



SAN GIUSEPPE MOSCATI - AVELLINO

AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE E DI ALTA SPECIALITÀ

Proponente: **UOC PROVVEDITORATO ECONOMATO**

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE N.ro 781 del 06/07/2022

Provvedimento con Esecutività:

<input checked="" type="checkbox"/>	Ordinaria	
<input type="checkbox"/>	Immediata	Motivazione:
<input type="checkbox"/>	Per Approvazione	Atto soggetto a controllo ex art 35 L.R.C. n 32/94 e s.m.i.

OGGETTO

Fornitura dei servizi di manutenzione ed assistenza del Sistema di Gestione Informatizzata del Centro Trasfusionale "Eliot 3.0" - Affidamento del servizio alla ditta Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. ai sensi dell'art. 63, comma 2), lett. b), punto 2) del D.lgs. 50/2016 - CIG 93064261B0



Alla stregua dell'istruttoria compiuta e delle risultanze e degli atti tutti richiamati nelle premesse che seguono, costituenti istruttoria a tutti gli effetti di legge, nonché per espressa dichiarazione di regolarità tecnica ed amministrativa della stessa resa a mezzo di sottoscrizione della presente, da parte de **IL DIRETTORE** di **UOC PROVVEDITORATO ECONOMATO**

Premesso

- **che** il Direttore della U.O.C. *Sistemi Informativi* di questa AORN, in riscontro a precedente nota inoltrata dall'U.O.C. *Acquisizione Beni e Servizi*, prot.n.12404/2022, ha espresso, con nota prot. **AOM-0013488-2022** del **19/04/2022**, la necessità di provvedere all'approvvigionamento della fornitura dei servizi, per due annualità, di manutenzione (correttiva, perfetta, adattativa, normativa) ed assistenza (sistemistica, in continuità operativa) del Sistema di Gestione Informatizzata del Centro Trasfusionale "**ELIOT 3.0**", comprensivi di n.30 gg/u di servizi specialistici di assistenza on-site e di servizi professionali di integrazione applicativa e manutenzione evolutiva;
- **che** nella sopra citata nota prodotta dalla U.O.C. *Sistemi Informativi*, veniva rappresentata la necessità di procedere, per l'acquisizione dei servizi oggetto del provvedimento *de qua*, alla pubblicazione di un Avviso di Consultazione Preliminare di Mercato "(...) *in applicazione dei principi di economicità, efficacia, imparzialità, trasparenza, adeguata pubblicità, non discriminazione, parità di trattamento, mutuo riconoscimento, proporzionalità ... al fine di verificare se, diversamente dalle informazioni in suo possesso, vi siano altri operatori economici competenti in grado di fornire i seguenti servizi relativi alla suite software "Eliot 3.0" prodotta da Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. e utilizzata in concessione di licenza d'uso (...)*;

Tenuto conto

- **che** questa Azienda, con riferimento alla suite software "*Eliot 3.0*", si sta avvalendo dei servizi di manutenzione offerti dalla ditta *Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.*, nonostante il relativo contratto sia scaduto in data 31/12/2021;
- **che**, alla stregua di quanto richiesto con la sopra citata nota **AOM-0013488-2022** del **19/04/2022**, la U.O.C. *Acquisizione Beni e Servizi* ha provveduto all'indizione di una Consultazione Preliminare di Mercato, di cui all'art. 66, del D. Lgs. 50/2016, propedeutica all'espletamento di una procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando di gara, di cui all'art. 63 comma 2, lett. b) D. Lgs. 50/2016, per l'**ACQUISIZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE (CORRETTIVA, PERFETTIVA, ADATTATIVA, NORMATIVA) ED ASSISTENZA (SISTEMISTICA, IN CONTINUITÀ OPERATIVA) DEL SISTEMA DI GESTIONE INFORMATIZZATA DEL CENTRO TRASFUSIONALE "ELIOT 3.0", COMPENSIVI DI N.30 GG/U DI SERVIZI SPECIALISTICI DI ASSISTENZA ON-SITE E DI SERVIZI PROFESSIONALI DI INTEGRAZIONE APPLICATIVA E MANUTENZIONE EVOLUTIVA**, per un importo presunto pari ad **€ 170.000,00**, oltre IVA, per il periodo di **24 mesi**;
- **che** il suddetto avviso di consultazione del mercato, finalizzato alla verifica della presenza di ulteriori operatori economici competenti in grado di fornire i servizi richiesti relativi alla suite software "*Eliot 3.0*" prodotta da *Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.* e utilizzata in concessione di licenza d'uso da questa Azienda, è stato pubblicato rispettivamente:
 - sul sito istituzionale dell'AORN S.G. Moscati, <https://www.aornmoscati.it>, alla sezione "*Amministrazione Trasparente/Bandi di gara e contratti*";
 - sul portale So.Re.Sa. <https://www.soresa.it/>, alla sezione "*Società Trasparente/Bandi di gara e contratti*";

Preso atto

- **che**, allo spirare del termine previsto dall'Azienda Ospedaliera per la ricezione delle manifestazioni d'interesse (**07/06/2022**, ore **12:00**), nessun operatore economico ha espresso il proprio interesse ad essere invitato, per il servizio *de quo*, alla successiva procedura negoziata;
- **che** la U.O.C. *Acquisizione Beni e Servizi* ha provveduto a dare comunicazione dell'esito dell'avviso di manifestazione di interesse alla U.O.C. *Sistemi Informativi*, giusta nota prot. **AOM 0018582-2022** del **07/06/2022**;
- **che** la U.O.C. *Sistemi Informativi*, al fine di addivenire all'affidamento di che trattasi, ha provveduto a richiedere alla ditta *Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.* di presentare la propria offerta per i servizi richiesti da questa Azienda;
- **che** l'offerta del suddetto operatore economico è stata trasmessa alla U.O.C. *Acquisizione Beni e Servizi* dalla U.O.C. *Sistemi Informativi* con nota prot. **AOM/0020872/2022** del **22-06-2022** (Allegato **1** al presente provvedimento);

Considerata

- l'importanza di procedere all'affidamento *de qua*, necessario a garantire la piena funzionalità del Sistema di *Gestione Informatizzata* del Centro Trasfusionale "*Eliot 3.0*";

Visti

- le Linee Guida A.N.AC. n. 8 - **Procedure negoziate senza previa pubblicazione di bando in caso di forniture e servizi ritenuti infungibili** (G.U. n. 248 del 23 ottobre 2017);
- il paragrafo 2.3 delle Linee Guida di cui al punto precedente, ove si prevede che "*la stazione appaltante deve informare il mercato, con congruo anticipo, circa le proprie intenzioni di acquisto, invitando gli operatori economici a suggerire e a dimostrare la praticabilità di soluzioni alternative a quelle che porterebbero a concludere per l'esistenza di un unico fornitore*";
- le Linee Guida A.N.AC. n. 14 - **Indicazioni sulle consultazioni preliminari di mercato** (G.U. n. 73 del 27 marzo 2019);



- l'art. 63, comma 2), lett. b), punto 2) del D.lgs. 50/2016, il quale consente il ricorso alla procedura negoziata senza previa pubblicazione degli atti di gara qualora "(...) la concorrenza è assente per motivi tecnici (...)";
- l'art. 1, comma 2, lett. b) della L. 120/2020, il quale dispone il ricorso, per l'affidamento di servizi e forniture, ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l'attività di progettazione, di importo pari o superiore a 139.000 euro e fino alle soglie di cui all'articolo 35 del D. Lgs. 50/2016, alla procedura negoziata senza previa pubblicazione del bando di gara;

Preso atto

che, il codice CIG associato alla presente iniziativa è **93064261B0**;

Ritenuto, pertanto, di procedere all'affidamento dei servizi di manutenzione (correttiva, perfettiva, adattativa, normativa) ed assistenza (sistemistica, in continuità operativa) del sistema di gestione informatizzata del centro trasfusionale "ELIOT 3.0", comprensivi di n.30 gg/u di servizi specialistici di assistenza on-site e di servizi professionali di integrazione applicativa e manutenzione evolutiva nei confronti della ditta **Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.**, per un importo complessivo biennale pari ad € 161.054,00, oltre IVA;

Dato atto che tutta la documentazione citata nel presente provvedimento è agli atti dell'U.O.C. *Acquisizione Beni e Servizi*;

Attestata

la conformità del presente atto alle norme sul trattamento dei dati di cui al D.lgs 196/2003 così come integrato con le modifiche introdotte dal D.Lgs 101/2018 per l'adeguamento della normativa nazionale al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e dalle novelle introdotte dalla legge 27 dicembre 2019 n 160, che contiene principi e prescrizioni per il trattamento dei dati personali, anche con riferimento alla loro "diffusione", e dichiarato di aver valutato la rispondenza del testo, compreso degli eventuali allegati, destinato alla diffusione per il mezzo dell'Albo Pretorio alle suddette prescrizioni e ne dispone la pubblicazione nei modi di legge;

Dichiarato

- che la documentazione originale a supporto del presente provvedimento è deposita e custodita agli del Dipartimento/ U.O. proponente,
- che non sussistono motivi ostativi a procedere essendo l'atto conforme alle disposizioni di legge in materia ed ai regolamenti e/o direttive dell'Ente, nonché coerente con gli obiettivi strategici individuati dalla Direzione Generale e le finalità istituzionali dell'Ente

Il Responsabile del procedimento dichiara l'insussistenza del conflitto di interesse, allo stato attuale, ai sensi dell'art. 6 bis della Legge n. 241/90 in relazione al citato procedimento e della Misura M4 del vigente Piano Anticorruzione.

