



Sassari, 22/01/2016  
 Offerta 2015-00736.2  
 Spettabile Azienda Sanitaria Locale N. 8 di Cagliari  
 Servizio Sistemi Informativi  
 Via Piero della Francesca, 1  
 09047 Selargius (CA)

Alla cortese attenzione del Responsabile dei Sistemi Informativi Ing. Marco Galisai

**Oggetto: OFFERTA ECONOMICA PER CONTRATTO DI HELP DESK E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO PER L'AZIENDA SANITARIA LOCALE N. 8 DI CAGLIARI - ANNO 2016**

Con riferimento al Contratto di Manutenzione ed Assistenza di prossima scadenza, e sulla base della contrattazione di secondo livello avvenuto con il Vostro Ing. Marco Galisai negli ultimi giorni, Servicelife è lieta di presentare la propria migliore offerta per il rinnovo del Contratto per il 2016.

Vista la complessità ed il gran numero di chiamate di assistenza, a partire dal 2016 viene introdotto un nuovo canone di manutenzione ed assistenza per l'integrazione tra il LIS DNLab ed il CUP Regionale.

Si precisa che gli importi qui proposti riassorbono ogni e qualsivoglia sconto o riduzione dell'importo della presente fornitura a qualsiasi titolo richiesto o richiedibile, compreso quanto consegue dalle "Disposizioni per la riduzione della spesa pubblica" di cui all'art. 15, comma 13, lett a) e b) del D.L. n. 95 - 2012 convertito nella legge n. 135/2012.

Tutti gli import sono arrotondati all'euro.  
 La presente offerta annulla e sostituisce ogni altra di pari oggetto.

Restando a disposizione per qualsiasi chiarimento si rendesse necessario, si porgono distinti saluti.

Servicelife S.r.l.

*Sandro Salis*

Sandro Salis

ALLEGATO "A"  
 alla DELIBERA n° \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

ALLEGATO ALLA DELIBERAZIONE

N. 64 DEL 27 GEN. 2016

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO IL DIRETTORE SANITARIO  
 Dott.ssa Antonella Carreras Dott. Pier Paolo Pani

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO  
 Dott.ssa Savina Ortu

Il presente allegato è composto di n° 24 fogli di n° 24 pagine.

Il Responsabile del Servizio Informatico  
 (Ing. Marco Galisai)

*Marco Galisai*

SERVICE LIFE srl

VIA DELL'ARTIGIANATO 14, 09122 CAGLIARI (ITALY)  
 TEL. +39 070 2110083 - 070 2111536 070 2128161  
 FAX +39 070 2111543 - INFO@SERVICELIFE.NET  
 C.F. e P.IVA 01119090924  
 SOCIETÀ SOGGETTA ALL'ATTIVITÀ DI CONTROLLO E COORDINAMENTO DA PARTE DI NOEMALIFE SPA  
 C.F. 01347430397  
 1/16

1

**PREMESSA**

Siamo lieti di presentarVi la nostra nuova offerta commerciale accompagnata dal documento "Condizioni Generali di Help Desk, Manutenzione e Management Service del Software Applicativo".

Con l'obiettivo di fornire un servizio sempre più puntuale e aderente ai bisogni dei clienti sono stati individuati specifici pacchetti di supporto a integrazione della già consolidata modalità standard di erogazione della manutenzione e di Help Desk. A partire da quest'anno, infatti, è possibile acquistare la copertura dei servizi di Manutenzione ed Help Desk potendo disporre di ulteriori gradi di valore aggiunto come meglio descritto di seguito.

**ICT MANAGEMENT SERVICES**



**IT Performance Monitoring**

- Pianificazione backup
- Monitoraggio proattivo
- Ottimizzazione delle infrastrutture
- Gestione Sicurezza e Privacy

**Help desk**

- Help desk on site
- Help desk 24/7
- Help desk centralizzato
- Strumenti di supporto personalizzati

**Database**

- Gestione Database
- Ottimizzazione Scienze Oracle
- Patch analysis
- Monitoring e trace
- Analisi statistica delle prestazioni
- Capacity planning

**Progettazione e consulenza**



- Business continuity
- Disaster recovery
- High availability
- Risk management
- Data Assessment
- Virtualizzazione

**IT Assessment**

- Aggiornamento client server
- Backup e ripristino client
- IT Best management
- Data center management
- Interventi e prestiti onsite
- Gestione server room
- Gestione Sistemistica

**SERVICE LIFE srl**

VIA DELL'ARTIGIANATO 14, 09122 CAGLIARI (ITALY)  
 TEL. +39 070 2110083 – 070 2111536 070 2128161  
 FAX +39 070 2111543 – INFO@SERVICELIFE.NET  
 C.F. e P.IVA 01119090924  
 SOCIETÀ SOGGETTA ALL'ATTIVITÀ DI CONTROLLO E  
 COORDINAMENTO DA PARTE DI NGEMALIFE SPA  
 C.F. 01347430397  
 2/16



Si precisa che per quanto riguarda gli importi relativi alle tipologie di servizi già in essere nel precedente contratto le variazioni applicatesi riferiscono agli adeguamenti ISTAT previsti per legge. Il contratto potrà essere restituito a NoemaLife con indicazione delle opzioni da Voi scelte, per l'attivazione immediata dei servizi in attesa di Vostro ordine definitivo.

Inoltre, si evidenzia che NoemaLife S.p.A. si riserva di emettere successiva offerta "ad hoc" per la quotazione economica, stimata in base a dimensione e complessità della struttura, dell'intero portafoglio di servizi opzionali offerti dal Customer Service non precedentemente attivati e non proposti nella presente offerta.

Si richiama l'attenzione sul rispetto di quanto previsto nel documento "Condizioni Generali di Help Desk, Manutenzione e Management Service del Software Applicativo" al capitolo "Applicabilità del Servizio", ed in particolare sulla necessità di garantire continuità del servizio erogato posto che il perfezionamento del contratto avvenga in maniera tempestiva.

**In allegato, Vi trasmettiamo il documento "DESCRIZIONI DELLE FUNZIONI P.H.I.D.I.A.", che descrive alcuni importanti nuovi servizi evoluti che NoemaLife è oggi in grado di svolgere. Qualora vi fosse interesse, saremo lieti di poter approfondire le aree di interesse, le modalità di erogazione dei servizi ed i relativi costi.**



## NUOVE MISURE ORIENTATE ALLA SPENDING REVIEW

A partire dal 2015, abbiamo introdotto un meccanismo dinamico, di seguito descritto, che premia con un risparmio economico il comportamento virtuoso delle Aziende che ci permettono di risparmiare risorse che verrebbero altrimenti immesse nel sistema bancario.

E' purtroppo prassi, a volte consolidata, che la proposta annuale di Manutenzione ed Assistenza, che copre il periodo 1 gennaio – 31 dicembre, e che dovrebbe essere già deliberata ed ordinata entro il 31 dicembre dell'anno precedente, venga invece ordinata con molto ritardo, anche nel mese di dicembre dell'anno di copertura dei servizi forniti. Questa situazione molto penalizzante per i fornitori non è più sostenibile per Servicelife, costretta ad indebitarsi per far fronte alla spesa corrente.

In sostanza, coerentemente con la Spending Review e senza intaccare in alcun modo la qualità del servizio, la nostra proposta, consentendoci di ridurre notevolmente il ricorso al sistema bancario, assicura un risparmio certo anche al Cliente con l'applicazione di due regole fondamentali:

- 1) Emissione degli ordinativi per tempo;
- 2) Pagamento delle fatture entro i tempi previsti, oltre i quali verranno addebitati gli interessi previsti per legge.

