Bosisio, 2 int.10 - nella persona del legale rappresentante pro-tempore.

E

62

PROPOSTA PER I SERVIZI CONNESSI ALLE APPLICAZIONI “CSO”, “ABB” e “HPC” PER IL BIENNIO 2020/2021

1. Oggetto

Costituiscono oggetto della presente proposta l'erogazione del servizio di aggiornamento, e le connesse prestazioni relative al servizio di assistenza, manutenzione, controllo dei software:

- “Controllo Strategico Ospedaliero” (di seguito denominato CSO) e Activity-Based Budgeting (ABB), già in dotazione all'ASL;
- HealthCare Performance Costing (di seguito denominato HPC), necessario alle aziende sanitarie per determinare, monitorare i costi ed i relativi benchmarking delle prestazioni ambulatoriali e, volendo, di quelle territoriali. **Tale software, costituisce una miglioria rispetto alle proposte precedenti e non presenta alcun aggravio economico per l'ente.**

I servizi connessi alle due applicazioni in esame appartengono a due tipologie ben distinte:

- A. attività di aggiornamento, assistenza, manutenzione e controllo di tipo “tradizionale” o di base: esse riguardano i servizi normalmente forniti con il software in esame di tipo informatico “tout court”;
- B. attività di aggiornamento, assistenza, manutenzione e controllo di tipo “direzionale” o di intervento innovativo; queste ultime rappresentano dei servizi, come specificato nel prosieguo (paragrafo 3), di qualità/professionalità nettamente superiore a quelle di tipo tradizionale.

2. Modalità di espletamento delle attività di aggiornamento, assistenza, manutenzione e controllo di tipo tradizionale/informatico

Le attività precisate al punto A del paragrafo 1 saranno svolte attraverso:

1. aggiornamento in conseguenza di nuove disposizioni di legge, eventuali modifiche evolutive decise dallo Studio Pasdera srl in seguito a sviluppi tecnologici, gestionali ed operativi (ivi comprese le modifiche che verranno effettuate sul CSO a seguito delle modifiche internazionali sul clinical costing che interverranno nel 2020 e suo passaggio al sistema Compass Clinical Costing);
2. assistenza, manutenzione e configurabilità di CSO, ABB e HPC; sono escluse le richieste di personalizzazioni del sistema che prevedano una ridefinizione totale delle logiche di CSO, ABB e HPC;
3. supporto nelle operazioni di base o di routine (sia in remoto che sul “campo”) per:
 - raccolta e controllo dei dati iniziali per il caricamento di CSO, ABB e HPC;
 - caricamento dati e lancio dell'elaborazione del calcolo di CSO, ABB e HPC.



3. Modalità di espletamento delle attività di aggiornamento, assistenza, manutenzione e controllo di tipo direzionale

Le attività precisate al punto B del paragrafo 1 saranno svolte attraverso:

1. studio, progettazione e realizzazione relativamente alle operazioni di personalizzazione specifiche per l'azienda nella raccolta e controllo dei dati per il caricamento di CSO e ABB (ad esempio: personalizzazione di analisi organizzative per taluni reparti o servizi in seguito a cambiamenti organizzativi o relativi a nuove attività, ausilio nelle eventuali riunioni con i Primari e con la direzione per la personalizzazione dell'analisi organizzativa medesima e di quella gestionale, modificazione degli indicatori seppur nel quadro della logica del clinical costing; personalizzazione delle tecniche di caricamento dati e per il lancio dell'elaborazione dei calcoli, ecc.);
2. controlli di qualità e di conformità da parte dello Studio Pasdera srl circa le elaborazioni di CSO, ABB e HPC effettuate dall'azienda, al fine di verificarne il corretto uso;
3. attività di ermeneutica gestionale, ovvero di supporto per la lettura, l'interpretazione e l'utilizzo dei risultati ottenuti dalle elaborazioni di CSO, ABB e HPC nei confronti degli "attori" del sistema (ad esempio: direzione, controllo di gestione, direzione sanitaria, primari ospedalieri, ecc.) stabiliti dall'azienda;
4. fornitura e caricamento nei sistemi CSO, ABB e HPC degli indicatori in grado di "tradurre" i nuovi standard del N.I.San. 2019/2020 di costo e di carico di lavoro per il CSO, con l'inserimento e la modifica dei relativi algoritmi in CSO, ABB e HPC e del connesso sistema di reporting.



4. Durata e composizione del servizio di aggiornamento, assistenza, manutenzione e controllo

La durata del servizio di aggiornamento, assistenza, manutenzione e controllo sopra definito nei due precedenti paragrafi attiene al periodo 2020/2021 e comporta un impegno dello Studio Pasdera srl, nel periodo di validità, **per ognuno dei due anni, 2020 e 2021**, corrispondente a:

- 30 ore/uomo (10 di tipo tradizionale e 20 di tipo direzionale) di aggiornamento, assistenza e manutenzione, controllo presso la sede dell'Ente (ogni intervento presso la sede dell'ente è pari ad almeno 6 ore);
- 110 ore/uomo (40 di tipo tradizionale e 70 di tipo direzionale) di aggiornamento, assistenza e manutenzione, controllo in remoto o attività in studio.

Di conseguenza, il **totale delle ore relativo al biennio 2020/2021** sono 60 ore/uomo (20 di tipo tradizionale e 40 di tipo direzionale) presso l'azienda e 220 ore/uomo (80 di tipo tradizionale e 140 di tipo direzionale) in remoto, come sintetizzato nella tabella sottostante.

Le date e l'entità in ore di svolgimento dell'attività andranno concordate con lo Studio Pasdera srl all'atto della richiesta di intervento da parte del Cliente.

Tabella riepilogativa delle ore/uomo per i servizi proposti

Periodo	Anno 2020		Anno 2021		Totale biennio
	Servizi tradizionali	Servizi direzionali	Servizi tradizionali	Servizi direzionali	Totale servizi
in azienda	10	20	10	20	60
in remoto	40	70	40	70	220
Totali	50	90	50	90	280

3

69

5. Specificazioni relative ai software

Si precisa che i software in oggetto, CSO, ABB e HPC, non sono compliance alla normativa vigente sul corretto trattamento dei dati personali (GDPR, DLgs 101/2018, linee guida GPDP, ecc.). Inoltre si precisa che:

- i tre software non attengono/contengono dati sensibili;
- i tre software sono in dotazione all'azienda ed utilizzati dalla medesima.

6. Preventivo di spesa

In considerazione del fatto che l'azienda fa parte del N.I.San., nonostante gli accresciuti costi amministrativi e di produzione e conseguentemente il relativo prezzo, e nonostante il progetto sia comprensivo, rispetto al passato, anche del software HPC e delle attività connesse, l'offerta in oggetto presenta un prezzo ridotto del 40% rispetto a quello che pratica lo Studio Pasdera srl. Di seguito si riporta la tabella analitica del preventivo di spesa, in linea con quanto precisato nel paragrafo 4.

Tabella riepilogativa del preventivo di spesa (in euro +IVA)

Periodo	Anno 2020		Anno 2021		Totale biennio
	Servizi tradizionali	Servizi direzionali	Servizi tradizionali	Servizi direzionali	Totale servizi
in azienda	500	4.000	500	4.000	9.000
in remoto	2.000	14.000	2.000	14.000	32.000
Totali	2.500	18.000	2.500	18.000	41.000

* il costo/ora/uomo per i servizi tradizionali è di €0.50 (+IVA); il costo/ora/uomo per i servizi direzionali è di €0.200 (+IVA).

Le ore di viaggio per l'effettuazione dell'assistenza presso l'ente sono conteggiate forfettariamente all'interno del costo giornata presso la sede del cliente. Gli importi sono comprensivi delle spese di viaggio e di soggiorno sostenute dallo Studio Pasdera srl.

Alberto Pasdera
Amministratore unico Studio Pasdera srl



65

Polymatic Srl
Via Pietro Nenni, 27b
66020 S. Giovanni Teatino (CH)

Tel +39 085 4444.31
Fax +39 085 4444.333
Partita Iva: 01971190698

Capitale Sociale € 50.000,00
Visitali su www.polymatic.it
Scrivici a info@polymatic.it



Spett.le
AUSL 4 TERAMO
VIA CIRCONVALLAZIONE RAGUSA, 1
64100 TERAMO (TE)

C.a. Dr. Giovanni Di Antonio

San Giovanni Teatino, 13/01/20

Ns.Rif.n° 2 dvv/dvf Golden Lake - Preventivo/Offerta



Oggetto: **Offerta tecnico/economica per il rinnovo dei servizi di Manutenzione Software biennio 2020/21.**

A seguito della Vostra gentile richiesta, siamo lieti di sottoporVi il preventivo per la fornitura del servizio di manutenzione e assistenza software Golden Lake per gli anni 2020 e 2021.

Il software è compliance alla normativa vigente sul corretto trattamento dei dati personali (GDPR, DLgs 101/2018, linee guida GPDP, ecc.)

In attesa di un Vostro positivo riscontro, ringraziandoVi dell'opportunità, restando a disposizione per eventuali ulteriori informazioni, porgiamo i migliori saluti.

Polymatic Srl
Dott. Valentino De Vincentiis

E

66

1. MANUTENZIONE ANNUALE SW GOLDEN LAKE

Di seguito il prospetto dei moduli software Golden Lake V.5250 in Vs possesso con il relativo canone di manutenzione annuale:

Descrizione modulo software	Canone di manutenzione annuale - 2020	Canone di manutenzione annuale - 2021
Contabilità Generale	€ 1.200,00	€ 1.200,00
Riclassificazioni di Bilancio	€ 800,00	€ 800,00
Cespiti Ammortizzabili	€ 700,00	€ 700,00
Analitica e centri di costo	€ 1.900,00	€ 1.900,00
Fatturazione attiva + PA	€ 1.300,00	€ 1.300,00
Ordini	€ 759,63	€ 759,63
Magazzini	€ 1.896,51	€ 1.896,51
Mandati e reversali Siope + (1)	€ 3.600,00	€ 3.600,00
Ordini elettronici NSO (1)	€ 8.000,00	€ 2.000,00
Fatturazione PA passiva	€ 1.900,00	€ 1.900,00
AdiFirma Base - modulo di transito per conservazione sostitutiva azienda singola	€ 900,00	€ 900,00
ADIUTO B2B Enabler. Cruscotto di consultazione stato documenti (inviati / ricevuti / conservati).	€ 700,00	€ 700,00
AdiPA - modulo per la gestione delle fatture PA e allegati	€ 500,00	€ 500,00
Licenza d'uso software Print2000	€ 300,00	€ 300,00
Totale manutenzione Golden Lake V.5250 ed altro	€ 24.456,15	€ 18.456,15
Motore ambiente grafico: Webgate convertitore illimitato	€ 1.400,00	€ 1.400,00
Gestione contratti (1)	€ 2.000,00	€ 2.000,00
Totale manutenzione Gestione contratti webizzati	€ 3.400,00	€ 3.400,00
Totale generale manutenzione	€ 27.856,15	€ 21.856,15

Per tutti i moduli sopra descritti la manutenzione riguarderà modifiche rientranti nei rilasci centralizzati effettuati per il gestionale Golden Lake, moduli scritti direttamente per Voi (1) rientreranno nel canone di manutenzione sopra quantificato per le manutenzioni ordinarie, le straordinarie verranno quantificate a parte.

2. SERVIZI POLYMATIC

Di seguito il prospetto delle giornate di servizi Polymatic previste per le attività di installazione degli aggiornamenti, per lo sviluppo di Vostre eventuali esigenze e per l'assistenza e la formazione:

PRESSO VS SEDE DI TERAMO

Descrizione servizio	Q.tà [gg]	Tariffa	Totale 2020	Totale 2021
Interventi per assistenza, sviluppo software, formazione	40	€ 620,00	€ 24.800,00	€ 24.800,00

Il costo per eventuali interventi on site sono comprensivi di spese di trasferta, vitto e alloggio.

PRESSO SEDE POLYMATIC

Descrizione servizio	Q.tà [ore]	Tariffa	Totale 2020	Totale 2021
Interventi per assistenza, sviluppo software, formazione	400	€ 60,00	€ 24.000,00	€ 24.000,00

TOTALE SERVIZI

Descrizione servizio	Totale 2020	Totale 2021
Totale servizi previsti Polymatic	€ 48.800,00	€ 48.800,00

3. ASSISTENZA TELEFONICA ANNUALE

Di seguito la quantificazione economica del servizio di assistenza telefonica a forfait annuale. Tale servizio comprende la presa in carico dell'eventuale problema e una ragionevole assistenza da parte del supporto tecnico disponibile sulle problematiche inerenti i moduli software licenziati.

Il servizio base è prestato nell'orario d'ufficio standard, dal Lunedì al Venerdì ore 8,30-13,00/14,30-18,00.

Descrizione servizio	Importo 2020	Importo 2021
Assistenza telefonica annuale a forfait	€ 2.700,00	€ 2.700,00

4. SERVIZIO DI TRASMISSIONE A MEF.

Di seguito la quantificazione economica per la fornitura del servizio di gestione del MEF con trasmissione per gli anni 2020 e 2021 e comprende: adeguamento del software a fronte di aggiornamenti come da "Raccolta Guide utente PA" per effettuare le seguenti comunicazioni periodiche: comunicazione contabilizzazione fatture con controlli; comunicazione fatture scadute con controlli; comunicazione pagamenti fatture con controlli.

Descrizione servizio	Importo 2020	Importo 2021
Servizio di trasmissione al MEF.	€ 15.000,00	€ 15.000,00

Eventuali adeguamenti interni al software gestionale, saranno quantificati a parte.

5. RIEPILOGO OFFERTA

Descrizione	Importo 2020	Importo 2021
Totale Manutenzione Generale	€ 27.856,15	€ 21.856,15
Servizi Polymatic	€ 48.800,00	€ 48.800,00
Assistenza telefonica annuale a forfait	€ 2.700,00	€ 2.700,00
Servizio di trasmissione al MEF.	€ 15.000,00	€ 15.000,00
Totale Generale	€ 94.356,15	€ 88.356,15

6. CONDIZIONI DI FORNITURA

Validità offerta: 30 giorni

Prezzi: al netto IVA

Fatturazione

- Manutenzione SW: anticipata annuale;
- Servizi: a consuntivo mensile;
- Assistenza telefonica: anticipata annuale;
- Servizio trasmissione a MEF: anticipata annuale;

Pagamento: B.B. 30 gg. d.f.



Ringraziamo per l'opportunità concessaci e porgiamo i nostri migliori saluti.

3

69



SIAV SPA

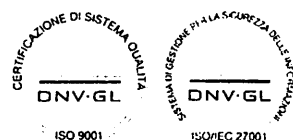
OFFERTA ECONOMICA AM Basic

Rev. 03

Siav SpA
Via Rossi, 5
35030 – Rubano (PD)
 www.siaiv.it

+39 049 897 9797
 +39 049 897 8800
 info@siaiv.it

C.C.I.A.A.: PD 223442
Cap. Soc. € 250.000,00
C.F./P.IVA e R.I. 02334550288



3

70

Oggetto: Servizio di Application Management

Mittente: Manfredi della Rocca
Key account manager
Siav SpA

Responsabile fornitura: Saverio Perugini
District Manager
Siav SpA

Destinatario: ASL Teramo – U.O.C. Acquisizione Beni e Servizi

Rif. Pratica: PD2620

Offerta N°: 443/20

Del: 08/01/2020



1 Oggetto fornitura

Vi proponiamo la nostra offerta per il rinnovo del servizio di assistenza e manutenzione per l'anno 2020 relativo al sistema Siav Archiflow in uso presso la vostra Amministrazione.

Restiamo a Vostra disposizione per fornirvi ulteriori informazioni e, in attesa di gradito riscontro, vi porgiamo i nostri migliori saluti.

Siav Spa



Manfredi della Rocca

key account manager



2 Servizio di Software Application Management

La soluzione proposta prevede la sottoscrizione del servizio di Application Management di livello **BASIC** allo scopo di garantire alle applicazioni Siav in Vostro possesso, riepilogate nell'*Allegato 1*, la necessaria continuità di servizio ed il costante adeguamento tecnologico e normativo.

La descrizione dei servizi offerti, le caratteristiche e le condizioni di fruizione delle agevolazioni sono dettagliate nel documento "Guida ai servizi professionali - Servizi di Application Management" versione 2020 che costituisce parte integrante della presente offerta.

3
72

3 Proposta Economica

Descrizione Servizio	Mesi	Importo	validità
Servizio di Application Management di livello BASIC (SAMB)	12	€ 19.000,00	01/01/2020 - 31/12/2020

Il sistema coperto dal servizio di Application Management è descritto nelle sue componenti costitutive nell'apposito *Allegato 1* di seguito riportato.

4 Condizioni di fornitura

Fatturazione: annuale anticipata.

IVA: A carico del Cliente.

Pagamento: 60 GG DF tramite bonifico bancario.



Allegato 1

Cliente: ASL Teramo

Durata del contratto: dal 01/01/2020 al 31/12/2020

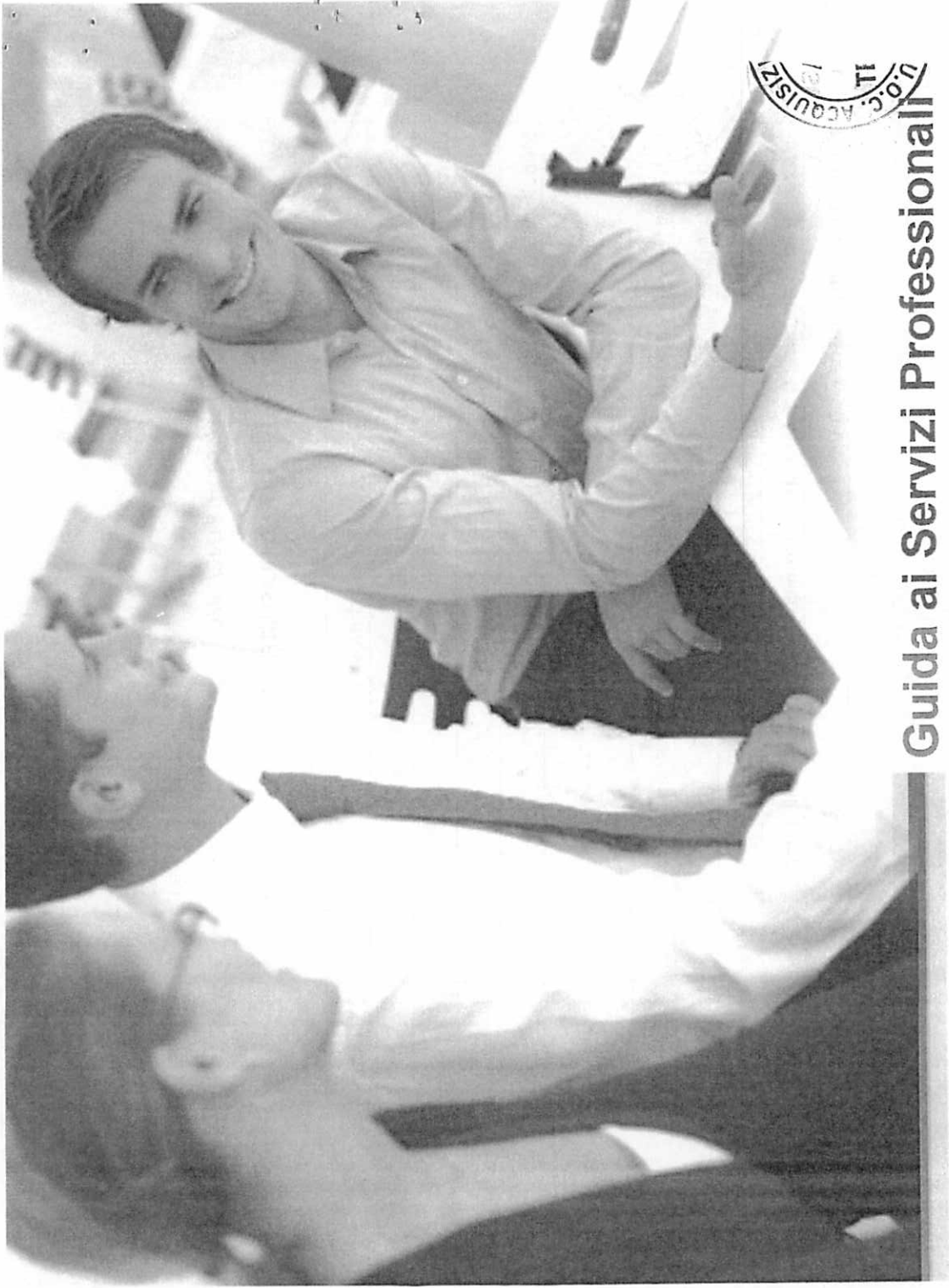
ELENCO PRODOTTI OGGETTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

licenze Siav Archiflow	Q.tà
ARCHIFLOW SERVER documenti e utenti illimitati	1
Utenti concorrenti	illimitati
Modulo Master Spool ASCII - > PDF (SA)	1
Modulo di integrazione posta (comprende archiviazione email)	1
Protocollo Informatico	1
licenza Scanning	illimitati
Scansione Massiva con Barcode (Numero di postazioni di acquisizione)	illimitati
Modulo per il Design dei Processi	1
Estensione del modulo di Design (SvForm e Scripting)	1
Sistema di invio documenti in formato elettronico (e-Dispatcher) : K-Illimitato	1
Pec manager Enterprise Edition	1



3

74



Guida ai Servizi Professionali



Servizi di Application Management

Introduzione

Flessibilità e velocità sono oggi le parole d'ordine per le aziende di successo nel mercato globale e i sistemi informativi aziendali devono essere in grado di supportare queste nuove necessità.

Un'eccellente tecnologia applicativa non è sufficiente se non viene supportata da servizi consulenziali altrettanto eccellenti che la rendano utilizzabile con successo.

Dinamicità, flessibilità e più in generale l'evoluzione del contesto, richiedono alle aziende di dover garantire il necessario adeguamento ed il miglioramento continuo delle proprie infrastrutture tecnologiche a supporto del business.

L'alta specializzazione, indispensabile per governare tali complesse infrastrutture, e la necessità di concentrare l'attenzione sul core business aziendale, costituiscono una forte spinta a delegare a professionisti esterni la cura di tutte le attività nelle quali competenza ed esperienza possono fare la differenza.

I servizi di Application Management si pongono quindi l'obiettivo di supportare le soluzioni Siav, garantendone la continuità ed il necessario aggiornamento tecnologico e normativo, al fine di mantenere i massimi livelli di efficienza nella gestione dei processi di business aziendali.

La passione per il proprio lavoro e il senso di responsabilità che caratterizzano il nostro staff costituiscono la migliore garanzia per un successo che possa durare nel tempo.

Il presente documento intende illustrare nei contenuti specifici e negli aspetti qualitativi e procedurali quanto offerto dai servizi di Application Management di Siav.



Σ

Sommario

INTRODUZIONE	1
SOMMARIO	3
OVERVIEW DEL SERVIZIO	6
DESCRIZIONE LIVELLI DI APPLICATION MANAGEMENT	8
SERVIZIO DI APPLICATION MANAGEMENT BASIC (SAMB)	8
SERVIZIO DI APPLICATION MANAGEMENT ADVANCED (SAMA)	8
SERVIZIO DI APPLICATION MANAGEMENT FULL SERVICE (SAMFS)	9
DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO DI BASE	11
NEW SOFTWARE RELEASE (NSR)	11
<i>Descrizione</i>	11
<i>Rilasci principali di Primo Livello (Major Release)</i>	11
<i>Rilasci di Secondo Livello (Minor Release)</i>	11
<i>Rilasci di Maintenance</i>	11
<i>Patch / Hot Fix</i>	11
<i>Codici di Identificazione dei Rilasci</i>	12
<i>Procedura di Accesso ai Pacchetti Software di Aggiornamento</i>	12
LICENZA D'USO PER PREDISPOSIZIONE IMPIANTO DI TEST (LIT)	13
<i>Descrizione</i>	13
SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICA (SAT)	13
<i>Descrizione</i>	13
<i>Compiti Specifici</i>	13
<i>Procedura di Accesso e Copertura</i>	13
SERVIZIO DI ASSISTENZA REMOTA (SAR)	14
<i>Descrizione</i>	14
<i>Compiti Specifici</i>	14
<i>Procedura di Accesso e Copertura</i>	14
DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO AGGIUNTIVI	15
ASSISTENZA TECNICA ONSITE (ATOS)	15
<i>Descrizione</i>	15
<i>Compiti Specifici</i>	16
<i>Copertura</i>	16
SERVIZIO DI SUPPORTO ALLE IMPLEMENTAZIONI CUSTOM (SSIC)	16
<i>Descrizione</i>	16
SERVIZIO DI SUPPORTO ALLE PERSONALIZZAZIONI DEL SISTEMA STANDARD (SSPSS)	17
<i>Descrizione</i>	17
<i>Documentazione Specifica e Ambiente di Test</i>	18
DESCRIZIONE DEI SERVIZI AGGIUNTIVI – INVIO E RICEZIONE FATTURE XML	18
SERVIZI SYSTEM ACTIVITY MONITORING	18
<i>Obiettivo del servizio</i>	18
SERVIZI ADVANCED SUPPORT	20
<i>Obiettivo del servizio</i>	20
SERVIZI DI CONSULENZA SPECIFICA	22
SERVIZIO DI INSTALLAZIONE ED UPGRADE (SIU)	22
<i>Descrizione</i>	22
<i>Compiti Specifici</i>	22
<i>Copertura</i>	22
SERVIZIO DI ANALISI E CONSULENZA (SAC)	22
<i>Descrizione</i>	22
<i>Compiti Specifici</i>	23
SERVIZIO DI GESTIONE AVANZATA PROGETTO (SGAP)	24
<i>Descrizione</i>	24
<i>Compiti Specifici</i>	24
SERVIZIO DI CONFIGURAZIONE E PARAMETRIZZAZIONE DEL SISTEMA (SCPS)	25
<i>Descrizione</i>	25
<i>Compiti Specifici</i>	25
SERVIZIO DI PERSONALIZZAZIONE DELLE SOLUZIONI STANDARD (SPSS)	26
<i>Descrizione</i>	26
SERVIZIO DI MONITORAGGIO E GESTIONE DEL SISTEMA (SMGS)	26



<i>Descrizione</i>	26
<i>Compiti Specifici</i>	26
SERVIZI DI AMMINISTRAZIONE REMOTA DEL DATABASE ORACLE (SDBAO)	27
<i>Descrizione</i>	27
<i>Compiti Specifici</i>	27
<i>Il servizio NON include</i>	27
<i>Prerequisiti</i>	28
ORACLE DBA REMOTO - ASSESSMENT	28
SERVIZIO DI AUDIT DEL SISTEMA (SAS)	28
<i>Descrizione</i>	28
<i>Compiti Specifici</i>	28
<i>Copertura</i>	29
SERVIZIO DI FORMAZIONE TECNICA E FUNZIONALE (SF)	29
<i>Descrizione</i>	29
<i>Compiti Specifici</i>	29
SERVIZIO DI CONSULENZA NORMATIVA (SCN)	30
<i>Descrizione</i>	30
<i>Elementi del servizio</i>	30
SERVIZIO DI SUPPORTO TELEFONICO (SST)	31
<i>Descrizione</i>	31
<i>Compiti Specifici</i>	31
<i>Procedura di Accesso e Copertura</i>	31
REFERENTE DI CUSTOMER CARE SPECIFICO PER IL CLIENTE (RCC)	32
<i>Descrizione</i>	32
<i>Copertura</i>	32
LIVELLI DI SERVIZIO	33
TEMPISTICHE DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO	33
PROCESSO DI EVASIONE DI UNA CHIAMATA	33
DEFINIZIONE GRAVITÀ DEL PROBLEMA	33
<i>Livello di Urgenza</i>	33
<i>Impatto</i>	34
<i>Impegni di Siav</i>	35
PROCEDURA PER LA RICHIESTA DI SUPPORTO	36
CHI PUÒ RICHIEDERE IL SUPPORTO	36
COME OTTENERE SUPPORTO	36
<i>Accesso Telefonico</i>	36
<i>Accesso tramite Portale</i>	36
<i>Accesso Elettronico (e-Mail)</i>	36
DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI RISOLUZIONE DELLE SEGNALAZIONI	37
<i>Definizione del Problema e Raccolta delle Informazioni sul Sistema in Uso</i>	37
<i>Contatto con il Supporto Siav</i>	37
<i>Comunicazione del Numero di Ticket (TDS) e Assegnazione Livello di Gravità</i>	37
<i>Presa in Carico da Parte del Personale Siav</i>	37
<i>Risoluzione del Problema Segnalato</i>	37
<i>Procedura di Chiusura della Chiamata</i>	38
PRODOTTI COMPATIBILI CON IL SERVIZIO	38
CICLO DI VITA DEI PRODOTTI	38
<i>Mainstream</i>	38
<i>Full Support</i>	38
<i>Limited support</i>	38
PRODOTTI INCLUSI NEL SERVIZIO DI APPLICATION MANAGEMENT	38
RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE	40
NOTE GENERALI	41
SPESE DI TRASFERTA	41
AMBITO DI APPLICAZIONE DEI SERVIZI DI APPLICATION MANAGEMENT	41
<i>Definizione di Impianto</i>	41
<i>Definizione di Sistema</i>	41
<i>Definizione di Ambito di Application Management</i>	41
DURATA DI SOTTOSCRIZIONE DEI SERVIZI DI APPLICATION MANAGEMENT	41
RINNOVO IN CASO DI MANCATA SOTTOSCRIZIONE	42
CONTATTI AUTORIZZATI	42



E

DEFINIZIONE DI RISOLUZIONE DI UNA SEGNALAZIONE CON GRAVITÀ DI LIVELLO 1 (UNO)..... 42

LIMITI DEL SERVIZIO DI SUPPORTO 43

LIMITI DI SOTTOSCRIZIONE DEI VARI LIVELLI DI SERVIZIO 44

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI CONSULENZA SPECIFICA 44

INDISPONIBILITÀ DEL SUPPORTO DI ACCESSO REMOTO (SAR) 44

CONTATTI **45**

APPENDICE **46**

ACRONIMI..... 46



E

OVERVIEW DEL SERVIZIO

I servizi di Application Management Siav si pongono l'obiettivo di supportare le soluzioni Siav, garantendone la continuità e il necessario aggiornamento tecnologico e normativo, al fine di mantenere i massimi livelli di efficienza nella gestione dei Processi di Business Aziendali.

