

## Azienda Sanitaria Locale Rieti

**U.O.C. AQUISIZIONE E LOGISTICA DI BENI E SERVIZI**

### DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

n° 1381 del 03-07-2019

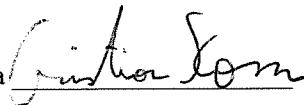
**Oggetto:** Affidamento, ai sensi dell' art. 36, comma 2, lett. a) del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., in favore della Ebit S.r.l., del servizio di assistenza e manutenzione dei sistemi di archiviazione immagini per applicazioni cardiovascolari e "Cardioplanet" in uso presso la UOC Cardiologia - divisione di Emodinamica del Polo Ospedaliero di Rieti - periodo 01.07.2019 - 31.12.2021. Importo complessivo della spesa € 20.000,00 (I.V.A. al 22% esclusa). CIG: Z5728F4A33

il Dirigente sottoscrivendo il presente provvedimento, attesta che lo stesso, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza, è totalmente legittimo, ai sensi dell'art. 1 della L. n. 20/1994 e ss.mm.ii., assumendone di conseguenza la relativa responsabilità, ex art. 4, comma 2, L. n. 165/2001, nonché garantendo l'osservanza dei criteri di economicità, di efficacia, di pubblicità, di imparzialità e trasparenza di cui all'art. 1, comma 1°, L. n. 241/1990, come modificato dalla L. n. 15/2005. Il dirigente attesta, altresì, che il presente provvedimento è coerente con gli obiettivi dell'Azienda ed assolutamente utile per il servizio pubblico ai sensi dell'art. 1, L. n. 20/1994 e ss.mm.ii.;

Estensore

Dott. Scossa Cristian

Firma



Data

26 GIU, 2019

Il Dirigente:

Dott. Luciano Quattrini

Firma



Data

26 GIU, 2019

Il Direttore della U.O.C. Economico Finanziaria con la sottoscrizione del presente atto attesta che lo stesso non comporta scostamenti *sfavorevoli* rispetto al budget economico.

Voce del conto economico su cui imputare la spesa

503030101 : AUT.30/2019

Data

26/06/2019

Firma

AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI  
IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO  
(Dott.ssa Anna Petti)



**Oggetto:** Affidamento, ai sensi dell' art. 36, comma 2, lett. a) del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., in favore della Ebit S.r.l., del servizio di assistenza e manutenzione dei sistemi di archiviazione immagini per applicazioni cardiovascolari e "Cardioplanet" in uso presso la UOC Cardiologia - divisione di Emodinamica del Polo Ospedaliero di Rieti - periodo 01.07.2019 - 31.12.2021. Importo complessivo della spesa € 20.000,00 (I.V.A. al 22% esclusa). **CIG:** Z5728F4A33

**Pag. 2 di 5**

## **DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE**

Visto l'art. 4, comma 2, del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 concernente le attribuzioni dei dirigenti nelle amministrazioni pubbliche;

Visto l'Atto Aziendale approvato con DCA n.113 del 18/3/2015 pubblicato sul B.U.R.L. n. 33 S.O. n.1 del 23 aprile 2015 da cui si rileva l'organizzazione aziendale ed il funzionigramma;

Vista la deliberazione n.7/D.G. del 12.12.2017 di attribuzione delle deleghe al Direttore Amministrativo, al Direttore Sanitario ed ai dirigenti delle strutture aziendali in relazione agli incarichi formalmente conferiti ed i conseguenti successivi atti di delega;

### **IL DIRETTORE DELLA U.O.C. ACQUISIZIONE E LOGISTICA DI BENI E SERVIZI**

**PREMESSO** che

- presso la divisione di Emodinamica della UOC Cardiologia del P.O. di Rieti è in uso un sistema hardware e software denominato "Cardioplanet" per la gestione ed archiviazione delle immagini per applicazioni cardiovascolari fornito dalla ESAOTE S.p.a.;
- il sistema di che trattasi necessita di una costante assistenza tecnica nonché di interventi di manutenzione sia ordinaria che straordinaria, al fine di consentire un corretto utilizzo senza soluzione di continuità, assicurando un elevato livello di qualità delle prestazioni erogate;

**DATO ATTO** che con Deliberazione n. 541/D.G. del 26.04.2010 e con successivi provvedimenti, da ultimo, con atto deliberativo n. 441/D.G. del 31.07.2014 l'Azienda ha affidato, ai sensi dell'art. 57, comma 2, lett. b) del D. Lgs. N. 163/2006 e s.m.i., alla Esaote S.p.a. il servizio di assistenza e manutenzione dei sistemi di archiviazione immagini per applicazioni cardiovascolari e "Cardioplanet" in uso presso la UOC Cardiologia per la durata di anni 2 (due), con decorrenza dal 01.01.2014 e fino al 31.12.2015;