La nostra proposta è così strutturata:

- Per ordini(\*) che pervengono entro il mese di gennaio, verrà applicato uno sconto pari al 3% sui canoni;
- Per ordini(\*) che pervengono entro il primo trimestre, verrà applicato uno sconto pari all'1,5%;
- Per ordini(\*) che pervengono entro il secondo trimestre, verrà applicato un aggravio del 2,5%;
- Per ordini(\*) che pervengono entro il terzo trimestre, verrà applicato un aggravio del 5%;
- Per ordini(\*) che pervengono oltre il terzo trimestre, verrà applicato un aggravio del 7,5%.

**Per ORDINE si intende qualunque documento a seguito del quale Servicelife possa procedere alla fatturazione (Delibera con CIG, Determina con CIG, Ordine a fornitore, ecc.)**



**CLIENTE**

Ragione Sociale del Cliente	ASL 8 di Cagliari – Servizio Sistemi Informativi
Indirizzo	Via Romagna - Cagliari
Contatto Amministrativo del Cliente	Ing. Marco Galisai, Responsabile del Servizio Sistemi Informativi e Tecnologie Informatiche
Telefono	338 6570799
Fax	
Indirizzo e-mail	marcogalisai@asl8cagliari.it

**INFORMAZIONI CONTRATTO SERVICE LIFE**

Oggetto della fornitura	Proposta di rinnovo del contratto di manutenzione per l'anno 2016, per l'assistenza e sviluppo dell'applicativo software <b>SILUS - DNLAB LLU</b> e per la gestione del Laboratorio Logico Unico operativo presso tutti i Presidi aziendali.
Protocollo	2015-00736.2
Data	22/01/2016
Funzionario Commerciale Service Life	Sandro Salis
Telefono	345.2806240
Fax	079.4360224
Indirizzo e-mail	sandrosalis@servicelife.net

**ALLEGATI AL CONTRATTO**

Help Desk, Manutenzione e Management Service – Condizioni generali
--

**1. SEDE DI INSTALLAZIONE ED UTILIZZO DEL SOFTWARE APPLICATIVO (PROGETTO SILUS)**

PRESIDIO	SITO
Servizio Sistemi Informativi	ASL N. 8 di Cagliari
Ospedali vari	Laboratori Analisi / Reparti Ospedalieri – Punti prelievo

## 2. DESCRIZIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO OGGETTO DEL SERVIZIO

### 2.1 Sistema soggetto a Help Desk e Manutenzione

- 1) DNLab-LLU Server Software di gestione del Laboratorio Logico Unico;
  - o Modulo DNWeb/Galileo - LLU -
  - o Moduli DNLab - Client;
  - o Moduli DNA - LLU Collegamento on-line della strumentazione analitica;
  - o Modulo DN Firma XMLCDA - software per la gestione integrata della Firma Digitale;
  - o Integrazione referti XMLCDA di laboratorio verso MEDIR
  - o DNTerritorio-LLU - software per il collegamento web dei Distretti Esterni.
- 2) Data Base Magellano/Oracle;
- 3) Software applicativo Radiologia;
- 4) Software applicativo Cardiologia;
- 5) Sistema di gestione del Laboratorio di Genetica EOS;
- 6) Integrazione CUP-LIS

## 3. TIPOLOGIA DEI SERVIZI DI HELP DESK

Il Customer Service Service Life è operativo 365 giorni all'anno, 24 ore al giorno, tutti i giorni della settimana. Il servizio è fornito con continuità e competenza da un team altamente qualificato che interviene nell'analisi e nella risoluzione delle necessità che i clienti riscontrano nella loro operatività quotidiana.

Di seguito si riporta la tabella di sintesi dell'offerta Service Life per i servizi di Manutenzione e Supporto che potranno essere attivati a fronte di specifici canoni .

## 4. DECORRENZA DEL SERVIZIO

Dal 01/01/2016 al 31/12/2016

## 5. CORRISPETTIVI ECONOMICI ANNUALI

Di seguito si espone la quotazione economica, stimata in base a dimensione e complessità della Vostra struttura, dell'intero portafoglio di servizi offerti dal Customer Service della Service Life.

### Tabella A: prospetto degli importi scorporati a seguito della cessione degli Ospedali Businco e Microcitemico

SILUS TOTALE INIZIALE (PRE-Scorporo)	23.210,00
SILUS Ospedale Microcitemico	-1.665,00
SILUS Ospedale Oncologico	-8.407,00
SILUS Totale da scorporare	-10.072,00
<b>SILUS CANONE 2016</b>	<b>28.277,00</b>
DNWeb/Galileo O/E LIS Enterprise INIZIALE (Pre-scorporo)	18.211,00
DNWeb/Galileo O/E LIS Enterprise Ospedale Microcitemico	-298,00

DNWeb/Galileo O/E LIS Enterprise Ospedale Oncologico	-4.486,00
DNWeb/Galileo O/E LIS Enterprise totale da scorporare	-4.784,00
<b>DNWeb/Galileo O/E LIS Enterprise CANONE 2016</b>	<b>13.427,00</b>
Applicativo cardiologia – radiologia TOTALE	3.511,00
Applicativo cardiologia – radiologia da scorporare	-1.430,00
<b>Applicativo cardiologia – radiologia TOTALE</b>	<b>2.081,00</b>

Tabella B: Riepilogo Canoni di Manutenzione ed Assistenza contratto 2016

SILUS	28.277,00
DNWeb/Galileo O/E LIS Enterprise	13.427,00
Applicativo cardiologia – radiologia	2.081,00
Flussi Integrazione SLUS-SISAR	3.237,00
EOS per la gestione della Citogenetica	8.330,00
Integrazione LIS-CUP regionale	4.800,00
<b>TOTALE CANONI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA</b>	<b>60.152,00</b>
Per ordine entro il 31/01/2015 (-3%)	58.347,00
Per ordine entro il primo trimestre 2015 (-1,5%)	59.250,00
Per ordine entro il secondo trimestre 2015 (+2,5%)	61.656,00
Per ordine entro il terzo trimestre 2015 (+5,0%)	63.160,00
Per ordine entro il quarto trimestre 2015 (+7,5%)	64.663,00

## 6. ATTIVITA' DI MANAGEMENT SERVICE

Si tratta dei servizi meglio descritti nel seguito della presente offerta, ossia:

- Supporto esteso di assistenza da sede locale
- Supporto esteso di emergenza on site Full Risk
- Assistenza Oracle avanzata/ Assistenza da sede esterna;
- Assistenza Full Risk sistema Magellano (archivio storico)
- Continuità operativa
- Software applicativo Radiologia;
- Software applicativo Cardiologia.

### 6.1 Corrispettivo annuale per il supporto esteso di assistenza a consuntivo

Come concordato nei precedenti contratti si quota un pacchetto di giornate di supporto esteso utilizzabili per lo svolgimento delle attività di Management Service, non ricomprese nei Servizi Standard di Manutenzione.

Eventuali ulteriori giornate di assistenza, potranno essere ordinate alle stesse condizioni economiche evidenziate nel seguito della presente offerta.