Al fine di venire incontro alle reali esigenze e aspettative del Cliente, i servizi sono strutturati su un livello base di Application Management **Basic**, più due livelli **Advanced** e **Full Service**, che si differenziano negli aspetti qualitativi e nei contenuti specifici.

I vantaggi di questo approccio sono molteplici in quanto la gestione di tutte quelle aree grigie, che normalmente viene trascurata per mancanza di tempo e di adeguate competenze tecniche, può essere delegata garantendo la massima sicurezza dei sistemi. Di seguito sono riportati in forma schematica i principali servizi inclusi, sulla base della combinazione dei servizi prescelta:

Descrizione Servizio	Application Management			Note
	Basic	Advanced	Full Service	
New Software Release (NSR)	✓	✓	✓	-
Licenza d'uso per creazione ambiente di test (LIT) (non include licenze di terzi, es. Database Oracle,...)	✓	✓	✓	-
Servizio di Assistenza Telefonica (SAT) e Accesso Remoto (SAR)	✓	✓	✓	-
Servizio di Assistenza OnSite (ATOS)	○	✓	✓	Livello Basic: servizio opzionale a pagamento. Livello Advanced: previsti fino a 5 (cinque) interventi. Livello Full Service: previsti interventi illimitati con spese di trasferta incluse per i primi 3 (tre) interventi.
Referente di Customer Care specifico per il Cliente (RCC)	X	○	✓	Opzionale a pagamento per il livello Advanced
Licenza d'uso per la predisposizione di un sito replicato di Disaster Recovery (non include licenze di terzi, es. Database Oracle,...)	X	X	✓	

Qualora il Cliente abbia sottoscritto il servizio di Application Management, nel caso di segnalazione di anomalie legate alle soluzioni in uso, Siav si impegna a fornire al Cliente un supporto adeguato sia alla gravità del problema segnalato che al livello di Application Management sottoscritto. Le tempistiche di attuazione del servizio relative alle varie fasi di risoluzione di una segnalazione sono descritte in dettaglio nella sezione "Livelli di Servizio".

A completamento dei servizi di supporto di base inclusi nei vari livelli di Application Management sono disponibili anche i seguenti Servizi di Supporto Aggiuntivi:

- **Servizio di Supporto alle Implementazioni Custom (SSIC):** estende la copertura offerta dai servizi di Application Management di base, includendo anche l'assistenza sulle **implementazioni e personalizzazioni** che sono state create per soddisfare le esigenze del Cliente (es. processi di workflow). Con questa tipologia di servizio aggiuntivo il Cliente si garantisce un supporto completo e continuativo su tutte le applicazioni basate sulla tecnologia Siav, integrando l'assistenza relativa ai software standard di base con quella necessaria per mantenere in piena efficienza le implementazioni *custom* realizzate.



E

80

- **Servizio di Supporto alle Personalizzazioni del Sistema Standard (SSPSS):** estende la copertura offerta dai servizi di Application Management di base includendo anche l'assistenza sulle **personalizzazioni del software standard Siav** che sono state sviluppate per soddisfare le specifiche esigenze del Cliente. Con questa tipologia di servizio il Cliente si garantisce un supporto completo e continuativo su tutte le applicazioni basate sulla tecnologia Siav integrando l'assistenza relativa ai software standard di base con quella necessaria per mantenere in piena efficienza le implementazioni *custom* realizzate.

La sottoscrizione del servizio di Application Management garantisce inoltre il diritto a particolari agevolazioni nell'acquisto di servizi sistemistici, applicativi e consulenziali, e permette di accedere a vantaggi crescenti al crescere del livello di Application Management sottoscritto. Di seguito sono elencati i servizi disponibili, dei quali si può trovare una descrizione dettagliata nelle sezioni "Servizi di Supporto Aggiuntivi" e "Servizi di Consulenza Specifica".

Descrizione Servizi	Note
Servizio di Assistenza Tecnica OnSite (ATOS)	Incluso con AM Full Service
Servizio di Supporto alle Implementazioni Custom (SSIC)	
Servizio di Supporto alle Personalizzazione del Sistema Standard (SSPSS)	
Servizio di Installazione ed Upgrade (SIU)	
Servizio di Analisi e Consulenza (SAC)	
Servizio di Gestione Avanzata Progetto (SGAP)	
Servizi di Configurazione e Parametrizzazione del Sistema (SCPS)	
Servizio di Personalizzazione delle Soluzioni Standard (SPSS)	
Servizio di Monitoraggio e Gestione del Sistema (SMGS)	
Servizi di Amministrazione remota del Database Oracle (SDBAO)	
Servizio di Audit del Sistema (SAS)	
Servizi di Formazione Tecnica Funzionale (SF)	
Servizi di Consulenza Normativa (SCN)	
Servizi di Supporto Telefonico (SST)	
Referente di Customer Care Specifico per il Cliente (RCC)	Incluso con AM Full Service

Nella parte iniziale del documento che segue è riportata la descrizione puntuale delle caratteristiche dei livelli di Application Management disponibili, a cui segue la descrizione dei Servizi di Supporto di Base, dei Servizi di Supporto Aggiuntivi e dei Servizi di Consulenza Specifica, che possono essere sottoscritti a completamento dell'offerta di base.

Nella parte finale sono riportati gli standard "qualitativi" che Siav si impegna a garantire oltre a tutte le informazioni di natura normativa e operativa che regolano l'erogazione del servizio.



Descrizione Livelli di Application Management

Al fine di offrire servizi professionali in linea con le reali esigenze e aspettative del Cliente i servizi di Application Management vengono strutturati su tre livelli differenziati negli aspetti qualitativi e nei contenuti specifici.

Di seguito sono descritti nel dettaglio i tre livelli Basic, Advanced e Full Service.

Servizio di Application Management Basic (SAMB)

Il servizio di Application Management Basic rappresenta il livello base dei servizi di assistenza e supporto alle soluzioni Siav. Nasce con lo scopo di garantire il necessario livello di sicurezza e aggiornamento per tutti i Clienti che non hanno esigenze particolari legate alla criticità dei processi di business coinvolti e alla complessità delle soluzioni installate.

I servizi che sono inclusi nel livello Basic e che verranno descritti di seguito (sezione "Servizi di Base") sono:

- **New Software Release (NSR)**
- **Licenza d'uso per predisposizione Impianto di Test (LIT)**
- **Servizio di Assistenza telefonica (SAT)**
- **Servizio di Assistenza Remota (SAR)**

Ogni intervento OnSite, necessario alla risoluzione di eventuali anomalie o problemi per i quali non sia possibile utilizzare il servizio di accesso remoto (SAR), sarà concordato con il Cliente. I costi relativi all'intervento saranno quantificati a consuntivo sulla base del listino vigente relativo al servizio Assistenza Tecnica OnSite (ATOS) di seguito descritto.

Al momento della sottoscrizione del servizio Basic è possibile usufruire di una particolare agevolazione che consente l'acquisto a tariffa speciale di pacchetti di attività relative ai servizi di seguito elencati:

- Servizio di Assistenza Tecnica OnSite (ATOS)
- Servizio di Installazione ed Upgrade (SIU)
- Servizio di Analisi e Consulenza (SAC)
- Servizio di Gestione Avanzata Progetto (SGAP)
- Servizi di Configurazione e Parametrizzazione del Sistema (SCPS)
- Servizio di Personalizzazione delle Soluzioni Standard (SPSS)
- Servizio di Monitoraggio e Gestione del Sistema (SMGS)
- Servizi di Audit del Sistema (SAS)
- Servizi di Formazione Tecnica e Funzionale (SF)
- Servizi di Consulenza Normativa (SCN)
- Servizi di Supporto Telefonico (SST)

Le modalità di utilizzo e di erogazione di tali attività sono descritte dettagliatamente nella sezione **Note Generali**.

Servizio di Application Management Advanced (SAMA)

Il Servizio di Application Management Advanced rappresenta il livello intermedio dei servizi di assistenza e supporto alle soluzioni Siav. Nasce con lo scopo di garantire un alto livello di sicurezza e aggiornamento per tutti i Clienti che hanno esigenze particolari legate alla criticità dei processi di business coinvolti e alla complessità delle soluzioni installate.

Il livello Advanced include le seguenti caratteristiche migliorative rispetto al livello Basic:

- **Riduzione dei tempi di presa in carico delle segnalazioni rispetto al livello Basic**



Σ

82

- **Elevata priorità nel supporto e nella risoluzione delle anomalie rispetto al livello Basic**
- **Servizio di Assistenza Tecnica OnSite (ATOS)**
All'interno del servizio è inclusa l'Assistenza OnSite fino a 5 (cinque) interventi annui.

Al momento della sottoscrizione del servizio **Advanced** è possibile usufruire di una speciale agevolazione che consente l'acquisto, a una tariffa in molti casi ancora più vantaggiosa di quella applicata per il servizio **Basic**, di pacchetti di attività relative ai servizi di seguito elencati:

- Servizio di Assistenza Tecnica OnSite (ATOS)
- Servizio di Installazione ed Upgrade (SIU)
- Servizio di Analisi e Consulenza (SAC)
- Servizio di Gestione Avanzata Progetto (SGAP)
- Servizi di Configurazione e Parametrizzazione del Sistema (SCPS)
- Servizio di Personalizzazione delle Soluzioni Standard (SPSS)
- Servizio di Monitoraggio e Gestione del Sistema (SMGS)
- Servizi di Audit del Sistema (SAS)
- Servizi di Formazione Tecnica e Funzionale (SF)
- Servizi di Consulenza Normativa (SCN)
- Servizi di Supporto Telefonico (SST)

È inoltre disponibile, come estensione opzionale a pagamento, il servizio **Referente di Customer Care Specifico per il Cliente (RCC)**.

Servizio di Application Management Full Service (SAMFS)

Il servizio di Application Management Full Service rappresenta il livello più alto disponibile per i servizi di assistenza e supporto alle soluzioni Siav. Nasce con lo scopo di garantire un **altissimo** livello di sicurezza e aggiornamento per tutti i Clienti che hanno esigenze particolarmente legate alla criticità dei processi di business coinvolti e alla complessità delle soluzioni installate. Inoltre fornisce una suite completa di servizi consulenziali e applicativi (preventivi e di assistenza) che permettono di anticipare l'insorgenza di eventuali problemi.

Il livello Full Service include le seguenti caratteristiche migliorative rispetto al livello **Advanced**:

- **Riduzione dei tempi di presa in carico delle segnalazioni rispetto al livello Advanced**
- **Massima priorità nel supporto e nella risoluzione delle anomalie rispetto ai livelli Basic e Advanced**
- **Servizio di Assistenza Tecnica OnSite (ATOS)**

All'interno del servizio è inclusa l'Assistenza OnSite con interventi **illimitati**, incluse le spese di trasferta per i primi 3 (tre) interventi.

- **Referente di Customer Care specifico per il Cliente (RCC)**

Questo servizio (opzionale per il livello **Advanced**) consente di disporre di un canale preferenziale verso il Customer Care di Siav. Il ruolo è descritto in dettaglio nella sezione "Servizi Aggiuntivi", ma in estrema sintesi rappresenta la possibilità per il Cliente di interagire sempre con la stessa figura tecnica che quindi, grazie alla personale conoscenza delle chiamate pregresse, può essere più veloce nella gestione delle segnalazioni riguardanti le soluzioni Siav.

- **Licenza d'uso per sito replicato di Disaster Recovery**

In ambienti di produzione particolarmente critici è necessario garantire un'elevata continuità di servizio e spesso non sono sufficienti gli approcci tradizionali basati sulle procedure di *backup/restore*. In tali contesti risulta necessario predisporre un sito replicato di Disaster Recovery (normalmente off-line) che possa essere reso operativo (on-line) in tempi rapidi, in modo da garantire il minor disservizio possibile. All'interno del servizio Full Service (opzionale nel livello **Advanced**) è prevista una licenza d'uso dedicata alla predisposizione di questo sito



84

replicato oltre alle necessarie consulenza e documentazione per attivare le procedure di *switch* e allineamento con l'ambiente di produzione. La licenza d'uso riguarda solo gli applicativi Siav oggetto del contratto e non include licenze di terzi a pagamento, come ad esempio il Database Oracle.

Le attività di consulenza sono erogate tramite assistenza telefonica o accesso remoto, ma è possibile integrare l'offerta base con attività OnSite, utilizzando le particolari agevolazioni riservate all'acquisto di pacchetti di attività SGBC e SIU.

Al momento della sottoscrizione del servizio **Full Service** è possibile usufruire di una particolare agevolazione che consente l'acquisto a tariffa speciale, a una tariffa in molti casi ancora più vantaggiosa rispetto ai livelli Basic e Advanced, di pacchetti di attività relative ai servizi di seguito elencati:

- Servizio di Installazione ed Upgrade (SIU)
- Servizio di Analisi e Consulenza (SAC)
- Servizio di Gestione Avanzata Progetto (SGAP)
- Servizi di Configurazione e Parametrizzazione del Sistema (SCPS)
- Servizio di Personalizzazione delle Soluzioni Standard (SPSS)
- Servizio di Monitoraggio e Gestione del Sistema (SMGS)
- Servizi di Audit del Sistema (SAS)
- Servizi di Formazione Tecnica e Funzionale (SF)
- Servizi di Consulenza Normativa (SCN)
- Servizi di Supporto Telefonico (SST)



Si ricorda che il livello Full Service include la completa copertura per tutti gli interventi di assistenza OnSite erogati da Siav (ATOS).

3

84

Descrizione dei Servizi di Supporto di Base

New Software Release (NSR)

Descrizione

La politica di *upgrade* e manutenzione dei prodotti da parte del settore Sviluppo Siav è basata sul rilascio pianificato di una serie di pacchetti di aggiornamento identificabili come:

- Rilasci principali di Primo Livello (Major Release)
- Rilasci di Secondo Livello (Minor Release)
- Rilasci di Maintenance
- *Patch / Hot Fix*

Tali pacchetti software hanno lo scopo di fornire la necessaria consistenza alle modifiche introdotte per l'inserimento di nuove funzionalità applicative o per la correzione delle anomalie software segnalate e verificate, oltre ai necessari adeguamenti sistemistici e normativi.

Rilasci principali di Primo Livello (Major Release)

Sulla base della Roadmap di Siav, i rilasci principali di primo livello (Major Release) avvengono in occasione di evoluzioni del prodotto particolarmente significative, legate tipicamente a modifiche architetturali oppure all'introduzione di nuove funzionalità che comportino evoluzioni ed innovazioni significative.

L'aggiornamento di un impianto tramite un rilascio principale richiede normalmente un intervento rilevante da parte del personale tecnico e può rendere opportuno effettuare corsi di formazione per gli utenti.

Rilasci di Secondo Livello (Minor Release)

I rilasci di secondo livello (Minor Release) avvengono in occasione di adeguamenti normativi oppure in seguito all'introduzione di nuove funzionalità che non comportano significativi impatti tecnico/funzionali.

L'aggiornamento dell'impianto è facilitato da procedure automatiche (Setup) e richiede preferibilmente un intervento in loco da parte del personale tecnico. La formazione per gli utenti si limita, se richiesta dalla specifica applicazione, alle sole nuove funzionalità introdotte.

Rilasci di Maintenance

I rilasci di Maintenance avvengono a frequenza regolare (tipicamente ogni 2/3 settimane) e includono migliorie e correzioni delle anomalie riscontrate sul prodotto.

L'aggiornamento dell'impianto richiede minimi interventi da parte del personale tecnico (tipicamente gestiti da remoto).

Patch / Hot Fix

Si tratta di piccole modifiche, normalmente necessarie per risolvere qualche anomalia riscontrata nell'uso del prodotto e che richiede un intervento immediato.

Interventi di questo genere possono avvenire on-line, oppure richiedere un rapido fermo macchina per consentire l'aggiornamento del prodotto. Normalmente si tratta di attività che si eseguono mediante accesso remoto (SAR) oppure che vengono effettuate direttamente dal Cliente, qualora opportunamente preparato, con l'eventuale supporto di Siav.



Codici di Identificazione dei Rilasci

Ogni rilascio è caratterizzato da un identificativo che lo individua univocamente, in modo da garantire la rintracciabilità del codice sorgente che lo ha generato. Ciò è necessario per risalire alle cause di eventuali anomalie o introdurre piccole modifiche nel comportamento dell'applicativo e poter rilasciare patch compatibili con la versione installata presso il Cliente.

Il codice identificativo è costituito da 4 valori numerici in questo formato: **Major.Minor.Build.Revision**

Codice	Descrizione	Note
Major	Rappresentano il numero principale della versione del programma	Valore numerico riportato nello sfondo e nei titoli delle finestre principali del prodotto
Minor	Rappresenta il numero secondario della versione del programma	È riportato nello sfondo e nei titoli delle finestre principali del prodotto. Viene azzerato ad ogni incremento del Major Number
Build	Rappresenta un contatore all'interno della stessa versione Minor	Viene azzerato ad ogni incremento del Minor Number.
Revision	Rappresenta un ulteriore contatore all'interno della stessa Build	Viene azzerato ad ogni incremento del Build.Number

La tabella che segue riporta le principali caratteristiche di ciascuna tipologia di rilascio.

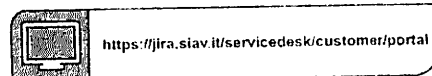
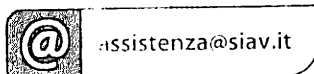
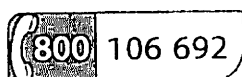
Tipologia	Codice identificativo	Caratteristiche
Primo livello	Major	<ul style="list-style-type: none"> Modifiche architettonali Innovazioni nelle funzionalità particolarmente significative Richiede un intervento OnSite
Secondo livello	Major.Minor	<ul style="list-style-type: none"> Innovazioni nelle funzionalità particolarmente significative Potrebbe richiedere un intervento OnSite
Maintenance	Major.Minor.Build	<ul style="list-style-type: none"> Nuove funzionalità minori Raccolta dei bug fix Generalmente gestito via SAR Correzione anomalie urgenti specifiche per un Cliente
Patch/Hot Fix	Major.Minor.Build.Revision	<ul style="list-style-type: none"> Viene rilasciato on demand Generalmente richiede un intervento in SAR oppure può essere gestito direttamente dal Cliente (SAT)

Procedura di Accesso ai Pacchetti Software di Aggiornamento

Nel momento in cui viene rilasciata una nuova release software che sia riferita alla tipologia "Principale di primo livello", viene inviata una comunicazione formale a tutti i Clienti per i quali il servizio di Application Management in corso di validità ed abbiano comunicato i riferimenti per l'invio delle informazioni registrandosi nell'apposita area del sito Siav www.Siav.it.

Il Cliente che lo desidera può richiedere a Siav l'invio degli aggiornamenti descritti (CD/DVD o download ftp). Nel caso sia richiesto l'invio mediante CD/DVD, le spese di spedizione sono a carico del Cliente.

La richiesta di invio degli aggiornamenti va effettuata contattando il Customer Care Siav, utilizzando i seguenti riferimenti:



E

86

Licenza d'uso per predisposizione Impianto di Test (LIT)

Descrizione

Le attività di supporto e *Maintenance* di norma prevedono modifiche più o meno significative all'ambiente di produzione, creando in certi casi dei temporanei disservizi. La variabilità dei sistemi di base e delle interazioni con il contesto informatico del Cliente può a volte contribuire all'insorgenza di anomalie anche gravi che non si riesce a rilevare durante le fasi di test pre-rilascio. A fronte di ciò, agire direttamente sull'ambiente di produzione appare quindi una scelta sconsigliata e azzardata, soprattutto per aggiornamenti significativi che interessino il funzionamento dell'intero sistema in presenza di situazioni particolarmente critiche e complesse.

Per tale motivo all'interno del servizio di Application Management viene fornita una licenza d'uso specifica (limitata nel numero di accessi e attiva esclusivamente nel corso del periodo di validità del servizio) che consente di predisporre un adeguato ambiente di test che possa essere utilizzato sia dal personale tecnico del Cliente che da quello di supporto Siav. Ogni operazione significativa di aggiornamento, modifica o *tuning* potrà e dovrà quindi essere provata preventivamente in ambiente di test, al fine di verificare il corretto funzionamento del sistema e di stimare i tempi di disservizio da prevedere per l'ambiente di produzione. Le attività di predisposizione ed allineamento dell'ambiente operativo di base (hardware, sistema operativo di base ed eventuali software di terze parti), come l'installazione degli applicativi Siav, sono a carico del Cliente.

In caso di sottoscrizione di Application Management il servizio di supporto Siav, qualora rilevi situazioni particolarmente critiche e delicate, può richiedere la predisposizione dell'ambiente di test come prerequisito alle attività di risoluzione di anomalie particolarmente gravi oltre che per attività di migrazione e/o *upgrade* dei sistemi.

La licenza d'uso riguarda solo gli applicativi Siav oggetto del contratto e non include licenze di terzi a pagamento, come ad esempio il DataBase Oracle.

Servizio di Assistenza Telefonica (SAT)

Descrizione

Questo tipo di servizio è la forma più diretta per fornire e ricevere informazioni da parte del personale qualificato del Cliente e da parte del personale tecnico Siav in merito ad anomalie.

Compiti Specifici

Il servizio va utilizzato **esclusivamente** per i seguenti scopi:

- Segnalare, da parte del Cliente, anomalie e problemi relativi ai sistemi Siav in uso (applicativi ed eventuali personalizzazioni coperte da relativo servizio SSIC o SSPSS).
- Raccogliere, da parte del personale Siav, tutti gli elementi necessari a delineare e comporre la descrizione dettagliata delle anomalie segnalate.
- Fornire indicazioni, da parte del personale Siav, su eventuali modifiche da apportare alla configurazione dei sistemi in uso, allo scopo sia di ottenere maggiori dettagli su quanto segnalato sia di risolvere, anche con un *workaround*, l'anomalia. Le indicazioni su eventuali modifiche da apportare, potranno essere limitate sia come tempo sia come complessità, a discrezione del personale di supporto Siav che ha facoltà di integrare l'assistenza con accesso remoto (SAR).

Procedura di Accesso e Copertura

Il servizio è disponibile tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì con orario 9.00-13.30 / 14.00-18.30, escluse le festività nazionali. Il Cliente ha facoltà di richiedere delle modifiche agli orari standard di disponibilità del servizio che dovranno essere concordate con Siav.

L'accesso al servizio avviene tramite chiamata l'apposito numero verde:




 800 106 692

Servizio di Assistenza Remota (SAR)

Descrizione

Con questo tipo di servizio è possibile accedere al sistema del Cliente da parte di personale qualificato Siav in tempi rapidissimi e senza la necessità di interventi OnSite, che spesso rallentano la risoluzione dei problemi, oltre a comportare un costo aggiuntivo per il Cliente. Tutto questo permette di affermare che tale soluzione tecnologica rappresenta sempre il mezzo principale e preferito nell'erogazione del supporto ai Clienti. Siav si riserva la facoltà di effettuare eventuali interventi OnSite solo quando lo ritenga realmente necessario ed opportuno, concordandoli preventivamente con il Cliente.

Affinché il supporto Siav possa accedere in remoto all'impianto del Cliente, questi dovrà fornire tutte le informazioni necessarie (programma utilizzato, indirizzo IP a cui accedere o numero telefonico, *UserID* e *password*, porte TCP di accesso,...) relative al proprio sistema di accesso remoto, oltre a quelle del sistema informatico che ospita l'applicazione Siav.

Se il Cliente non fosse in possesso di un proprio sistema di accesso remoto o se questo dovesse risultare per qualche motivo inutilizzabile, o con performance ritenute non appropriate, allora Siav metterà a disposizione i propri sistemi di teleassistenza, scelto tra i migliori presenti sul mercato. Tali prodotti permettono di accedere a qualsiasi PC o Server che abbia un accesso ad Internet, con la massima trasparenza e sicurezza: è il Cliente che decide quando attivare la sessione di assistenza, cosa mostrare all'operatore Siav e se permettere a quest'ultimo di prendere il controllo remoto del sistema.

Compiti Specifici

Questo servizio viene utilizzato nella gestione delle anomalie ogni qualvolta il personale Siav, in accordo con il Cliente, lo ritenga necessario ed opportuno e rappresenta sempre la scelta primaria di erogazione del supporto.

Gli scopi principali sono quelli di:

- permettere al personale Siav di verificare le anomalie segnalate e i comportamenti difforni rispetto a quanto documentato nella manualistica d'uso;
- apportare modifiche all'installazione e alla configurazione degli applicativi, per correzione anomalie e/o workaround;
- apportare correzioni alle personalizzazioni;
- aggiornare, parzialmente (*patch*) o completamente (*update*), gli applicativi in ambiente di produzione; se l'operazione dovesse risultare complicata da portare a termine per qualche problema (complessità dell'impianto, lentezze o blocchi di connessione remota, diritti d'accesso, ...) sarà a discrezione del personale Siav richiedere l'intervento OnSite, concordandolo con il Cliente.

Nello svolgimento delle attività descritte, il personale SIAV S.p.A. potrebbe avere la necessità di utilizzare alcuni software di terze parti freeware di mercato; tali software non sono invasivi e possono essere rimossi dopo la conclusione dell'intervento. Se il Cliente lo richiede SIAV S.p.A. può fornire l'elenco dei software da intendersi comunque come indicativo e non esaustivo.

Procedura di Accesso e Copertura

Il servizio è disponibile tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì con orario 9.00-13.30 / 14.00-18.30, escluse le festività nazionali. Il Cliente ha facoltà di richiedere delle modifiche agli orari standard di disponibilità del servizio che dovranno essere concordate con Siav.

Descrizione dei Servizi di Supporto Aggiuntivi

Assistenza Tecnica OnSite (ATOS)

Descrizione

L'Assistenza Tecnica OnSite (ATOS) ha lo scopo di fornire OnSite delle risorse tecniche aggiuntive allo scopo di garantire la massima efficienza nella risoluzione di problemi critici per i quali non risulti sufficiente l'Assistenza Telefonica (SAT) o di Accesso Remoto (SAR).

Le principali caratteristiche descrittive del servizio sono le seguenti:

- **Supporto OnSite**

Nel caso non sia possibile risolvere in tempi sufficientemente rapidi, mediante l'assistenza remota (Assistenza Telefonica e Accesso Remoto), situazioni di anomalia critiche per il Cliente, può essere necessario un intervento tecnico OnSite.

Tale intervento viene concordato con il Cliente presso il sito di produzione, per lo svolgimento di attività legate alla risoluzione di problemi critici.

- **Disponibilità dell'assistenza OnSite per Servizio Basic**

Il Cliente che abbia sottoscritto un servizio di Application Management di livello Basic può richiedere il supporto OnSite durante il periodo di validità del servizio. Gli interventi saranno fatturati a consuntivo sulla base delle effettive giornate erogate.

- **Disponibilità dell'assistenza OnSite per Servizio Advanced**

Il Cliente che abbia sottoscritto un servizio di Application Management di livello Advanced ha inclusi nel servizio fino a 5 (cinque) interventi di supporto OnSite per anno. Gli interventi dovranno essere erogati durante il periodo di validità del servizio e non potranno essere rimborsati o utilizzati in anni successivi.

Gli interventi erogati oltre quelli stabiliti dal servizio saranno fatturati a consuntivo sulla base dell'effettiva attività erogata.

- **Disponibilità dell'assistenza OnSite per Servizio Full Service**

Il Cliente che abbia sottoscritto un servizio di Application Management di livello Full Service ha incluso nel servizio, durante il periodo di validità, un numero illimitato di interventi di supporto OnSite (spese di trasferta incluse solamente per i primi tre interventi).

- **Definizione di Intervento OnSite**

Si definisce intervento OnSite l'insieme delle attività necessarie alla risoluzione di un problema critico per il Cliente (anche in più giornate di attività). La necessità di un intervento OnSite viene valutata dal Servizio di Assistenza Siav (che ne specifica le motivazioni nel sistema di gestione interventi) e deve essere concordata con il Cliente.

L'intervento si può considerare concluso (previa redazione di un verbale di chiusura intervento o dal rapportino di intervento) nel caso si presenti una delle seguenti situazioni:

- È stata trovata una soluzione o *workaround* che ha risolto il problema evidenziato.
- Il sistema di produzione del Cliente è funzionante e sono disponibili tutte le funzionalità critiche per la continuità del business nell'ambito del sistema Siav.
- L'anomalia è stata identificata ed isolata ma non riguarda gli applicativi Siav (es. problemi di *networking*, malfunzionamenti di parti del sistema operativo, virus, etc.).
- Il Cliente non ha dato accesso al personale Siav ai sistemi di produzione che ospitano l'applicazione.
- Il Cliente ritiene che non sia più necessaria la presenza OnSite e si rende disponibile a risolvere autonomamente eventuali anomalie marginali.