**DATO ATTO** altresì che, con deliberazione n. 304/D.G. del 04.05.2015 l'Azienda ha preso atto del conferimento del ramo d'azienda dedicato all'esecuzione dei servizi nel mercato di sviluppo e commercializzazione di software di gestione del processo diagnostico (Medicai IT) da parte di Esaote S.p.a in favore della Ebit S.r.l. con decorrenza 01.11.2014 e del conseguente subentro della medesima nel contratto in essere con quest'Azienda per l'esecuzione del predetto servizio di assistenza e manutenzione;

**DATO ATTO** che;

- con Deliberazione n. 406/D.G del 14.04.2016 l' azienda ha provveduto ad affidare alla Ebit S.r.l. il servizio di assistenza e manutenzione dei sistemi di archiviazione immagini per applicazioni cardiovascolari e "Cardioplanet" in uso presso la UOC Cardiologia - divisione di Emodinamica del Polo Ospedaliero di Rieti per il periodo 01.01.2016 - 31.12.2017;



**Oggetto:** Affidamento, ai sensi dell' art. 36, comma 2, lett. a) del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., in favore della Ebit S.r.l., del servizio di assistenza e manutenzione dei sistemi di archiviazione immagini per applicazioni cardiovascolari e "Cardioplanet" in uso presso la UOC Cardiologia - divisione di Emodinamica del Polo Ospedaliero di Rieti - periodo 01.07.2019 - 31.12.2021. Importo complessivo della spesa € 20.000,00 (I.V.A. al 22% esclusa). **CIG:** Z5728F4A33

**Pag. 3 di 5**

- con Determina Dirigenziale n. 719 del 19 Aprile 2018 è stato affidato, ai sensi dell' art. 36, comma 2, lett. a) del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., alla società Ebit S.r.l. il servizio di assistenza e manutenzione dei sistemi di archiviazione immagini per applicazioni cardiovascolari e "Cardioplanet" in uso presso la UOC Cardiologia - divisione di Emodinamica - del Polo Ospedaliero di Rieti per il periodo 01.01.2018 - 30.06.2019;

**DATO ATTO** che l' ultimo contratto di manutenzione stipulato con la Ditta Ebit S.r.l. verrà, quindi, in scadenza il 30.06.2019;

**TENUTO CONTO** che con atto deliberativo n. 1537/D.G. del 22.12.2016 è stata assegnata all'Ing. Erminio Pace la funzione di staff "Ingegneria Clinica" che comprende il ruolo di D.E.C dei contratti attivi ed da attivare relativi alla fornitura, la gestione e la manutenzione delle tecnologie biomediche aziendali, nonché di supporto alla UOC Acquisizione e Logistica di Beni e Servizi ai fini dell'espletamento delle relative procedure di gara e stipula dei contratti;

**VISTO** che quest'Azienda deve garantire una costante attività manutentiva delle apparecchiature elettromedicali congiuntamente all' aggiornamento tecnologico ad esse necessario per i fini di un corretto funzionamento diagnostico – terapeutico, e la continuità del servizio sanitario;

**VISTA** la nota protocollo 23503 del 30.04.2019 da parte dell' Ingegneria Clinica alla scrivente, con la quale si chiedeva il rinnovo del contratto in scadenza;

**VISTA** l' offerta num. 0020/sit/2019 inviata dalla ditta Ebit SRL per il servizio in oggetto, la quale ammonta ad € 20.000,00 iva 22% esclusa (All. n. 1);

**PRESO ATTO** da parte del RUP del preventivo sopra indicato per un totale di € 24.400,00 iva inc;

**DATO ATTO** che l'acquisto di tali dispositivi, di cui alla presente determina viene effettuato con risorse di parte ricorrente;

**DATO ATTO** che la proposta è coerente con il vigente Piano Triennale Aziendale della Prevenzione della Corruzione e del Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità;