Tabella B

ASSISTENZA OPZIONALE – SUPPORTO ESTESO LOCALE			
	Numero ore / persona	Tariffa giornaliera sede locale	IMPORTO (€) IVA esclusa
Supporto esteso locale Silus	1296 ( 162 giornate )	€ 69,62 (€ 557,00/gg)	90.234,00
<b>TOTALE ASSISTENZA SUPPORTO ESTESO LOCALE</b>			<b>90.234,00</b>

Nell'ambito di tale Servizio, si è concordato che le giornate di assistenza specialistica verranno fornite alla tariffa giornaliera esposta nella tabella precedente, spese di trasferta incluse (una giornata lavorativa si intende composta da 8 ore). Per ciascun intervento on site verrà fatturato un minimo di 2 (due) ore, comprensive dello spostamento dalla sede Servicelife più vicina.

Le giornate di assistenza saranno erogate su richiesta del referente del sistema per la Vostra Azienda, a fronte di una stima formale emessa da ServiceLife ed approvata dal referente stesso. A tal fine Verbali di Intervento e Verbali di Stato Avanzamento Lavori si intenderanno accettati, con conferma di quanto in esso indicato laddove, decorsi 15 giorni dalla data di consegna degli stessi – anche a mano –, non vi siano state specifiche contestazioni scritte da parte dell'Acquirente.

#### 6.2 Corrispettivo annuale per il supporto esteso di assistenza – specialist provenienti da sedi esterne Noemalife

Come concordato nei precedenti contratti si quota un pacchetto di giornate di supporto esteso utilizzabili per lo svolgimento delle attività di Management Service, non ricomprese nei Servizi Standard Forniti e nei Servizi di Emergenza descritti nelle Condizioni Generali di Manutenzione.

Vengono offerte di seguito due tipologie di servizio, l'una riguarda le attività degli specialisti Oracle, l'altra per le attività di migrazione e di aggiornamento della piattaforma Galileo. Le tariffe si intendono valide per interventi in teleassistenza, sono espressamente escluse le eventuali spese di trasferta.

Tabella C

ASSISTENZA OPZIONALE ORACLE AVANZATA/SPECIALISTI DI SEDE		
Numero giorni / persona	Tariffa giornaliera	IMPORTO (€) IVA esclusa
5	860,00	4.300,00
ASSISTENZA OPZIONALE ORACLE AVANZATA/SPECIALISTI DI SEDE		
Numero giorni / persona	Tariffa giornaliera	IMPORTO (€) IVA esclusa
25	738,00	18.450,00
<b>TOTALE ASSISTENZA OPZIONALE</b>		<b>22.750,00</b>

#### 6.3 Supporto esteso di emergenza Full Risk on-site Sistema Silus

Il servizio estende la copertura, anche con interventi ON SITE per il ripristino del funzionamento del sistema LLU, a tutte le situazioni che possono gravare negativamente sulle attività del LLU come meglio evidenziato nell'Allegato 1. Il servizio viene fornito tutti i giorni feriali dalle 8.00 alle 18.00.

Tabella E

ATTIVITA' SUPPORTO DI EMERGENZA FULL RISK ON-SITE	IMPORTO ANNUALE (€)
Supporto di EMERGENZA Full Risk On-Site Silus	€ 34.796,00
<b>SUPPORTO DI EMERGENZA FULL RISK ON-SITE</b>	<b>€ 34.796,00</b>

#### 6.4 Continuità operativa

Il contratto di assistenza tecnica per espressa volontà del committente ha come oggetto la sola parte relativa al software applicativo di cui al precedente par. 3. In seguito alla vostra richiesta e poiché Service Life è consapevole che la separazione delle competenze fra hardware (incluso il sistema operativo) e software applicativo può generare dei problemi relativi alla continuità di servizio dell'intero sistema che si tradurrebbero in un danneggiamento concreto per gli utenti, si conviene che Service Life stesso onorerà tutte le richieste di intervento del committente, senza distinzione tra hardware e software,



procedendo all'emissione di preventivo di riparazione per la componente hardware, nel caso che l'anomalia funzionale sia da attribuire alla parte hardware e/o al suo sistema operativo.

La richiesta potrà avvenire in qualsiasi forma risulti tracciabile: lettera, fax, Email. In casi del tutto eccezionali, Service Life accetterà chiamate dirette da parte degli utenti, dandone immediata comunicazione al referente stesso.

Per quanto riguarda le ore impegnate, esse verranno detratte dal Monte Ore di cui al precedente par. 5.3, eventualmente computate ad una tariffa oraria aumentata del 70% in caso di interventi eseguiti in giornate prefestive o festive.

## 7. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Si prevede una fatturazione trimestrale posticipata sia dei canoni fissi che dei servizi a consumo. Tutte le fatture dovranno essere pagate entro 60 giorni dalla data di emissione.

## 8. CONDIZIONI GENERALI (ALLEGATO)

L'applicazione del presente contratto avverrà secondo le norme descritte nell'allegato "Condizioni Generali di Help Desk, Manutenzione e Management Service del Software Applicativo", che costituisce a tutti gli effetti parte integrante della presente offerta.

## 9. ALTRE CONDIZIONI

Tutti i prezzi indicati s'intendono IVA esclusa.

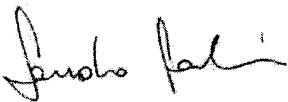
La presente offerta è formulata in modo conforme a quanto stabilito dal sistema di qualità adottato da Service Life. Analogamente il servizio proposto verrà erogato in coerenza con lo stesso sistema di qualità.


## 10. VALIDITÀ DELL'OFFERTA

Il destinatario della presente offerta, fino a diversa comunicazione da parte del Cliente stesso, viene considerato referente unico del Cliente per ogni comunicazione in merito alla fornitura.

La presente offerta è valida 90 (novanta) giorni dalla data di emissione della stessa.

### PER SERVICE LIFE

Nome	<u>Sandro Salis</u>
Funzione	<u>Sales Executive</u>
Firma	<u></u>
Luogo e Data di Firma	<u>Sassari, 22 gennaio 2016</u>



## DESCRIZIONI DELLE SEZIONI P.H.I.D.I.A.



### PROGETTAZIONE E CONSULENZA

NoemaLife è in grado di offrire servizi di progettazione e consulenza altamente qualificati rivolti allo sviluppo e miglioramento delle politiche di Business Continuity, di Disaster recovery, di High availability e Risk Management. Le nostre competenze sono ampie ed abbracciano trasformazione dei sistemi, sicurezza, Data Assessment, Virtualizzazione ed altro ancora.

In particolare:

#### **Business Continuity**

Progettare e realizzare insieme al Cliente soluzioni per garantire come, e in che tempi, mantenere la continuità di servizio in pieno allineamento con le priorità dei processi di business.

Il nostro approccio alle soluzioni per il Disaster Recovery e la High Availability, prevede una attenta valutazione preliminare dell'ambiente esistente da parte dei nostri Consulenti esperti in infrastrutture tecnologiche.

L'analisi dei livelli di servizio, delle applicazioni e dei processi chiave, determinata dalle loro interdipendenze con i dati, dalla verifica degli obiettivi RTO e RPO e dalle necessità del business aziendale prevedono:

- L'applicazione della metodologia di progettazione dalla pianificazione fino all'implementazione dell'intera soluzione di Business Continuity.
- Lo sviluppo di un piano completo per la gestione del ripristino da eventi disastrosi e per la gestione della alta disponibilità applicativa.
- Il rilascio di eventuali raccomandazioni per poter migliorare i livelli di servizio esistenti e per implementare una infrastruttura ICT che possa rispondere meglio a sopravvenute necessità di Disaster Recovery e/o High Availability.