Compiti Specifici

Siav si impegna a fornire, presso l'opportuna sede indicata dal Cliente, l'Assistenza Tecnica OnSite. Il personale tecnico lavorerà in modo continuativo assieme ai Sistemi Informativi del Cliente per identificare e risolvere nel modo più veloce possibile i problemi critici rilevati nell'ambiente di produzione.

I principali compiti assegnati al personale tecnico OnSite sono:

- Collaborare in modo stretto con i Sistemi Informativi del Cliente per risolvere ogni anomalia o problema che richieda una non facile identificazione e successiva risoluzione.
- Assistere il Cliente nella replica delle anomalie riscontrate in modo da consentirne una precisa descrizione.
- Prendere contatti diretti con i Consultant Senior per avere informazioni, chiarimenti su *patch* rilasciate che risolvano i problemi identificati.
- Gestire il livello di criticità ed eventualmente innescare le necessarie procedure di escalation in modo da coinvolgere, ove necessario, tutti i settori che possono contribuire alla veloce chiusura dell'intervento.

Il personale tecnico designato da Siav a fornire l'assistenza tecnica OnSite, così come la sede di intervento indicata dal Cliente, potranno variare per ogni singolo intervento.

Copertura

Di norma l'Assistenza Tecnica OnSite è disponibile durante il normale orario lavorativo (9.00-13.00 / 14.00-18.00 dal lunedì al venerdì escluse le festività nazionali e locali relative alla filiale di competenza del Cliente). Il Cliente ha facoltà di richiedere la modifica agli orari standard, previo accordo con Siav.



Servizio di Supporto alle Implementazioni Custom (SSIC)

Descrizione

Il Servizio di Supporto alle Implementazioni Custom (SSIC) estende la copertura offerta dai servizi di Application Management base, includendo anche l'assistenza sulle implementazioni e personalizzazioni che sono state sviluppate per soddisfare le esigenze del Cliente. Con questa tipologia di servizio aggiuntivo il Cliente si garantisce un supporto completo e continuativo su tutte le applicazioni basate sulla tecnologia Siav, integrando l'assistenza relativa ai software standard di base con quella necessaria per mantenere in piena efficienza le implementazioni *custom* realizzate.

Le implementazioni *custom* che di norma richiedono questo tipo di servizio sono:

- Realizzazione di script Client e Server Side.
- Implementazione di modelli di spool complessi.
- Parametrazioni particolari del sistema.
- Integrazioni con sistemi terzi (ad es. mediante tecnologia COM e Web Services).
- Realizzazione di processi (Workflow) comprensivi di *scripting*.
- Implementazioni *custom* che non richiedano modifiche della piattaforma standard.
- Operazioni batch e job schedulati.
- Implementazioni di import ed export che prevedano *scripting*.

Documentazione Specifica e Ambiente di Test

Il personale di assistenza Siav, possedendo una profonda conoscenza dei prodotti e una grande esperienza nello sviluppo di implementazioni custom, è in grado di supportare pienamente lo staff tecnico del Cliente nel mantenere in piena efficienza i sistemi Siav. A tale scopo viene conservata, all'interno di un apposito laboratorio di test, per ogni singolo Cliente, una copia delle implementazioni

E

custom effettuate (ambiente replicato), assieme a tutta la documentazione specifica, in modo da poter garantire in tempi rapidi e certi l'identificazione di potenziali problemi e la loro successiva risoluzione.

Gestione dell'assistenza applicativa

Il servizio di supporto alle implementazioni *custom* è finalizzato al mantenimento in stato di massima efficienza e disponibilità delle applicazioni *custom* implementate presso il Cliente ed **include solamente** le seguenti tipologie di attività:

- Gestione del *tuning*
- Identificazione e risoluzione delle anomalie del sistema, da considerarsi imputabili alle implementazioni *custom*.
- Correzione di *bug* relativi alla creazione di codice script *custom*.

Si precisa che nel caso siano state realizzate integrazioni con applicazioni Software di Terze Parti, la copertura del supporto **non include** le attività eventualmente necessarie per ripristinare il corretto funzionamento delle integrazioni, a seguito di aggiornamenti e/o modifiche delle applicazioni stesse.

Le modalità di erogazione del servizio sono le medesime del livello di Application Management base prescelto (interventi OnSite, assistenza telefonica e accesso remoto). I livelli di servizio relativi al SSIC non sono definibili (si ricorda che quelli indicati nella sezione "Livelli di Servizio" si riferiscono al solo servizio di Application Management base) in quanto la natura particolare delle implementazioni *custom* non lo consente.

Questo tipo di scelta semplifica gli oneri di gestione legati allo sviluppo della piattaforma Siav e aiuta a ridurre i costi nel caso di successivi *upgrade* del sistema.

Validazione di implementazioni *custom*

Nel caso il Cliente sia dotato di una struttura di sviluppo adeguatamente formata e certificata sulle tecnologie Siav, quindi in grado di realizzare autonomamente il rilascio di nuove implementazioni o di modificare quelle esistenti, deve essere obbligatoriamente seguita la procedura standard di validazione, propedeutica alla messa in produzione, con particolare riferimento alle seguenti attività:

- Verifica dell'applicazione o delle modifiche *custom* realizzate e dei relativi documenti tecnici descrittivi.
- Definizione delle modalità di supporto che sono necessarie e relative responsabilità (primo e secondo livello).
- Predisposizione in ambiente di test delle modifiche *custom* e verifica della compatibilità con il sistema del Cliente.
- Trasferimento completo di informazioni e del codice sorgente tra gli sviluppatori del Cliente e il servizio di supporto Siav.
- Assistenza nella fase di start-up e messa in produzione.

Dal momento che le nuove applicazioni o modifiche *custom* vengono attivate in ambiente di produzione, il personale tecnico di assistenza Siav, avendo acquisito sufficiente familiarità con l'applicazione e la documentazione tecnica, è in grado di supportare pienamente l'intero sistema del Cliente.

Le attività descritte nella sezione "Validazione di implementazioni *custom*" non fanno parte del servizio di supporto alle implementazioni *custom* e saranno quindi quantificate a consuntivo.

Servizio di Supporto alle Personalizzazioni del Sistema Standard (SSPSS)

Descrizione

Il Servizio di Supporto alle Personalizzazioni del Sistema Standard (SSPSS) estende la copertura offerta dai servizi di Application Management di base includendo anche l'assistenza sulle **personalizzazioni del software standard Siav** che sono state sviluppate per soddisfare le specifiche esigenze del Cliente.



Con questa tipologia di servizio il Cliente si garantisce un supporto completo e continuativo su tutte le applicazioni basate sulla tecnologia Siav integrando l'assistenza relativa ai software standard di base con quella necessaria per mantenere in piena efficienza le implementazioni *custom* realizzate.

Documentazione Specifica e Ambiente di Test

Il personale di assistenza Siav, possedendo una profonda conoscenza dei prodotti e una grande esperienza nello sviluppo di implementazioni *custom*, è in grado di supportare pienamente lo staff tecnico del Cliente nel mantenere in piena efficienza i sistemi Siav.

A tale scopo viene conservata per ogni singolo Cliente, all'interno di un apposito laboratorio di test, una copia delle personalizzazioni *custom* effettuate (ambiente replicato), assieme a tutta la documentazione specifica in modo da poter garantire in tempi rapidi e certi l'identificazione di potenziali problemi e la loro successiva risoluzione.

Descrizione dei Servizi aggiuntivi – invio e ricezione fatture XML

Servizi System Activity Monitoring

Obiettivo del servizio

Obiettivo di questo servizio è quello di monitorare attivamente che le principali funzionalità del sistema siano operative al fine di avere un tempestivo intervento in caso di blocco o malfunzionamento.

Le principali caratteristiche descrittive del servizio sono le seguenti:

- **System Alive**

Descrizione

Obiettivo di questo servizio è quello di verificare se il sistema documentale è operativo nelle sue funzionalità fondamentali.

Se il sistema documentale è operativo significa che tutti i layer infrastrutturali principali sono operativi.

La verifica avviene ogni minuto da parte di un sistema esterno il quale registra disponibilità e tempi di risposta.

Il servizio notifica via e-mail, al cliente e/o al servizio di supporto, eventuali indisponibilità all'interno della finestra giornaliera impostata.

E' possibile infatti escludere dal monitoraggio eventuali finestre giornaliere dedicate ad attività manutentive quali ad esempio il backup notturno.

Trimestralmente viene rilasciato un Uptime Report che evidenzia la disponibilità del sistema nel trimestre espresso in percentuale rispetto al tempo totale calcolato, al netto delle finestre di manutenzione.

Prerequisiti

Affinché il servizio esterno possa accedere al sistema documentale è necessaria la pubblicazione di una pagina web. La pubblicazione può essere limitata ad un indirizzo IP tramite il quale il servizio esterno si presenta.

Aver sottoscritto un contratto di Application Management di tipo Advanced o Full service.

Operatività

Il servizio è operativo 7X7 H24 con possibilità di concordare alcune finestre di esclusione.



E

9/2

- **Sdl Connection Alive**

Descrizione

Il modulo Invoice Manager di Archiflow si occupa di dialogare in modo continuo con il Sistema di Interscambio. In particolare per la ricezione delle fatture e delle ricevute è sempre in ascolto.

L'interruzione di questo servizio potrebbe generare alcuni problemi quali ad esempio la mancata ricezione delle fatture o il mancato aggiornamento dello stato per le fatture inviate.

Per questi motivi è importante intervenire tempestivamente in caso di malfunzionamento.

Obiettivo di questo servizio è quello di verificare se la componente che si occupa di dialogare con il sistema di interscambio (Sdl) è operativa.

Il servizio notifica via e-mail, al cliente e/o al servizio di supporto, eventuali indisponibilità all'interno della finestra giornaliera impostata.

Trimestralmente viene rilasciato un Uptime Report che evidenzia la disponibilità del sistema nel trimestre espresso in percentuale rispetto al tempo totale calcolato, al netto delle finestre di manutenzione.

Prerequisiti

Affinché il servizio esterno possa accedere al sistema documentale è necessaria la pubblicazione di una sonda. La pubblicazione può essere limitata ad un indirizzo IP tramite il quale il servizio esterno si presenta.

Aver sottoscritto un contratto di Application Management di tipo Advanced o Full service.

Operatività

Il servizio è operativo 7X7 H24.

- **Process Status**

Descrizione

Questo servizio, presente all'interno del sistema, si occupa di monitorare lo stato di saturazione del sistema di workflow ed in particolare delle istanze di processo in corso per l'invio e la ricezione delle fatture elettroniche.

Quando queste si avvicinano alla soglia critica in termini quantitativi il sistema invia una e-mail ad un referente di primo livello del cliente e/o al Customer Service.

Prerequisiti

Aver sottoscritto un contratto di Application Management di tipo Advanced o Full service.

Operatività

Il servizio è operativo 7X7 H24.

- **Invoice Service Desk**

Descrizione

Questo servizio si propone di operare direttamente in caso errore proveniente dal System Active Monitoring, aprendo autonomamente il ticket. Il personale del Customer Service, in accordo con gli SLA dei servizi di Application Management, opererà in autonomia per la risoluzione dei problemi.

Prerequisiti

Aver sottoscritto un contratto di Application Management di tipo Advanced o Full service.

Operatività

Il servizio è operativo 7X7 H24.



Servizi Advanced Support

Obiettivo del servizio

Obiettivo di questi servizi è quello da un lato di ridurre le tempistiche di intervento e presa in carico degli eventuali problemi che si dovessero presentare nei processi di invio e ricezione delle fatture e dall'altro cercare di prevenire che questi accadano.

▪ Invoice Ticket Plus

Descrizione

Nel caso in cui si verifichi in produzione un problema tecnico che riguardi i processi di invio e ricezione delle fatture elettroniche, sia che esso sia stato segnalato dal cliente sia che sia stato notificato dal servizio Invoice Service Desk, il ticket associato viene preso in carico entro 60 minuti dalla sua apertura a prescindere dalla gravità assegnata.

Il ticket viene quindi inserito in una coda prioritaria per la risoluzione.

Il tempo medio stimato per la risoluzione di questi ticket è di circa 4 ore.

Prerequisiti

Aver sottoscritto un contratto di Application Management di tipo Advanced o Full service.

Operatività

Il servizio standard è operativo nei seguenti orari:

Lun.-Ven. 09:00 – 13:00 14:00 – 18:30

E' possibile estendere il servizio alle giornate di sabato, domenica oppure acquistare il servizio H24 7X7.

▪ System Check

Descrizione

Questo servizio, tramite personale tecnico specializzato, si occupa di verificare se i sistemi ed i processi relativi all'invio e alla ricezione stanno lavorando correttamente e con le giuste performance.

I principali controlli operati sono:

- Verifica che i processi di caricamento delle fatture nel sistema documentale siano operativi;
- Verifica che tutte le istanze dei processi di ricezione fatture, spedizione fatture e riconciliazione delle ricevute non siano andati in errore e nel caso procede con la risoluzione dei problemi ed il riavvio dei processi;
- Verifica che nelle code di spedizione non ci siano troppe fatture in quanto questo può far presagire problemi di funzionamento o performance;
- Verifica che la comunicazione con il Sistema di Interscambio sia attiva;
- In generale verifica che il sistema sia funzionante e che lavori con performance in linea con le attese.

Al termine del check il personale di Siav invia un report via e-mail sullo stato del sistema e sulle eventuali azioni intraprese nel caso siano stati rilevati problemi.

Prerequisiti

Accesso da remoto ai Sistemi da parte del personale di Siav.

Aver sottoscritto un contratto di Application Management di tipo Advanced o Full service.



8

Operatività

Il servizio standard è operativo nei seguenti orari:

Lun.-Ven. 09:00 – 13:00 14:00 – 18:00

E' possibile estendere il servizio alle giornate di sabato e domenica con i medesimi orari.

All'interno di questa finestra il Cliente decide le giornate e gli orari nei quali eseguire questi check. Tipicamente la scelta cade nei periodi nei quali sono presenti i maggiori flussi di spedizione o ricezione.

La pianificazione minima è mensile e deve essere comunicata almeno 15 giorni prima dell'inizio del periodo.

▪ Planned Check

Descrizione

Questo servizio, tramite personale tecnico specializzato, si occupa di verificare periodicamente lo stato del sistema, in particolare la parte di sistema coinvolto nei processi di fatturazione elettronica, al fine di capire se sono necessari interventi di manutenzione e ottimizzazione.

Le principali analisi svolte sono:

- Verifica dei log al fine di individuare problemi latenti;
- Verifica della dimensione del database e degli indici con eventuale compattazione e ricostruzione;
- Analisi delle prestazioni del sistema;
- Ricerca di eventuali ottimizzazioni dei processi;
- Verifica dell'opportunità di installare versioni più recenti.

Al termine del check il personale Siav genera un rapporto in formato PDF e lo invia via e-mail al Cliente. Al suo interno viene descritto lo stato del sistema e le eventuali azioni necessarie/consigliate.

Prerequisiti

Accesso da remoto ai Sistemi da parte del personale di Siav.

Aver sottoscritto un contratto di Application Management di tipo Advanced o Full service.

Operatività

Il servizio standard è operativo nei seguenti orari:

Lun.-Ven. 09:00 – 13:00 14:00 – 18:00

La pianificazione deve essere concordata almeno 30 giorni prima dell'esecuzione.



Servizi di Consulenza Specifica

Servizio di Installazione ed Upgrade (SIU)

Descrizione

Nel momento in cui un Cliente decide che è giunto il momento di effettuare un *upgrade* di sistema ad una nuova *release*, o una migrazione del sistema su una nuova infrastruttura tecnologica, si rende spesso necessaria una qualificata attività di consulenza e di pianificazione, che consenta di procedere alle operazioni necessarie garantendo il minor disservizio possibile.

Scopo del Servizio di Installazione e Upgrade è quello di fornire al Cliente il necessario supporto consulenziale e tecnologico OnSite e di attivare le procedure Siav specifiche per questa particolare tipologia di attività.

Compiti Specifici

La pianificazione di un *upgrade* di *release* o la migrazione del sistema su una nuova infrastruttura tecnologica sono attività spesso molto complesse, soprattutto in presenza di impianti di grosse dimensioni o con elevate integrazioni sistemistiche. Numerose sono le variabili che possono entrare in gioco e causare problemi, per cui un'attenta e accurata pianificazione garantisce al Cliente il minor disservizio possibile.

L'attività, di norma, prevede una serie di fasi (definite da specifiche procedure) che permettono di eliminare ogni prevedibile causa di problemi. Di seguito sono descritte le principali fasi:

- Preparazione di un accurato Piano di Migrazione (PM) e documentazione dello stesso (concordata con il Cliente).
- Verifica del PM su ambiente di test e pianificazione su ambiente di produzione.
- Verifica delle procedure di Backup e Disaster Recovery e check list finale.
- Esecuzione delle attività di migrazione/*upgrade*. Preventivamente viene allertato un team specialistico pronto ad intervenire tempestivamente in caso di problemi.
- Assistenza durante il periodo di "sorveglianza" e risoluzione di eventuali anomalie che dovessero presentarsi.
- Redazione del Verbale Chiusura (VC) o del Rapportino d'Intervento.

Le procedure di migrazione/*upgrade* prevedono che preventivamente venga testata la procedura di Disaster Recovery in modo da garantire, nel caso di necessità, il ripristino del sistema pre-migrazione.

Copertura

Questo tipo di attività si pone come obiettivo quello di evitare ogni possibile disservizio pertanto la pianificazione delle attività OnSite verrà fatta in stretto accordo con il Cliente.

Servizio di Analisi e Consulenza (SAC)

Descrizione

Il servizio nasce con lo scopo di offrire un'attività consulenziale completa nella gestione di progetti di particolare complessità e criticità. Le problematiche di natura tecnologica e infrastrutturale spesso sono le meno complesse da affrontare, in quanto interessano prevalentemente i Sistemi Informativi. Altre problematiche, invece, di tipo normativo, organizzativo e di *change management* hanno un impatto trasversale all'interno dell'organizzazione e sono spesso la reale causa del fallimento di molti progetti legati al Business Process Management. Di fondamentale importanza appare quindi l'attività di analisi, che deve portare alla formulazione di un piano di progetto "sostenibile" e che deve essere svolta da Consulenti Senior dotati di grande esperienza e competenza sulle tematiche specifiche,



8

spiccate capacità di analisi e di Project Management e ottime capacità relazionali. Queste sono le caratteristiche che Siav ritiene fondamentali per le risorse impiegate in tale tipologia di attività.

Compiti Specifici

Analisi del contesto normativo

La normativa nazionale è in continua evoluzione sulla spinta fornita dalla Agenzia per l'Italia Digitale, e oggi consente di conservare in forma digitale con valore legale, documenti nati in formato elettronico o digitalizzati da originali cartacei. La gestione della documentazione fiscale in formato elettronico è oggi una delle opportunità più interessanti per il mercato in quanto la riduzione dei costi ottenibile è facilmente quantificabile e di significativo interesse. Ovviamente trattandosi di valore legale è necessario che siano scrupolosamente seguite le procedure previste dalla normativa che, anche se sufficientemente chiara, presenta dei distinguo e delle interpretazioni che vanno valutate attentamente nell'ambito dei processi di business. La consulenza di natura normativa è fondamentale per analizzare le tipologie documentali che possono essere interessate dalle procedure, per definire i corretti processi di lavorazione e per adempiere a tutte le richieste normative specifiche.

Analisi dei processi esistenti (AS IS)

I processi documentali presenti in azienda di norma non sono frutto di un'analisi preventiva, ma sono legati a consuetudini radicate e sedimentate nel tempo. Frequentemente durante le attività di analisi della situazione esistente (AS IS) si scoprono nelle procedure aziendali attività ridondanti che portano a situazioni di inefficienza. L'analisi dei processi ha quindi il duplice scopo di descrivere i flussi documentali (cartacei) esistenti per studiarne la loro "conversione" in flussi elettronici, cercando di identificare le attività inutili per massimizzare il livello complessivo di efficienza. E' in questa fase che vengono identificati i costi e i tempi di gestione propri dei processi cartacei, che poi potranno essere utilizzati come base di confronto per valutazioni relative all'aumento di efficienza e al risparmio complessivo ottenibile con le soluzioni Siav.

Definizione e progettazione dei nuovi processi informatici (TO BE)

La definizione e progettazione dei flussi documentali elettronici è un'attività molto delicata in quanto, coinvolgendo l'operatività delle figure professionali del Cliente, spesso è l'ago della bilancia nel successo di un progetto. L'attività di analisi è quindi molto importante e spesso coinvolge un team di progetto del Cliente che va guidato e consigliato nelle scelte da consulenti di grande esperienza. Questo tipo di attività porta alla definizione teorica dei nuovi processi interni permettendo di quantificare l'aumento di efficienza ottenibile dalle modifiche introdotte, scartando quelle meno significative.

Valutazione dell'impatto aziendale e del ritorno di investimento

Una delle informazioni che, di norma, il management aziendale è interessato a conoscere a fronte di un nuovo progetto interno è il ritorno di investimento dello stesso. Questo dato quantitativo è di fondamentale importanza in quanto, assieme alla valutazione del valore di investimento (miglioramenti non quantificabili), permette di decidere se un progetto va affrontato oppure no. Inoltre la valutazione dell'impatto che l'azienda dovrà affrontare per metabolizzare le nuove procedure (formazione del personale, temporanei aumenti del carico di lavoro, resistenze interne, etc.) è necessaria per definire i tempi di sviluppo del progetto che devono essere tali da non mettere in crisi le strutture coinvolte.

Queste valutazioni, che spesso richiedono una grande esperienza maturata in progetti analoghi, sono informazioni obbligatorie necessarie per la redazione di un Business Plan di progetto.

Assistenza alla realizzazione del Business Plan di progetto

Progetti delicati e critici come quelli che riguardano i processi documentali all'interno di un'azienda spesso vengono assegnati ad un *Focus Team* che ha l'incarico di analizzare la situazione e produrre un dettagliato Business Plan per la Direzione Generale. La compilazione di tale tipologia di documento spesso necessita di consulenza specifica allo scopo di massimizzare il contenuto informativo dello stesso, mantenendo allo stesso tempo la necessaria semplicità interpretativa. Consulenti Siav possono quindi essere coinvolti nella stesura di questo documento collaborando attivamente con il *Focus Team* e il referente di progetto del Cliente.



Assistenza nelle fasi di presentazione al management aziendale

Una fase molto delicata del processo di gestione di un progetto è quella della presentazione al management aziendale. Da questa presentazione dipende il passaggio alla fase operativa o l'abbandono del progetto stesso e quindi va gestita e curata nei minimi dettagli. La scelta degli argomenti da trattare, la presentazione di *success case* con forti analogie ed eventualmente una partecipazione diretta in fase di presentazione possono fare la differenza e i Consulenti Siav sono in grado di fornire tutto il supporto necessario per "passare dalla teoria alla pratica".

Redazione del piano di progetto (Specifica di Commessa)

Il progetto è stato approvato... ed ora che si fa? La risposta a questa domanda è una sola: si prepara un piano dettagliato che guiderà la fase operativa fino alla conclusione definendo le attività implementative e le verifiche necessarie. Tale documento dovrà descrivere con il giusto grado di dettaglio tutti gli aspetti importanti, in modo da evitare, in corso d'opera, modifiche significative a quanto pianificato, con conseguenze sui tempi e sui costi preventivati.

Servizio di Gestione Avanzata Progetto (SGAP)

Descrizione

Questo servizio include le attività svolte da Siav per i propri Clienti il cui scopo è di gestire in modo professionale un progetto che richieda la supervisione da parte di personale qualificato per la corretta esecuzione dei lavori, per il controllo del team, per interfacciarsi con continuità con i referenti di progetto nominati dal Cliente.

Queste figure professionali hanno maturato una vasta esperienza in materia di gestione dei processi di business e dei processi documentali, pertanto sono anche in grado di indirizzare nel modo più appropriato le attività di progetto e di affiancare il Cliente nella individuazione delle migliori soluzioni applicative.



Compiti Specifici

Gestione del progetto

All'interno di questa tipologia di attività ricadono compiti quali:

- Analisi preliminare del progetto, insieme al Cliente
- Verifica dei pre-requisiti infrastrutturali per la corretta realizzazione del progetto (apparati di rete, server, hardware dedicato,...)
- Pianificazione del progetto (Gantt, Pert, allocazione risorse,...)
- Coordinamento delle attività e delle risorse.
- Individuazione delle priorità e gestione dei rischi di progetto

Interfaccia con il Cliente

Questa figura professionale ha il compito di essere il riferimento di Siav per il Cliente durante la esecuzione delle fasi progettuali che precedono l'avvio in esercizio di un sistema. Nell'ambito di questi compiti vi è la definizione delle riunioni periodiche per comunicare lo stato dei lavori (SAL) al Cliente, la tempestiva notifica al Cliente di eventuali anomalie o ritardi o imprevisti nell'esecuzione del progetto.

2

98

Servizio di Configurazione e Parametrizzazione del Sistema (SCPS)

Descrizione

L'installazione di una soluzione Siav è solo il primo passo verso la realizzazione di una soluzione efficiente e che sappia interpretare esigenze ed aspettative del Cliente.

L'analisi delle problematiche e la progettazione di un dettagliato piano di implementazione descrivente le funzionalità che devono essere rese disponibili, oltre alle necessarie configurazioni da adottare, costituiscono la fase propedeutica alla successiva implementazione delle stesse all'interno della piattaforma applicativa Siav.

E' appunto in questa fase che sono richieste le attività oggetto del servizio, necessarie per mettere in moto le soluzioni Siav rendendole quindi operative ed utilizzabili dagli utenti finali.

Compiti Specifici

Configurazione base della piattaforma Siav

All'interno di questa fascia ricadono tutte le attività legate alla configurazione di base del sistema.

A titolo di esempio alcune attività che ricadono sotto questa tipologia sono:

- Configurazione di organigrammi, archivi e tipi documento.
- Definizione modelli di spool, scansione massiva, import/export.
- Integrazione con i sistemi di posta elettronica.
- Configurazione hostlink/weblink.
- Configurazione di siti remoti per gestione immagini distribuite.

Configurazioni avanzate che prevedano la definizione di script

All'interno di questa fascia ricadono tutte le attività legate alla configurazione avanzata del sistema che di norma richiedono la creazione di codice script sia lato server che lato client.

Si ricorda che il servizio di Application Management non garantisce il supporto su questo tipo di configurazioni e va integrato necessariamente con l'apposito Servizio di Supporto alle Implementazioni Custom (SSIC).

Implementazione di processi di workflow

All'interno di questa fascia ricadono tutte le attività legate alla realizzazione di processi di workflow legati alle soluzioni di Business Process Management Siav.

Le attività riguardano sia il design grafico dei processi, compresa la definizione delle attività, che gli script di automazione necessari per soddisfare le esigenze del Cliente.

Si ricorda che il servizio di Application Management non garantisce il supporto su questo tipo di configurazioni e va integrato necessariamente con l'apposito Servizio di Supporto alle Implementazioni Custom (SSIC).

Implementazione di integrazioni con sistemi di terze parti

All'interno di questa fascia ricadono tutte le attività legate ai processi di integrazione con Software di Terze Parti non certificati da Siav.

A titolo di esempio fanno parte di questa fascia le integrazioni con sistemi ERP/CRM non certificati oltre ad integrazioni con portali web o altre applicazioni verticali del Cliente.

Si ricorda che il servizio di Application Management non garantisce il supporto su questo tipo di configurazioni e va integrato necessariamente con l'apposito Servizio di Supporto alle Implementazioni Custom (SSIC).



E.

Servizio di Personalizzazione delle Soluzioni Standard (SPSS)

Descrizione

Le funzionalità documentate presenti come standard all'interno delle soluzioni Siav, a volte, non sono sufficienti a coprire tutte le esigenze che possono essere manifestate da un Cliente. Quando non è possibile soddisfare queste specifiche esigenze con la creazione di personalizzazioni *custom* da parte del servizio di supporto, come previsto all'interno del Servizio di Configurazione e Parametrizzazione del Sistema (SCPS), è necessario procedere alla creazione di specifiche personalizzazioni alla piattaforma applicativa di base utilizzando il servizio di seguito descritto.

La personalizzazione delle Soluzioni Standard è possibile in quanto Siav detiene la proprietà dei codici sorgenti dei prodotti compatibili con i servizi di Application Management descritti nel presente documento.

Siav è quindi in grado di creare personalizzazioni avanzate e completamente integrate nelle piattaforme di base garantendone la manutenzione e la standardizzazione necessaria in un ambiente di produzione software certificato.

Si ricorda che, nel caso di personalizzazioni di questo tipo, la sottoscrizione del Servizio di Supporto alle Personalizzazioni del Sistema Standard (SSPSS) è obbligatoria per i primi 3 (tre) anni dalla data di rilascio delle stesse.

Servizio di Monitoraggio e Gestione del Sistema (SMGS)

Descrizione

In alcune situazioni il Cliente che decide di adottare una soluzione Siav non ha al suo interno delle risorse tecniche da dedicare alla gestione di una nuova applicazione. La soluzione di questo problema può essere di due tipi diversi:

- Utilizzo della soluzione Siav erogata in modalità Document Management Outsourcing (DMO).
- Delega di parte delle attività amministrative e di *monitoring*.

