

## Azienda Sanitaria Locale Rieti

*U.O. S. D. SISTEMA INFORMATICO*

### DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

n° 1813 del 14 DIC. 2017

Oggetto: Affidamento, ai sensi art. 63 comma 2 lettera b del D.Lgs. 50/2016, della fornitura dei servizi di manutenzione ordinaria ed assistenza telefonica del software applicativo Regionale EmoNet e del modulo Autoemoteca per la gestione del Servizio di "Immunoematologia e Medicina Trasfusionale" dell'Ospedale "San Camillo de Lellis" di Rieti, per il periodo 01/01/2017-31/12/2017, alla Società Insiel Mercato S.p.A. di Trieste.

Importo della spesa € 5.002,00 Iva Compresa.

CIG: Z88214316A

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.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



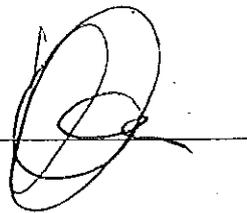
Data

12.12.17

Il Responsabile dell'U.O.S.D.:

Ing. Roberto Campogiani

Firma



Data

12/12/2017

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.

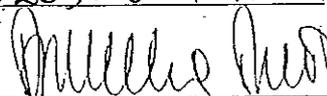
Voce del conto economico su cui imputare la spesa

502020106 - AUT. N° 10

Data

13/12/2017

Firma



Dott.ssa Barbara Proietti

Oggetto: Affidamento, ai sensi art. 63 comma 2 lettera b del D.Lgs. 50/2016, della fornitura dei servizi di manutenzione ordinaria ed assistenza telefonica del software applicativo Regionale EmoNet e del modulo Autoemoteca per la gestione del Servizio di "Immunoematologia e Medicina Trasfusionale" dell'Ospedale "San Camillo de Lellis" di Rieti, per il periodo 01/01/2017-31/12/2017, alla Società Insiel Mercato S.p.A. di Trieste.  
Importo della spesa € 5.000,00 Iva Compresa.  
CIG: Z88214316A

Pag. 2 a 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 RESPONSABILE DELLA U.O.S.D SISTEMA INFORMATICO**

### **PREMESSO che:**

- dal 02/02/2009, data in cui è stata emanata la Delibera n. 895/D.G. di affidamento, il servizio di manutenzione ordinaria e assistenza telefonica del software applicativo Regionale "EmoNet", per il Servizio Trasfusionale dell'Ospedale S. Camillo de Lellis di Rieti è stato affidato alla Società Insiel Mercato S.p.A.;
- il contratto di manutenzione attivato con la Società Insiel Mercato S.p.A., come da delibera n. 287 del 15.03.2017, è scaduto in data 31/12/2016;

### **CONSIDERATO necessario:**

- rinnovare il contratto per il servizio di manutenzione ordinaria ed assistenza telefonica del software EmoNet per la gestione dei "Centri Immunotrasfusionali" del Servizio di "Immunoematologia e Medicina" al fine di garantire la continuità delle prestazioni erogate;

**RITENUTO** opportuno chiedere un preventivo di spesa alla Società Insiel Mercato S.p.A. di Trieste fornitrice del software applicativo Regionale, ai sensi art. 63 comma 2 lettera b del D.Lgs. 50/2016, che consente la procedura negoziata senza previa pubblicazione del bando di gara qualora ragioni di natura tecnica o artistica ovvero attinenti alla tutela di diritti esclusivi, comportino l'affidamento del contratto unicamente ad un operatore economico determinato;

**VISTA** l'offerta economica Prot.17/00259 commessa 37933 del 03/04/2017 (All.1), fatta pervenire dalla Società Insiel Mercato S.p.A., per la fornitura del servizio di manutenzione ordinaria ed assistenza telefonica del software applicativo EmoNet e del modulo Autoemoteca;

Oggetto: Affidamento, ai sensi art. 63 comma 2 lettera b del D.Lgs. 50/2016, della fornitura dei servizi di manutenzione ordinaria ed assistenza telefonica del software applicativo Regionale EmoNet e del modulo Autoemoteca per la gestione del Servizio di "Immunoematologia e Medicina Trasfusionale" dell'Ospedale "San Camillo de Lellis" di Rieti, per il periodo 01/01/2017-31/12/2017, alla Società Insiel Mercato S.p.A. di Trieste.  
Importo della spesa € 5.000,00 Iva Compresa.  
CIG: Z88214316A

Pag. 3 a 5

**RILEVATO** necessario aderire alla suddetta offerta secondo le modalità nella stessa esplicitate eccezion fatta per i servizi di Assistenza Estesa come da tabella sotto riportata, tenuto conto delle richiamate disposizioni in ordine al contenimento della spesa sanitaria, che prevede:

MANUTENZIONE ORDINARIA E ASSISTENZA TELEFONICA	PERIODO	PREZZO € IVA ESCLUSA
EmoNet – Autoemoteca	01/01/2017 – 31/12/2017	2.000,00
EmoNet – sw di collegamento con strumenti di laboratorio - Assistenza	01/01/2017 – 31/12/2017	1.300,00
ORACLE Personale Edition - Manutenzione	01/01/2017 – 31/12/2017	100,00
Servizi aggiuntivi EmoNet assistenza Estesa 1 giorno	01/01/2017 – 31/12/2017	700,00

Per un importo pari ad € 4.100,00 Oltre Iva;

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

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

1. **DI AFFIDARE**, per le motivazioni espresse in premessa, alla Società Insiel Mercato S.p.A. di Trieste, ai sensi art. 63 comma 2 lettera b del D.Lgs. 50/2016, la fornitura dei servizi di manutenzione ordinaria ed assistenza telefonica del software applicativo Regionale EmoNet e del modulo Autoemoteca, per la gestione dei "Centri Immunotrasfusionali" del Servizio di "Immunoematologia e Medicina Trasfusionale" dell'Ospedale "San Camillo de Lellis" di Rieti per il periodo 01/01/2017 – 31/12/2017;
2. **DI INCLUDERE** l'onere del presente provvedimento di € 5.002,00 Iva Inclusa nel conto 502020106 "Servizi di assistenza informatica" esercizio 2017;
3. **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.
4. **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.

Oggetto: Affidamento, ai sensi art. 63 comma 2 lettera b' del D.Lgs. 50/2016, della fornitura dei servizi di manutenzione ordinaria ed assistenza telefonica del software applicativo Regionale EmoNet e del modulo Autoemoteca per la gestione del Servizio di "Immunoematologia e Medicina Trasfusionale" dell'Ospedale "San Camillo de Lellis" di Rieti, per il periodo 01/01/2017-31/12/2017, alla Società Insiel Mercato S.p.A. di Trieste.  
Importo della spesa € 5.000,00 Iva Compresa.  
CIG: Z88214316A

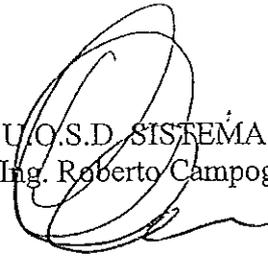
Pag. 4 a 5

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

Il Dirigente della U.O.S.D. SISTEMA INFORMATICO  
Ing. Roberto Campogiani



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: Dott. Paolo Anibaldi

La presente Determinazione è inviata al Collegio Sindacale in data \_\_\_\_\_

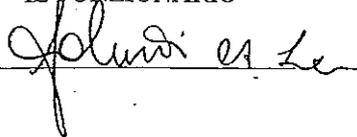
La presente Determinazione è esecutiva ai sensi di legge

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 \_\_\_\_\_

in oggetto  per esteso

Rieti li \_\_\_\_\_  
14 DIC. 2017

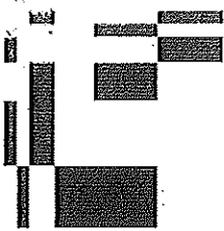
IL FUNZIONARIO



14 DIC. 2017

14 DIC. 2017

14 DIC. 2017



Insiel  
mercato

Insiel Mercato SpA  
Località Padriciano, 99  
Area Science Park  
34149 Trieste  
tel +390409227101  
fax +39040634623  
www.insielmercato.it  
info@insielmercato.it

Handwritten: *Atte n.1  
MO 1/24*  
capitale sociale euro 3.246.808,00 i.v.  
r.l. Venezia Giulia, c.f. e p. iva 01155360322  
r.e.a. Venezia Giulia 128812



Trieste, 03 aprile 2017

Ns. rif.: MB/tt, Nr. Protocollo 17/00259  
commessa 37933  
oggetto: offerta economica per la fornitura dei  
servizi di manutenzione ordinaria e assistenza  
dei prodotti software per l'anno 2017

Spett.le

Azienda Unità Sanitaria Locale – Rieti

PEC: [asl.rieti@pec.it](mailto:asl.rieti@pec.it)

Gentile Cliente,

con la presente abbiamo il piacere di inoltrare la migliore offerta per la fornitura dei servizi di manutenzione ordinaria e assistenza sui nostri prodotti per l'anno 2017.