#### **Sicurezza e Privacy**

Studi mirati ad attivare, migliorare e consolidare la sicurezza e la protezione del dato: dalla fase di analisi, volta ad evidenziare le criticità e proporre gli interventi necessari per ridurre il rischio, all'implementazione delle contromisure e successiva assistenza e verifica periodica di tutti gli elementi inerenti al settore.

## LIVELLI DI COPERTURA

- WE CARE SERVICE LEVEL 1 - Dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 18:00
- WE CARE SERVICE LEVEL 2 - Estensione al sabato dalle 8:00 alle 14:00
- WE CARE SERVICE LEVEL 3 - Estensione al sabato, alla domenica e ai giorni festivi dalle 8:00 alle 14:00
- WE CARE SERVICE LEVEL 4 - Copertura h24, 7 giorni su 7

## TIPOLOGIE DI SUPPORTO

**STANDARD TECHNICAL SUPPORT** Garantisce le funzionalità fondamentali di un servizio affidabile e continuo di alta qualità:

- System Management
- Problem Determination & Solving
- Superamento di situazioni bloccanti/da malfunzionamenti hardware o software
- Assistenza telefonica per diagnosi e superamento di difetti o malfunzionamenti per il miglior utilizzo delle soluzioni NoemaLife
- Assistenza in caso di gravi anomalie o malfunzionamenti del sistema che, pur non derivanti da malfunzionamenti hardware e/o software oggetto della fornitura, possono compromettere la continuità dell'utilizzo del sistema
- Correzione di eventuali malfunzionamenti delle soluzioni NoemaLife
- Ripristino delle funzionalità a seguito di anomalia o blocco del sistema
- Verifica in teleassistenza dello stato del sistema (controllo dimensione tabelle, percentuale occupazione spazio disco sui server, ecc.) per monitorare il regolare funzionamento del sistema
- Gestione upgrade dei sistemi
- Controlli su corretta parametrizzazione del sistema
- Azioni migliorative indirizzate al mantenimento dell'efficienza delle procedure e delle soluzioni al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro

**ACTIVE CUSTOMIZED SUPPORT** Consiste in un supporto personalizzato dal Customer Care NoemaLife al fine di anticipare le esigenze del cliente, avvalendosi inoltre di un insieme di strumenti per un continuo aggiornamento sullo stato delle richieste e relativi report di analisi.

- Mail di apertura e chiusura ticket;
- Apertura automatica ticket a seguito di mail;
- Portale di consultazione;
- Portale di inserimento;
- Analisi periodica delle chiamate;
- Individuazione ricorrenze;
- Redazione e invio relazioni (Report personalizzato);
- Follow up e visite periodiche;

**HIGH PRIORITY SUPPORT** Permette di usufruire di un servizio preferenziale che garantisce una sensibile diminuzione delle tempistiche di presa in carico e risoluzione.

- **Servizio prioritario**

Il flusso standard seguito all'interno del Customer Service per la lavorazione delle assistenze prevede la suddivisione del processo in specifiche fasi di Inbound e Outbound, con tempi di lavorazione che dipendono dal grado di severità della segnalazione e dal carico di lavoro complessivo delle assistenze in corso.

Il servizio prioritario prevede un'ulteriore ottimizzazione dei tempi di assistenza garantendo molteplici vantaggi tra cui:

- comunicazione diretta ad un responsabile di gruppo con un comprovato feedback sul cliente
- eliminazione del tempo di latenza sopra descritto
- limitazione allo stretto indispensabile del coinvolgimento dell'utente

Prerequisito per questa componente del servizio è che le assistenze vengano richieste da un referente designato.

- **SLA (Service Level Agreement)**

Garanzia di presa in carico e risoluzione delle problematiche sollevate entro tempi prestabiliti e concordati precedentemente tramite un incontro tecnico.

**CONTINUOUS ADVANCED SUPPORT** Prevede un supporto costante fornito da figure altamente specializzate nell'ottica di instaurare un rapporto di collaborazione diretta con il cliente.

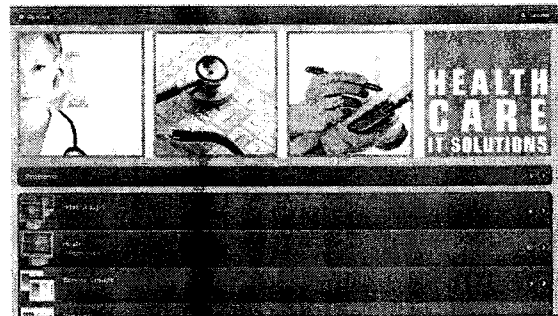
- Interventi tecnici manutentivi on site periodici;
- Configurazione spot di entità specifiche sulle soluzioni NoemaLife dietro richiesta del referente, che non abbiano impatto strutturale sulle logiche e i flussi operativi;
- **Supporto a riavvii programmati:**
  - Supporto ai riavvii programmati limitatamente alle soluzioni di competenza di NoemaLife.
  - Essendo l'attività in teleassistenza è necessaria la presenza di un referente del Cliente per eventuali attività in loco.
- **Gestione Backup:**
  - Backup della configurazione applicativa delle soluzioni NoemaLife.
- **Reinvio/recupero dati:**
  - Reinvio/recupero dati (anagrafiche, risultati, referti) a seguito di blocchi di prodotti di altri fornitori le cui soluzioni si integrano con le soluzioni NoemaLife oppure a richiesta del Cliente.
- **Management Support:**
  - Migliorie di basso impatto alla reportistica delle soluzioni di Laboratorio;
  - Cancellazione richieste e referti;
  - Modifiche alle anagrafiche e alle associazioni anagrafica-richiesta;
  - Interventi di primo livello sulle postazioni che accedono a soluzioni EPR NoemaLife, al fine di verificare che siano soddisfatti i requisiti hardware e software di certificazione del prodotto;
  - Duplicazione di configurazione di DNA;
  - Recupero dei dati storici da cassetta;
  - Modifiche alle password degli utenti (sbiancamento, recupero, ecc.)
- **Interventi sul database in sostituzione di DBA:**

- Allargamento datafile;
- Aggiunta di datafile ad una tablespace;
- Identificazione di deadlock o di lock applicativo e risoluzione terminando la sessione bloccante;
- Shutdown e Startup controllato di un database;
- Verifica e/o reimpostazioni di job.

## IT Performance Monitoring

### ADVANCED MONITORING & SUPPORT

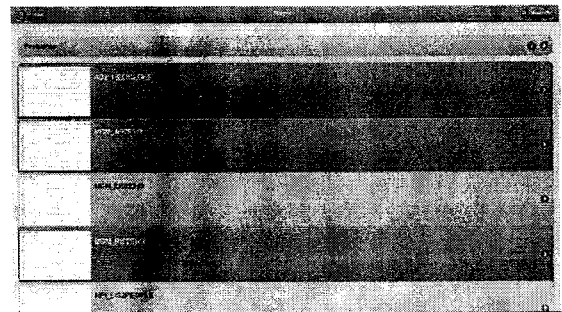
Advanced Monitoring & Support è il nuovo servizio di NoemaLife per il monitoraggio applicativo basato sullo standard open source NAGIOS, che garantisce una maggiore flessibilità e un miglior controllo dei processi dei diversi servizi ospedalieri. Il servizio consente una stretta integrazione tra il sistema di monitoraggio presso la struttura ospedaliera e il Customer Service di NoemaLife. Il sistema è in grado di inviare messaggi in tempo reale sia verso i Sistemi Informativi Ospedalieri, sia verso il Customer Service. La soluzione è disponibile nelle versioni desktop e mobile, arricchita da un'interfaccia semplice e intuitiva che consente una completa gestione del monitoraggio e di tutte le sue funzionalità.



