

**Fwd: Offerta Servizi di Manutenzione ed Assistenza del Sistema software WinSap- Anatomia Patologica- anno 2014****Da :** gesuina.m demurtas <gesuina.m.demurtas@asloristano.it>

mer, 30 apr 2014, 07:37

**Oggetto :** Fwd: Offerta Servizi di Manutenzione ed Assistenza del Sistema software WinSap-Anatomia Patologica- anno 2014

1 allegato

**A :** Francesca.Bianchi <francesca.bianchi@asloristano.it>Allegato n° 1 alla determinazione  
Serv. Provveditorato N° \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_  
Composto di n° 1 foglio

----- Messaggio inoltrato -----

Da: "Dina Ari" &lt;dina.ari@asloristano.it&gt;

A: "gesuina.m demurtas" &lt;gesuina.m.demurtas@asloristano.it&gt;

Inviato: Martedì, 29 aprile 2014 16:39:12

Oggetto: Offerta Servizi di Manutenzione ed Assistenza del Sistema software WinSap-Anatomia Patologica- anno 2014

Resp. Servizio Acquisti

Dott.ssa Gesuina Demurtas

Si trasmette in allegato copia dell'offerta in oggetto per la prosecuzione del Servizio di Assistenza e Manutenzione anno 2014 e si chiede di procedere per quanto di competenza.

Cordiali saluti

Dina Ari

**doc20140429155539.pdf**

1 MB



Spett.le  
Azienda Sanitaria 5 di Oristano  
Via Carducci, 35  
ORISTANO (OR)

*Alla cortese attenzione: Dr. ssa Ing. Dina Ari*

Roma 28 Gennaio 2014

Prot Off001/av/2014

**Oggetto: Offerta per i servizi di assistenza e manutenzione del sistema software WinSap – Anatomia Patologica – Anno 2014 – Asl 5 Oristano**

Gent.mo Cliente,

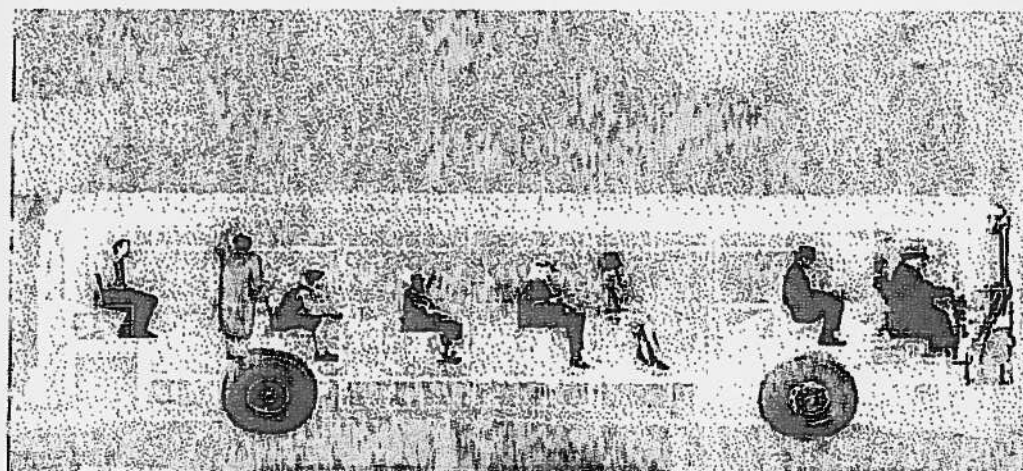
con la presente inviamo la nostra migliore proposta per la prosecuzione del Servizio di Assistenza e Manutenzione del sistema WinSap – Anatomia Patologica per l'anno 2014, costituita dai seguenti documenti che vi chiediamo di restituirci debitamente firmati per accettazione in ogni loro parte:

- Proposta Economica (Ns. Rif. Off001/av/2014\_PTE del 28/01/2014);
- Condizioni Generali di Vendita (Ns. Rif. Off001/av/2014\_CGV del 28/01/2014).

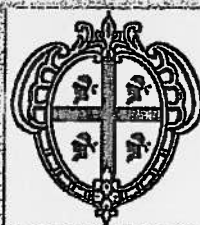
La presente proposta è valida per un periodo di 30 giorni a partire dalla data della presente.

Vi ringraziamo per l'opportunità che ci avete dato di proporVi i nostri servizi e restiamo a Vostra disposizione per qualunque chiarimento.

Con i migliori saluti,  
*Per Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.*  
*Il Procuratore Speciale*  
*(Osno Buttitta)*



**Contratto Assistenza e Manutenzione  
Software WINSAP  
Anatomia Patologica  
ASL5 Oristano**



**Proposta Tecnico-Economica**

**NS. RIF. Gf001/av/2014.PTE**

**Roma, 28 Gennaio 2014**

**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 l'Azienda Sanitaria N° 5 di Oristano 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 S.p.A.