Nel caso la modalità Document Management Outsourcing non possa essere una soluzione adottabile, Siav mette a disposizione un apposito servizio che consente di delegare in parte o totalmente le attività di amministrazione e monitoraggio del sistema. Il Cliente viene quindi sollevato da ogni tipo di onere relativo ai servizi delegati, mantenendo il controllo di quelli che desidera gestire autonomamente.

Compiti Specifici

Monitoraggio del Sistema

Le soluzioni informatiche Siav spesso si integrano con procedure esterne di caricamento dati o interagiscono con sistemi di terze parti per fornire il massimo livello di integrazione. L'utilizzo di sistemi di Business Process Management, che trovano nella gestione dei processi di workflow il loro punto di forza, comporta inoltre la necessità di un monitoraggio continuo dei processi attivi per evitare che problemi di natura tecnologica possano tradursi in anomalie relative ai processi di business gestiti. Per questi motivi appare evidente la necessità di un attento e costante monitoraggio, in quanto da esso dipendono l'aggiornamento e la coerenza dei dati gestiti, oltre alla sicurezza dei processi di business supportati. L'attività di monitoraggio si occupa quindi di mantenere una sorveglianza continua su tutti i processi che il Cliente decide di delegare a Siav, garantendo la necessaria sicurezza e fornendo report dettagliati su tutte le anomalie riscontrate, gestendo ovviamente le necessarie attività di correzione.

Gestione Amministrativa del Sistema

La gestione amministrativa di norma viene affidata a personale tecnico del Cliente che, opportunamente formato, è in grado di gestire autonomamente le attività di ordinaria amministrazione. Nel caso però non siano disponibili figure da destinare a questo specifico compito è possibile sottoscrivere il servizio di gestione amministrativa delegando in tutte o in parte le attività, con la sola eccezione della funzioni di coordinamento interno e verifica. In questo modo il riferimento del Cliente non deve avere nessuna formazione specifica sulle funzionalità amministrative, ma deve solo effettuare le richieste al personale Siav che provvederà a renderle operative entro i tempi concordati.

Servizi di Amministrazione remota del Database Oracle (SDBAO)

Descrizione

Oracle è un prodotto potente e complesso, con caratteristiche tecnologiche uniche che ne fanno il leader di mercato: chi vuole sfruttarne al meglio le potenzialità dovrebbe effettuare una costante manutenzione del sistema, focalizzata alla verifica periodica del corretto funzionamento e all'individuazione degli accorgimenti più adatti per mantenerlo in piena efficienza e per garantirne una fruizione sempre più efficace.

I Clienti che sono interessati ad effettuare queste attività ma non intendono farsene carico con proprie risorse, possono richiedere a Siav l'attivazione di un servizio di amministrazione remota che verrà svolto con strumenti di teleassistenza.

Compiti Specifici

- controllo giornaliero dello stato dei backup
- assistenza proattiva sullo stato dei DB e dei sistemi su cui essi risiedono per prevenire eventuali blocchi
- correzioni e risoluzione delle situazioni critiche, ove possibile (fallimento dei backup, riempimento dei tablespaces, dimensionamento degli oggetti di Oracle, quali SGA, undo, temp, ecc.)
- analisi delle performances del DB e del DB server a fronte di segnalazioni di prestazioni degradate
- generico supporto sistemistico al Cliente (es. spostamento e/o rischedulazione dei backup, spostamento dei datafile a fronte di una riconfigurazione del DB server, ...) non connesso strettamente all'applicativo Archiflow, ma alle problematiche legate al DB Oracle ed alla sua efficienza

Il servizio NON include

- eventuali attività di restore dei dati a fronte di un recovery del DB a seguito di un failure dell'hardware del DB server (es.: rottura del disco, corruzione del file system, ...).
- interventi di qualunque tipo che richiedano un impegno stimato superiore alle 2h/cad
- installazione/configurazione della Oracle DB Console, ove previsto (versioni del DB fino a 11.2) e/o del monitoraggio (versioni del DB superiori a 11.2)
- modifica della architettura del DB (es.: cambio del sistema operativo del DB server, modifica dell'archiviazione dei datafile (filesystem, ACFS, ASM), cambio dell'architettura del DB (Single Instance, RAC, RAC one node, DataGuard, Pluggable database, ...)



Prerequisiti:

- attivazione di una VPN verso il Cliente
- "DB Console" di Oracle
- attivazione della funzione di invio e-mail a Siav da parte della "DB Console" di Oracle
- adeguati privilegi di accesso ai Sistemi Operativi dei DB server ed ai DB per poter svolgere le azioni correttive

Oracle DBA Remoto - Assessment

Descrizione

L'attivazione dei servizi di Amministrazione remota del Database Oracle, descritti al punto precedente, può essere effettuata in qualsiasi momento e non necessariamente quando si inizia ad utilizzare il sistema Archiflow. In occasione della prima attivazione di tali Servizi è necessario attivare il servizio di Assessment.

Gli obiettivi del servizio di Assessment sono di seguito sinteticamente descritti.

Obiettivi

- verifica della funzionalità della VPN per il controllo da remoto
- verifica della completa accessibilità da remoto sia del DB server che del DB (eventuale richiesta di apertura di porte sul firewall del Cliente)
- acquisizione delle credenziali privilegiate per l'utilizzo della VPN e per l'accesso al DB server ed al DB
- acquisizione dei dati del personale tecnico di riferimento del Cliente, necessari in caso di comunicazioni urgenti relative a problematiche riscontrate
- verifica dello stato del DB server e del DB ed evidenziazione/notifica al Cliente/soluzione di eventuali problematiche già in essere
- installazione/configurazione della Oracle DB Console, ove previsto (versioni del DB fino a 11.2) e/o del monitoraggio (versioni del DB superiori a 11.2)
- configurazione delle mail di notifica e definizione dei destinatari delle stesse
- definizione, insieme ai tecnici del Cliente, delle migliori politiche di backup, eventualmente compatibili con le policy aziendali esistenti.



Servizio di Audit del Sistema (SAS)

Descrizione

Il servizio è pensato per i Clienti che ritengano importante un preventivo controllo periodico delle funzionalità delle applicazioni al fine di garantire l'ottimale funzionamento, manutenzione e gestione evolutiva dei sistemi e delle procedure.

Si tratta attività svolte OnSite eseguendo un insieme di controlli preventivamente concordati con il Cliente.

Compiti Specifici

Siav si impegna a fornire, presso l'opportuna sede indicata dal Cliente, il Servizio di Audit OnSite. Il personale tecnico lavorerà in modo continuativo assieme ai Sistemi Informativi del Cliente ed il Personale Operativo per valutare l'ottimale configurazione e funzionamento della applicazioni.

E

I principali compiti assegnati al personale che svolge il Servizio di Audit OnSite sono:

- Verifica delle performance.
- Verifica delle versioni del software e delle necessità di aggiornamento.
- Verifica del DataBase
- Verifica delle risorse HW utilizzate
- Verifica delle istanze WorkFlow
- Verifica del processo di conservazione digitale

Il personale tecnico designato da Siav a fornire l'assistenza tecnica OnSite, così come la sede di intervento indicata dal Cliente, potranno variare per ogni singolo intervento.

Copertura

Di norma il Servizio di Audit OnSite è disponibile durante il normale orario lavorativo (9.00-13.00 / 14.00-18.00 dal lunedì al venerdì escluse le festività nazionali e locali relative alla filiale di competenza del Cliente). Il Cliente ha facoltà di richiedere la modifica agli orari standard, previo accordo con Siav.

Servizio di Formazione Tecnica e Funzionale (SF)

Descrizione

La formazione riveste un ruolo sempre più importante all'interno di aziende competitive e orientate al mercato globale. All'interno di questo contesto Siav ha pensato ad uno specifico servizio destinato a fornire le necessarie nozioni di carattere tecnico e funzionale per consentire di sfruttare al 100% i vantaggi offerti dalle nuove soluzioni di Business Process Management.



Compiti Specifici

Attività di formazione su tematiche di natura tecnica e sistemistica

Uno dei punti di forza delle soluzioni tecnologiche Siav è l'estrema semplicità di uso da parte degli utenti finali, abbinata ad una ridotta e semplice manutenzione ordinaria dei sistemi. Le attività relative ad operazioni di *maintenance* possono essere agevolmente delegate al personale tecnico del Cliente che però necessita di una adeguata formazione continua. I servizi base (assistenza telefonica e accesso remoto) forniscono la necessaria consulenza specialistica in caso di attività particolarmente delicate, ma sono da considerare come supporto al personale tecnico del Cliente. L'attività di formazione di tali figure riveste quindi particolare importanza e di norma viene erogata mediante attività formative mirate a rispondere alle specifiche esigenze di ogni singolo Cliente.

Attività di formazione sull'utilizzo di nuove funzionalità applicative

Spesso le soluzioni Siav sono arricchite da nuove funzionalità applicative che ne agevolano e semplificano l'utilizzo nelle attività quotidiane. Questo consente di aumentare l'efficienza a patto che gli utenti che fanno uso del sistema ne vengano a conoscenza ed imparino ad utilizzarle nel modo corretto. A tale scopo è prevista una serie di corsi personalizzati, che di norma sono erogati presso la sede del Cliente, in cui a fronte di una preventiva analisi delle esigenze più frequenti manifestate dagli utenti vengono studiate le necessarie semplificazioni che possono essere introdotte con l'uso delle nuove funzionalità disponibili.

Servizio di Consulenza Normativa (SCN)

Descrizione

Il servizio è destinato ai Clienti che vogliono avere un aggiornamento continuativo in merito alle opportunità ed alle normative riguardanti:

- Conservazione digitale dei documenti fiscali;
- Fatturazione elettronica (B2B e B2G);
- Conservazione digitale in ambito HR;

Il servizio, che verrà erogato ad un unico referente indicato dal Cliente, comprenderà sia comunicazioni di carattere informativo che attività di supporto, come di seguito riportato.

Elementi del servizio

Newsletter

A mezzo email, con cadenza quadrimestrale, verrà inviata la newsletter prodotta dall'Osservatorio Normativo Siav riguardante le principali novità normative degli ambiti sopracitati e le opportunità del mondo digitale.

Sono previste inoltre edizioni straordinarie e sintetiche relative a provvedimenti il cui recepimento abbia carattere di urgenza.

"L'Esperto risponde"

Consulenza telefonica su appuntamento (049 8979797) o mediante comunicazione a mezzo e-mail (consulenza.normativa@Siav.it), erogata direttamente al Referente funzionale interno indicato dal Cliente.

Sono previsti nr.4 quesiti per anno aventi come oggetto questioni o situazioni di immediata interpretazione che quindi non richiedano uno studio approfondito in quanto relativi a situazioni particolari del Cliente.

Auditing

Il servizio prevede un incontro/anno con il Referente funzionale del Cliente, presso la sede del Cliente, per la durata massima di una giornata, comprendente le seguenti attività:

- Verifica del processo di conservazione digitale in essere, con condivisione di eventuali criticità verificatesi e documentabili;
- Verifica del "Manuale della conservazione";
- Aggiornamento sulle principali novità normative, loro impatto sui processi di conservazione in essere, future evoluzioni e azioni da intraprendere;
- Produzione di un verbale sintetico, riportante la verifica svolta, le criticità riscontrate e i suggerimenti proposti.

Sono escluse dal servizio tutte le attività diverse da quanto sopra riportato ed in particolare:

- Pareri formalizzati e sottoscritti a seguito di consulenza specifica, che richiedano un impegno in giornate/Uomo eccedente quanto previsto dal sopra citato servizio di "Auditing";
- Approfondimenti con altri Consulenti eventualmente coinvolti

In caso di acquisto del Servizio, il Cliente dovrà fornire le seguenti informazioni:

- l'indicazione del Referente autorizzato a attivare le richieste del servizio "L'esperto risponde", nell'ambito del Servizio di Consulenza Normativa
- l'indirizzo e-mail a cui inviare le Newsletter



Σ

Servizio di Supporto Telefonico (SST)

Descrizione

Questo tipo di servizio è la forma più diretta per ricevere informazioni e supporto da parte del personale tecnico Siav per le tematiche e le situazioni quotidiane di piccola entità non incluse nel servizio di Assistenza Telefonica.

Con questo servizio è quindi generalmente possibile ovviare temporaneamente alle carenze di conoscenza dei prodotti e delle procedure.

In base al contesto è possibile si debba comunque ricorrere agli altri servizi accessori al contratto.

Compiti Specifici

Obiettivo primario del Servizio di Supporto Telefonico è il seguente:

- Fornire al Cliente informazioni e chiarimenti sulle funzionalità degli applicativi Siav, incluse tutte le componenti di personalizzazione e implementazioni custom.

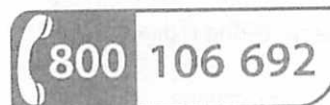
Alcuni esempi per i quali potrebbe essere utilizzato il servizio:

- Configurazione di nuovi utenti
- Configurazione e modifica di tipologie documentali.
- Verifica delle istanze di WorkFlow.
- Utilizzo del sistema da parte di utenti non esperti

Procedura di Accesso e Copertura

Il servizio è disponibile tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì con orario 9.00-13.30 / 14.00-18.30, escluse le festività nazionali. Il Cliente ha facoltà di richiedere delle modifiche agli orari standard di disponibilità del servizio che dovranno essere concordate con Siav.

L'accesso al servizio avviene tramite chiamata l'apposito numero verde nazionale :



Potranno accedere al servizio fino ad un massimo di 10 Utenti oltre a Referente Principale del Cliente.



L'attivazione del servizio, o la variazione dei fruitori, avverrà inviando una semplice richiesta a **Siav@pec.Siav.it**. Nella richiesta dovranno essere indicate le credenziali (Cognome, Nome, email) del Referente e dei potenziali Fruitori.

Le attività verranno quantificate a multipli di 30' ed ogni chiamata dovrà essere preceduta da una semplice email di richiesta supporto telefonico a pagamento SST ad **assistenza@Siav.it**. Al termine della chiamata verrà inviata un'email al richiedente ed al Referente primario del Cliente riepilogando il tempo addebitato ed il monte ore residuo.

Referente di Customer Care specifico per il Cliente (RCC)

Descrizione

Questo servizio consente di disporre di un canale preferenziale verso il Customer Care di Siav.

Scopo del Referente di Customer Care del Cliente (RCC) è quello di rendere più efficace la comunicazione con il Cliente, per la segnalazione di anomalie e per facilitare l'individuazione di eventuali criticità nei sistemi, grazie alla conoscenza diretta dell'impianto, delle personalizzazioni in essere e delle chiamate pregresse.

Il servizio è rivolto principalmente a Clienti con contesti particolarmente critici in relazione alla dimensione degli impianti, alla complessità dei progetti realizzati e all'importanza strategica delle soluzioni adottate.

Questo servizio supplementare è disponibile come estensione per i Clienti che hanno acquistato il servizio di Application Management Advanced (SAMA), mentre è compreso per coloro che hanno deciso di accedere al livello Full Service (SAMFS).

Copertura

Di norma il Referente di Customer Care del Cliente è disponibile tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì con orario 9.00-13.00 / 14.00-18.00, escluse le festività nazionali. Il Cliente ha facoltà di richiedere delle modifiche agli orari standard di disponibilità del servizio che dovranno essere concordate con Siav.

Il responsabile tecnico del Cliente può essere contattato tramite i canali standard del Customer Care o mediante e-mail individuale.



E

Livelli di servizio

Di seguito sono descritti i livelli di servizio, relativi al servizio di Application Management base (SAMB, SAMA, SAMFS), che Siav si impegna a rispettare relativamente alla risoluzione di anomalie riscontrate e segnalate.

Tempistiche di attuazione del servizio

Le tempistiche di attuazione del servizio sono definite sulla base di:

- Stato di evasione della chiamata
- Gravità del problema
- Livello di Application Management sottoscritto

Processo di Evasione di una Chiamata

Nel processo di risoluzione di un'anomalia o di evasione di una chiamata si possono identificare quattro fasi fondamentali:

- **Registrazione della chiamata:** la chiamata pervenuta al centro di supporto (richiesta telefonica o e-mail) viene registrata nel sistema informativo Siav, che genera un codice identificativo univoco di chiamata definito "ticket di supporto (TDS)".
- **Assegnazione del codice di gravità e comunicazione al Cliente del numero di ticket:** il codice identificativo univoco assegnato alla chiamata TDS, corredato del corretto livello di gravità assegnato, viene comunicato al Cliente.
- **Presa in carico:** la chiamata entra in questa fase nel momento in cui un tecnico Siav la prende in carico e ne inizia la lavorazione.
- **Chiusura della chiamata:** nel momento in cui il personale incaricato comunica al servizio di supporto che è stata fornita al Cliente l'assistenza richiesta (risoluzione della problematica segnalata o evasione della specifica richiesta), la chiamata viene considerata chiusa e sono contestualmente comunicati gli estremi di chiusura al referente del Cliente indicato nella registrazione di apertura.



Definizione gravità del Problema

La gravità del problema dipende da due fattori: Urgenza e Impatto. Di seguito i criteri standard per la loro assegnazione e la matrice per il calcolo della Gravità ed i relativi tempi di intervento.

Livello di Urgenza

Indica la tempestività con la quale è necessario il ripristino considerando le esigenze ed il business del Cliente (comunicato in sede di apertura del ticket), e viene assegnato considerando quali e quante funzionalità non sono più disponibili.

I livelli previsti sono:

- **"Critico":** la totalità delle funzioni è indisponibile, c'è la certezza o anche la possibilità di corruzione dei dati; è richiesto un ripristino immediato per poter procedere con le attività bloccate del Cliente.
- **"Alto":** la maggior parte delle funzionalità non è disponibile o il problema riguarda funzionalità importanti che bloccano il business del cliente; è necessario un veloce ripristino per rispettare delle scadenze imposte dall'esterno.
- **"Medio":** le funzionalità non disponibili non sono cruciali e non impediscono il proseguo delle attività del cliente; è richiesto un ripristino a breve termine per poter rispettare delle scadenze interne.
- **"Basso":** l'indisponibilità è limitata a poche funzioni o comunque marginali il cui ripristino può avvenire in un periodo medio/lungo.

Impatto

Si riferisce al numero e alla tipologia di utenti interessati dai problemi o dalle anomalie.

Le categorie previste sono:

- **"Intera struttura"**: la totalità degli utenti non può accedere ad una o più funzionalità.
- **"Servizio / reparto"**: un reparto / ufficio o alcuni Key-user, per il business dell'organizzazione, non possono accedere ad una o più funzionalità.
- **"Singoli utenti"**: pochi utenti dell'organizzazione/singoli utenti di reparti differenti non possono accedere ad una o più funzionalità.

La matrice sottostante calcola il livello di gravità in funzione di Urgenza e Impatto:

		Impatto		
		<i>Intera struttura</i>	<i>Servizio / reparto</i>	<i>Singoli utenti</i>
Livello di Urgenza	<i>Critico</i>	Rosso	Rosso	Giallo
	<i>Alto</i>	Rosso	Giallo	Verde
	<i>Medio</i>	Giallo	Verde	Bianco
	<i>Basso</i>	Verde	Bianco	Bianco

Di seguito alcuni esempi dei livelli di gravità ottenuti:

- **Codice rosso:**
 - Accesso all'applicazione/molte funzionalità non disponibile/i per tutti gli utenti o per un intero reparto.
 - Grave corruzione, perdita o indisponibilità dei dati.
 - Crash continuativo o blocco dell'applicazione server.
- **Codice giallo:**
 - Funzioni automatiche lato server bloccate (es. import/export).
 - Impossibilità di accedere alla PEC per invio/scarico.
 - Malfunzionamenti nel processo di conservazione digitale che ne impediscono lo svolgimento.
 - Blocco di workflow riguardanti processi con scadenze imposte dalla normativa vigente (delibere, pubblicazioni,...).
- **Codice verde:**
 - Degrado delle prestazioni del sistema per alcune funzionalità.
 - Crash saltuario dell'applicazione su alcuni client.
 - Funzione di duplicazione indici non funzionante.
 - Problemi di stampa documenti.
- **Codice bianco:**
 - Richiesta di documentazione applicativa.
 - Mancato salvataggio personalizzazione interfaccia utente (posizione/ordinamento colonne dati, ecc.).
 - Comparsa avvisi applicativi che non impediscono l'operatività.



Impegni di Siav

La seguente tabella specifica le tempistiche di attuazione del servizio che Siav si impegna a garantire in relazione alla gravità assegnata.

Gravità	Stato	Livello di servizio		
		Basic	Advanced	Full Service
Codice rosso	Registrazione	2 ore	1 ore	1 ora
	Presa in carico	6 ore	4 ore	2 ore
	Risoluzione (*)	24 ore	16 ore	8 ore
Codice giallo	Registrazione	2 ore	1 ore	1 ora
	Presa in carico	12 ore	6 ore	4 ore
	Risoluzione (*)	12 giorni	6 giorni	3 giorni
Codice verde	Registrazione	2 ore	1 ore	1 ora
	Presa in carico	24 ore	12 ore	8 ore
	Risoluzione (*)	18 giorni	9 giorni	5 giorni
Codice bianco	Registrazione	2 ore	1 ore	1 ora
	Presa in carico	48 ore	24 ore	16 ore
	Risoluzione (*)	New Release	40 giorni	20 giorni

(*) La risoluzione di particolari problemi nell'ambito dei software applicativi talvolta può non essere prevedibile rispetto al fattore tempo. Per questo motivo con "Risoluzione" si intende anche la predisposizione di un *workaround* temporaneo che ripristini il funzionamento di base del sistema in attesa dell'intervento definitivo.

La risoluzione di alcuni problemi può dipendere a volte da fattori non governabili da Siav come ad esempio malfunzionamenti del sistema operativo di base, interazione con altri software applicativi, sistemi antivirus, driver di verifica specifici. Inoltre in molti casi la collaborazione attiva del Cliente è condizione necessaria allo svolgimento dell'attività di supporto, come ad esempio l'accesso fisico ai locali e/o ai sistemi e la disponibilità della connessione per le operazioni in accesso remoto. Per tali motivi i tempi di risoluzione dichiarati sono riferiti dunque a condizioni per le quali non esistano condizionamenti esterni e sia disponibile la collaborazione necessaria da parte del Cliente.

Per questo si veda anche il paragrafo "Responsabilità del Cliente".

Infine, se la problematica è derivante da un BUG riconosciuto del prodotto, sarà necessario attendere l'iter previsto dalla correzione da parte del laboratorio software alla verifica da parte del reparto software quality assurance al conseguente rilascio del pacchetto di update; per tutto questo iter il conteggio del livello del servizio sarà sospeso. SIAV S.p.A. s'impegna comunque nel fornire un *workaround* nel caso il BUG sia particolarmente impattante per le attività quotidiane.

Note

- I valori indicati in tabella sono da intendersi come **tempi massimi** e riferiti all'orario lavorativo 9.00-13.30/14.00-18.30 dal lunedì al venerdì escluse le festività nazionali e locali (riferite alla sede di Padova e alla filiale di competenza del Cliente).
- I valori indicati **escludono** i tempi di trasferimento dalla sede Siav al sito dell'impianto; allo stesso modo sono esclusi i tempi necessari al Cliente per attivare il servizio di accesso remoto.
- I valori indicati escludono gli eventuali tempi necessari per l'esecuzione di procedure software atte a sanare situazioni quali l'inconsistenza dei dati o la ricostruzione delle condizioni di buon funzionamento.
- Il livello di gravità della segnalazione è attribuito in modo **insindacabile** dal servizio di supporto Siav e può essere modificato durante il processo di risoluzione.



Procedura per la richiesta di supporto

Chi può richiedere il supporto

Possono accedere al servizio di supporto tutti i Clienti che abbiano sottoscritto un servizio di Application Management in corso di validità. Le richieste possono essere effettuate **solamente** da personale del Cliente qualificato e registrato all'interno del sistema informativo di gestione Siav. Sono previsti **3 (tre)** contatti per il livello **Basic**, **5 (cinque)** contatti per il livello **Advanced** e **10 (dieci)** contatti per il livello **Full Service**.

Per contatto qualificato si intende un referente del Cliente che abbia una buona dimestichezza con le soluzioni Siav, dal punto di vista funzionale e/o amministrativo e che abbia partecipato alla formazione di base e/o a corsi specifici sui prodotti Siav installati.

Come ottenere supporto

L'accesso al supporto può essere richiesto utilizzando i seguenti strumenti di comunicazione:

Accesso Telefonico

Per usufruire del supporto tramite accesso telefonico è necessario utilizzare il seguente numero verde unico previsto per tale tipologia di richiesta.



Questa tipologia di accesso è principalmente dedicata a richieste di supporto relative a segnalazioni particolarmente gravi e critiche.

Accesso tramite Portale

L'accesso tramite portale di Assistenza Service Desk rappresenta la modalità standard di erogazione del supporto da parte di Siav. L'accesso al portale avviene attraverso credenziali fornite da Siav. Sono previsti **3 (tre)** account per il livello **Basic**, **5 (cinque)** account per il livello **Advanced** e **10 (dieci)** account per il livello **Full Service**.

Sul portale è possibile aprire dei ticket, verificare lo stato dei ticket aperti, aggiungere commenti su ticket aperti e avere un resoconto globale dei ticket.

Nel sito Siav è possibile scaricare il manuale con le modalità di accesso e di utilizzo del portale.



Accesso Elettronico (e-Mail)

Per usufruire del supporto tramite accesso elettronico è necessario utilizzare il seguente indirizzo di posta elettronica unico previsto per tale tipologia di richiesta.



Questa tipologia di accesso è principalmente dedicata a richieste di supporto relative a segnalazioni di lieve gravità e a richieste di informazioni. L'accesso tramite e-Mail non sarà più supportato a partire da luglio 2020.

Descrizione del processo di risoluzione delle segnalazioni

Il processo di risoluzione delle segnalazioni da parte del personale di supporto Siav viene gestito con strumenti altamente professionali, che ne tiene costantemente monitorato lo stato segnalando eventuali anomalie che possono portare allo scostamento rispetto ai tempi di risoluzione indicati nella sezione "Livelli di Servizio".

Definizione del Problema e Raccolta delle Informazioni sul Sistema in Uso

Il Cliente prima di contattare il supporto Siav deve raccogliere, con un adeguato grado di dettaglio, tutte le informazioni che possono essere necessarie per la corretta identificazione del problema come ad esempio:

- Tipologia del problema e sua dettagliata descrizione (funzionale, sistemistico, prestazionale, mancanza di dati, ...).
- Frequenza del problema segnalato (occasionale, frequente, continuo).
- Eventuali riferimenti degli utenti che hanno segnalato l'anomalia.
- Informazioni sui sistemi installati (versioni degli applicativi Siav, dei sistemi operativi di base, antivirus, ...).
- Eventuali log applicativi e di sistema, screenshot ecc

Le informazioni raccolte devono essere comunicate durante la fase di registrazione della segnalazione.

Contatto con il Supporto Siav

Uno dei riferimenti "qualificati" del Cliente contatta il Customer Care utilizzando uno dei canali previsti sopradescritti fornendo contestualmente tutte le informazioni indicate nel paragrafo precedente. Un operatore (o il sistema automatico di gestione segnalazioni) registra la richiesta, alla quale viene assegnato un codice univoco denominato "Ticket di Supporto" (TDS). A questo punto la richiesta assume lo stato di "IN REGISTRAZIONE".

Comunicazione del Numero di Ticket (TDS) e Assegnazione Livello di Gravità

Tutte le chiamate IN REGISTRAZIONE sono processate da un operatore che verifica la completezza delle informazioni fornite e provvede ad assegnare un livello di gravità che poi sarà utilizzato per definire la gestione delle priorità all'interno della struttura di supporto.

L'operatore comunica al riferimento del Cliente che ha eseguito la segnalazione il livello di gravità assegnato e smista al supporto di competenza la richiesta.

A questo punto la richiesta assume lo stato "REGISTRATA".

Presenza in Carico da Parte del Personale Siav

Il personale di supporto Siav, entro la tempistica indicata nella sezione "Livello di Servizio", provvede a prendere in carico la chiamata e attiva il processo di risoluzione.

A questo punto la richiesta assume lo stato "IN CARICO A SIAV".

Risoluzione del Problema Segnalato

Il personale di supporto che ha preso in carico la chiamata inizia la procedura di risoluzione.

La problematica segnalata è analizzata, viene definito il piano di risoluzione e successivamente sarà contattato il referente del Cliente per richiedere eventuali informazioni aggiuntive o per fornire una prima stima dei tempi di risoluzione.



La responsabilità della risoluzione è assegnata al Tecnico che ha preso in carico la chiamata, anche se può essere successivamente trasferita ad un collega.

Procedura di Chiusura della Chiamata

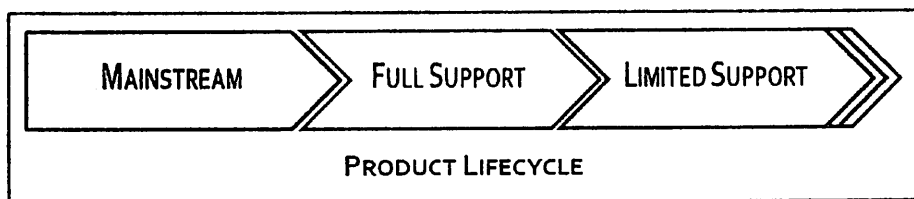
Al termine del processo di risoluzione viene comunicata ufficialmente al Cliente la chiusura della chiamata che assume lo stato "RISOLTA".

