



**AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI**  
Via del Terminillo, 42 - 02100 - Rieti - C.F. e P.I. 00821180577  
Tel. 0746-2781- PEC:asl.rieti@pec.it - www.asl.rieti.it

**Direttore Generale: Dott. ssa Marinella D'Innocenzo**  
Decreto Presidente Regione Lazio n. T000215 1 del 21.11.2017  
Deliberazione n.1/D.G. del 06/12/2017

**DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE n. 76 del 29.12.2017**

PROPONENTI: U.O.C. ACQUISIZIONE E LOGISTICA BENI E SERVIZI, U.O.S.D. SISTEMA INFORMATICO

Oggetto: Affidamento, a seguito di procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 comma 2 lettera b) del D.Lgs. n. 50/2016, del servizio di manutenzione degli applicativi software per la gestione dell'area Gestione Risorse Umane alla Società Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. per il periodo 01/01/2017 - 31/12/2018.

Importo della spesa € 86.816,42 Iva Compresa CIG 7265649B38

Il Responsabile del Procedimento: *Ing. Roberto Campogiani.*

Firma

I Dirigenti sottoscrivendo il presente provvedimento, attestano 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. I dirigenti attestano altresì che il presente provvedimento è coerente con gli obiettivi dell'Azienda ed assolutamente utile per il servizio pubblico ai sensi dell'art. 1 n°20/1994 e ss.mm.ii.

Data 22/12/2017

Ing. Roberto Campogiani e Dott. Luciano Quattrini

Firma

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

Autorizzazione: AUT. N° 10

Data 22/12/2017 Dott.ssa Barbara Proietti

Firma

Parere del Direttore Amministrativo

Dott. ssa Anna Petti

favorevole

non favorevole (con motivazioni allegate al presente atto)

Data 28/12/2017

Firma

Parere del Direttore Sanitario

Dott. Paolo Anibaldi

favorevole

non favorevole (con motivazioni allegate al presente atto)

Data 28/12/2017

Firma

Oggetto: : Affidamento, a seguito di procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 comma 2 lettera b) del D.Lgs. n. 50/2016, del servizio di manutenzione degli applicativi software per la gestione dell'area Gestione Risorse Umane alla Società Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. per il periodo 01/01/2017 – 31/12/2018.

Importo della spesa € 86.816,42 Iva Compresa CIG 7265649B38

pag. 2 a 6

## I RESPONSABILI U.O.S.D. SISTEMA INFORMATICO E U.O.C. ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI

**PREMESSO** che con Deliberazione n. 754/DG del 05/07/2016 l'azienda USL di Rieti ha affidato alla Società Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. il servizio di assistenza, manutenzione degli applicativi software per l'Area Gestione Risorse Umane per l'anno 2016;

**CONSIDERATO** che:

- il succitato affidamento è scaduto in data 31/12/2016;
- vista la nota prot. n. 69696 del 30.12.2016 inviata alla Società Engineering Ingegneria Informatica S.p.A., nella quale si chiedeva la continuità del servizio dal 01 gennaio 2017, nelle more della definizione degli elementi contrattuali per all'anno 2017;
- a partire dal 01/01/2015 la ASL di Rieti ha aderito al sistema del Ministero Economico e Finanze per i pagamenti stipendiali, denominato "NoiPA- Sanità";
- Il processo di migrazione dei dati storici non è stato effettuato perché il Ministero Economico e Finanze non ha ancora dato l'autorizzazione alla migrazione dei dati storici nel sistema dei pagamenti stipendiali, denominato "NoiPA- Sanità";
- è indispensabile mantenere i servizi di assistenza e manutenzione della procedura AREAS HR per l'anno 2017, in ragione delle necessità di mantenere in linea i dati storici sia per la consultazione che per la futura importazione nel sistema denominato "NoiPA- Sanità" come seconda fase del progetto di migrazione;
- trattasi di servizio affidabile ad unico operatore economico, stante la esclusività tecnica e di diritti esclusivi ai sensi dell'art. 62 comma 2 lett. b) del D.Lgs. 50/2016;

**CONSIDERATO CHE** nel corso dell'anno 2017, si è protratta una trattativa per la quantificazione delle giornate di presidio e dei servizi correlati alla manutenzione dalla quale è scaturita l'offerta economica n. Off0142\_gm\_2017 del 20/12/2017; in particolare con le seguenti condizioni:

- i canoni di assistenza e manutenzione relativi al 2017 sono stati proposti con gli stessi valori dell'offerta 2016;
- i canoni di assistenza e manutenzione relativi al 2018 sono stati adeguati secondo l'indice dei prezzi al consumo pubblicato sul portale ISTAT aggiornati in data 14/12/2017, pari a +0,8% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente;

**RITENUTO** opportuno chiedere un preventivo di spesa alla Società Engineering Ingegneria Informatica S.p.A., ai sensi dell'art. 63 comma 2 lettera b) del codice in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE recepite con D.Lgs. 18 Aprile 2016 n. 50, che consente la procedura negoziata senza previa pubblicazione del bando di gara qualora ragioni di natura tecnica ovvero attinenti alla tutela di diritti esclusivi, comportino l'affidamento del contratto unicamente ad un operatore economico determinato;

Oggetto: : Affidamento, a seguito di procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 comma 2 lettera b) del D.Lgs. n. 50/2016, del servizio di manutenzione degli applicativi software per la gestione dell'area Gestione Risorse Umane alla Società Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. per il periodo 01/01/2017 – 31/12/2018.  
 Importo della spesa € 86.816,42 Iva Compresa CIG 7265649B38  
 pag. 3 a 6

VALUTATA l'offerta economica n.Off142\_gm\_2017 del 20/12/2017 (Allegato 1), fatta pervenire dalla Società Engineering Ingegneria Informatica S.p.A., per la fornitura del servizio di manutenzione degli applicativi software per la gestione delle Area Gestione Risorse Umane AREAS HR anno 2017 della ASL di Rieti, che prevede:

**Assistenza e manutenzione software**

AREA APPLICATIVA	PERIODO	TIPO SERVIZIO	ORARIO DI ASSISTENZA	LIVELLI DI SERVIZIO	IMPORTO UNITARIO 2017	IMPORTO UNITARIO 2018
<b>AREA PERSONALE</b>						
Rilevazione presenze	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	€25.130,00	€25.331,00
Giuridico e assenze	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base		
Contabile Collaboratori Coordinati e Continuativi	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base		
Contabile Pers. Med. Conv.	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base		
Contabile Personale Dipendente	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base		
<i>Importo Totale 2017-2018</i>						

• **Servizi di Supporto Specialistico**

SERVIZIO	Figurara professionale	Tariffa		Importi Unitari 2017	Importi Unitari 2018
		Giornate/ Uomo stimate	Professionale		
Servizio di Supporto Specialistico	Consulente applicativo area Risorse Umane	15	€ 500,00	€7.500,00	€ 7.500,00
	Consulente applicativo area Rilevazione Presenze	5	€ 570,00	€2.850,00	€ 2.850,00
<i>Totale per anno</i>		<b>20</b>		<b>€ 10.350,00</b>	<b>€ 10.350,00</b>
<i>Totale 2017-2018</i>		<b>40</b>		<b>€ 20.700,00</b>	

Q

Oggetto: : Affidamento, a seguito di procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 comma 2 lettera b) del D.Lgs. n. 50/2016, del servizio di manutenzione degli applicativi software per la gestione dell'area Gestione Risorse Umane alla Società Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. per il periodo 01/01/2017 – 31/12/2018.

Importo della spesa € 86.816,42 Iva Compresa CIG 7265649B38

pag. 4 a 6

• **Riepilogo Importi**

SERVIZIO	IMPORTI UNITARI 2017	IMPORTI UNITARI 2018
Assistenza e Manutenzione Software	€ 25.130,00	€ 25.331,00
Supporto Specifico	€ 10.350,00	€ 10.350,00
Importo Totale per anno	€ 35.480,00	€ 35.681,00
Importo Totale 2017-2018	<b>€ 71.161,00</b>	

L'importo complessivo della fornitura, pari a € 71.161,00 esclusa IVA, sarà fatturato come segue:

- L'importo relativo ai servizi di assistenza e manutenzione software sarà fatturato in canoni mensili posticipati;
- L'importo relativo ai servizi di Supporto Specialistico, sarà fatturato con cadenza mensile in base al completamento delle attività, attestate da un verbale di corretta esecuzione della fornitura firmato dal cliente;

Visto il D.L.vo 502/92 e successive modificazioni ed integrazioni;

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;

**PROPONGO**

- **DI AFFIDARE** per le motivazioni espresse in premessa, alla Società Engineering Ingegneria Informatica S.p.A., ai sensi dell'art. 62 comma 2 lett. b) del D.Lgs. 50/2016, la fornitura del servizio di manutenzione degli applicativi software per la gestione delle Area Gestione Risorse Umane AREAS HR della ASL di Rieti, come da offerta economica n.Off142\_gm\_2017 del 20/12/2017 presentata dalla suddetta Società secondo le modalità nella stessa esplicitate per un importo biennale pari ad € 86.816,42 esclusa IVA;
- **DI INCLUDERE** l'onere del presente provvedimento di € 86.816,42 Iva Inclusa come di seguito riportato:
  - € 43.285,60 Iva Inclusa nel conto di costo 502020106 "Servizi di assistenza informatica" per esercizio 2017;
  - € 43.530,82 Iva Inclusa nel conto di costo 502020106 "Servizi di assistenza informatica" per esercizio 2018;



Oggetto: : Affidamento, a seguito di procedura negoziata ai sensi dell'art. 63 comma 2 lettera b) del D.Lgs. n. 50/2016, del servizio di manutenzione degli applicativi software per la gestione dell'area Gestione Risorse Umane alla Società Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. per il periodo 01/01/2017 – 31/12/2018.

Importo della spesa € 86.816,42 Iva Compresa CIG 7265649B38

pag. 5 a 6

- **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 DIRETTORE GENERALE

Preso atto:

- I Dirigenti sottoscrivendo il presente provvedimento, attestano 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. I dirigenti attestano altresì che il presente provvedimento è coerente con gli obiettivi dell'Azienda ed assolutamente utile per il servizio pubblico ai sensi dell'art. 1 n°20/1994 e ss.mm.ii.
- Che il Direttore Amministrativo ed il Direttore Sanitario hanno espresso parere positivo con la sottoscrizione dello stesso;

### DELIBERA

- Di approvare e far propria la proposta di cui trattasi che qui si intende integralmente riportata;
- 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. 45/96

*Il Direttore Generale*  
*Dott.ssa Marinella D'Innocenzo*

*Q. Anna*

La presente Deliberazione è inviata al Collegio Sindacale

in data 29 DIC. 2017

La presente Deliberazione è esecutiva ai sensi di legge

dal 29 DIC. 2017

La presente Deliberazione viene pubblicata all'Albo Pretorio on-line aziendale  
ai sensi dell'art.32, comma 1, L.18.09.2009, n.69 e del D.Lgs. 14.03.2013 n.33

in oggetto

per esteso

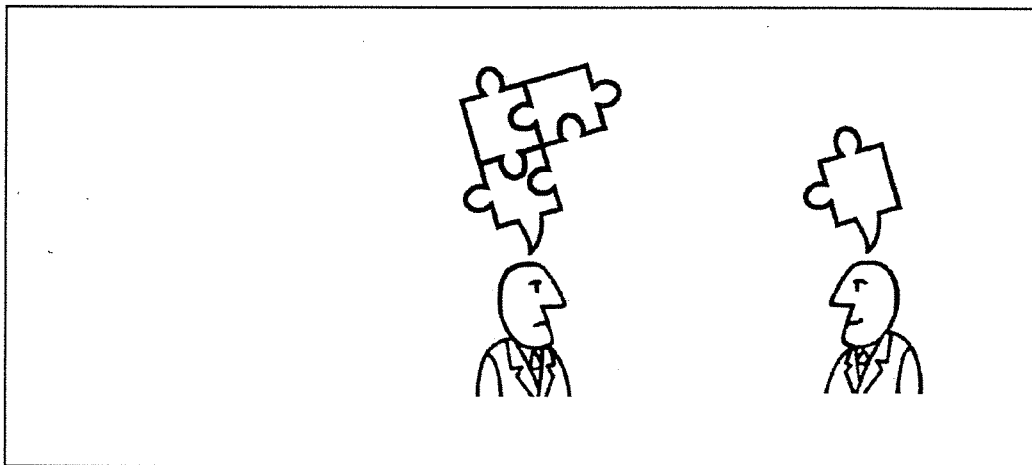
in data 29 DIC. 2017

Rieti li 29 DIC. 2017

IL FUNZIONARIO



1/20/17  
pag 1/75



**Offerta per i servizi di assistenza e manutenzione  
Azienda Sanitaria Locale Rieti  
2017-2018**

**Proposta Economica**

Prot. Off142/gm/2017

20/12/2017

**Confidenziale**

Le informazioni contenute nel presente documento sono di proprietà di Engineering Ingegneria Informatica SpA. Esse sono fornite in via riservata e confidenziale e non possono essere usate per fini diversi dalla valutazione della proposta di Engineering Ingegneria Informatica SpA da parte del cliente, né comunicate a terzi, o riprodotte senza il consenso scritto di Engineering Ingegneria Informatica SpA.

ALL m 1  
PAGE 2/45

## Obbligo di riservatezza

Le informazioni contenute nel presente documento devono ritenersi strettamente confidenziali e Azienda Sanitaria Locale Rieti è tenuta, pertanto:

- a non utilizzarle per finalità diverse dalla valutazione della proposta;
- a non divulgarle e a fare in modo che non vengano divulgate direttamente o indirettamente a soggetti diversi dal proprio personale direttamente coinvolto nella valutazione della stessa;
- a non copiarle, riprodurle, duplicarle, senza il preventivo consenso scritto di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

## Contatto in Engineering Ingegneria Informatica

Per qualsiasi esigenza relativa agli aspetti economici di questa proposta, vogliate contattare:

**Gaetano Marinola**  
Sales Manager  
Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.  
Via San Martino della Battaglia, 56  
00185 Roma - Italia  
Mobile: 3356907034  
Mail: [gaetano.marinola@eng.it](mailto:gaetano.marinola@eng.it)  
Internet: <http://www.eng.it>

Per qualsiasi esigenza relativa agli aspetti tecnici di questa proposta, vogliate contattare:

**Attilio Rauso**  
Direzione Tecnica Sanità Area Centro  
Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.  
Via San Martino della Battaglia, 56  
00185 Roma - Italia  
Mobile: +39 335 7022458  
Ufficio: + 39 06 49 2011  
Fax: + 39 06 49 201 293  
E-Mail: [attilio.rauso@eng.it](mailto:attilio.rauso@eng.it)

la

Q

## Indice

<b>1. PREMESSA</b> .....	<b>5</b>
<b>2. AREA GESTIONE RISORSE UMANE</b> .....	<b>6</b>
2.1. OGGETTO DELLA FORNITURA .....	6
2.2. ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE .....	6
2.3. SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO .....	7
<b>3. AREA AMMINISTRATIVO CONTABILE</b> .....	<b>8</b>
3.1. OGGETTO DELLA FORNITURA .....	8
3.2. ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE .....	8
3.3. SUPPORTO SPECIALISTICO ON SITE .....	9
3.4. MODULO AREAS CERTIFICAZIONE UNICA .....	10
3.5. INTEGRAZIONE OLIAMM/FARMACOPRESCRIZIONE .....	10
<b>4. AREA TERRITORIALE</b> .....	<b>11</b>
4.1. OGGETTO DELLA FORNITURA .....	11
4.2. ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE .....	11
4.3. CONDUZIONE, COORDINAMENTO E QUALITY MANAGEMENT .....	11
4.4. SUPPORTO SPECIALISTICO ON SITE .....	12
4.5. ASSISTENZA SPECIALISTICA .....	13
<b>5. PREZZO, MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DURATA</b> .....	<b>14</b>
<b>6. AREA GESTIONE RISORSE UMANE</b> .....	<b>15</b>
6.1. PREZZO .....	15
6.1.1. ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE .....	15
6.1.2. SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO .....	16
6.2. RIEPILOGO IMPORTI .....	16
6.3. MODALITÀ DI FATTURAZIONE .....	16
<b>7. AREA AMMINISTRATIVO CONTABILE</b> .....	<b>17</b>
7.1. PREZZO .....	17
7.1.1. ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE .....	17
7.1.2. SUPPORTO SPECIALISTICO ON SITE .....	18
7.1.3. MODULO AREAS CERTIFICAZIONE UNICA .....	18
7.1.4. INTEGRAZIONE OLIAMM/FARMACOPRESCRIZIONE .....	19
7.2. RIEPILOGO IMPORTI .....	19
7.3. MODALITÀ DI FATTURAZIONE .....	20
<b>8. AREA TERRITORIALE</b> .....	<b>21</b>
8.1. PREZZO .....	21
8.2. PREZZO PER LE FORNITURE A CORPO .....	21
8.2.1. ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE .....	21
8.2.2. CONDUZIONE, COORDINAMENTO E QUALITY MANAGEMENT .....	22
8.2.3. SUPPORTO SPECIALISTICO ON SITE .....	22
8.3. PREZZO PER LE FORNITURE A CONSUMO .....	22
8.3.1. ASSISTENZA SPECIALISTICA .....	22
8.4. RIEPILOGO IMPORTI .....	23
8.5. MODALITÀ DI FATTURAZIONE .....	23
8.5.1. SERVIZI A CORPO .....	23
8.5.2. SERVIZI A CONSUMO .....	23
<b>9. MODALITÀ DI PAGAMENTO</b> .....	<b>24</b>

**10. INFORMATIVA TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (D.LGS.196/2003).....25**

- 10.1. PREMessa .....25
- 10.2. FONTE DEI DATI PERSONALI .....25
- 10.3. NATURA DELLA RACCOLTA.....25
- 10.4. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO.....25
- 10.5. MODALITÀ DI TRATTAMENTO .....26
- 10.6. CONSEGUENZE DEL RIFIUTO A RISPONDERE .....26
- 10.7. CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI POSSONO ESSERE COMUNICATI O CHE POSSONO VENIRNE A CONOSCENZA.....26
- 10.8. DIRITTO DI ACCESSO .....27

**11. ORDINE DI PREVALENZA .....28**

JA

Q

## 1. PREMESSA

Facendo seguito alla riunione intercorsa in data 19/12/2017 alla presenza di tutta la Direzione Strategica e del Direttore U.O.C. Informatica e raccolte le esigenze aziendali in relazione alla prosecuzione del rapporto contrattuale, il presente documento costituisce la proposta economica di Engineering Ingegneria Informatica per la fornitura dei servizi di Assistenza e Manutenzione Applicativa delle seguenti aree a copertura del biennio 2017-2018 (01/01/2017 – 31/12/2018):

- Gestione applicativa sistema risorse umane;
- Gestione applicativa sistema amministrativo contabile (dal 01/01/2018 al 31/12/2018);
- Gestione applicativa sistema informativo territoriale.

Si fa presente che con comunicazione a mezzo pec prot. RM083/2017 del 04/12/2017 Engineering Ingegneria Informatica ha formalizzato alla ASL Rieti la nota che regola, al fine di assicurare supporto ed assistenza agli utenti, la continuità dei servizi di assistenza e manutenzione sw nelle more della definizione dell'iter amministrativo in corso. A questa ha fatto seguito il riscontro con prot. n°63594 del 18/12/2017 con cui la Direzione Aziendale della ASL richiede ad Engineering di garantire la continuità del servizio di presidio e, di conseguenza (trattandosi di presidio specialistico di tipo applicativo), anche sui software di pertinenza.

La proposta costituisce parte integrante della documentazione contrattuale unitamente ai seguenti documenti:

- Condizioni Specifiche di Fornitura per i Servizi di Assistenza Manutenzione Prot. Off142/gm/2017\_CSF del 20/12/2017;
- Condizioni Generali di Vendita Prot. Off142/gm/2017\_CGV del 20/12/2017;
- Lettera d'accompagnamento Prot. Off142/gm/2017\_LA del 20/12/2017;
- Allegato tecnico relativo all'integrazione Oliamm/farmacoprescrizione Prot. Off142/gm/2017\_AT del 20/12/2017.

Per completezza espositiva i servizi saranno suddivisi per tipologia di attività, per area di interesse e per anno di riferimento.

Infine, come anticipato e condiviso in sede di riunione, si rappresenta che le condizioni migliorative contenute nel presente documento e meglio dettagliate nei paragrafi successivi sono da intendersi valide solo in caso di formale accettazione della proposta da far pervenire alla scrivente entro il 31/12/2017.

## 2. AREA GESTIONE RISORSE UMANE

### 2.1. OGGETTO DELLA FORNITURA

La presente offerta ha ad oggetto la fornitura di un servizio che assicuri per tutto il 2017 e il 2018 i servizi di assistenza e manutenzione del software applicativo e di supporto specialistico, relativi all'Area Gestione delle Risorse Umane. Tali servizi sono stati definiti per garantire all'ASL di Rieti il corretto svolgimento delle attività inerenti le tematiche stipendiali, in ragione della riformulata disciplina per il pagamento delle retribuzioni al personale delle Pubbliche Amministrazioni, che prevede l'erogazione del servizio tramite il sistema centralizzato del Ministero dell'Economia e delle Finanze (Progetto NoiPA), cui la ASL di Rieti ha aderito a far data dal 1 gennaio 2015.

