

Azienda Sanitaria Locale Rieti

U.O. S. D. SISTEMA INFORMATICO

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

n° 291 del 15.02.2019

Oggetto: Affidamento, ai sensi dell'art. 63 comma 2 lettera b del D.LGS. 50/2016, dei servizi di assistenza tecnica assistenza e manutenzione del software Smart Digital Clinic per i reparti di Pneumologia e Diabetologica integrazione con sistema informativo ospedaliero, per il periodo 01/03/2019 - 01/03/2020, alla Società Meteda.

Importo della spesa € 34.770,00 Iva Inclusa.

CIG Z6D271D76C

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, comma2, L.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;

L'Estensore

Sig.ra Patrizia Campogiani

Firma



Data

12-02-2019

Il Responsabile del Sistema Informatico

Ing. Roberto Campogiani

Firma



Data

12/02/2019

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

502020106 - Aut. 10/2019

Data

14/02/2019

Firma



Dott.ssa Barbara Proietti

Oggetto: Affidamento, ai sensi dell'art. 63 comma 2 lettera b del D.LGS. 50/2016, dei servizi di assistenza tecnica assistenza e manutenzione del software Smart Digital Clinic per i reparti di Pneumologia e Diabetologica integrazione con sistema informativo ospedaliero, per il periodo 01/03/2019 - 01/03/2020, alla Società Meteda.
Importo della spesa € 34.770,00 Iva Inclusa.
CIG Z6D271D76C

Pag. 2 a 6

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, integrata con delibera n. 222/ D.G. del 12/03/2018;

IL DIRIGENTE DELLA U.O.S.D. SISTEMA INFORMATICO

PREMESSO che presso l'ASL di Rieti è in uso il software Smart Digital Clinic per i reparti di Pneumologia e Diabetologia ed è necessario mantenere attivo il servizio di assistenza e manutenzione per garantirne il funzionamento;

CONSIDERATO necessario procedere alle seguenti integrazioni con il sistema informativo ospedaliero:

A. Integrazione Anagrafica:

- Riconciliazione anagrafiche locali di METEDA.
- Servizio HL7 di mantenimento aggiornamenti anagrafici

B. Integrazione CUP:

- Alimentazione foglio di lavoro della giornata

C. Integrazione LIS

- Import dei risultati strutturati di laboratorio in METEDA tramite ricerca per ID

paziente e ID richiesta su sistema Concerto.

D. Integrazione RPSY (repository aziendale)

○ Invio al RPSY Aziendale (X1V1) del referto firmato digitalmente da METEDA con certificato su smart card in formato CADES.

E. Chiamata di contesto modulo PRESCR con il passaggio di medico prescrittore e paziente.

F. Integrazione Active Directory.

Oggetto: Affidamento, ai sensi dell'art. 63 comma 2 lettera b del D.LGS. 50/2016, dei servizi di assistenza tecnica assistenza e manutenzione del software Smart Digital Clinic per i reparti di Pneumologia e Diabetologica integrazione con sistema informativo ospedaliero, per il periodo 01/03/2019 - 01/03/2020, alla Società Meteda.
 Importo della spesa € 34.770,00 Iva Inclusa.
 CIG Z6D271D76C

Pag. 3 a 6

RITENUTO necessario chiedere un preventivo di spesa alla Società Meteda, ai sensi dell'art. 63 comma 2 lettera b) D.Lgs. 50/2016, per la fornitura dei servizi di assistenza tecnica assistenza e manutenzione del software Smart Digital Clinic per i reparti di Pneumologia e Diabetologica;

VISTE le offerte economiche N°MS0008_19 e N°MS0136_18 pervenute della Società Meteda (allegato n. 1) che prevedono:

- o Per l'integrazione:

Descrizione	Prezzo di Listino	Prezzo offerto
Integrazione Anagrafica	€ 2.750,00	Gratuito
Integrazione CUP	€ 1.650,00	Gratuito
Integrazione LIS	€ 2.200,00	Gratuito
Integrazione RPSY	€ 4.000,00	€ 3.500,00
Chiamata di contesto modulo PRESCR con il passaggio di medico prescrittore e paziente.	€ 2.500,00	€ 2.200,00
Integrazione Active Directory.	€ 1.100,00	€ 550,00
Giornate a consuntivo per attività in loco	€ 2.600,00	€ 2.600,00
TOTALE	€ 16.800,00	€ 8.850,00

- o Per l'assistenza e manutenzione:

Descrizione	Prezzo unitario di Listino	Q.tà	Totale Listino	Prezzo offerto
Servizio di assistenza tecnica e manutenzione annuale alla cartella diabetologica a centro/reparto o Ospedale S. Camillo De Lellis di Rieti	€ 3.000,00	1	€ 3.000,00	€ 3.000,00
Servizio di assistenza tecnica e manutenzione annuale alla cartella diabetologica a distretto o Distretto Mirtense o Passo corese o Casa della Salute di Magliano o Passo Amatrice o Passo Accumoli o Antrodoco o Sant'Elpidio o Via Matteucci Rieti o Osteria Nuova	€ 1.500,00	9	€ 13.500,00	€ 9.450,00
Totale cartella diabetologica			€ 16.500,00	€ 12.450,00

Oggetto: Affidamento, ai sensi dell'art. 63 comma 2 lettera b del D.LGS. 50/2016, dei servizi di assistenza tecnica assistenza e manutenzione del software Smart Digital Clinic per i reparti di Pneumologia e Diabetologica integrazione con sistema informativo ospedaliero, per il periodo 01/03/2019 - 01/03/2020, alla Società Meteda.
Importo della spesa € 34.770,00 Iva Inclusa.
CIG Z6D271D76C

Pag. 4 a 6

Descrizione	Prezzo unitario di Listino	Q.tà	Totale Listino	Prezzo offerto
Servizio di assistenza tecnica e manutenzione annuale alla cartella pneumologica a centro/reparto o Ospedale S. Camillo De Lellis di Rieti	€ 3.000,00	1	€ 3.000,00	€ 3.000,00
Servizio di assistenza tecnica e manutenzione annuale alla cartella pneumologica a distretto o Distretto Mirtense o Casa della Salute di Magliano o Antrodoco o Sant'Elpidio	€ 1.500,00	4	€ 6.000,00	€ 4.200,00
Totale cartella diabetologica			€ 9.000,00	€ 7.200,00

Importo totale di € 28.500 Iva esclusa che verrà fatturato come segue:

- ✓ Il servizio assistenza e manutenzione alla emissione dell'ordine.
- ✓ Servizi di Integrazione con il sistema informativo ospedaliero (80% al collaudo tecnico positivo in ambiente di test, 20% alla messa in produzione)

RITENUTO opportuno nominare:

- quale Responsabile Unico del Procedimento l'Ing. Roberto Campogiani;
- quale DEC il Sig.ra Cinzia Menicucci;

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

- DI AFFIDARE ai sensi dell'art. 63 comma 2 lettera b del D.LGS. 50/2016, dei servizi di assistenza tecnica e manutenzione del software Smart Digital Clinic per i reparti di Pneumologia e Diabetologica integrazione con il sistema informativo ospedaliero, alla Società Meteda, per il periodo 01/03/2019 - 01/03/2020 per un totale di € 28.500,00 Iva esclusa;
- DI IMPUTARE la spesa pari ad € 34.770,00 Iva inclusa al Conto di Costo 502020106 "Servizi di assistenza informatica" esercizio 2019;
- DI NOMINARE quale Responsabile Unico del Procedimento l'Ing. Roberto Campogiani, quale Direttore Esecutivo del Contratto la Sig.ra Cinzia Menicucci;