### RAPPRESENTAZIONE DELL'INFRASTRUTTURA

### FUNZIONALE

Advanced Monitoring & Support crea una rappresentazione funzionale dell'infrastruttura applicativa, tramite i concetti di host, service, hostgroup e servicegroup. Attraverso questa funzionalità è possibile prevenire eventuali problemi con una rapida identificazione dei servizi/host coinvolti.

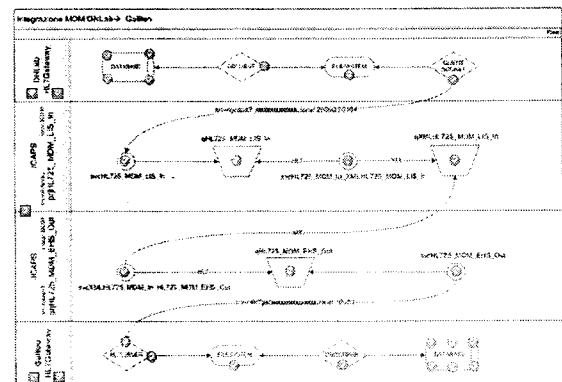


### SISTEMI DI NOTIFICA

Il servizio per il monitoraggio di NoemaLife offre differenti tipologie di notifica delle segnalazioni e allarmi (email, sms e alert su dispositivo mobile).

### SISTEMI DI ESCALATION

La soluzione fornisce un sistema di escalation delle notifiche che permette di gestire efficacemente diversi livelli di gerarchia verso i responsabili del Servizio Informativo Ospedaliero o del Customer Service NoemaLife, per garantire un'ottimale risoluzione delle segnalazioni.



### DASHBOARD DI MONITORAGGIO

Consente una visione immediata del funzionamento dei sistemi monitorati e ricorre ad un potente motore di generazione/configurazione per ottenere dashboard interattive e totalmente personalizzabili.

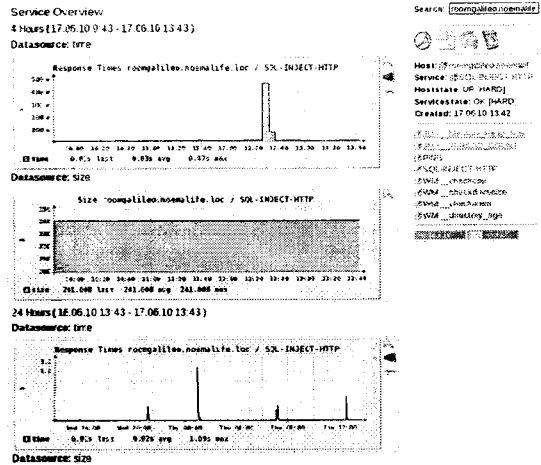


### REPORTISTICA

L'Advanced Monitoring & Support fornisce un sistema di reportistica potente e flessibile per una miglior valutazione dei sistemi monitorati: AVAILABILITY REPORT e PERFORMANCE REPORT

### SCHEDULAZIONE DEL DOWNTIME

Grazie ad una completa schedulazione del downtime, l'Advanced Monitoring & Support è possibile coordinare in maniera gerarchica la schedulazione del downtime di un host e la propagazione automatica a tutti i servizi dipendenti.



## SERVIZI DI CONSULENZA IN AMBITO ORACLE DATABASE

L'esperienza pluriennale maturata dal team di DBA NoemaLife su un range di versioni che spazia dalla 7.3 alla 11gR2 e su praticamente ogni piattaforma supportata da Oracle ci consente di proporre servizi di consulenza a 360 gradi.

A seguito di una attenta analisi preliminare verrà definito insieme al Cliente un progetto per il miglioramento delle soluzioni Oracle in uso presso l'azienda affrontando diversi temi cruciali:

- consolidamento: valutazione architettonica di una possibile piattaforma di consolidamento database ivi incluse appliances Oracle (es. ODA);
- licensing: determinazione del migliore compromesso fra il costo delle licenze Oracle e le esigenze di funzionalità applicativa. I DBA NoemaLife conoscono approfonditamente i complessi meccanismi di licensing adottati da Oracle nonché le differenze funzionali fra le varie edizioni Enterprise, Standard, Standard One. Ciò permette di ottenere risparmi importanti all'azienda: non è raro infatti trovarsi di fronte a casi di over-licensing;
- politiche di backup, business continuity e disaster recovery: valutazione della politica di backup in essere (RMAN, exp, expdp, retention, test di recovery, ecc.) e della sua aderenza con le best practices Oracle, determinazione dei meccanismi di business continuity e disaster recovery utilizzati e confronto con gli obiettivi RTO/RPO, individuazione di possibili metodologie migliorative e di un piano di ripristino a fronte di una serie di possibili eventi più o meno catastrofici;
- security e tracciatura degli accessi: la protezione dei dati, il rispetto della normativa vigente (es. decreto sulla privacy 196/03) sono temi attualissimi sui quali i DBA NoemaLife hanno competenza specifica;
- performance & tuning: analisi del carico di lavoro prodotto dai database del Cliente ed individuazione di possibili percorsi migliorativi a livello di risorse di sistema, configurazione dell'istanza (huge pages, I/O asincrono/concorrente, ecc.), SQL tuning;
- formazione: conoscere le caratteristiche e nuove funzionalità della production release Oracle 11gR2 è il modo migliore per proteggere al meglio il proprio investimento IT. I DBA NoemaLife possono erogare corsi di aggiornamento destinati a sistemisti/DBA dell'azienda.

## SERVIZI DI GESTIONE E CONTROLLO DATABASE

Un gruppo di DBA certificati erogherà attività di manutenzione preventiva sul parco installato permettendo di conoscere approfonditamente l'ambiente ed intercettando potenziali problemi prima che si manifestino.

Parte integrante del servizio sono:

- patch analysis per determinare non solo la fix specifica per quel problema ma il livello Oracle più opportuno in base alle patch rilasciate da quando era stato configurato l'ambiente;
- meccanismi specifici di monitoring/trace che permettano di rendere prevenibile quel problema per il futuro, qualora non fosse possibile introdurre una fix definitiva. NoemaLife utilizza per questo il software di monitoring nagios sul quale ha già sviluppato una serie di controlli preventivi/reattivi;
- produzione periodica di report statistici sulle prestazioni generali del database;
- verifica del buon andamento della politica di backup in essere;
- individuazione di possibili migliorie sulla struttura dati;
- verifica dell'approssimarsi al limite di parametri di configurazione dell'istanza con pianificazione del loro adeguamento;
- periodico capacity planning per determinare con opportuno anticipo la necessità di un adeguamento delle risorse disco a disposizione dell'ambiente.

### **Ottimizzare l'infrastruttura IT**

A seguito di una attenta analisi preliminare verrà definito insieme al Cliente un progetto per l'implementazione di soluzioni atte al consolidamento IT, alla virtualizzazione dei server, dei client, dello storage, delle applicazioni e del network.

Lo studio verrà attivato sulla base degli obiettivi determinati dal Cliente con la collaborazione di personale certificato in diverse aree di competenza IT al fine di trovare la migliore soluzione che possa bilanciare il costo e l'efficacia.