PROPONE AL DIRETTORE GENERALE

Per quanto in premessa, che qui si intende integralmente riportato

- **di prendere atto** dell'offerta trasmessa dall'operatore economico **Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.**, trasmessa alla U.O.C. *Acquisizione Beni e Servizi* con nota prot. **AOM/0020872/2022** del **22-06-2022** (Allegato 1 al presente provvedimento);
- **di procedere all'affidamento**, ai sensi dell'art. 63, comma 2), lett. b), punto 2) del D.lgs. 50/2016, dei **SERVIZI DI MANUTENZIONE (CORRETTIVA, PERFETTIVA, ADATTATIVA, NORMATIVA) ED ASSISTENZA (SISTEMISTICA, IN CONTINUITÀ OPERATIVA) DEL SISTEMA DI GESTIONE INFORMATIZZATA DEL CENTRO TRASFUSIONALE "ELIOT 3.0", COMPENSIVI DI N.30 GG/U DI SERVIZI SPECIALISTICI DI ASSISTENZA ON-SITE E DI SERVIZI PROFESSIONALI DI INTEGRAZIONE APPLICATIVA E MANUTENZIONE EVOLUTIVA**, in favore della ditta **Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.**, per l'importo complessivo pari ad € **161.054,00**, oltre IVA, per il periodo di **24 mesi**;
- **di precisare** che il codice CIG associato alla presente iniziativa è **93064261B0**;
- **di specificare** che la decorrenza del contratto da stipulare con il suddetto operatore economico parte dal **01/01/2022**;
- di nominare Direttore dell'esecuzione del contratto il dott. Giuseppe Versace, Direttore della U.O.C. *Sistemi Informativi*.



Allegati alla presente:

Allegato n 1 Offerta economica Engineering (Nome File: ALL_1_-_Offerta_Economica_Engineering.pdf - Impronta: e0b942cd6180f7fd110cd0270421e63dd1336d8ebc128bcb2d537c88d245e49f) - NON PUBBLICABILE: istruttoria interna;

IL RESPONSABILE DELL'ISTRUTTORIA: Mariano Savino

IL DIRETTORE

UOC PROVVEDITORATO ECONOMATO - [Vitale Genoveffa]



IL DIRETTORE GENERALE

Il Direttore Generale dell'A.O.R.N. S.G. Moscati, Dr. Renato Pizzuti, nominato con D.G.R.C. n. 366 del 06/08/2019 ed immesso nelle funzioni con D.P.G.R.C. n. 112 del 08/08/2019, coadiuvato dal Direttore Amministrativo Dr. **Germano Perito** e dal Direttore Sanitario Dr. **Rosario Lanzetta** ha adottato la seguente Deliberazione

IN VIRTU' dei poteri conferitogli;

PRESO ATTO della dichiarazione di regolarità dell'istruttoria compiuta da **UOC PROVVEDITORATO ECONOMATO**, nonché della dichiarazione di regolarità tecnica ed amministrativa resa dal Direttore/Dirigente proponente con la sottoscrizione della proposta.

Condivise le motivazioni in essa indicate e fatta propria la proposta del Direttore/Dirigente proponente;

VISTO IL PARERE IN ORDINE ALLA REGOLARITA' TECNICO/CONTABILE

C.U.P.: #

C.I.G.: #93064261B0

IMPORTO TOTALE: 161054 €

ANNO:2022

CONTO ECONOMICO:5030501050

IMPORTO:80527 €

ANNO:2023

CONTO ECONOMICO:5030501050

IMPORTO:80527 €

Motivazione/Annotazione

VISTO FAVOREVOLE

IL DIRETTORE UOC SERVIZIO ECONOMICO - FINANZIARIO

Andrea Tortora

VISTI i pareri del Direttore Sanitario e del Direttore Amministrativo:

PARERE DEL DIRETTORE AMMINISTRATIVO:

<input checked="" type="checkbox"/>	Favorevole
-------------------------------------	-------------------

<input type="checkbox"/>	Non Favorevole
--------------------------	-----------------------

Motivazione (in caso di parere non favorevole)

PARERE FAVOREVOLE

Germano Perito

FIRMATO

PARERE DEL DIRETTORE SANITARIO:



X	Favorevole
----------	-------------------

	Non Favorevole
--	-----------------------

Motivazione (in caso di parere non favorevole)

PARERE FAVOREVOLE

Rosario Lanzetta FIRMATO

DELIBERA

Per quanto premesso nella proposta allegata, da intendersi come trascritto e riportato:

- **di prendere atto** dell'offerta trasmessa dall'operatore economico **Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.**, trasmessa alla U.O.C. *Acquisizione Beni e Servizi* con nota prot. **AOM/0020872/2022** del **22-06-2022** (Allegato 1 al presente provvedimento);
- **di procedere all'affidamento**, ai sensi dell'art. 63, comma 2), lett. b), punto 2) del D.lgs. 50/2016, dei **SERVIZI DI MANUTENZIONE (CORRETTIVA, PERFETTIVA, ADATTATIVA, NORMATIVA) ED ASSISTENZA (SISTEMISTICA, IN CONTINUITÀ OPERATIVA) DEL SISTEMA DI GESTIONE INFORMATIZZATA DEL CENTRO TRASFUSIONALE "ELIOT 3.0", COMPRESIVI DI N.30 GG/U DI SERVIZI SPECIALISTICI DI ASSISTENZA ON-SITE E DI SERVIZI PROFESSIONALI DI INTEGRAZIONE APPLICATIVA E MANUTENZIONE EVOLUTIVA**, in favore della ditta **Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.**, per l'importo complessivo pari ad **€ 161.054,00**, oltre IVA, per il periodo di **24 mesi**;
- **di precisare** che il codice CIG associato alla presente iniziativa è **93064261B0**;
- **di specificare** che la decorrenza del contratto da stipulare con il suddetto operatore economico parte dal **01/01/2022**;
- di nominare Direttore dell'esecuzione del contratto il dott. Giuseppe Versace, Direttore della U.O.C. *Sistemi Informativi*.



Trasmessa ai soggetti esterni sotto elencati a cura del servizio proponente:

Non specificati

Notificata ai soggetti interni sotto elencati:

UOC PROVVEDITORATO ECONOMATO;

COLLEGIO SINDACALE;

UOC ECONOMICO-FINANZIARIO;

UOC SISTEMI INFORMATIVI;

DIPARTIMENTO ONCO EMATOLOGICO;

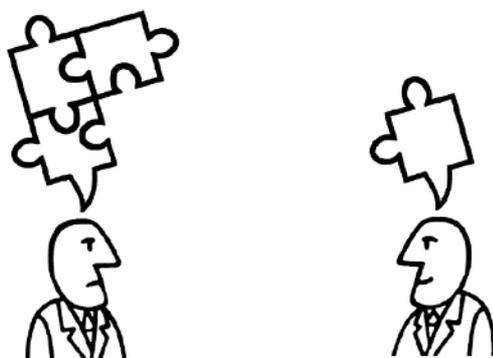
Allegati alla presente:

**Allegato n 1 Offerta economica Engineering (Nome File: ALL_1_-_Offerta_Economica_Engineering.pdf -
Impronta: e0b942cd6180f7fd110cd0270421e63dd1336d8ebc128bcb2d537c88d245e49f) - NON PUBBLICABILE:
istruttoria interna;**

DIRETTORE GENERALE

(Renato Pizzuti)





**Servizi di Manutenzione ed Assistenza Software
“ELIOT”, di gestione informatizzata del centro
trasfusionale, integrato con il sistema informativo
di gestione della Struttura Regionale di
Coordinamento Sangue della Regione Campania
Periodo dal 01/01/2022 al 31/12/2023**

Proposta Economica

NS. RIF. 228599-2/A2/2022/ADG/VZ del 20/06/2022

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.

Obbligo di riservatezza

Le informazioni contenute nel presente documento devono ritenersi strettamente confidenziali e Azienda Ospedaliera "S. Giuseppe Moscati" 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:

ZITO VINCENZO
Mob. 335 7032892
E-Mail: vincenzo.zito@eng.it

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

MARANIELLO MICHELE
Mob. 335 8401397
E-Mail: michele.maraniello@eng.it

Indice

1. PREMESSA	4
2. OGGETTO DELLA FORNITURA.....	4
3. DECORRENZA DEL CONTRATTO E DURATA	5
4. PREZZO, MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO.....	6
4.1. PREZZO	6
4.2. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO	7

1. PREMESSA

Questo documento costituisce l'aggiornamento della parte economica della proposta di Engineering Ingegneria Informatica relativa al Contratto di Assistenza e Manutenzione per il biennio 2022 - 2023 del nostro software di gestione del Trasfusionale "ELIOT" in esercizio presso l'Azienda Ospedaliera S. Giuseppe Moscati – offerta rif. 228599-2/A2/2022/ADG/VZ del 20/06/2022.

Costituisce parte integrante della documentazione contrattuale unitamente ai seguenti documenti:

- Condizioni Specifiche Fornitura rif. 228599-2/A3/2022/ADG/VZ del 20/06/2022
- Condizioni Generali di Vendita
- Lettera d'accompagnamento rif. 228599-2/A1/2022/VZ/VZ del 20/06/2022
- Accordo Trattamento dei dati.

2. OGGETTO DELLA FORNITURA

Con il presente Contratto di fornitura servizi di assistenza e manutenzione (di seguito denominato Contratto) e con le Condizioni generali di fornitura servizi di assistenza e manutenzione (di seguito denominate Condizioni Generali), il Fornitore si impegna a fornire al Cliente i servizi di assistenza e manutenzione secondo le modalità e per le applicazioni sotto riportate, in conformità a quanto definito nell'Allegato Tecnico, parte integrante nel presente contratto:

Assistenza e manutenzione Software

Descrizione modulo	Tipo di servizio	Orario del servizio	Livello di servizio	Q.tà
Gestione Centro Trasfusionale Base	N° 1 Assistenza applicativa N° 1 Manutenzione correttiva e perfettiva	Standard	Base	24 mesi
Gestionale per max n. 12 Strumenti Centro Trasfusionale				
CTELIOT - Trasfusionale Collegamento LIS "WinLab" di Tesi				
Collegamento Bilance				
Gestione Frigoemoteche				
Collegamento Separatori				
Gestione Inoltro SMS ai donatori				
Modulo Firma Digitale				
Servizi sistemistici ORACLE	N° 1 Assistenza sistemistica RDBMS Oracle degli applicativi Engineering	Standard	Base	24 mesi
PM	Capo Progetto	N.A.	N.A	24 mesi

Servizi Professionali "a consumo"

Descrizione modulo	Tipo di servizio	Q.tà
PM	Capo Progetto	A corpo
Servizi specializzati di assistenza applicativa	Servizi specializzati di assistenza applicativa, da erogarsi "a consumo"	30 gg. ¹

¹ Servizi da erogarsi "a consumo" attraverso l'impiego di specialisti di prodotto; gli interventi saranno rendicontati con appositi Verbal di Attività (VAT).