I servizi oggetto della presente proposta sono i seguenti:

- Assistenza e manutenzione software;
- Servizi di supporto specialistico.

### 2.2. ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE

Nella tabella seguente si descrivono i servizi di assistenza e manutenzione relativi ai diversi moduli software per la Gestione del Personale.

Area Applicativa	Periodo	Tipo Di Servizio	Orario Servizio di Assistenza	Livelli di Servizio
Rilevazione presenze	12 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Giuridico e assenze	12 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Contabile Collaboratori Coordinati e Continuativi	12 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Contabile Pers.Med.Conv.	12 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Contabile Personale Dipendente	12 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		

29

Q



### 2.3. SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO

Questo servizio ha l'obiettivo di supportare l'ASL di Rieti nello svolgimento delle attività funzionali al Sistema NoiPA.

Servizio	Figura Professionale	Giornate/Uomo Stimate	Tipologia
Servizio di Supporto Specialistico	Consulente applicativo area Risorse Umane	15	A corpo
	Consulente applicativo area Rilevazione Presenze	5	
<b>Totale per anno</b>		<b>20</b>	
<b>Totale 2017-2018</b>		<b>40</b>	

Si specifica che la suddetta stima è indicata esclusivamente per consentire al Cliente di effettuare le opportune valutazioni di congruità tecnico - economica dei servizi proposti, ma non è da considerarsi vincolante ai fini della fatturazione, in quanto i servizi vengono comunque erogati secondo modalità "a corpo".

Si specifica che le giornate erogate non potranno eccedere quanto indicato in tabella.

019

Q

### 3. AREA AMMINISTRATIVO CONTABILE

#### 3.1. OGGETTO DELLA FORNITURA

I servizi oggetto della presente proposta sono relativi solo al 2018, in quanto i servizi relativi al 2017 sono stati oggetto di specifica delibera, e sono i seguenti:

- Assistenza e manutenzione software;
- Modulo AREAS certificazione unica;
- Servizi di supporto specialistico on site;
- integrazione Oliamm/farmacoprescrizione.

#### 3.2. ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE

Nella tabella seguente si descrivono i diversi sistemi applicativi, suddivisi per Aree Applicative, per i quali saranno erogati i servizi di assistenza e manutenzione software.

Area Applicativa	Periodo	Tipo di Servizio	Orario Servizio di Assistenza	Livelli di Servizio
<b>Area dichiarazioni fiscali</b>				
Moduli Dichiarazioni Fiscali	12 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
<b>Area amministrativo contabile</b>				
Contabilità Economico-Patrimoniale	12 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Conto Deposito Web	12 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Cespiti e Inventario beni mobili	12 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Approvvigionamenti (contratti, ordini, magazzino)	12 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Repertorio e CND	12 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base



		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Contabilità Analitica per Centri di Costo e Budget	12 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Software Distribution - SDSQL	12 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Prontuario Codifa 2000/Matrix/Farmadati	12 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Moduli gestione fatturazione elettronica attiva, passiva e split payment	12 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Flussi debito informativo	12 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		

### 3.3. SUPPORTO SPECIALISTICO ON SITE

Il Servizio ha per oggetto l'erogazione di attività di assistenza specialistica on site per i software oggetto di rinnovo.

Servizio	Numero di Risorse	Orario	Durata	Giornate/uomo stimate	Tipologia
Supporto specialistico on site area Amministrativo Contabile	1	Lun-Ven h 9:00-18:00	12 mesi	260	A corpo

Si specifica che la suddetta stima è indicata esclusivamente per consentire al Cliente di effettuare le opportune valutazioni di congruità tecnico - economica dei servizi proposti, ma non è da considerarsi vincolante ai fini della fatturazione, in quanto i servizi vengono comunque erogati secondo modalità "a corpo".




### 3.4. MODULO AREAS CERTIFICAZIONE UNICA

AREAS CERTIFICAZIONE UNICA è il modulo software nativamente integrato con i Sistemi di gestione delle risorse umane della piattaforma AREAS, che permette l'acquisizione dei flussi, la gestione, la stampa e la predisposizione per l'invio telematico delle comunicazioni contenenti le Certificazioni Uniche per i redditi di lavoro dipendente/assimilati, di lavoro autonomo/provvigioni e diversi. Nasce sull'esigenza di rispondere alle richieste inserite nel decreto Semplificazioni fiscali, che accrescono gli adempimenti burocratici del sostituto d'imposta prevedendo la necessità di compilare una nuova e più articolata certificazione unica, con dati utili all'Agenzia delle Entrate per le dichiarazioni 730/2018 precompilate, inserendo l'onere della sanzione in caso di ritardi e/o omissioni nella trasmissione telematica della denuncia.

Questa nuova e più complessa certificazione, introdotta nel 2015, destinata a sostituire sia il CUD sia le altre certificazioni che il sostituto d'imposta annualmente è tenuto a rilasciare ai lavoratori dipendenti e assimilati, nonché a lavoratori autonomi e percipienti provvigioni e redditi diversi, si concretizza nella realizzazione di una soluzione integrata nativamente con la piattaforma AREAS, in grado di acquisire anche da sistemi terzi i dati necessari alla compilazione della CU sotto forma di un flusso strutturato secondo il tracciato dell'Agenzia delle Entrate. AREAS Certificazione Unica rappresenta dunque la soluzione indipendente per la gestione delle tematiche legate agli adempimenti fiscali introdotti dalla nuova normativa.

In sintesi, la presente fornitura si articola nelle seguenti componenti:

- 1) servizio di attivazione certificazione unica per annualità 2018;
- 2) n. 1 giornata di formazione al personale coinvolto, al fine di consentirne un corretto ed ottimale utilizzo;
- 3) n. 2 giornate di avviamento ed affiancamento operativo agli utenti coinvolti
- 4) garanzia per vizi e difetti annualità 2018, al fine di assicurare la rimozione di eventuali vizi e difetti.

Il presente servizio consente di fruire del modulo AREAS CERTIFICAZIONE UNICA in modalità remota collegandosi con apposite credenziali che verranno fornite al momento dell'attivazione.

Di conseguenza non sarà effettuata nessuna installazione presso l'Azienda.

### 3.5. INTEGRAZIONE OLIAMM/FARMACOPRESCRIZIONE

Sulla base degli incontri intercorsi e della vostra richiesta di preventivo pervenuta a mezzo mail, si propone l'integrazione tra l'applicativo Oliamm e la farmacoprescrizione di GPI.

I servizi necessari alla realizzazione della soluzione sono i seguenti.

Servizi Professionali	Tipologia	GG/uomo stimate
Conduzione, Coordinamento e Quality management	A corpo	8
Sviluppo software	A corpo	24
Integrazione con Oliamm	A corpo	15
Test e collaudo	A corpo	5
	<b>Totale</b>	<b>52</b>

## 4. AREA TERRITORIALE

### 4.1. OGGETTO DELLA FORNITURA

I servizi oggetto della seguente proposta sono relativi al biennio 2017-2018 e sono così articolati:

- Assistenza e manutenzione software;
- Conduzione, coordinamento e quality management del progetto;
- Supporto specialistico on site;
- Servizi di assistenza specialistica.

### 4.2. ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE

Nella tabella seguente si descrivono i diversi sistemi applicativi per i quali saranno erogati i servizi di assistenza manutenzione software.

Area Applicativa	Periodo	Tipo di Servizio	Orario Servizio di Assistenza	Livelli di Servizio
<b>AREA TERRITORIALE</b>				
Anagrafi centralizzate XMPI	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base
Medicina Legale	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base
Servizi Protesici	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base
Modulo di integrazione con la contabilità	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base
Modulo Gestione DSM	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base

### 4.3. CONDUZIONE, COORDINAMENTO E QUALITY MANAGEMENT

Il Capo Progetto ha il compito di gestire e coordinare nel suo complesso il processo di informatizzazione e di mantenere i contatti con i referenti interni della ASL di Rieti.

Nello specifico il Capo Progetto si preoccuperà di curare:

- la pianificazione delle attività del team;
- la supervisione ed il coordinamento delle attività;
- il coordinamento del gruppo di lavoro presente presso la ASL Rieti;
- l'interfaccia ed il coordinamento tra le diverse strutture di Engineering;
- il puntuale monitoraggio sull'andamento dei servizi ed il reporting sullo stato di avanzamento delle attività.

Il Capo Progetto si occuperà di definire e pianificare, d'intesa con la Direzione Aziendale, le attività, monitorandone lo stato di avanzamento; egli svolgerà quindi un ruolo di supervisione nei confronti del team di progetto offerto per l'espletamento delle attività ivi previste e rappresenterà l'interfaccia operativa nei confronti dell'Azienda per la verifica del corretto avanzamento delle attività.

Si riporta di seguito l'impegno stimato per l'erogazione del servizio in oggetto.

Servizio	Giornate/uomo stimate	Tipologia
Conduzione, coordinamento e quality management	25	A corpo
<i>Totale per anno</i>	25	
<b>Totale 2017-2018</b>	<b>50</b>	

Si specifica che la suddetta stima è indicata esclusivamente per consentire al Cliente di effettuare le opportune valutazioni di congruità tecnico - economica dei servizi proposti, ma non è da considerarsi vincolante ai fini della fatturazione, in quanto i servizi vengono comunque erogati secondo modalità "a corpo".

#### 4.4. SUPPORTO SPECIALISTICO ON SITE

Il Servizio di supporto specialistico on site ha per oggetto l'erogazione di attività di risorse specialistiche dedicate all'area sistemi.

Servizio	Numero di Risorse	Orario	Anno	Giornate/uomo stimate	Tipologia
Supporto specialistico on site area Territoriale	1	Lun-Ven h 9:00-18:00	2017	260	A corpo
Supporto specialistico on site area Territoriale	1	Lun-Ven h 9:00-18:00	2018	260	
<b>Totale 2017-2018</b>				<b>520</b>	




Si specifica che la suddetta stima è indicata esclusivamente per consentire al Cliente di effettuare le opportune valutazioni di congruità tecnico - economica dei servizi proposti, ma non è da considerarsi vincolante ai fini della fatturazione, in quanto i servizi vengono comunque erogati secondo modalità "a corpo".

#### 4.5. ASSISTENZA SPECIALISTICA

Il plafond delle giornate, esposte nella tabella sottostante e valide complessivamente per ogni singola annualità, sono riconducibili a servizi professionali di assistenza specialistica sui singoli applicativi in esercizio e alle personalizzazioni applicative che il Cliente potrà ravvisare come necessarie per le implementazioni del software.

Servizio	Effort Giornate/uomo	Tipologia
Interventi Specialistici on site	25	A consumo
Personalizzazioni Software	25	
<i>Totale per anno</i>	<i>50</i>	
<b>Totale 2017-2018</b>	<b>100</b>	

Si specifica che le giornate indicate possono essere erogate anche su aree tematiche diverse dal territoriale (gestione risorse umane e amministrativo contabile).

la

0

## 5. PREZZO, MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DURATA

Il presente Contratto decorre dal 01/01/2017 e ha una durata di 24 mesi (ad eccezione per la componente amministrativo contabile che decorre dal 01/01/2018).

Il prezzo complessivo è pari a € 630.127,00 (seicentotrentamilacentosettanta/00) IVA esclusa. Si riporta di seguito il quadro di dettaglio articolato per area applicativa.

Si specifica che, a titolo di miglior favore, sono state applicate le seguenti condizioni:

- i canoni di assistenza e manutenzione relativi al 2017 sono stati proposti con gli stessi valori dell'offerta 2016;
- i canoni di assistenza e manutenzione relativi al 2018 sono stati adeguati secondo l'indice dei prezzi al consumo pubblicato sul portale ISTAT aggiornati in data 14/12/2017, pari a + 0,8% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente.

29

Q



## 6. AREA GESTIONE RISORSE UMANE

### 6.1. PREZZO

L'importo complessivo per la fornitura dei servizi dell'area delle risorse umane è pari a € 71.161,00 (settantunomilacentosessantuno/00) IVA esclusa.

#### 6.1.1. ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE

Nella tabella sottostante viene valorizzata la quotazione economica, per singola area applicativa, dei moduli applicativi installati presso il Cliente.

Area Applicativa	Periodo	Tipo di Servizio	Orario Servizio di Assistenza	Livelli di Servizio	Importo Unitario 2017	Importo Unitario 2018
<b>AREA PERSONALE</b>						
Rilevazione presenze	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	€25.130,00	€25.331,00
Giuridico e assenze	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base		
Contabile Collaboratori Coordinati e Continuativi	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base		
Contabile Pers.Med.Conv.	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base		
Contabile Personale Dipendente	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base		
<b>Importo Totale 2017-2018</b>					<b>€ 50.461,00</b>	




## 6.1.2. SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

Di seguito viene indicata la quotazione economica.

Servizio	Figura Professionale	Giornate /Uomo Stimate	Tariffa professionale	Importi Unitari 2017	Importi Unitari 2018
Servizio di Supporto Specialistico	Consulente applicativo area Risorse Umane	15	€ 500,00	€ 7.500,00	€ 7.500,00
	Consulente applicativo area Rilevazione Presenze	5	€ 570,00	€ 2.850,00	€ 2.850,00
<b>Totale per anno</b>		<b>20</b>		<b>€ 10.350,00</b>	<b>€ 10.350,00</b>
<b>Totale 2017-2018</b>		<b>40</b>		<b>€ 20.700,00</b>	

## 6.2. RIEPILOGO IMPORTI

Nella tabella di seguito riportata si indicano tutti gli elementi offerti e le relative quotazioni economiche (HR).

Servizio	Importi Unitari 2017	Importi Unitari 2018
Assistenza e Manutenzione Software	€ 25.130,00	€ 25.331,00
Supporto Specialistico	€ 10.350,00	€ 10.350,00
<b>Importo Totale per anno</b>	<b>€ 35.480,00</b>	<b>€ 35.681,00</b>
<b>Importo Totale 2017-2018</b>	<b>€ 71.161,00</b>	

## 6.3. MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Il prezzo complessivo della fornitura, pari ad € 71.161,00 esclusa IVA sarà fatturato come segue:

- L'importo relativo ai servizi di assistenza e manutenzione software sarà fatturato in canoni mensili posticipati;
- L'importo relativo ai servizi di Supporto Specialistico, sarà fatturato con cadenza mensile in base al completamento delle attività, attestate da un verbale di corretta esecuzione della fornitura firmato dal Cliente.

## 7. AREA AMMINISTRATIVO CONTABILE

### 7.1. PREZZO

L'importo complessivo che il Cliente si impegna a corrispondere ad Engineering Ingegneria Informatica, per la fornitura dei servizi sopra descritti a copertura dell'anno 2018, è pari ad € 256.181,34 (duecentocinquantaseimilacentottantuno/34) IVA esclusa.

#### 7.1.1. ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE

Nella tabella sottostante viene valorizzata la quotazione economica, per singola area applicativa, dei moduli applicativi installati presso il Cliente.

Area Applicativa	Periodo	Tipo di Servizio	Orario Servizio di Assistenza	Livelli di Servizio	Importo Totale 2018
<b>Area dichiarazioni fiscali</b>					
Moduli Dichiarazioni Fiscali	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	€ 18.648,00
<b>Area amministrativo contabile</b>					
Contabilità Economico-Patrimoniale	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	€ 117.905,34
Conto Deposito Web	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Cespiti ed Inventario beni mobili	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Approvvigionamenti (contratti, ordini, magazzino)	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Repertorio e CND	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	

Area Applicativa	Periodo	Tipo di Servizio	Orario Servizio di Assistenza	Livelli di Servizio	Importo Totale 2018
Contabilità Analitica per Centri di Costo e Budget	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Software Distribution - SDSQL	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Prontuario Codifa 2000/Matrix/Farmadati	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Moduli gestione fatturazione elettronica attiva, passiva e split payment	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Flussi debito informativo	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
<b>Totale</b>					<b>€ 136.553,34</b>

### 7.1.2. SUPPORTO SPECIALISTICO ON SITE

Di seguito viene indicata la quotazione economica, prevista per il 2018, per il servizio di supporto specialistico on site.

Servizio	Numero di Risorse	Orario	Durata	Giornate/uomo stimate	Tipologia	Importo Totale
Supporto specialistico on site	1	Lun-Ven h 9:00- 18:00	12 mesi	260	A corpo	<b>€ 90.168,00</b>

### 7.1.3. MODULO AREAS CERTIFICAZIONE UNICA

Il valore complessivo d'offerta è pari a € 4.700,00 (quattromilasettecento/00) esclusa IVA.

La presente proposta è così articolata.

Servizio	Importo
Servizio di attivazione software CU	€ 1.200,00
Formazione (1 giornata)	€ 500,00
Avviamento ed affiancamento (2 giornate)	€ 1.000,00
Garanzia per vizi e difetti annualità 2018	€ 2.000,00
<b>Importo Totale</b>	<b>€ 4.700,00</b>

### 7.1.4. INTEGRAZIONE OLIAMM/FARMACOPRESCRIZIONE

Il servizio in oggetto ha il costo complessivo di € 24.760,00 (ventiquattromilasettecentosessanta/00) IVA esclusa ed è così composto. La presente proposta è relativa alle sole attività in carico ad Engineering per l'adeguamento della soluzione OLIAMM e non ricomprende le attività in carico alla soluzione offerta da GPI. Per il dettaglio si rinvia all'allegato tecnico che costituisce parte integrante della presente proposta.

Servizi Professionali	Tipologia	GG/uomo stimate	Tariffe giornaliere	Importo Unitario
Conduzione, Coordinamento e Quality management	A corpo	8	€ 620,00	€ 4.960,00
Sviluppo software	A corpo	24	€ 450,00	€ 10.800,00
Integrazione con Oliamm	A corpo	15	€ 450,00	€ 6.750,00
Test e collaudo	A corpo	5	€ 450,00	€ 2.250,00
	<b>Totale</b>	<b>52</b>		<b>€ 24.760,00</b>

### 7.2. RIEPILOGO IMPORTI

Con riferimento ai razionali economici, e al fine di permettere al Cliente di disporre di una lettura sintetica ed esaustiva della presente proposta economica, nella tabella che segue viene data evidenza degli importi economici offerti per ciascuna componente di fornitura.

Servizio	Importo Totale 2018
Assistenza e Manutenzione Software	€ 136.553,34
Supporto Specialistico on site	€ 90.168,00
Modulo AREAS Certificazione Unica	€ 4.700,00
Integrazione OLIAMM/Farmacoprescrizione	€ 24.760,00
<b>Totale</b>	<b>€ 256.181,34</b>




### 7.3. MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Il prezzo complessivo della fornitura, pari a € 256.181,34 esclusa IVA, che il Cliente si impegna a corrispondere ad Engineering Ingegneria Informatica, sarà così fatturato:

- i servizi di assistenza e manutenzione software e di supporto specialistico on site saranno fatturati in 12 canoni mensili posticipati.
- Il modulo di integrazione Oliamm/farmacoprescrizione e il modulo CU saranno fatturati alla messa in esercizio.

DE

0

## 8. AREA TERRITORIALE

### 8.1. PREZZO

L'importo complessivo che il Cliente si impegna a corrispondere ad Engineering Ingegneria Informatica, per la fornitura dei servizi sopra descritti, è pari ad € 302.784,66 (trecenteduemilasettecentottantaquattro/66) IVA esclusa.

Tutti i prezzi riportati nel seguito sono da intendersi IVA esclusa.

### 8.2. PREZZO PER LE FORNITURE A CORPO

#### 8.2.1. ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE

Nella tabella sottostante viene valorizzata la quotazione economica dei moduli applicativi installati presso il Cliente.

Area Applicativa	Periodo	Tipo di Servizio	Orario Servizio di Assistenza	Livelli di Servizio	Importo Totale 2017	Importo Totale 2018
Anagrafi centralizzate XMPI	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	€39.797,14	€40.115,52
Medicina Legale	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base		
Servizi Protesici	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base		
Modulo di integrazione con la contabilità	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base		
Modulo Gestione DSM	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base		
<b>Importo Totale 2017-2018</b>					<b>€ 79.912,66</b>	




## 8.2.2. CONDUZIONE, COORDINAMENTO E QUALITY MANAGEMENT

Nella tabella che segue è riportato l'importo complessivo per il servizio di conduzione, coordinamento e quality management.

Servizio	Giornate/uomo stimate per anno	Tariffa giornaliera	Tipologia	Importo Totale 2017	Importo Totale 2018
Conduzione, coordinamento e quality management	25	€ 620,00	A corpo	€ 15.500,00	€ 15.500,00
Importo Totale 2017-2018				€ 31.000,00	

## 8.2.3. SUPPORTO SPECIALISTICO ON SITE

Di seguito viene determinata la quotazione economica, prevista per il biennio 2017-2018, per il servizio di supporto specialistico on site.