### **Backup & Data Assessment**

La costante crescita del dato all'interno delle infrastrutture è una problematica da sempre presente per la quale occorre una continua innovazione tecnologica nei sistemi di storage e backup ma anche nelle metodologie e nell'organizzazione del dato stesso sia all'interno di database relazionali che di strutture di file.

Noemalife si propone di aiutare il Cliente nella definizione della migliore strategia di gestione del dato e della sua salvaguardia progettando ed implementando soluzioni SAN, NAS, migrazioni totali o parziali in Cloud, e relative gestioni del backup.

### **Servizi di gestione e controllo IT**

I servizi sistemistici sono erogati tramite una serie di azioni mirate sui servers, atte a garantirne una corretta manutenzione, un costante buon funzionamento, continuità di servizio, affidabilità e sviluppo di tutti i servizi e le funzioni erogate.

L'intera infrastruttura è tenuta sotto controllo per mezzo di un sistema di monitoraggio basato su nagios, per il quale abbiamo sviluppato un elevato numero di controlli specifici per i nostri applicativi. Lo strumento consente anche la produzione di report periodici sull'andamento dei sistemi.

Fra i task previsti in questo ambito possiamo annoverare:

- **Shutdown delle macchine**
  - Pianificazione dei fermi;
  - Operazione di shutdown;
  - Verifiche (sistemistiche) post startup.
  
- **Applicazione delle patch di sicurezza, in particolare su ambienti Microsoft**
  - Analisi delle patch di sistema operativo rilasciate, per determinare se/quando installarle;
  - Valutazione dell'impatto;
  - Pianificazione dell'applicazione delle patch;
  - Applicazione delle patch.
  
- **Controlli periodici**
  - Verifica dei log di Sistema;
  - Verifica dello stato del sistema operativo;
  - Verifica di eventuali istanze Oracle.
  
- **Analisi delle performance**
  - In caso di segnalazioni di malfunzionamenti;
  - In caso di richiesta di miglioramento delle performance;
  - In caso di supporto ad analisi condotte da terzi.
  
- **Modifica di parametri di configurazione**
  - Analisi dell'ambiente;
  - Proposta di modifica dei parametri.





**NOEMALIFE**  
WE CARE

**HEALTHCARE  
SOFTWARE  
SOLUTIONS**

---

HELP DESK, MANUTENZIONE E MANAGEMENT SERVICE  
DEL SOFTWARE APPLICATIVO

---

*CONDIZIONI GENERALI*

NoemaLife S.p.A.  
via Gobetti, 52 - 40129 Bologna  
Tel. +39 051 4193911 - Fax +39 051 4193900 - [info@NoemaLife.com](mailto:info@NoemaLife.com)

Capitale sociale € 3.974.500,40 - P. IVA 04310690377 - C.F. 01347430397  
Reg. Imprese Bologna 01347430397 - R.E.A. Bologna 368782  
[www.NoemaLife.com](http://www.NoemaLife.com)





## PREMESSA

Il presente documento descrive le condizioni generali di fornitura dei servizi standard ed opzionali per Help Desk e Manutenzione.

### 1 DESCRIZIONE DEI SERVIZI STANDARD FORNITI

NOEMALIFE S.p.A. con sede in Bologna in Via Gobetti, 52 - 40129 Bologna – in seguito indicata come la Società – si impegna a prestare l'Help Desk e Manutenzione del Software Applicativo installato presso le Sedi del Cliente, specificato nei moduli e con le decorrenze descritte nell'offerta allegata e nelle sue eventuali estensioni.

L'Help Desk e Manutenzione comprende i seguenti servizi non scindibili o comprimibili:

#### 1.1. Standard Technical Support

Il servizio consiste nel supporto telefonico del Customer Service NoemaLife da parte di personale scelto dalla Società, effettuato mediante l'utilizzo della teleassistenza. Il servizio, erogato da strutture dedicate che operano in modo continuativo presso le sedi della Società, ha l'obiettivo di effettuare la diagnosi e la risoluzione di eventuali malfunzionamenti riscontrati nel normale utilizzo del software applicativo installato. Per malfunzionamenti si intende un funzionamento non conforme a quanto specificato nella documentazione tecnica e funzionale del software applicativo fornito. Le principali attività previste dal servizio sono:

- System Management;
- Problem Determination & Solving;
- Superamento di situazioni bloccanti/da malfunzionamenti hardware o software;
- Assistenza telefonica per diagnosi e superamento di difetti o malfunzionamenti per il miglior utilizzo delle soluzioni NoemaLife;
- Assistenza in caso di gravi anomalie o malfunzionamenti del sistema che, pur non derivanti da malfunzionamenti hardware e/o software oggetto della fornitura, possono compromettere la continuità dell'utilizzo del sistema;
- Correzione di eventuali malfunzionamenti delle soluzioni NoemaLife;
- Ripristino delle funzionalità a seguito di anomalia o blocco del sistema;
- Verifica in teleassistenza dello stato del sistema (controllo dimensione tabelle, percentuale occupazione spazio disco sui server, ecc.) per monitorare il regolare funzionamento del sistema;
- Gestione upgrade dei sistemi;
- Controlli su corretta parametrizzazione del sistema;
- Azioni migliorative indirizzate al mantenimento dell'efficienza delle procedure e delle soluzioni al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro.

Per ottimizzare l'efficienza e l'efficacia del servizio, qualificando al meglio il malfunzionamento rilevato, è richiesto al Cliente di fornire ogni necessario supporto alla Società affinché questa sia messa nelle condizioni di garantire il corretto svolgimento dell'assistenza; tra le altre, occorre che le chiamate all'Help Desk vengano effettuate da parte di personale del Cliente preparato e a conoscenza dello specifico processo coinvolto.

#### 1.2. Fascia oraria WE CARE Service Level 1

Copertura oraria del servizio di Help Desk dal Lunedì al Venerdì (esclusi i festivi) dalle 7:30 alle 18:00

#### 1.3. Manutenzione Correttiva

Il servizio consiste nella rimozione di eventuali malfunzionamenti bloccanti riscontrati nel normale utilizzo del software applicativo installato.



Laddove il Cliente fornisca idonee informazioni ed indicazioni specifiche in merito ai suddetti malfunzionamenti mediante segnalazione all'Help Desk, sulla base di tale segnalazione potrà attivarsi l'iniziativa della Società.

Sono previsti due tipi di interventi:

- azioni **correttive** per l'eliminazione dei malfunzionamenti di procedure software segnalati dagli utenti e verificatisi nell'ambito del corretto utilizzo dei programmi forniti;
- azioni **preventive** decise dalla Società e finalizzate ad evitare il verificarsi od il ripetersi di malfunzionamenti.

La rimozione dei malfunzionamenti potrà avvenire, su decisione della Società, in uno dei seguenti modi:

- comunicazione all'utente delle manovre atte a ripristinare il servizio;
- invio delle correzioni via rete in teleassistenza, se ciò è tecnicamente possibile;
- spedizione delle correzioni attraverso supporti magnetici;
- intervento "on-site"

#### 1.4. Manutenzione Evolutiva

Il servizio consiste nella fornitura di software sostitutivo o aggiuntivo per il miglioramento delle funzionalità e delle prestazioni del software applicativo installato.

Tali modifiche software sono normalmente organizzate in versioni del prodotto che vengono rilasciate periodicamente, in funzione delle esigenze e su decisione della Società.