## **D E T E R M I N A**

1. DI PROCEDERE all'affidamento ai sensi dell' art. 36, comma 2, lett. a) del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., in favore della Ebit S.r.l., del servizio di assistenza e manutenzione dei sistemi di archiviazione immagini per applicazioni cardiovascolari e "Cardioplanet" in uso presso la UOC Cardiologia - divisione di Emodinamica del Polo Ospedaliero di Rieti - periodo - periodo 01.07.2019 - 31.12.2021. Importo complessivo € 20.000,00 IVA 22% esclusa;
2. DI DARE ATTO che l'onere del presente provvedimento, pari ad € 24.400,00 (IVA 22% compresa) va imputato al conto di costo 503030101 – manutenzione e riparazione alle attrezzature sanitarie e scientifiche – per € 4.880,00 sul bilancio anno 2019, per € 9.760,00 sul bilancio anno 2020, per € 9.760,00 sul bilancio anno 2021;



**Oggetto:** Affidamento, ai sensi dell' art. 36, comma 2, lett. a) del D. Lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., in favore della Ebit S.r.l., del servizio di assistenza e manutenzione dei sistemi di archiviazione immagini per applicazioni cardiovascolari e "Cardioplanet" in uso presso la UOC Cardiologia - divisione di Emodinamica del Polo Ospedaliero di Rieti - periodo 01.07.2019 - 31.12.2021. Importo complessivo della spesa € 20.000,00 (I.V.A. al 22% esclusa). **CIG:** Z5728F4A33

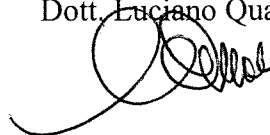
**Pag. 4 di 5**

3. DI DICHIARARE il presente provvedimento immediatamente esecutivo non essendo sottoposto al controllo regionale, ai sensi del combinato disposto dell'art. 30 della L.R. n. 18/94 e successive modificazioni ed integrazioni e degli artt. 21 e 22 della L.R. n. 45/96.
4. DI DISPORRE l'invio del presente atto alla U.O.C. Economico Finanziaria per i provvedimenti di competenza;
5. Di disporre che il presente atto venga pubblicato nell'albo pretorio on-line aziendale ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18.09.2009, n. 69 e del D.Lgs 14.03.2013 n. 33;

in oggetto

per esteso

Direttore della U.O.C.  
Acquisizione e Logistica di Beni e Servizi  
Dott. Luciano Quattrini



VERIFICATA DAL DIRETTORE AMMINISTRATIVO O DAL DIRETTORE SANITARIO:

Il Direttore Amministrativo: Dott.ssa Anna Petti

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO  
Dott.ssa Anna Petti

Il Direttore Sanitario f.f.: Dott.ssa Rita Le Donne

---

La presente Determinazione è inviata al Collegio Sindacale in data 10 3 GIU. 2019

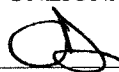
La presente Determinazione è esecutiva ai sensi di legge

La presente Determinazione viene pubblicata all'albo pretorio on-line aziendale ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18.09.2009, n. 69 e del D.Lgs 14.03.2013 n. 33 in data 10 3 GIU. 2019

in oggetto  per esteso

Rieti li 0 3 GIU. 2019

IL FUNZIONARIO





www.esaote.com

EBIT S.r.l.  
Sede Legale e Operativa  
Via Enrico Meloni, 77  
I-16152 Genova  
Tel.: 00 39 010.65471  
Fax: 00 39 010.6547465

Sede Operativa  
Via di Caciolle, 15  
I-50127 Firenze  
Tel.: 00 39 055.42291  
Fax: 00 39 055.434011

Società soggetta all'attività di direzione  
e coordinamento di Esaote S.p.A.  
Società con unico socio  
Capitale Sociale 3.000.000,00 Euro int. vers.  
C.F./P. IVA: 02283810998 C.C.I.A.A. di Genova  
info@ebit.it - protocollo@pec.ebit.it

ALLEGATO N. 1 DI 1  
PAGINA N. 7 DI 7

Offerta N°: GE0020/SIT/fff/lc.2019	Validità offerta Da 24/04/2019 A 24/06/2019	Contatto di Ebit S.r.l. Letizia Caramanna Telefono: +390106547464 Email: letizia.caramanna@ebit.it
Billing Account 1000000148 AUSL RIETI Via del Terminillo 42 02100 Rieti	Service Account 1000000148 AUSL RIETI Via del Terminillo 42 02100 Rieti	

**Oggetto:** Proposta di assistenza e manutenzione del sistema SUITESTENSA per l'emodinamica

Egregio Dott. Risa,

in previsione della scadenza del contratto di manutenzione in oggetto ed in seguito a conversazione telefonica di poco fa, sono ad inviarLe la ns offerta per il periodo 1/7/2019 – 31/12/2021.

Rimanendo a completa disposizione per qualsiasi chiarimento e/o ulteriore informazione, colgo l'occasione per porgere cordiali saluti.