Servizio	Giornate/Uomo stimate per anno	Tipologia	Importo Totale 2017	Importo Totale 2018
Supporto Specialistico on site	260	A corpo	€ 69.186,00	€ 69.186,00
Importo Totale 2017-2018			€ 138.372,00	

## 8.3. PREZZO PER LE FORNITURE A CONSUMO

### 8.3.1. ASSISTENZA SPECIALISTICA

Nella tabella sottostante sono indicati gli importi stimati per il servizio di assistenza specialistica.

Servizio	Effort Giornate/uomo	Tariffa Giornaliera	Tipologia	Importo Totale 2017	Importo Totale 2018
Interventi Specialistici on site	25	€ 620,00	A consumo	€ 15.500,00	€ 15.500,00
Personalizzazioni software	25	€ 450,00	A consumo	€ 11.250,00	€ 11.250,00
Totale per anno	50			€ 26.750,00	€ 26.750,00
Totale 2017-2018	100			€ 53.500,00	



## 8.4. RIEPILOGO IMPORTI

Nella tabella di seguito riportata si indicano tutti gli elementi offerti e le relative quotazioni economiche.

Servizio	Importo Totale servizi a corpo	Importo Totale servizi a consumo
Assistenza e Manutenzione Software	€ 79.912,66	-
Conduzione, Coordinamento e Quality Management	€ 31.000,00	-
Supporto Specialistico on site	€ 138.372,00	-
Servizi Professionali a consumo	-	€ 53.500,00
<u>Parziale</u>	€ 249.284,66	€ 53.500,00
<b>Importo Totale</b>	<b>€ 302.784,66</b>	

## 8.5. MODALITÀ DI FATTURAZIONE

I servizi descritti suindicati saranno fatturati secondo il piano di fatturazione descritto nel seguito.

### 8.5.1. SERVIZI A CORPO

Il valore complessivo dei servizi a corpo, saranno fatturati in 12 canoni mensili posticipati.

### 8.5.2. SERVIZI A CONSUMO

I Servizi a Consumo saranno fatturati a consuntivo con cadenza mensile sulla base dei verbali delle attività controfirmati dal cliente e dal fornitore. Tali attività si intenderanno comunque prestate decorso il termine di 5gg dalla consegna dei verbali di cui sopra.



## 9. MODALITÀ DI PAGAMENTO

Tutti i corrispettivi verranno regolati tramite rimessa diretta a 60 (sessanta) giorni data fattura, facendo riferimento al D.L. del 9 novembre 2012 n.192 modifiche al D.L. del 09 ottobre 2002 n. 231; mediante bonifico bancario con valuta fissa al beneficiario sul conto corrente bancario indicato dal Fornitore.



## 10. INFORMATIVA TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (D.LGS.196/2003)

### 10.1.PREMESSA

Vi/La informiamo che, ai sensi dell'art.13 dlgs n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", i dati che Vi/La riguardano potranno formare oggetto di trattamento, nel rispetto della normativa qui sopra richiamata, da parte della società scrivente in relazione ai rapporti contrattuali intercorsi con Voi/Lei o a quelli che potranno essere intrattenuti in futuro.

### 10.2.FONTE DEI DATI PERSONALI

I dati in nostro possesso, acquisiti in relazione ai rapporti contrattuali, sono raccolti direttamente presso l'interessato. Tutti i dati raccolti sono trattati nel rispetto della normativa vigente e, comunque, con la dovuta riservatezza.

### 10.3.NATURA DELLA RACCOLTA

Per la stipulazione ed esecuzione del rapporto contrattuale la raccolta dei dati personali ha anche natura obbligatoria dovendosi dare corso agli adempimenti di legge e fiscali; il rifiuto di fornire tali dati comporterà l'impossibilità di instaurare rapporti con la società. Il relativo trattamento non richiede il consenso dell'interessato.

### 10.4.FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

La raccolta ovvero il trattamento dei dati personali ha l'esclusiva finalità di provvedere in modo adeguato agli adempimenti connessi all'espletamento dell'attività economica della nostra società ed in particolare per:

- a) Informative pre-contrattuali ed istruttorie rispetto alla stipulazione del contratto
- b) Esecuzione contrattuale e sua gestione amministrativa
- c) Analisi di mercato e statistiche
- d) Invio di materiale pubblicitario, promozionale od informativo delle attività del gruppo
- e) Verifica della soddisfazione dei Clienti
- f) Adempimento di obblighi di legge ivi compresi, a titolo semplificativo e non esaustivo, quelli nascenti dalla normativa in materia di appalti pubblici
- g) Partecipazione a gare private, raggruppamenti e/o associazione temporanea di imprese.



Nell'ambito del rapporto commerciale non tutte le informazioni conferite o raccolte sono obbligatorie, ma anche quelle facoltative [c), d), e), f)], sono indispensabili/utili al mantenimento e lo sviluppo nel tempo del rapporto stesso.

## 10.5. MODALITÀ DI TRATTAMENTO

Il trattamento dei dati sarà effettuato in modo lecito e secondo correttezza e comunque in conformità alla normativa sopra richiamata, mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

Il trattamento sarà effettuato, in via principale, dall'organizzazione interna della azienda sotto la direzione e il controllo del Responsabile del trattamento dei Vostri/Suoi dati e per finalità indicate in precedenza, anche da società del gruppo o da terzi.

La conservazione dei dati avverrà in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono raccolti e trattati.

## 10.6. CONSEGUENZE DEL RIFIUTO A RISPONDERE

Salvo i casi di obbligo di Legge o di contratto, il rifiuto a rispondere può determinare, per la scrivente Società, l'impossibilità di dare corso alle operazioni di trattamento/comunicazione dei Vostri/Suoi dati per gli scopi indicati in informativa, in particolare per la gestione del rapporto commerciale con Voi/Lei in essere.

## 10.7. CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI POSSONO ESSERE COMUNICATI O CHE POSSONO VENIRNE A CONOSCENZA

Ferme restando le comunicazioni effettuate in adempimento di un obbligo di Legge, di regolamento o di normativa comunitaria e quelle intra-gruppo, per le quali non è necessario il Vostro/Suo consenso ex art.24 dlgs. n.196/2003, la comunicazione, anche mediante la semplice consultazione o messa a disposizione dei dati che Vi/La riguardano può intervenire nei confronti dei seguenti soggetti:

- a) Persone fisiche o giuridiche che forniscono specifici servizi: elaborazione dati, servizi logistici, sondaggi del grado di soddisfazione dei Clienti, consulenza legale, amministrativa, tributaria e/o contabile, organizzazione di fiere ed eventi di comunicazione;
- b) Intermediari commerciali, banche ed istituti di credito, società di intermediazione finanziaria, persone fisiche o giuridiche preposte al recupero del credito, revisione e/o certificazione di bilanci e dei sistemi di qualità;
- c) Persone fisiche e/o giuridiche che richiedono referenze/dati ai fini della partecipazione ad appalti pubblici, ovvero nell'ambito dell'esecuzione di contratti di fornitura.



Vi/La rassicuriamo che, in ogni caso, ai soggetti citati si trasferiscono esclusivamente i dati necessari e pertinenti rispetto alle finalità del trattamento cui sono preposti.

Segnaliamo, altresì, che possono venire a conoscenza dei dati che Vi riguardano i responsabili della struttura organizzativa aziendale e delle società del gruppo facente capo ad Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. (d'ora in avanti, altrimenti detto: "Gruppo Engineering"), nonché gli incaricati delle aree aziendali ad esse relative.

I dati personali in questione saranno trattati con la massima riservatezza e potranno essere diffusi e trasferiti presso Business Unit dell'Azienda e Società collegate al Gruppo Engineering, in Italia e all'estero, all'interno dell'UE e di paesi non appartenenti all'UE, unicamente per i fini dichiarati nella presente informativa.

## 10.8.DIRITTO DI ACCESSO

Ai sensi dell'articolo 7 dlgs n. 196/2003, l'interessato potrà rivolgersi alla scrivente, indirizzo e-mail [privacy@eng.it](mailto:privacy@eng.it) per far valere i seguenti diritti:

- a) Conoscere l'esistenza di trattamenti di dati che possono riguardarlo;
- b) Ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la comunicazione in forma intelligibile dei medesimi dati e della loro origine, nonché della logica e delle finalità su cui si basa il trattamento;
- c) Ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima od il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- d) Ottenere l'aggiornamento, la rettifica ovvero, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati;
- e) Opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta.

### 7.9 Indicazione del Titolare e del Responsabile del Trattamento

Titolare del trattamento dei dati personali Engineering Ingegneria Informatica con sede legale in San Martino della Battaglia 56 – Roma. L'elenco dei Responsabili è depositato presso le sedi di Engineering Ingegneria Informatica.



## 11. ORDINE DI PREVALENZA

In caso di conflitto tra le disposizioni contenute nei diversi documenti che costituiscono la proposta al Cliente, si osserverà il seguente ordine di prevalenza:

- 1) Condizioni Generali di Vendita;
- 2) Proposta economica;
- 3) Condizioni Specifiche di Fornitura per i Servizi di Assistenza Manutenzione;
- 4) Allegato Tecnico;
- 5) Lettera di accompagnamento.

Il Cliente dichiara di aver letto e compreso la "Proposta Economica" e i relativi allegati che costituiscono parte integrante del presente Contratto e di approvare espressamente anche ai sensi degli art. 1341 e 1342 c.c. le seguenti clausole:

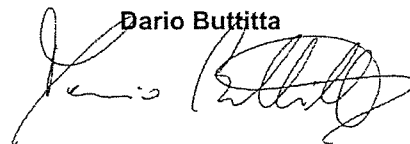
ART. 6.1, 7.1, 8.1 "Prezzo", ART.6.3, 7.3, 8.5 "Modalità di fatturazione", ART 9 "Modalità di pagamento".

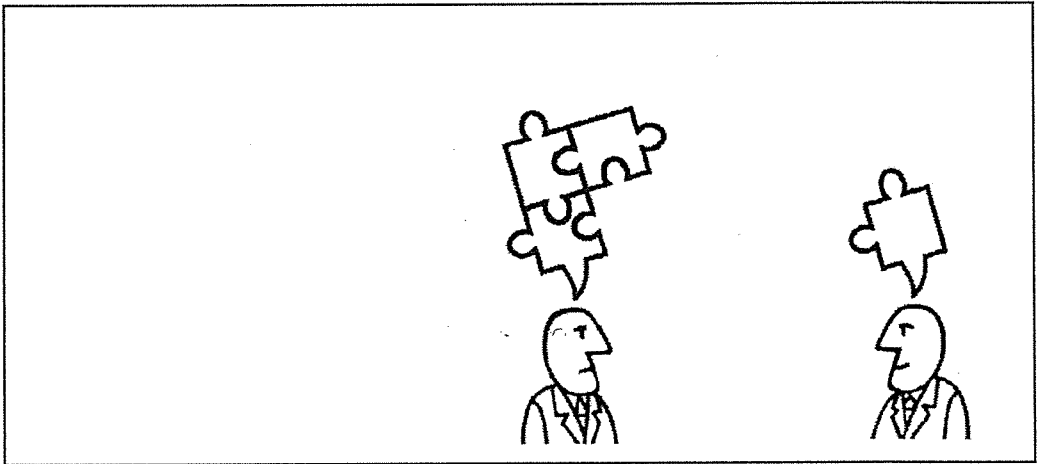
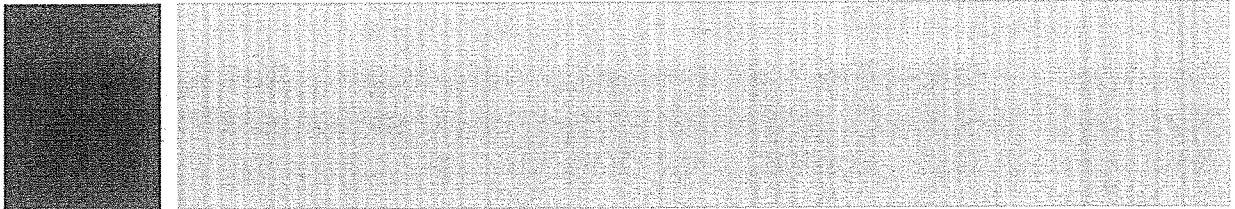
Roma, 20 dicembre 2017

Per Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

*Il Direttore Generale e Procuratore*

**Dario Buttitta**





Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

**Condizione Generali di Vendita**

**Confidenziale**

Le informazioni contenute nel presente documento sono di proprietà di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.. Esse sono fornite in via riservata e confidenziale e non possono essere usate per fini diversi dalla valutazione della proposta di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.. da parte del cliente, né comunicate a terzi, o riprodotte senza il consenso scritto di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A..

## Obbligo di riservatezza

Le informazioni contenute nel presente documento devono ritenersi strettamente confidenziali e il Cliente è tenuto, pertanto:

- a non utilizzarle per finalità diverse dalla valutazione della proposta;
- a non divulgarle e a fare in modo che non vengano divulgate direttamente o indirettamente a soggetti diversi dal proprio personale direttamente coinvolto nella valutazione della stessa;
- a non copiarle, riprodurle, duplicarle, senza il preventivo consenso scritto di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

## Contatto in Engineering Ingegneria Informatica S.p.A

Per qualsiasi esigenza relativa a queste condizioni, vogliate contattare i riferimenti riportati nella sezione "Contatto in Engineering Ingegneria Informatica S.p.A." della Proposta Economica.



## Indice

<b>1. PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
1.1. DEFINIZIONI .....	4
<b>2. CONDIZIONI GENERALI.....</b>	<b>5</b>
2.1. PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO E DATA D'INIZIO DEI LAVORI .....	5
2.2. SEDE DI LAVORO.....	5
2.3. COMUNICAZIONI .....	5
2.4. RISORSE IMPIEGATE.....	5
2.5. SOSTITUZIONI .....	5
2.6. PIANIFICAZIONE TEMPORALE, SCADENZE, RITARDI .....	6
2.7. OBBLIGAZIONI DEL CLIENTE.....	6
2.8. ADEMPIMENTI RELATIVI AL D.LGS. 81/2008 E SS.MM.II. ....	6
2.9. GESTIONE DELLE ATTIVITÀ.....	7
2.10. VARIANTI .....	7
2.11. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO .....	7
2.12. RESPONSABILITÀ .....	8
2.13. RISERVATEZZA .....	8
2.14. RISPETTO DEL D.LGS 196/2003 "CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI".	8
2.15. CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO.....	9
2.16. SOSPENSIONE DELL'ESECUZIONE DELLA FORNITURA - DIRITTO DI RECESSO DEL FORNITORE	9
2.17. RISOLUZIONE.....	10
2.18. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE.....	10
2.19. CONSEGNE, COLLAUDO ED ACCETTAZIONE.....	11
2.20. CONTROLLO AVANZAMENTO LAVORI.....	12
2.21. LICENZA D'USO DI PRODOTTI INFORMATICI .....	12
2.22. LIMITAZIONI ED ESCLUSIONI .....	13
2.23. ACCESSO AL SISTEMA DI ELABORAZIONE DEL CLIENTE .....	14
2.24. GARANZIA.....	14
2.25. STORNO DI DIPENDENTI.....	14
2.26. LEGGE DEL CONTRATTO E FORO COMPETENTE IN VIA ESCLUSIVA .....	14
2.27. RISPETTO DEL D.LGS N.231/2001 E SS.MM.II.....	14



## 1. PREMESSA

Questo documento costituisce le condizioni generali di vendita di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. ed è parte integrante della documentazione contrattuale, unitamente ai documenti elencati nella Lettera d'accompagnamento. A seconda di quanto previsto nella Fornitura, sono applicabili, e dunque valide, tutte o parte delle sezioni delle presenti Condizioni Generali.

### 1.1. DEFINIZIONI

Ai fini del presente accordo i termini di seguito indicati avranno il seguente significato nelle presenti Condizioni Generali, e negli altri documenti contrattuali.

- a) **"Cliente"**: il soggetto acquirente la Fornitura;
- b) **"Condizioni Generali"**: il presente documento (altresi denominato Condizioni Contrattuali), che disciplina le Condizioni Generali della fornitura;
- c) **"Contratto"**: l'insieme dei documenti che disciplinano le condizioni della Fornitura;
- d) **"Fornitore"**: la società emittente le presenti Condizioni Generali;
- e) **"Fornitura"**: L'insieme dei servizi, delle prestazioni professionali, delle soluzioni e dei prodotti informatici oggetto del Contratto;
- f) **"Livelli di Servizio"**: Gli indicatori delle prestazioni del Fornitore, per quanto concerne i Servizi.
- g) **"Parti"**: Cliente e Fornitore, quando indicati congiuntamente;
- h) **"Periodo di Avviamento"**: periodo temporale durante il quale si svolgono le fasi di presa in carico e di attivazione dei servizi, ovvero, in cui si svolgono le fasi di messa in esercizio delle soluzioni/prodotti informatici;
- i) **"Prodotto software (prodotto sw)"**: prodotto, soluzione sw, sistema applicativo
- j) **"Risorsa Minima Garantita"**: la quantità di risorsa per cui è stato definito il relativo prezzo (corrispettivo fisso), corrispettivo che rimane invariato a fronte di un decremento nell'utilizzo, da parte del Cliente, della risorsa considerata;
- k) **"Servizi Addizionali"**: servizi ulteriori e diversi rispetto a quelli previsti nelle Condizioni Contrattuali, connessi, utili o necessari per la gestione di quanto contemplato nella Fornitura.
- l) **"Servizi Extra a Consumo"**: incremento quantitativo nella fornitura dei servizi Informatici rispetto alle quantità e/o volumi previsti nelle Condizioni Specifiche di Fornitura. Tale prestazione è valorizzata in base al listino prezzi per Servizi Extra a Consumo di cui alle Condizioni Specifiche di Fornitura e potrà essere richiesta dal Cliente.
- m) **"Servizio"**: insieme di attività di natura più o meno intangibile, che ha luogo nell'interazione tra Cliente e Fornitore, e che viene erogato come soluzione ai problemi del Cliente



## 2. CONDIZIONI GENERALI

### 2.1. PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO E DATA D'INIZIO DEI LAVORI

Le presenti condizioni (di seguito "Condizioni Contrattuali") disciplinano gli aspetti contrattuali del rapporto tra il Fornitore e il Cliente per l'esecuzione delle prestazioni meglio definite nella proposta tecnica, nella proposta economica e nelle condizioni specifiche di vendita.

Il Contratto si considera perfezionato alle condizioni previste dalle Condizioni Contrattuali quando il Fornitore riceve l'ordine del Cliente, ovvero riceve copia del contratto sottoscritto dal Cliente, ovvero nel momento in cui il Fornitore, ancorché non abbia ricevuto un ordine, dia inizio, su richiesta del Cliente, all'esecuzione dei lavori, dandone successivamente comunicazione al Cliente stesso, ai sensi dell'art. 1327 c.c.

Eventuali deroghe, integrazioni, modifiche alle presenti Condizioni Contrattuali si considerano inefficaci se non formalizzate in un documento sottoscritto dalle parti.

La data inizio lavori verrà stabilita e sottoscritta dalle Parti, con apposito verbale, entro 30 (trenta) giorni dal perfezionamento del Contratto; in assenza del perfezionamento o del verbale, tale data coinciderà con l'eventuale inizio effettivo dei lavori.

### 2.2. SEDE DI LAVORO

Il Cliente dovrà assicurare tempestivamente al Fornitore, a seconda dei casi ed in accordo a quanto meglio specificato nelle Condizioni Specifiche di Fornitura o negli ulteriori documenti contrattuali, la disponibilità dei propri locali, di strutture, di attrezzature, di dati ed informazioni, necessari per l'erogazione della Fornitura.

### 2.3. COMUNICAZIONI

Le comunicazioni afferenti il contratto dovranno essere effettuate a mezzo raccomandata A.R. ed eventualmente anticipate a mezzo fax/e-mail e dovranno pervenire presso il recapito indicato nelle Condizioni Specifiche di Fornitura.

### 2.4. RISORSE IMPIEGATE

Il Fornitore eseguirà le attività necessarie all'erogazione della Fornitura oggetto del Contratto con organizzazione e gestione delle risorse (persone e mezzi) a propri esclusivi rischio e cura, in conformità con quanto previsto dal contratto.

### 2.5. SOSTITUZIONI

Il Fornitore potrà provvedere ad eventuali sostituzioni del personale impiegato nel rispetto degli standard di professionalità garantiti al Cliente dandone opportuno preavviso.

Il Cliente prende atto che il Fornitore potrà utilizzare il personale e le attrezzature messe a disposizione per l'erogazione della Fornitura, anche per erogare a favore di terzi forniture analoghe a quella prevista dal contratto.



## 2.6. PIANIFICAZIONE TEMPORALE, SCADENZE, RITARDI

Le attività saranno svolte nel rispetto del piano di lavoro contenuto nella proposta tecnica o in altro documento contrattuale.

La verifica dello stato di avanzamento delle attività indicate nel piano di lavoro, sarà rimessa ai referenti tecnici nell'ambito degli incontri periodici dagli stessi organizzati ai sensi della successiva sezione 2.9 Gestione delle attività.