La Società provvederà ad inviare, su richiesta del Cliente, gli aggiornamenti del Software Applicativo resi pro-tempore disponibili e limitatamente ai moduli installati presso il Cliente.

Gli aggiornamenti che dovessero essere rilasciati dalla Società saranno resi disponibili nella versione Standard con le istruzioni per l'installazione e l'uso, pertanto il sistema per poterli recepire è necessario sia aggiornato all'ultima versione supportata.

Eventuali attività di personalizzazione e assistenza (per via telefonica/modem/vpn o in loco) per l'installazione e l'avviamento degli aggiornamenti rilasciati dalla Società saranno fatturate a parte, secondo le modalità e le tariffe oggetto di separata offerta ovvero, in caso di richiesta del Cliente che non abbia costituito oggetto di formale ordine e/o specifica offerta della Società, in base al listino prezzi di volta in volta in vigore.

#### 1.5. Manutenzione e Help Desk RDBMS Oracle

Il servizio comprende assistenza telefonica come da servizio di Help Desk di cui al punto 1.1.

Qualora nell'offerta economica sia ricompresa la manutenzione delle Licenze d'uso dei Prodotti Oracle, il servizio comprenderà anche il supporto e l'Help Desk per il superamento di anomalie riscontrate nell'uso degli applicativi.

Gli eventuali aggiornamenti, se previsti nell'ambito del contratto, saranno esplicitamente quotati in offerta.

Oltre a quanto espresso nelle "Condizioni Generali di Licenza d'Uso", si conferma che l'utilizzo dei Prodotti Oracle, alle condizioni fornite, è legato inscindibilmente al funzionamento del Software applicativo fornito. Pertanto, qualora cessi l'utilizzo dei suddetti applicativi, deve terminare contestualmente anche l'utilizzo dei relativi Prodotti Oracle.

Si ricorda che i Prodotti Oracle sono soggetti alla normativa sull'esportazione in vigore negli Stati Uniti d'America che deve essere pienamente rispettata. Per quanto riguarda eventuali prove di valutazione e test dei Prodotti Oracle, esse possono essere effettuate, ma è severamente vietata la divulgazione, non autorizzata, dei risultati delle stesse.



#### 1.6. Management Service (Supporto Esteso di assistenza)

Tale servizio prevede la definizione di una quantità di giornate di prestazioni professionali erogabili, nel corso dell'anno di validità del presente contratto, da parte della Società su richiesta del Cliente, che ne autorizzerà di volta in volta l'utilizzo.

L'addebito di tali prestazioni avverrà pertanto a consuntivo, dopo le singole erogazioni e sarà basato sulla tariffa esposta in offerta cui il presente documento è allegato ovvero in base al listino prezzi in vigore.

La Società fornirà assistenza, su richiesta del Cliente, per attività connesse al Software Applicativo ed in particolare: la progettazione e lo sviluppo di estensioni, l'installazione e la personalizzazione degli aggiornamenti del Software Applicativo (resi protempore disponibili dalla Società) e la formazione del personale del Cliente all'uso degli stessi.

Il Cliente potrà utilizzare in tutto o in parte il Supporto Esteso anche per richiedere adattamenti o personalizzazioni del Software Applicativo in funzione delle proprie esigenze funzionali e/o organizzative, concordando preventivamente con la Società, mediante la sottoscrizione congiunta di apposito documento, le specifiche funzionali, il numero delle giornate lavorative (che verranno utilizzate dalla Società presso la propria sede e/o presso il Cliente) e i tempi di consegna.

Il Supporto Esteso di assistenza verrà fornito fino all'esaurimento del numero delle giornate lavorative previste nel contratto. Ove le attività di assistenza superassero il numero di giornate specificato, il corrispettivo per le giornate lavorative eccedenti sarà fatturato alla tariffa esposta in offerta cui il presente documento è allegato ovvero in base al listino prezzi in vigore.

## 2 APPLICABILITÀ DEL SERVIZIO

Le parti in generale danno atto che l'efficienza e l'efficacia dei servizi di Help Desk e Manutenzione della Società sono subordinate alla fornitura da parte del Cliente di ogni necessario supporto e cooperazione, che metta la Società nelle condizioni di garantire il corretto svolgimento dell'assistenza; le attività indicate nel presente contratto saranno svolte dalla società con le tempistiche e le modalità espressamente concordate tra le parti o, in difetto di tale espressa definizione, con le tempistiche e le modalità che saranno di volta in volta ritenute opportune da NoemaLife. Oltre a ciò:

- A. Il presente contratto non copre malfunzionamenti del Software Applicativo derivanti da modifiche o interventi effettuati dal Cliente o da terzi non autorizzati dalla Società; non sono coperti, tra gli altri, i malfunzionamenti del Software Applicativo derivanti dalla presenza di "virus" nei computers, la cui prevenzione ed eliminazione è a onere e cura del Cliente.
- B. Il presente contratto non copre i malfunzionamenti del Software Applicativo derivanti da uso difforme rispetto a quanto riportato nei Manuali Operativi del Software Applicativo.
- C. Il presente contratto non copre attività di inserimento massivo di dati da interfaccia utente.
- D. Il presente contratto non copre i malfunzionamenti del Software Applicativo causati da difetti, avarie o incompatibilità degli hardware, software di base e di ambiente, data base management systems, reti locali e geografiche nonché altri software applicativi operanti presso il Cliente, o problemi derivanti da uso di materiali con caratteristiche diverse da quelle consigliate dalle rispettive società costruttrici.
- E. Il presente contratto non copre le attività di reinstallazione del Software Applicativo e/o di ripristino archivi che si dovessero rendere necessarie a causa di inosservanza da parte del Cliente delle procedure di salvataggio degli archivi stessi descritte nei Manuali Operativi del Software Applicativo.
- F. Il presente contratto non copre le attività di reinstallazione del Software Applicativo e/o di ripristino archivi che si dovessero rendere necessarie a causa di rotture e malfunzionamenti hardware e software di base, software di terzi, virus o a seguito di incaute operazioni eseguite da personale non appartenenti alla Società.
- G. Nei sopraccitati casi il Cliente potrà richiedere, a mezzo comunicazione scritta, l'intervento di uno Specialista della Società, che verrà fatturato a consuntivo alle tariffe indicate in offerta concordate separatamente o in base al listino prezzi in vigore.



- H. Qualsiasi modifica o aggiornamento apportata agli hardware, software di base e di ambiente, data base management systems, reti locali e geografiche nonché altri software applicativi operanti presso il Cliente che dovesse comportare attività o interventi sul Software Applicativo da parte della Società dovrà essere preventivamente concordata con la Società che ne verificherà la fattibilità tecnica. La Società opererà poi addebitando al Cliente le prestazioni professionali, secondo le tariffe concordate separatamente o, se queste non sono specificate, in base al listino prezzi in vigore.
- I. Nel caso in cui il Cliente richieda un intervento manutentivo ma non sia ancora avvenuta la sottoscrizione da parte del Cliente del presente atto si precisa che:
- La Società non si ritiene vincolata a fornire le prestazioni professionali di manutenzione;
  - gli eventuali interventi di manutenzione dovranno essere richiesti alla Società mediante comunicazione scritta, che verrà assunta come ordine di fornitura delle attività richieste;
  - il tempo di intervento, per tali attività, verrà fatturato a consuntivo dalla Società secondo le tariffe e le modalità definite oggetto di separata offerta ovvero in base al listino prezzi in vigore.
- J. Il Cliente è tenuto, pena la decadenza di ogni azione, a comunicare per iscritto a NoemaLife S.p.A. Via Gobetti, 52 - 40129 Bologna - qualsiasi rilievo o reclamo in merito alla manutenzione del Software Applicativo entro e non oltre quindici (15) giorni dalla data di avvenuta manutenzione.