Letizia Caramanna

Si prega di restituire la presente proposta contrattuale firmata per accettazione: via Fax al n° 010 6547465 - e-mail: protocollo@pec.ebit.it

**Tipologia del contratto: Servizio base 8hx5gg.**

<b>Periodo Contrattuale:</b>	30 mesi dal 01/07/2019 – 31/12/2021
<b>Disponibilità del Servizio:</b>	Dal Lunedì al Venerdì: 8:00 – 13:00 / 14:00 – 17:00
<b>Tipologia del Servizio:</b>	Assistenza Hot-line Assistenza Onsite Manutenzione software correttiva
<b>Esclusioni:</b>	Vedi paragr. 7 del Contratto Generale di Assistenza e Manutenzione
<b>Aggiornamenti software evolutivi:</b>	Esclusi
<b>Aggiornamenti software adeguativi:</b>	Esclusi
<b>Aggiornamenti hardware:</b>	Esclusi
<b>Interventi annuali programmati:</b>	1/anno
<b>Interventi annuali correttivi su chiamata:</b>	Illimitati
<b>Servizi di help-desk, tele-assistenza:</b>	Inclusi
<b>Tempi di intervento in tele-assistenza:</b>	Interventi su guasti bloccanti: Entro 4 ore lavorative Interventi su guasti non bloccanti: Entro 8 ore lavorative
<b>Tempi di Intervento onsite:</b>	Interventi su guasti bloccanti: Entro 8 ore lavorative Interventi su guasti non bloccanti: Entro 16 ore lavorative
<b>Sostituzione dei pezzi di ricambio:</b>	Esclusa
<b>Materiali di consumo:</b>	Esclusi
<b>Ubicazione della sede di Riferimento:</b>	Presso il Centro di Assistenza Tecnica di Ebit Srl, Via E. Melen 77, 16152 Genova Tel. 010 6547.479
<b>Organizzazione del servizio di assistenza e post-vendita:</b>	Responsabile di progetto dedicato, coadiuvato da personale tecnico qualificato

**Importo del contratto di manutenzione**

**€ 20.000,00**

**Condizioni generali**

<b>Fatturazione:</b>	Trimestrale anticipata:
<b>IVA</b>	Esclusa
<b>Condizioni di pagamento</b>	60 gg. d.f.

ALLEGATO N. 1 DI 1  
PAGINA N. 3 DI 7

**Elenco dei prodotti mantenuti:**

Cod. Parte	Descrizione parte	Matricola
101935030	SUITESTENSA CATHLAB LICENZA SERVER	
101931012	SUITESTENSA PACS - Versione Cache	
101935080	SUITESTENSA CARDIO LICENZA CLIENT	
101935080	SUITESTENSA CARDIO LICENZA CLIENT	
101935080	SUITESTENSA CARDIO LICENZA CLIENT	
101935080	SUITESTENSA CARDIO LICENZA CLIENT	
101932010	SUITESTENSA REVIEW CARDIO	
101932010	SUITESTENSA REVIEW CARDIO	
101934010	SUITESTENSA MPS SERVER	
300051500	2.0 - Build 33.0	
300027100	SUITESTENSA software license and instruc	1805160915

**ACCETTAZIONE DEL CLIENTE**

Firmando qui di seguito, l'Acquirente accetta espressamente che i termini e le condizioni qui allegati sono espressamente incorporati nel presente documento per riferimento e ne fanno parte a tutti gli effetti, e l'Acquirente accetta inoltre i presenti termini e condizioni senza obiezioni o modifiche.

Ebit S.r.l.  
Via E. Meloni, 77  
16152 Genova  
Italia

.....  
Firma Data

*[Handwritten Signature]* 28/4/2018  
Firma Data

.....  
Nome e titolo del firmatario

*[Handwritten Signature]*  
Nome del firmatario

.....  
Azienda

*[Handwritten Signature]*  
Titolo del firmatario

*[Handwritten Signature]*



## CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

### 1 SCOPO DEL CONTRATTO

Il Contratto ha lo scopo di garantire al Contraente l'assistenza da parte di personale tecnico specializzato di Ebit S.r.l. per conservare in efficienza i programmi applicativi ceduti in licenza e l'eventuale hardware fornito, nei termini e con le modalità di seguito descritte.

### 2 DURATA DEL CONTRATTO

La durata del Contratto e le relative date di decorrenza e scadenza sono riportate nella proposta economica riepilogativa dei termini contrattuali e facente parte integrante del Contratto.

Il rinnovo del Contratto avviene sulla base di nuove condizioni concordate tra le Parti. EBIT S.r.l. si farà carico di inviare una nuova proposta di Contratto in anticipo rispetto alla data di scadenza.