Eventuali modifiche, aggiornamenti, integrazioni del suddetto piano dovranno essere concordati dalle parti e formalizzati in documenti sottoscritti dai relativi referenti tecnici.

Il Fornitore potrà essere considerato inadempiente alle proprie obbligazioni solo dopo un sollecito formale del Cliente. Non si considera ritardo il mancato adempimento imputabile a cause di forza maggiore come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, guerre, sommosse, scioperi, embarghi, interruzione di servizi pubblici, o altri eventi imprevedibili o che sfuggano al controllo del Fornitore. Al verificarsi di tali eventi, il Fornitore potrà pretendere una ragionevole estensione delle scadenze.

Qualora l'erogazione della Fornitura da parte del Fornitore dipenda da un comportamento del Cliente, e il Cliente dovesse omettere di fare quanto di sua competenza con l'effetto di ritardare o impedire l'erogazione della Fornitura oltre il periodo di tempo concordato (oppure in mancanza di accordo, per più di cinque giorni lavorativi), il Fornitore potrà, a proprio insindacabile giudizio:

1. sospendere le attività – dopo averne dato avviso al Cliente - finché il Cliente non abbia adempiuto al proprio obbligo;
2. rideterminare il valore economico della Fornitura.

Fatto salvo il maggior danno, il Cliente dovrà pagare le maggiori spese che venissero documentate dal Fornitore, quando questi incorra in esse a causa di errori od omissioni del Cliente, e in particolare:

- a) costi aggiuntivi di macchina, materiali, spedizione e personale per l'identificazione e correzione degli errori;
- b) costi aggiuntivi per lavoro straordinario o festivo non concordato tra le Parti.

## 2.7. OBBLIGAZIONI DEL CLIENTE

Il Cliente si obbliga, in quanto elementi essenziali per la esatta e puntuale erogazione della Fornitura, a:

- a) fornire al Fornitore con completezza, accuratezza e tempestività le informazioni e/o documentazione necessaria per l'avvio e l'espletamento delle attività;
- b) garantire la disponibilità del proprio personale quando specificatamente concordato col Fornitore o necessario per il corretto svolgimento delle attività;
- c) svolgere tutte le attività di propria pertinenza o concordate di volta in volta col Fornitore;
- d) garantire al Fornitore l'accesso ai locali, alle strutture, alle attrezzature, ai dati e alle informazioni messi a disposizione dal Cliente per lo svolgimento di quanto necessario all'erogazione della Fornitura;
- e) corrispondere gli importi che risultino dovuti al Fornitore in base al Contratto entro i termini indicati;
- f) fornire al personale del Fornitore che lavora presso le proprie sedi la connessione alla rete Internet e l'autorizzazione ad usarla durante l'orario di lavoro presso il Cliente; il Fornitore presterà la collaborazione necessaria per consentire il suddetto collegamento.

## 2.8. ADEMPIMENTI RELATIVI AL D.LGS. 81/2008 E SS.MM.II.

In caso di affidamento dei lavori all'interno della propria azienda, o di una singola unità produttiva della stessa, nonché nell'ambito dell'intero ciclo produttivo dell'azienda medesima, il Cliente, ai sensi delle norme



vigenti in materia di sicurezza sul lavoro, si impegna ad informare il Fornitore sia in merito ai rischi presenti nel luogo di lavoro in cui andrà a lavorare sia in merito al piano delle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività, nonché a promuovere la cooperazione ed il coordinamento.

Il Fornitore si obbliga, a sua volta, a cooperare all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione e a coordinare gli interventi di protezione e prevenzione anche al fine di eliminare i rischi dovuti alle interferenze tra i lavori delle diverse parti coinvolte.

Il Cliente s'impegna a elaborare il Documento Unico di Valutazione dei rischi che indichi le misure adottate per eliminare le interferenze e che sarà allegato al contratto prima dell'inizio dei lavori.

Resta inteso espressamente tra le parti che la mancata predisposizione e allegazione da parte del Cliente del Documento Unico di Valutazione Rischi, qualora ne ricorrano i presupposti, rappresenta un grave inadempimento al Contratto. Pertanto, nel caso ciò comportasse l'applicazione di sanzioni ovvero la sospensione dell'attività del Fornitore così come previsto dalle disposizioni inderogabili di legge, il Cliente si obbliga sin da ora a tenere pienamente manlevato ed indenne il Fornitore medesimo da ogni conseguenza pregiudizievole, fatto salvo ed impregiudicato il diritto del Fornitore a risolvere di diritto il Contratto in danno del Cliente.

Nei cantieri temporanei o mobili si applicheranno le ulteriori disposizioni vigenti in materia di sicurezza sul lavoro.

Le Parti si danno atto che provvederanno ad ammettere ciascuna i lavoratori dipendenti dell'altra presso i propri siti come su indicati solo se muniti di un documento di riconoscimento valido agli effetti di legge come altresì prescritto dalle norme vigenti in materia di sicurezza sul lavoro. Ed in particolare il personale dovrà essere munito di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro, facendo obbligo ai lavoratori di esporre detta tessera di riconoscimento.

## 2.9. GESTIONE DELLE ATTIVITÀ

Ciascuna delle Parti per la gestione ed esecuzione delle attività oggetto del contratto nominerà un proprio Referente Tecnico comunicandone il nominativo all'altra.

I Referenti si adopereranno, con spirito di mutua collaborazione, per il corretto svolgimento delle attività organizzando, con cadenza che sarà concordata, degli incontri durante i quali verrà esaminato in dettaglio lo stato di avanzamento delle attività, secondo quanto previsto nel piano di lavoro, saranno discusse le questioni pendenti e saranno concordate le eventuali azioni da intraprendere.

I Referenti Tecnici dovranno in particolare monitorare l'esecuzione delle attività promuovendo le modifiche/integrazioni del piano di lavoro che si rendessero necessarie o opportune.

Ciascuna Parte avrà facoltà di sostituire il proprio Referente Tecnico dandone comunicazione scritta all'altra.

## 2.10. VARIANTI

Ogni e qualsivoglia variazione rispetto alle presenti condizioni contrattuali ed a quelle contenute nel Contratto dovrà essere preventivamente approvata per iscritto dalle Parti.

## 2.11. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Il corrispettivo per la Fornitura sarà fatturato secondo il piano contenuto nella Proposta Economica.

Per le eventuali attività svolte, su richiesta del Cliente, al di fuori delle sedi concordate e comunque non rientranti nelle Condizioni Specifiche o nella Proposta Tecnica, il Fornitore addebiterà al Cliente le spese di trasferta (viaggio, vitto, alloggio) sulla base di fotocopie di fatture o di giustificativi per alberghi, ristoranti,

mezzi di trasporto pubblici, ovvero in base ad un predefinito rimborso forfettario, secondo quanto meglio specificato nella Proposta Economica.

I pagamenti avverranno nei modi e nei termini indicati nella Proposta Economica.

Viene espressamente convenuto che il Cliente non potrà far valere alcuna azione o eccezione nei confronti del Fornitore se non dopo il pagamento delle fatture scadute. Si conviene che il Cliente non potrà, senza previo consenso del Fornitore, compensare i corrispettivi dovuti al Fornitore in base al Contratto con gli importi eventualmente dovuti dal Fornitore a qualsivoglia titolo.

## 2.12. RESPONSABILITÀ

Fermi restando i limiti inderogabili di legge e salvi eventuali rimedi specifici previsti da altre disposizioni del presente Contratto, la responsabilità sia contrattuale che extracontrattuale del Fornitore per le conseguenze, incluse quelle derivanti da pretese di terze parti, subite dal Cliente e relative all'esecuzione degli obblighi previsti dal contratto è esclusa salvo che per quei danni derivanti direttamente da azioni, omissioni o comportamenti compiuti con dolo o colpa grave ovvero in violazione di norme di ordine pubblico.

Salvo quanto sopra, la responsabilità finanziaria massima del Fornitore per qualsiasi danno eventualmente procurato al Cliente nel corso di ciascun anno contrattuale resta in qualsiasi caso limitata al 20 % (venti per cento) del corrispettivo pagato dal Cliente per lo stesso anno; resta inoltre espressamente esclusa ogni responsabilità del Fornitore per danni indiretti e consequenziali, nonché per perdite di profitto, di ricavi, di business, di ordini o clienti, di avviamento, di dati, per danni morali o commerciali, nonché per ogni eventuale azione legale intentata contro il Cliente da terzi.

## 2.13. RISERVATEZZA

Ciascuna Parte s'impegna a mantenere strettamente riservate le informazioni di cui verrà in possesso in ragione del contratto, trattandole con cura e standard di sicurezza non inferiori a quelli osservati per i propri dati.

I suddetti impegni di riservatezza non si estendono alle informazioni che:

- siano divenute di pubblico dominio precedentemente e a prescindere dalla stipulazione del Contratto;
- vengano pubblicate o rese note in tempo successivo alla stipulazione del contratto, ma non a seguito di violazione degli obblighi di riservatezza delle Parti;
- vengano rese note da terzi, aventi diritto a valido titolo;
- la diffusione sia avvenuta in adempimento di obblighi di legge o per effetto di provvedimenti giudiziari.

## 2.14. RISPETTO DEL D.LGS 196/2003 "CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI"

Ciascuna Parte si impegna, per quanto di propria competenza, al rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs 196/2003 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali".

A tal fine si allega alla proposta l'informativa che il Fornitore è tenuta a fornire al Cliente relativamente al trattamento dei dati acquisiti in relazione al contratto, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs 196/2003.

I Servizi prestati dal personale del Fornitore saranno eseguiti in accordo con le istruzioni che il Cliente impartirà in merito alle specifiche funzionali, tecniche e di sicurezza.

In caso di consegna di prodotti software, le specifiche tecniche, se autonomamente determinate dal Fornitore, rispondono, per quanto di competenza, a quanto stabilito dal Disciplinare Tecnico di cui

10000  
Pag 36/45

all'allegato B del Codice in materia di dati personali comuni. La conformità in materia di dati personali sensibili (art. 4 comma lett. "d" del Codice) o giudiziari (art. 4 lett. "e" del Codice) è garantita limitatamente ai dati di cui alla lista analitica fornita al Cliente, con riferimento alle singole definizioni di dati utilizzati nel Prodotto. Non si garantisce la suddetta conformità per il Trattamento di dati sensibili non specificamente indicati nella suddetta lista analitica o per l'uso non conforme di altre definizioni di dati da parte del Cliente.

La suddetta conformità del prodotto può dipendere dalla corretta installazione ed utilizzo di altre componenti software, indicate quali Prerequisiti alla Installazione nella scheda tecnica del prodotto. Il Fornitore non è responsabile della eventuale assenza di tali Prerequisiti o della loro inadeguata installazione o configurazione.

Fatto salvo quanto specificato ai precedenti capoversi, il Cliente dichiara che i dati eventualmente messi a disposizione del Fornitore per l'erogazione della Fornitura contengono esclusivamente dati fittizi o comunque anonimi, ovvero comuni; qualora al personale del Fornitore sia richiesto di accedere a dati personali e/o dati di natura sensibile e/o dati giudiziari, questo avrà luogo sotto la diretta supervisione del Cliente, che potrà provvedere, ove lo ritenga necessario, a nominare il Fornitore quale Responsabile esterno del trattamento dei dati nel caso in cui l'oggetto della Fornitura coincida o includa una esternalizzazione di un trattamento dei dati del Cliente ovvero definendo un apposito incarico al trattamento dei dati.

In entrambe le situazioni il Cliente è tenuto a trasmettere al Fornitore adeguate istruzioni secondo quanto previsto dagli art. 29 e 30 del D.Lgs. n.196/2003 e ss.mm.ii.

Il Cliente dovrà inoltre informare preventivamente dei criteri da lui adottati in ottemperanza dell'art. 19, comma 8 del Disciplinare Tecnico al D.Lgs. n.196/2003 e ss.mm.ii.

Qualora gli Allegati Tecnici non contemplino le richieste di cui sopra, le Parti ne concorderanno la fornitura quali Servizi Addizionali o Servizi Extra a Consumo.

Su richiesta del Fornitore, il Cliente assolverà ad analoghe nomine nei confronti dei Fornitori indiretti.

Qualora il Fornitore si trovi nell'impossibilità di operare in conformità al Codice a causa di carenze in merito ai locali, strumenti, applicazioni o altro fornito dal Cliente, le sue responsabilità sono limitate unicamente alla tempestiva e documentata segnalazione di dette carenze e delle conseguenti non conformità.

## 2.15. CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO

Il Fornitore potrà cedere il Contratto ovvero subappaltare a terzi parte della Fornitura oggetto del Contratto senza il preventivo consenso del Cliente che si intende qui prestato .

Il Fornitore potrà provvedere ad eventuali sostituzioni del personale impiegato nel rispetto degli standard di professionalità garantiti al Cliente dandone opportuno preavviso.

Il Cliente prende atto che il Fornitore potrà utilizzare il personale e le attrezzature messe a disposizione per l'erogazione della Fornitura, anche per erogare a favore di terzi forniture analoghe a quella prevista dal contratto.

Il Fornitore potrà affidare, in tutto o in parte, l'erogazione della Fornitura a terzi (imprese o lavoratori autonomi) restandone garante ad ogni effetto nei confronti del Cliente e manlevando il Cliente da rischi, responsabilità o obblighi di qualsiasi natura al riguardo.

## 2.16. SOSPENSIONE DELL'ESECUZIONE DELLA FORNITURA - DIRITTO DI RECESSO DEL FORNITORE

Il Fornitore potrà sospendere, previa comunicazione a mezzo lettera raccomandata r.r., l'esecuzione della fornitura, nel caso in cui le condizioni patrimoniali del Cliente siano divenute tali da porre in evidente pericolo il pagamento dei corrispettivi.

Decorsi 30 giorni dalla suddetta comunicazione, qualora la condizioni economiche del Cliente non mutino in misura tale da escludere il cessato pericolo, o il Cliente medesimo non abbia prestato idonea garanzia per



NOV 11  
pag 38/45

l'adempimento delle obbligazioni contrattuali, il Fornitore potrà recedere dal Contratto. In tale caso, il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento dei Servizi/Prodotti già forniti ed al rimborso delle spese già sostenute per l'esecuzione della fornitura.

## 2.17. RISOLUZIONE

Ciascuna Parte avrà la facoltà di comunicare per iscritto, a mezzo lettera raccomandata A.R. all'altra Parte la risoluzione immediata del Contratto, ex art. 1456 c.c., con ogni conseguenza prevista dalla legge, anche ai fini del risarcimento del danno nel caso di dichiarazione di fallimento, ammissione al concordato preventivo o qualsiasi altra procedura concorsuale cui sia sottoposta l'altra Parte, nonché in caso di manifesta insolvenza dell'altra Parte.

Senza pregiudizio delle altre facoltà previste dalla legge per l'ipotesi d'inadempimento, ciascuna Parte ha la facoltà di risolvere il Contratto, nel caso in cui l'altra Parte violi gli obblighi da essa pattuiti verso la prima Parte e non rimedi al proprio inadempimento entro il termine (congruo secondo la natura della Fornitura dedotta in Contratto) fissato dalla Parte adempiente. Scaduto il termine senza che la Parte inadempiente abbia riparato il proprio inadempimento, l'altra parte potrà risolvere con comunicazione scritta a mezzo di raccomandata A/R il presente Contratto con effetto dalla scadenza del termine per l'inadempimento.

Il Fornitore potrà inoltre avvalersi della facoltà di risoluzione immediata del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c. qualora il Cliente non effettui il pagamento dei corrispettivi dovuti nei termini pattuiti o si renda inadempiente, per qualsivoglia motivo alle obbligazioni di cui agli artt. 2.7 (lettere "a", "b" e "c"), 2.13 ed il presente 2.17.

In caso di risoluzione del contratto per qualsivoglia causa, il Cliente corrisponderà al Fornitore i costi di avviamento delle attività in oggetto non ammortizzati, da quantificarsi alla data della risoluzione, nonché i corrispettivi dovuti fino a tale data e qualsiasi spesa sostenuta per gestire le attività connesse con l'eventuale assegnazione della fornitura a terzi.

## 2.18. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE

In caso di attività di sviluppo software la proprietà del software e della relativa documentazione realizzati ad hoc per il Cliente nell'ambito del contratto resteranno del Cliente che concederà al Fornitore una licenza d'uso gratuita a tempo indeterminato.

In caso di servizi di outsourcing il software applicativo messo a disposizione dal Cliente è e resta di proprietà del Cliente e/o dei suoi licenzianti, fermo restando che al Fornitore sarà concessa dal Cliente licenza d'uso gratuita, ai soli fini dell'esecuzione delle Prestazioni previste dal Contratto. Il Cliente terrà il Fornitore indenne da qualsiasi danno, onere, azione o conseguenza pregiudizievole in relazione al suddetto software applicativo utilizzato dal Fornitore per l'esecuzione delle Prestazioni, incluso il caso di rivendicazioni di terzi su detto software.

Nel caso di sviluppo software o di servizi, la titolarità giuridica ed i correlativi diritti di utilizzazione economica del know-how, dei programmi software messi a disposizione dal Fornitore e degli sviluppi software realizzati da questi nell'ambito delle Forniture, sono e restano di esclusiva proprietà e disponibilità del Fornitore ovvero dei licenzianti del Fornitore.

Con riguardo ai programmi di titolarità dei terzi licenzianti del Fornitore si applicheranno le garanzie dei rispettivi terzi licenzianti, delle quali il Fornitore darà circostanziata informazione scritta al Cliente.

In caso di rivendita di licenze di prodotti software del Fornitore, tutti i diritti di proprietà intellettuale in merito ai prodotti software, in aggiunta a tutti i brevetti, marchi, nomi commerciali, invenzioni, copyright, know-how, segreti commerciali e altri diritti di proprietà intellettuale relativi alla progettazione, produzione, utilizzo o assistenza di detti prodotti, saranno di titolarità del Fornitore.

Il Cliente s'impegna ad adottare tutte le ragionevoli misure necessarie per tutelare i diritti di proprietà intellettuale, tra i quali - a titolo esemplificativo - i brevetti, marchi, nomi commerciali, invenzioni, copyright, know-how, segreti commerciali etc. Il Cliente dovrà tempestivamente comunicare per iscritto al Fornitore la

lg

R



scoperta di qualsiasi uso non autorizzato o violazione dei prodotti o dei diritti sui brevetti, copyright, marchi o altri diritti di proprietà intellettuale del Fornitore associati ai prodotti.

## 2.19. CONSEGNE, COLLAUDO ED ACCETTAZIONE

Nei casi in cui, nell'ambito della Fornitura, sia previsto il rilascio di "beni" (es. soluzioni sw, prodotti sw, hardware, documenti), tutte le consegne dovranno risultare da apposito verbale, sottoscritto da personale incaricato da ciascuna Parte.

Tutti i documenti soggetti ad approvazione da parte del Cliente dovranno essere da questi accettati per iscritto entro i 10 (dieci) giorni successivi alla consegna. Decorso tale termine, in mancanza di contestazione, i documenti s'intenderanno accettati.

Il "prodotto sw" (prodotto, soluzione sw, sistema applicativo), dopo la consegna, dovrà essere verificato dal Cliente secondo la procedura di collaudo descritta qui a seguire.

Il Cliente consegnerà al Fornitore i casi prova di collaudo almeno 30 (trenta) giorni precedenti la data di consegna del "prodotto sw". I casi prova dovranno essere preparati dal Cliente in conformità alle specifiche funzionali previamente determinate.

L'ambiente di collaudo verrà predisposto a cura e spese del Cliente sul proprio sistema hardware e software conforme a quello definito nelle Condizioni Specifiche di Fornitura.

Il collaudo verrà eseguito dal Cliente sulla base dei casi prova di cui sopra; il Fornitore avrà diritto di presenziare allo stesso.

Il collaudo dovrà concludersi entro il termine inderogabile di 30 (trenta) giorni decorrenti dalla data della consegna del "prodotto sw".

Nella fase di collaudo dovranno ritenersi errori le non conformità del "prodotto sw" alle specifiche funzionali e/o tecniche specificate nelle Condizioni Specifiche di Fornitura ovvero, se presenti, nei documenti di progettazione del "prodotto sw".

Tali errori sono fin d'ora classificati in due categorie:

- a) errori bloccanti: malfunzionamenti del "prodotto sw" che impediscono la prosecuzione del collaudo o errori che pregiudicano il funzionamento del prodotto stesso;
- b) errori minori, tutti quelli che non pregiudicano né il funzionamento né la qualità dei risultati (errori di ortografia, incolonnamenti errati, ecc.).

Le anomalie saranno segnalate dal Cliente man mano che queste si verificheranno nel corso delle prove. Il Fornitore si obbliga ad apportare le correzioni ritenute necessarie nel minor tempo possibile.

Trascorso il termine previsto per la fase di collaudo, sarà redatto e controfirmato da incaricati delle Parti, in contraddittorio, il Verbale di Collaudo.

Gli errori minori, così come sopra definiti, non potranno costituire motivo di esito negativo del collaudo, impegnandosi il Fornitore a correggerli nel periodo di garanzia del "prodotto sw". In tal caso sarà quindi redatto il verbale di collaudo con esito positivo al quale potrà essere allegato l'elenco degli errori minori riscontrati.