Oggetto: Affidamento, ai sensi dell'art. 63 comma 2 lettera b del D.LGS. 50/2016, dei servizi di assistenza tecnica assistenza e manutenzione del software Smart Digital Clinic per i reparti di Pneumologia e Diabetologica integrazione con sistema informativo ospedaliero, per il periodo 01/03/2019 - 01/03/2020, alla Società Meteda.
Importo della spesa € 34.770,00 Iva Inclusa.
CIG Z6D271D76C

Pag. 5 a 6

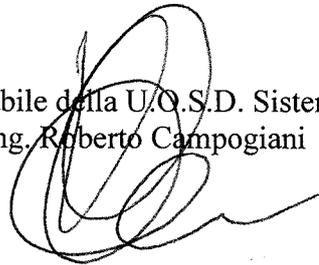
- DI DICHIARARE il presente provvedimento immediatamente esecutivo non essendo sottoposto al controllo regionale, ai sensi del combinato disposto dell'art. 30 della L.R. n. 18/94 e successive modificazioni ed integrazioni e degli artt. 21 e 22 della L.R. n. 45/96.
- DI DISPORRE che il presente atto venga 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



Il Responsabile della U.O.S.D. Sistema Informatico
Ing. Roberto Campogiani



1

VERIFICATA DAL DIRETTORE AMMINISTRATIVO O DAL DIRETTORE SANITARIO:

Il Direttore Amministrativo: Dott.ssa Anna Petti

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

Il Direttore Sanitario: Dott. Vincenzo Rea

La presente Determinazione è inviata al Collegio Sindacale in data 15 FEB. 2019

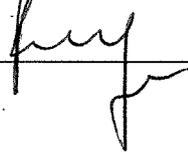
La presente Determinazione è esecutiva ai sensi di legge

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 15 FEB. 2019

in oggetto per esteso

Rieti li 15 FEB. 2019

IL FUNZIONARIO



Alle m.l
1/10



Via Silvio Pellico, 4 - 63074 San Benedetto del Tronto (AP)
Tel. +39 0735 783021 - Fax +39 0735 83887
info@meteda.it - www.meteda.it P.I. 01713290441

Spett.le ASL RIETI
Alla c.a. Ing. Roberto Campogiani

San Benedetto del Tronto, li 22 Gennaio 2019

Oggetto: Offerta N°MS0008_19 Servizio di assistenza e manutenzione del software Smart Digital Clinic per il reparto di Pneumologia (anno 2019).

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,
Gilberto D'Alesio
Product Specialist
METEDA s.r.l.



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

Accord
2/10



Via Silvio Pellico, 4 - 03074 San Benedetto del Tronto (AP)
Tel. +39 0735 783021 - Fax +39 0735 83887
info@meteda.it - www.meteda.it P.I. 01713290441

1. ASSISTENZA, MANUTENZIONE ED HELP DESK AL SOFTWARE SMART DIGITAL CLINIC

Descrizione dei servizi di manutenzione erogati:

- Manutenzione correttiva attraverso attività volte a:
 - Rimuovere in via continuativa dei malfunzionamenti;
 - Migliorare le funzionalità e delle prestazioni;
 - Aggiornamenti normativi 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 inoltro 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 sono indisponibili agli utenti	1 ora	24 ore



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



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.

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 con aliquota del 22%):

Voci	Costo da listino	Qt.	Totale di listino	Sconto	Totale a Voi	Freq.
Servizio di assistenza tecnica e manutenzione annuale alla cartella pneumologica a centro/reparto o Ospedale S. Camillo De Lellis di Rieti	€ 3.000	1	€ 3.000	-	€ 3.000	Annuale
Servizio di assistenza tecnica e manutenzione annuale alla cartella pneumologica a distretto o Distretto Mirtense o Casa della Salute di Magliano o Antrodoco o Sant'Elpidio	€ 1.500	4	€ 6.000	30%	€ 4.200	Annuale
IMPORTO COMPLESSIVO			€ 9.000		€ 7.200	

3. SERVIZI AGGIUNTIVI

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

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 (aliq. 22%).

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.