### 3 CENTRO DI ASSISTENZA DI RIFERIMENTO

L'erogazione dell'assistenza tecnica avviene, se non diversamente precisato, dalla sede EBIT S.r.l. di Genova, presso la quale è dislocato il centro di riferimento e di supporto tecnico per i prodotti e le soluzioni di *Information Technology*.

Gli interventi di assistenza tecnica saranno effettuati e/o coordinati dal Servizio Assistenza Tecnica (SPV) di EBIT S.r.l. con sede in Via Enrico Meloni 77 - 16152 GENOVA

Numero del Call Center: 010 65.47.479

Indirizzo Email: [service@ebit.it](mailto:service@ebit.it)

### 4 MODALITÀ DI CHIAMATA

Il servizio di assistenza è attivo nelle fasce orarie corrispondenti alla tipologia di prestazione prescelta, come meglio dettagliato nei seguenti paragrafi.

Per tutte le tipologie di Contratto all'interno delle fasce giornaliere e orarie dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00, esclusi i giorni festivi, le richieste di intervento dovranno essere inoltrate telefonicamente o inviando una email ai riferimenti indicati sopra.

Per le tipologie di Contratto con estensione dell'orario ("Servizio 14hx6gg", e "Servizio H24"), esclusivamente al di fuori delle fasce giornaliere e orarie sopra citate, le richieste di intervento dovranno essere inoltrate esclusivamente via telefono al numero dedicato che sarà comunicato alla attivazione del Contratto.

La persona che effettua la chiamata dovrà comunicare il numero di identificazione della specifica apparecchiatura, il proprio nominativo, il motivo per cui effettua la chiamata ed il proprio recapito telefonico. Dovrà inoltre comunicare informazioni sufficienti sulla natura del malfunzionamento per permettere al ns. personale la qualificazione della problematica in atto.

### 5 PRESTAZIONI

Ciascun contratto dà luogo a servizi di assistenza e manutenzione come di seguito descritto. Le differenze di servizio (tempi di intervento, orari del servizio, numero di interventi preventivi programmati) sono esplicitati nell'Art. 6.

#### 5.1 Definizioni

##### Guasto bloccante

Si intende un guasto che non consente a tutti gli utenti di utilizzare la componente centrale del sistema oggetto della presente offerta. Ad esempio, una temporanea indisponibilità del sistema di archiviazione dei dati, del sistema di referenziazione nel suo complesso, delle componenti di accettazione o esecuzione degli esami.

##### Guasto non bloccante

Si intende un qualsiasi guasto alle componenti periferiche oggetto della presente offerta, che ne impedisce un corretto funzionamento e interferisce in modo negativo sull'utilizzo degli stessi. Nella fattispecie, rientrano in questa categoria i problemi che dovessero verificarsi sulle componenti client della soluzione proposta, come ad esempio: stazioni di accettazione, sistemi di masterizzazione, workstation di referenziazione e referenziatori vocali.

#### 5.2 Assistenza Hot-Line

Il servizio Hot-Line mette a disposizione il supporto telefonico per un numero illimitato di chiamate e garantisce la possibilità di interagire in qualsiasi momento con gli specialisti di EBIT S.r.l.

Per supporto telefonico si intende il complesso delle attività di supporto al Cliente nell'utilizzo delle procedure applicative, quali:

- superamento di eventuali anomalie del sistema che possano compromettere la continuità del servizio;
- verifica delle segnalazioni di errore del sistema e discriminazione fra le relative componenti hardware, software di base, procedure applicative.

Il supporto telefonico non prevede, in alcun modo, l'erogazione di attività di formazione, né ex-novo né integrativa.

In caso di installazione software su nuove macchine o macchine ripristinate, sarà necessario concordare anticipatamente con l'help desk modalità e orari previa verifica di compatibilità del prodotto.

Il Contraente dovrà mettere a disposizione una connessione remota stabile e sicura verso il proprio sito in modalità protetta e compatibile con le vigenti normative in materia di sicurezza e protezione dei dati (ad esempio, rete VPN).

### 5.3 Assistenza On-Site

Il servizio di assistenza on-site prevede l'intervento in loco (In caso di problemi bloccanti non risolvibili mediante assistenza telefonica o tele-assistenza o su specifica richiesta del Cliente), da parte di personale di EBIT SRL o suoi tecnici autorizzati.

A fronte di ogni intervento sarà redatto apposito rapporto scritto che dovrà essere controfirmato da personale incaricato del Cliente, per accettazione.