Il dettaglio dei servizi e delle relative condizioni economiche riportate nel *Modulo d'ordine*, è regolamentato dalle *Condizioni generali di fornitura* che costituiscono parte integrante della presente offerta.

Desideriamo evidenziare che i **canoni relativi ai moduli EmoNet base, EmoSistra "Dati donatori" e "Dati attività", EmoMaster e relative evoluzioni, sono a carico della Regione Lazio.**

#### Come sottoscrivere il contratto

Il *Modulo d'ordine*, compilato e sottoscritto per accettazione, potrà essere inoltrato:

- all'indirizzo PEC: [insielmercato@legalmail.it](mailto:insielmercato@legalmail.it).
- oppure, in alternativa
- tramite posta ordinaria all'indirizzo della scrivente.

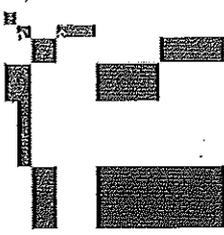
Precisiamo che la sottoscrizione del Modulo, implica l'accettazione integrale dei contenuti economici, tecnici e temporali del servizio proposti.

#### Le principali novità di quest'anno

**Canone invariato:** ai corrispettivi 2017 non verrà applicato alcun aggiornamento ISTAT, in base all'andamento dell'indice sui prezzi al consumo rilevato nel periodo *agosto 2015/2016*.

**Prezzo bloccato:** la sottoscrizione di un contratto di durata pluriennale (triennale o quinquennale) dà diritto al blocco del prezzo del canone per l'intero periodo sui moduli già in uso. Verranno inoltre esclusi gli eventuali adeguamenti Istat già scontati negli anni precedenti.

Allegato n. 1  
pag. 2/24



**Contratti quinquennali:** la sottoscrizione di un contratto di durata quinquennale consente agli Enti che aderiscono a questa specifica opzione, di fruire di un'ulteriore riduzione del 5% sul valore complessivo dei canoni di manutenzione e assistenza del periodo.

**Piano tariffario "Smart".** Qualora il Vostro Ente intenda sottoscrivere un contratto per la durata pluriennale, potrà accedere ai pacchetti di giornate di supporto specialistico a tariffe agevolate. I pacchetti disponibili sono descritti nell'allegato *Servizi opzionali 2017*.

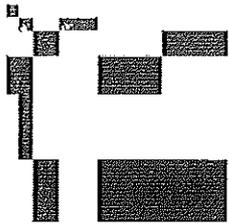
**I servizi opzionali 2017:** è possibile acquisire un set di moduli software opzionali e di servizi di consulenza specialistica non compresi nel canone di manutenzione e assistenza ordinaria. Per la descrizione dettagliata delle opzioni aggiuntive e delle tariffe per i servizi professionali aggiuntivi si rinvia all'allegato *Servizi opzionali 2017*.

**Continuità del rapporto.** In considerazione dei tempi tecnici necessari alla predisposizione dell'ordine e a garanzia della continuità del rapporto instaurato con la Vostra Amministrazione, i servizi oggetto della presente offerta verranno erogati fino alla data del **30 aprile 2017**. In assenza di regolarizzazione del contratto o di Vs. formale disdetta entro tale data, il contratto si intenderà rinnovato con una maggiorazione dei corrispettivi del 3% come riportato nel Modulo d'ordine allegato.

**Mercati elettronici.** Insiel Mercato è abilitata ad operare sulle principali piattaforme elettroniche di vendita presenti sul territorio nazionale. Agli Enti che intendono gestire elettronicamente la procedura di affidamento del servizio di manutenzione e assistenza, viene chiesto di darne preventiva comunicazione entro 30 giorni dall'invio dell'offerta, con impegno a stipulare il relativo contratto entro la data del 30 aprile 2017.

W

Atto n.1  
pro 3/24



**Riferimenti**

Riferimenti commerciali	Claudia Cenci – cell. 366 62 97 518 – e-mail: <a href="mailto:claudia.cenci@gpi.it">claudia.cenci@gpi.it</a>
Riferimenti amministrativi	Indirizzo: Insiel Mercato S.p.A. - Località Padriciano 99 Area Science Park - 34149 Trieste Tel. 040-9227250 – dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00 E-mail: <a href="mailto:offerte@insielmercato.it">offerte@insielmercato.it</a>

In attesa di un cortese riscontro, cogliamo l'occasione per porgere i nostri più cordiali saluti.

Insiel Mercato S.p.A.  
Il Procuratore Speciale  
- Maurizio Boschetti -

Allegati:

- Modulo d'ordine contratto di manutenzione
- Condizioni generali di fornitura
- Servizi opzionali 2017



insiel  
mercato

ACC n.1  
pag 4/109

## MODULO D'ORDINE

SERVIZI DI MANUTENZIONE ORDINARIA E ASSISTENZA

Azienda Unità Sanitaria Locale - Rieti

CONTRATTO 2017 / 100349

Da inoltrare a: INSIEL MERCATO S.p.A.  
Località Padriciano, 99 - Area Science Park  
34149 TRIESTE  
PEC: insielmercato@legalmail.it

### RIEPILOGO condizioni economiche - Manutenzione ordinaria e assistenza

UTENTE	CANONE
Ospedale S. Camillo di Rieti	5.500,00
<b>TOTALE AL NETTO DI IVA PER ORDINI ENTRO IL 31/03/2017</b>	<b>5.500,00</b>
<b>TOTALE AL NETTO DI IVA PER ORDINI SUCCESSIVI AL 31/03/2017</b>	<b>5.665,00</b>

- Barrare per sottoscrivere contratto TRIENNALE 2017-2019 per l'importo totale (IVA esclusa) di €: 16.500,00
- Barrare per sottoscrivere contratto QUINQUENNALE 2017-2021 per l'importo totale (IVA esclusa) di 26.125,00

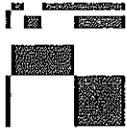
Nelle pagine seguenti viene riportata la distinta dei prodotti per singolo utente.

Si comunica che la Scrivente, con atto n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_,  
CIG \_\_\_\_\_, CUU (Codice Unico Ufficio) \_\_\_\_\_, affida a Insiel Mercato 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 \_\_\_\_\_

Tutti gli ordini pervenuti dopo il 31/03/2017, subiranno un aumento dei corrispettivi del 3%.



insiel  
mercato

ACC. 11  
pre 5/24

## MODULO D'ORDINE

SERVIZI DI MANUTENZIONE ORDINARIA E ASSISTENZA

Azienda Unità Sanitaria Locale - Rieti

CONTRATTO 2017 / 100349

### DETTAGLIO - Manutenzione ordinaria e assistenza

#### Ospedale S. Camillo di Rieti

LINEA/PRODOTTO	PERIODO DI RIFERIMENTO	CANONE
<input checked="" type="checkbox"/> Manutenzione ordinaria e assistenza telefonica		
Sanità - Diagnostici		
EmoNet - Autoemoteca (2)	01/01/2017 31/12/2017	2.000,00
EmoNet - sw di collegamento con strumenti di laboratorio - Assistenza	01/01/2017 31/12/2017	1.300,00
Servizi aggiuntivi Emonet - Assistenza estesa 3 giorni	01/01/2017 31/12/2017	2.100,00
Terzi - Prodotti di terzi, distribuiti e assistiti		
ORACLE Personal Edition - Manutenzione	01/01/2017 31/12/2017	100,00

TOTALE AL NETTO DI IVA 5.500,00

Ret. n. 1  
pag. 6/24



## **Condizioni generali di fornitura**

### **Servizi di manutenzione ordinaria e assistenza del software applicativo**

A small, handwritten mark or signature in the bottom right corner of the page.