Il collaudo potrà avere esito negativo solo se il "prodotto sw" risulterà affetto da malfunzionamenti che ne pregiudichino il funzionamento e la qualità dei risultati, come meglio specificato al punto a) del presente articolo.

In tal caso sarà redatto un verbale di collaudo con esito negativo, corredato dall'elenco esaustivo dei predetti malfunzionamenti.

Nella suddetta ipotesi il Fornitore si obbliga ad apportare le necessarie correzioni entro il periodo massimo di 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del verbale di collaudo, dopodiché



NCC/111  
pag 40/45

verrà ripetuta la fase di collaudo con le modalità ed i termini sopra specificati; il successivo collaudo dovrà concludersi entro 15 (quindici) giorni dalla data di consegna delle correzioni.

Il collaudo verrà in ogni caso dato per effettuato con esito positivo, ed il "prodotto sw" sarà considerato accettato, nei seguenti casi:

- i casi prova non siano disponibili 30 (trenta) giorni prima della data prevista per la consegna del "prodotto sw";
- i "prodotti sw" siano stati comunque utilizzati dal Cliente in produzione;
- i "prodotti sw" siano stati oggetto di interventi non autorizzati dal Fornitore;
- il verbale di collaudo non sia stato redatto da parte del Cliente entro i termini come sopra stabiliti nonostante l'invito del Fornitore.

Verificandosi una qualsiasi di tali evenienze, il Fornitore invierà al Cliente apposita comunicazione scritta a mezzo lettera raccomandata a.r. presso la sede indicata in Contratto ed il "prodotto sw" dovrà ritenersi accettato alla data prevista per l'ultimazione del collaudo.

In presenza di rilasci intermedi o parziali di componenti software, le condizioni e modalità previste per la consegna, il collaudo, l'accettazione, l'installazione e la garanzia come sopra descritte e determinate, si applicano integralmente alla quota parte del "prodotto sw" compresa in ogni singolo rilascio.

## 2.20. CONTROLLO AVANZAMENTO LAVORI

Al Cliente è data facoltà di controllare, nel corso della realizzazione del "prodotto sw" o delle azioni necessarie e propedeutiche all'erogazione del servizio, l'esatta esecuzione di quanto forma oggetto degli accordi contrattuali. A tal fine si svolgeranno a date convenute, aventi periodicità stabilita, ad esempio mensile, riunioni di avanzamento lavori tra i responsabili di progetto designati dalle Parti e/o persone da questi designate.

L'ordine del giorno di ciascuna riunione periodica conterrà i seguenti punti:

- stato avanzamento lavori,
- eventuale ri-pianificazione delle attività,
- decisioni necessarie per il buon fine del progetto.

Ciascuna parte potrà inoltre convocare riunioni straordinarie, con un ordine del giorno a propria scelta, comunicando detta volontà all'altra Parte per iscritto; qualora convocate, tali riunioni saranno obbligatorie e dovranno tenersi al massimo entro 8 (otto) giorni dalla data di convocazione.

Alla Parte convocata è data facoltà di integrare l'ordine del giorno.

Il rappresentante del Fornitore redigerà i verbali delle riunioni e li invierà per l'approvazione ai rappresentanti del Cliente entro 8 (otto) giorni dalla data della riunione stessa. Il Cliente avrà a disposizione ulteriori 8 (otto) giorni entro i quali comunicare per iscritto al Fornitore il suo eventuale disaccordo.

In difetto di quanto sopra i verbali saranno considerati approvati.

Resta inteso tra le Parti che le predette riunioni avranno unicamente lo scopo di verificare lo stato di avanzamento dei lavori in conformità agli obblighi contrattuali e quindi il loro contenuto non sarà impegnativo per il Fornitore.

## 2.21. LICENZA D'USO DI PRODOTTI INFORMATICI

La fornitura di licenze d'uso di un Prodotto informatico avverrà alle condizioni di seguito riportate nonché a quelle specificate nello specifico contratto e nei documenti di descrizione tecnica del Prodotto.

Il Cliente è il responsabile esclusivo dell'appropriata configurazione delle apparecchiature d'uso del Prodotto, della predisposizione dell'ambiente operativo e della scelta del Prodotto in ordine all'idoneità dello

lg

A

stesso al raggiungimento dei risultati voluti, nonché della supervisione, direzione e controllo dell'uso dello stesso e dell'adozione, in caso di guasti, di adeguate procedure di ripartenza e recupero dei dati.

Qualora previsto in Contratto, il Fornitore provvederà ad installare il Prodotto sulle apparecchiature del Cliente ivi indicate.

Con il termine "installazione" s'intende esclusivamente il caricamento sulle apparecchiature del Cliente della versione del software oggetto di licenza in modo da renderlo operativo per il conseguente collaudo; l'installazione non comprende alcun'altra attività quale, a titolo di esempio, la predisposizione dell'ambiente operativo, la definizione degli archivi, la predisposizione di eventuali collegamenti o integrazioni con altri Prodotti, il reperimento e il caricamento dei dati del Cliente, la configurazione del Prodotto in base alla configurazione organizzativa del Cliente. Tali attività potranno essere oggetto di separato contratto.

Il Cliente dovrà porre gratuitamente a disposizione del Fornitore le necessarie e adeguate risorse hardware, software ed umane per l'intero tempo occorrente all'installazione del Prodotto.

Il collaudo del Prodotto, conseguente alla consegna o all'installazione del Prodotto, sarà svolto congiuntamente da personale del Cliente e del Fornitore nell'ambiente tecnologico e secondo la procedura eventualmente determinata in Contratto.

L'ambiente di collaudo sarà predisposto a cura e spese del Cliente sul proprio sistema hardware e software conforme a quello individuato in Contratto.

## 2.22. LIMITAZIONI ED ESCLUSIONI

Modifiche al prodotto software, o ai servizi, che si rendessero necessarie a seguito di mutamento di norme legislative e/o fiscali e in generale di qualsivoglia normativa, sono espressamente escluse dalla Fornitura, in difetto di esplicita previsione scritta contenuta nel Contratto.

La manutenzione evolutiva ed i conseguenti rilasci di nuovi moduli applicativi sono altresì esclusi dalla Fornitura, in difetto di esplicita previsione scritta contenuta nel Contratto.

Ove previsto nel Contratto le nuove release, dovute alla evoluzione della procedura in termini funzionali e/o nuovi sviluppi eventualmente realizzate dal Fornitore in piena ed assoluta discrezionalità tecnico/imprenditoriale - rispetto alle quali pertanto la medesima non assume obbligo alcuno di realizzazione - saranno oggetto di offerte/contratti separati. A fronte della accettazione esplicita di tali offerte/contratti sarà effettuata l'installazione del/i nuovi moduli applicativi.

Sono esclusi dalla Fornitura gli interventi di assistenza derivanti, anche indirettamente, da malfunzionamenti ascrivibili a:

- Inosservanza, da parte dell'utente, delle norme operative;
- Modifica dei programmi e/o loro incorporazione in altri programmi ad opera del Cliente o di terzi non autorizzati esplicitamente per iscritto dal Fornitore;
- Negligenza, incuria, colpa anche lieve e/o dolo del Cliente e/o di terzi, autorizzati e non, dal Cliente stesso.

Il Cliente riconosce ed accetta espressamente che la Fornitura non potrà più essere eseguita qualora, nel corso della sua esecuzione, le versioni dei software di base e di ambiente non fossero più supportati dalle relative Aziende proprietarie.

Detta circostanza costituisce, pertanto, condizione risolutiva del Contratto o della parte dello stesso che non possa essere più eseguita, fatto salvo il diritto del Fornitore ai corrispettivi maturati fino a quel momento.

Non sono compresi nella Fornitura servizi, prestazioni professionali, soluzioni e prodotti informatici, diversi da quelli esattamente indicati nel Contratto o nei rispettivi allegati tecnici, quali, in via esemplificativa e non esaustiva: operazioni di backup, recovery, riorganizzazione fisica e logica dei dati, attività di monitoraggio, tuning e parametrizzazione del software di base; è compreso nella Fornitura esclusivamente ciò che è previsto per iscritto nel Contratto.

26

①

1/10/11  
pas 42/13

## 2.23. ACCESSO AL SISTEMA DI ELABORAZIONE DEL CLIENTE

Nei casi cui, per erogare la Fornitura, il personale autorizzato dal Fornitore debba accedere a sistemi sw del Cliente, detto personale del Fornitore avrà pieno e libero accesso a tali sistemi del Cliente, senza onere alcuno per il Fornitore.

## 2.24. GARANZIA

Il Fornitore s'impegna a rimuovere gratuitamente, ove ciò sia applicabile, per il periodo di tempo e con le modalità più dettagliatamente definite nella Proposta Tecnica e/o nelle condizioni di licenza d'uso, eventuali malfunzionamenti del software realizzato nell'ambito della presente fornitura segnalati per iscritto dal Cliente. Tale rimozione avverrà, per quanto attiene alla fornitura del software in licenza d'uso - con l'indispensabile supporto del produttore del software in questione, per il periodo di tempo e con le modalità definite nella Proposta Tecnica e/o nelle condizioni di licenza d'uso.

Si parla di malfunzionamenti quando il software fornito non risulta in grado di fornire correttamente le funzionalità esplicitamente indicate nell'apposita documentazione di prodotto fornita dal produttore.

S'intendono esclusi dall'applicazione della garanzia tutti i casi in cui il mancato ottenimento delle funzionalità previste sia attribuibile anche solo parzialmente a sopraggiunte modifiche dell'hardware o del software da parte del Cliente o al loro uso improprio o non conforme alle indicazioni contenute nella documentazione consegnata al Cliente. In particolare, sono esplicitamente esclusi dalla presente garanzia i malfunzionamenti del software realizzato dovuti a nuove versioni del sistema operativo, degli strumenti di sviluppo e del software di ambiente non fornito dal Fornitore.

In tutti questi casi, gli eventuali interventi del Fornitore per l'analisi dei problemi saranno addebitati al Cliente alle tariffe in quel momento applicate.

La durata della garanzia per la fornitura in oggetto, ove applicabile, è di 2 (due) mesi, fatto salvo altro termine concordato fra le Parti.

La garanzia decade automaticamente qualora i Prodotti siano stati oggetto d'interventi non autorizzati dal Fornitore.

## 2.25. STORNO DI DIPENDENTI

Il Cliente s'impegna a non assumere direttamente o indirettamente il personale impiegato (collaboratori, dipendenti) dal Fornitore senza il previo consenso scritto di quest'ultimo. Il suddetto impegno rimarrà valido per tutta la durata del contratto e per i due anni successivi alla sua scadenza.

La violazione del suddetto impegno darà diritto al Fornitore di agire nelle sedi opportune per il risarcimento del danno subito.

## 2.26. LEGGE DEL CONTRATTO E FORO COMPETENTE IN VIA ESCLUSIVA

Il presente Contratto è assoggettato alla giurisdizione italiana e per qualunque controversia nascente tra le Parti in merito al presente Contratto, ivi incluse quelle relative alla validità, interpretazione, applicazione, esecuzione, risoluzione e violazione dello stesso, sarà competente in via esclusiva il Foro di Roma.

## 2.27. RISPETTO DEL D.LGS N.231/2001 E SS.MM.II

Le Parti dichiarano, ciascuno per quanto di propria competenza, che durante l'esecuzione del presente Contratto si atterranno al rispetto dei rispettivi Codici Etici e Modelli Organizzativi ed in generale al rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs n.231/2001 e ss.mm.ii.

La violazione dei suddetti obblighi comporterà la risoluzione di diritto del presente contratto così come definito al precedente art. 2.17 "Risoluzione".

109

10



**ENGINEERING**



**SERVIZI INTEGRATI DI APPLICATION  
MAINTENANCE, APPLICATION  
OPERATION & SUPPORT SUL  
SOFTWARE APPLICATIVO  
ENGINEERING**

*CONDIZIONI SPECIFICHE DI FORNITURA*

*OFF142/GM/2017 CSF*

*DEL 20/12/2017*

© Copyright 2015, Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

Confidenziale

Le informazioni contenute nel presente documento sono di proprietà di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. Esse sono fornite in via riservata e confidenziale e non possono essere usate per fini diversi dalla valutazione della proposta di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. da parte del cliente, né comunicate a terzi, o riprodotte senza il consenso scritto di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

09

Q

Amm  
pag 44/45**INDICE GENERALE**

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA.....</b>	<b>3</b>
2.1	Application Maintenance.....	3
2.1.1	Servizio di Help Desk.....	3
2.1.2	Servizio di Manutenzione Correttiva.....	6
2.1.3	Servizio di Manutenzione Perfettiva.....	8
2.2	Application Operation & Support.....	9
2.2.1	Servizio di Assistenza Sistemistico-Applicativa.....	9
2.2.2	Servizio di Installazione Aggiornamenti Software Applicativo.....	11
2.3	Livelli di Servizio Base (SLA Base).....	12
<b>3</b>	<b>STRUMENTI PER LA EROGAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA.....</b>	<b>13</b>
3.1	Sistema di Trouble-Ticketing: SIPWEB.....	13
3.2	Strumenti di Connessione a Cura del Cliente.....	13
<b>4</b>	<b>ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA.....</b>	<b>15</b>
4.1	Responsabili della Gestione della Fornitura.....	15
4.2	Obblighi e Responsabilità del Fornitore.....	15
4.3	Obblighi e Responsabilità del Cliente.....	16
4.4	Luogo di Esecuzione della Fornitura.....	16
<b>5</b>	<b>ADERENZA ALLE POLICY DI VERSIONING DEL SOFTWARE APPLICATIVO.....</b>	<b>17</b>
<b>6</b>	<b>PERIMETRO DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA.....</b>	<b>18</b>



/10-11-15  
pag 45/45

## 1 PREMESSA

Il presente documento, allegato all'offerta Off142/gm/2017\_PE del 20/12/2017, del quale costituisce parte integrante, si pone l'obiettivo di illustrare la proposta tecnica di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. (d'ora in poi anche Engineering e/o Service Provider) per soddisfare le esigenze espresse dall'ASL di Rieti, (d'ora in poi Cliente) relativamente alle **modalità di erogazione dei servizi di Application Maintenance ed Application Operation & Support sul software applicativo Engineering in dotazione del Cliente.**

Il presente documento costituisce parte integrante della documentazione contrattuale unitamente ai seguenti documenti:

- Proposta Economica rif. Off142/gm/2017\_PE del 20/12/2017;
- Condizioni Generali di Vendita rif Off142/gm/2017\_CGV del 20/12/2017;
- Allegato Tecnico rif Off142/gm/2017\_AT del 20/12/2017;
- Lettera d'accompagnamento Prot. Off142/gm/2017\_LA del 20/12/2017.

lg

0

NOME  
PAG 46/45

## 2 SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA

La presente Fornitura, che Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. assicurerà per conto del Cliente, ha per oggetto l'erogazione dei servizi standard di application maintenance ed application operation & support sul software applicativo di Engineering in dotazione del Cliente medesimo, quali sono:

- **Application Maintenance**
  - Servizio di Help Desk;
  - Servizio di Manutenzione Correttiva;
  - Servizio di Manutenzione Perfettiva;
- **Application Operation & Support**
  - Servizio di Assistenza Sistemistico-Applicativa
  - Servizio di Installazione Aggiornamenti Software Applicativo
  - Application Support Advanced.

Nel seguito del presente capitolo viene riportata la descrizione di dettaglio dei singoli servizi oggetto di Fornitura.

### 2.1 APPLICATION MAINTENANCE

I servizi di **Application Maintenance** consistono nella

- erogazione, attraverso la struttura di Service Desk – Help Desk – del Service Provider Engineering, di una assistenza telefonica remota ai Key User / Referenti Applicativi di Processo del Cliente sul software applicativo Engineering installato in ambiente di produzione, al fine di supportarli nell'utilizzo dei medesimi e di raccogliere le eventuali segnalazioni di rispettivo malfunzionamento;
- attuazione di quegli interventi sul software applicativo Engineering atti ad assicurarne il rilascio di patch/release correttive utili alla risoluzione di eventuali anomalie/malfunzionamenti;
- messa a disposizione di nuove release software che permettano di mantenere sempre aggiornato il software applicativo Engineering rispetto alle evoluzioni del prodotto commerciale, non richieste dal cliente ma comunque previste dal produttore Engineering a fronte di proprie policy e piani di rilascio.

I servizi di Application Maintenance vengono erogati dalle Strutture di Assistenza (Help Desk) e dai Laboratori di Sviluppo del produttore del software applicativo e si concludono con la messa a disposizione di una release ovvero patch pronta per essere installata sugli ambienti del Cliente.

#### 2.1.1 SERVIZIO DI HELP DESK

##### OGGETTO DEL SERVIZIO

Il servizio di Help Desk applicativo ha l'obiettivo di garantire, attraverso la struttura di Service Desk – Help Desk – del Service Provider Engineering, una assistenza telefonica remota ai Key User / Referenti Applicativi di Processo del Cliente sul software applicativo fornito da Engineering ed installato presso il Cliente stesso, al fine di supportarli nell'utilizzo del medesimo e di raccogliere le eventuali segnalazioni di malfunzionamento software.

Esso viene erogato in modalità continuativa da remoto dalle strutture di assistenza proprie (Service Desk) del Service Provider attraverso l'impiego di figure professionali aventi prevalentemente un livello di competenza ed esperienza specialistico – applicativa sul sistema software oggetto della presente proposta quali sono i Service Desk Application Specialist di Engineering.

Per usufruire di tale servizio è prerequisite obbligatorio a carico del Cliente la disponibilità di VPN e delle relative linee dati (collegamenti di rete) necessarie a raggiungere l'installazione del software applicativo oggetto del servizio.





NCC III /  
pag 44/45**MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Il Cliente può accedere al servizio di Help Desk mediante una delle seguenti modalità:

- **Accoglimento del ticket** da parte del Call Center (Service Desk) del Service Provider attraverso:
  - l'utilizzo del numero verde 800-101106 (da tel. fisso) o del numero tel. 0734.679024 (da cellulare) – i costi del traffico telefonico prodotto dall'utilizzo del numero verde da parte degli utenti sono compresi nel presente servizio;
  - tramite e-mail indirizzata agli indirizzi di posta elettronica che vi verranno forniti uno per ogni area applicativa (amministrativo-contabile, clinico-sanitario, ecc ...);
  - tramite registrazione del Ticket via Web all'indirizzo <http://sipweb.engisan.it>, corrispondente al sistema web based di trouble ticketing SIPWEB del presente servizio.

Indipendentemente dal canale con cui l'utente notifica le proprie segnalazioni al Service Desk, i ticket corrispondenti verranno registrati sul sistema di trouble ticketing in uno stato aperto in corrispondenza del quale verranno poste all'utente segnalante, laddove necessario, un set di quesiti utili a raccogliere le informazioni necessarie a codificare/diagnosticare il problema in oggetto. Solo dopo che l'utente segnalante ha provveduto a rispondere a tali quesiti, necessari a codificare il problema notificato, il servizio di Help Desk confermerà la presa in carico del ticket – da cui decorrono i livelli di servizio previsti dalla presente proposta – e dunque procederà alla rispettiva lavorazione.

In base agli elementi raccolti, il servizio tecnico del Service Desk stabilisce se la soluzione al problema denunciato può essere ottenuta tramite la trasmissione telefonica di istruzioni al personale preposto all'utilizzo del sistema e delle procedure, oppure tramite collegamento diretto al sistema di elaborazione via VPN, ed in quest'ultimo caso, qualora l'intervento sia inerente la risoluzione di una anomalia/malfunzionamento del software applicativo, innesca un processo di escalation verso il servizio di manutenzione correttiva – più avanti descritto – cui demanda la presa in carico e gestione della richiesta, ovvero procede con la chiusura del caso laddove l'attività richiesta non è coperta dai servizi ivi proposti.

- **Assistenza telefonica:** trasmissione di istruzioni verbali al fine di guidare il personale del Cliente alla soluzione del problema denunciato laddove relativo esclusivamente al funzionamento del software applicativo. L'intervento si conclude solo dopo la verifica telefonica che le istruzioni fornite abbiano consentito la soluzione del problema.
- **Tele-assistenza:** collegamento diretto dalla sede del Service Desk al sistema di elaborazione del Cliente, in modo tale da consentire al tecnico di operare sul sistema stesso al solo scopo di risolvere anomalie / malfunzionamenti (bug) del software applicativo e non di rispondere ad esigenze di intervento sui dati e sulle configurazioni/parametrazioni di quest'ultimo, nonché sull'ambiente infrastrutturale di esecuzione delle applicazioni, che richiedono lo svolgimento di attività non coperte dai servizi ivi proposti. Per usufruire del servizio di teleassistenza, è prerequisite obbligatorio a carico del Cliente la disponibilità di VPN, della relativa linea e della necessaria interfaccia nel sistema di elaborazione, nonché di aver ottemperato a tutti i prerequisite necessari alla osservanza delle norme sulla privacy.
- **Feedback delle chiamate:** per la verifica dello stato dei ticket di assistenza alle procedure è possibile collegarsi al sito <http://sipweb.engisan.it> (login e password fornite per ogni Cliente), per verificare lo stato di tutti i ticket, effettuare report, registrare nuovi ticket chiamate, effettuare solleciti, ecc ...