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



Append
4/10



Via Silvio Pellico, 4 - 63074 San Benedetto del Tronto (AP)
Tel. +39 0735 783021 - Fax +39 0735 83887
info@meteda.it - www.meteda.it P.I. 01713290441

Su richiesta è possibile effettuare analisi statistiche sui dati estratti.
La valutazione economica dipende dalle specifiche richieste.

Interventi in loco

Per la risoluzione di problemi non risolvibili via tele-assistenza è possibile acquistare giornate alla **tariffa giornaliera di € 650,00 + IVA (aliqu. 22%)**, spese di viaggio, vitto e alloggio comprese.

4. 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.
Gilberto D'Alesio
Product Specialist
gilberto.dalesio@meteda.it

Si prega riportare nell'ordine il numero della presente offerta

INFORMATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
Al sensi Regolamento Europeo 2016/679 (il seguito GDPR), raccogliendo i Suoi Dati personali Le sottoporremo la presente breve Informativa invitandola qualora opportuno, alla lettura della versione completa consultabile su www.meteda.it . I Suoi Dati personali dei quali abbiamo necessita per la fornitura dei servizi da Lei richiesti, saranno trattati per la 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.15-16-17-18-20-11-21 del GDPR, esercitabili con richiesta rivolta al Titolare alla quale è fornito 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.



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

Acc md
5/10



Via Silvio Pellico, 4 63074 San Benedetto del Tr. (AP)
Tel. +39 0735 783021 – Fax +39 0735 83887
info@meteda.it - www.meteda.it P.I. 01713290441

Spett.le ASL RIETI
Alla c.a. Ing. Roberto Campogiani

San Benedetto del Tronto, li 5 novembre 2018

Oggetto: Offerta N°MS0136_18 Servizio di assistenza e manutenzione del software Smart Digital Clinic 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,
Marcello Rigoldi
Product Specialist
METEDA s.r.l.



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



Acc m 1
6/10



Via Silvio Pellico, 4 63074 San Benedetto del Tr. (AP)
Tel. +39 0735 783021 – Fax +39 0735 83887
info@meteda.it - www.meteda.it P.I. 01713290441

1. OGGETTO DELL'OFFERTA: INTEGRAZIONI

Oggetto della seguente offerta sono le attività di sviluppo, installazione, test e configurazione delle integrazioni della cartella diabetologica METEDA ai sistemi informativi aziendali per gli scenari di:

- A. Integrazione Anagrafica:
 - o Riconciliazione anagrafiche locali di METEDA.
 - o Servizio HL7 di mantenimento aggiornamenti anagrafici
- B. Integrazione CUP
 - o Alimentazione foglio di lavoro della giornata (no ritorno erogato)
- C. Integrazione LIS
 - o Import dei risultati strutturati di laboratorio in METEDA tramite ricerca per ID paziente e ID richiesta su sistema Concerto.
- D. Integrazione RPSY
 - o Invio al RPSY Aziendale (X1V1) del referto firmato digitalmente da METEDA con certificato su smart card in formato CADES.
- E. Chiamata di contesto modulo PRESCR con il passaggio di medico prescrittore e paziente.
- F. Integrazione Active Directory.
- G. Giornate a consuntivo per attività in loco (formazione integrazioni e affiancamento all'avvio).

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 con aliquota del 22%):

Voci	Costo da listino	Costo a Voi
Attività descritte ai punti A (ANA)	€ 2.750	Offerto gratuitamente
Attività descritte ai punti B (CUP)	€ 1.650	Offerto gratuitamente
Attività descritte ai punti C (LIS)	€ 2.200	Offerto gratuitamente
Attività descritte ai punti D (RPSY con firma)	€ 4.000	€ 3.500
Attività descritte ai punti E (PRESCR)	€ 2.500	€ 2.200
Attività descritte ai punti F (Active Directory)	€ 1.100	€ 550
Attività descritte ai punti G (4gg a € 650 l'una)	€ 2.600	€ 2.600
Totale a Voi	€ 16.800	€ 8.850