Prodotti compatibili con il servizio

Ciclo di vita dei prodotti

Siav gestisce il ciclo di vita dei prodotti della sua piattaforma applicativa suddividendolo in tre fasi successive, evidenziate in figura, che si caratterizzano per una differente gestione della manutenzione del software, intesa in termini di:

- Innovazione funzionale
- Adeguamento ai cambiamenti esterni (nuovi sistemi operativi, modifiche nelle normative, ...)
- Correzione di anomalie



Mainstream

Questa fase caratterizza le versioni più recenti dei prodotti Siav. In questo periodo del suo ciclo di vita il prodotto cresce in termini funzionali, viene pienamente supportato per correggerne le anomalie e adattarlo alle nuove versioni dei sistemi operativi, alle modifiche delle normative, ecc.

Full Support

Questo momento rappresenta la piena maturità dell'applicativo; generalmente il passaggio dal Mainstream al Full Support di una versione del software avviene in occasione del lancio di un nuovo Rilascio Principale del medesimo prodotto. In questa fase sono garantite le modifiche di natura adeguativa e la correzione delle anomalie.

Limited support

Questa è l'ultima fase della vita di una specifica versione del prodotto, all'interno della quale generalmente non viene più garantita l'assistenza ai Clienti nell'ambito dei servizi di Application Management.

Prodotti inclusi nel servizio di Application Management

I servizi descritti nella presente guida sono applicabili ai prodotti software Siav per i quali è prevista l'attività di manutenzione e assistenza, relativamente ai componenti principali ed incluse tutte le opzioni e moduli disponibili.

La lista completa dei prodotti supportati e delle relative versioni è pubblicata sul sito Siav (www.Siav.it).

Siav si impegna a comunicare ogni variazione relativa ai prodotti supportati o eventuali limitazioni del servizio fornito tramite il tempestivo aggiornamento sul sito istituzionale www.Siav.it.

Per l'assistenza ad altri prodotti o versioni non incluse nell'elenco pubblicato sul sito, Siav si riserva la facoltà di accettare la richiesta di erogare i servizi di supporto, nel qual caso specificandone di volta in volta le modalità ed i costi.



Responsabilità del Cliente

Il Cliente, al fine di permettere la migliore erogazione dei servizi, si impegna a:

- Fornire i nominativi dei referenti qualificati che interagiranno con il personale Siav.
- Conservare e fornire tempestivamente, ove richiesto, il Codice di Application Management (CAM) ed il Ticket di Supporto (TDS).
- Fornire l'accesso ai locali ove si trovano i sistemi su cui sono installati i prodotti o da cui sia possibile raggiungerli (Accesso Remoto).
- Fornire le credenziali di accesso ai sistemi con i diritti minimi necessari per l'operatività del personale Siav.
- Eseguire costantemente le procedure periodiche di backup ed i test di *restore*, verificando il corretto funzionamento delle stesse prima di ogni intervento Siav.
- Garantire durante l'esecuzione dei servizi OnSite l'accesso alla rete Internet con particolare riferimento ai protocolli http(s) e ftp.
- Nel caso si ritenga opportuno configurare un ambiente di test il Cliente è tenuto a predisporre il necessario ambiente operativo di base (Hardware e Software di Base).
- Mettere in contatto il personale Siav con i referenti tecnici di altri prodotti software e hardware con i quali le soluzioni Siav si interfacciano o che utilizzano e coordinare la collaborazione.



Note Generali

Spese di Trasferta

Le spese di trasferta in caso di interventi presso la sede del Cliente, siano essi legati al Servizio di Assistenza OnSite (ATOS) che all'erogazione di servizi specifici, sono completamente a carico del Cliente salvo i casi diversamente specificati.

Le spese di trasferta per i servizi erogati in Application Management sono calcolate con facendo riferimento alla tariffa comprensiva delle ore di viaggio e vengono quantificate sulla base della distanza reale calcolata tra l'indirizzo della sede Cliente in cui viene erogata l'attività e l'indirizzo della sede Siav più vicina (nella sezione contatti sono riportati gli indirizzi delle Sedi Siav in Italia).

Il calcolo viene effettuato utilizzando lo strumento internet gratuito ViaMichelin (www.viamichelin.it) facendo riferimento alle indicazioni relative al **percorso più veloce**.

Si ricorda che all'interno dei servizi di Application Management le spese di trasferta sono comprese (salvo diversamente specificato) solamente per il Servizio di Assistenza OnSite per livello Full Service relativo ai primi 3 (tre) interventi.

Ambito di applicazione dei servizi di Application Management

Definizione di Impianto

Per impianto si intende un sistema informatico che:

- Si riferisce ad un solo Cliente.
- Include una sola linea prodotto (Archiflow, Koinè, Virgilio, etc.).
- Può essere considerato un impianto unico anche se distribuito su più server/motori.

Definizione di Sistema

Per sistema si intende un insieme di impianti riconducibili ad un unico Cliente finale.

Un esempio di sistema potrebbe essere quello di un Cliente che utilizza Archiflow come impianto principale al quale ha aggiunto servizi aggiuntivi (e-Dispatcher, ADP, etc.).

Definizione di Ambito di Application Management

In caso di sottoscrizione del servizio di Application Management, questo deve essere quotato ed applicato con le medesime caratteristiche all'intero sistema del Cliente, con livelli di servizio omogenei rispetto a tutti i singoli impianti che lo compongono.

Nel caso sia richiesta l'applicazione del servizio di Application Management solo ad una parte del sistema in utilizzo presso il Cliente, Siav si riserva il diritto di determinare il costo del servizio applicando una tariffazione che può differire da quella standard vigente.

Durata di sottoscrizione dei servizi di Application Management

La **durata minima** sottoscrivibile per i servizi di Application Management è, salvo diversa indicazione, di anni 1 (uno).

Nel caso non sia previsto il rinnovo automatico, Siav si impegna a garantire il servizio di supporto (alle stesse condizioni sottoscritte per l'anno precedente) per una durata di 30 (trenta) giorni solari oltre la data di scadenza, in modo da dare la necessaria copertura in caso si presentassero ritardi alle procedure amministrative e/o contabili di rinnovo. Oltre tale data saranno **tassativamente sospese** tutte le attività di supporto.

Siav si impegna ad inviare con anticipo di almeno 30 giorni solari dalla data di scadenza del servizio, l'offerta relativa al suo rinnovo, che verrà quantificata alle condizioni vigenti al momento del rinnovo.



Nel caso sia prevista la clausola di rinnovo automatico è data facoltà al Cliente di recedere almeno 15 giorni prima scadenza, **esclusivamente mediante lettera raccomandata o PEC.**

Rinnovo in caso di mancata sottoscrizione

Nel caso in cui il Cliente intenda sottoscrivere nuovamente il servizio di Application Management dopo un periodo di mancata sottoscrizione, è necessario regolarizzare il pagamento dell'Application Management per tutte le annualità non rinnovate. Solo dopo tale adempimento è possibile attivare il servizio al livello prescelto. Si ricorda che l'aggiornamento dei software Siav è possibile solamente disponendo di un servizio di Application Management attivo.

Contatti autorizzati

I referenti qualificati del Cliente sono gli unici contatti autorizzati ad effettuare richieste di supporto a Siav e a ricevere le comunicazioni istituzionali.

Sono identificabili due tipologie diverse di referente qualificato che verranno di seguito descritte dal punto di vista delle responsabilità e dei necessari requisiti.

Referente Principale del Cliente (RPC): rappresenta il Cliente nel rapporto con Siav ed è l'interlocutore preferenziale nel caso di scelte che comportino un elevato grado di responsabilità. Può non essere una figura di natura tecnica, quindi non deve possedere necessariamente nozioni particolari legate ai meccanismi di funzionamento dei sistemi. Solitamente ricopre un ruolo dirigenziale all'interno della struttura organizzativa del Cliente.

Referenti Secondari del Cliente (RSC): gestiscono solitamente i normali rapporti con il servizio di supporto Siav e sono indicati dal Referente Principale del Cliente. Sono di norma figure di natura tecnica che rivestono un ruolo operativo all'interno della struttura organizzativa del Cliente. Prerequisito all'assunzione di questo ruolo è la conoscenza approfondita delle applicazioni Siav da un punto di vista funzionale e applicativo. Tale livello di competenza può essere acquisito mediante "training on job" o partecipando ad appositi corsi di formazione.

Referente per il servizio di Consulenza Normativa (SCN): è la persona autorizzata ad interloquire con gli esperti del Servizio di Consulenza Normativa, per la richiesta di consulenza telefonica e per organizzare gli incontri di audit annuali. Il Referente per il servizio di Consulenza Normativa può coincidere con il Referente Principale del Cliente o con una delle altre figure elencate nel presente capitolo.

Contatti per il servizio di supporto telefonico SST: sono le persone autorizzate dal Cliente ad usufruire del servizio SST. Il Customer Care di Siav sarà autorizzato ad erogare il servizio solo ai nominativi indicati, previa richiesta di supporto ricevuta via email. I contatti inseriti in questa lista possono coincidere, in parte o interamente, con le altre figure precedentemente elencate.

Definizione di risoluzione di una segnalazione con gravità di Livello 1 (uno)

Nel caso un Cliente segnali un problema critico a cui venga assegnata una gravità di Livello 1 ("codice rosso"), l'obiettivo di Siav è di ripristinare nel tempo più rapido possibile le funzionalità del sistema in modo da minimizzare il disservizio nella esecuzione dei Processi di Business critici del Cliente.

Il supporto Siav mette in campo a tale scopo tutte le risorse necessarie a garantire gli obiettivi prefissati, ma risulta altrettanto importante che i referenti qualificati del Cliente forniscano tutta la necessaria e tempestiva collaborazione alla risoluzione del problema.

Siav si riserva il diritto di declassare la criticità ad un livello minore nel caso vengano forniti al Cliente i necessari *workaround* tali da riportare la situazione ad un livello accettabile.

Nel caso inoltre venga a mancare la necessaria collaborazione dal parte dei referenti qualificati del Cliente, Siav si riserva il diritto di non rispettare gli impegni temporali presi e descritti nella sezione "Livelli di Servizio".

Una richiesta di supporto rimane aperta fino a quando non si verifica una delle seguenti situazioni:



E

- Siav ha fornito una soluzione che il Cliente ha confermato essere risolutiva del problema segnalato.
- Uno dei contatti autorizzati ha richiesto la chiusura della richiesta.
- Un *workaround* è stato fornito.
- Nel caso sia stato identificato un *bug* software di basso impatto, l'attività viene sospesa in attesa di una nuova *release* che risolva il problema. Inoltre se un *Bug Fix* è disponibile, viene applicato al sistema del Cliente e la richiesta viene chiusa.
- Viene rilevato che il problema segnalato non è imputabile alle soluzioni Siav ma a prodotto di terze parti (sistema operativo, network, hardware,...).
- Non è stata fornita una corretta e completa documentazione descrittiva della problematica segnalata.
- Il supporto Siav ha cercato di contattare almeno 3 (tre) volte nell'arco di una settimana i referenti qualificati del Cliente ma non ha ricevuto messaggi di risposta.
- La richiesta di supporto è al di fuori degli ambiti di applicazione del servizio offerto e sono state fornite indicazioni a riguardo.

Nel caso sia necessario riaprire un procedimento di supporto relativo ad una segnalazione già evasa, se sono passati meno di 30 (trenta) giorni è sufficiente contattare il servizio di assistenza citando il Ticket di Supporto (TDS), altrimenti è necessario aprire una nuova segnalazione citando il TDS della vecchia.

Limiti del servizio di supporto

I servizi di supporto di base compresi nei vari livelli di Application Management non prevedono le seguenti tipologie di attività:

- Sviluppo di soluzioni custom compresa attività di scripting.
- Analisi delle performance, progettazione e predisposizione di sistemi da utilizzare in abbinata con le soluzioni Siav.
- Assistenza su personalizzazioni e integrazioni realizzate dal Cliente stesso o da terze parti.
- Prodotti precedenti a quelli indicati o non presenti nella tabelle "Prodotti supportati" di questo documento.
- Problemi ed anomalie causate da negligenze di personale non-Siav.
- Problemi ed anomalie derivanti da hardware e/o software non certificato-Siav utilizzato dal Cliente, a meno di uno specifico accordo tra le parti.
- ricostruzione delle banche dati che per qualsiasi motivo avessero subito danni
- eventuale porting della base di dati esistente sulla nuova release rilasciata
- eliminazione di guasti dovuti a cause di forza maggiore, quali ad esempio intemperie, calamità naturali, incendi, sabotaggi, danneggiamenti dolosi, atti vandalici, ecc.
- rimessa in esercizio per danni causati da incuria, dolo o colpa grave del Cliente o di terzi, rimozione, spostamenti ed altre modifiche o attività non previste espressamente dall'Accordo.
- attività di consulenza o istruzione sulle funzionalità dei prodotti (se non prevista nel livello di servizio prescelto)
- risoluzione di problemi dovuti al sistema operativo o al software di base necessario per il funzionamento dei vari sistemi o per effetto dell'installazione di prodotti o aggiornamenti forniti autonomamente da terze parti
- risoluzione di problemi per modifiche dei prodotti non approvate da SIIV
- interventi che abbiano come causa generante malfunzionamenti di prodotti o apparecchiature non fornite da SIIV
- adattamento delle soluzioni Siav a seguito di modifiche apportate dal Cliente a software di terze parti integrato o comunque in qualche modo collegato alle soluzioni Siav se non esplicitamente autorizzato



- procedure di backup e restore che sono sempre a carico del Cliente, il quale è responsabile della corretta e sistematica applicazione e verifica delle procedure stesse.

Il personale di supporto Siav che opera in assistenza remota o Onsite può richiedere in caso di necessità il ripristino dei dati di backup. Il Cliente è quindi tenuto a predisporre le adeguate procedure di recovery, che possano ripristinare le condizioni di funzionamento del sistema, presenti al momento dell'inizio delle attività di supporto.

Limiti di sottoscrizione dei vari livelli di servizio

Il servizio di Application Management è sottoscrivibile da ogni Cliente che utilizzi i prodotti Siav, mentre non tutti i livelli di Application Management possono essere sottoscritti da un Cliente, in quanto è necessario il superamento di un importo minimo in relazione al livello di servizio prescelto. Il valore utilizzato per la verifica della sottoscrizione viene calcolato facendo riferimento alle voci Software Standard e Servizio di Supporto Implementazioni Custom (SSIC) relative al sistema su cui viene garantito il supporto. Maggiori dettagli sulle soglie di sottoscrizione possono essere richiesti alla struttura commerciale Siav.

Modalità di erogazione dei Servizi di Consulenza Specifica

Le attività necessarie per l'erogazione dei Servizi Aggiuntivi, acquistate a tariffa agevolata contestualmente al servizio di Application Management, devono **obbligatoriamente** essere pianificate entro 2 (due) mesi dalla data di avvio del servizio, sono erogate **esclusivamente** durante il periodo di validità e la parte eventualmente non utilizzata (per indisponibilità del Cliente) **non** può essere portata all'esercizio successivo. Nel caso il problema di erogazione delle attività sia imputabile **esclusivamente** a Siav, viene garantito un piano di recupero, concordato e pianificato con il Cliente.

Nel caso di soluzioni fornite a nuovi Clienti, i servizi di start-up non sono erogabili in regime di Application Management, comprese le eventuali personalizzazioni SW, ma devono essere acquistate sulla base del listino relativo ai servizi standard offerti da Siav.

Indisponibilità del supporto di Accesso Remoto (SAR)

Nel caso il Cliente non renda disponibile al servizio di supporto Siav una connessione in accesso remoto, nelle modalità descritte nel paragrafo "Servizio di Assistenza Remota (SAR)", l'unica **modalità di assistenza**, oltre a quella telefonica (nei limiti previsti), sarà **OnSite** sulla base delle regole previste in funzione del livello di servizio prescelto.



Contatti

Siav S.p.A.

Via Rossi 5
35030 Rubano (Padova)
tel. 049 897 97 97 - fax 049 897 88 00
e-mail: Siav@Siav.it
PEC: Siav@pec.Siav.it

Siav Filiale di Bologna

Via Bizzarri, 9 - 40012 Calderara di Reno (BO)
tel. 051 72 78 98 - fax 051 64 63 612
e-mail: Siav.bologna@Siav.it

Siav Filiale di Milano

Via Varese, 25/d - Scala A - 21047 Saronno (VA)
tel. 02 962 10 14 - fax 02 960 98 74
e-mail: Siav.milano@Siav.it

Siav Filiale di Roma

Via Ruggero Bonghi, 11b - 00184 Roma
tel. 06 88 56 56 90 - fax 06 77 07 28 21
e-mail: Siav.roma@Siav.it

Siav DMO - Document Management Outsourcing, Padova

Via Rossi 5
35030 Rubano (Padova)
tel. 049 897 97 97 - fax 049 897 88 00
e-mail: Siav.service@Siav.it



Appendice

Acronimi

AGID	Agenzia per l'Italia Digitale
ATOS	Servizio di Assistenza OnSite
CAM	Codice di Application Management
CNIPA	Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione
DMO	Document Management Outsourcing
LIT	Licenza d'uso per predisposizione Impianto di Test
NSR	New Software Release
PM	Piano di Migrazione
RCC	Referente di Customer Care del Cliente
RPC	Referente Principale del Cliente
RSC	Referenti Secondari del Cliente
SAC	Servizio di Analisi e Consulenza
SAMB	Servizio di Application Management Basic
SAMA	Servizio di Application Management Advanced
SAMFS	Servizio di Application Management Full Service
SAR	Servizio di Assistenza Remota
SAT	Servizio di Assistenza telefonica
SAS	Servizio di Audit del Sistema
SCN	Servizio di Consulenza Normativa
SCPS	Servizi di Configurazione e Parametrizzazione del Sistema
SDBAO	Servizi di Amministrazione remota del Database Oracle
SF	Servizi di Formazione Tecnica Funzionale e Normativa
SGAP	Servizio di Gestione Avanzata Progetti
SIU	Servizio di Installazione ed Upgrade
SMGS	Servizio di Monitoraggio e Gestione del Sistema
SPSS	Servizio di Personalizzazione delle Soluzioni Standard
SSIC	Servizio di Supporto alle Implementazioni Custom
SSPSS	Servizio di Supporto alle Personalizzazioni del Sistema Standard
SST	Servizio di Supporto Telefonico
TDS	Ticket di Supporto
VC	Verbale Chiusura
VCC	Verbale di Chiusura Chiamata



178

Spett.le Ditta
SINED

Oggetto: richiesta offerta tecnico/economica per il rinnovo dei servizi di Manutenzione Hardware, Software biennio 2020/21.

Con la presente si invita l'intestata ditta a voler fornire vs. miglior offerta economica per il rinnovo della fornitura, per il biennio 2020/2021 dei servizi di manutenzione hardware e software da effettuarsi presso le strutture dell'AUSL di Teramo ed in particolare:

- MedWare

Si invita la s.v. a specificare nell'offerta se:

Il proprio software è compliance alla normativa vigente sul corretto trattamento dei dati personali (GDPR, DLgs 101/2018, linee guida GPDP, ecc.)

Il proprio software NON è compliance alla normativa vigente sul corretto trattamento dei dati personali (GDPR, DLgs 101/2018, linee guida GPDP, ecc.) ma lo sarà entro il

Il proprio software NON E' e NON POTRÀ' essere compliance alla normativa vigente sul corretto trattamento dei dati personali (GDPR, D.Lgs 101/2018, linee guida GPDP, ecc.)

È opportuno che il costo per eventuali interventi on site siano comprensivi di spese di trasferta, vitto e alloggio. Tutte le giornate/ore offerte dovranno essere fatturate a consuntivo solo se effettivamente erogate e documentate da rapportino di intervento sottoscritto dal personale ASL richiedente.

L'offerta dovrà pervenire in risposta alla trattativa diretta contenente la presente comunicazione

Distinti saluti.

F.to Il Funzionario Addetto
U.O.C. Acquisizione beni e servizi
(Dott. Emiliano Capasso)



CONTRATTO DI ASSISTENZA SOFTWARE

nr. 200.120-V1.CdM20-21

Tra:

SINED s.r.l.

la cui Sede Sociale è sita in Via Ferrarese nr. 219/7

I-40128 Bologna (BO)

C.F.: 04226120378 - P.IVA: 01757941206

Capitale Sociale: 52.000,00 Euro

Iscrizione CCIAA Bologna: 19/02/1996

in persona del Presidente, Frédéric LE POTTIER (Legale Rappresentante dell'Ente giusta la disposizione di cui all'art. 17 dello Statuto Sociale),

d'ora in avanti "SINED" o "Fornitore"

e:

A.U.S.L4 Teramo

Via Circonvallazione Ragusa, 1

I-64100 Teramo (TE)

P.IVA: 00115590671

in persona di _____

in qualità di _____

fonte dei poteri _____

d'ora in avanti "Cliente"

in favore di:

P.O. 'G. Mazzini'

U.O.C. di Nefrologia e Dialisi

Piazza Italia

I-64100 TERAMO (TE)

d'ora in avanti "Centro".

Con la presente scrittura privata le Parti ut supra rappresentate e costituite convengono e stipulano quanto di seguito indicato.

1. Premesse

- a. A partire dall'anno 2011 SINED ha fornito, installato e mantenuto presso il Centro gli applicativi elencati all'Allegato A (di seguito "Sistema"), in veste di subfornitore della "Procedura ristretta per la fornitura di servizi e prodotti vari per Emodialisi e Dialisi Peritoneale (Lotto 14)" bandita dal Cliente nell'anno 2008;
- b. l'ultimo Contratto di Assistenza e Manutenzione del Sistema (cfr. Prot. nr. 0054765/19, del 29/05/2019; CIG Z9D2814AD3) è giunto a scadenza il 31.12.2019;
- c. Il Centro è interessato a rinnovare il Servizio di Assistenza e Manutenzione del Sistema, per il periodo indicato all'Allegato A (Trattativa MePA nr. 1179543, del 07.01.2020);
- d. il Servizio di Assistenza e Manutenzione del Sistema a disposizione del Centro è fornibile esclusivamente da SINED, in quanto trattasi di procedure tutelate in base al D.Lgs.vo n. 518 del 29.12.1992. In caso di affidamento del suddetto servizio ad altri, SINED declina fin d'ora ogni e qualsiasi responsabilità relativamente all'integrità del Sistema e ad eventuali danni a cose o persone che possano derivare dal venir meno della propria attività, e/o dall'attività di Terzi (cfr. Allegato C);
- e. SINED dispone di una propria struttura e organizzazione, in grado di fornire detta tipologia di servizi.

2. Oggetto

Il presente Contratto definisce i termini e le condizioni di fornitura, da SINED al Cliente, delle prestazioni di assistenza e manutenzione dei programmi per elaboratore (applicativi *software*) forniti da SINED al Centro ed elencati all'Allegato A del presente accordo. Nell'ambito del presente Contratto, SINED si impegna ad erogare il Servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione secondo le modalità complessivamente descritte nelle pagine seguenti.

3. Durata del Contratto

La durata del presente Contratto è indicata all'Allegato A.

4. Caratteristiche Organizzative e Logistiche del Servizio

Alla stesura del presente atto, le principali caratteristiche logistiche e organizzative del Servizio di Assistenza Clienti SINED sono sintetizzabili come segue:

UBICAZIONE: Via Ferrarese, 219/7 - BOLOGNA (BO)

RECAPITI: Tel.: +39 051 604 88 88
 Fax: +39 051 604 88 12
 e-Mail: service@sined.it

ORARI: dal Lunedì al Venerdì, dalle 08H00 alle 18H00

AREA MANAGER: SINED dedica una figura professionale specifica alle attività di affiancamento degli Utenti di ciascuno dei propri Centri. Compito primario dell'Area Manager è fornire il supporto e la disponibilità necessari a ottimizzare e rendere sempre più efficace ed efficiente l'utilizzo del Sistema Informatico di Reparto.

STRUMENTI: Nell'ambito dell'infrastruttura *hardware* e *software* necessaria a garantire l'erogazione del Servizio, nel corso degli anni SINED ha sviluppato un proprio applicativo specificatamente dedicato all'assistenza della Clientela. Esso consente di gestire e tracciare tutte le richieste di assistenza pervenute, di assegnare loro un identificativo univoco, di archiviare in maniera strutturata e sicura le informazioni tecniche e gestionali inerenti l'assistenza, di conservare lo storico degli interventi effettuati.

ORGANICO TECNICO SINED:

RUOLO	MANSIONI	RISORSE in organico
HELP DESKER	Assistenza agli Utenti nell'utilizzo degli applicativi forniti da SINED, personalizzazione di tabelle SINED, reinstallazione e configurazione di applicativi in teleassistenza	4 (quattro)
AREA MANAGER	Consulenza organizzativa e di Progetto	9 (nove)
FORMATORE	Training all'utilizzo degli applicativi SINED, indirizzati al Personale Ospedaliero	9 (nove)
BUSINESS ANALYST	Analisi dei fabbisogni informativi	1 (uno)
TECHNICAL ANALYST	Analisi tecnica di fattibilità degli sviluppi	4 (quattro)
SOFTWARE DEVELOPER	Sviluppo di <i>software</i> personalizzato	9 (nove)
TESTER	Test e documentazione dei <i>software</i> personalizzati	4 (quattro)
SYSTEM SPECIALIST D.B.A.	Configurazioni di collegamenti in rete, connessione a Host, installazione di PC Server, amministrazione DB, configurazione di sistemi in RAID, installazione e configurazione di S.O. di rete	1 (uno)

5. Tipologia delle prestazioni

In relazione all'oggetto del presente accordo, SINED si obbliga ad effettuare le seguenti tipologie di prestazioni:

- MANUTENZIONE PREVENTIVA: messe a punto, controllo e supervisione dei sistemi, dei database e degli applicativi SINED, per prevenire l'insorgenza di guasti e mantenere il sistema in condizioni funzionali adeguate all'uso e regolarmente operativo.
- MANUTENZIONE CORRETTIVA (su chiamata): verifica e risoluzione di eventuali malfunzionamenti segnalati dagli Utenti, consistente in un numero illimitato di interventi per l'eliminazione di malfunzionamenti e/o guasti che si verificassero durante il corretto utilizzo dei sistemi SINED.
- MANUTENZIONE ORDINARIA: piccole migliorie di carattere ordinario, adeguamento delle tabelle di configurazione dei database SINED (es.: prestazioni, utenti, filtri, bagni di dialisi,...) e delle 'intestazioni pagina' delle stampe (es.: logo ospedaliero; recapiti, indirizzi e nominativi di Reparto).
- RIPARAZIONE ORDINARIA (su chiamata, ove pertinente): riparazioni di guasti e anomalie sui soli dispositivi *hardware* di fornitura SINED (Server, PC, SINEDBOX, HD-BOX, ISI-BOX, INSTRUMENT ADAPTER, ISI-CABLE, ecc.) elencati all'Allegato A, ove inoltrati nel rispetto delle avvertenze indicate al successivo articolo 'Spedizione dei beni', fatte salve le disposizioni contrarie esplicitate all'articolo 'Applicabilità del Servizio'.
- FORMAZIONE: con particolare riferimento all'introduzione di nuove significative revisioni *software* e *hardware* che fossero poste in essere nel periodo di validità del Contratto, SINED erogherà adeguate sessioni di aggiornamento formativo, concordate di volta in volta con i Referenti del Centro.
Ove richiesto, inoltre, per tutto periodo di validità del Contratto potranno essere organizzate saltuarie sessioni di aggiornamento, da concordarsi con il Responsabile del Centro, rivolte al Personale di nuova assunzione.



6. Modalità di erogazione

L'assistenza è fornita, di regola, su richiesta del Centro. Ciascuna richiesta deve essere formulata in maniera circostanziata, preferibilmente per iscritto, e inviata al 'Servizio Assistenza Clienti SINED', ai recapiti alternativi indicati al precedente articolo 'Caratteristiche Organizzative e Logistiche del Servizio'. Come anticipato in tale sede, a ciascuna richiesta il Servizio assegna un codice univoco (WiP-HD #), che costituisce il riferimento per ogni comunicazione successiva.

L'assistenza è fornita a mezzo telefono, teleassistenza, in loco o presso la sede SINED:

- ASSISTENZA DELL'AREA MANAGER: SINED designa al proprio interno l'Area Manager incaricato di coordinare le attività di assistenza e manutenzione significative da effettuarsi a favore del Centro. L'assistenza, il supporto e la reperibilità dell'Area Manager sono garantite per tutta la durata del Contratto, nei giorni feriali e in orario di ufficio.
A seconda della tipologia di necessità espressa dagli Utenti, gli interventi dell'Area Manager SINED possono essere effettuati telefonicamente, mediante strumenti di teleassistenza o direttamente in loco.
- HELP DESK TELEFONICO: servizio continuativo, effettuato nei giorni e negli orari indicati al precedente articolo 'Caratteristiche Organizzative e Logistiche del Servizio', per ottenere informazioni, chiarimenti e istruzioni riguardanti l'utilizzo del sistema SINED. Tale modalità di erogazione mira al superamento di eventuali semplici limitazioni all'utilizzo delle funzionalità del Sistema, derivanti da carenze formative o dall'ordinaria rotazione dell'organico.
- IN TELEASSISTENZA: modalità utilizzata per qualunque tipologia di manutenzione (preventiva, di aggiornamento, diagnostica e correttiva) sul Server e, nel caso in cui l'accesso sia possibile, direttamente sui PC degli Utenti.
SINED attiva la teleassistenza unicamente dietro esplicita richiesta/autorizzazione del Centro e a fronte della disponibilità dei requisiti richiesti. Per consentire di realizzare un servizio di teleassistenza tempestivo ed efficace agli Utenti del Sistema SINED, infatti, il Fornitore richiede al Centro la disponibilità di:
 - un canale di accesso sicuro sulla rete aziendale (ad es. tramite canale VPN);
 - un *software* dedicato (VNC, Desktop Remoto, ecc.) sul Server, con possibilità di trasferimento file.