**ORARIO DI COPERTURA DEL SERVIZIO**

Gli orari di copertura del servizio qui descritto sono di seguito indicati:

**Orario Servizio Help Desk Remoto**

Giorni Lavorativi: da Lunedì a Venerdì

Orario previsto: 08:00 – 18:00



Accordo  
pag 68/75**CLASSIFICAZIONE TICKET E LIVELLI DI SERVIZIO**

I livelli di servizio dell'Help Desk che viene ivi proposto di erogare sono calcolati sulla base della tipologia di problema cui si riferisce un ticket e rispettiva gravità.

La tipologia di problema con cui viene classificato un ticket consente di stabilire se questo riguarda una richiesta di assistenza oppure si riferisce ad una richiesta di manutenzione, ovvero:

**• Tipo Assistenza**

- **Formazione Applicativa.** Si intende attività di supporto al cliente che non conosce l'utilizzo di alcune funzionalità. In tal caso, dopo una iniziale erogazione di istruzioni all'utente chiamante che non superi ad ogni modo la durata di 10 minuti dalla presa in carico per ticket, il ticket viene chiuso al Service Desk. Rientrano in questa tipologia anche i problemi che il Cliente segnala come errori ma che poi si rivelano essere di errato utilizzo della soluzione applicativa da parte del Cliente stesso.
- **Assistenza Generica.** Supporto generico al cliente che non può essere classificato come problema specifico degli applicativi. I ticket di tale tipologia vengono chiusi dopo che l'Help Desk ha fornito indicazione delle operazioni che l'utente deve seguire per risolvere il problema in autonomia sul software applicativo, fermo restando che queste richieste possano essere evase entro 10 minuti dalla presa in carico (durata massima della chiamata), diversamente la segnalazione viene chiusa. Non rientrano in tale casistica le richieste di modifica di configurazioni/parametrazioni del software applicativo e di intervento sui dati.
- **Evoluzione Normativa e Personalizzazione Funzionale.** Segnalazioni relative a problemi che si individuano essere adeguamenti del software normativi e/o evolutivi. In questo caso il ticket viene subito chiuso in quanto le eventuali attività di adeguamento normativo, ovvero di evoluzione / personalizzazione funzionale, rientreranno in specifici ordini che il Cliente dovrà formalizzare verso Engineering al fine di attivare i rispettivi servizi nel rispetto di condizioni tecniche ed economiche che saranno definite tra le parti per singolo caso.
- **Verifica Componenti Applicative DB.** Attività legate a verifiche sul corretto funzionamento delle componenti DB della soluzione applicativa.

**• Tipo Manutenzione**

- **Anomalia SW.** Segnalazione che presuppone un intervento di tipo correttivo sul software applicativo. La segnalazione si chiude con l'invio della correzione o con la pubblicazione di un aggiornamento dell'applicativo sul portale SIPWEB.
- **Anomalia SW su altro ticket.** Stessa situazione del caso precedente, ma la correzione è già in corso a seguito di segnalazioni precedenti.
- **Anomalia Componenti Applicative DB.** Segnalazione che presuppone la correzione ed il rilascio di componenti applicative lato DB (es. Packages) della soluzione software oggetto della presente proposta.

La gravità di un ticket viene invece assegnata secondo la seguente classificazione (DigitPA):

1. Tutta l'applicazione è indisponibile all'utente
2. Funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti
3. Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti
4. Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili ma non c'è immediato impatto sull'operatività degli utenti.

I livelli di servizio per assistenza che sono garantiti dall'Help Desk del Service Provider sono più avanti riportati nel seguito del presente documento; tali livelli di servizio verranno calcolati non dalla apertura dei ticket bensì dalla conferma della presa in carico dei medesimi da parte dell'Help Desk, al netto degli intervalli di tempo in cui tali ticket si trovano in stati che attendono una azione da parte dell'utente segnalante – ovvero stato di standby in attesa di informazioni da parte dell'utente, conferma di chiusura ticket da parte dell'utente, ecc .... – o una azione che rientra



nell'ambito di altro servizio non di assistenza laddove contrattualmente coperto – quale ad esempio è il caso in cui viene rilasciata una patch/aggiornamento applicativo che necessita di essere installata nell'ambiente di esecuzione del Cliente –, tempi questi che quindi vengono esclusi nella determinazione degli SLA.

I principi e regole anzi rappresentate per la determinazione degli SLA del servizio di assistenza / Help Desk sono da intendersi estesi ed applicati anche al servizio di manutenzione correttiva più avanti descritto.

Il presente servizio non include:

- interventi sui dati,
- interventi sulle configurazioni delle applicazioni,
- interventi sugli ambienti infrastrutturali di esecuzione del Cliente su cui il software applicativo è installato,
- supporto formativo remoto all'uso delle applicazioni.

### **2.1.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA**

#### **OGGETTO DEL SERVIZIO**

Il servizio di manutenzione correttiva ha l'obiettivo di garantire il mantenimento della operatività e delle funzionalità del software applicativo e si attua attraverso la rimozione degli eventuali malfunzionamenti che possono emergere nel corso dell'esercizio della soluzione applicativa.

Gli interventi di manutenzione correttiva hanno quindi l'obiettivo di restituire l'applicazione in condizioni operative di perfetto funzionamento. Gli interventi di manutenzione correttiva non includono modifiche di tipo funzionale rispetto a quanto definito nelle specifiche tecniche del prodotto commerciale corrispondente al software applicativo oggetto del servizio.

Le attività di manutenzione correttiva, generalmente, prendono le mosse a seguito di eventi "non prevedibili" (malfunzionamenti software) ed è pertanto caratterizzata da:

- una temporanea indisponibilità (parziale o totale, in funzione del "livello di gravità" del malfunzionamento) delle funzionalità implementate dal software applicativo;
- modalità operative volte ad assicurare il tempestivo ripristino delle funzionalità implementate dal software applicativo, ovvero ad adottare soluzioni di work-around che consentano di bypassare temporaneamente l'evento anomalo rilevato in attesa della soluzione definitiva;
- non significative variazioni del software applicativo in uso.

Gli interventi di questa tipologia, vengono attivati a seguito di malfunzionamento della soluzione applicativa la cui risoluzione richiede una modifica del rispettivo codice sorgente.

Queste tipologie di attività prendono le mosse dalla segnalazione di una richiesta di intervento attraverso il servizio di Help Desk del Service Provider più avanti descritto.

Nel servizio di manutenzione correttiva si intendono comprese quindi tutte le attività connesse con il processo di individuazione dell'errore e della causa che l'ha generato (problem determination) ed i conseguenti interventi finalizzati alla rimozione dell'anomalia ed al ripristino del corretto funzionamento del software applicativo, operando a seconda dei casi, una o più delle seguenti azioni:

- determinazione della causa del problema;
- analisi ed implementazione di eventuali soluzioni temporanee di "work-around";
- correzione del codice;
- rilascio e messa a disposizione (pronta per l'installazione) della patch risolutiva dell'anomalia rilevata.

Il presente servizio viene garantito nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì nella fascia oraria 08:00 – 18:00 presso le sedi proprie di Engineering.

M...  
pag 50/85

Per usufruire di tale servizio è prerequisite obbligatorio a carico del Cliente la disponibilità di VPN e delle relative linee dati (collegamenti di rete) necessarie a raggiungere l'installazione del software applicativo oggetto del servizio.

### **STRUMENTI DI SUPPORTO ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Lo strumento adottato per la comunicazione, il monitoraggio ed il controllo delle attività caratterizzanti la manutenzione correttiva è il sistema di Trouble Ticketing proprio di Engineering, denominato SIPWEB, per la cui descrizione di dettaglio si rimanda alle sezioni del presente documento più avanti riportate.

### **ATTIVITÀ E FLUSSO OPERATIVO DEL SERVIZIO**

Il processo di manutenzione correttiva, come detto, si sostanzia nella risoluzione di malfunzionamenti delle soluzioni applicative risolvibili solo ed esclusivamente con attività di implementazione sul codice sorgente. Esso consta di un processo finalizzato alla gestione di tutti gli eventi avversi (malfunzionamenti/guasti) che investono gli elementi applicativi (Configuration Item – CI) che compongono il software applicativo oggetto del servizio, avente l'obiettivo di ristabilirne il regolare stato di funzionamento.

Le attività principali previste per tale processo sono di seguito elencate:

- **segnalazione** – questa attività consta nel segnalare al servizio di Help Desk del Service Provider, da parte dei Key User / Referenti Applicativi di Processo del Cliente, la presenza di un incident sul software applicativo;
- **identificazione** – questa attività consta nel rilevare, da parte del servizio di Help Desk, l'esistenza di un malfunzionamento legato all'incident segnalato sul software applicativo dai Key User / Referenti Applicativi di Processo del Cliente;
- **registrazione** – l'incident viene registrato nell'ambito del sistema di Trouble Ticketing SIPWEB, con conseguente apertura di un ticket; all'apertura del ticket l'Help Desk sottopone all'utente segnalante un set di quesiti che consentono di codificare/diagnosticare il problema oggetto di segnalazione; solo dopo che l'utente segnalante avrà risposto a tali quesiti ed avrà fornito gli elementi utili per avviare la rispettiva lavorazione l'Help Desk confermerà la presa in carico;
- **classificazione** – questa attività consta nell'assegnare un codice di classificazione all'incident, che identifica il tipo preciso di chiamata (ticket); tale informazione, insieme alla codifica della componente applicativa su cui si è verificato l'incident, è indispensabile per individuare il gruppo tecnico del Service Provider cui è demandato il compito di risolvere l'incident rilevato sul software applicativo; le classificazioni distinte di un incident sul software applicativo possono essere:
  - **Anomalia Software** – segnalazione che presuppone un intervento di tipo correttivo sul software applicativo; la segnalazione si chiude con l'invio della correzione o con la pubblicazione di un aggiornamento dell'applicativo sul sistema SIPWEB di Engineering;
  - **Anomalia DB** – segnalazione che presuppone un intervento di tipo correttivo su stored procedure, trigger e script PL/SQL proprie del software applicativo e non correzioni di errate imputazioni o errati utilizzi da parte degli utilizzatori del medesimo; la segnalazione si chiude con l'invio della correzione o con la pubblicazione di un aggiornamento dell'applicativo sul sistema SIPWEB di Engineering;
  - **Anomalia Software su altro Ticket** – stessa situazione del caso precedente, ma la correzione è già in corso a seguito di segnalazioni precedenti;

**nel caso in cui la segnalazione pervenuta non rientri in una di queste casistiche, la stessa non sarà considerata un intervento di manutenzione correttiva e quindi non sarà presa in carico ovvero sarà chiuso l'eventuale ticket aperto;**
- **assegnazione della gravità** – qui il servizio di Help Desk si preoccupa nell'attribuire il giusto codice di gravità all'incident, che consente di stabilire come gestirlo, secondo la seguente classificazione (DigitPA):
  1. Tutta l'applicazione è indisponibile all'utente,
  2. Funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti,
  3. Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti,



ACE/111  
pag 51/45

4. Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili ma non c'è immediato impatto sull'operatività degli utenti;
- **diagnosi iniziale** – questa attività viene svolta dal servizio di Help Desk, e consta nell'effettuare una prima diagnosi dell'incident ed in un primo tentativo di soluzione; qualora il tentativo di correzione dell'incident vada a buon fine allora l'Help Desk chiude il ticket corrispondente, altrimenti l'incident viene scalato sul personale tecnico di Engineering dedicato al servizio di manutenzione correttiva;
  - **escalation** – se l'Help Desk non può risolvere l'incident, questo, previa relativa documentazione e raccolta di tutte le informazioni utili alla rispettiva diagnosi, viene inoltrato ad un secondo livello di intervento quale è il servizio di manutenzione correttiva; tale gruppo tecnico di secondo livello cui viene inoltrato l'incident, prende in carico quest'ultimo preoccupandosi della rispettiva risoluzione, consistente nel rilascio della patch (add) applicativa contenente la correzione al codice sorgente che elimina il malfunzionamento;
  - **ricerca e diagnosi** – questa attività viene svolta dal personale tecnico di Engineering dedicato al servizio di manutenzione correttiva; essa consta nel diagnosticare il guasto o malfunzionamento verificatosi, nel ricercare e documentare tutte le informazioni necessarie allo scopo, nell'individuare una possibile soluzione;
  - **risoluzione** – questa attività consta nell'implementare la soluzione all'incident precedentemente individuata, con rilascio della patch / release software contenente la correzione al codice sorgente che elimina il malfunzionamento, a cura del team tecnico dedicato al servizio di manutenzione correttiva; tale attività si conclude quindi con l'invio al Cliente ovvero messa a disposizione di quest'ultimo mediante il sistema SIPWEB della patch / release software correttiva rilasciata; il deploy sull'ambiente di esecuzione del Cliente della patch / release correttiva rilasciata è lasciata al Cliente stesso, ovvero ad eventuali ulteriori servizi di installazione remota degli aggiornamenti del software applicativo qualora contrattualmente attivi;
  - **chiusura** – a seguito del rilascio della patch / release correttiva l'Help Desk provvede a chiudere l'incident con la pubblicazione sul sistema SIPWEB dell'add/patch correttiva.

Il presente servizio di manutenzione correttiva non include le eventuali attività di formazione del personale fruitore delle soluzioni applicative interessate dagli interventi manutentivi, così come sono altresì escluse le attività utili alla installazione dei conseguenti aggiornamenti applicativi presso l'ambiente di esecuzione delle applicazioni coinvolte del Cliente.

### 2.1.3 SERVIZIO DI MANUTENZIONE PERFETTIVA

#### OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente servizio di manutenzione ha lo scopo di assicurare il costante aggiornamento del software applicativo rispetto alle nuove major release e release intermedie (patch/add) del medesimo, che includono evoluzioni delle funzionalità già esistenti del prodotto commerciale piuttosto che aggiunta di nuove funzionalità non richieste direttamente dalla Committenza, comunque implementate dal produttore (Engineering) in quanto previste dai propri piani di rilascio. Sono quindi esclusi da tali interventi gli sviluppi ad hoc e personalizzazioni del software applicativo commerciale di Engineering.

Per sua natura il presente servizio si configura altresì come lo strumento base necessario ed abilitante/propedeutico per poter usufruire dei restanti servizi manutentivi (manutenzione correttiva) del software applicativo, ovvero del rilascio delle major release e release intermedie conseguenti. Si precisa che per i prodotti dichiarati da Engineering in Phase Out (ossia prodotto privo della copertura manutentiva in quanto giunto al termine del proprio ciclo di vita e già posto o in procinto di essere posto fuori produzione) le relative attività di manutenzione perfetta di prodotto sono obbligatorie e non discrezionali.

Il presente servizio viene garantito nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì nella fascia oraria 08:00 – 18:00, presso le sedi proprie del Service Provider Engineering.



NUE 111  
PAG 52/15

Per usufruire di tale servizio è prerequisite obbligatorio a carico del Cliente la disponibilità di VPN e delle relative linee dati (collegamenti di rete) necessarie a raggiungere l'installazione del software applicativo oggetto del servizio.

#### **STRUMENTI DI SUPPORTO ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Lo strumento adottato per la pubblicazione / messa a disposizione delle release di prodotto contenenti i rilasci manutentivi perfettivi è il sistema di Trouble Ticketing proprio di Engineering, denominato SIPWEB, per la cui descrizione di dettaglio si rimanda alle sezioni del presente documento più avanti riportate.

#### **ATTIVITÀ E FLUSSO OPERATIVO DEL SERVIZIO**

Il processo di manutenzione perfettiva di prodotto, come detto, si sostanzia invece nel costante aggiornamento delle soluzioni applicative rispetto a quanto ritenuto utile dal Service Provider (Engineering) e non legato in alcun modo ad una specifica richiesta del Cliente.

Il processo in oggetto risulta caratterizzato dalle seguenti attività:

- **definizione, pianificazione e sviluppo degli interventi occorrenti** svolti internamente alle unità operative del Service Provider (Engineering) secondo i rispettivi piani di rilascio;
- **test e rilascio della soluzione applicativa** sul portale SIPWEB;
- **eventuale variazione della manualistica utente associata** alla soluzione applicativa interessata dall'intervento, rilasciata sul portale SIPWEB.

Il presente servizio di manutenzione perfettiva non include le eventuali attività di formazione del personale fruitore delle soluzioni applicative interessate dagli interventi di adeguamento perfettivo, così come sono altresì escluse le attività utili alla installazione dei conseguenti aggiornamenti applicativi presso l'ambiente di esecuzione delle applicazioni coinvolte del Cliente.

## **2.2 APPLICATION OPERATION & SUPPORT**

I servizi di **Application Operation & Support**, in continuità rispetto ai servizi di Application Maintenance, consistono nella

- attuazione degli interventi sistemistici sulle applicazioni Engineering atti a risolvere eventuali situazioni di disservizio/malfunzionamento di queste ultime derivanti dal software di base costituente il rispettivo ambiente di produzione su cui sono poste in esecuzione;
- esecuzione delle attività atte a garantire il deployment (installazione) delle release software, rilasciate nell'ambito dei servizi di Application Maintenance, in ambiente di produzione del Cliente;

### **2.2.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA SISTEMISTICO-APPLICATIVA**

Il servizio di assistenza sistemistico-applicativa erogata sul software applicativo Engineering oggetto della presente proposta ha l'obiettivo di risolvere eventuali condizioni di interruzione di servizio e/o di decadimento prestazionale e/o di malfunzionamento software delle applicazioni Engineering medesime che derivino da problematiche di configurazione e funzionamento dell'ambiente DBMS di produzione su cui sono in esecuzione queste ultime.

**Precisamente, tale servizio consta nell'erogare il supporto sistemistico-applicativo sulle applicazioni Engineering – in essere presso il Cliente ed oggetto della presente offerta – utile ad assicurare gli interventi risolutivi in caso di segnalazioni di malfunzionamento del software applicativo derivanti da problematiche afferenti il DBMS Oracle costituente l'ambiente di esecuzione delle medesime.**

Gli interventi che ricadono in tale classe di servizio vengono attivati per il tramite del servizio di Help Desk anzi riportato e consistono in attività sistemistiche di modifica e/o correzione della configurazione piuttosto che di tuning degli elementi DBMS costituente l'ambiente di produzione su



PEC-111-  
pag 53/45

cui sono in esercizio le applicazioni Engineering finalizzati a risolvere i disservizi, malfunzionamenti e decadimenti prestazionali che vengono segnalati sul software applicativo.

Il software di base costituente l'ambiente di esecuzione delle applicazioni Engineering che viene coperto dal presente servizio di assistenza sistemistico-applicativa è di seguito elencato:

- **i framework di ambiente** su cui sono in esecuzione i prodotti software applicativi Engineering, quali Apache Http, Balancer mod\_jk, Tomcat, ActiveMQ, Java;
- **RDBMS** Oracle, nelle ultime versioni disponibili sul mercato.

Il presente servizio è dunque indirizzato ad assicurare la verifica, modifica e tuning della configurazione del software di base costituente l'ambiente di esecuzione delle applicazioni Engineering utile a ripristinare il corretto funzionamento del software applicativo a fronte di disservizi e malfunzionamenti delle applicazioni stesse derivanti dalle modalità di utilizzo di queste ultime delle risorse software di base della infrastruttura di esecuzione del Cliente ovvero dalla rispettiva configurazione.

Sono quindi parte del presente servizio i seguenti interventi a livello di sistema operativo ed application server (Tomcat):

- **recupero degli spazi** su disco, su esplicita richiesta del Cliente ovvero a fronte di segnalazione da parte del medesimo di disservizi/malfunzionamenti la cui risoluzione richieda la esecuzione di un simile intervento;
- **recupero file system** in caso di corruzione non irreversibile, su esplicita richiesta del Cliente ovvero a fronte di segnalazione da parte del medesimo di disservizi/malfunzionamenti la cui risoluzione richieda la esecuzione di un simile intervento;
- **verifica anomalie funzionali** sulle applicazioni Engineering derivanti dai framework di ambiente da queste utilizzati (analisi su framework Java e application server Tomcat) a fronte di segnalazione da parte del Cliente;
- **recupero files** in caso di corruzione a partire dall'ultimo salvataggio, previa messa a disposizione da parte Cliente dei rispettivi back- up; tale intervento sarà effettuato previa richiesta / segnalazione del Cliente;
- **problem determination** in relazione a malfunzionamenti/decadimenti prestazionali segnalati sui software applicativi Engineering e derivanti dalle componenti applicative poste a livello di Application Server di queste ultime.

