

Spett.le ASL RIETI

Alla c.a. Ing. Roberto Campogiani

San Benedetto del Tronto, li 14.06.2021

Oggetto: Offerta N°MC0014\_21 Servizio di assistenza e manutenzione al software Smart Digital Clinic per il distretto diabetologico di Viale Matteucci.

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.

Martina Paolini  
*Field Specialist*  
Mob. 377 5452736  
Email. martina.paolini@meteda.it



## 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 inoltrò 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.

**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 <b>CARTELLA DIABETOLOGICA</b> per il Distretto di Viale Matteucci	€ 1.500	1	€ 1.500	30%	<b>€ 1.050</b>	Annuale
<b>IMPORTO COMPLESSIVO A VOI</b>					<b>€ 1.050</b>	

**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 (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.

**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.

Martina Paolini  
Field Specialist  
Mob. 377 5452736  
Email. martina.paolini@meteda.it



Si prega riportare nell'ordine il numero della presente offerta

**INFORMATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Ai 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](http://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



Sede Legale: Via Antonio Bosio 2 – Int.10 00161 Roma  
Sede Op.: 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

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.



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