Atto n.1  
pag 1/29



---

## INDICE

1. Oggetto del contratto .....	3
2. La durata del servizio.....	3
3. Descrizione del servizio .....	4
4. Modalità di esplicazione del servizio .....	6
5. Condizioni economiche generali .....	7
6. Titolarità dei diritti di proprietà intellettuale del software.....	8
7. Risoluzione del contratto .....	9
8. Obblighi e Responsabilità .....	10
9. Riservatezza e Protezione dei dati .....	11
10. Controversie, legge applicabile, Foro convenzionale.....	13
11. Sottoscrizione del contratto.....	13

Q

Atti  
p. 3/29



## 1. Oggetto del contratto

Il presente documento ha per oggetto la fornitura da parte di Insiel Mercato dei servizi di manutenzione e assistenza ordinaria dei prodotti software dettagliati nel modulo d'ordine a fronte del pagamento del corrispettivo indicato nel modulo stesso.

Il servizio di Manutenzione e Assistenza è riservato esclusivamente ai Clienti che sono titolari di una regolare licenza d'uso del programma.

## 2. La durata del servizio

Nella seguente tabella viene riportata la durata del periodo di erogazione del servizio previsto nelle diverse opzioni ammesse.

### Periodi di erogazione

Periodo di erogazione del servizio ANNUALE	Periodo di erogazione del servizio TRIENNALE	Periodo di erogazione del servizio QUINQUENNALE
dal 01/01/2017 al 31/12/2017	dal 01/01/2017 al 31/12/2019	dal 01/01/2017 al 31/12/2021

I prezzi indicati nel Modulo d'ordine sono riferiti **esclusivamente** al periodo di erogazione indicato e non sono frazionabili pro-quota per periodi inferiori.

A partire dall'anno 2017 viene introdotta la possibilità di poter sottoscrivere il contratto di manutenzione e assistenza anche per periodi infrannuali (semestrali o trimestrali). In tal caso verranno applicate le seguenti maggiorazioni ai corrispettivi infrannuali:

- sottoscrizione semestrale: maggiorazione del 20% del canone infrannuale pro-quota previsto per il semestre.
- sottoscrizione trimestrale: maggiorazione del 30% del canone infrannuale pro-quota previsto per il trimestre.

Agenda  
pag 4/29

### 3. Descrizione del servizio

Il servizio di manutenzione e assistenza ordinaria proposto comprende le seguenti attività:

- **La manutenzione correttiva:** il servizio prevede la rimozione e correzione di eventuali errori a fronte di anomalie che potrebbero compromettere le funzionalità del sistema oggetto del contratto. Comprende le attività di diagnosi e di rimozione delle cause e degli effetti sui programmi software, finalizzate a correggere eventuali malfunzionamenti o errori (bug) rilevati nell'ambito di un corretto utilizzo dei prodotti medesimi e segnalate dai Clienti.
- **La manutenzione migliorativa:** risponde all'esigenza di ottimizzare le funzionalità esistenti migliorandone le prestazioni, l'usabilità, l'affidabilità e la manutenibilità. Tali miglioramenti alle funzionalità del prodotto sono classificate come interventi di manutenzione straordinaria ed incluse nel servizio di manutenzione proposto a giudizio insindacabile di Insiel Mercato.
- **La manutenzione adeguativa:** ha come obiettivo quello di adattare le procedure all'evoluzione dell'ambiente tecnologico (es. evoluzione sistemi operativi), allo scopo di garantire ai singoli moduli applicativi di avvalersi dei continui mutamenti tecnologici e di sfruttarne al meglio le potenzialità.
- **La manutenzione evolutiva:** comprende le attività volte ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi ai cambiamenti dei requisiti organizzativi e normativi, purchè le stesse non comportino modifiche strutturali e/o sostanziali del disegno della base dati e/o delle procedure esistenti.
- **L'assistenza telefonica e la teleassistenza:** servizio di *Help Desk* finalizzato ad offrire supporto al Cliente per il corretto ed efficiente utilizzo del programma e/o la soluzione dei problemi operativi che potrebbero emergere nell'utilizzo dello stesso. Tale assistenza è fornita principalmente attraverso un servizio di **supporto telefonico** al quale sono dedicate risorse professionali al massimo livello di specializzazione o, su esplicita richiesta del Cliente, tramite utilizzo della **teleassistenza** (connessione telematica tra la sede del servizio di manutenzione e il sistema oggetto dell'intervento) che richiede venga fornito al nostro Centro Servizi di Assistenza un accesso VPN attraverso rete pubblica. Il servizio può comprendere le seguenti attività:
  - diagnosi e superamento di eventuali difetti o malfunzionamenti riscontrati nell'utilizzo standard del software applicativo;
  - gravi anomalie o malfunzionamenti del sistema che, pur non derivanti da errori sul software, possano compromettere la continuità del servizio;
  - controlli sulla corretta parametrizzazione del sistema;



- suggerimenti e indicazioni su aspetti di base connessi all'uso del software applicativo;
- azioni per la verifica in teleassistenza dello stato dei sistemi (controllo dimensione tabelle, percentuale di occupazione dello spazio disco sui server, ecc.), che consentono di monitorarne il regolare funzionamento;
- azioni migliorative indirizzate al mantenimento dell'efficienza delle procedure e dei programmi al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro.

Numeri e orari del servizio di assistenza<sup>(\*)</sup>

Servizio di ricezione delle chiamate da parte del Contact Center	Servizi specialistici di assistenza telefonica
dal lunedì al venerdì (8:00 - 18:00)	dal lunedì al venerdì (9:00 - 13:00; 14:00 - 17:00)
Sabato (9:00 - 13:00)	
Numero verde: 800 53 55 35 raggiungibile solo da telefonia fissa senza costi di chiamata o il numero 0444.914748	

(\*) solo giorni lavorativi. Esclusi giorni festivi e Santo Patrono delle sedi legali e operative.

La sottoscrizione formale del contratto di manutenzione e assistenza garantisce il diritto di ricevere, **solo a partire dalla data di ricevimento del Vs. ordinativo**, gli eventuali aggiornamenti di versione dei programmi in base al piano di rilasci definito a discrezione da Insiel Mercato. Gli aggiornamenti verranno inviati nella versione standard con le istruzioni necessarie per l'installazione e l'uso. Eventuali attività richieste di personalizzazione, assistenza per l'installazione, consulenza specialista e avviamento degli aggiornamenti rilasciati da Insiel Mercato saranno fatturate a parte, secondo le modalità e le tariffe indicate nell'allegato "Servizi opzionali 2017".

**ESCLUSIONI**

Il servizio non comprende:

- Il servizio di assistenza straordinaria, consistente nell'effettuazione di interventi *ad hoc* presso il Cliente sulla base di specifiche esigenze;
- la copertura di malfunzionamenti del software applicativo derivanti da modifiche o interventi effettuati dal Cliente o da terzi non specificatamente autorizzati da Insiel Mercato;
- la copertura di malfunzionamenti del software applicativo derivanti da un utilizzo improprio del software applicativo (uso difforme rispetto a quanto riportato nei manuali operativi del software applicativo o descritto nei corsi di addestramento).