- **IN LOCO:** a fronte di malfunzionamenti bloccanti sui Sistemi SINED di cui all'Allegato A, § A1, ove si riveli impossibile apportare le necessarie correzioni tramite i servizi di teleassistenza o di assistenza telefonica, SINED attuerà i necessari interventi di manutenzione correttiva direttamente presso il Centro (nel Sua sede principale, o nelle eventuali sedi distaccate presso cui è presente il malfunzionamento), nei tempi e con le modalità che verranno concordate a seguito della chiamata al 'Servizio Assistenza Clienti SINED'.
- **IN SINED:** per tutte le riparazioni dei dispositivi *hardware* (anche interfacciando il relativo produttore per l'identificazione e la soluzione del problema) e la risoluzione di eventuali malfunzionamenti degli applicativi di sviluppo SINED.

Le prestazioni di cui al presente articolo si riferiscono e si applicano esclusivamente ai sistemi e ai dispositivi *hardware* e *software* di fornitura SINED, indicati all'Allegato A.

SINED assiste solo *software* e *hardware* originale, corredato dei necessari certificati di autenticità del relativo produttore.

Nell'esecuzione delle prestazioni a suo carico, SINED opera con autonoma organizzazione di persone e mezzi a proprio rischio. Tra il Cliente e i Dipendenti o Collaboratori SINED non potrà sussistere alcun rapporto di lavoro, né subordinato né autonomo.

Prima dell'assistenza le Parti si scambieranno le informazioni necessarie ai fini della prevenzione dei rischi di cui all'art. 26, comma 1, lettera b) del Decreto Legislativo n. 81/2008 s.m.i.

SINED, ove in fase di analisi riscontri situazioni in cui non vengono rispettati i canoni di stabilità, affidabilità e sicurezza del sistema informativo del Centro, segnalerà a quest'ultimo gli interventi e le procedure richieste per adeguarsi. In caso di rifiuto del Centro di adeguarsi alle richieste, SINED sarà esonerata da qualsiasi responsabilità nel caso di eventuale perdita di dati e/o malfunzionamento del predetto sistema informativo.

A fronte della disponibilità dei requisiti richiesti dal Fornitore, il malfunzionamento segnalato verrà preso in carico e gestito dal 'Servizio Assistenza Clienti SINED' in base ai livelli di servizio descritti all'Allegato A del presente Contratto.



7. Obbligazioni del Fornitore

SINED si impegna a eseguire a regola d'arte, secondo gli usi commerciali, la fornitura dei servizi oggetto del presente Contratto, adottando la diligenza del buon padre di famiglia e l'attenzione qualitativa particolare derivante dalla caratteristica sanitaria e ospedaliera delle attività e dei servizi in esso inclusi.

8. Condizioni Economiche

Il prezzo che il Cliente si impegna a corrispondere a SINED è indicato all'Allegato B. Tale prezzo è da considerarsi forfettario per la durata del Contratto e, ove pertinente, include eventuali pezzi di ricambio. Nell'ambito della manutenzione preventiva e correttiva esso comprende le spese di viaggio, le indennità di trasferta, la mano d'opera, il materiale d'uso e il diritto di chiamata per gli interventi SINED. In occasione dei rinnovi periodici del Contratto, SINED adegua i canoni dei propri servizi in relazione ai seguenti criteri:

a. Revisione ISTAT

A parità di Sistema installato presso il Centro, e di condizioni di servizio, SINED propone la revisione periodica dei canoni di manutenzione prevista all'art. 106 del D.Lgs. n. 50/2016.

In tal caso, basandosi sull'indice ufficiale ISTAT FOI (desumibile dal sito <http://dati.istat.it/>), adotta la seguente formula:

$$P = P_0 \times \frac{FOI}{FOI_0}$$

P = Prezzo revisionato

P₀ = Prezzo d'origine

FOI = Ultimo Indice FOI pubblicato da ISTAT (Indice FOI noto alla data della revisione)

FOI₀ = Indice FOI d'origine (Indice FOI applicato alla data della precedente quotazione/revisione)

b. Integrazioni di Sistema

I prezzi di manutenzione verranno inoltre adeguati ogni qual volta, nel periodo contrattuale precedente e allo scadere della relativa garanzia, vengano modificati il Sistema installato presso il Centro (cfr. Allegato A, § A1), o i livelli di servizio concordati tra le Parti. In tali casi

(conseguenti a estensioni e/o dismissioni di componenti SINED, o a modifiche nelle prestazioni incluse) i nuovi canoni includeranno la quota parte delle componenti e/o prestazioni aggiuntive, mentre verranno decurtate quelle dismesse.

c. Obsolescenza

L'evoluzione tecnologica costante che caratterizza il settore ICT determina la rapida obsolescenza dei relativi prodotti. Nel caso in cui il Cliente richieda a SINED la manutenzione di tali componenti (*hardware* e *software*), i relativi canoni di manutenzione potranno quindi essere adeguati dal Fornitore.

A titolo di riferimento esemplificativo, si indica l'obsolescenza dei principali componenti dei Sistemi SINED:

Dispositivi di Monitoraggio SINED	n. 8 (otto) anni
Computer Server	n. 5 (cinque) anni
Personal Computer	n. 3 (tre) anni
Monitor, Stampanti	n. 2 (due) anni

9. Diritti d'autore

Gli applicativi *software* appartenenti al Sistema SINED installato presso il Centro e indicati all'Allegato A sono protetti dai diritti d'autore. Ogni modifica, personalizzazione o implementazione degli stessi spetta esclusivamente a SINED.

10. Accesso agli ambienti

Il Centro fornirà tempestivamente l'accesso logico e fisico ai propri ambienti informatici, necessario per l'esecuzione delle operazioni di assistenza richieste.

Il Centro comunicherà inoltre al Fornitore, tempo per tempo, le modifiche apportate al proprio sistema informativo, al fine di consentire l'efficace svolgimento delle operazioni.

In caso di rifiuto del Centro, SINED sarà esonerata da qualsiasi responsabilità nel caso di eventuale perdita di dati e/o malfunzionamento del sistema informativo.

Fatte salve disposizioni contrarie, eventualmente esplicitate all'Allegato A, il Centro è responsabile della conservazione dei propri programmi originali e dei dati aziendali, nonché del loro salvataggio (*Back-Up* periodico). Il ripristino dei dati potrà essere affidato al Fornitore sulla base degli strumenti e delle metodologie in essere presso quest'ultimo.

11. Tesserino identificativo

Ai sensi dell'art. 26, comma 8, del D. Lgs. 81/2008 s.m.i. e dell'art. 5 della L. 136/2010 s.m.i. il Personale SINED presente presso i locali del Centro sarà munito di apposita tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore, l'indicazione del datore di lavoro, la data di assunzione e, in caso di subappalto, la relativa autorizzazione. Il tesserino dovrà tenere conto della finalità delle citate normative e rispettare il principio di pertinenza e non eccedenza di cui all'art. 11 del Codice della Privacy.

12. Materiali di ricambio

Ove pertinente, e come anticipato negli articoli precedenti, SINED sostituirà eventuali pezzi difettosi secondo la formula "tutto compreso", cioè senza alcun onere aggiuntivo per il Cliente. Viceversa, non rientra in alcun modo nel presente Contratto:

- la fornitura di cancelleria e consumabili di qualunque tipo (CD, DVD, toner, carta, ...), di impiego ordinario su macchinari eventualmente forniti da SINED;
- la sostituzione di dispositivi forniti da SINED che dovessero risultare danneggiati a causa di utilizzi impropri, manomissioni e sabotaggi, evidenti incurie, cause accidentali, atti di vandalismo e calamità naturali (incendi, inondazioni, temporali, fulmini, ...), o impiego di accessori o consumabili non conformi alle specifiche del costruttore. In tali casi SINED darà riscontro scritto al Cliente e, ove richiesto, formulerà adeguata offerta economica per l'intervento di riparazione o sostituzione.

13. Spedizione dei beni

Il Centro è responsabile dell'eventuale spedizione di dispositivi inoltrati a SINED in conto riparazione o manutenzione. A tal proposito SINED richiede, nella preparazione delle spedizioni, l'osservanza puntuale delle seguenti indicazioni:

- imballare sempre i dispositivi con la dovuta cura, servendosi di materiali adeguati, in modo da garantire che il collo giunga a destinazione completamente integro ed evitare che il trasporto arrechi ulteriori danneggiamenti ai beni.
Nel caso in cui pervengano in riparazione imballi danneggiati e inadeguati, SINED accetterà il collo con riserva, sospenderà l'intervento di riparazione (dandone riscontro scritto al Cliente) e invierà al Cliente la relativa offerta economica;
- allegare sempre ai dispositivi la documentazione di trasporto prevista dalla normativa vigente, indicando sempre la causale di reso (c/riparazione), l'indirizzo esatto di provenienza del materiale (indirizzo, edificio, ala, piano, ecc.), il nominativo del Referente a cui esso dovrà essere restituito, unitamente al relativo recapito telefonico;
- allegare sempre una breve nota scritta, per quanto possibile dettagliata, riguardo al guasto riscontrato oppure, in alternativa, il codice univoco (WiP-HD) ottenuto dal 'Servizio di Assistenza Clienti SINED' in fase di segnalazione del guasto.

Per organizzare efficacemente la gestione della riparazione, SINED richiede sempre al Centro che la spedizione dei beni venga effettuata solo a seguito di preventiva comunicazione al 'Servizio di Assistenza Clienti SINED'.

14. Applicabilità del Servizio

Fatte salve disposizioni contrarie, eventualmente esplicitate all'Allegato A, sono escluse dal presente Contratto tutte le attività di assistenza e manutenzione relative a quanto segue:

- incuria del Centro, virus, manomissioni non autorizzate, utilizzo di prodotti non certificati e/o autorizzati dal Fornitore, utilizzo di prodotti non originali, incuria da trasporto interno ed esterno, sabotaggi o atti di vandalismo riconducibili all'indebito e improprio utilizzo degli account gestionali (Nome Utente e Password) attivati da SINED, mancato rispetto delle norme ambientali, fulmini, danni dovuti a sbalzi di tensione e quant'altro sia al di fuori del ragionevole controllo del Fornitore;
- ripristino di Sistemi SINED reso necessario a causa dell'obsolescenza dei supporti *hardware* del Centro e/o della mancata manutenzione sistemistica delle postazioni, volta ad assicurare l'aderenza all'evoluzione dell'ambiente tecnologico;
- ripristino dei Sistemi SINED reso necessario dalla presenza, sulle postazioni Server o Client del Centro, di materiale estraneo che comprometta la stabilità del sistema (giochi elettronici; foto, documenti e video privati; ecc.);
- risoluzione di malfunzionamenti derivanti dalla diffusione di *malware* (programmi di cui all'art. 615-quinquies del Codice Penale) nella rete informatica del Centro;
- modifiche apportate ai sistemi o agli applicativi SINED da parte del Centro/Cliente, in assenza dell'autorizzazione esplicita del Fornitore;
- manomissioni, sabotaggi, o utilizzo dei Sistemi non conforme alle specifiche SINED;
- ripristino di Sistemi SINED reso necessario dalla successiva installazione, sulle postazioni Server o Client del Centro, di applicativi terzi incompatibili con i *software* SINED;
- calamità naturali (incendi, inondazioni, fulmini, temporali, ...);
- ripristino dei *file*, in caso di distruzione accidentale;
- inserimento e salvataggio dei dati negli applicativi SINED;
- altre modifiche non comprese tra le prestazioni di cui al precedente Articolo 5.

In tali evenienze, ove l'intervento di assistenza risultasse già intrapreso, SINED lo sospenderà e ne darà riscontro scritto al Cliente. Contestualmente inoltrerà al Cliente l'offerta economica relativa alle attività extra-contrattuali necessarie.

15. Documenti di intervento

Al termine delle attività di assistenza e manutenzione, SINED redigerà un dettagliato Rapporto di Intervento la cui copia, sottoscritta per accettazione dalle Parti, verrà rilasciata al Centro. Il Centro potrà far valere eventuali contestazioni in detta sede, oppure successivamente alla loro scoperta ma non oltre il termine di trenta giorni dalla data dell'intervento.

In caso di assistenze fornite da remoto (a mezzo telefono, o in teleassistenza), il relativo Rapporto di Intervento è contraddistinto da un identificativo univoco e viene inoltrato al Centro via e-Mail, ai recapiti comunicati dai relativi Referenti.

16. Licenze d'uso dei software

Gli applicativi (*software*) di produzione SINED installati presso il Centro sono concessi in Licenza d'uso per le sole Sedi e nei quantitativi indicati all'Allegato A.

Le Licenze si intendono non esclusive, e concesse per l'utilizzo interno all'organizzazione del Cliente (Licenziatario).

Le licenze sono relative al *software* in formato eseguibile.

Il *software* in formato sorgente è depositato presso SINED, con facoltà per il Licenziatario di averne disponibilità esclusivamente nel caso in cui SINED dichiari di cessare l'attività di supporto, o deliberi la liquidazione volontaria.

Il *software* è di esclusiva proprietà di SINED. È fatto divieto al Licenziatario di cederlo, affittarlo, noleggiarlo, prestarlo, darlo in sublicenza a terzi, o comunque di consentirne l'uso da parte di terzi, sia a titolo gratuito che a titolo oneroso.

Le Parti convengono che la concessione delle licenze d'uso non attribuisce al Licenziatario alcun diritto sul programma sorgente e che tutte le tecniche, gli algoritmi e i procedimenti contenuti nei programmi e nella relativa documentazione sono informazioni riservate di proprietà SINED.

Il Licenziatario non può copiare in tutto o in parte i programmi concessi in uso, né in forma stampata, né in forma leggibile dall'elaboratore, se non per motivi di sicurezza e funzionalità operativa.

Il Licenziatario si obbliga a non effettuare alcuna attività di *Reverse Engineering*, né modificare il *software*, o incorporarlo in tutto o in parte in altri programmi, o decompilarlo, o disassemblarlo, se non nei limiti in cui tale facoltà costituisca un suo diritto inderogabile a termini di legge.

Le Licenze d'uso hanno durata illimitata. Allo scadere del Contratto, tuttavia, SINED non sarà più tenuta ad erogare nessuna delle prestazioni di cui al presente atto, mentre resta inteso che il Cliente conserverà il diritto di utilizzare i dispositivi e gli applicativi.

17. Interventi extra-contrattuali

Le attività e/o forniture non specificate al precedente Articolo 5 (vale a dire di natura tipicamente straordinaria) sono considerate extra-contrattuali, cioè non coperte dal Servizio di cui al presente Contratto. A titolo esemplificativo (non esaustivo), si elencano alcune prestazioni extra-contrattuali erogabili da SINED:

- a. migrazioni di database e/o di applicativi SINED, su nuovi Server;
- b. re-installazioni di dispositivi e/o applicativi SINED rese necessarie da trasferimenti di Reparti, sostituzioni, aggiornamenti, acquisizioni o riparazioni (effettuate dal Centro) di dispositivi *hardware* in dotazione;
- c. aggiornamenti di Sistema resi necessarie da installazioni e/o aggiornamenti di terze parti;
- d. sviluppi di programmi e/o personalizzazioni degli applicativi SINED in uso;
- e. sviluppi di estrazioni dati ('*Queries*') e/o di reportistiche personalizzate, in aggiunta a quelle *standard* incluse nei relativi Moduli SINED;
- f. realizzazione di modifiche strutturali alle stampe presenti negli applicativi SINED;
- g. creazioni di nuovi Moduli *software*;
- h. erogazioni di corsi di formazione diversi da quelli di cui al precedente Articolo 5;
- i. forniture aggiuntive di materiale *hardware*, o di *software* in licenza;
- j. sostituzioni di dispositivi di monitoraggio, a seguito di aggiornamenti e/o sostituzioni di Monitor di Dialisi e/o Letti Bilancia.

Ogni intervento extra-contrattuale potrà comunque sempre essere richiesto dal Centro (tramite comunicazione scritta) ed effettuato da SINED a seguito di accordi commerciali specifici.

18. Componenti di terze Parti

Il Sistema SINED richiede l'utilizzo di sistemi terzi (es.: MICROSOFT, DELL, HP, ecc.). Nel caso in cui, a distanza di anni dal rilascio di un prodotto, il produttore cessi il supporto e/o lo sviluppo dei relativi aggiornamenti, SINED inviterà il Cliente a pianificare il passaggio alle versioni più recenti (ancora supportate dal produttore). Ciò permetterà di disporre di prodotti sempre aggiornati e pienamente funzionanti, e produrrà un miglioramento generalizzato delle prestazioni del Sistema in

uso, con conseguente riduzione dei tempi necessari per l'esecuzione delle varie attività sugli applicativi.

In ogni caso, SINED cesserà il supporto su prodotti terzi dichiarati obsoleti.

Ove la dichiarazione di cessazione del supporto, da parte di produttori terzi, abbia luogo nel periodo di validità del presente Contratto, gli oneri di aggiornamento verranno negoziati tra le Parti, mentre il tempo necessario per procedere all'*upgrade* sarà a carico di SINED.

19. Riservatezza commerciale

Le Parti si obbligano a mantenere segrete (ove ne fosse venuta a conoscenza in occasione della conclusione o durante l'esecuzione del presente accordo) le notizie relative alle attività, ai piani, ai processi produttivi e/o organizzativi, alle tecniche e/o metodologie, ai sistemi di elaborazione dati (ivi incluse eventuali password d'accesso), ai programmi, ai clienti e/o fornitori dell'altra parte contraente.

A tal fine ciascuna Parte adotterà tutte le necessarie misure di prevenzione atte ad evitare la diffusione e l'utilizzo delle informazioni ritenute riservate.

Qualora la diffusione presso terzi di materiale o di informazioni ritenuti riservati, sia stato causato da atti o fatti direttamente imputabili a dipendenti e/o fornitori di una Parte, la stessa sarà tenuta a risarcire all'altra gli eventuali danni connessi alla violazione dell'obbligo di riservatezza.

Non rientrano negli obblighi di cui al presente articolo:

- le informazioni delle quali ciascuna Parte possa dimostrare che era già a conoscenza prima dell'acquisizione delle stesse in virtù del presente Contratto;
- le informazioni e le documentazioni relative o connesse, direttamente o indirettamente, all'esecuzione degli obblighi derivanti dal presente Contratto;
- le informazioni che siano già di pubblico dominio, indipendentemente da un'azione omissiva dei doveri contrattuali contemplati nel presente articolo.

Il vincolo di riservatezza considerato continuerà ad avere valore anche dopo la conclusione del presente Contratto e, comunque, finché le informazioni riservate non diventino di pubblico dominio.



20. Trattamento dei dati commerciali

Ai sensi del Decreto Legislativo n. 196/2003 (*Codice in materia di trattamento dei dati personali*), le Parti dichiarano di acconsentire al trattamento dei propri dati personali per le finalità indicate nel presente Contratto. I dati trasmessi verranno utilizzati esclusivamente per lo svolgimento delle funzioni istituzionali, nei limiti stabiliti dal codice medesimo.

Con la sottoscrizione della presente scrittura le Parti, ai sensi della normativa succitata, prestano il loro consenso espresso ed informato a che i dati che le riguardano e indicati nel presente Contratto siano oggetto di tutte le operazioni di trattamento elencate dalla menzionata disciplina. In particolare, le Parti sono consapevoli che:

- i dati forniti sono necessari per ogni adempimento del presente Contratto e delle norme di legge, civilistiche e fiscali;
- il rifiuto di fornirli comporterebbe la mancata stipulazione del Contratto;
- potranno esercitare, in ogni momento, i loro diritti.

Il Centro è esclusivo Titolare del Trattamento dei Dati Personali che lo stesso abbia caricato (o consentito a terzi di caricare) sul proprio sistema informativo, assicura e garantisce al Fornitore di essere in possesso di tutti i necessari consensi e di aver espletato tutti gli adempimenti necessari per assicurare la regolarità del trattamento, manlevando in proposito il Fornitore.

21. Nomina a Responsabile Esterno al Trattamento dei dati

Ai sensi dell'art. 1 e dell'art. 8 del Decreto Legislativo nr. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" s.m.i., con la sottoscrizione del presente Contratto SINED accetta, nella persona del proprio Legale Rappresentante, la nomina a Responsabile Esterno al Trattamento dei dati relativi ai sistemi informatici di propria pertinenza.

Il Responsabile Esterno al Trattamento dei dati ha il dovere di compiere quanto necessario per il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di Privacy.

L'accesso ai dati personali dovrà avvenire solo ed esclusivamente se strettamente necessario per svolgere le attività ordinarie e straordinarie affidate e descritte del presente Contratto, secondo il principio di pertinenza e non eccedenza.

22. Nomina degli Amministratori del Sistema

Nel rispetto di quanto disposto dal Garante della Privacy in materia (Provvedimento "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema del 27.11.2008"), SINED nomina gli Amministratori Interni del Sistema, rispettando quanto disposto dal Garante in materia e rende disponibili tali nominativi al Titolare del Trattamento.

23. Tracciabilità dei movimenti finanziari

In base alla vigente normativa (*Piano straordinario contro le mafie*), il Cliente è tenuto ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge n. 136/2010, al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari inerenti al presente Contratto.

Tutti i relativi movimenti finanziari saranno quindi registrati ed effettuati esclusivamente sui conti correnti dedicati, tramite lo strumento del bonifico bancario o postale.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale, ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, costituisce causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 3, comma 9-bis, L. 136/2010.

Le coordinate del conto corrente dedicato saranno sempre indicate in fattura.

24. Rescissione

Avvalendosi della facoltà di cui all'art. 1456 c.c. (*Clausola Risolutiva Espresa*), il Cliente potrà risolvere di diritto il presente Contratto, previa comunicazione scritta al Fornitore, nei seguenti casi:

- frode, grave negligenza, contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e delle condizioni contrattuali, mancata reintegrazione dell'eventuale deposito cauzionale;
- reiterati ritardi rispetto ai termini previsti dal Contratto;
- non veridicità accertata di dichiarazioni rese ai sensi della vigente normativa, presentate dal Fornitore nel corso dell'esecuzione del Contratto;
- cessione o subappalto non autorizzato del presente Contratto.

25. Variazioni contrattuali

Il presente accordo non potrà essere modificato o integrato se non per atto scritto.

26. Allegati

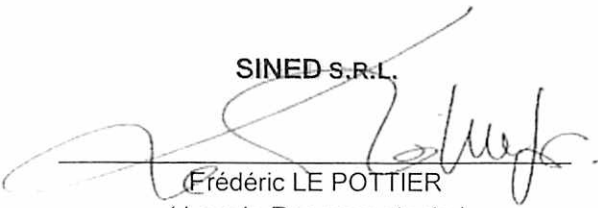
Gli allegati A, B, C e D costituiscono parte integrante ed essenziale del presente documento.

Il presente accordo non potrà essere modificato o integrato se non per atto scritto.

Letto, approvato e sottoscritto.

Teramo, li 20 Gennaio 2020

SINED s.r.l.


Frédéric LE POTTIER
(Legale Rappresentante)

IL CLIENTE

Timbro e Firma

ALLEGATO A

A1 – Elementi del Sistema Informatico oggetto del Contratto

Alla data di stesura del presente Contratto, gli elementi che costituiscono il Sistema Informatico Dipartimentale SINED sono i seguenti:

A.S.L. di TERAMO
U.O.C. di Nefrologia e Dialisi

PRESIDIO	Q.TÀ	MATERIALI & APPLICATIVI	SCADENZA GARANZIA
TERAMO	1	Licenza Server del software di Cartella Clinica MEDWARE®	26-lug-19
	10	Licenze Client del software MEDWARE®	
	4	Licenze Client del software MEDWARE® (*)	
	1	Modulo di Interfacciamento MEDWARE®-Laboratorio-DN-Lab	
	1	Licenza GateWay Integration DN-Lab NOEMALIFE	11-nov-19
	1	Modulo di Export MEDWARE®-File C1-C2	
	1	Modulo GRED (Gestione Ricette Elettroniche Dematerializzate) (**)	
	1	Modulo di Interfacciamento MEDWARE®-Anagrafica (**)	
	1	Modulo di Interfacciamento MEDWARE®-ADT (**)	
	1	Modulo di Interfacciamento MEDWARE®-Prestazioni di dialisi (**)	
	1	Modulo di Interfacciamento MEDWARE®-CUP (**)	
	1	Modulo aggiuntivo MEDWARE® Referti Strumentali (**)	
	1	Modulo aggiuntivo MEDWARE® Referto Nefrologico (**)	
ATRI	5	Licenze Client del software MEDWARE® (***)	11-nov-19
GIULIANOVA	9	Licenze Client del software MEDWARE® (***)	
SANT'OMERO	1	Licenze Client del software MEDWARE® (***)	
VILLA ROSA	2	Licenze Client del software MEDWARE® (***)	

(*) *Licenze Client MedWare incluse nei nr 4 Personal Computer Microsoft Surface Pro (nr. 1 Licenza Client a PC). Vs. ordine Prot. n. 0059805/18, del 18.06.2018, CIG ZC923D0610, DdT nr. 219 firmato, del 27.07.2018. A partire dall'annualità 2020, tali licenze incluse entrano in manutenzione completa.*

(**) *Elementi che entrano completamente in Manutenzione nell'annualità 2020. Vvss. Riff.: Vs. ordine Prot. n. 0059805/18, del 18.06.2018, CIG ZC923D0610; per i moduli software (scadenza garanzia il 11-nov-19) Verbale di Collaudo del 12.11.2018*

(***) *Elementi in carico alle Ditte di Dialisi (Baxter S.p.A), nell'ambito del Service che ha avuto termine il 31/12/2019 (proroghe incluse)*

A2 - Durata del Contratto

Il Contratto ha validità dal **1 Gennaio 2020** al **31 Dicembre 2021**, per una durata complessiva di **24 (ventiquattro) mesi**.

A3 – Referente del Servizio

Il Responsabile incaricato da SINED per l'esecuzione del presente Servizio, che sarà il riferimento per gli adempimenti previsti dal Contratto, è l'Area Manager di seguito indicato:

Nome e COGNOME: dr. Alessio FRICO

Cell.: 346.600.23.38

e-Mail: alessio.frico@sined.it

Reperibilità: dal Lunedì al Venerdì, dalle 08H00 alle 13H30 e dalle 14H30 alle 18H00

Ad egli compete, tra gli altri, predisporre gli interventi di assistenza in modo che le segnalazioni giunte dagli Utenti del Centro siano evase tempestivamente.

segue **ALLEGATO A**

A4 – Aggiornamento periodico dell'Archivio Farmaci



A fronte della disponibilità dei requisiti tecnici necessari, il presente Contratto include il servizio di aggiornamento periodico della tabella MEDWARE.BDFARMACI, che SINED estrae direttamente dalla 'Banca Dati Farmaco (BDF)' di Farmadati. Tale servizio viene erogato sulla base degli accordi di distribuzione e di licenza sottoscritti nel corso dell'anno 2010 tra Farmadati Italia s.r.l. (titolare dei relativi archivi e marchi) e SINED.

A5 – Tempi di Intervento

A fronte della disponibilità dei requisiti richiesti da SINED e fatta salva l'integrità *hardware*, la richiesta e/o il malfunzionamento segnalato è preso in carico e gestito dal 'Servizio Assistenza Clienti SINED'. Gli interventi di manutenzione sono effettuati entro le 24 (ventiquattro) ore lavorative successive all'accertamento dell'eventuale malfunzionamento (sabato e festivi esclusi).

A6 – Prestazione aggiuntiva

Ove di interesse del Centro, nell'ambito del presente Contratto SINED è inoltre disponibile a erogare i seguenti servizi:

- o Pacchetto di nr. 25 giornate/Uomo a consumo per interventi adeguativi/implementativi da commissionarsi di volta in volta a fronte di specifica richiesta dall'AUSL 4 Teramo. La quotazione giornaliera è 750,00€. Quest'ultima verrà scontata e proposta a 680,00€, per ordine superiore alle nr. 10 giornate (*cf. Allegato B*)

A7 – Compliance Trattamento Dati Personali

Ad integrazione di quanto indicato agli Artt.20 e 21 del presente Contratto, SINED conferma la conformità (compliance) dell'applicativo *software* fornito alla normativa vigente in materia di corretto trattamento dei dati personali (GDPR, Dlgs. 101/2018, linee guida GPDP, ecc).

Letto, approvato e sottoscritto.

Teramo, li 20 Gennaio 2020

SINED S.R.L.