Estensione assistenza H24 (opzionale)

Di seguito si riepiloga la proposta di estensione dell'assistenza all'orario H24:

Descrizione modulo	Tipo di servizio	Orario del servizio di assistenza	Livello di servizio	Q.tà
Gestione Centro Trasfusionale Base	Estensione Orario Servizi di Assistenza applicativa	H24	Base	24 mesi
Gestionale per max n. 12 Strumenti Centro Trasfusionale				
CTELIO - Trasfusionale Collegamento LIS "WinLab" di Tesi				
Collegamento Bilance				
Gestione Frigoemoteche				
Collegamento Separatori				
Gestione Inoltro SMS ai donatori				
Modulo Firma Digitale				
Servizi sistemistici su RDBMS ORACLE degli applicativi Engineering				

Assistenza e manutenzione Integrazione ELIOT con il Sistema Gricode dal 01/07/2022 al 31/12/2023

Di seguito si riepiloga la proposta di Assistenza e manutenzione dell'integrazione ELIOT con il Sistema Gricode in scadenza al 30/06/2022:

Servizi	Q.tà
Servizio di assistenza e manutenzione Package di integrazione tra il sistema Eliot a supporto del Centro Trasfusionale con il sistema Gricode – Orario Standard	18 mesi
Servizio di assistenza e manutenzione Package di integrazione tra il sistema Eliot a supporto del Centro Trasfusionale con il sistema Gricode – Estensione H24	18 mesi

Manutenzione evolutiva per Integrazione ELIOT con repository clinico documentale aziendale

Descrizione	Q.tà
Manutenzione evolutiva software Eliot Servizi di implementazione, installazione e configurazione del software "Eliot" di gestione del Servizio Immunotrasfusionale per: <ul style="list-style-type: none"> • Formalizzazione dei referti prodotti nel formalismo CDA Rel. 2.0 • Applicazione della firma elettronica in modalità XADES 	A corpo
Servizi di integrazione Eliot Servizi di implementazione dell'integrazione tra il software "Eliot con il "repository clinico documentale" installato presso l'A.O. secondo le specifiche tecniche ricevute. Inclusi servizi di installazione e parametrizzazione.	A corpo

Si precisa che codesta società detiene la proprietà industriale del software applicativo ELIOT di gestione dei servizi immunotrasfusionali e dell'Integrazione con il sistema informativo di gestione della Struttura Regionale di Coordinamento Sangue della Regione Campania per i quali svolge in esclusiva, nei confronti dei propri Clienti, il regolare servizio di manutenzione, di aggiornamento ed assistenza tecnica attraverso strutture proprie dislocate sul territorio nazionale.

3. DECORRENZA DEL CONTRATTO E DURATA

Il presente Contratto decorre dal 01.01.2022 ed ha una durata di 24 mesi.

4. PREZZO, MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO

4.1. PREZZO

Il Cliente si impegna a corrispondere al Fornitore, per i servizi erogati e dettagliati al § 2 del presente Contratto, l'importo complessivo a voi riservato di **€ 161.054,00 IVA esclusa**, così determinato:

Assistenza e manutenzione Software

Descrizione modulo	Tipo di servizio	Q.tà	Importo IVA esclusa
Gestione Centro Trasfusionale Base	N° 1 Assistenza applicativa N° 1 Manutenzione correttiva e perfettiva	24 mesi	€ 59.068,00
Gestionale per max n. 12 Strumenti Centro Trasfusionale			
CTELIOT - Trasfusionale Collegamento LIS "WinLab" di Tesi			
Collegamento Bilance			
Gestione Frigoemoteche			
Collegamento Separatori			
Gestione Inoltro SMS ai donatori			
Modulo Firma Digitale			
Servizi sistemistici ORACLE	N° 1 Assistenza sistemistica RDBMS Oracle applicativi Engineering		
PM	Capo Progetto		

Servizi Professionali "a consumo"

Descrizione modulo	Tipo di servizio	Q.tà	Importo IVA esclusa
Servizi specializzati di assistenza	Servizi specializzati di assistenza, da erogarsi "a consumo"	30 gg.	€ 18.450,00

Estensione assistenza H24 (opzionale)

Descrizione modulo	Tipo di servizio	Q.tà	Importo IVA esclusa
Gestione Centro Trasfusionale Base	Estensione Orario Servizi di Assistenza applicativa H24	24 mesi	€ 43.260,00
Gestionale per max n. 12 Strumenti Centro Trasfusionale			
CTELIOT - Trasfusionale Collegamento LIS "WinLab" di Tesi			
Collegamento Bilance			
Gestione Frigoemoteche			
Collegamento Separatori			
Gestione Inoltro SMS ai donatori			
Modulo Firma Digitale			
Servizi sistemistici su RDBMS ORACLE degli applicativi Engineering			

Assistenza e manutenzione Integrazione ELIOT con il Sistema Gricode dal 01/07/2022 al 31/12/2023

Servizi	Tipo di servizio	Q.tà	Importo IVA esclusa
Servizio di assistenza e manutenzione Package di integrazione tra il sistema Eliot a supporto del Centro Trasfusionale con il sistema Gricode – Orario Standard	N° 1 Assistenza applicativa N° 1 Manutenzione correttiva e perfetta	18 mesi	€ 8.730,00
Servizio di assistenza e manutenzione Package di integrazione tra il sistema Eliot a supporto del Centro Trasfusionale con il sistema Gricode – Estensione H24	Estensione Orario Servizi di Assistenza applicativa H24	18 mesi	€ 6.550,50
TOTALE			€ 15.277,50

Manutenzione evolutiva per Integrazione ELIOT con repository clinico documentale aziendale

Descrizione	Q.tà	Importo IVA esclusa	Importo Scontato IVA esclusa
Manutenzione evolutiva software Eliot Servizi di implementazione, installazione e configurazione del software "Eliot" di gestione del Servizio Immunotrasfusionale per: <ul style="list-style-type: none"> • Formalizzazione dei referti prodotti nel formalismo CDA Rel. 2.0 • Applicazione della firma elettronica in modalità XADES 	A corpo	€ 13.038,00	€ 11.734,20
Servizi di integrazione Eliot Servizi di implementazione dell'integrazione tra il software "Eliot con il "repository clinico documentale" installato presso l'A.O. secondo le specifiche tecniche ricevute. Inclusi servizi di installazione e parametrizzazione.	A corpo	€ 14.738,00	€ 13.264,30
TOTALE		€ 27.776,00	€ 24.998,50

4.2. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO

Il Fornitore fatturerà al Cliente i corrispettivi indicati al precedente § 4.1 secondo il seguente piano di fatturazione:

- i canoni di assistenza e manutenzione Software ed HW saranno fatturati in rate trimestrali posticipate;
- i servizi di assistenza "a consumo" saranno fatturati con cadenza mensile posticipata sulla base delle attività regolarmente svolte a fronte della sottoscrizione tra Fornitore e Cliente dei relativi Verbali di Attività (VAT);
- i servizi di manutenzione evolutiva per integrazione con repository clinico documentale aziendale saranno fatturati al collaudo.

I pagamenti saranno corrisposti mediante bonifico bancario a 60 (sessanta) giorni data fattura.

Il bonifico dovrà essere indirizzato alle coordinate bancarie riportate in fattura.

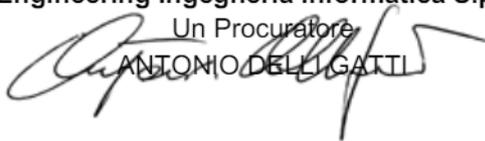
Il ritardo nei pagamenti da parte del Cliente comporterà a suo carico l'obbligo di pagare gli interessi moratori.

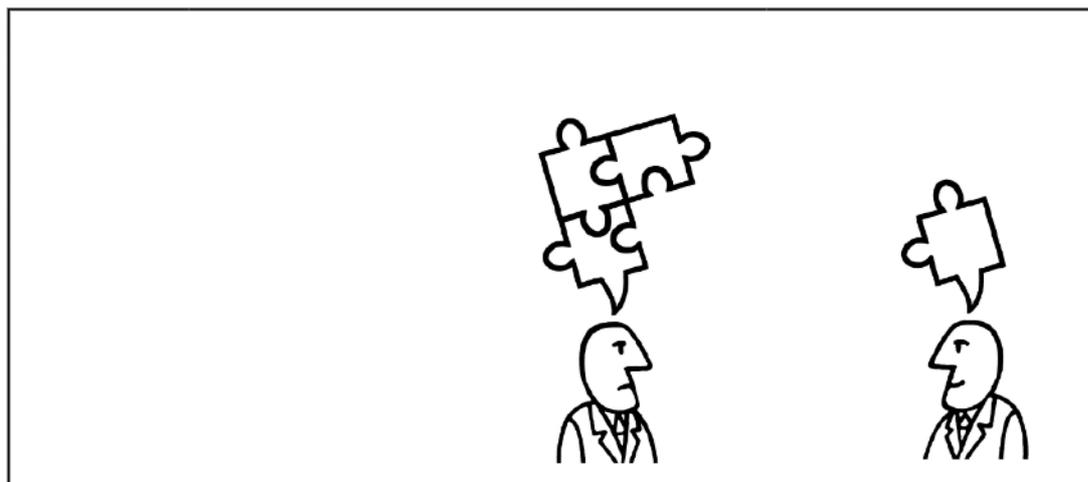
Il Cliente non potrà far valere alcuna azione o eccezione nei confronti di ENGINEERING se non dopo il pagamento delle fatture scadute.

Napoli, li 20/06/2022

Per
Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

Un Procuratore
ANTONIO DELLIGATTI





Condizioni 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

Indice

1. PREMESSA	4
1.1. DEFINIZIONI.....	4
2. CONDIZIONI GENERALI	5
2.1. PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO E DATA D'INIZIO DELLA FORNITURA	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	5
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. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO.....	7
2.11. RESPONSABILITÀ.....	8
2.12. RISERVATEZZA.....	8
2.13. TRATTAMENTO DATI PERSONALI.....	8
2.14. CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO.....	9
2.15. SOSPENSIONE DELL'ESECUZIONE DELLA FORNITURA - DIRITTO DI RECESSO DEL FORNITORE	9
2.16. RISOLUZIONE	9
2.17. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE.....	10
2.18. CONSEGNE, COLLAUDO ED ACCETTAZIONE.....	10
2.19. CONTROLLO AVANZAMENTO LAVORI	12
2.20. LICENZA D'USO DI PRODOTTI INFORMATICI	12
2.21. LIMITAZIONI ED ESCLUSIONI.....	13
2.22. ACCESSO AL SISTEMA DI ELABORAZIONE DEL CLIENTE	13
2.23. GARANZIA.....	13
2.24. STORNO DI DIPENDENTI	14
2.25. LEGGE DEL CONTRATTO E FORO COMPETENTE IN VIA ESCLUSIVA.....	14
2.26. RISPETTO DEL D.LGS N.231/2001 E SS.MM.II.....	14
2.27. ORDINE DI PREVALENZA.....	14

1. PREMESSA

Le presenti condizioni generali di vendita si applicano a tutti i servizi, le prestazioni professionali, anche consulenziali, le forniture di soluzioni e di prodotti informatici oggetto di volta in volta del Contratto tra Cliente e Fornitore e sono parte integrante della documentazione contrattuale, unitamente ai documenti elencati all'art. 2.1 che segue.