- la copertura di malfunzionamenti del software applicativo causati da difetti, avarie o incompatibilità dei componenti hardware, software di base e di ambiente, data base management systems (DBMS), reti locali e geografiche nonché di altri prodotti software applicativi operanti presso il Cliente;
- le attività di salvataggio delle banche dati dei sistemi ove sono installati i moduli software oggetto del contratto; tali operazioni sono sotto la responsabilità del Cliente attraverso l'adozione delle adeguate unità hardware di salvataggio, l'attivazione delle opportune procedure e i controlli della corretta esecuzione delle stesse;
- le attività di re-installazione del software applicativo e/o di ripristino archivi che si dovessero rendere necessarie a causa di inosservanza da parte del Cliente delle procedure di salvataggio giornaliero degli archivi;
- le attività di installazione/reinstallazione del software applicativo e di base;
- le attività di configurazione di postazioni di lavoro e di stampanti;
- le attività di parametrizzazione di dati tabellari e della reportistica;
- le attività di analisi, progettazione e realizzazione di personalizzazioni;
- le attività di addestramento telefonico sui prodotti;
- le attività di consulenza specialistica, di analisi applicativa, organizzativa e normativa;
- il servizio di manutenzione e assistenza di nuovi moduli applicativi, rispetto a quelli indicati in offerta, che saranno oggetti di contratti di manutenzione integrativi.

Nei casi sopracitati il Cliente potrà richiedere, tramite comunicazione all'indirizzo [insielmercato@legalmail.it](mailto:insielmercato@legalmail.it) la formulazione di un preventivo per l'erogazione di servizi professionali aggiuntivi le cui tariffe sono riportate nell'allegato "Servizi Opzionali 2017".

Eventuali modifiche o aggiornamenti apportate ai componenti hardware, software di base e di ambiente, data base management systems, reti locali/geografiche o altri prodotti software applicativi operanti presso il Cliente, che dovessero comportare attività o interventi sul software applicativo Insiel Mercato, dovrà essere preventivamente concordata con la nostra Azienda, che ne verificherà la fattibilità tecnica e i tempi di intervento.

#### 4. Modalità di esplicazione del servizio

Il servizio di manutenzione e assistenza di cui al presente contratto prevede esclusivamente l'erogazione delle attività **da remoto** presso le sedi operative di Insiel Mercato (locali Insiel Mercato).

Per la sistemazione di errori eventualmente presenti nel software, Insiel Mercato a propria discrezione si impegna a comunicare al Cliente le informazioni per la correzione del difetto o, in alternativa, su esplicita

Abb. 2.1  
p.14 12/09

richiesta, a rilasciare una versione corretta del software via rete in teleassistenza, qualora tale servizio sia reso attivo e disponibile.

I servizi compresi nel contratto saranno eseguiti da personale dotato di adeguata preparazione professionale; Insiel Mercato avrà la facoltà di avvalersi, a propria discrezione, anche di tecnici esterni alla propria organizzazione.

Insiel Mercato metterà a disposizione del Cliente eventuali nuove versioni del software in seguito a variazioni di norme di legge, purchè le stesse non comportino modifiche strutturali e/o sostanziali del disegno della base dati e/o delle procedure esistenti. Gli aggiornamenti saranno effettuati a scadenze temporali determinate a insindacabile giudizio di Insiel Mercato.

#### 5. Condizioni economiche generali

<b>Prezzi</b>	<p>Tutti gli importi s'intendono espressi in <b>Euro</b> e al <b>netto di IVA</b>.</p> <p>I prezzi indicati valgono esclusivamente per i servizi e il periodo di erogazione indicati nel Modulo d'Ordine e non possono essere considerati come base negoziale di future offerte.</p> <p>Dalla presente offerta è escluso qualsiasi servizio non esplicitamente indicato.</p>
<b>Fatturazione</b>	<p>Fatturazione <b>annuale anticipata</b>.</p> <p>Non saranno accettati piani di fatturazione non preventivamente e formalmente sottoscritti da parte di Insiel Mercato.</p>
<b>Pagamenti</b>	<p>Accredito su nostro conto corrente bancario tramite bonifico bancario a <b>60 giorni data fattura</b>.</p> <p>In caso di ritardato pagamento rispetto alla scadenza, saranno dovuti, senza necessità di costituzione in mora, gli interessi passivi, al tasso legale corrente a valere dalla data di scadenza del pagamento indicata in fattura fino all'avvenuto pagamento, salvi i maggiori danni.</p>
<b>Oneri contrattuali</b>	<p>Eventuali spese e/o diritti inerenti il contratto, quali oneri di registrazione, diritti di stipula, di bollo, ecc. non sono compresi nei prezzi indicati e devono quindi intendersi a carico del Cliente.</p>
<b>Validità dell'offerta</b>	<p>I corrispettivi indicati nel Modulo d'ordine e le condizioni di fornitura hanno una validità fino alla data del 31/12/2017 (sottoscrizione annuale).</p>

	In caso di sottoscrizione pluriennale la validità si intende prorogata fino al 31/12/2019 (opzione triennale) e al 31/12/2021 (opzione quinquennale).
<b>Continuità del rapporto</b>	In considerazione dei tempi tecnici necessari alla predisposizione dell'ordine e a garanzia della continuità del rapporto instaurato con la Vostra Amministrazione, i servizi oggetto della presente offerta verranno erogati fino alla data del <b>30 aprile 2017</b> . In assenza di regolarizzazione del contratto o di Vs. formale disdetta entro tale data, il contratto si intenderà rinnovato con una <b>maggiorazione dei corrispettivi del 3%</b> . L'importo da corrispondere nell'ipotesi di sottoscrizione del contratto successiva al 31/3/2017 è riportato nel Modulo d'ordine (quadro di sintesi).
<b>Revisione dei corrispettivi</b>	Insiel Mercato si riserva la facoltà di aggiornare annualmente i corrispettivi di manutenzione secondo i propri listini, dandone preventiva comunicazione al Cliente attraverso l'inoltro di una specifica offerta.

## 6. Titolarità dei diritti di proprietà intellettuale del software

La Licenza d'uso non concede alcun diritto sul codice sorgente originale. Tutte le tecniche, gli algoritmi e i procedimenti contenuti nel software e nella relativa documentazione sono informazioni protette dal diritto d'autore e sono di proprietà di Insiel Mercato; pertanto, non possono essere usati in alcun modo dal Cliente per scopi diversi da quelli indicati nel presente contratto.

Il Cliente, pertanto, prende atto che il prodotto oggetto del presente contratto è protetto da diritti d'autore e dagli altri diritti di privativa applicabili. Qualsiasi comportamento, atto od omissione in violazione dei predetti diritti nonché degli obblighi prescritti dal presente atto, è legalmente perseguibile.

Il Cliente inoltre si impegna ad adempiere tutte le obbligazioni prescritte dal presente atto ed in particolare:

- a non duplicare il prodotto oggetto del presente atto né la documentazione allegata al prodotto stesso;
- a non trasferire a terzi il prodotto oggetto del presente atto né la relativa documentazione senza il preventivo consenso scritto di Insiel Mercato;

Art. 1  
04/12/19



- a non mettere a disposizione di terzi il prodotto oggetto del presente atto né la relativa documentazione, senza il preventivo consenso scritto di Insiel Mercato;
- a mantenere adeguata registrazione dell'ubicazione del numero di copie dei prodotti concessi in licenza a norma del presente atto e a comunicare tempestivamente a Insiel Mercato qualsiasi variazione della suddetta ubicazione;
- a conservare inalterato qualsiasi segno distintivo o marchio apposto sui prodotti e/o sulla relativa documentazione;
- a non modificare o far modificare da terzi - in tutto o in parte - il prodotto oggetto del presente atto.

## **7. Risoluzione del contratto**

Insiel Mercato ha il diritto di risolvere il presente contratto, con effetto immediato, ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile, attraverso lettera raccomandata nelle ipotesi di seguito descritte.