Per qualsiasi esigenza relativa a questa proposta, vogliate contattare:

**Andrea Vicariucci**  
Direzione Commerciale Sanità Area Centro  
Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.  
Via San Martino della Battaglia, 56  
00186 Roma - Italia  
Mobile: +39 336 70 22 353  
Ufficio: +39 070 099.701  
Fax: +39 070 099.7037  
E-mail: [andrea.vicariucci@eng.it](mailto:andrea.vicariucci@eng.it)

## Indice

<b>1. PREMESSA.....</b>	<b>4</b>
<b>2. OGGETTO DELLA FORNITURA.....</b>	<b>5</b>
<b>3. DESCRIZIONE TECNICA SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE.....</b>	<b>6</b>
<b>3.1 SERVIZIO ASSISTENZA E MANUTENZIONE - CAM BASE .....</b>	<b>6</b>
<b>3.1.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA – HELP DESK.....</b>	<b>6</b>
<b>3.1.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA SOFTWARE APPLICATIVO.....</b>	<b>6</b>
<b>3.1.3 MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO .....</b>	<b>7</b>
<b>3.1.4 DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO .....</b>	<b>7</b>
<b>3.1.5 LIVELLI DI SERVIZIO.....</b>	<b>7</b>
<b>3.1.5.1 ACRONIMI, SIGLE E DEFINIZIONI .....</b>	<b>7</b>
<b>3.1.5.2 GESTIONE E CLASSIFICAZIONE DEI TICKET.....</b>	<b>8</b>
<b>3.1.5.3 REPORTING.....</b>	<b>9</b>
<b>3.1.5.4 LIVELLO DI SERVIZIO GARANTITO .....</b>	<b>9</b>

3.1.5.5 PRE-REQUISITI.....	11
3.2 SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICO – APPLICATIVA REMOTA (TELEASSISTENZA SPECIALISTICO – APPLICATIVA).....	11
<b>4. OBBLIGHI, RESPONSABILITÀ E LUOGO DI ESECUZIONE DEI LAVORI.....</b>	<b>13</b>
4.1 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE.....	13
4.2 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE.....	13
4.3 LUOGO DI ESECUZIONE DEI LAVORI.....	13
<b>5. PREZZO, MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO.....</b>	<b>14</b>
5.1 PREZZO.....	14
5.2 SICUREZZA.....	14
5.3 MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO.....	14
<b>6. PRIVACY.....</b>	<b>16</b>
6.1 FONTE DEI DATI PERSONALI.....	16
6.2 NATURA DELLA RACCOLTA.....	16
6.3 FINALITÀ DEL TRATTAMENTO.....	16
6.4 MODALITÀ DI TRATTAMENTO.....	17
6.5 CONSEGUENZE DEL RIFIUTO A RISPONDERE.....	17
6.6 CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI POSSONO ESSERE COMUNICATI O CHE POSSONO VENIRNE A CONOSCENZA.....	17
6.7 DIRITTO DI ACCESSO.....	18
6.8 INDICAZIONE DEL TITOLARE E DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO.....	18
<b>7. ORDINE DI PREVALENZA.....</b>	<b>19</b>



### **3. DESCRIZIONE TECNICA SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE**

#### **3.1 SERVIZIO ASSISTENZA E MANUTENZIONE - CAM BASE**

Il Fornitore si impegna a garantire, nell'ambito del contratto, i servizi di assistenza e manutenzione – CAM Base – sul software gestionale WINSAP già in dotazione della ASL 5 Oristano così come di seguito descritti.

##### **3.1.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA – HELP DESK**

Il presente servizio viene erogato mediante un Help Desk telefonico remoto e consiste nell'espletamento di tutte quelle attività utili a supportare il cliente per

- superare eventuali anomalie del sistema che possano compromettere la continuità del servizio;
- verificare le segnalazioni di errore del sistema e discernimento delle relative competenze: hardware, software di base, procedure applicative.

Tale servizio non prevede in alcun modo l'erogazione di attività di formazione, né ex-novo né integrativa, sul sistema software oggetto della presente offerta, così come non prevede l'erogazione di assistenza/manutenzione sulle componenti hardware e software di base (sistema operativo, database, ecc..) su cui è installato il medesimo.

Ogni richiesta di assistenza/manutenzione viene tracciata dal servizio mediante l'apertura di apposito ticket di cui sarà comunicato al Cliente rispettivo identificativo affinché ne possa seguire l'evoluzione e sollecitarne eventualmente la chiusura.

La funzione di Help Desk valuta quindi la problematica segnalata e laddove impossibilitato a fornire direttamente soluzione innesca un processo di escalation verso le strutture di sviluppo e manutenzione del software applicativo.