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 che acquista la Fornitura;
- b) **“Condizioni Generali”**: il presente documento;
- c) **“Contratto”**: l'insieme dei documenti indicati all'art. 2.1;
- d) **“Fornitore”**: la società che eroga la Fornitura;
- e) **“Fornitura”**: L'insieme dei servizi, delle prestazioni professionali, anche consulenziali, delle soluzioni e dei prodotti informatici oggetto di volta in volta 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) **“Sistema e/o Sistema Informatico”**: insieme di componenti hardware (e in certi casi software) che interagiscono fra di loro per realizzare funzionalità o caratteristiche definite
- k) **“Sistema Hardware e/o Apparato”**: dispositivo composto da componenti elettroniche e di comunicazione che realizzano caratteristiche definite
- l) **“Servizi Addizionali”**: servizi ulteriori e diversi rispetto a quelli previsti nelle Condizioni Specifiche di Fornitura.
- m) **“Servizi Addizionali a Consumo”**: servizi ulteriori e diversi rispetto a quelli previsti nelle Condizioni Specifiche di Fornitura rispetto alle quantità e/o volumi previsti nelle Condizioni Specifiche di Fornitura, valorizzati in base al listino prezzi per Servizi Addizionali a Consumo di cui alle Condizioni Specifiche di Fornitura..
- n) **“Servizio”**: insieme delle attività poste in essere dal Fornitore per l'erogazione della Fornitura.

2. CONDIZIONI GENERALI

2.1. PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO E DATA D'INIZIO DELLA FORNITURA

Le presenti Condizioni Generali unitamente alla Proposta Tecnica, alla Proposta Economica e alle Condizioni Specifiche di Fornitura disciplinano gli aspetti contrattuali del rapporto tra il Fornitore e il Cliente per l'esecuzione della Fornitura. L'insieme di questi documenti costituisce il Contratto.

Il Contratto si considera perfezionato 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, dà inizio, su richiesta del Cliente, all'esecuzione della Fornitura, dandone successivamente comunicazione al Cliente stesso, ai sensi dell'art. 1327 c.c.

Eventuali deroghe, integrazioni, modifiche alle presenti Condizioni generali si considerano inefficaci se non formalizzate per iscritto nelle Condizioni Specifiche di Fornitura.

La durata del Contratto è compresa tra la data del suo perfezionamento e la data di completamento della Fornitura come indicato nelle Condizioni Specifiche di Fornitura.

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., Posta Elettronica Certificata 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 del successivo articolo 2.9 "Gestione delle attività".

Eventuali modifiche, aggiornamenti, integrazioni del suddetto piano dovranno essere concordati dalle parti e formalizzati in documenti sottoscritti dai rispettivi 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 la Fornitura – 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.

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 della Fornitura;
- b) garantire la disponibilità del proprio personale quando specificatamente concordato col Fornitore o necessario per il corretto svolgimento della Fornitura;
- c) svolgere tutte le attività di propria pertinenza e/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 utili e/o necessari per lo svolgimento e l'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 della Fornitura nominerà un proprio Referente Tecnico comunicandone il nominativo all'altra.

I Referenti Tecnici si adopereranno, con spirito di mutua collaborazione, per il corretto svolgimento della Fornitura 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 della Fornitura 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. 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 di Fornitura 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.

2.11. 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 o sanzione comminata contro il Cliente da terzi.

2.12. 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.

2.13. TRATTAMENTO DATI PERSONALI

In conformità a quanto previsto dal Regolamento 2016/679/UE (di seguito anche solo "Regolamento UE"), tutti i dati personali che verranno scambiati fra le Parti nel corso dello svolgimento del Contratto saranno trattati rispettivamente da ciascuna delle Parti per le sole finalità indicate nel Contratto ed in modo strumentale all'espletamento dello stesso, nonché per adempiere ad eventuali obblighi di legge, della normativa comunitaria e/o prescrizioni del Garante per la protezione dei dati personali e saranno trattati, con modalità manuali e/o automatizzate, secondo principi di liceità e correttezza ed in modo da tutelare la riservatezza e i diritti riconosciuti, nel rispetto di adeguate misure di sicurezza e di protezione dei dati anche sensibili o idonei a rivelare lo stato di salute, previsti dal Codice Privacy e dal Regolamento UE.

Ciascuna Parte riconosce ed accetta che i dati personali relativi all'altra Parte, nonché i dati personali (es. nominativi, indirizzo email aziendale, ecc.) di propri dipendenti/collaboratori, coinvolti nelle attività di cui al presente Contratto, saranno trattati dall'altra Parte in qualità di Titolare per finalità strettamente funzionali alla instaurazione e all'esecuzione del Contratto stesso ed in conformità con l'informativa resa da ognuna ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 13 del GDPR, che l'altra Parte si impegna sin da ora a portare a conoscenza dei propri dipendenti/collaboratori, nell'ambito delle proprie procedure interne.

L'informativa del Fornitore, che deve essere portata alla conoscenza dei dipendenti/collaboratori dell'altra Parte è reperibile nella sezione "Privacy Policy" del sito www.eng.it.

In particolare, ciascuna Parte si impegna sin d'ora, nel caso in cui per l'esecuzione del Contratto sia tenuta a trattare dati personali di terzi per conto dell'altra Parte, a farsi designare da quest'ultima, senza alcun onere aggiunto per alcuna Parte, quale Responsabile del Trattamento a norma dell'art. 28 del Regolamento UE, con apposito atto da allegarsi al presente Contratto. Allo stesso modo, ove dalle dinamiche di esecuzione del Contratto emergesse una forma di contitolarità dei trattamenti di dati personali di terzi da parte di entrambe le Parti, queste ultime si impegnano a sottoscrivere, senza alcun onere aggiunto per alcuna Parte, un accordo di contitolarità a norma dell'art. 26 del Regolamento UE da allegarsi al presente Contratto e a rispettare gli obblighi di informativa verso gli interessati. Ciascuna Parte dichiara di essere a conoscenza della normativa prevista dall'art. 24-bis del D.L. 83/2012 e dalla delibera n. 666/08/CONS, relativa agli obblighi di iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione degli operatori economici che svolgono attività di call center nonché dei soggetti terzi affidatari dei servizi di call center e ciascuna Parte dichiara altresì di aver adempiuto agli obblighi ivi previsti, se e in quanto applicabili al caso di specie, anche con riferimento all'obbligo di comunicare all'utente chiamante o chiamato il Paese dal quale si risponde. In caso di effettuazione di chiamate verso numerazioni italiane, ciascuna Parte si impegna a rispettare, per quanto di propria competenza e in quanto applicabile, tutta la normativa vigente e applicabile in ogni momento e anche in futuro in Italia in materia di contatti a distanza per fini promozionali, di vendita diretta, di attività promozionali e ricerche di mercato, in particolare la legge 11 gennaio 2018, n. 5 e quanto previsto dai commi 3-bis, 3-ter, 3-quater dell'articolo 130 del Codice Privacy, dal D.P.R. 178/2010 e dal Provvedimento Generale del Garante per la protezione dei dati personali del 19 gennaio 2011, in materia di prescrizioni per il trattamento di dati personali per finalità di marketing, mediante l'impiego del telefono con operatore, a seguito dell'istituzione del registro pubblico delle opposizioni. La violazione delle previsioni contenute nel presente articolo espone la Parte inadempiente al risarcimento in favore dell'altra Parte dei danni eventualmente cagionati.

2.14. CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO

Il Fornitore potrà cedere il Contratto senza il preventivo consenso del Cliente che con il perfezionamento del presente Contratto autorizza e presta il proprio consenso a detta cessione.

Il Fornitore potrà subappaltare a terzi in tutto o in parte la Fornitura, senza il preventivo consenso del Cliente, restandone garante ad ogni effetto nei confronti del Cliente e manlevando il Cliente da rischi, responsabilità o obblighi di qualsiasi natura al riguardo.

2.15. 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 le condizioni economiche del Cliente non mutino in misura tale da escludere il cessato pericolo, o il Cliente medesimo non abbia prestato idonea garanzia per l'adempimento delle obbligazioni contrattuali, il Fornitore potrà recedere dal Contratto. In tale caso, il Cliente sarà comunque tenuto al pagamento di quanto erogato alla data di efficacia del recesso e al rimborso delle spese già sostenute per l'esecuzione della Fornitura.

2.16. 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) fissate 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"), 2.12, 2.24 e 2.26

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.

2.17. DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE

Il Fornitore, ovvero il terzo licenziante, resta pieno ed esclusivo titolare della proprietà intellettuale e/o industriale (ai sensi e per gli effetti della L. 22.4.1941, n. 633 come integrata e/o modificata dal D.L. 29.1.1992, n. 518 e relativo regolamento di esecuzione, "Legge sui Diritti di Autore" e/o "Legge"), sulle apparecchiature, programmi per elaboratore e/o software, manuali operativi e relativa documentazione eventualmente resi disponibili od utilizzati per l'erogazione della Fornitura.

L'erogazione da parte del Fornitore della Fornitura non fornisce in alcun modo al Cliente e/o a terzi titolo a diritti di proprietà intellettuale, che sono e rimangono di esclusiva proprietà del Fornitore e/o dei suoi licenzianti, in tal caso si applicheranno le garanzie dei terzi licenzianti, delle quali il Fornitore darà circostanziata informazione scritta al Cliente, nonché le condizioni di licenza d'uso dei suddetti terzi licenzianti, che il Cliente accetta di rispettare.