- Mancato rispetto delle obbligazioni contrattuali da parte del Cliente.
- Fallimento del Cliente o assoggettamento dello stesso ad una procedura concorsuale.
- Manomissione del software applicativo da parte del Cliente e/o di terzi non autorizzati da Insiel Mercato;
- Interventi di manutenzione sui moduli oggetto del contratto da parte del Cliente o di terzi non autorizzati da Insiel Mercato;
- Mancato rispetto degli obblighi di riservatezza;
- Trasferimento a terzi dei diritti di godimento del software senza il previo consenso scritto di Insiel Mercato;
- Mancato pagamento della fattura relativa al contratto previo sollecito da oltre 180 gg.

Il recesso attribuirà ad Insiel Mercato il diritto di chiedere il pagamento, a titolo di penale, in un'unica soluzione, dei canoni dovuti **fino alla scadenza del contratto**, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggiore danno.

Nel caso in cui il Cliente intenda recedere dal rapporto contrattuale deve inviare comunicazione **scritta** a Insiel Mercato all'indirizzo **PEC [insielmercato@legalmail.it](mailto:insielmercato@legalmail.it)** con almeno **sei** mesi di preavviso decorrenti dalla data di ricevimento della PEC (contratto annuale e triennale) e di dodici mesi per quello quinquennale.

Abbe m l  
pau 15/12/19



In questo caso il Cliente sarà tenuto a riconoscere a Insiel Mercato:

**Contratto annuale:**

- I canoni maturati fino al mese di recesso compresi i 6 mesi di preavviso.
- Il 15% del valore dei canoni decorrenti dalla data di fine preavviso a quella prevista per la scadenza naturale del contratto (31/12/2017) a titolo di penale per recesso anticipato.

**Contratto triennale:**

- I canoni maturati fino al mese di recesso compresi i 6 mesi di preavviso.
- Il 15% del valore dei canoni decorrenti dalla data di fine preavviso a quella prevista per la scadenza naturale del contratto (31/12/2019) a titolo di penale per recesso anticipato.

**Contratto quinquennale:**

- I canoni maturati fino al mese di recesso compresi i 12 mesi di preavviso.
- Il 15% del valore dei canoni decorrenti dalla data di fine preavviso a quella prevista per la scadenza naturale del contratto (31/12/2021) a titolo di penale per recesso anticipato.

## 8. Obblighi e Responsabilità

Insiel Mercato s'impegna ad adempiere, con la diligenza richiesta dalla natura delle prestazioni previste nella presente offerta, a tutte le obbligazioni in essa previste, con particolare riguardo al rispetto dei termini di esecuzione delle attività concordate.

Tuttavia in nessun caso Insiel Mercato o i suoi fornitori saranno responsabili per danni diretti, indiretti, particolari, accidentali o consequenziali (inclusi, senza limitazioni, il danno per perdita o mancato guadagno, interruzione dell'attività, perdita di informazioni o altre perdite economiche) causati da un uso doloso o da imperizia nell'uso della procedura o della documentazione da parte del Cliente, o da interventi di terzi non autorizzati, anche nel caso in cui Insiel Mercato sia stata avvertita della possibilità di tali danni.

Nel caso di interruzioni di esercizio del sistema o della singola apparecchiatura, successive all'intervento di manutenzione, Insiel Mercato, salvo dolo o colpa grave, non risponde di eventuali perdite del Cliente o di terzi, tra cui si citano, a mero titolo esemplificativo, lucro cessante, spese per ripristino di attività, responsabilità civile verso terzi, perdita di affari.

Insiel Mercato risponderà dei danni limitatamente imputabili alla stessa per dolo o colpa grave, in virtù dell'erogazione delle attività di cui al presente contratto, fermo restando che la responsabilità di Insiel Mercato per danni non potrà eccedere il massimale pari a un canone annuo di manutenzione.

Gli interventi di manutenzione correttiva per malfunzionamenti bloccanti vengono garantiti con un tempo di presa in carico di 4 ore nel 90% dei casi. Per malfunzionamenti si intendono malfunzionamenti che bloccano il sistema o gravi problemi di funzionamento o di disponibilità delle applicazioni che bloccano l'attività amministrativa dell'ente.

In assenza del preventivo consenso scritto di Insiel Mercato, il Cliente non può cedere, delegare o trasferire il presente Contratto o uno qualsiasi dei diritti o obblighi previsti dal medesimo a terzi.

Senza il consenso scritto di Insiel Mercato, nel corso del periodo di erogazione del servizio e per i dodici mesi successivi, è fatto divieto al Cliente di reclutare, anche attraverso un contratto di collaborazione a qualunque titolo, il personale interno o esterno impiegato da Insiel Mercato stessa nella fornitura dei servizi oggetto del presente contratto.

In caso di violazione del **divieto di sollecitazione**, il Cliente dovrà corrispondere, a titolo di liquidazione del danno, un importo pari al 50% del compenso annuale lordo della risorsa, stabilito sulla base della retribuzione di fatto in essere all'ultimo giorno di lavoro o di collaborazione prestato a favore di Insiel Mercato.

Per l'utilizzo del software EmoNet il Cliente comunicherà per iscritto a Insiel Mercato il nominativo del Responsabile del Servizio/Centro Trasfusionale. Il Responsabile del Servizio/Centro Trasfusionale, o persona diversa dallo stesso indicata mediante comunicazione scritta a Insiel Mercato, sarà il Referente Informativo del Servizio verso Insiel Mercato e ad esso verrà attribuito l'accesso di "super utente" del Sistema EmoNet attraverso la comunicazione da parte di Insiel Mercato di una password di accesso personale. Il Referente Informativo, in qualità di "super utente", sarà il gestore della configurazione e della parametrizzazione del prodotto software EmoNet eventualmente supportato dal servizio di assistenza applicativa telefonica di Insiel Mercato, che opererà dietro specifica richiesta scritta da parte del Referente informativo. Egli opererà le scelte relative alla configurazione e parametrizzazione, con l'utilizzo delle funzioni utilità (TOOLS) messe a disposizione dal Sistema EmoNet. Il Referente Informativo nelle attività del Servizio/Centro Trasfusionale sarà responsabile dell'utilizzo delle procedure informatiche secondo le scelte relative alla configurazione e parametrizzazione da lui operate.

Al fine di garantire le prestazioni del Servizio/Centro Trasfusionale anche in temporanea assenza delle funzioni software (imprevisti, guasti tecnici, sospensioni programmate e/o casi di forza maggiore) il Referente Informativo è tenuto a predisporre opportuno Piano di Continuità ed Emergenza.

## 9. Riservatezza e Protezione dei dati

Le parti contraenti si impegnano a far sì che i dati personali vengano trattati osservando misure di sicurezza idonee a garantire la riservatezza e la confidenzialità dei dati stessi.

Acc. n. 1  
pag. 10/24



I dati saranno trattati esclusivamente per le finalità contrattualmente/convenzionalmente previste e conservati per un periodo non superiore a quello necessario alle finalità per cui sono raccolti. Non è consentita la comunicazione e diffusione dei dati ad altri soggetti che non sia conseguente ad un obbligo connesso al contratto. È fatta salva la facoltà di Insiel Mercato di trasmettere i dati o le informazioni a soggetti da lui delegati ad espletare i servizi connessi con l'oggetto del presente contratto e comunicati esclusivamente nell'ambito delle finalità del servizio reso, previa sottoscrizione da parte di detti soggetti di un impegno di riservatezza dei dati stessi.

Il Cliente si impegna a rispettare il vincolo di riservatezza relativamente a tutte le informazioni, documenti e notizie attinenti al prodotto concesso in licenza d'uso. I termini e le condizioni (compreso il prezzo) del contratto, unitamente a qualsiasi altra informazione esplicitamente definita come "riservata" e fornita in base all'accordo, sono confidenziali e non potranno essere rivelate, oralmente o per iscritto, dal Cliente a terzi senza il previo consenso scritto di Insiel Mercato.