Frédéric LE POTTIER
(Legale Rappresentante)

IL CLIENTE

Timbro e Firma

ALLEGATO B

B1 - Corrispettivi pattuiti

Per le prestazioni di assistenza e manutenzione di cui al presente Contratto, con specifico riferimento a quanto dettagliato all'Allegato A, vengono pattuiti i seguenti corrispettivi:

DESCRIZIONE (cfr. Allegato A)	IMPORTI (IVA esclusa)
TOTALE	54.752,00€
ASSISTENZA E MANUTENZIONE	
<i>A titolo di canone annuale e come corrispettivo della sola messa a disposizione, al Centro, dell'organizzazione del Fornitore di cui:</i>	
<i>Annualità 2020</i>	
<i>P.O. di Teramo</i>	16.294,00 €(*)
<i>PP.OO CAL (Atri, Giulianova, Sant'Omero, Villa Rosa): Estensione CAL e servizi</i>	2.582,00 €(**)
<i>Annualità 2021</i>	
<i>P.O. di Teramo</i>	16.294,00 €
<i>PP.OO CAL (Atri, Giulianova, Sant'Omero, Villa Rosa): Estensione CAL e servizi</i>	2.582,00 €(**)
(A4) Aggiornamenti periodici dell'Archivio Farmaci	<i>Inclusi</i>
PRESTAZIONI OPZIONALI	
(A6) Prestazione aggiuntiva	18.750,00 € 17.000,00 €

(*) A partire dall'annualità 2020, nel presente Contratto entrano completamente in Manutenzione nuovi moduli (cfr. A1)

(**) Per i Centri (CAL) indicati è stato in essere, per tutto il 2019, un Service di Dialisi in cui la componente informatica è inclusa nella fornitura richiesta in gara e nelle successive proroghe. Nel caso in cui fosse prevista un'ulteriore proroga del service sopra citato anche per le annualità 2020 e 2021, la quota stimata per la manutenzione del sistema informatico Sined, e con riferimento ai CAL (Atri, Giulianova, Sant'Omero e Villa Rosa), per l'AUSL 4 di Teramo diminuirà in maniera proporzionale al periodo definito ad oggi non quantificabile dato l'iter in corso.

B2 - Fatturazione e Pagamenti

Gli importi dovuti dal Cliente per le rispettive causali saranno fatturati come segue:

CANONE DI ASSISTENZA: semestralmente, in via posticipata

(A6): Prestazione Aggiuntiva a consuntivo

In tutti i casi, il relativo pagamento dovrà avvenire entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricevimento della fattura (D.Lgs. del 9 novembre 2012 n. 192).

Conformemente a quanto disposto dal Decreto Legislativo n. 231/2002 (Attuazione della direttiva 2000/35/CE relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali), pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 249 del 23 ottobre 2002, in caso di ritardo nei pagamenti SINED emetterà fattura per gli interessi di mora da addebitare al Cliente (IVA esclusa, ex Art. 15 DPR, n. 633/1973).

Eventuali richieste di frazionamento della fatturazione e/o posticipazione dei pagamenti implicheranno l'applicazione, da parte dell'Impresa, del contributo forfettario aggiuntivo sopra indicato (proporzionalmente ripartito su ciascuna fattura), a titolo di risarcimento dei maggiori oneri finanziari e amministrativi sostenuti.



SINED s.r.l. - Medical Computer Systems
Via Ferrarese, 219/7 - 40128 Bologna (BO) - Italia
Tel. +39 051 6048811 - Fax +39 051 6048812 - www.sined.it
C.F. e Registro Imprese di Bologna: 04226120378
Partita IVA: 01757941206 - REA n° 357596

segue **ALLEGATO B**

B3 - Aliquota I.V.A.

L'Aliquota I.V.A. applicata dal Fornitore sarà quella in vigore alla data di fatturazione.

Teramo, li 20 Gennaio 2020

SINED S.R.L.

Frédéric LE POTTIER
(Legale Rappresentante)

IL CLIENTE

Timbro e Firma



E
126

ALLEGATO C

DICHIARAZIONE DI ESCLUSIVITÀ

Il sottoscritto **Frédéric (Marie Youssef) LE POTTIER**

nato a: **Béja (Tunisia), il 11-mag-69**
Residenza: **29, Route De Rennes – Orvault (France)**
Codice Fiscale: **LPTFDR69E11Z352I**

in qualità di Rappresentante Legale della Ditta **SINED s.r.l.**

Sede Legale: **Bologna (BO)**
Indirizzo: **Via Ferrarese, 219/7**
Codice Fiscale: **04226120378**
Partita IVA: **01757941206**

- consapevole della responsabilità penale derivante a seguito di dichiarazioni non veritiere, formazione o uso di atti falsi, richiamata dall'art. 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445;
- con riferimento all'art. 63, comma 2, lett. b) del D.Lgs 18 Aprile 2016, n. 50;
- in relazione alla fornitura del servizio di manutenzione e assistenza del Sistema Informatico Dipartimentale SINED, composto dai seguenti prodotti:
 - (suite software) "**MEDWARE®**"
 - (software) Moduli di Interfacciamento a "**MEDWARE®**"
 - in uso presso l'AUSL 4 di Teramo



DICHIARA CHE

1. SINED ha sviluppato tutti i *software* sopra citati;
2. SINED detiene i diritti di sfruttamento economico di tutti i *software* di cui sopra;
3. SINED è l'unica detentrica del codice sorgente dei *software* elencati ed è pertanto la sola legittimata e in grado di effettuare su di essi attività di personalizzazione, adattamento, aggiornamento, implementazione, consulenza e manutenzione dei *software*.

In fede.

Bologna, li 20 Gennaio 2020


Via Ferrarese, 219/7
40128 Bologna (BO)

SINED S.R.L.


Frédéric LE POTTIER
(Legale Rappresentante)



è una società del Gruppo Maggioli

Prot.: 2020/0034/AM/LD
Data: 22/01/2020

Spett.le
AZIENDA SANITARIA LOCALE TERAMO
Circonvallazione Ragusa, 1
64100 TERAMO

Oggetto: Contratto di manutenzione software biennio 2020-2021.

Gentile Cliente,

in allegato alla presente, si propone il contratto di manutenzione software in abbonamento per il biennio 2020-2021.

Si specifica che il software è compliance alla normativa vigente sul corretto trattamento dei dati personali (GDPR, DLgs 101/2018, linee guida GPDP, ecc.)

Come di consueto, l'accettazione consente di avere nuove e più innovative soluzioni oltre agli aggiornamenti normativi e funzionali che tradizionalmente caratterizzano il servizio di manutenzione.

Per ogni eventuale chiarimento ed informazione è a disposizione il servizio commerciale al n. 0861.445208.

L'occasione è gradita per porgere i più cordiali saluti.

Il Direttore Commerciale

Cesare Zippilli

Il prodotto è disponibile su MePA:
codice articolo: **T0950M-2**

TINN srl
Sede Legale ed amministrativa
Via Giuseppe De Vincentiis, sn
64100 TERAMO - www.tinn.it

Tel 0861.4451
Fax 0861.210085
info@tinn.it
protocollo@pectinn.it

Iscritta al Registro
delle Imprese di Teramo
R.E.A. TE-116512
C.F. e P.IVA: 00984390674

Capitale Sociale:
Euro 93.600,00
Interamente
Versato

Società soggetta
all'attività di direzione
e coordinamento
di Maggioli S.p.A.



137



CONTRATTO DI MANUTENZIONE E AGGIORNAMENTO SOFTWARE E SERVIZI

Cliente 950 AZIENDA SANITARIA LOCALE TERAMO Circonvallazione Ragusa, 1 64100 TERAMO	Spett.le TINN SRL Via De Vincentiis, sn 64100 TERAMO P.Iva 00984390674
---	---

NUMERO: 280	DATA: 22/01/2020	DATA INIZIO SERVIZIO: 01/01/2020	DATA FINE SERVIZIO: 31/12/2021	CONFERITO DA: AGENTE DIREZIONALE	MODALITA' DI PAGAMENTO: BONIFICO BANCARIO 30 GG DF
----------------	---------------------	-------------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------------	---

Aggiornamento e manutenzione dei prodotti sottoelencati

Codice	Descrizione Prodotto	Canone 2020	Canone 2021
	RSA		
TC501	- TRASMISSIONE FLUSSO NSIS - FAR CLIENTE FINALE: RSA PSICOGERATRICA TERAMO	229,00	229,00
TC501	- TRASMISSIONE FLUSSO NSIS - FAR CLIENTE FINALE: RSA CASTILENTI	229,00	229,00
	SERVIZI		
	- NR. 2 SESSIONI FORMATIVE	250,00	250,00
Sub Totali		ANNO 2020 708,00	ANNO 2021 708,00



Codice MePA: T0950M-2

IMPONIBILE BIENNIO 2020-2021	1.416,00
IVA	311,52
TOTALE CANONE BIENNALE	1.727,52

NUMERO E DATA DELIBERA O DETERMINA:	CIG:
-------------------------------------	------

Con l'accettazione del presente ordine il Cliente dichiara di essere a conoscenza e di approvare integralmente tutte le condizioni generali riportate negli allegati "A" e "B".



Allegato "A"

CONDIZIONI GENERALI DI MANUTENZIONE E AGGIORNAMENTO SOFTWARE

CLIENTE: 950 AZIENDA SANITARIA LOCALE TERAMO	DATA INIZIO SERVIZIO: 01/01/2020	DATA FINE SERVIZIO: 31/12/2021	MODALITA' DI PAGAMENTO BONIFICO BANCARIO 30 GG DF
---	-------------------------------------	-----------------------------------	--

1. OGGETTO

1.1 TINN si impegna a prestare in favore del cliente il servizio di aggiornamento e manutenzione dei prodotti software specificati nel presente contratto.

1.2 Il servizio si compone di:

1.2.1 *Assistenza telefonica*: consiste nella messa a disposizione di un servizio di emergenza per fornire informazioni e supporto tecnico all'uso del software.

1.2.2 *Teleassistenza*: consiste nell'erogazione di servizi mediante sessioni di assistenza crittografata tramite connessione remota con gli utenti operanti presso il cliente sui prodotti oggetto del contratto e per il tempo espressamente indicato nello stesso.

1.2.3 *Manutenzione*: TINN garantisce il buon funzionamento del software per tutta la durata del servizio e si impegna a fornire le prestazioni di manutenzione che si rendessero necessarie per rimuovere eventuali errori o malfunzionamenti del software.

1.2.4 *Aggiornamenti*: Le prestazioni di aggiornamento, garantite da TINN per tutto il periodo, consistono nell'assicurare al cliente, un costante e tempestivo adeguamento del software, sia in riferimento all'evoluzione legislativa e normativa della materia in esso trattata, sia in riferimento agli sviluppi tecnologici, gestionali ed operativi che TINN deciderà in forma autonoma di seguire.

1.3 I servizi di cui al presente contratto saranno erogati esclusivamente a condizione che i programmi siano aggiornati all'ultima versione fornita da TINN e che gli stessi non siano stati in alcun modo manomessi senza autorizzazione scritta da TINN.

1.4 TINN garantirà, al cliente che avrà sottoscritto in via continuativa il presente contratto, l'aggiornamento e la manutenzione software.

1.5 La fornitura degli aggiornamenti verrà effettuata tramite spedizione di supporto magnetico/ottico alla sede del cliente e/o tramite internet.

2. SERVIZI ESCLUSI

2.1 TINN esclude dal servizio di aggiornamento e manutenzione software la correzione di errori determinati dall'uso improprio, da difetti funzionali delle apparecchiature per la elaborazione dei dati alle quali i prodotti sono destinati o da modifiche apportate ai prodotti stessi senza preventivo assenso scritto dalla TINN. Sono inoltre escluse le spese di spedizione e quelle accessorie che saranno addebitate a listino TINN, nonché prestazioni relative a:

- o corsi di aggiornamento sul Software in Licenza d'uso;
- o interventi presso la sede del cliente oltre quelli previsti dal contratto nella sezione "SERVIZI";
- o fornitura di ulteriori prodotti Software resi necessari dalla promulgazione di nuove leggi, diverse da quelle esistenti alla data di cessione in Licenza d'uso del Software;
- o installazione di nuove versioni; recupero archivi danneggiati per guasto hardware, per errate operazioni, per virus, o per altre cause non addebitabili alla funzionalità del software;

Tali prestazioni verranno fornite a pagamento alle condizioni riservate ai clienti che hanno sottoscritto il servizio di aggiornamento e manutenzione software.

2.2 Il cliente è responsabile della verifica dell'idoneità degli aggiornamenti del Software in Licenza d'uso al fine del raggiungimento dei risultati dallo stesso voluti, nonché dell'uso di tali aggiornamenti e dei relativi risultati.

3. RESPONSABILITÀ

3.1 TINN declina ogni responsabilità derivante dalle obbligazioni di cui all'art. 1 (1.1, 1.2, 1.3 e 1.4) nei casi in cui vi sia impossibilità di adempimento dovuta a causa di forza maggiore o ad altre cause indipendenti dalla volontà di TINN. In tali casi il cliente non potrà far valere alcuna pretesa in relazione ai danni diretti e/o indiretti che potessero essere derivati.

3.2 TINN declina ogni responsabilità per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura che non risultassero imputabili al software fornito, ma causati da errori o malfunzionamenti dovuti ad anomalie dell'hardware e/o all'installazione/utilizzo inadeguati del programma.

4. MODALITÀ DI FORNITURA DEL SERVIZIO

4.1 Le prestazioni oggetto del presente contratto, vengono messe a disposizione del cliente dal Lunedì al Venerdì con orario 9,00 - 13,30 / 15,00 - 17,30.

5. CANONE

5.1 Il canone applicato alle prestazioni oggetto del presente contratto è indicato nel listino TINN in vigore al momento della sua sottoscrizione.

5.2 Il canone viene applicato dal 1° gennaio 2020 al 31 dicembre 2021.

5.3 Qualora il Cliente dovesse riattivare la manutenzione che, per qualsiasi motivo, fosse stata temporaneamente sospesa, dovrà pagare anche il corrispettivo per il periodo di interruzione non coperto dall'ultimo canone corrisposto o riacquistare la licenza d'uso.

5.4 TINN si riserva la facoltà di variare il canone applicabile l'anno seguente, mentre ha facoltà di applicare variazioni automaticamente nella misura percentuale corrispondente all'eventuale aumento generale del costo della vita, secondo i dati pubblicati dall'ISTAT.

6. DURATA

6.1 Il presente contratto diventa operativo alla data di accettazione della richiesta da parte di TINN ed avrà durata fino al 31 dicembre 2021.

7. PAGAMENTO

7.1 Il pagamento sarà effettuato direttamente a TINN alle condizioni fissate nel presente contratto.





Allegato "A"

CONDIZIONI GENERALI DI MANUTENZIONE E AGGIORNAMENTO SOFTWARE

7.2 Il mancato o ritardato pagamento nei termini convenuti darà diritto a TINN di sospendere la fornitura dei servizi oggetto del presente contratto senza necessità di diffida o messa in mora. Il cliente comunque rinuncia ad opporre qualunque diritto o pretesa esso vanta nei confronti di TINN in compensazione delle somme dovute per il presente contratto.

8. RISOLUZIONE DEL RAPPORTO

8.1 Il mancato integrale rispetto da parte del cliente anche di una sola clausola del presente contratto, determinerà l'immediata cessazione da parte di TINN di qualsiasi prestazione, ferma restando per TINN la facoltà di provvedere alla fatturazione anche parziale delle attività svolte e la possibilità di agire nelle sedi opportune per la più completa tutela di tutte le proprie ulteriori ragioni.

9. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

TINN, Titolare del trattamento, raccoglie presso di sé e tratta, con modalità anche automatizzate, i dati personali ai fini dell'esecuzione del Contratto di Manutenzione e Aggiornamento Software, elaborazione di indagini statistiche e svolgimento di attività di promozione e marketing.

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma risulta indispensabile per fornire i servizi connessi al Contratto di Manutenzione e Aggiornamento Software, mentre sarà richiesto il consenso per le ulteriori finalità specificate nell'informativa (All. B). Il consenso eventualmente prestato resta valido fino a revoca esplicita dello stesso.

Unicamente per la fornitura di alcuni servizi indicati nell'informativa, la TINN si avvale di Responsabili esterni al trattamento.

In ogni caso i dati personali saranno trattati, nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, adeguatezza, pertinenza, necessità e in conformità alle disposizioni europee, alle norme legislative e regolamentari ed in particolare a quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679.

10. FORO COMPETENTE

10.1 Per quanto non espressamente previsto nel presente contratto si fa riferimento a quanto disposto in materia dal Codice Civile e dagli usi e consuetudini dalla provincia di residenza di TINN.

10.2 Per ogni qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, esecuzione o risoluzione del presente contratto si conviene la competenza esclusiva del Foro di Teramo.

Il sottoscritto/a dichiara, di aver preso visione dell'informativa in allegato (All. B), ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE n. 2016/679, e di autorizzare il trattamento di tutti i dati personali raccolti, inclusi quelli relativi alle categorie particolari, collegati all'esecuzione del Contratto di Manutenzione e Aggiornamento Software e Servizi, che vede la società TINN qualificata come Responsabile esterno per l'Ente in oggetto.

Data

Firma

Espressione del consenso per i trattamenti di cui ai punti b) e c) dell'informativa in allegato (All. B).

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo (UE) 2016/679 e in relazione all'informativa in allegato (All. B), si richiede il Vostro consenso per il trattamento dei dati personali raccolti per le finalità di cui ai punti b e c.

Punto b) Elaborazione di indagini statistiche sulle tipologie di intervento effettuate durante l'espletamento del servizio di assistenza telefonica e teleassistenza.

PRESTO IL CONSENSO

NON PRESTO IL CONSENSO

Data

Firma

Punto c) Svolgimento di attività di promozione e marketing di prodotti e servizi del Titolare.

PRESTO IL CONSENSO

NON PRESTO IL CONSENSO

Data

Firma





Allegato "B"

INFORMATIVA PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)

La presente informativa descrive il trattamento dei dati personali connessi alla sottoscrizione del Contratto di Manutenzione e Aggiornamento Software della Piattaforma applicativa integrata TinnVision2030 di TINN S.r.l..

1. TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Il Titolare del trattamento dei Dati Personali per le finalità di seguito descritte è la società TINN S.r.l., iscritta presso il Registro delle Imprese di Teramo R.E.A. TE-116512 C.F. e P.IVA n. 00984390674, con sede legale in via G. De Vincentiis, sn, 64100 – Teramo, telefono 0861/4451, indirizzo email ldifrancesco@tinn.it.

2. RESPONSABILE DELLA PROTEZIONE DEI DATI

Il Responsabile della Protezione dei Dati (RPD) è raggiungibile al seguente indirizzo email: dpo@tinn.it o via raccomandata a/r al seguente indirizzo TINN S.r.l., Ufficio DPO, via G. De Vincentiis, sn, 64100 – Teramo.

3. FINALITA', BASE GIURIDICA E MODALITA' DEL TRATTAMENTO

TINN provvederà al trattamento dei dati personali, nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, trasparenza, adeguatezza, pertinenza, necessità e in conformità alle disposizioni previste dalla normativa vigente ed in particolare dal Regolamento UE 2016/679.

In particolare, i dati personali saranno raccolti e trattati con strumenti automatizzati e manuali, in modo da garantirne la sicurezza, l'integrità e la riservatezza per il perseguimento delle finalità connesse a:

- a) Esecuzione del Contratto di Manutenzione e Aggiornamento Software inerente l'utilizzo della Piattaforma applicativa integrata TinnVision2030 e l'erogazione dei Servizi ad essa correlati.
- b) Elaborazione di indagini statistiche sulle tipologie di intervento effettuate durante l'espletamento del servizio di assistenza telefonica e teleassistenza.
- c) Svolgimento di attività di promozione e marketing di prodotti e servizi del Titolare.

4. DESTINATARI DEI DATI

I dati trattati per le finalità di cui al punto 3, verranno, opportunamente, resi disponibili al personale dipendente TINN che, in qualità di Persone autorizzate al trattamento dei dati personali, agiscono sulla base di specifiche istruzioni fornite dal Titolare in ordine a finalità e modalità del trattamento in essere.

5. TRASFERIMENTO DEI DATI

I dati raccolti non saranno oggetto di trasferimento in Paesi non appartenenti all'UE.

6. PERIODO DI CONSERVAZIONE DEI DATI

I dati personali acquisiti saranno sempre trattati in maniera da garantire una sicurezza adeguata e saranno conservati per 10 anni a partire dall'ultima registrazione.

7. DIRITTI DELL'INTERESSATO

Gli interessati hanno il diritto di ottenere da TINN, nei casi previsti, l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che li riguarda o di opporsi al trattamento.

Gli interessati, inoltre, ai sensi dell'art.7 comma 3 del Reg. UE 679/2016, hanno il diritto di revocare il proprio consenso in qualsiasi momento, senza tuttavia pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

8. MODALITA' DI ESERCIZIO DEI DIRITTI

Per l'esercizio di tutti i diritti di cui al punto precedente, l'interessato potrà contattare il DPO di TINN S.r.l. all'indirizzo e-mail dpo@tinn.it oppure inviando una raccomandata A/R all'indirizzo via G. De Vincentiis, sn, 64100 – Teramo.

9. DIRITTO DI RECLAMO

L'interessato ha diritto altresì di proporre reclamo all'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali ai sensi dell'art.77 del GDPR.



141

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

Offerta Nr prot.	OFX 21 /0-1
Terranuova B.ni (Ar)	19.09.2020

Rif. Tecnici interni PR. **20.01572**



Con riferimento alla Vostra richiesta abbiamo il piacere di inoltrarVi la nostra migliore offerta per la fornitura dei servizi di manutenzione del nostro prodotto Cetraplus per il biennio 2020-2021.

Ci è gradita l'occasione per inviarVi i nostri migliori saluti.

Firma

.....

162

CONTRATTO E MODULO D'ORDINE PER IL SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA



Filiale Sassari:

Via Michele Saba, 2 - Sassari (SS)

☎ 079.298332 📠 079.298332

Filiale Cagliari:

Via Abruzzi, 20 - 09122 Cagliari (CA)

☎ 070.2099006 📠 070.278799

Filiale Parma:

Via B. Franklin, 31 - Quartiere S.P.I.P. (PR)

☎ 0521.606272 📠 052.1607747

Filiale Perugia:

Via Della Valbera, 227 - 06135 Perugia (PG)

☎ 075.5279893 📠 075.5285595



163

CONTRATTO DI MANUTENZIONE CETRAPLUS

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**").

1. 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.

2. 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.

3. 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".

Filiale Sassari:

Via Michele Saba 2 - Sassari (SS)

079.298332 079.298332

Filiale Cagliari:

Via Abruzzi, 20 - 09122 Cagliari (CA)

070.2099006 070.278799

Filiale Parma:

Via B. Franklin, 31 - Quartiere S.P.I.P. (PR)

0521.508272 052.1607747

Filiale Perugia:

Via Della Valtiera, 227 - 06135 Perugia (PG)

075.5279893 075.5286595



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.

4. DEFINIZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

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.

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.

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.

Filiale Sassari:

Via Michele Saba, 2 – Sassari (SS)

079 298332 079 298332

Filiale Cagliari

Via Abruzzi, 20 - 09122 Cagliari (CA)

070 2099006 070 278799

Filiale Parma:

Via B. Franklin, 31 – Quartiere S.P.I.P.(PR)

0521.606272 052.1607747

Filiale Perugia:

Via Della Valtiera, 227 – 06135 Perugia (PG)

075.5279893 075.5286595

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

5. MODALITA' 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
- 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
- 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.

6. 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.

7. Servizio di HELP DESK e H12

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.

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:

Filiale Sassari:

Via Michele Saba, 2 - Sassari (SS)

079.298332 079.296332

Filiale Cagliari:

Via Abruzzi, 20 - 09122 Cagliari (CA)

070.2096005 070.278799

Filiale Parma:

Via B. Franklin, 31 - Quartiere S.P.I.P. (PR)

0521.606272 052.1607747

Filiale Perugia:

Via Della Valtiera, 227 - 06135 Perugia (PG)

075.5278893 075.5286595

ACQUISIZIONE

147

- 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 server 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.

8. MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO 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.

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.

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.

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

Filiale Sassari:

Via Michele Saba. 2 - Sassari (SS)

079 298332 079 298332

Filiale Cagliari

Via Abruzzi. 20 - 09122 Cagliari (CA)

070 2099006 070 278799

Filiale Parma:

Via B. Franklin. 31 - Quartiere S.P.I.P. (PR)

0521 606272 052 1607747

Filiale Perugia:

Via Della Valtiera. 227 - 06135 Perugia (PG)

075 5279893 075 5286595

- 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 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 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.

Filiale Sassari:

Via Michele Saba, 2 - Sassari (SS)

079.298332 079.298332

Filiale Cagliari:

Via Abruzzi, 20 - 09122 Cagliari (CA)

070.2099006 070.278799

Filiale Parma:

Via B.Franklin, 31 - Quartiere S.P.I.P. (PR)

0521.606272 052.1607747

Filiale Perugia:

Via Della Valtiera, 227 - 06135 Perugia (PG)

075.5279893 075.5286595

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 (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
Gravità 1	4 ore
Gravità 2	16 ore
Gravità 3	48 ore
Gravità 4	10 giorni



13. ORARI E MODALITA' 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.

Filiale Sassari:

Via Michele Saba. 2 - Sassari (SS)

079.298332 079.298332

Filiale Cagliari

Via Abruzzi. 20 - 09122 Cagliari (CA)

070.2099005 070.278799

Filiale Parma:

Via B.Franklin. 31 - Quartiere S.P.I.P. (PR)

0521.606272 052.1607747

Filiale Perugia:

Via Della Valbera. 227 - 06135 Perugia(PG)

075.5279893 075.5286595

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 >>;

Filiale Sassari:

Via Michele Seba, 2 - Sassari (SS)

079.298332 079.298332

Filiale Cagliari:

Via Abruzzi, 20 - 09122 Cagliari (CA)

070.2099005 070.278799

Filiale Parma:

Via B. Franklin, 31 - Quartiere S.P.I.P. (PR)

0521.603272 052.1607747

Filiale Perugia:

Via Della Valtiera, 227 - 06135 Perugia (PG)

075.5270993 075.5286595

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

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.

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

Filiale Sassari:

Via Michele Saba. 2 - Sassari (SS)

079.298332 079.298332

Filiale Cagliari:

Via Abruzzi. 20 - 09122 Cagliari (CA)

070.2099006 070.278799

Filiale Parma:

Via B.Franklin. 31 - Quartiere S.P.I.P.(PR)

0521.606272 052.1607747

Filiale Perugia:

Via Della Valbera. 227-06135 Perugia(PG)

075.5279893 075.5286595

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.

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.

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.

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

Filiale Sassari:

Via Michele Saba 2 - Sassari (SS)

079.298332 079.298332

Filiale Cagliari

Via Abruzzi, 20 - 09122 Cagliari (CA)

070.2099006 070.278799

Filiale Parma:

Via B Franklin, 31 - Quartiere S.P.I.P. (PR)

0521.606272 052.1807747

Filiale Perugia:

Via Della Valbera, 227 - 06135 Perugia (PG)

075.5279893 075.5286595



155

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).

Riepilogo condizioni economiche – Manutenzione ordinaria e assistenza



Cliente	Canone biennale (iva esclusa)
BASL Teramo	
Cetraplus Web	€ 27.900,00
Cetraplus Web Servizio Help Desk H12	€ 15.100,00
Wads	€ 11.000,00
App per donatori	€ 6.000,00
Totale	€ 60.000,00

Pacchetto 40 giornate uomo (iva esclusa) – Fatturazione a consuntivo € 28.000,00
 (conteggio delle ore effettuato su rapporto di servizio Zucchetti Centro Sistemi)

136

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

Filiale Sassari:

Via Michele Saba 2 - Sassari (SS)

079.298332 079.298332

Filiale Cagliari

Via Abruzzi, 20 - 09122 Cagliari (CA)

070.2099006 070.278799

Filiale Parma:

Via B Franklin 31 - Quartiere S.P.I.P. (PR)

0521.606272 052.1607747

Filiale Perugia:

Via Della Valtiera, 227 - 06135 Perugia (PG)

075.5278893 075.5286595



Capasso Emiliano

Da: Baci Riccardo
Inviato: mercoledì 12 febbraio 2020 13:50
A: Capasso Emiliano
Oggetto: R: Richiesta parere conformità offerta per rinnovo manutenzione software 2020/2021 ditta pasdera

Con riferimento all'offerta citata in oggetto attesto la conformità alle necessità di questa unità operativa.
Cordiali saluti.

Riccardo Baci

Da: Capasso Emiliano
Inviato: martedì 11 febbraio 2020 10:58
A: Baci Riccardo <riccardo.baci@aslteramo.it>
Oggetto: I: Richiesta parere conformità offerta per rinnovo manutenzione software 2020/2021

Buongiorno,

In allegato offerta tecnico/economica della ditta PASDERA relativa al rinnovo delle manutenzioni software per il biennio 2020/2021, vi chiedo cortesemente di restituire stesso mezzo un riscontro circa la conformità delle suddette offerte alle esigenze delle UU.OO. a cui sono destinate.

Grazie

Dott. Emiliano Capasso
Uff. Acquisizione Beni e Servizi
ASL Teramo
Tel. 0861/420280

Capasso Emiliano

Da: Baci Riccardo
Inviato: mercoledì 12 febbraio 2020 13:48
A: Capasso Emiliano
Oggetto: R: Richiesta parere conformità offerta per rinnovo manutenzione software 2020/2021 ditta bim

L'offerta citata in oggetto è conforme alle nostre necessità.
Cordiali saluti.

Riccardo Baci

Da: Capasso Emiliano
Inviato: martedì 11 febbraio 2020 10:53
A: Baci Riccardo <riccardo.baci@aslteramo.it>
Oggetto: I: Richiesta parere conformità offerta per rinnovo manutenzione software 2020/2021

Buongiorno,
in allegato offerta tecnico/economica della ditta BIM relativa al rinnovo delle manuttenzioni software per il biennio 2020/2021, vi chiedo cortesemente di restituire stesso mezzo un riscontro circa la conformità delle suddette offerte alle esigenze delle UU.OO. a cui sono destinate.
Grazie

Dott. Emiliano Capasso
Uff. Acquisizione Beni e Servizi
ASL Teramo
Tel. 0861/420280



A handwritten mark in the bottom right corner, resembling a stylized letter 'E' or the number '7'.