### 5.4 Manutenzione software

Il servizio di manutenzione correttiva prevede l'erogazione di attività necessaria a garantire il corretto funzionamento delle applicazioni installate, incluse nella presente offerta.

Durante gli interventi annuali programmati saranno eseguite le seguenti attività atte a verificare il buon funzionamento del sistema e il suo utilizzo:

- o Verifica dell'occupazione delle partizioni di storage fornite;
- o Verifica corretta esecuzione del backup dei dati;
- o Verifica di eventuali errori sui servizi applicativi di competenza;
- o Analisi della produttività applicativa di competenza.

La manutenzione software non include le tipologie di manutenzione evolutiva ed adeguativa, che possono essere oggetto di specifica quotazione.

### 5.5 Manutenzione hardware

La manutenzione hardware garantisce (ove l'hardware sia stato fornito da Ebit S.r.l.) la copertura su tipologie di prodotti dedicati per il funzionamento dell'installazione.

Il servizio comprende:

- Copertura di tutti i costi relativi a parti di ricambio, riparazione, manodopera e trasferta;
- Interventi correttivi illimitati su chiamata con eventuale sostituzione temporanea delle parti, il ritiro delle parti da riparare presso la sede di installazione e la riconsegna delle parti riparate presso la stessa sede, che potranno avvenire avvalendosi della collaborazione del fornitore del prodotto o di partner certificati.

## 6 TIPOLOGIE DI SERVIZIO

	Servizio Base 8hx5gg	Servizio Estensione H14	Servizio Estensione H24
Orari di attivazione	Dal lunedì al venerdì 8:00 - 13:00 / 14:00 - 17:00, esclusi i giorni festivi	Dal lunedì al venerdì 7:00 - 13:00 / 14:00 - 22:00 e al sabato 09:00 - 18:00	24 ore su 24, 7 giorni su 7, festivi inclusi
Tempi di intervento			
Hot-line	Su guasti bloccanti: entro 4 ore lavorative successive alla presa in carico della chiamata. Su guasti non bloccanti entro 8 ore lavorative successive alla presa in carico della chiamata.	Su guasti bloccanti: entro 4 ore lavorative successive alla presa in carico della chiamata.	Su guasti bloccanti: entro 4 ore lavorative successive alla presa in carico della chiamata.
On-site	Su guasti bloccanti entro 8 ore lavorative successive alla presa in carico della chiamata. Su guasti non bloccanti entro 16 ore lavorative successive alla presa in carico della chiamata.	Ove previsto	Ove previsto
Modalità di chiamata	Nell'orario di servizio, le richieste di intervento dovranno essere inoltrate telefonicamente o inviando una email ai riferimenti indicati in Art. 4.	Al di fuori del normale orario di lavoro, vale a dire dalle 17.00, orario di fine attività della giornata in corso fino alle 08.00 dell'indomani, orario di riapertura delle attività, e nei giorni di sabato, la chiamata sarà presa in carico da specifico personale in reperibilità raggiungibile al numero dedicato.	Al di fuori del normale orario di lavoro, vale a dire dalle 17.00, orario di fine attività della giornata in corso fino alle 08.00 dell'indomani, orario di riapertura delle attività, e nei giorni di sabato, domenica o festivi, la chiamata sarà presa in carico da specifico personale in reperibilità raggiungibile al numero dedicato.



Numero di interventi programmati	N.ro 1 intervento da remoto	N.ro 1 intervento da remoto	N.ro 1 intervento da remoto
Numero di chiamate	Illimitate	Illimitate	Illimitate
Manutenzione adeguativa ed evolutiva	Esclusa	Esclusa	Esclusa

## 7 ESCLUSIONI

Con il presente contratto, EBIT S.r.l. non assume altre obbligazioni né presta alcuna garanzia relativa alla manutenzione dei programmi applicativi ceduti in licenza e dell'eventuale hardware fornito oltre a quelle espressamente previste da questo contratto.