In caso di Fornitura avente ad oggetto lo sviluppo software, la proprietà del software e della relativa documentazione se il software è realizzato ad hoc per il Cliente resterà 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 pienamente mallevato e 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.

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 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.

2.18. CONSEGNE, COLLAUDO ED ACCETTAZIONE

Nei casi in cui, nell'ambito della Fornitura, sia previsto il rilascio e/o consegna 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 ovvero nella Proposta Tecnica.

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 indicato nella Proposta Tecnica, in mancanza di indicazione il collaudo dovrà concludersi nel 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” ovvero nella Proposta Tecnica.

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 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.

2.19. 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 della Fornitura, l'esatta esecuzione di quanto forma oggetto del Contratto. A tal fine si potranno svolgere in 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.

2.20. 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 nei documenti di descrizione tecnica del Prodotto e nelle condizioni di licenza d'uso.

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 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.

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 indicata al precedente articolo 2.18 ovvero secondo quanto indicato in Proposta Tecnica.

L'ambiente di collaudo sarà predisposto a cura e spese del Cliente sul proprio sistema hardware e software conforme alle prescrizioni indicate in Proposta Tecnica.

2.21. LIMITAZIONI ED ESCLUSIONI

Modifiche al prodotto software, o alla Fornitura, 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.

La manutenzione evolutiva ed i conseguenti rilasci di nuovi moduli applicativi sono altresì esclusi dalla Fornitura.

Ove previsto nel Contratto le nuove release, dovute alla evoluzione della procedura in termini funzionali e/o nuovi sviluppi eventualmente realizzati 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.

2.22. 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.

2.23. 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.

2.24. STORNO DI DIPENDENTI

Il Cliente s'impegna a non assumere direttamente o indirettamente il personale impiegato (collaboratori e/o dipendenti) dal Fornitore nell'erogazione della Fornitura 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.

2.25. 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.

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

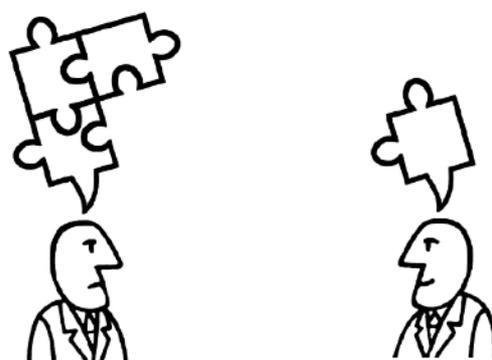
Le Parti dichiarano, ciascuno per quanto di propria competenza, che durante l'esecuzione del presente Contratto si atterranno al rispetto dei rispettivi Codici Etici e Modelli Organizzativi ed in generale al rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs n.231/2001 e ss.mm.ii.

La violazione dei suddetti obblighi comporterà la risoluzione di diritto del presente contratto così come definito al precedente art. 2.16 "Risoluzione".

2.27. ORDINE DI PREVALENZA

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

- 1) Condizioni Specifiche di Fornitura
- 2) Condizioni Generali di Vendita (il presente documento)
- 2) Proposta Economica
- 3) Proposta Tecnica



**Servizi di Manutenzione ed Assistenza Software
“ELIOT”, di gestione informatizzata del centro
trasfusionale, integrato con il sistema informativo
di gestione della Struttura Regionale di
Coordinamento Sangue della Regione Campania
Periodo dal 01/01/2022 al 31/12/2023**

**Condizioni Specifiche Fornitura Servizi IT Assistenza
Manutenzione**

NS. RIF. 228599-2/A3/2022/ADG/VZ del 20/06/2022

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 Azienda Ospedaliera S.G. Moscati di Avellino 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 spa.

Contatto in Engineering

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

Funzionario Commerciale: ZITO VINCENZO
Mob. 335 7032892
E-Mail: vincenzo.zito@eng.it

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

Capo Progetto: MICHELE MARANIELLO
Mob. 335.8401397
E-Mail: michele.maraniello@eng.it

Indice

1	PREMESSA	4
1.1	LE CERTIFICAZIONI	4
2	OGGETTO DEL SERVIZIO	4
3	ORGANIZZAZIONE DELLA FORNITURA	5
3.1	RESPONSABILI DELLA GESTIONE DELLA FORNITURA	5
3.2	SISTEMI DI COMUNICAZIONE ADOTTATI	5
3.3	SISTEMA DI TROUBLE-TICKETING: SIPWEB	6
3.4	COMUNICAZIONI	7
3.5	OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE	7
3.6	OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE	7
3.7	RUOLI DEL FORNITORE	8
3.8	RUOLI DEL CLIENTE	8
4	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA	9
4.1	SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA BASE.....	10
4.1.1	MANUTENZIONE CORRETTIVA	10
4.1.2	MANUTENZIONE PERFETTIVA	12
4.1.3	MANUTENZIONE ADATTATIVA	12
4.1.4	POLITICA VERSIONING DI AREAS	13
4.2	SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA OPZIONALI	14
4.2.1	MANUTENZIONE NORMATIVA	14
4.2.2	ASSISTENZA SISTEMISTICA	15
4.2.3	ESTENSIONE ORARIO ASSISTENZA (CONTINUITÀ OPERATIVA)	17
4.3	ORARI DI EROGAZIONE DELLA FORNITURA	17
4.4	SERVICE LEVEL AGREEMENT	18
4.5	INTEGRAZIONE ELIOT CON REPOSITORY CLINICO AZIENDALE	18
5	DURATA E LUOGO DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	19
5.1	DURATA.....	19
5.2	LUOGO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	19
5.3	RIEPILOGO FORNITURA.....	19

1 PREMESSA

Il presente documento, allegato al contratto rif. 228599-2/A1/2022/VZ/VZ del 20/06/2022, di cui costituisce parte integrante, si pone l'obiettivo di presentare la relazione tecnica che descrive la proposta di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. (d'ora in poi anche Engineering) per soddisfare le esigenze espresse dall'Azienda Ospedaliera S.G.Moscati di Avellino (d'ora in poi Cliente) relativamente alle **modalità di pianificazione, programmazione, realizzazione e controllo dei servizi di assistenza e manutenzione del Sistema Eliot 3.0** in uso presso il Servizio di Immunoematologia. La proposta riguarda inoltre **software e servizi necessari alla sottomissione dei referti prodotti dal sistema Eliot 3.0 al repository aziendale in formato CDA2.**

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

- RS01D03 Condizioni Generali di Vendita
- Proposta Economica rif. 228599-2/A2/2022/ADG/VZ del 20/06/2022
- Lettera d'accompagnamento rif. 228599-2/A1/2022/VZ/VZ del 20/06/2022
- Accordo di trattamento dei dati.

1.1 LE CERTIFICAZIONI

Il gruppo Engineering ha definito un proprio Sistema Gestione Qualità Aziendale, ovvero ha individuato la struttura organizzativa, le procedure, i processi e le risorse in grado di attuare la Politica per la Qualità enunciata dall'Alta Direzione aziendale.

Le aziende del Gruppo sono dotate di certificazioni ISO9001.

Nell'ambito dello sviluppo software, la Capogruppo ha superato l'assessment al livello 3 secondo il modello CMMI® (CMMI-SE/SW v1.2 staged representation).

Infine, la sede di Pont Saint Martin del Gruppo, che ospita il data center, possiede la certificazione ISO 27001:2005 per i sistemi di gestione della sicurezza nelle tecnologie dell'informazione.

2 OGGETTO DEL SERVIZIO

Il Servizio che Engineering effettuerà ha per oggetto l'assistenza al Cliente nel corretto impiego delle procedure informatiche in esercizio, attraverso l'assistenza telefonica, la tele-assistenza o l'esecuzione d'interventi presso la/e sede/i del Cliente stesso.

I servizi che compongono l'offering base dell'assistenza e manutenzione (d'ora in poi Servizi A&M Base) erogata da Engineering per i propri clienti del mercato Sanità sono:

- **Manutenzione Correttiva;**
- **Manutenzione Perfettiva**
- **Manutenzione Adattativa**

Oltre ai Servizi A&M Base sono proposti i seguenti servizi A&M **opzionali**:

- **Manutenzione Normativa**
- **Assistenza Sistemistica**
- **Assistenza in Continuità Operativa**
- **Assistenza Hardware**

Inoltre, come da richiesta della U.O. Sistemi Informativi, si propone la fornitura di software e servizi necessari affinché i referti prodotti dal Servizio Immunotrasfusionale mediante il Sistema Gestionale Eliot 3.0 vengano sottomessi al repository aziendale in formato CDA v. 2. L'implementazione avverrà in base alle "Specifiche Tecniche per messaggi HL7 ver. 2.39" di GPI, azienda fornitrice del repository.

3 ORGANIZZAZIONE DELLA FORNITURA

3.1 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 Fornitura del Fornitore l'elenco nominativo dei Referenti Applicativi di Processo che interfacceranno il Customer Care Service nello svolgimento della Fornitura, completo di numeri telefonici, fax, indirizzo e-mail.

3.2 SISTEMI DI COMUNICAZIONE ADOTTATI

La corretta gestione dei servizi precedentemente descritti richiede la disponibilità di diversi sistemi di comunicazione sia per Engineering sia per il Committente la cui installazione, gestione e manutenzione nel tempo sono in carico al soggetto che ne deve garantire la disponibilità.

STRUMENTI IN CARICO AL COMMITTENTE

- **VPN**, 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 Committente 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 oggetti 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 ai trattamenti 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.

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.

STRUMENTI IN CARICO AD ENGINEERING

- **Call Center:** tramite **Numero Verde: 800 101 106** (da telefono fisso) oppure **0734.679024** (da cellulare)
- **Servizi E-Mail** a cui il Committente può inviare le segnalazioni in merito ad un malfunzionamento delle soluzioni applicative. Essi sono:
 - areas.diag@eng.it , per problematiche relative ai prodotti di diagnostica
 - areas.118@eng.it , per problematiche relative ai prodotti del 118
 - areas.terr@eng.it , per problematiche relative ai prodotti della sanitaria territoriale
 - areas.osp@eng.it , per problematiche relative ai prodotti della sanitaria ospedaliera
 - areas.amc@eng.it , per problematiche relative ai prodotti relativi ad Amministrazione e controllo
 - areas.hr@eng.it , per problematiche relative ai prodotti relativi alle Risorse Umane
 - areas.anagrafi@eng.it , per problematiche relative ad anagrafi centralizzate e frame work
 - direzione.sanita@eng.it , punto di ascolto per segnalazioni, suggerimenti o eventuali reclami.
- **Registrazione Diretta Scheda Assistenza:** tramite il **Sistema di Trouble-Ticketing - Sipweb** (mettere indirizzo mail)

Riguardo questo ultimo sistema (Sipweb) si ritiene opportuno fornire un maggior livello di dettaglio in merito.