Mosciano Sant'Angelo - 21.01.2020

Spett. le
Regione Abruzzo
Azienda Unità Sanitaria Locale
Dip. Acquisizione Beni e Servizi
Circonvallazione Ragusa, 1
64100 Teramo TE

Oggetto: **PROPOSTA MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE ASL TERAMO
BIENNIO 2020/2021**



Come da Vostra richiesta TD 1179507, Vi inviamo la nostra migliore offerta per la manutenzione ed assistenza tecnica/sistemistica su componenti hardware e software in dotazione presso i presidi della ASL di TERAMO per il biennio 2020/2021.

L'offerta inoltre comprende la manutenzione software specifica per l'applicativo "Ce.d.A.P" (Certificato di Assistenza al Parto e Attestazione di Nascita) installata presso il Vostro Datacenter.

Con il presente contratto la EUROINFORMATICA srl mette a disposizione dell'Ente tutte le risorse specialistiche interne e consulenti delle società ad essa collegate.

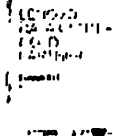
Di seguito è riportata una prima indicazione dei servizi professionali che sono resi disponibili per le attività di supporto.

PARENTE TECNICO FAVOREVOLE (13/2/2020)

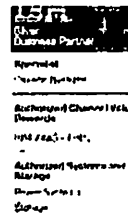
A.S.L. 4 - TERAMO
U.O.C. Sistemi Informativi
Il Dirigente Responsabile
Dott. Giovanni Di Antonio



Eurolab



IBM Business
Partner Award
2015
Centre of Technical
Excellence for
Hardware



Data: 23/01/2020

Rif. 001/JS/20

Spett.
ASL 4 - TERAMO
Circonvallazione Ragusa ,1
64100 Teramo
c.a. : **Sig. Emiliano Capasso**

OGGETTO : OFFERTA MANUTENZIONE ANNUALE IBM POWER 520

La presente per comunicarVi ns. migliore offerta per il contratto di Assistenza Tecnica dei seguenti dispositivi IBM :

Nr. 01 IBM SYSTEM MOD. 9406 520+ i5
Processor feature 8327

Serial number 65B284E

Prezzo a Voi riservato €. 3.649,00 + iva

Periodo di copertura dal 01.01.2020 al 31.12.2020



Descrizione del servizio offerto:

La Eurolab fornirà il servizio alle macchine del presente contratto dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle 19,00 esclusi i giorni festivi .

Il servizio di assistenza tecnica fornito dalla Eurolab per il Vs. sistema 9406 520 , prevede la presa in carico della chiamata da parte del proprio personale tecnico entro le 4 ore , per problematiche urgenti che bloccano le principali attività dell' azienda .

Sostituzione delle parti guaste con parti funzionanti (originali IBM) in conformità alle disposizioni del costruttore . Dette parti sostituite verranno ritirate dalla Eurolab , rimanendo di proprietà della stessa .

Nella nostra struttura ci sono tecnici altamente qualificati che hanno conseguito **certificazioni in Ambiente AS/400 e Server / Storage** presso i centri di formazione della IBM ed hanno maturato una esperienza ormai ventennale presso Società di livello nazionale .

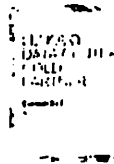
Eurolab S.r.l.

Sede legale e operativa: Via Ete Palazzina 25, 63900 Fermo - Italy
Telefono: +39.0734.225007 - Fax :+39.0734.223023 - e-mail: info@eurolab-ap.it - web: www.eurolab.srl
PEC: eurolab@pec.eurolab-ap.eu - P.Iva:01539500445 - C.F. : 01081330435

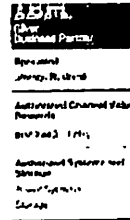
Pagina 1 di 2

161

Eurolab



IBM Business
Partner Award
2015
Centre of Technical
Excellence for
Hardware



L' Eurolab inoltre è IBM Business Partner Advanced per tutte le linee di prodotto e ha quindi disponibilità di accesso diretto alle strutture di Supporto IBM .

Nota : il servizio non prevede interventi tecnici preventivi

Fatturazione
Pagamento
Iva

Annuale anticipata
R.D. 60gg DF.
22%



Distinti saluti
Ufficio Assistenza

EUROLAB S.r.l.
Via Ete Palazzina, 25
63900 FERMO (FM)
P.IVA: 01539500445

13/02/2020
PARERE TECNICO FAVOREVOLE

A.S.L. 4 - TERAMO
U.O.C. Sistemi Informativi
Il Dirigente Responsabile
Dott. *[Signature]* Di Antonio

E

162

Spett.le Ausl 4 Teramo

Ancona, 08/01/2020

Oggetto: Offerta per la fornitura di un servizio di assistenza e manutenzione del sistema informatico "TaleteWeb@Sanità" e relativi servizi professionali per il biennio 2020-2021



Come da accordi, vi inviamo un'offerta per la fornitura in oggetto.

A disposizione per ogni eventuale chiarimento, cogliamo l'occasione per porgervi cordiali saluti.

EQUIPE S.r.l.
L'Amministratore Unico
Ing. Gregorio Paccone

04/02/2020

Visto, in minima copia, sede ricevuta
del Dir. di Informatica - Pagine Fovorevoli -

Capasso Emiliano

Da: Barbera Carmelo
Inviato: martedì 7 aprile 2020 13:05
A: Capasso Emiliano
Cc: Frattaruolo Maria Grazia
Oggetto: R: SOLLECITO: Richiesta parere conformità offerta per rinnovo manutenzione software 2020/2021
Allegati: gesan20200407_13040698.pdf

Buongiorno,
si autorizza l'offerta della ditta GESAN.
Cordiali saluti.

Da: Capasso Emiliano <emiliano.capasso@aslteramo.it>
Inviato: martedì 7 aprile 2020 08:24
A: Barbera Carmelo <carmelo.barbera@aslteramo.it>
Cc: Frattaruolo Maria Grazia <mariagrazia.frattaruolo@aslteramo.it>
Oggetto: SOLLECITO: Richiesta parere conformità offerta per rinnovo manutenzione software 2020/2021

Buongiorno,

Allegato offerta tecnico/economica della ditta [GESAN](#) relativa al rinnovo delle manutenzioni software per il biennio 2020/2021, vi chiedo cortesemente di restituire stesso mezzo un riscontro circa la conformità delle suddette offerte alle esigenze delle UU.OO. a cui sono destinate.

Grazie

Dott. Emiliano Capasso
Uff. Acquisizione Beni e Servizi
ASL Teramo
Tel. 0861/420280

Capasso Emiliano

Da: Profeta Valerio
Inviato: martedì 11 febbraio 2020 15:37
A: Capasso Emiliano
Oggetto: R: Richiesta parere conformità offerte

Esprimo parere favorevole. Ritengo che debba essere confermato anche dal Responsabile S.I.A.
Cordiali saluti.
Dott. Valerio F. Profeta



Dott. Valerio Filippo Profeta
Direttore Dipartimento Assistenza Territoriale

La presente nota è trasmessa ai sensi dell'art.47 del D.Lgs. n.82/2005 e s.m.i. (Codice dell'Amministrazione Digitale). Si precisa che, a norma dell'art.45 del medesimo Lgs., il predetto documento, in quanto inviato con mezzo idoneo ad accertare la fonte di provenienza, soddisfa il requisito della forma scritta ed alla presente trasmissione non seguirà quella del documento originale.

L'INVIO TELEMATICO SOSTITUISCE L'INVIO CARTACEO



Da: Capasso Emiliano
Inviato: martedì 11 febbraio 2020 10:52
A: Profeta Valerio <valerio.profeta@aslteramo.it>
Oggetto: I: Richiesta parere conformità offerte

Buongiorno,
in allegato offerta tecnico/economica della ditta IASI relativa al rinnovo delle manutenzioni software per il biennio 2020/2021, vi chiedo cortesemente di restituire stesso mezzo un riscontro circa la conformità delle suddette offerte alle esigenze delle UU.OO. a cui sono destinate.
Grazie

Dott. Emiliano Capasso
Uff. Acquisizione Beni e Servizi
ASL Teramo
Tel. 0861/420280

Capasso Emiliano

Da: Profeta Valerio
Inviato: martedì 11 febbraio 2020 15:35
A: Capasso Emiliano
Oggetto: R: Richiesta parere conformità offerte

Si esprime parere favorevole.

Cordiali saluti.

Dott. Valerio F. Profeta



Dott. Valerio Filippo Profeta
Direttore Dipartimento Assistenza Territoriale

*presente nota è trasmessa ai sensi dell'art.47 del D.Lgs. n.82/2005 e s.m.i. (Codice dell'Amministrazione Digitale).
Si precisa che, a norma dell'art.45 del medesimo Lgs., il predetto documento, in quanto inviato con mezzo idoneo ad accertare la fonte di provenienza, soddisfa il requisito della forma scritta ed alla presente trasmissione non seguirà quella del documento originale.*

L'INVIO TELEMATICO SOSTITUISCE L'INVIO CARTACEO

Da: Capasso Emiliano
Inviato: martedì 11 febbraio 2020 10:57
A: Profeta Valerio <valerio.profeta@aslteramo.it>; D'Annunzio Ercole <ercole.dannunzio@aslteramo.it>
Oggetto: I: Richiesta parere conformità offerte

Buongiorno,

in allegato offerta tecnico/economica della ditta GPI [relativa al rinnovo delle manutenzioni software per il biennio 2020/2021](#), vi chiedo cortesemente di restituire stesso mezzo un riscontro circa la conformità della suddetta offerta, ognuno per la parte di sua competenza, alle esigenze delle UU.OO. a cui sono destinate.

Grazie

Dott. Emiliano Capasso
Uff. Acquisizione Beni e Servizi
ASL Teramo
Tel. 0861/420280

Capasso Emiliano

Da: Raggiunti Bruno
Inviato: martedì 7 aprile 2020 11:19
A: Capasso Emiliano
Oggetto: R: secondo sollecito: Richiesta conformità tecnica rinnovo manutenzione annuale su software

Gent.mo dott. Capasso buongiorno,
le Vengo a scrivere, in merito alla offerta della METEDA n° MS0022_19 del 14/02/2020 riguardante " Assistenza e Manutenzione del Software Smart Digital Clinic (ex My Star Connect) 2019 e 2020 ed Integrazioni, per ComunicarLe che l'OFFERTA è CONFORME alle necessità delle UOS di Diabetologia.
Distinti Saluti

UOC di Endocrinologia e Diabetologia

Prof/Dott. Bruno Raggiunti.

Da: Capasso Emiliano <emiliano.capasso@aslteramo.it>
Inviato: martedì 7 aprile 2020 09:49
A: Raggiunti Bruno <bruno.raggiunti@aslteramo.it>
Oggetto: secondo sollecito: Richiesta conformità tecnica rinnovo manutenzione annuale su software

[Torno a sollecitare per quanto sotto.](#)

Da: Capasso Emiliano
Inviato: lunedì 18 marzo 2019 08:36
A: Raggiunti Bruno <bruno.raggiunti@aslteramo.it>
Cc: Di Antonio Giovanni <giovanni.diantonio@aslteramo.it>
Oggetto: I: Richiesta conformità tecnica rinnovo manutenzione annuale su software

Buongiorno,
in allegato alla presente trova offerta tecnico-economica della ditta [METEDA](#) per il rinnovo della manutenzione sul software [per il servizio di Diabetologia](#). Le chiedo cortesemente di restituirmi un giudizio di conformità dei servizi offerti rispetto alle esigenze della v.s. U.O.
se dovessero esserci non conformità o considerazioni da fare, la prego di contattare me o il Dottor. Di Antonio che legge per conoscenza.
Grazie

Dott. Emiliano Capasso
Uff. Acquisizione Beni e Servizi
ASL Teramo
Tel. 0861/420280



Capasso Emiliano

Da: Lori Domenico
Inviato: lunedì 6 aprile 2020 16:24
A: Capasso Emiliano
Oggetto: Fwd: Revisione offerta manutenzione.

Ciao Emiliano riguardo alla richiesta di questa mattina con la quale hai chiesto il parere sulle manutenzioni software, ti invio la rettifica, per il corrente anno, ottenuta dalla polymatic che si è resa disponibile a ridurre il canone per il software in uso presso la mia UOC da 8000 euro a 2000.

In relazione a quanto sopra esprimo il mio parere favorevole all'affidamento.

Domenico Lori

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

Da: valentino.devincentiis@polymatic.it

Data: 6 Apr 2020 15:00

Oggetto: Revisione offerta manutenzione.

A: Lori Domenico <domenico.lori@aslteramo.it>

Cc: "Paolo De Grandis" <paolo.degrandis@polymatic.it>

* Buongiorno Dott. Lori,

come da telefonata intercorsa circa il punto dell'offerta di manutenzione:

Ordini elettronici NSO (1) quantificati € 8.000,00 per l'anno 2020 e € 2.000,00 per l'anno 2021, a seguito della partenza ed in previsione che non ci saranno molte modifiche sull'argomento, siamo disponibili ad uniformare il costo della manutenzione del presente modulo

In linea con l'anno 2021 e quindi € 2.000,00.

Resta sottinteso che tale importo è valido per le manutenzioni ordinarie mentre le straordinarie saranno valutate e quantificate a parte.

Sperando di aver fatto cosa gradita, a disposizione per chiarimenti.

Cordiali saluti.

Valentino De Vincentiis

Mobile: +39.335.78.65.473

polymatic
Soluzioni e tecnologie ICT

Via P. Nenni, 276 66020 S. Giovanni Teatino (CH)

T +39 085 444431 | M +39 335 7865473 | E valentino.devincentiis@polymatic.it

Seguici sui nostri social



AVVISO SULLA TUTELA DI INFORMAZIONI RISERVATE

Al sensi del Regolamento EU 879/2016 (GDPR), si precisa che questo messaggio e gli eventuali allegati potrebbero contenere informazioni di carattere riservato e confidenziale, dunque ad uso esclusivo del destinatario.

Qualora non fosse il destinatario designato, la preghiamo di informarci immediatamente con lo stesso mezzo ad eliminare il messaggio e i relativi eventuali allegati senza trattenere copia e senza inoltrarlo a terzi.

Internet non garantisce l'integrità dei messaggi. Polymatic declina pertanto ogni responsabilità in caso di intercettazione o modifiche del presente messaggio.

Grazie per la collaborazione

Capasso Emiliano

Da: Di Silvestre Antonella
Inviato: martedì 14 aprile 2020 18:48
A: Capasso Emiliano; Lori Domenico
Cc: Di Antonio Giovanni
Oggetto: R: URGENTE: SOLLECITO. Richiesta parere conformità offerte

Ciao,
in merito all'offerta per quanto concerne il punto 1) manutenzione annuale SW Golden Lake possiamo eliminare i seguenti punti:

Riclassificazioni di bilancio (la manutenzione del piano dei conti la facciamo direttamente noi, così come le estrazioni) a meno che per riclassificazioni si intendano le chiusure di fine anno e le relative riaperture;
Cespiti ammortizzabili (per i cespiti viene utilizzato un software differente).

Saluti
Antonella Di Silvestre

Da: Capasso Emiliano <emiliano.capasso@aslteramo.it>
Inviato: lunedì 6 aprile 2020 10:54
A: Di Silvestre Antonella <antonella.disilvestre@aslteramo.it>; Lori Domenico <domenico.lori@aslteramo.it>
Oggetto: URGENTE: SOLLECITO. Richiesta parere conformità offerte



Buongiorno,
in allegato offerta tecnico/economica della ditta POLYMATIC relativa al rinnovo delle manuttenzioni software per il biennio 2020/2021, vi chiedo cortesemente di restituire stesso mezzo un riscontro circa la conformità della suddetta offerta, ognuno per la parte di sua competenza, alle esigenze delle UU.OO. a cui sono destinate.
Grazie

Dott. Emiliano Capasso
Uff. Acquisizione Beni e Servizi
ASL Teramo
Tel. 0861/420280

Capasso Emiliano

Da: Di Silvestre Antonella
Inviato: venerdì 17 aprile 2020 11:29
A: Capasso Emiliano
Oggetto: R: Richiesta chiarimento su offerta rinnovo biennale manutenzioni software - 2 dvv/dvf Golden Lake - Preventivo/Offerta

Lasciamo questo modulo, va bene.

Saluti
Antonella

Da: Capasso Emiliano <emiliano.capasso@aslteramo.it>
Inviato: mercoledì 15 aprile 2020 10:03
A: Di Silvestre Antonella <antonella.disilvestre@aslteramo.it>
Oggetto: I: Richiesta chiarimento su offerta rinnovo biennale manutenzioni software - 2 dvv/dvf Golden Lake - Preventivo/Offerta

Buongiorno Dott.ssa,

Capasso la risposta della Polymatic rispetto alla richiesta di chiarimento circa le attività riferibili al modulo di riclassificazione bilancio.

4 In questo modulo voi fate le scritture di assestamento?

* **Da:** valentino.devincentiis@polymatic.it <valentino.devincentiis@polymatic.it>

Inviato: mercoledì 15 aprile 2020 09:58

A: Capasso Emiliano <emiliano.capasso@aslteramo.it>

Oggetto: R: Richiesta chiarimento su offerta rinnovo biennale manutenzioni software - 2 dvv/dvf Golden Lake - Preventivo/Offerta

Buongiorno Emiliano,

il punto come richiesto, riguardante i moduli in manutenzione, non riguardano un'attività ma il software da mantenere come di seguito:

Riclassificazioni di Bilancio	€ 800,00	€ 800,00
	-----	-----

Se non c'è necessità si può benissimo non confermare il modulo in oggetto.

A disposizione per chiarimenti.

Cordiali saluti.

Valentino De Vincentiis

Mobile: +39.335.78.65.473

polymatic
Soluzioni e tecnologie ICT

Via P. Nenni, 276 66020 S. Giovanni Teatino (CH)
T +39 085 444431 | M +39 335 7865473 | E valentino.devincentiis@polymatic.it

Seguici sui nostri social



AVVISO SULLA TUTELA DI INFORMAZIONI RISERVATE

Al sensi del Regolamento EU 679/2016 (GDPR), si precisa che questo messaggio e gli eventuali allegati potrebbero contenere informazioni di carattere riservato e confidenziale, dunque ad uso esclusivo del destinatario.

Qualora non fosse il destinatario designato, la preghiamo di informarci immediatamente con lo stesso mezzo ed eliminare il messaggio e i relativi eventuali allegati senza trattenerne copia e senza inoltrarlo a terzi.

Internet non garantisce l'integrità dei messaggi. Polymatic declina pertanto ogni responsabilità in caso di intercettazione o modifiche del presente messaggio.

Grazie per la collaborazione.

Da: Capasso Emiliano <emiliano.capasso@aslteramo.it>

Inviato: mercoledì 15 aprile 2020 09:50

A: valentino.devincentiis@polymatic.it

Oggetto: Richiesta chiarimento su offerta rinnovo biennale manutenzioni software - 2 dvv/dvf Golden Lake - Preventivo/Offerta

Buongiorno,

la Dott.ssa Di Silvestre Direttore dell'U.O.C. Attività economiche e finanziarie nel valutare l'offerta in oggetto, chiede quale attività sia riconducibile alla riclassificazione del bilancio.

In attesa di riscontro invio cordiali saluti

Dott. Emiliano Capasso

Uff. Acquisizione Beni e Servizi

ASL Teramo

Tel. 0861/420280



Capasso Emiliano

Da: Amoroso Luigi
Inviato: giovedì 13 febbraio 2020 09:31
A: Capasso Emiliano
Oggetto: R: Richiesta parere conformità offerta per rinnovo manutenzione software 2020/2021

A riguardo della richiesta di parere di conformità, comunico che, per quanto attinente al solo aspetto di carattere gestionale delle attività dell'UOC di Nefrologia e Dialii, l'offerta della ditta SINED soddisfa le esigenze dell'UOC da me diretta e che vi è la necessità di continuare ad utilizzare tale sistema informatico per il biennio 2020/2021.

Cordiali Saluti.

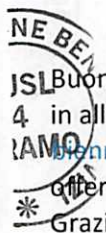
Dott. Luigi Amoroso

Da: Capasso Emiliano <emiliano.capasso@aslteramo.it>

Inviato: martedì 11 febbraio 2020 11:00

A: Amoroso Luigi <luigi.amoroso@aslteramo.it>

Oggetto: I: Richiesta parere conformità offerta per rinnovo manutenzione software 2020/2021

Buongiorno,
4 in allegato offerta tecnico/economica della ditta SINED relativa al rinnovo delle manutenzioni software per il biennio 2020/2021, vi chiedo cortesemente di restituire stesso mezzo un riscontro circa la conformità delle suddette offerte alle esigenze delle UU.OO. a cui sono destinate.
* Grazie

Dott. Emiliano Capasso
Uff. Acquisizione Beni e Servizi
ASL Teramo
Tel. 0861/420280

Capasso Emiliano

Da: Lucidi Pressanti Gabriella
Inviato: venerdì 21 febbraio 2020 13:57
A: Capasso Emiliano
Oggetto: I: Contratto assistenza biennio 2020-2021
Allegati: ContrattoAssistenza_def_Teramo_2020_2021_001.pdf

Si ritiene l'offerta fornita dall'azienda Zucchetti Centro Sistemi conforme a quanto richiesto.

Cordiali saluti.

Dott.ssa Gabriella Lucidi Pressanti

Da: Arnetoli Leonardo <l.arnetoli@zcsccompany.com>
Inviato: mercoledì 19 febbraio 2020 12:29
A: Lucidi Pressanti Gabriella <gabriella.lucidipressanti@aslteramo.it>; Di Antonio Giovanni <giovanni.diantonio@aslteramo.it>; Felicione Adriano <adriano.felicione@aslteramo.it>
Oggetto: Contratto assistenza biennio 2020-2021

Buongiorno,

sono a trasmettere il contratto di assistenza biennale con il pacchetto giornate come concordato.

Cordiali saluti

Leonardo Arnetoli
Sales Account Area Centro
e-mail: l.arnetoli@zcsccompany.com
Phone: +39 055 9197 252
Mobile: +39 344 3808 304
Fax: +39 055 9197 515
[Facebook](#) - [Twitter](#) - [LinkedIn](#)

zcsccompany.com



Zucchetti Centro Sistemi SpA – Healthcare Division
Via Lungarno, 305/A
52028 Terranuova Bracciolini (AR)
Partita IVA 01262190513 - Cod.Fiscale 03225010481

Da: Arnetoli Leonardo
Inviato: venerdì 31 gennaio 2020 11:46
A: 'Lucidi Pressanti Gabriella'; 'giovanni.diantonio@aslteramo.it'; adriano.felicione@aslteramo.it
Cc: anita.denigrisurbani@aslteramo.it; 'luigi.vallarola@aslteramo.it'; 'bruno.irelli@aslteramo.it'; Vasarri Nicola; Soldani Riccardo
Oggetto: Incontro punto situazione integrazioni

Buongiorno,

con la presente sono a richiedere un incontro presso la Vostra struttura per il giorno 18 febbraio alle ore 11 per poter effettuare un punto della situazione sull'andamento delle implementazioni in merito all'offerta OFX 253-01 del 07/10/2019 e sulle attività da effettuare in merito all'integrazione con il Laboratorio analisi.

In attesa di un Vostro gentile riscontro, saluto cordialmente

Leonardo Arnetoli

Sales Account Area Centro

e-mail: l.arnetoli@zcscompany.com

Phone: +39 055 9197 252

Mobile: +39 344 3808 304

Fax: +39 055 9197 515

Facebook - Twitter - LinkedIn

zcscompany.com



Zucchetti Centro Sistemi SpA – Healthcare Division

Via Lungarno, 305/A

52028 Terranuova Bracciolini (AR)

Partita IVA 01262190513 - Cod. Fiscale 03225010481

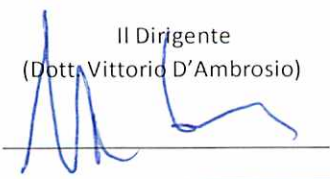
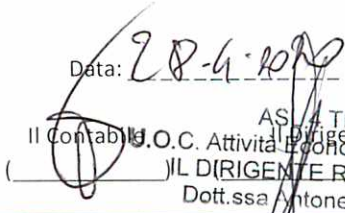
IONE
AUSL
4
ERAMC
* 12



E

176



Spesa anno 2020/2021	CIG	Importo (IVA inclusa)	Sottoconto	Prenotazione di Spesa
Nome Ditta				
BIM;	828015473C	€ 28.670,00 € 28.670,00	07 03 06 010100	Prenotazione N. 765 /sub 1 /2020 Prenotazione N. 765 /sub 1 /2021
EQUIPE SRL	Z5F2CC2510	€ 23.926,03 € 23.926,03	07 03 06 010100	Prenotazione N. 765 /sub 2 /2020 Prenotazione N. 765 /sub 2 /2021
EUROINFORMATICA SRL	Z552CC254F	€ 15.372,00 € 15.372,00	07 03 06 010100	Prenotazione N. 765 /sub 3 /2020 Prenotazione N. 765 /sub 3 /2021
EUROINFORMATICA SRL (CEDAP)	Z552CC254F	€ 2.928,00 € 2.928,00	07 03 06 010100	Prenotazione N. 765 /sub 4 /2020 Prenotazione N. 765 /sub 4 /2021
EUROLAB	Z182CC2589	€ 4.451,78 € 4.451,78	07 03 06 010100	Prenotazione N. 765 /sub 5 /2020 Prenotazione N. 765 /sub 5 /2021
GESAN SRL	ZC02CC25B7	€ 6.541,64 € 6.541,64	07 03 06 010100	Prenotazione N. 765 /sub 6 /2020 Prenotazione N. 765 /sub 6 /2021
GPI SPA	8280179BDC	€ 43.602,68 € 43.602,68	07 03 06 010100	Prenotazione N. 765 /sub 7 /2020 Prenotazione N. 765 /sub 7 /2021
IASI SRL (sisweb)	828018941F	€ 177.241,60 € 177.241,60	07 03 06 010100	Prenotazione N. 765 /sub 8 /2020 Prenotazione N. 765 /sub 8 /2021
IASI SRL (scelta e revoca)	828018941F	€ 56.120,00 € 56.120,00	07 03 06 010100	Prenotazione N. 765 /sub 9 /2020 Prenotazione N. 765 /sub 9 /2021
METEDA SRL	Z622CC25DF	€ 24.247,50 € 24.247,50	07 03 06 010100	Prenotazione N. 765 /sub 10 /2020 Prenotazione N. 765 /sub 10 /2021
STUDIO PASDERA SRL	8280199C5D	€ 25.010,00 € 25.010,00	07 03 06 010100	Prenotazione N. 765 /sub 11 /2020 Prenotazione N. 765 /sub 11 /2021
POLYMATIC SRL (contratti + nso)	82802094A0	€ 6.588,00 € 6.588,00	07 03 06 010100	Prenotazione N. 765 /sub 12 /2020 Prenotazione N. 765 /sub 12 /2021
POLYMATIC (MEF);	82802094A0	€ 87.176,32 € 87.176,32	07 03 06 010100	Prenotazione N. 765 /sub 13 /2020 Prenotazione N. 765 /sub 13 /2021
SIAV SPA;	Z212CC2600	€ 23.180,00 € 23.180,00	07 03 06 010100	Prenotazione N. 765 /sub 14 /2020 Prenotazione N. 765 /sub 14 /2021
SINED SRL;	8280215992	€ 33.398,72 € 33.398,72	07 03 06 010100	Prenotazione N. 765 /sub 15 /2020 Prenotazione N. 765 /sub 15 /2021
TINN;	Z8B2CC2623	€ 1.053,47 € 1.053,47	07 03 06 010100	Prenotazione N. 765 /sub 16 /2020 Prenotazione N. 765 /sub 16 /2021
ZUCCHETTI (ex MENARINI);	828023279A	€ 53.680,00 € 53.680,00	07 03 06 010100	Prenotazione N. 765 /sub 17 /2020 Prenotazione N. 765 /sub 17 /2021
TOTALE (fonte finanziamento FSN)		€ 1.226.375,48		
IASI (per Screening della mammella);	828018941F	€ 35.685,00 € 35.685,00	07 03 06 010100	Delibera di Max n. FONDI FINALIZZATI Prenotazione N. 765 /sub 18 /2020 Prenotazione N. 765 /sub 18 /2021
TOTALE COMPLESSIVO		€ 71.370,00		
Fonte di Finanziamento : FSN, FONDI FINALIZZATI				
Referente U.O.C. proponente: Dott. Vittorio D'Ambrosio				
Utilizzo prenotazione: O S				
Data: 28/04/2020				
Il Dirigente (Dott. Vittorio D'Ambrosio)			Data: 28-4-2020	
				
Il Contabile U.O.C. Attività Economiche e Finanziarie				ASL TERAMO
Il DIRIGENTE RESPONSABILE				
Dott.ssa Antonella Di Silvestre				

Della sujestesa deliberazione viene iniziata la pubblicazione il giorno 30 APR 2020 con prot. n. 1548/20 all'Albo informatico della ASL per rimanervi 15 giorni consecutivi ai sensi della L. n. 267/2000 e della L.R. n. 28/1992



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

La sujestesa deliberazione è stata dichiarata "immediatamente eseguibile"

Firma _____

L'Addetto alla pubblicazione informatica

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
	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	U.O. di	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		