Il Cliente pertanto si impegna a:

- non rendere pubbliche le informazioni acquisite in virtù dell'utilizzo del prodotto;
- porre in essere tutte le necessarie misure di prevenzione e, in particolare, tutte le azioni legali necessarie per evitare la diffusione e l'utilizzo delle informazioni ritenute riservate. In ogni caso il Cliente dovrà garantire che il proprio personale e/o i propri consulenti rispetteranno le misure relative alla riservatezza evitando di rendere pubbliche le informazioni acquisite in virtù dell'utilizzo del prodotto concesso in licenza d'uso.

Insiel Mercato si impegna a mantenere il più stretto riserbo in merito a qualsiasi informazione e/o dato riguardante gli affari ed i segreti sociali del Cliente dei quali venga a conoscenza nell'esecuzione del presente contratto, e si impegna, altresì, a garantire l'esatta osservanza del presente obbligo di segretezza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori.

Qualora la diffusione presso terzi di materiale o di informazioni ritenuti riservati, sia stato causato da atti o fatti direttamente imputabili al Cliente e/o ai suoi dipendenti e/o fornitori, il Cliente sarà tenuto a risarcire gli eventuali danni che siano direttamente o indirettamente connessi alla diffusione della suddetta documentazione o materiali ritenuti riservati.

Il vincolo di riservatezza continuerà ad avere valore anche dopo la conclusione del contratto e comunque finché le informazioni riservate non diventino di pubblico dominio.

Ai fini di cui *all'art. 29 D.Lgs. 196/03*, Insiel Mercato nulla oppone ad essere eventualmente nominato "Responsabile esterno del trattamento" dei dati del Cliente necessari per le finalità del servizio di manutenzione eventualmente espletato: a tal proposito dichiara sin d'ora che in detta ipotesi osserverà con scrupolosa attenzione le istruzioni contenute nel relativo atto di designazione. Resta inteso che la designazione di Insiel Mercato a responsabile esterno del trattamento dei dati decadrà in qualunque caso di cessazione del rapporto intercorrente con il Cliente, con effetto dalla data di tale cessazione.

Le parti contraenti, ai sensi dell'*ex art. 13 D. Lgs. 196/03*, dichiarano, ai sensi del predetto testo di legge, di consentire reciprocamente al trattamento dei dati personali che le riguardano, per finalità inerenti all'esecuzione del presente contratto ed all'adempimento degli obblighi legali e contrattuali dallo

stesso derivanti. I dati verranno trattati per tutta la durata del rapporto contrattuale in essere, nonché anche successivamente, per l'espletamento degli adempimenti di legge e per future finalità di carattere commerciale. Alle parti competono i diritti di cui all'art. 7 D.Lgs. 196/03 e, in particolare, il diritto di conoscere i propri dati, di farli integrare, modificare, cancellare per violazione di legge e/o di opporsi al loro trattamento.

## 10. Controversie, legge applicabile, Foro convenzionale

Il presente contratto è regolato dalle leggi dello Stato italiano, anche per eventuali controversie relative a copyright e brevetto.

Ogni controversia che dovesse insorgere tra le Parti in merito all'interpretazione, esecuzione e/o risoluzione del presente atto e che non potesse essere oggetto di amichevole composizione, sarà devoluta all'Autorità Giudiziaria ordinaria ed alla competenza esclusiva del Foro di Trieste, con espressa esclusione di ogni altro Foro eventualmente concorrente.

## 11. Sottoscrizione del contratto

La sottoscrizione del contratto implica l'accettazione di tutte le condizioni generali di fornitura che regolamentano il servizio di manutenzione e assistenza e dei contenuti degli allegati che costituiscono, a tutti gli effetti, parte integrante del contratto stesso.

Il contratto abroga e sostituisce ogni accordo, intesa, negoziazione, scritta od orale, intervenuta in precedenza tra le parti e concernente l'oggetto di questo contratto.

Nessuna modifica o integrazione avrà efficacia tra le Parti a meno che non sia specificatamente approvata per iscritto dalle Parti stesse.

Il perfezionamento del contratto avviene con la compilazione e sottoscrizione da parte del Cliente del Modulo d'ordine, attraverso il quale vengono approvate espressamente, ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c. le seguenti clausole:

- Par. 5) Condizioni economiche generali
- Par. 6) Titolarità dei diritti di proprietà intellettuale del software
- Par. 7) Risoluzione del contratto
- Par. 8) Obblighi e Responsabilità
- Par. 9) Riservatezza e protezione de dati
- Par. 10) Controversie, legge applicabile, Foro convenzionale

Q

Accordi  
pag 19/20

# Servizi opzionali 2017

Servizi di manutenzione ordinaria e assistenza  
del software applicativo

0

Ades  
Fna 20/09



---

**INDICE**

<b>1. Premessa .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Tariffe a giornata per servizi professionali aggiuntivi.....</b>	<b>3</b>
2.1. Descrizione dei servizi una tantum .....	3
2.2. Condizioni economiche.....	3
2.3. Iter di richiesta ed inoltro degli ordini.....	4
<b>3. Tariffe per supporto esteso di assistenza EmoNet.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Teleassistenza applicativa per collegamenti di strumentazione di laboratorio .....</b>	<b>5</b>
<b>5. Piano tariffario SMART (solo per contratti pluriennali).....</b>	<b>6</b>
<b>6. Servizio di HELP DESK integrativo .....</b>	<b>7</b>

A

Adesione  
pag. 21/24

## **1. Premessa**

Riportiamo nei paragrafi successivi le caratteristiche, le condizioni economiche di fornitura e le modalità di richiesta di ulteriori servizi opzionali che rendiamo disponibili nei confronti dei Clienti per l'anno 2017.

## **2. Tariffe a giornata per servizi professionali aggiuntivi**

I servizi professionali aggiuntivi fanno riferimento ad attività a tariffazione giornaliera richieste dal Cliente ma che **non sono comprese nel canone di manutenzione e assistenza ordinaria.**

### **2.1. Descrizione dei servizi una tantum**

I servizi professionali aggiuntivi possono essere ricondotti alle seguenti categorie principali:

- Attività di addestramento sui moduli applicativi.
- Analisi organizzativa e di processo.
- Consulenza applicativa specialistica, tecnologica e normativa.
- Predisposizione di studi di fattibilità.
- Attività di analisi, progettazione e realizzazione di personalizzazioni software sui moduli applicativi.
- Attività di manutenzione evolutiva.
- Attività di parametrizzazione di dati tabellari e reportistica.
- Attività di configurazione di postazioni di lavoro e di stampanti.
- Attività di installazione/reinstallazione del software applicativo, di ripristino degli archivi e migrazione su nuovi sistemi hardware.
- Servizi di assistenza straordinaria per attività richieste in orari o giornate di lavoro e/o festivi che esulano da quelli indicati per l'assistenza ordinaria e che sono soggetti a tariffazioni maggiorate.

### **2.2. Condizioni economiche**

Le condizioni economiche di fornitura dei servizi professionali a tariffa giornaliera hanno validità fino alla data del **31.12.2017**. Nell'ipotesi di sottoscrizione del contratto per la durata pluriennale, tali tariffe potrebbero variare ed essere riviste annualmente da Insiel Mercato.

#### **Condizioni economiche**

<b>Servizio svolto remotamente dalle ns. sedi – Tariffa REMOTO</b>	<b>Servizio svolto presso la Vs. Sede - Tariffa ON-SITE</b>
<b>550,00 €</b>	<b>800,00 €</b>

- La tariffa ON-SITE è comprensiva degli eventuali costi di trasferta.
- Per le giornate da REMOTO il valore minimo ordinabile è pari a **mezza giornata** per un costo pari a **400,00 €**.
- A meno di accordi specifici, i servizi c/o l'Utente sono erogati e contabilizzati esclusivamente a giornata intera anche se di durata inferiore.
- La durata degli interventi svolti presso la Vs. Sede è di sei ore giornaliere.
- Per tutte le attività in loco che richiedessero interventi diretti di ns. personale sui dati dell'Ente è richiesta la presenza dei Vs. responsabili per tutta la durata del servizio, sia allo scopo di rendere i Vs. funzionari preparati nel tempo ad effettuare autonomamente tali interventi, sia allo scopo di validare le operazioni effettuate dai nostri tecnici.
- Nel caso in cui i servizi una tantum richiesti fossero di addestramento, Vi rammentiamo che tali costi, nei confronti degli enti pubblici, sono da considerarsi operazioni esenti IVA, ai sensi dell'*art. 10 del DPR n. 633/72 modificato dall'art. 14 comma 10 della Legge n. 537 del 24.12.93*. Per usufruire di tale beneficio si invitano gli interessati a rilasciarne opportuna dichiarazione all'atto dell'ordine.

