

Spett.le ASL RIETI

Alla c.a. Servizio Acquisti  
Dott.ssa Teodori

San Benedetto del Tronto, li 21.07.2022

Oggetto: Offerta N°MC0031\_22 Rev.2 Servizio di assistenza e manutenzione al software Smart Digital Clinic per i centri/distretti di Diabetologia e Pneumologia, alle integrazioni e al sistema di Telemedicina per il periodo dal 01.04.2022 al 31.12.2024

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 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.

## 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> a centro/reparto <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ospedale S. Camillo De Lellis di Rieti</li> </ul>	€ 3.000	1	€ 3.000	-	<b>€ 3.000</b>	Annuale
Servizio di assistenza tecnica e manutenzione annuale alla <b>CARTELLA DIABETOLOGICA</b> a distretto <ul style="list-style-type: none"> <li>o Passo Corese</li> <li>o Casa della Salute di Magliano Sabina</li> <li>o Passo Amatrice</li> <li>o Passo Accumoli</li> <li>o Antrodoco</li> <li>o Sant'Elpidio</li> <li>o Osteria Nuova</li> <li>o Poggio Mirteto</li> <li>o Distretto di Leonessa</li> <li>o Ambulatorio Viale Matteucci</li> </ul>	€ 1.500	10	€ 15.000	<b>30%</b>	<b>€10.500</b>	Annuale
<b>TOTALE</b>			<b>€ 18.000</b>		<b>€ 13.500</b>	
Servizio di assistenza tecnica e manutenzione annuale alla <b>CARTELLA PNEUMOLOGICA</b> a centro/reparto <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ospedale S. Camillo De Lellis di Rieti</li> </ul>	€ 3.000	1	€ 3.000	-	<b>€ 3.000</b>	Annuale
Servizio di assistenza tecnica e manutenzione annuale alla <b>CARTELLA PNEUMOLOGICA</b> a distretto <ul style="list-style-type: none"> <li>o Passo Corese</li> <li>o Casa della Salute di Magliano Sabina</li> <li>o Passo Amatrice</li> <li>o Passo Accumoli</li> <li>o Antrodoco</li> <li>o Sant'Elpidio</li> <li>o Osteria Nuova</li> <li>o Poggio Mirteto</li> <li>o Distretto di Leonessa</li> <li>o Ambulatorio Viale Matteucci</li> </ul>	€ 1.500	10	€ 15.000	<b>30%</b>	<b>€10.500</b>	Annuale
<b>TOTALE</b>			<b>€ 18.000</b>		<b>€ 13.500</b>	

Giornate a consuntivo per attività in LOCO	€ 650	3	€ 1.950	-	€ 1.950*	
Giornate a consuntivo per attività da REMOTO	€ 550	5	€ 2.750	-	€ 2.750*	
<b>IMPORTO COMPLESSIVO ANNUALE CANONI</b>					<b>€ 27.000</b>	
<b>IMPORTO COMPLESSIVO ANNUALE CANONI + GIORNATE</b>					<b>€ 31.700</b>	

\* 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.

### 3. SOLUZIONI DI TELEMEDICINA

#### SMART VISIT

Il sistema SMART VISIT è la soluzione METEDA di televisita che consente al medico di invitare il paziente in una videochiamata totalmente crittografata, direttamente dalla cartella clinica in modo facile e sicuro, senza bisogno di ulteriori account oltre a quello del software di cartella clinica MètaClinic.

#### SMART LINK

SmartLink si propone come uno strumento in grado di veicolare lo scambio di messaggi testuali e files direttamente da e verso la cartella clinica.

Concepito secondo i principi di privacy by design/default e nel rispetto dei più alti standard di sicurezza, in prospettiva, SmartLink si pone l'obiettivo di divenire il gateway predefinito nell'interazione clinica, da remoto, tra medico e paziente.

Il sistema si compone di due parti:

- LATO MEDICO  
Modulo SmartLink nella cartella clinica informatizzata MètaClinic;
- LATO PAZIENTE  
App mobile 'SmartLink' (disponibile sia su Android che iOS).

**4. QUOTAZIONE ECONOMICA TELEMEDICINA**

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

Descrizione	Importo annuo a listino	Importo a Voi
Servizi SMART VISIT + SMART LINK  comprendono: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero illimitato di utenze</li> <li>• Numero illimitato di pazienti</li> <li>• Servizio di assistenza e manutenzione</li> <li>• Attività di installazione, configurazione e avvio</li> <li>• 1.000 ore visita a centro (*)</li> </ul>	Centri DIABETOLOGICI: 1. UOSD Diabetologia Ospedale S.Camillo	<b>€ 5.500</b>
	Centri PNEUMOLOGIA: 1. Ospedale S. Camillo De Lellis di Rieti	<b>€ 5.500</b>

Descrizione	Importo unitario	Nr.	Totale
Giornate a consuntivo di formazione al personale da remoto in video conference	€ 550	10	<b>Offerte gratuitamente</b>

(\*) Superata la soglia delle 1.000 ore a centro il costo ora è pari a € 0,35 (IVA escl.)

## 5. IMPORTI COMPLESSIVI

Gli importi complessivi relativi ai canoni per il periodo menzionato in oggetto (33 mesi) sono:

Descrizione	Canone Annuo	Importo totale per 33 mesi iva esclusa
Canone di Assistenza e manutenzione Diabetologia	€ 13.500	€ 37.125
Canone di Assistenza e manutenzione Pneumologia	€ 13.500	€ 37.125
Servizio di Telemedicina per Diabetologia e Pneumologia	€ 11.000	€ 30.250
<b>TOTALE FORNITURA</b>		<b>€ 104.500</b>

## 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 (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.

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 (aliq. 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.

### 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



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

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.



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