3.3 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 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 – Team di Application Development & Maintenance 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 sistema SIPWEB è il medesimo attualmente in uso nell'ambito del sistema informativo per la gestione dei ticket relativi alle anomalie delle soluzioni applicative.

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;

3.4 COMUNICAZIONI

Qualsiasi comunicazione relativa al presente Contratto dovrà essere inviata, ai seguenti recapiti:

- **Comunicazioni dal Cliente al Fornitore:**

MICHELE MARANIELLO
Mob. 335.8401397
E-Mail: michele.maraniello@eng.it

3.5 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.

3.6 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

Il Cliente s'impegna a:

- comunicare al Fornitore la lista degli utilizzatori della Fornitura che si rapportheranno con esso; detti utilizzatori 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 assistiticomunicare 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
- 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.

Il Cliente deve inoltre assicurare, a proprio carico:

- la predisposizione di adeguati strumenti per l'accesso remoto per interventi di assistenza tempestivi ed efficienti (Cfr. § 3.1).

3.7 RUOLI DEL FORNITORE

Responsabile Customer Care Service

È la figura responsabile dell'erogazione della Fornitura al Cliente. In particolare le sue attività/responsabilità sono le seguenti:

- pianifica ed assicura l'efficienza delle risorse del Fornitore
- coordina il servizio di Call Center
- coordina gli specialisti che possono essere coinvolti nell'erogazione della Fornitura
- garantisce l'evoluzione della Fornitura per soddisfare i requisiti del Cliente.

Call Center

Ha la funzione di punto di raccolta delle richieste utente, della loro catalogazione, dell'aggiornamento dello stato di avanzamento e del reporting.

3.8 RUOLI DEL CLIENTE

Con riferimento alla gestione della Fornitura, i ruoli d'interfaccia con il Fornitore saranno i seguenti:

Service Manager

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 CCS del Fornitore, la verifica periodica dell'andamento qualitativo del contratto

Referenti Applicativi di Processo

Sono le figure responsabili, lato Cliente, del controllo della qualità complessiva della Fornitura, relativamente al processo di competenza.

In particolare queste figure hanno i seguenti compiti:

- effettuano un primo filtro sulle richieste d'assistenza segnalate dall'utenza finale
- raccolgono le richieste, verificano la loro coerenza e congruenza, anche rispetto al piano di evoluzione dei sistemi, definiscono quali richieste vanno inoltrate al CCS e la loro priorità di realizzazione, anche con il supporto del Responsabile EDP
- formalizzano e comunicano le richieste di intervento al servizio CCS del Fornitore
- 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 del Fornitore nella risoluzione delle problematiche incontrate
- eseguono e/o controllano l'esecuzione degli User Test

4 DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

I servizi che compongono l'offering base dell'assistenza e manutenzione (d'ora in poi Servizi A&M Base) erogata da Engineering per i propri clienti del mercato Sanità sono:

- **Manutenzione Correttiva;**
- **Manutenzione Perfettiva**
- **Manutenzione Adattativa**

Oltre ai Servizi A&M Base sono proposti i seguenti servizi A&M opzionali:

- **Manutenzione Normativa**
- **Assistenza Sistemistica**
- **Assistenza in Continuità Operativa**
- **Manutenzione Hardware**

Infine, nei paragrafi successivi sono descritte le attività necessarie per sottomettere al Repository aziendale i referti prodotti mediante Eliot 3.0 in formato CDA2 secondo "Specifiche Tecniche per messaggi HL7 ver. 2.39" fornite da GPI.

Nel documento "Proposta Economica" 228599-A2-ADG-VZ del 20/06/2022 sono indicati i servizi specifici oggetto della proposta.

4.1 SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA BASE

4.1.1 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 delle soluzioni applicative.

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 di progetto.

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;

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

Queste tipologie di attività prendono le mosse dalla predisposizione di una "Richiesta di intervento" tramite il sistema di trouble ticketing Engineering (SIPWEB) da parte del HelpDesk di 1° livello – interno oppure esterno ad Engineering - che la prende in carico.

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". L'adozione di un "work-around" comporterà il declassamento della gravità della segnalazione;
- correzione del codice;
- rilascio e messa a disposizione (pronta per l'installazione) della patch risolutiva dell'anomalia rilevata.

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 al paragrafo 3.3

MODELLO OPERATIVO DI RIFERIMENTO 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, coerente con le raccomandazioni previste dalle Good Practice ITIL v3, finalizzato alla gestione di tutti gli eventi avversi (malfunzionamenti/guasti) che investono gli elementi applicativi oggetto del contratto di assistenza e manutenzione e che compongono il Sistema Informativo del Cliente, 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 Help Desk di 1° livello, da parte dell'utenza del software applicativo, la presenza di un incident;
- **identificazione** – questa attività consta nel rilevare, da parte del Help Desk di 1° livello, l'esistenza di un malfunzionamento legato all'incident segnalato dall'utenza;
- **registrazione** – l'incident viene registrato a cura del Help Desk di 1° livello nell'ambito del sistema di Trouble Ticketing, con conseguente apertura di un ticket; le informazioni che devono essere registrate nell'apertura del ticket per l'incident identificato a cura del Help Desk di 1° livello sono, ad esempio : classificazione dell'incident, componente software applicativa su cui si è verificato l'incident, gravità dell'incident, urgenza dell'incident, nome/ID della persona che ha registrato l'incident, descrizione dell'incident, attività intraprese per risolvere l'incident;
- **classificazione** – questa attività, svolta Help Desk di 1° livello, consta nell'assegnare un codice di classificazione all'incident, che identifica il tipo preciso di chiamata (ticket). Questa informazione, insieme alla codifica della componente applicativa su cui si è verificato l'incident, è indispensabile per individuare il gruppo specialistico dei Laboratori di Sviluppo Engineering, cui è demandato il compito di risolvere l'incident rilevato sul software applicativo. Le classificazioni distinte di un incident sul software applicativo sono:
 - **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 realizzazione di una patch o add;
 - **Anomalia DB** – segnalazione che presuppone un intervento di tipo correttivo su stored procedure, trigger e script PL/SQL e non correzioni di errate imputazioni o errati utilizzi da parte degli utilizzatori; la segnalazione si chiude con l'invio della correzione o con la realizzazione di una patch o add
 - **Anomalia Software su altro Ticket** – stessa situazione del caso precedente, ma la correzione è già stata realizzata 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.

- **assegnazione della gravità** – il HelpDesk di 1° livello si preoccupa nell'attribuire il giusto codice di gravità all'incident in accordo con l'utente segnalatore, che consente di stabilire come gestirlo, secondo la seguente classificazione:
 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;
- **diagnosi iniziale** – questa attività viene svolta dal Help Desk di 1° livello, 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 il Help Desk di 1° livello chiude il ticket corrispondente, altrimenti l'incident viene scalato sul Help Desk di 2° livello;
- **escalation** – se Help Desk di 1° livello 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 supporto Help Desk di 2° livello. Questo gruppo prende in carico la richiesta di intervento e si preoccupa della rispettiva risoluzione, che si sostanzia nel rilascio della patch (add) applicativa contenente la correzione al codice sorgente risolutiva del malfunzionamento;
- **ricerca e diagnosi** – questa attività viene svolta dal Help Desk di 2° livello e consta nel diagnosticare il guasto o malfunzionamento verificatosi, nel ricercare e documentare tutte le informazioni necessarie allo scopo e nell'individuare una soluzione possibile ed attuabile;
- **risoluzione** – questa attività consta nell'implementare la soluzione all'incident precedentemente individuata attraverso il rilascio di una patch / add contenente la correzione al codice sorgente a cura del Help Desk di 2° livello;

- **chiusura** - il Help Desk di 2° livello, rilasciata la patch / add chiude direttamente la richiesta di manutenzione ed invia l'esito della gestione dell'incident al HelpDesk di 1° livello, il quale provvede a correggere eventualmente la classificazione, aggiornare la documentazione dell'incident ovvero del software applicativo su cui è stata rilasciata la nuova patch / release software. La comunicazione all'utente dell'avvenuta risoluzione dell'incident viene svolta, prevalentemente, con modalità automatiche ma qualora risultasse opportuno anche attraverso una comunicazione diretta da parte del HelpDesk di 1° livello.

4.1.2 MANUTENZIONE PERFETTIVA

OGGETTO DEL SERVIZIO

Il servizio di manutenzione perfettiva 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 piuttosto che aggiunta di nuove funzionalità non richieste direttamente dal Committente ma realizzate in base alla legge quadro nazionale e comunque implementate a discrezione del Fornitore (Engineering) in quanto previste dai propri piani di rilascio.

Il servizio in oggetto include altresì gli interventi di aggiornamento del software applicativo rispetto ad esigenze di miglioramento di prestazioni, robustezza e sicurezza delle applicazioni, che ne lascino tuttavia inalterate le funzionalità.

Il rilascio delle release è previsto secondo la politica di versioning descritta al successivo paragrafo. Per ogni release rilasciata è prevista:

- la relativa documentazione di rilascio con la descrizione delle funzionalità introdotte
- le istruzioni per l'installazione della release
- una griglia di compatibilità della release rispetto le versioni del software di base (S.O. Data Base, eventuali prodotti software collegati al modulo oggetto di release)

Il servizio non prevede le eventuali attività di rilascio della release da parte di Specialist Engineering

MODELLO OPERATIVO DI RIFERIMENTO DEL SERVIZIO

Il processo di manutenzione perfettiva, come detto, si sostanzia nel costante aggiornamento delle soluzioni applicative rispetto a quanto ritenuto utile da Engineering e non necessariamente legato ad una specifica richiesta del Committente (Cliente). Il processo in oggetto risulta caratterizzato dalle seguenti attività:

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

4.1.3 MANUTENZIONE ADATTATIVA

OGGETTO DEL SERVIZIO

Il servizio di manutenzione adattativa ha lo scopo di assicurare il costante aggiornamento del software applicativo rispetto alla modifica delle versioni dei sistemi software di base della componente server e client (sistemi operativi, data base management system, application server) che costituiscono l'attuale ambiente di installazione delle applicazioni del Cliente.