In via esemplificativa e non esaustiva, il presente contratto non copre interventi dovuti a:

- Inosservanza ad opera del Contraente delle norme operative;
- Modificazione dei programmi applicativi ceduti in licenza e dell'eventuale hardware fornito e coperti dal presente contratto effettuate da parte del Contraente o alla loro incorporazione in altri programmi senza seguire una procedura di certificazione concordata con la EBIT S.r.l.;
- Negligenza, incuria e/o dolo del personale del Contraente;
- Errore del Contraente, che denunzi un malfunzionamento non riscontrato in concreto;
- Installazione da parte del Contraente dei programmi applicativi ceduti in licenza e coperti dal presente contratto su macchine diverse da quelle certificate da EBIT S.r.l.;
- Malfunzionamenti indotti da ampliamenti all'hardware eseguiti dal Contraente senza preventivo consenso scritto da parte di EBIT S.r.l. e/o ampliamenti con dispositivi hardware non appartenenti alle categorie certificate per l'uso dei programmi applicativi ceduti in licenza e coperti dal presente contratto;
- Malfunzionamenti di procedure software con le quali i programmi applicativi ceduti in licenza e coperti dal presente contratto si debbano integrare e/o interagire;
- Danni in conseguenza di virus informatici che compromettano il corretto funzionamento dei programmi applicativi ceduti in licenza e coperti dal presente contratto;
- Malfunzionamenti indotti dal mancato utilizzo di gruppi di stabilizzazione per la protezione delle linee di alimentazione elettrica delle attrezzature su cui sono installati i programmi applicativi ceduti in licenza e coperti dal presente contratto;
- Installazione di altri programmi sulle attrezzature su cui sono installati i programmi applicativi ceduti in licenza e coperti dal presente contratto, che ne possono condizionare il funzionamento.

Non sono incluse nel contratto eventuali visite superiori al numero annuo pianificate inizialmente: interventi per visite extra contratto saranno effettuati e fatturati alle tariffe di listino EBIT S.r.l., in vigore alla data.

Non sono altresì incluse nel contratto eventuali prestazioni di messa in servizio e di progettazione estensioni e/o aggiunte dei programmi applicativi ceduti in licenza e dell'eventuale hardware fornito.

Il presente contratto non copre, ed EBIT S.r.l. non assume responsabilità per i danni derivati da ritardi o inadempimenti dovuti a cause di forza maggiore quali: scioperi, atti o omissioni del Contraente, atti o omissioni di Autorità Civile o Militare, incendi, alluvioni, fulmini, guerre, e altre calamità, ritardi nei trasporti, tumulti o sommosse, atti vandalici e terroristici, impossibilità di reperire manodopera o materiale in relazione a eventuale hardware sotto contratto fuori produzione da più di tre anni, ritardi - da parte del produttore dell'eventuale hardware sotto contratto - nelle consegne di parti di ricambio necessarie per la riparazione o il ripristino delle stesse.

## 8 CONDIZIONI DI FORNITURA

Al contratto si applicano le seguenti condizioni di fornitura:

- Il canone annuale dà diritto ai servizi elencati nelle ore e nei giorni individuati dal livello selezionato tra quelli dettagliati nella proposta economica;
- Le tariffe stabilite nel Contratto non sono soggette a variazioni;
- Tutti gli addebiti sono al netto delle imposte statali o locali e dell'IVA;
- In nessun caso, ivi compresa la disdetta da parte del Fornitore, quest'ultimo sarà obbligato a consegnare al Cliente copia in codice sorgente delle release dei prodotti predisposta dal Fornitore medesimo durante il periodo di durata del presente contratto;
- Il Contraente si dichiara consenziente a corrispondere gli interessi di mora per ritardato pagamento, calcolati secondo il tasso legale;
- In assenza della linea di rete e quindi a causa dell'impossibilità di effettuare il collegamento da remoto, i tempi di intervento saranno calcolati a partire dal momento del ripristino del collegamento di rete;
- Data la particolare natura assicurativa del Contratto, nessun documento accompagnatorio (come ad esempio i rapporti di lavoro) sarà richiesto dal Contraente per il processo e la liquidazione della fattura. I rapporti di lavoro relativi agli interventi svolti saranno consegnati al Cliente al momento stesso dell'intervento e potranno essere richiesti in copia, in qualsiasi momento, dall'Amministrazione, senza che tuttavia ciò costituisca prerequisito indispensabile al pagamento delle fatture.

## 9 ACCESSO AL SISTEMA DI ELABORAZIONE

Il personale autorizzato da EBIT S.r.l. a fornire i servizi di cui al presente contratto, previo accordo con il Contraente, avrà pieno e libero accesso ai sistemi di elaborazione in ottemperanza a quanto previsto dal regolamento 2016/679 in materia di trattamento dei dati personali di persone fisiche (GDPR).