### 3 CORRISPETTIVI E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

- A. Per i Servizi di Manutenzione indicati il Cliente corrisponderà gli importi specificati in offerta cui il presente documento è allegato e nelle sue eventuali estensioni. Per i Servizi di Manutenzione non espressamente indicati nell'offerta cui il presente documento è allegato ma che siano ulteriormente richiesti dal Cliente, anche indipendentemente da formale ordine e/o specifica offerta della Società, si applicherà il listino prezzi di volta in volta in vigore.
- B. Il pagamento avverrà secondo le modalità specificate in offerta cui il presente documento è allegato ovvero, in assenza di specifica offerta, entro l'ultimo giorno del mese di giugno e di dicembre di ciascun anno in cui viene erogato il servizio e sarà effettuato a mezzo bonifico bancario.
- C. In caso di ritardato pagamento rispetto al termine contrattuale, la Società si riserva di addebitare, senza necessità di costituzione in mora, gli interessi di mora previsti dalla vigente normativa.
- D. I corrispettivi per le attività effettuate su base a consuntivo saranno calcolati sulla base dei tempi complessivi di intervento che comprendono, oltre al tempo speso per effettuare le attività di manutenzione, il tempo di trasferimento dalla sede della Società al luogo di lavoro, nonché i tempi di attesa.

### 4 SOFTWARE APPLICATIVO AGGIUNTIVO

Se il Cliente acquisisce dalla Società nuovi programmi applicativi, rispetto a quelli indicati in offerta, detti nuovi programmi saranno inseriti nel presente contratto, con conseguente aumento del canone di manutenzione secondo i prezzi di listino vigenti.

Analogamente le estensioni e/o personalizzazioni sviluppate nell'ambito del Servizio di Supporto Esteso saranno inserite nel presente contratto con conseguente aumento del canone di manutenzione sulla base dei prezzi di listino vigenti.

Le espansioni software fornite sono soggette a garanzia per un periodo di 12 mesi a partire dalla data di installazione.

### 5 REVISIONE DEI CORRISPETTIVI

La Società aggiornerà annualmente i corrispettivi di manutenzione secondo i propri listini, dandone preventiva comunicazione al cliente. Tali variazioni comprenderanno almeno gli aggiornamenti ISTAT.



## 6 PROPRIETÀ DEL SOFTWARE APPLICATIVO

I diritti di proprietà del software indicato in offerta e di ogni modifica, personalizzazione ed implementazione dei prodotti medesimi spettano in via esclusiva alla Società o, per il software di cui la Società è distributore ma non proprietaria, alla società titolare dei relativi diritti, società che è indicata nella specifica documentazione tecnica e commerciale di prodotto.

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

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

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

## 7 LICENZA D'USO

Il software applicativo indicato in offerta è stato concesso in Licenza d'Uso esclusivamente per la sede di installazione del software applicativo indicata in offerta.

Tale software applicativo concesso in licenza non potrà essere destinato ad un uso diverso senza il preventivo consenso scritto della Società.

## 8 RISERVATEZZA

Il Cliente si impegna a rispettare il vincolo di riservatezza relativamente a tutte le informazioni, documentazioni e notizie attinenti al prodotto concesso in licenza d'uso. Il Cliente pertanto si impegna a:

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

Qualora la diffusione presso terzi di materiale ed informazioni ritenute riservate, sia stata causata da atti o fatti direttamente o indirettamente imputabili al Cliente e/o ai suoi dipendenti o consulenti, il Cliente stesso sarà tenuto a risarcire la Società per gli eventuali danni che siano direttamente o indirettamente connessi alla diffusione della suddetta documentazione o materiali ritenuti riservati.

## 9 DURATA DEL CONTRATTO

Decorrenza e durata del contratto sono specificate nell'offerta cui il presente documento è allegato.



## 10 RESPONSABILITÀ

Fermo restando quanto previsto dal precedente capitolo "Applicabilità del servizio", le parti danno atto e convengono che la Società sarà tenuta a rispondere di danni derivanti dall'erogazione delle attività di cui al presente atto, limitatamente alle sole ipotesi di accertata presenza di dolo o colpa grave.

## 11 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

- A. La Società ha diritto di risolvere il presente contratto, con effetto immediato, a mezzo di semplice comunicazione con lettera raccomandata e di chiedere il pagamento a titolo di penale, in un'unica immediata soluzione, dei residui canoni dovuti fino alla scadenza del contratto nei seguenti casi:
- manomissione del Software Applicativo da parte del Cliente e/o di terzi non autorizzati dalla Società,
  - manutenzione dei Programmi effettuata dal Cliente o da terzi non autorizzati dalla Società,
  - comunicazione a terzi dei risultati della manutenzione.

È fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

- B. Il contratto si intenderà risolto nel caso che il Cliente sia dichiarato fallito o venga sottoposto ad altra procedura concorsuale.
- C. Nel caso in cui il Cliente intenda recedere dal presente rapporto contrattuale dandone preventiva comunicazione alla Società con tre mesi di anticipo, resta inteso che il Cliente sarà tenuto a riconoscere alla Società, (fatto salvo il riconoscimento nei confronti della Società dei canoni e dei corrispettivi maturati alla data di riferimento), il mancato guadagno secondo quanto previsto all'art. 1671 del Codice Civile.

## 12 TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

- A. La Società assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art.3 della legge del 13 agosto 2010 n.136 e successive modifiche.
- B. Il presente contratto si risolve automaticamente e di diritto nel caso di mancato utilizzo per i pagamenti di bonifico bancario o postale ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.
- C. La Società si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla prefettura-ufficio del Governo competente della notizia di inadempimento della propria controparte (subappaltare/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

## 13 COMPETENZA E LEGGE APPLICABILE

- A. Il presente contratto È soggetto alla Legge Italiana.
- B. Qualora le controversie che dovessero insorgere tra le parti in merito all'interpretazione, esecuzione e/o risoluzione del presente atto non potessero essere oggetto di amichevole composizione, queste verranno deferite alla competenza esclusiva del Foro di Bologna.

## 14 CLAUSOLE DI CHIUSURA

- A. Le condizioni di cui al presente documento sono regolate esclusivamente dalle clausole dello stesso.
- B. Nessuna modifica o postilla avrà efficacia tra le parti a meno che non sia specificatamente approvata per iscritto dalle parti stesse.



NoemaLife S.p.A.  
Direzione Area Customer Service

Per accettazione

\_\_\_\_\_  
Timbro e firma del Cliente

#### 15 CLAUSOLE DI SPECIFICA APPROVAZIONE

- C. Agli effetti degli articoli 1341 e 1342 Codice Civile, sono specificatamente approvate le seguenti clausole:
- D. Art. 3.d) Ritardato pagamento;
  - E. Art. 6) Revisione dei corrispettivi;
  - F. Art. 7) Proprietà del Software Applicativo;
  - G. Art. 8) Licenza d'Uso;
  - H. Art. 9) Riservatezza;
  - I. Art. 10) Durata del contratto;
  - J. Art. 12) Risoluzione del contratto.

NoemaLife S.p.A.  
Direzione Area Customer Service

Per accettazione

\_\_\_\_\_  
Timbro e firma del Cliente