Il servizio non prevede l'adeguamento del software applicativo affinché possa essere installato/utilizzato su sistemi software di base della componente server/client che siano differenti

rispetto a quelli previsti dalla fornitura originaria del Cliente, ovvero indicati come requisiti minimi di compatibilità delle applicazioni del Cliente.

Il servizio mira invece a garantire il funzionamento del software applicativo sulle nuove versioni del software di base della componente server e client rispetto i quali Engineering ritiene utile e profittevole effettuare tali adeguamenti.

Il servizio è garantito esclusivamente per le applicazioni della suite Areas, ovvero applicazioni web-based.

Engineering inoltre non garantisce il funzionamento delle soluzioni applicative AREAS e l'assistenza su quelle versioni del software di base che non sono più mantenute dal relativo vendor

MODELLO OPERATIVO DI RIFERIMENTO DEL SERVIZIO

Il processo di manutenzione adattativa, come detto, si sostanzia nell'allineamento delle soluzioni applicative del Cliente alle evoluzioni tecnologiche dei software di base componenti il rispettivo ambiente di esecuzione ed installati sulla attuale infrastruttura tecnologica del Cliente, rispetto i quali Engineering ha ritenuto opportuno effettuare i relativi allineamenti.

Il processo di manutenzione adattativa del software applicativo si sostanzia nelle seguenti attività:

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

4.1.4 POLITICA VERSIONING DI AREAS

Per garantire un miglior servizio al Cliente in termini di qualità, affidabilità e robustezza dei prodotti rilasciati, Engineering ha definito per la Piattaforma Health- Enterprise Resource Planning (H-ERP) AREAS una specifica politica di versioning che prevede:

- Major Release (MR), ossia nuove versioni della piattaforma AREAS nel suo complesso, rilasciate con cadenza trimestrale secondo il seguente calendario:
 - marzo
 - settembre

Si precisa, inoltre, che:

- **in casi esclusivamente giudicati da Engineering come estremamente eccezionali potrà essere effettuato un rilascio straordinario di versione – Major Release Straordinaria – della Piattaforma AREAS (es. rispetto scadenze normative)**
- **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/ai Committenti 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 del servizio di assistenza e supporto** su tutte le versioni rilasciate della Piattaforma AREAS.
- **Erogazione degli interventi di manutenzione normativa, perfetta, adattativa ed evolutiva** 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 dell'uscita quindi della 20.05.04 ogni modifica, intesa sia come miglioramento che correzione, sulla versione 20.05. sarà effettuata solo su di essa.**

4.2 SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA OPZIONALI

4.2.1 MANUTENZIONE NORMATIVA

OGGETTO DEL SERVIZIO

Il servizio di manutenzione per adeguamenti normativi ha lo scopo di assicurare il costante aggiornamento delle funzionalità del software applicativo rispetto a variazioni normative rilevabili da documenti ufficiali di livello nazionale che comportino interventi di modifica del software medesimo.

Si evidenzia che il Servizio di Manutenzione Normativa relativo al sottosistema AREAS HR è ricompreso nei Servizi A&M Base.

Il Fornitore si impegna, nel caso di mutamento di disposizioni di legge, nazionali o regionali che risultano essere vincolanti per il Cliente e la cui entrata in vigore ricada nel periodo contrattuale, ad apportare le modifiche alle funzionalità già disponibili conseguentemente necessarie. Le modifiche verranno rilasciate dal Fornitore nei tempi utili, sempre che il Cliente abbia segnalato le nuove eventuali esigenze con sufficiente anticipo.

Per modifiche alle funzionalità si intendono sviluppi di software applicativo finalizzati ad adattare il software in uso alle suddette disposizioni che non prevedano l'inserimento di nuove funzionalità o la riprogettazione sostanziale di funzionalità già presenti. (es: conversione lira->euro)

Nello specifico il servizio di manutenzione per adeguamenti normativi si applica agli interventi che comportano la modifica di elementi funzionali di un modulo applicativo affinché questo risulti aderente alla normativa vigente.

Il servizio di manutenzione normativa, quindi, è caratterizzato da:

- esigenze ed obiettivi già previsti in sede di pianificazione del presente servizio;
- eventi non prevedibili che danno luogo ad "attività non pianificabili". Si indicano come "non pianificabili" quelle attività il cui svolgimento dovesse rendersi necessario ed urgente, a seguito di eventi non prevedibili in sede di pianificazione del servizio, quali sono, ad esempio, tutte quelle attività finalizzate a conformare il software applicativo a modifiche e/o integrazioni normative.

Nel caso in cui l'adeguamento normativo del software comporti sostanziali modifiche alla struttura tabellare o la progettazione di nuove funzionalità, Engineering si riserva di effettuare una specifica valutazione dell'impegno richiesto ed un relativa proposta economica e di presentarla al Committente. A fronte dell'approvazione della stessa, si procederà allo sviluppo, ai test ed al rilascio della nuova soluzione applicativa.

MODELLO OPERATIVO DI RIFERIMENTO DEL SERVIZIO

Il processo di manutenzione normativa, come detto, si sostanzia nell'allineamento delle soluzioni applicative prodotte alle variazioni normative nazionali e regionali. Per le sole variazioni normative di carattere regionale, si precisa che esse verranno poste in essere solo a fronte di una richiesta esplicita formulata da parte del Committente.

Il processo in oggetto risulta caratterizzato dalle seguenti attività:

- **invio della richiesta di intervento** di adeguamento normativo emessa da Cliente, per le sole variazioni normative regionali;
- **acquisizione della richiesta di adeguamento normativo** (automatico per le variazioni normative di carattere nazionale)
- **analisi della variazione normativa occorsa**; nel caso di variazione normativa regionale tale attività può implicare il coinvolgimento del Committente e di Engineering al fine di definire le soluzioni che recepiscono i cambiamenti normativi previsti dalla Regione; nel caso invece di variazione normativa Nazionale Engineering provvede alla definizione delle soluzioni che recepiscono la medesima senza che queste vengano necessariamente analizzate congiuntamente e specificatamente per il Committente;
- **definizione e pianificazione dell'intervento di adeguamento normativo** in accordo con Cliente;
- **sviluppo delle attività pianificate** ed occorrenti all'adeguamento normativo;
- **test e rilascio** della soluzione applicativa contenente l'adeguamento normativo sul portale SIPWEB;
- **eventuale aggiornamento della documentazione** associata alla soluzione applicativa interessata dall'intervento rilasciata sul portale SIPWEB.

4.2.2 ASSISTENZA SISTEMISTICA

Il servizio di assistenza sistemistica prende le mosse da una richiesta di assistenza e supporto, relativa all'architettura tecnologica centrale del Committente e non risolvibili attraverso il livello base (cfr. § 4.1).

Questo servizio si sostanzia nelle attività di:

- **assessment dell'architettura tecnologica** presente presso il Committente sia per quanto concerne la componente hardware che software di base;
- **individuazione delle problematiche** presenti o prevedibili (ad es. livello di saturazione del table space del Database);
- **definizione delle soluzioni** più idonee a:
rimuovere eventuali malfunzionamenti o decadimenti delle performances attese;
garantire il miglioramento continuo delle performances della infrastruttura tecnologica su cui vengono eseguite le applicazioni della piattaforma AREAS;
- **attuazione**, in accordo col Committente; delle opportune azioni da porre in essere per la realizzazione delle soluzioni definite e, quindi, per il perseguimento degli obiettivi desiderati.

Il servizio di assistenza sistemistica è operativo per la presa in carico del problema in maniera continuativa nei giorni lavorativi del calendario italiano, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00.

Le modalità con cui l'assistenza sistemistica sarà erogata sono le seguenti:

ASSISTENZA SOFTWARE DI BASE

Il servizio è indirizzato a garantire il corretto funzionamento del software di base installato su ciascun server sotto assistenza. Per software di base si intende:

- **il sistema operativo ed il sistema di cluster**. Da questa casistica vanno esclusi sistemi operativi proprietari su cui non esiste un percorso di certificazione. In particolare parliamo di sistemi operativi HP-UX, AIX e del software di cluster proprietario Solaris;
- **i framework utilizzati** dai prodotti Engineering, quali ad esempio: apache, balancer mod_jk, tomcat, ActiveMQ, java;
- **Software di virtualizzazione vmware**.

Il servizio è indirizzato a garantire il corretto funzionamento del software di base (sistema operativo) e d'ambiente (i framework utilizzati dai prodotti Engineering, quali ad esempio Oracle, apache, tomcat, ActiveMQ, ecc.) installato su ciascun server sotto assistenza.

Si ricorda che Engineering non garantisce l'assistenza sistemistica su quelle versioni di prodotti che non sono più mantenute dal relativo vendor.

Tale servizio prevede l'erogazione, tra l'altro, delle seguenti attività:

- **Gestione e recupero degli spazi** su disco su richiesta;
- **Gestione processi** sospesi su richiesta;
- **Amministrazione tabelle** di routing (per connessioni remote);
- **Creazione di macrocomandi** "ad hoc" per gestione sistema;
- **Recupero File System** in caso di corruzione non irreversibile;
- **Verifica anomalie funzionali** dei framework utilizzati (analisi accurate su framework java e application server tomcat);
- **Recupero files** in caso di corruzione a partire dall'ultimo salvataggio (ove presenti back-up forniti dal Cliente).
- **Attività di problem determination** sui software Engineering
- **Analisi problematiche performance** puntuali .

ASSISTENZA SOFTWARE DI BASE DATI

Il servizio è indirizzato a garantire il corretto funzionamento del software Oracle ceduto in licenza e installato su un server sotto assistenza.

Tale servizio prevede l'erogazione, tra l'altro, delle seguenti attività:

- **Gestione e recupero degli spazi** su data base su richiesta;
- **Amministrazione utenti/oggetti** in locale ed in rete (DBLINK);
- **Gestione connessioni** verso data base via SQL*NET;
- **Creazione macro SQL** per gestione/amministrazione;
- **Recupero data base** in caso di corruzione o reinstallazione con import dell'ultimo salvataggio (ove presenti back-up forniti dal Cliente);
- **Risoluzione problematiche** legate a malfunzionamento di procedure di backup come export ed rman.
- **Analisi file di trace** di singole sessioni o report prodotti da procedure specifiche di oracle quali statspack / awr.
- **Analisi performance** database
- **Risoluzione problematiche** su ambienti Oracle RAC.