### 2.3. Iter di richiesta ed inoltro degli ordini

Qualora nel corso dell'anno 2017 si rendessero necessari eventuali servizi professionali una tantum, l'inoltro del relativo ordine di fornitura potrà avvenire compilando l'apposito modulo d'ordine per servizi professionali aggiuntivi riportato di seguito e inoltrandolo all'indirizzo PEC: [insielmercato@legalmail.it](mailto:insielmercato@legalmail.it) oppure richiedendo un preventivo all'indirizzo [offerte@insielmercato.it](mailto:offerte@insielmercato.it).

### 3. Tariffe per supporto esteso di assistenza EmoNet

Il servizio di **Assistenza Estesa** rappresenta una tipologia di servizio contrattuale **aggiuntivo** rispetto alla manutenzione e assistenza ordinaria *EmoNet*, in cui ricadono i piccoli interventi di personalizzazione o adattamenti al software applicativo in funzione delle specifiche esigenze del Cliente e/o gli interventi di configurazione/supporto alle procedure operative di piccola entità.

L'attivazione e la conseguente fruizione del servizio da parte del Cliente ha come **presupposto indispensabile la sottoscrizione del canone di assistenza ordinario (base)**.

Il supporto esteso di assistenza *EmoNet* verrà fornito **solo se** specificamente previsto ed economicamente quotato nel Modulo d'Ordine. In caso contrario, potrà essere richiesto dal Cliente inoltrando un'e-mail all'indirizzo PEC: [insielmercato@legalmail.it](mailto:insielmercato@legalmail.it) o [offerte@insielmercato.it](mailto:offerte@insielmercato.it).

Il supporto esteso di assistenza verrà fornito fino al raggiungimento massimo del numero delle giornate lavorative indicate nel Modulo d'ordine (voce a canone).

Qualora il tempo richiesto per lo svolgimento delle attività di assistenza estesa superasse complessivamente il numero di giornate specificato nel Modulo d'ordine, Insiel Mercato ne darà preventiva comunicazione al Cliente e fatturerà gli interventi eccedenti alla tariffa giornaliera di 700,00 euro (iva esclusa).

Le giornate di supporto esteso eventualmente non utilizzate nel periodo di erogazione del servizio di manutenzione e assistenza ordinaria potranno essere fruite **entro e non oltre il mese successivo alla scadenza del contratto** e verranno comunque fatturate contestualmente allo stesso **indipendentemente dal loro effettivo consumo**, salvo disdetta formale di tale voce a canone entro la data del 30 aprile 2017.

Il contratto di assistenza proposto da Insiel Mercato prevede che la segnalazione venga tracciata tramite il servizio di Help-Desk. Per gli orari e la disponibilità del servizio si faccia riferimento alle Condizioni generali di fornitura – Paragrafo 3 *"Descrizione del servizio"*.

Le attività necessarie alla chiusura della segnalazione saranno concordate e pianificate in accordo con il Cliente in base alla tipologia di richiesta (produzione di report, personalizzazioni software, ecc....).

#### 4. Teleassistenza applicativa per collegamenti di strumentazione di laboratorio

Il servizio di assistenza telefonica, con collegamento in remoto, prevede i seguenti interventi:

- a) assistenza all'utente per eventuali problemi sull'utilizzo del programma dopo l'installazione e il collaudo dell'interfacciamento;
- b) guida ad operazioni di riconfigurazione esami per i quali non sia necessario intervento in loco;
- c) rimozione di errori di configurazione non coperti da garanzia;
- d) supporto formativo agli utenti.

La teleassistenza per i collegamenti di strumentazione di laboratorio **non include** interventi per la tipologia di guasti e/o danni di seguito indicati:

- eventuali guasti hardware sia su strumentazione installata che stazione di lavoro EmoNet che rendano inattivo il colloquio tra strumentazione ed il prodotto stesso;
- danni causati da virus o da installazione di altri applicativi sulle stazioni di lavoro EmoNet che interferiscano con il collegamento con la strumentazione o il ripristino delle funzionalità a seguito dell'installazione di sistemi operativi non compatibili con il software di integrazione collaudato;
- riconfigurazione e reinstallazione del software a fronte di sostituzione sia di strumentazione che di stazione di lavoro EmoNet o di intervento hardware sugli stessi dispositivi;
- assistenza telefonica, non a fronte di errori del software EmoLink;

Adm  
pag 27/29



- riconfigurazione del sistema, in caso di modifiche dell'utente alle tabelle di trascodifica o parametrizzazioni strumentali;
- assistenza in caso di interventi non corretti da parte dell'utente.
- Interventi di adeguamento tecnologico/evolutivo delle componenti del software di integrazione collaudato.

Il servizio verrà fornito solo se specificamente previsto ed economicamente quotato in base alla nuova fascia unica di prezzo introdotta da Insiel Mercato per l'anno 2017. In caso contrario potrà essere richiesto dal Cliente inoltrando un'e-mail all'indirizzo PEC: [insielmercato@legalmail.it](mailto:insielmercato@legalmail.it) o [offerte@insielmercato.it](mailto:offerte@insielmercato.it).

#### 5. Piano tariffario SMART (solo per contratti pluriennali)

Nell'ipotesi di sottoscrizione del contratto per la durata pluriennale (triennale e quinquennale) il Vostro Ente potrà accedere ai seguenti pacchetti di giornate di supporto specialistico a tariffe agevolate. Di seguito il piano tariffario *SMART* proposto e le relative condizioni generali di fornitura.

#### Condizioni economiche – Piano Tariffario SMART

Pacchetti di giornate	Servizi da REMOTO		Servizi ON-SITE	
	Tariffa a giornata	Costo del pacchetto	Tariffa a giornata	Costo del pacchetto
Pacchetto di 5 giornate	530,00	2.650,00	790,00	3.950,00
Pacchetto di 10 giornate	500,00	5.000,00	780,00	7.800,00
Pacchetto di 20 giornate	480,00	9.600,00	750,00	15.000,00

La fatturazione dei pacchetti avverrà contestualmente a quella relativa al canone di manutenzione e assistenza (annuale e anticipata).

Le giornate comprese nel pacchetto dovranno essere utilizzate **esclusivamente nel periodo di riferimento del contratto**.

L'acquisto dei pacchetti di giornate potrà essere effettuato compilando l'apposito modulo d'ordine per servizi professionali a tariffe SMART ed inoltrandolo all'indirizzo PEC: [insielmercato@legalmail.it](mailto:insielmercato@legalmail.it)

## 6. Servizio di HELP DESK integrativo

Insiel Mercato propone l'implementazione di un servizio di help desk tecnico applicativo specializzato, ad integrazione di quanto attualmente già erogato nell'ambito dei contratti di manutenzione ordinaria ed assistenza del software applicativo.

L'estensione del servizio proposto (**HD Integrativo** di Insiel Mercato) prevede le seguenti opzioni principali.