Sono altresì parte del presente servizio i seguenti interventi a livello di RDBMS Oracle:

- **recupero degli spazi** su database, su esplicita richiesta del Cliente ovvero a fronte di segnalazione da parte del medesimo di disservizi/malfunzionamenti la cui risoluzione richieda la esecuzione di un simile intervento;
- **definizione, modifica e verifica utenti/oggetti** applicativi a livello di database in locale ed in rete (DBLINK), su esplicita richiesta del Cliente ovvero a fronte di segnalazione da parte del medesimo di disservizi/malfunzionamenti la cui risoluzione richieda la esecuzione di un simile intervento;
- **risoluzione di connessioni verso database** rimaste sospese, su esplicita richiesta del Cliente ovvero a fronte di segnalazione da parte del medesimo di disservizi/malfunzionamenti la cui risoluzione richieda la esecuzione di un simile intervento;
- **recupero database in caso di corruzione o reinstallazione** con import dell'ultimo salvataggio, previa messa a disposizione a cura del Cliente del rispettivo back-up; tale intervento sarà effettuato previa richiesta / segnalazione del Cliente;
- **risoluzione problematiche legate a malfunzionamento di procedure di backup** come export ed rman; tale intervento sarà effettuato previa richiesta / segnalazione del Cliente;
- **analisi file di trace di singole sessioni o report prodotti da procedure specifiche di Oracle quali statspack / awr**; tale intervento sarà effettuato previa richiesta / segnalazione del Cliente;
- **analisi performance e risoluzione anomalie degli oggetti componenti le applicazioni Engineering a livello di database** (query, procedure PL/SQL) su richiesta / segnalazione da parte del Cliente.





ACC 111  
Pag 54/75

Al fine di poter vedere assicurati gli interventi previsti dal presente servizio dovranno essere soddisfatti a cura del Cliente i seguenti pre-requisiti:

- disponibilità accesso VPN ai sistemi server, ambienti e postazioni di lavoro su cui sono in esecuzione le applicazioni Engineering, nonché adempimento rispetto alle vigenti norme sulla privacy,
- disponibilità accesso alla rete internet del server di monitoraggio con protocollo FTP, HTTP, SMTP (per la comunicazione bidirezionale con il sistema centrale di monitoraggio Engineering),
- attivazione dei servizi di supporto manutentivo e garanzia dei produttori dei software di base costituenti gli ambienti di esecuzione delle applicazioni Engineering,
- attivazione dei servizi di supporto manutentivo e garanzia dei produttori dei sistemi server costituenti l'infrastruttura tecnologica su cui sono in esecuzione le applicazioni Engineering.

Sono escluse dal presente servizio tutte le attività utili ad assicurare la continuità operativa delle componenti hardware e software di base costituenti gli ambienti di esercizio su cui sono in esecuzione le applicazioni Engineering, la cui gestione e manutenzione nonché eventuale recovery e back-up resta a cura del Cliente.

Il presente servizio di assistenza sistemistico-applicativa non è inoltre garantito su ambienti di esecuzione delle applicazioni Engineering composte da software di base non più mantenuto dai rispettivi vendor.

Il servizio assistenza sistemistico-applicativa è erogato da remoto presso le strutture Engineering in maniera continuativa nei giorni lavorativi del calendario italiano, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00.

## **2.2.2 SERVIZIO DI INSTALLAZIONE AGGIORNAMENTI SOFTWARE APPLICATIVO**

Il presente servizio consiste nella esecuzione della installazione degli aggiornamenti disponibili dei moduli applicativi di Engineering installati presso il Cliente e per i quali sono attivi rispettivi servizi di Help Desk e Manutenzione. Esso dunque assicura l'aggiornamento del software applicativo Engineering in ambiente di produzione del Cliente rispetto al rilascio di nuove release software messe a disposizione da Engineering stessa nell'ambito dei servizi di manutenzione ivi previsti.

Il servizio viene erogato presso le strutture di Engineering in collegamento remoto via VPN, previa disponibilità di quest'ultima a cura del Cliente.

L'aggiornamento può essere effettuato dalle ore 8:00 alle ore 18:00 dei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì; in base al tempo stimato di durata per lo specifico aggiornamento viene concordato l'orario di inizio lavori, nel rispetto delle esigenze del Cliente e della fascia oraria qui indicata.

E' a cura del Cliente individuare un proprio Referente con il quale il personale Engineering si interfacerà per la pianificazione degli interventi di aggiornamento di versione (major/minor release e add) per i prodotti Engineering secondo la seguente procedura:

- il personale preposto del Cliente, sulla base delle notifiche dei rilasci a cura dell'Help Desk Engineering e della documentazione consultabile e scaricabile dal sistema SIPWEB effettua richiesta di aggiornamento inviando e-mail all'indirizzo [cct.installazioni@eng.it](mailto:cct.installazioni@eng.it);
- il personale Engineering prende contatto con il Referente del Cliente per concordare data e orario dell'intervento; il Referente del Cliente provvede alle comunicazioni interne di servizio;
- il personale Engineering effettua l'attività in collegamento da remoto e notifica il completamento della stessa con e-mail al Referente.

Il presente servizio si conclude con l'abilitazione di base dei moduli applicativi Engineering oggetto di aggiornamento affinché siano disponibili all'utente con profilo di Amministratore del Cliente, in modo che quest'ultimo possa eventualmente procedere con proprie successive attività di parametrizzazione / profilazione delle funzionalità oggetto di upgrade. Sono per contro escluse dal servizio in esame le attività di parametrizzazione/profilazione delle funzionalità oggetto di

19

Q



ACEM J  
pag 55/75

aggiornamento nell'ambito di qualsivoglia processo operativo. Non fanno altresì parte del presente servizio le attività di gestione operativa del software applicativo in produzione, quali ad esempio possono essere creazione nuovi utenti, creazione nuovi profili utente, associazione/abilitazione delle nuove funzionalità a profili utente, inserimento/modifica anagrafiche, backup dei sistemi, ecc...

Infine, il presente servizio non include le eventuali attività di formazione del personale fruitore delle soluzioni applicative interessate.

### 2.3 LIVELLI DI SERVIZIO BASE (SLA BASE)

Il Service Level Agreement Base (SLA Base) garantito nell'ambito della presente offerta attiene il Servizio di Manutenzione Correttiva anzi descritto ed è espresso come :

- **Tempo massimo di inizio intervento (TINT)**, rappresenta il periodo di tempo che intercorre tra la segnalazione (data e ora) dell'utente e la presa in carico (data e ora) – ovvero rispettivo rifiuto in caso di mancanza di elementi sufficienti utili alla rispettiva lavorazione – da parte della struttura di Help Desk attraverso la registrazione nel sistema di Trouble Ticketing SIPWEB;

Per il calcolo del tempo si assumono i seguenti criteri :

- per le segnalazioni telefoniche e per quelle registrate sul portale SIPWEB direttamente dai Key User / Referenti Applicativi di Processo del Cliente, la data di apertura del ticket corrisponde con la data di registrazione del medesimo sul sistema SIPWEB medesimo, mentre la presa in carico del ticket potrà essere confermata ovvero rifiutata dal Service Provider a seconda della disponibilità o meno a cura del Cliente delle informazioni necessarie per la rispettiva lavorazione;
- per le segnalazioni via mail, la data di registrazione è catturata automaticamente dal sistema al momento della registrazione, mentre la data di origine della mail è compilata manualmente dagli operatori del servizio di assistenza; la conferma o meno della presa in carico del singolo ticket sarà determinata dal Service Provider a seconda della disponibilità o meno a cura del Cliente delle informazioni necessarie per la rispettiva lavorazione;
- i livelli di servizio saranno determinati a decorrere dalla conferma della presa in carico da parte di Engineering dei singoli ticket, al netto degli intervalli di tempo in cui il Service Provider rimarrà in attesa di azioni da parte del Cliente utili all'avanzamento della lavorazione della specifica segnalazione (es. in attesa di informazioni da parte del Cliente, in attesa di conferma della chiusura del ticket da parte del Cliente, in attesa di installazione patch, ecc ...).

I tempi sopra indicati fanno riferimento agli orari in cui si svolge il Servizio di Manutenzione Correttiva, ossia nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00 escluso il sabato, la domenica ed i giorni festivi in base al calendario italiano.

I valori soglia per lo SLA Base del Servizio di Manutenzione Correttiva, ovvero dell'indicatore TINT in esame sono:

- 2 ore lavorative nel 95% delle segnalazioni prese in considerazione nel periodo;
- 4 ore lavorative per il restante 5%.

La valutazione del rispetto degli SLA, inoltre, viene effettuata su base semestrale con riparametrizzazione su base annuale.

NOV...  
PAGE 56/113

### 3 STRUMENTI PER LA EROGAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA

Nel presente capitolo vengono riportati gli strumenti che saranno utilizzati ai fini della erogazione dei servizi oggetto della presente fornitura. Precisamente, per quanto attiene il governo dei servizi di Application Maintenance ed Application Operation & Support, sarà utilizzato il **sistema di Trouble Ticketing SIPWEB** di Engineering, installato presso la infrastruttura del Service Provider e raggiungibile da remoto su apposito link http.

Nel seguito del presente paragrafo viene riportata una breve descrizione funzionale di tale sistema. Nel contempo vengono altresì definiti i pre-requisiti, in termini di disponibilità di connessione ai sistemi software cui sono destinati i servizi ivi previsti, che dovranno essere soddisfatti a cura del Cliente.

#### 3.1 SISTEMA DI TROUBLE-TICKETING: SIPWEB

Al fine di consentire di ricevere e gestire le richieste di intervento per la risoluzione di anomalie/malfunzionamenti del software applicativo, ovvero per assicurare la manutenzione correttiva del software applicativo, Engineering pone a disposizione da remoto il sistema di trouble ticketing **SIPWEB**.

Si tratta di un sistema che implementa le funzionalità utili alla gestione delle attività tipiche di un Service Desk / Help Desk di 1° livello (del Committente) con escalation verso le strutture di manutenzione software di 2° livello (di Engineering), prodotto da Engineering in architettura Web-Based ed installato presso le proprie strutture di assistenza.

Esso si compone di una componente Web destinata ad offrire le funzionalità di amministrazione del sistema medesimo, e da una componente Web adibita alla pubblicazione dei servizi di assistenza all'utente.

Il Cliente attraverso l'accesso al SIPWEB può costantemente verificare lo stato delle richieste di assistenza o manutenzione formulate.

Engineering, inoltre, periodicamente si impegna a produrre dei report contenenti:

- l'elenco dettagliato delle richieste di intervento;
- dati di sintesi.

Gli **elenchi dettagliati** potranno contenere per ogni intervento:

- identificativo e data del contatto;
- modalità di ricezione (telefono, internet, fax, mail, ecc.);
- descrizione del problema;
- soluzione del problema;
- gravità ed urgenza assegnata;
- data/ora e tipologia dell'esito definitivo.

I **dati di sintesi** che possono riportare almeno queste statistiche:

- tipologia Assistenza/Manutenzione
- numero di richieste di assistenza ricevute nel periodo di osservazione;
- distribuzione dei problemi per gravità.

#### 3.2 STRUMENTI DI CONNESSIONE A CURA DEL CLIENTE

Affinché possano essere assicurati i servizi oggetto della presente fornitura il Cliente dovrà porre a disposizione, sempre nel rispetto delle vigenti norme sulla privacy, collegamento VPN utile a raggiungere i sistemi server e le postazioni di lavoro ove è installato il software applicativo Engineering interessati dai servizi medesimi, i cui requisiti minimi sono:

- certificazione ad operare con velocità di almeno 512/512 Kbps (meglio se 1 Mbps);



- possibilità di accesso simultaneo ed in multiutenza da parte dei laboratori del fornitore, al fine di consentire l'intervento contemporaneo sui tutti gli applicativi installati presso il cliente.

Le VPN certificate dai Laboratori di Sviluppo di Engineering sono:

- Microsoft VPN
- CISCO VPN
- Open VPN.

La predisposizione e la gestione nel tempo della VPN da parte del Cliente rappresenta un requisito indispensabile per la corretta, efficiente ed efficace erogazione dei servizi di assistenza e manutenzione da parte di Engineering.

**In mancanza di collegamento VPN funzionante e/o di un malfunzionamento/non funzionamento dello stesso, Engineering non garantisce l'erogazione dei servizi oggetto del presente contratto e/o il rispetto dei relativi SLA.**

È a carico del Cliente, inoltre, predisporre il collegamento con gli adeguati livelli di sicurezza previsti dal Dlgs. 196/03.

In ottemperanza a quanto previsto dall'art 30 del Dlgs. 196/03, l'erogazione del servizio di Tele-assistenza prevede che agli erogatori dello stesso venga conferito l'incarico al trattamento con le relative istruzioni operative.

**A tale scopo, all'atto della sottoscrizione del presente contratto, siamo a richiederVi l'invio delle istruzioni al trattamento dei dati, al fine di provvedere alla consegna delle stesse a tutto il personale impiegato nell'esecuzione del servizio. Si precisa inoltre che tutto il personale impiegato nell'esecuzione del servizio, indipendentemente dalla Titolarità del dato trattato, è stato preventivamente formato ed incaricato al trattamento dei dati ai sensi del dell'art.30 del D.lgs 196/03**

**Il Fornitore non potrà essere in alcun caso ritenuto responsabile della mancata esecuzione del Servizio, in tutto o in parte, anche indirettamente causata dal malfunzionamento dei suddetti prerequisiti.**

ACE m s  
pag 58/15

## 4 ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA

### 4.1 RESPONSABILI DELLA GESTIONE DELLA FORNITURA

Entro la data di attivazione della Fornitura, ciascuna delle parti nominerà con lettera a se stante un proprio Responsabile che dovrà mantenere i collegamenti con l'altra parte in merito alla gestione della Fornitura. Il Cliente, inoltre, comunicherà per iscritto al Responsabile della Gestione della Fornitura del Fornitore l'elenco nominativo – completo di numeri telefonici, fax ed indirizzo e-mail – dei Referenti Applicativi di Processo che potranno interfacciarsi con le strutture di Help Desk (Assistenza) di Engineering per la segnalazione di anomalie software sui sistemi applicativi Engineering in esercizio interessati dai servizi ivi proposti. Le richieste di adeguamento normativo in merito alle funzionalità coperte da tale servizio potranno essere invece inoltrate esclusivamente dal Responsabile della Gestione della Fornitura del Cliente al Responsabile della Gestione della Fornitura di Engineering mediante PEC e/o Fax.

Il Responsabile della Gestione della Fornitura del Cliente è il rappresentante ufficiale del Cliente nella gestione della Fornitura ed ha i seguenti compiti:

- controlla la qualità del servizio ed il grado di soddisfazione degli utenti;
- gestisce, in collaborazione con il Responsabile della Gestione della Fornitura di Engineering, la verifica periodica dell'andamento qualitativo del contratto.

I Referenti Applicativi di Processo del Cliente sono invece le figure responsabili, lato Cliente, del controllo della qualità complessiva della Fornitura, relativamente al processo di competenza. In particolare, queste figure del Cliente hanno i seguenti compiti:

- effettuano un primo filtro sulle richieste d'assistenza segnalate dall'utenza finale, costituendo il primo punto di raccolta delle segnalazioni che poi vengono inoltrate al servizio di Help Desk di Engineering a cura dei medesimi;
- raccolgono le richieste, verificano la loro coerenza e congruenza, anche rispetto al piano di evoluzione dei sistemi, definiscono quali richieste vanno inoltrate all'Help Desk Engineering e la loro priorità di realizzazione, anche con il supporto del Responsabile della Gestione della Fornitura del Cliente;
- formalizzano e comunicano le richieste di intervento al servizio di Help Desk di Engineering;
- controllano la qualità del servizio ed il grado di soddisfazione degli utenti operativi, relativamente al processo di competenza;
- forniscono il necessario supporto informativo agli specialisti di Engineering nella risoluzione delle problematiche incontrate;
- eseguono e/o controllano l'esecuzione degli User Test utili a confermare l'avvenuta risoluzione delle anomalie software raccolte.

### 4.2 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE

Il Fornitore s'impegna a:

- operare con diligenza nello svolgimento di tutte le attività connesse alla Fornitura, mettendo a disposizione personale qualificato all'esecuzione autonoma degli interventi di sua competenza, nel rispetto delle procedure specificate nel presente contratto;
- operare nel rispetto delle norme particolari di sicurezza e/o riservatezza concordate con il Cliente;
- garantire il rispetto di dette norme di sicurezza e/o riservatezza da parte di terze parti coinvolte nell'espletamento della Fornitura;
- garantire la corretta esecuzione di quanto previsto nel presente contratto, ritenendosi in ogni caso sollevato da ogni responsabilità per eventuali ritardi dovuti a cause di forza maggiore;
- farsi carico di tutti gli oneri sociali ed assicurativi per il personale impiegato nello svolgimento della Fornitura, con particolare riguardo all'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro;

lp

0

110  
PAL 59/75

- operare nel pieno rispetto delle vigenti norme sulla privacy.

### **4.3 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE**

---

Il Cliente s'impegna a:

- comunicare al Fornitore la lista degli utilizzatori (Key User) della Fornitura che si rapportheranno con esso; detti utilizzatori (Key User) devono già risultare formati all'uso dei prodotti oggetto della Fornitura erogata dal Fornitore;
- rendere disponibili tutte le informazioni necessarie per il corretto svolgimento della Fornitura;
- consentire l'accesso alle proprie sedi da parte delle persone del Fornitore preposte all'erogazione della Fornitura, come pure ai sistemi sui quali sono installati i programmi assistiti, fornendo loro le necessarie credenziali di accesso; si precisa inoltre, che salvo diversi accordi, la Responsabilità in merito alla corretta adozione delle misure di sicurezza previste dal D.lgs 196/03, restano a carico del Cliente Titolare dei dati;
- comunicare i riferimenti dei responsabili di eventuali prodotti software integrati a quelli assistiti con il presente contratto (e non supportati dal Fornitore) e garantire l'adeguato supporto in eventuali problematiche con questi, in virtù della propria responsabilità nella gestione di tali terze parti;
- mantenere aggiornate le versioni dei prodotti applicativi e di base in uso, perlomeno alla penultima versione supportata dal produttore del software standard; in particolare, per quanto attiene il software applicativo Engineering interessato dai servizi ivi proposti, il Cliente si obbliga a seguire le politiche di versioning di cui al capitolo Cfr. § 5;
- mantenere il proprio personale aggiornato sulle evoluzioni dei prodotti oggetto di assistenza da parte del Fornitore;
- garantire al personale del Fornitore l'accesso alla documentazione di servizio, sia in lettura sia in aggiornamento, anche con accesso remoto;
- la predisposizione e disponibilità di adeguati strumenti per l'accesso remoto per interventi di assistenza tempestivi ed efficienti (Cfr. § 3.2).

### **4.4 LUOGO DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA**

---

Tutti i servizi previsti dalla presente Fornitura saranno erogati esclusivamente in modalità remota dalle sedi / strutture del Service Provider Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

①

APP m.1  
Pag 60/75

## 5 ADERENZA ALLE POLICY DI VERSIONING DEL SOFTWARE APPLICATIVO

Per garantire un miglior servizio al Cliente in termini di qualità, affidabilità e robustezza dei prodotti rilasciati, Engineering ha definito per le proprie soluzioni applicative una specifica politica di versioning che prevede:

- **Major Release (MR)**, ossia nuove versioni della piattaforma AREAS nel suo complesso, rilasciate con cadenza semestrale. Engineering si riserva, a proprio insindacabile giudizio, la possibilità di effettuare rilasci straordinari di versione – Major Release Straordinaria – della piattaforma AREAS in casi eccezionali quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, gli adeguamenti normativi laddove previsti.
- **Rilascio di ADD** prevalentemente 1 volta la settimana per gli interventi di manutenzione correttiva. In caso di particolari esigenze o necessità, Engineering si riserva la facoltà di valutare in maniera autonoma o insieme al Cliente l'opportunità di rilasciare settimanalmente un differente numero di add.
- **Rilascio di Minor Releases** secondo le opportunità.
- **Erogazione del servizio di manutenzione correttiva** sulle ultime due versioni rilasciate della piattaforma AREAS.
- **Erogazione degli interventi di manutenzione normativa e perfettiva** solo nell'ambito delle Major/Minor.

**N.B.** Una Minor Release sostituisce la Major Release di riferimento nell'individuazione delle versioni incluse nei diversi tipi di manutenzione. Una Minor Release sostituisce tutte le Minor Releases precedenti appartenenti alla stessa Major Release di riferimento nell'individuazione delle versioni incluse nei diversi tipi di manutenzione. In pratica l'uscita di una 20.05.04 annulla le 20.05.00, 20.05.01, 20.05.02 e 20.05.03, è quindi obbligatorio, per chi voglia installare ancora una 20.05.xx installare proprio la 20.05.04.

Dal momento della disponibilità / pubblicazione da parte di Engineering sul proprio sistema SIPWEB quindi della 20.05.04 ogni modifica sulla versione 20.05.xx, intesa sia come miglioramento che correzione, sarà effettuata solo sull'ultima Minor Release disponibile (20.05.04).