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

Acc m1
7/10



Via Silvio Pellico, 4 63074 San Benedetto del Tr. (AP)
Tel. +39 0735 783021 – Fax +39 0735 83887
info@meteda.it - www.meteda.it P.I. 01713290441

3. ASSISTENZA, MANUTENZIONE ED HELP DESK AL SOFTWARE SMART DIGITAL CLINIC

Descrizione dei servizi di manutenzione erogati:

- Manutenzione correttiva attraverso attività volte a:
 - Rimuovere in via continuativa dei malfunzionamenti;
 - Migliorare le funzionalità e delle prestazioni;
 - Aggiornamenti normativi 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 inoltro 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	2 ore	24 ore



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

Allegato
9/16



Via Silvio Pellico, 4 63074 San Benedetto del Tr. (AP)
Tel. +39 0735 783021 – Fax +39 0735 83887
info@meteda.it - www.meteda.it P.I. 01713290441

		sistema sono indisponibili agli utenti		
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.

4. OGGETTO OFFERTA: QUOTAZIONE ECONOMICA

La presente offerta prevede la fornitura del servizio descritto al punto 3 al costo espresso nel seguito (prezzi da intendersi IVA esclusa con aliquota del 22%):

Voci	Costo da listino	Qt.	Totale di listino	Sconto	Totale a Voi	Freq.
Servizio di assistenza tecnica e manutenzione annuale alla cartella diabetologica a centro/reparto o Ospedale S. Camillo De Lellis di Rieti	€ 3.000	1	€ 3.000	-	€ 3.000	Annuale
Servizio di assistenza tecnica e manutenzione annuale alla cartella diabetologica a distretto o Distretto Mirtense o Passo corese o Casa della Salute di Magliano o Passo Amatrice o Passo Accumoli o Anrodoco o Sant'Elpidio o Via Matteucci Rieti o Osteria Nuova	€ 1.500	9	€ 13.500	30%	€ 9.450	Annuale
IMPORTO COMPLESSIVO			€ 16.500		€ 12.450	

5. 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.



ISO
9001:2015



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.

Allegato
9/10



Via Silvio Pellico, 4 63074 San Benedetto del Tr. (AP)
Tel. +39 0735 783021 – Fax +39 0735 83887
info@meteda.it - www.meteda.it P.I. 01713290441

6. SERVIZI AGGIUNTIVI

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

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 (aliquota 22%).

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.

Interventi in loco

Per la risoluzione di problemi non risolvibili via tele-assistenza è possibile acquistare giornate alla tariffa giornaliera di € 650,00 + IVA (aliquota 22%), spese di viaggio, vitto e alloggio comprese.

7. 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.

Le integrazioni verranno fatturate al 80% al collaudo tecnico positivo in ambiente di test e il restante 20% alla messa in produzione.

La messa in produzione dovrà avvenire entro 20 giorni dal collaudo tecnico trascorsi i quali, anche se non sarà stato possibile la messa in produzione, verrà comunque fatturato il restante 20%.

Pagamento

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

Marcello Rigoldi
Product Specialist
METEDA s.r.l.

Si prega riportare nell'ordine il numero della presente offerta



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



Allegato
10/10



Via Silvio Pellico, 4 63074 San Benedetto del Tr. (AP)
Tel. +39 0735 783021 – Fax +39 0735 83887
info@meteda.it - www.meteda.it P.I. 01713290441

INFORMATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Al sensi Regolamento Europeo 2016/679 (di seguito GDPR), raccogliendo i Suoi Dati personali Le sottoponiamo la presente breve Informativa invitandoLa, qualora opportuno, alla lettura della versione completa consultabile su www.meteda.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 fornito idoneo riscontro. Le segnaliamo che il **Titolare del Trattamento** è **METEDA Srl**, con sede in Roma (RM) in Via A. Bosio, 2 int.10 – nella persona del legale rappresentante pro-tempore.



ISO
9001:2015



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.

0