### Tipologie di servizio HD integrativo

<b>FULL H24 7x7:</b> Estensione a 24 ore al giorno, sette giorni su sette
<b>SDF 7-16:</b> Estensione alle giornate di Sabato, Domenica e Festivi dalle ore 7:00 alle ore 16:00
<b>Feriali 7-20:</b> Estensione fascia oraria dell'assistenza ordinaria dalle ore 7:00 alle ore 20:00

Il servizio **HD Integrativo** opererà in estensione al servizio help desk ordinario con personale specializzato abilitato ad intervenire sui sistemi e con l'obiettivo di:

- Intervenire su richiesta da parte del personale abilitato della Vostra Azienda per ripristinare o quantomeno ridurre eventuali interruzioni dei servizi software oggetto del contratto.
- Intervenire in forma propositiva e proattiva verso la Vostra Azienda con interventi da concordarsi (siano essi di supporto DBA o applicativi).
- Suggestire adeguamenti tecnico operativi dell'utilizzo dei sistemi e dell'architettura esistente, in relazione alla continua evoluzione funzionale e maggiore richiesta di affidabilità dei sistemi applicativi (ad esempio in merito alla dotazione di sistemi ridondati, WS doppi, Broker HL7 per ogni collegamento, aggiornare release del DB Oracle, balancing dei system).

Il servizio HD Integrativo, nelle ore in cui è operativo, non include interventi riconducibili al servizio di assistenza ordinario quali ad esempio:

- richieste di formazione aggiuntiva, parametrizzazioni, personalizzazioni, configurazioni;
- non funzionamento o perdita di configurazioni stampanti e o dispositivi integrati;
- 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.

Il servizio si baserà su un servizio di reperibilità con personale altamente specializzato di Insiel Mercato, che si riserva la facoltà di avvalersi anche della collaborazione di aziende specializzate.

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).

Il contatto al servizio HD Integrativo potrà essere richiesto solo dal personale dell'utente abilitato dalla Direzione della Vostra Azienda. Non verranno accettate richieste da personale non preventivamente autorizzato dalla Direzione della Vostra Azienda. In fase di attivazione la Vostra Azienda dovrà dotarsi di accesso VPN per gli operatori del servizio HD integrativo e comunicare la lista degli operatori di 1° livello abilitati a chiamare il servizio HD integrativo.

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 operatore della centrale di servizio HD Integrativo, che effettuerà un primo filtro, la registrazione della chiamata, il ticketing e, in base alla tipologia della richiesta attiverà, secondo tipologie di schede intervento precostituite, lo specialist reperibile.

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 Integrativo.

La chiamata che perverrà al call center HD Integrativo, opportunamente validata e registrata, verrà trattata e smistata con la massima priorità per la presa in carico del problema da parte dello specialist reperibile.

Si garantisce che la prima reazione del supporto tecnico (first call back per richiedere l'accesso al sistema) avverrà entro 2 ore dalla registrazione della chiamata e si assicura 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.

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 previste dai contratti di assistenza e manutenzione ordinaria.

Per attivare il servizio di HD integrativo è sufficiente richiedere un preventivo alla casella PEC [insielmercato@legalmail.it](mailto:insielmercato@legalmail.it) indicando la tipologia di servizio HD prescelto.



Att. 2/1  
pa. 2/1/09

**Modulo d'ordine per servizi professionali aggiuntivi**

<b>Denominazione Cliente:</b>	
<b>Prodotto software oggetto dell'intervento:</b> .....	
<b>Nominativo del tecnico Insiel Mercato con cui è stata concordata la prestazione:</b> .....	
<b>Descrizione intervento:</b> .....	
.....	
.....	
<b>Referente del Cliente:</b> .....	<b>Num. telefonico:</b> .....

Si comunica che la scrivente Amministrazione con atto ..... del ....., CIG ....., CUU (codice unico ufficio) ..... ha deliberato l'acquisto dei servizi professionali sotto riportati.  
Si commissiona pertanto con la presente la seguente fornitura, alle condizioni di seguito specificate:

<b>Servizi professionali aggiuntivi</b>	<b>Quantità</b>	<b>Corrispettivo giornaliero</b>	<b>Corrispettivo totale</b>
Servizio svolto presso la sede del Cliente	.....	.....	.....
Servizio svolto remotamente da sede Insiel Mercato	.....	.....	.....
<b>Totale al netto di IVA</b>			.....

(\*) I costi relativi ai servizi di addestramento, nei confronti degli enti pubblici, sono da considerarsi operazioni esenti IVA, ai sensi dell'art. 10 del DPR n. 633/72 modificato dall'art. 14 comma 10 della Legge n. 537 del 24.12.93.

<b>Località e data</b>	<b>Timbro e firma</b>
------------------------	-----------------------

Compilare e trasmettere a Insiel Mercato S.p.A al fax 040.634623 o alla PEC [insielmercato@legalmail.it](mailto:insielmercato@legalmail.it)

0

**Modulo d'ordine per servizi professionali a tariffe SMART**

<b>Denominazione Cliente:</b> .....	
<b>Prodotto software oggetto dell'intervento:</b> .....	
<b>Nominativo del tecnico Insiel Mercato con cui è stata concordata la prestazione:</b> .....	
<b>Descrizione intervento:</b> .....	
<b>Referente del Cliente:</b> .....	<b>Num. telefonico:</b> .....

Si comunica che la scrivente Amministrazione con atto ..... del .....  
 CIG ..... CUU (codice unico ufficio) ..... ha  
 deliberato l'acquisto dei servizi professionali sotto riportati.  
 Si commissiona pertanto con la presente la seguente fornitura, alle condizioni di seguito specificate.

Servizi professionali a tariffe SMART	Numero pacchetti	Costo singolo pacchetto	Corrispettivo totale
<b>SERVIZI DA REMOTO:</b>			
Pacchetto di 5 giornate	.....	2.650,00	.....
Pacchetto di 10 giornate	.....	5.000,00	.....
Pacchetto di 20 giornate	.....	9.600,00	.....
<b>SERVIZI ON SITE:</b>			
Pacchetto di 5 giornate	.....	3.950,00	.....
Pacchetto di 10 giornate	.....	7.800,00	.....
Pacchetto di 20 giornate	.....	15.000,00	.....
<b>Totale al netto di IVA</b>			.....

*(\*) i costi relativi ai servizi di addestramento, nei confronti degli enti pubblici, sono da considerarsi operazioni esenti IVA, ai sensi dell'art. 10 del DPR n. 633/72 modificato dall'art. 14 comma 10 della Legge n. 537 del 24.12.93.*

<b>Località e data</b>	<b>Timbro e firma</b>
------------------------	-----------------------

**Modulo d'ordine per servizi professionali a tariffe SMART**

<b>Denominazione Cliente:</b> .....	
<b>Prodotto software oggetto dell'intervento:</b> .....	
<b>Nominativo del tecnico Insiel Mercato con cui è stata concordata la prestazione:</b> .....	
<b>Descrizione intervento:</b> .....	
<b>Referente del Cliente:</b> .....	<b>Num. telefonico:</b> .....

Si comunica che la scrivente Amministrazione con atto ..... del .....,  
 CIG .....CUU (codice unico ufficio) .....ha  
 deliberato l'acquisto dei servizi professionali sotto riportati.  
 Si commissiona pertanto con la presente la seguente fornitura, alle condizioni di seguito specificate.

Servizi professionali a tariffe SMART	Numero pacchetti	Costo singolo pacchetto	Corrispettivo totale
<b>SERVIZI DA REMOTO:</b>			
Pacchetto di 5 giornate	.....	2.650,00	.....
Pacchetto di 10 giornate	.....	5.000,00	.....
Pacchetto di 20 giornate	.....	9.600,00	.....
<b>SERVIZI ON SITE:</b>			
Pacchetto di 5 giornate	.....	3.950,00	.....
Pacchetto di 10 giornate	.....	7.800,00	.....
Pacchetto di 20 giornate	.....	15.000,00	.....
<b>Totale al netto di IVA</b>			.....

*(\*) i costi relativi ai servizi di addestramento, nei confronti degli enti pubblici, sono da considerarsi operazioni esenti IVA, ai sensi dell'art. 10 del DPR n. 633/72 modificato dall'art. 14 comma 10 della Legge n. 537 del 24.12.93.*

<b>Località e data</b>	<b>Timbro e firma</b>
------------------------	-----------------------