Acc m  
 pag 61/75

## 6 PERIMETRO DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA

I servizi previsti nell'ambito della presente Fornitura ed anzi descritti verranno assicurati dapprima sul software applicativo prodotto da Engineering, come elencato nella tabella di seguito riportata. Precisamente, le tabelle di seguito riportate dettagliano per ogni modulo applicativo Engineering quali sono i servizi tra quelli anzi descritti che saranno attivati nell'ambito del contratto in oggetto, con indicazione della tipologia di fornitura (a canone, a consumo, una tantum), e relativa quantità di erogazione (nel caso servizi a canone espressa in unità mese, nel caso di servizi a consumo espressi in giorni / uomo).

**Tabella 1 – Servizi Application Maintenance**

Modulo Applicativo	Servizi Oggetto di Fornitura	Tipo Fornitura	Qtà
Moduli Dichiarazioni Fiscali	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>	A Canone	12 mesi
Contabilità Economico-Patrimoniale	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>	A Canone	12 mesi
Conto Deposito Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>	A Canone	12 mesi
Cespiti ed Inventario beni mobili	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>	A Canone	12 mesi
Approvvigionamenti (contratti, ordini, magazzino)	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>	A Canone	12 mesi
Repertorio e CND	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>	A Canone	12 mesi
Contabilità Analitica per Centri di Costo e Budget	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>	A Canone	12 mesi
Software Distribution - SDSQL	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>	A Canone	12 mesi
Prontuario Codifa 2000/Matrix/Farmadati	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>	A Canone	12 mesi
Moduli gestione fatturazione elettronica attiva, passiva e split payment	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>	A Canone	12 mesi
Flussi informativo debito	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>	A Canone	12 mesi
Rilevazione presenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>	A Canone	24 mesi




REC. n. 1  
 pag. 62/115

Modulo Applicativo	Servizi Oggetto di Fornitura	Tipo Fornitura	Qtà
Giuridico e assenze	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>	A Canone	24 mesi
Contabile Collaboratori Coordinati e Continuativi	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>	A Canone	24 mesi
Contabile Pers.Med.Conv.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>	A Canone	24 mesi
Contabile Personale Dipendente	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>	A Canone	24 mesi
Anagrafi centralizzate XMPI	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>	A Canone	24 mesi
Medicina Legale	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>	A Canone	24 mesi
Servizi Protesici	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>	A Canone	24 mesi
Modulo di integrazione con la contabilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>	A Canone	24 mesi
Modulo Gestione DSM	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>	A Canone	24 mesi

**Tabella 2 – Servizi di Application Operation & Support**

Modulo Applicativo	Servizi Oggetto di Fornitura	Tipo Fornitura	Qtà
Moduli Applicativi Engineering elencati in Tabella 1 del presente documento	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Assistenza Sistemistico-Applicativa (Par. 2.2.1)</li> </ul>	A Canone	12 mesi (per la parte AMC), 24 mesi per le restanti aree
Moduli Applicativi Engineering elencati in Tabella 1 del presente documento	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Servizio di Installazione Aggiornamenti Software Applicativo (Par. 2.2.2)</li> </ul>	A Canone	12 mesi (per la parte AMC), 24 mesi per le restanti aree






ACUM 1  
Pag 63/75

Tutti i servizi anzi riportati e riepilogati nella Tabella 1 e nella Tabella 2 saranno assicurati nell'immediato, a decorrere dalla firma del contratto/ordine ovvero dal 01 Gennaio 2017, mentre la parte AMC decorrerà dal 01 gennaio 2018.



NDC/MS  
pag 64/75

Il Cliente con la sottoscrizione del presente documento dichiara di accettare altresì l'intero contenuto dei seguenti documenti che compongono la presente proposta contrattuale:

- 1) Condizioni Specifiche di Fornitura (il presente documento);
- 2) Condizioni Generali di Vendita;
- 3) Proposta Economica;
- 4) Allegato tecnico;
- 5) Lettera d'accompagnamento.

Roma, 20/12/2017

Firma del Cliente  
per espressa accettazione di quanto sopra

Il Cliente dichiara altresì di aver ricevuto, letto e compreso le "**Condizioni Specifiche di Fornitura**", le "**Condizioni Generali di Vendita**" e i relativi allegati che costituiscono parte integrante del presente Contratto nonché la Proposta Economica e l'Informativa ex art. 13 del D.Lgs 196/2003 e ss.mm.ii "Codice in materia di protezione dei dati personali" e di approvare espressamente anche ai sensi degli art. 1341 e 1342 c.c. le seguenti clausole:

**Con riferimento alle Condizioni Specifiche di Fornitura (presente documento):**

ART.2 "Oggetto della Fornitura"; ART.4.1 " Responsabili della gestione della Fornitura"; ART. 4.2 " Obblighi e responsabilità del Fornitore"; ART. 4.3 "Obblighi e responsabilità del Cliente"; ART.4.4 " Luogo di esecuzione della Fornitura"; ART.6 "Perimetro dei Servizi Oggetto di Fornitura"; ART.7 "Durata ";

**Con riferimento RS01D03 Condizioni Generali di Vendita**

ART.2.1 "Perfezionamento del contratto e data d'inizio dei lavori", ART. 2.5 "Sostituzioni", ART.2.6 "Pianificazione temporale, scadenze, ritardi", ART.2.7 "Obbligazioni del Cliente", ART.2.8 "Adempimenti relativi al D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii.", ART.2.9 "Gestione delle attività", ART. 2.10 "Modalità di fatturazione e condizioni di pagamento", ART. 2.11 "Responsabilità", ART. 2.12 "Riservatezza", ART.2.13 "Rispetto del D.Lgs 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", ART.2.14 "Cessione del Contratto e Subappalto", ART. 2.15 "Sospensione dell'esecuzione della Fornitura - diritto di recesso del fornitore" ART. 2.16 "Risoluzione", ART. 2.17 "Diritti di proprietà intellettuale", ART. 2.18 "Consegne, Collaudo ed Accettazione", ART. 2.19 "Controllo avanzamento lavori", ART. 2.20 "Licenza D'uso di Prodotti Informatici", ART. 2.21 "Limitazioni ed esclusioni", ART. 2.23 "Accesso al sistema di Elaborazione del Cliente", ART. 2.23 "Garanzia", ART. 2.24 "Storno di dipendenti", ART. 2.25 "Legge del Contratto e Foro competente in via esclusiva", ART. 2.26 "Rispetto del D.Lgs n.231/2001 e ss.mm.ii".

**Con riferimento alla Proposta Economica:**

ART. 6.1, 7.1, 8.1 "Prezzo", ART.6.3, 7.3, 8.4 "Modalità di fatturazione", ART 9 "Modalità di pagamento".

Con riferimento alla **Informativa ex art. 13 del D.Lgs 196/2003** e ss.mm.ii "Codice in materia di protezione dei dati personali", il Cliente, con la firma altresì del presente Contratto esprime il proprio consenso ai trattamenti facoltativi previsti dall'art. 4 lettere "c)", "d)", "e)", "f)".

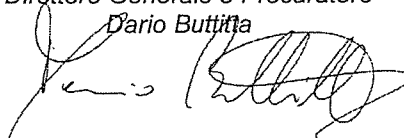
Roma, 20/12/2017

Firma del Cliente  
per espressa accettazione di quanto sopra



Roma, 20/12/2017

Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.  
Il Direttore Generale e Procuratore  
Dario Buttitta



[fine del documento]

Spett.le  
AUSL Rieti  
Via del Terminillo, 42 c/o Ex – OPP  
02100 Rieti  
Alla cortese attenzione:  
**Ing. Roberto Campogiani**  
**U.O.C. Sistema Informatico**  
E p.c.  
**Dott.ssa Marinella D’Innocenzo**  
**Direttore Generale**  
**Dott.ssa Anna Petti**  
**Direttore Amministrativo**  
**Dott. Paolo Anibaldi**  
**Direttore Sanitario**

Roma, 20 dicembre 2017

Prot. Off142/gm/2017

**Oggetto: OFFERTA PER I SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE PER GLI ANNI 2017- 2018**

Gent.mo Cliente,

facendo seguito all’incontro del 19 dicembre, trasmettiamo in allegato la nostra proposta per i servizi assistenza e manutenzione per gli anni 2017-2018.

La proposta è costituita dalla seguente documentazione:

- Proposta Economica rif. Off142/gm/2017\_PE del 20/12/2017;
- Condizioni Specifiche di Fornitura per i Servizi di Assistenza Manutenzione rif. Off142/gm/2017\_CSF del 20/12/2017;
- Condizioni Generali di Vendita rif Off142/gm/2017\_CGV del 20/12/2017;
- Allegato Tecnico rif Off142/gm/2017\_AT del 20/12/2017.

La presente proposta è valida per un periodo di 180 giorni a partire dalla data della presente. Vi preghiamo di far pervenire ogni comunicazione al seguente indirizzo:

**Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.**

Via San Martino della Battaglia 56

CAP 00185, Roma

all’attenzione di **Gaetano Marinola**

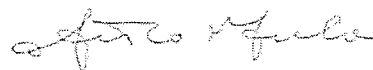
Fax + 39 06 49 201 293

Ringraziando per l’opportunità accordata, restiamo a Vostra completa disposizione per qualunque chiarimento.

**Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.**

*Il Funzionario Commerciale*

**Gaetano Marinola**

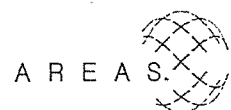


---

**OLIAMM APPROVVIGIONAMENTI E OLIAMMWEB  
INTEGRAZIONE ARMADIO DI REPARTO  
CON FARMACO-PRESCRIZIONE GPI  
PER AZIENDA USL RIETI**

---

*SP*



*Q*

## INDICE DEL DOCUMENTO

<b>1</b>	<b>Introduzione .....</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Requisiti tecnologici e soluzioni proposte.....</b>	<b>3</b>
2.1	Soluzione Tecnica Proposta (BTU-53088).....	3
2.1.1	Open Session su tutti i Web Service.....	4
2.1.2	Web Service per Esporre Anagrafi e Giacenze dell'armadietto.....	5
2.1.3	Web Service per Acquisire gli scarichi di terapia.....	6
2.1.4	Web Service per Acquisire le richieste motivate per paziente.....	7
<b>3</b>	<b>soluzioni applicative.....</b>	<b>9</b>
3.1	COPERTURA FUNZIONALE SOTTOSISTEMA richieste Da REPARTO.....	9
	<i>Gestione manuale Richieste Web.....</i>	9
3.2	COPERTURA FUNZIONALE SOTTOSISTEMA ARMADIETTO DI REPARTO .....	9
	<i>Gestione Movimenti di Carico e Scarico.....</i>	9
	<i>Gestione Approvvigionamento di Reparto .....</i>	10
	<i>Gestione Scarico Massivo .....</i>	10
	<i>Gestione Attività di Inventario .....</i>	10
	<i>SCARICO ARMADIETTO.....</i>	10

00

6

## 1 INTRODUZIONE

Il presente documento illustra la soluzione proposta dal laboratorio di sviluppo di Porto San Giorgio per gestire l'integrazione tra l'Armadio di Reparto OliammWeb Engineering e il software di Farmaco Prescrizione GPI.

Tra le diverse opzioni, è stata scelta, tra quelle proposte, l'ipotesi: *utilizzare il componente Armadio Reparto ENG sui Reparti, interfacciandolo con il componente GPI di gestione della somministrazione farmacologica.*

Lo scenario funzionale prevede quindi la presenza del solo armadio di reparto Engineering, senza un analogo armadio GPI; l'armadietto di OliammWeb comunica con la Farmaco Prescrizione per esporre anagrafi e giacenze, ricevere gli scarichi ed eventuali richieste per paziente (per prodotti da autorizzare).

NUC 1115  
pag 70/75

## 2 REQUISITI TECNOLOGICI E SOLUZIONI PROPOSTE

L'obiettivo è di scambiare dati tra l'Amministrativo-contabile Oliamm che gestisce tra l'altro le anagrafi, gli acquisti e i magazzini Farmacia, e la Farmaco Prescrizione GPI presente sui reparti: in particolare occorre condividere l'anagrafe dei prodotti interessati e la giacenza disponibile da scaricare, lo scarico derivante dalla Somministrazione a paziente, l'elaborazione delle richieste per riapprovvigionare il reparto dopo il consumo.

A tale scopo è propedeutica l'accensione dell'Armadio di reparto OliammWeb, che va configurato per effettuare le seguenti operazioni:

- 1) caricarsi in automatico dalle consegne di magazzino, impostando il filtro automatico sui soli farmaci (tabella generica Classi Merceologiche) oppure associando manualmente all'armadio i soli prodotti che interessano l'integrazione
- 2) scaricarsi in automatico da integrazione con la farmacoterapia, operazione che richiede l'invocazione di un Web Service esposto da OliammWeb e invocato da GPI
- 3) generare richieste di prodotti a scorta (non da autorizzare) in automatico in base ai criteri di sottoscora fissati (predispone l'automatismo sul Fabbisogno di reparto)
- 4) effettuare eventuali azioni manuali estemporanee sull'armadietto in caso di problemi, rettifiche inventario, collegamenti prodotto/armadio, richieste, ecc. (predispone uno user/ruolo/ufficio dedicato)

La Farmaco Prescrizione invocherà un WS per attingere all'elenco dei prodotti gestiti sull'armadio con relative giacenze e lotti, prescriverà la terapia, e al momento della somministrazione invocherà un secondo WS per scaricare l'armadio di reparto.

Per riapprovvigionare il reparto si possono usare, oltre alle richieste manuali:

- le richieste automatiche dell'armadio per sottoscora dei prodotti "non da autorizzare"
- l'invocazione da parte della FarmacoTerapia di un WS per generare richieste per paziente, per i prodotti "da autorizzare".

### 2.1 Soluzione Tecnica Proposta (BTU-53088)

Saranno esposti tre Web service da OliammWeb che dovranno essere invocati al bisogno dalla FarmacoTerapia:

- 1) WS per esporre le anagrafi e le giacenze dell'Armadietto OliammWeb
- 2) WS per acquisire gli scarichi per Somministrazione terapia
- 3) WS per acquisire le richieste motivate per paziente derivanti dalla Prescrizione



I servizi sono di tipo SOAP-RPC in cui si invoca un unico metodo "call" che prende come parametro una stringa XML opportunamente formattata, e ritorna in risposta un'altra stringa XML.

Il servizio effettua il parsing della stringa in input ed esegue il comando specificato

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/"
xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-
instance">
<soapenv:Body>
<call soapenv:encodingStyle="http://schemas.xmlsoap.org/soap/encoding/">
<xml xsi:type="xsd:string">
QUI VA AGGIUNTO L'XML DELLA STRINGA DI CHIAMATA
</xml>
</call>
</soapenv:Body>
</soapenv:Envelope>
```

Anche le risposte sono wrappate:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/"
xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-
instance">
<soapenv:Body>
<callResponse soapenv:encodingStyle="http://schemas.xmlsoap.org/soap/encoding/">
<callReturn xsi:type="xsd:string">
QUI SARA' PRESENTE L'XML DELLA RISPOSTA
</callReturn>
</callResponse>
</soapenv:Body>
</soapenv:Envelope>
```

### 2.1.1 Open Session su tutti i Web Service

Per poter chiamare tutti i webservice di OliammWeb/Areas è necessario prima creare una sessione e ottenerne l'identificativo, utilizzando il webservice OpenSession.

#### OPEN SESSION - Chiamata

```
...
<?xml version="1.0" ?>
<Input>
<OpenSession>
<user>USERNAME</user>
<password>PASSWORD</password>
<azienda>AZ</azienda>
<ufficio>UFFICIO</ufficio>
<ruolo>RUOLO</ruolo>
```

ACE/MS  
Pag 42/45

```
...
<dataLavoro>YYYYMMDD</dataLavoro>
<entita>ENTITA</entita>
</OpenSession>
</Input>
...
```

OPEN SESSION – Risposta

```
...
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Output>
  <OpenSession>
    <SessionID>500000125070d2bdd</SessionID>
    <user>ALFONSO.MANCUSI</user>
    <nome>ALFONSO MANCUSI</nome>
    <azienda>A1</azienda>
    <ufficio>UFF Z5</ufficio>
    <ruolo>RUOLO Z5</ruolo>
    <dataLavoro>20091010</dataLavoro>
    <entita>ENG</entita>
  </OpenSession>
</Output>
...
```

In caso di errore non gestito dei webservice areas amc la risposta sarà del tipo:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Output>
  <Exception>
    <Description>Descrizione dell'errore</Description>
  </Exception>
</Output>
```

In tutti gli esempi che seguiranno "SessionID" dovrà essere sostituito dall'identificativo di sessione ritornato.

Di seguito sono descritti i "Dataset" proposti per i servizi che saranno implementati per l'integrazione in oggetto, e si rimandano le specifiche di dettaglio e gli esempi di XML ad un successivo documento tecnico.

2.1.2 Web Service per Esporre Anagrafi e Giacenze dell'armadietto

Servizio da invocare: *VediGiacenzeReparto*

CAMPO	DESCRIZIONE	TIPO	NOTE
magazzino	magazzino di reparto	String	Obbligatorio
dataGiacenza	data rilevazione giacenza	Date (dd/mm/yyyy)	Facoltativo, se vuoto si assume data odierna

Allegato  
PA4 4/3/15

prodotto	codice prodotto Oliamm o AIC	Integer	Facoltativo, se vuoto si estraggono tutti i prodotti gestiti nell'armadio
----------	---------------------------------	---------	---

Response del Servizio: *VediGiacenzeReparto*

CAMPO	DESCRIZIONE	TIPO	NOTE
dataGiacenza	data rilevazione giacenza	Date (dd/mm/yyyy)	
prodotto	codice prodotto	Integer	
descrizione	Descrizione prodotto	String	
minsan	Codice minsan/AIC se farmaco	String	
um	unità di misura	String	
quantita	Quantità giacente	Double	
magazzino	magazzino di reparto	String	
codiceLotto	codice lotto	String	
scadenzaLotto	scadenza lotto	Date (dd/mm/yyyy)	

### 2.1.3 Web Service per Acquisire gli scarichi di terapia

Servizio da invocare: *GenerazioneMovimentiReparto*

CAMPO	DESCRIZIONE	TIPO	NOTE
idRiga	codice chiave esterna		Obbligatorio
dataMovimento	data movimento	Date (dd/mm/yyyy)	Obbligatorio
prodotto	codice prodotto	Integer	Obbligatorio – Codice prodotto Oliamm
um	unità di misura	String	Obbligatorio – Unità di misura Oliamm
quantita	quantità	Double	Obbligatorio – Quantità
magazzino	magazzino di reparto	String	Obbligatorio – Magazzino di reparto
CdcDestinatario	centro di costo	String	Opzionale – Destinazione dello scarico

lp

0

codiceLotto	codice lotto	String	Opzionale
scadenzaLotto	scadenza lotto	Date (dd/mm/yyyy)	Opzionale
barcode	codice barcode	String	Opzionale
note	Note	String	Opzionale
nosografico	Codice ricovero paziente	String	Opzionale

#### 2.1.4 Web Service per Acquisire le richieste motivate per paziente

Nome servizio da invocare: GenerazioneRichieste

CAMPO	DESCRIZIONE	TIPO	NOTE
numerazione	Numerazione richiesta	String	Obbligatorio
dataRichiesta	Data richiesta	Date (dd/mm/yyyy)	Obbligatorio
tipoRichiesta			Obbligatorio
magazzinoDestinatario	Magazzino destinatario	String	Obbligatorio
cdc	Centro di costo richiedente	String	Obbligatorio
magazzinoRichiedente	Magazzino richiedente	String	Obbligatorio se non c'è il cdc
dataConsegna	Data consegna	Date (dd/mm/yyyy)	Opzionale
riferimentoRichiesta	Numero riferimento richiesta	String (E,D)	Obbligatorio (chiave di FNS)
dataRiferimento	Data numero riferimento	Date (dd/mm/yyyy)	Obbligatorio (data di NFS)
nome	Nome di chi ha registrato la richiesta	String	Opzionale
note	Note della richiesta	String	Opzionale

prodotti <prodotto>

CAMPO	DESCRIZIONE	TIPO	NOTE
prodottoRichiesto	Codice prodotto richiesto	Integer	Obbligatorio
quantitaRichiesta	Quantità prodotto richiesto	Double	Obbligatorio
descrizione	Descrizione prodotto	String	Opzionale
note	Note riga richiesta	Elenco Custom	Opzionale

pazienti <DettaglioPazienteRichiesta>

Accum  
pag 15/15

CAMPO	DESCRIZIONE	TIPO	NOTE
qtaRich	quantità richiesta per il paziente	Double	Obbligatorio
codFisc	codice fiscale	String	Opzionale
cognome	Cognome paziente	String	Opzionale
nome	Nome paziente	String	Opzionale
dataNasc	Data di nascita paziente	Date	Opzionale
sex	Sesso paziente	String	Opzionale (F - M)
patologia	Patologia paziente	String	Opzionale
ggTer	Giorni terapia	Integer	Opzionale
doseDie	Dosaggio giornaliero	Double	Opzionale
um	Unita di misura	String	Opzionale
motivazione	Motivazione prescrizione	String	Opzionale
medico	Medico prescrivente	String	Opzionale
telMed	Telefono medico prescrivente	String	Opzionale
URLPrescrizionePaziente	URL eventuale applicativo sanitario contenente la prescrizione	String	Opzionale