4.2.3 ESTENSIONE ORARIO ASSISTENZA (CONTINUITÀ OPERATIVA)

Il servizio di assistenza e supporto per la continuità operativa ha lo scopo di assicurare l'erogazione del servizio di assistenza e supporto base negli orari e/o nei giorni in cui questi ultimi non sono attivi. Questo servizio si sostanzia nella presa in carico, nel costante supporto e, laddove possibile (a meno dei casi in cui è necessario un escalation su un livello successivo) nella risoluzione delle diverse problematiche legate agli erronei funzionamenti applicativi relativi, solo ed esclusivamente, alle soluzioni applicative che compongono la piattaforma AREAS installata presso il Cliente.

Il servizio in oggetto viene svolto con le medesime modalità operative descritte precedentemente in merito al servizio di assistenza e supporto base a cui si rimanda per un maggior dettaglio.

Il servizio in oggetto ha inoltre l'obiettivo di garantire la continuità operativa solo per i malfunzionamenti di gravità 1 e 2.

Il servizio di assistenza e supporto in continuità operativa può essere attivato secondo due diverse modalità distinte che sono:

- **Saturday**, ossia il servizio è operativo anche il sabato dalle 8:00 alle 13:00 in modalità continuativa ed è fruibile attraverso il numero verde del call center che, in base alla soluzione applicativa per la quale si necessita assistenza e/o supporto, indirizza opportunamente la chiamata verso l'operatore dedicato;

Il servizio è attivabile limitatamente ai seguenti prodotti:

- **Area Diagnostica:** Laboratorio Analisi, Anatomia Patologica e Centro Trasfusionale ;
 - **Area Clinica:** Cup, Sovracup, Remedes, Pronto Soccorso ed Emergenza 118.
- **H24**, ossia il servizio è operativo 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno ed è fruibile secondo le seguenti modalità:
 - dalle ore 8:00 alle 18:00 in modalità continuativa dal lunedì al venerdì attraverso i canali di comunicazione descritti in precedenza e a cui si rimanda per un maggior dettaglio (cfr. § **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**)
 - dalle ore 18:00 alle 8:00 (del giorno seguente) in modalità continuativa dal lunedì al venerdì attraverso il numero verde del call center che, in base alla soluzione applicativa per la quale si necessita assistenza e/o supporto, indirizza opportunamente la chiamata verso l'operatore dedicato;
 - dalle ore 00:00 alle 24:00 in modalità continuativa tutti i giorni non lavorativi (sabato, domenica e festivi) attraverso il numero verde del call center che, in base alla soluzione applicativa per la quale si necessita assistenza e/o supporto, indirizza opportunamente la chiamata verso l'operatore dedicato.

Il servizio è attivabile limitatamente ai seguenti prodotti:

- **Area Diagnostica:** Laboratorio Analisi, Centro Trasfusionale ;
- **Area Clinica:** Emergenza 118.

4.3 ORARI DI EROGAZIONE DELLA FORNITURA

Il servizio di assistenza base è operativo per la presa in carico del problema in maniera continuativa nei giorni lavorativi del calendario italiano, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00. Nel caso di eventuale sottoscrizione dei servizi di estensione dell'orario di assistenza si faccia riferimento al precedente paragrafo 4.2.3 - *Estensione Orario Assistenza (continuità operativa)*.

4.4 SERVICE LEVEL AGREEMENT

I Service Level Agreement Base (SLA Base) garantito per il Servizio A&M Base 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) da parte della struttura di assistenza attraverso la registrazione nel sistema di Trouble Ticketing;

Per il calcolo del tempo si assumono i seguenti criteri:

- Per le segnalazioni telefoniche e per quelle registrate sul portale direttamente dall'utente, il momento della segnalazione ed il momento di presa in carico sono coincidenti
- 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.

I tempi sopra indicati fanno riferimento agli orari in cui si svolge il servizio ossia dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00 escluso il sabato e i giorni festivi in base al calendario italiano.

I valori soglia per lo SLA Base sono:

- TINT1 = 2 ore nel 95% delle segnalazioni prese in considerazione nel periodo;
- TINT2 = 4 ore per il restante 5%.

La valutazione del rispetto degli SLA, inoltre, viene effettuata su base semestrale con ri-parametrizzazione su base annuale ed i relativi risultati, insieme alla reportistica di controllo mensile, sono resi disponibili al cliente tramite il relativo sito.

E' opportuno ricordare che, per quanto riguarda il servizio di Assistenza e Manutenzione, Engineering si assume una "obbligazione di mezzi" e non una "obbligazione di risultato", intendendo con questo che si adopererà nel miglior modo possibile e con le migliori risorse disponibili per risolvere la problematica insorta, rimanendo a carico del cliente la corretta installazione/configurazione delle modifiche.

4.5 INTEGRAZIONE ELIOT CON REPOSITORY CLINICO AZIENDALE

Il presente paragrafo descrive le attività necessarie affinché i referti prodotti dal Servizio Immunotrasfusionale mediante il Sistema Gestionale Eliot 3.0 vengano sottomessi al repository aziendale in formato CDA v. 2. L'implementazione avverrà in base alle "Specifiche Tecniche per messaggi HL7 ver. 2.39" di GPI, azienda fornitrice del repository.

Nel seguente prospetto sono riepilogate i razionali delle attività previste nonché le Figure Professionali impiegate.

Item	Descrizione	Spec. di Prodotto Senior	Analista Programm. Senior	Sistemista Senior
1	Predisposizione ambiente ESB WSO2 Enterprise Integrator – Installazione e configurazione software			3
2	Implementazione referto formato CDA2		21	
3	Sviluppo e test flussi HL7		30	
4	Configurazione e test di integrazione	5	4	
5	Aggiornamento Eliot di produzione	3		

Per lo svolgimento dell'attività è necessario l'utilizzo dell'ESB WSO2 Enterprise integrator per cui il requisito funzionale dell'ESB è una Virtual Machine avente le seguenti caratteristiche minime:

- 2 vCPU
- 16 GB RAM
- 500 GB spazio disco.

La messa a disposizione della Virtual Machine è carico del Cliente.

5 DURATA E LUOGO DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

5.1 DURATA

Il presente Contratto decorre dal 01.01.2022 ed ha una durata di 24 mesi.

5.2 LUOGO DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio potrà essere effettuato sia presso la Sede del Cliente sia con accesso remoto dalle Sedi del Fornitore.

5.3 RIEPILOGO FORNITURA

Assistenza e manutenzione Software

Descrizione modulo	Tipo di servizio	Orario del servizio	Livello di servizio	Durata
Gestione Centro Trasfusionale Base	N° 1 Assistenza applicativa N° 1 Manutenzione correttiva e perfettiva	Standard	Base	24 mesi
Gestionale per max n. 12 Strumenti Centro Trasfusionale				
CTELIOT - Trasfusionale Collegamento LIS "WinLab" di Tesi				
Collegamento Bilance				
Gestione Frigoemoteche				
Collegamento Separatori				
Gestione Inoltro SMS ai donatori				
Modulo Firma Digitale				
Servizi sistemistici ORACLE	N° 1 Assistenza sistemistica RDBMS Oracle degli applicativi Engineering	Standard	Base	24 mesi
PM	Capo Progetto	N.A.	N.A.	24 mesi

Servizi Professionali “a consumo”

Descrizione modulo	Tipo di servizio	Q.tà
PM	Capo Progetto	A corpo
Servizi specializzati di assistenza applicativa	Servizi specializzati di assistenza applicativa, da erogarsi “a consumo”	30 gg. ¹

¹ Servizi da erogarsi “a consumo” attraverso l’impiego di specialisti di prodotto; gli interventi saranno rendicontati con appositi Verbali di Attività (VAT).

Estensione assistenza H24 (opzionale)

Di seguito si riepiloga la proposta di estensione dell’assistenza all’orario H24:

Descrizione modulo	Tipo di servizio	Orario del servizio di assistenza	Livello di servizio	Durata
Gestione Centro Trasfusionale Base	Estensione Orario Servizi di Assistenza applicativa	H24	Base	24 mesi
Gestionale per max n. 12 Strumenti Centro Trasfusionale				
CTELIOT - Trasfusionale Collegamento LIS “WinLab” di Tesi				
Collegamento Bilance				
Gestione Frigoemoteche				
Collegamento Separatori				
Gestione Inoltro SMS ai donatori				
Modulo Firma Digitale				
Servizi sistemistici su RDBMS ORACLE degli applicativi Engineering				

Assistenza e manutenzione Integrazione ELIOT con il Sistema Gricode dal 01/07/2022 al 31/12/2023

Di seguito si riepiloga la proposta di Assistenza e manutenzione dell’integrazione ELIOT con il Sistema Gricode in scadenza al 30/06/2022:

Servizi	Q.tà
Servizio di assistenza e manutenzione Package di integrazione tra il sistema Eliot a supporto del Centro Trasfusionale con il sistema Gricode – Orario Standard	18 mesi
Servizio di assistenza e manutenzione Package di integrazione tra il sistema Eliot a supporto del Centro Trasfusionale con il sistema Gricode – Estensione H24	18 mesi

Manutenzione evolutiva per Integrazione ELIOT con repository clinico documentale aziendale

Descrizione	Q.tà
Manutenzione evolutiva software Eliot Servizi di implementazione, installazione e configurazione del software “Eliot” di gestione del Servizio Immunotrasfusionale per: <ul style="list-style-type: none">• Formalizzazione dei referti prodotti nel formalismo CDA Rel. 2.0• Applicazione della firma elettronica in modalità XADES	A corpo
Servizi di integrazione Eliot Servizi di implementazione dell’integrazione tra il software “Eliot con il “repository clinico documentale” installato presso l’A.O. secondo le specifiche tecniche ricevute. Inclusi servizi di installazione e parametrizzazione.	A corpo

Le attività di integrazione ELIOT con repository clinico documentale aziendale saranno erogate in base alle “Specifiche Tecniche per messaggi HL7 ver. 2.39” di GPI che ci sono state fornite.