#### 10 DISPOSIZIONI GENERALI

- EBIT S.r.l. non sarà responsabile degli eventuali danni diretti o indiretti subiti dal Contraente, compresi a puro titolo esemplificativo le interruzioni di funzionamento e la perdita di dati o informazioni, in qualunque modo cagionati per effetto dell'esecuzione delle prestazioni di cui al presente contratto, eccetto in caso di dolo o colpa grave del suoi dipendenti o di terzi del cui operato debba rispondere in forza di Leggi o di contratto, fermo restando che la responsabilità di EBIT S.r.l. per danni non potrà eccedere il massimale pari ad un canone annuo di manutenzione;
- Il servizio di assistenza e manutenzione verrà erogato dall'Italia. Ebit S.r.l. potrà avvalersi per l'espletamento di tale servizio di collaboratori esterni qualificati e certificati, subappaltando parte del servizio, entro il limite massimo del 30% dell'importo contrattuale, ai sensi dell'Art. 105 del D.lgs 50/2016.
- Sarà cura del Contraente conservare con scrupolo le chiave hardware eventualmente fornite. Qualora sia necessario ripristinare le funzionalità del sistema da esse dipendenti, a causa di crash e/o malfunzionamenti, in assenza di tali chiavi non potrà essere garantito il rispetto dei tempi di intervento stabiliti nel contratto;
- Sarà cura del Contraente premunirsi, a meno di specifici accordi tra le parti, da eventuali perdite di dati effettuando costantemente le relative copie di back-up dei dati del sistema fornito. Qualora sia necessario ripristinare le stesse a causa di crash e/o malfunzionamenti, fatto salvo quanto esplicitato al punto precedente, i dati saranno allineati all'ultima copia esistente. In assenza di copie funzionanti, non sarà ovviamente possibile ripristinare alcun dato, senza che questo sia in alcun modo imputabile ad EBIT S.r.l.;
- Il presente Contratto è da ritenersi valido solo se approvato esplicitamente da entrambe le parti;
- I termini e le condizioni riportate in un ordine di acquisto o di altro documento fatto pervenire dal Contraente in relazione al presente Contratto, non possono in alcun modo modificare o sostituire clausole del presente Contratto;
- Qualsiasi modifica o aggiunta di uno qualsiasi dei termini e delle condizioni descritte nel presente Contratto, deve considerarsi nulla se non espressa e approvata esplicitamente da entrambe le parti, con la specifica indicazione della (o delle) clausola/le da modificare o da sostituire;
- Il presente contratto è regolato dalle Leggi Italiane.

#### 11 MODELLO ORGANIZZATIVO, GESTIONALE E DI CONTROLLO EX DLGS. 231/01

Il Contraente prende atto che Ebit S.r.l. ha adottato il proprio Modello Organizzativo e Gestionale e il Codice di Condotta e si impegna a rispettare quanto ad esso applicabile.

La violazione dei principi contenuti in tali atti e documenti comporterà l'automatica risoluzione di diritto del presente Contratto ai sensi dell'articolo 1456 del codice civile mediante semplice comunicazione scritta, senza pregiudizio di qualsiasi ulteriore rimedio disponibile per legge e/o per contratto.

#### 12 TUTELA DEI DATI PERSONALI

Per quanto riguarda la normativa sulla Protezione dei dati Personali, il Contraente nomina quale responsabile del trattamento Ebit S.r.l. con apposito incarico e lo autorizza al trattamento dei dati eventualmente trattati durante l'esecuzione del presente contratto.

Stante quanto già indicato all'Art. 9 in materia di responsabilità delle basi dati, Ebit S.r.l. informa che i dati eventualmente trattati, saranno trattati nel rispetto della normativa privacy e secondo il principio di responsabilizzazione espresso dalla normativa.

#### 13 RISERVATEZZA

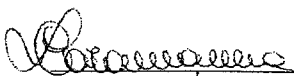
Il Contraente riconosce ed accetta che il software applicativo e la relativa documentazione costituiscono materiale riservato e coperto da segreto industriale. In particolare, il Contraente adotterà tutte le misure necessarie affinché nessuna parte del software e della relativa documentazione sia resa disponibile in qualsiasi forma o altrimenti trasmessa dal Contraente a qualsiasi altra persona, azienda od organizzazione. Il Contraente si impegna a farsi carico di qualsiasi perdita, costo, spesa, danno o responsabilità che possa derivare al Fornitore dalla inosservanza della presente clausola di riservatezza da parte del Contraente o di persone del Contraente.

#### 14 FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia insorgente dal presente Contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Genova.

Ebit S.r.l.

Cliente:



Data: 29/4/19

\_\_\_\_\_

Per accettazione (timbro e firma)

Si prega di restituire la presente proposta contrattuale firmata per accettazione: via Fax al n° 010 6547465 - e-mail: protocollo@pec.ebit.it