##### **3.1.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA SOFTWARE APPLICATIVO**

Il servizio di manutenzione Correttiva, che viene innescato dalla funzione di Help Desk di Engineering, prevede l'erogazione delle attività necessarie a garantire il corretto funzionamento delle procedure applicative, ed in particolare:

- rimozione di eventuali malfunzionamenti della procedura applicativa segnalati dal Cliente e verificatisi nell'ambito del corretto utilizzo dei programmi ceduti in licenza d'uso; per malfunzionamenti si intende un funzionamento non conforme a quanto specificato nei manuali operativi consegnati al Cliente;
- consegna delle nuove revisioni del programma applicativo, concesso in licenza d'uso, rese necessarie a seguito della rimozione di eventuali malfunzionamenti; le nuove release dei prodotti dovranno intendersi, in ogni caso, fornite anch'esse in licenza d'uso; resta a carico del Cliente provvedere all'installazione in ambiente di produzione e sulle postazioni di lavoro utente delle nuove release software.

Il servizio sarà in ogni caso prestato solo ed esclusivamente sui prodotti nell'ultima e corrente release realizzata ed effettivamente commercializzata e resa disponibile dal Fornitore al momento della richiesta di intervento. Pertanto, il Fornitore non sarà obbligato a rendere il Servizio su una release dei prodotti, diversa da quelle sopra indicate.

Ove il Cliente non installi o non consenta l'installazione dell'ultima e corrente release (aggiornamenti e/o modifiche), cesserà comunque ogni e qualsivoglia responsabilità del Fornitore per l'uso dei prodotti applicativi.

Sono escluse revisioni contenenti nuovi moduli software per i quali verrà proposta al Cliente separata offerta economica/contratto.

### 3.1.3 MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il Cliente potrà accedere al servizio di assistenza e manutenzione CAM Base sui software gestionale WINSAP mediante una delle seguenti modalità:

a) Accoglimento del ticket da parte dell'Help Desk attraverso:

- l'utilizzo del numero verde 800-101106 (da tel. fisso) o del numero tel. 0734.679024 (da cellulare), oppure
- tramite e-mail indirizzata a [areas.diag@eng.it](mailto:areas.diag@eng.it)
- tramite registrazione del Ticket via Web all'indirizzo <http://slpweb.englsan.it>, oppure
- tramite fax automatico al numero verde 800-101106.

In base agli elementi raccolti, il personale tecnico del Fornitore provvede alla risoluzione del problema denunciato tramite il rilascio della patch/release correttiva del software applicativo oggetto del presente servizio, che il Cliente dovrà provvedere ad installare.

b) Assistenza telefonica: trasmissione di istruzioni verbali al fine di guidare il personale del Cliente alla soluzione del problema denunciato. L'intervento si conclude solo dopo la verifica telefonica che le istruzioni fornite abbiano consentito la soluzione del problema.

d) Feedback delle chiamate: per la verifica dello stato dei ticket di assistenza alle procedure è possibile collegarsi al sito aziendale (login e password fornite per ogni Cliente), per verificare lo stato di tutti i ticket, effettuare report, registrare nuovi ticket chiamate, effettuare solleciti, etc..

### 3.1.4 DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

Il Fornitore si impegna a garantire il servizio di assistenza e manutenzione CAM Base dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,00 alle 18,00 esclusi i giorni festivi (Copertura standard).

### 3.1.5 LIVELLI DI SERVIZIO

#### 3.1.5.1 ACRONIMI, SIGLE E DEFINIZIONI

Il seguente elenco riporta gli acronimi e le sigle utilizzati nel prosieguo della presente sezione del documento di offerta in oggetto.

SIGLA	DEFINIZIONE
Ticket	Richiesta di una attività di assistenza o di manutenzione attraverso una delle modalità di accesso al servizio
Data	Nel calcolo degli SLA si intende data + ora + minuti
Giorni	Si intendono giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì) dalle 8 alle 18.

### 3.1.5.2 GESTIONE E CLASSIFICAZIONE DEI TICKET

Al momento della ricezione della richiesta di intervento all'Help Desk viene registrato nel sistema di trouble ticketing del Fornitore un ticket, con esplicitazione della data ed ora di apertura del ticket medesimo, nonché della tipologia di intervento richiesto e della gravità da assegnare secondo quanto più avanti definito.

Il ticket viene classificato al fine della rilevazione e del monitoraggio del livello di servizio nel seguente modo:

#### Tipo ASSISTENZA

- **Formazione.** Si intende attività di supporto al Cliente che non conosce l'utilizzo di alcune funzionalità. Tale attività può essere svolta tramite assistenza telefonica solo se la richiesta è di piccola entità rimanendo ad ogni modo a discrezione del Fornitore provvedere alla chiusura del ticket con indicazione al Cliente di provvedere all'approvvigionamento di servizi di formazione specifici on-site.
- **Utilizzo improprio.** Rientrano in questa tipologia i problemi che il Cliente segnala come errori ma che poi si rivelano essere di errato utilizzo da parte del Cliente stesso.
- **Hardware.** Segnalazione di errori Hardware. In tal caso il Fornitore traccia il ticket ma provvede alla rispettiva immediata chiusura in quanto non rientrante nel presente servizio.
- **Supporto al Cliente.** Supporto generico al Cliente che non può essere classificato come problema specifico degli applicativi.
- **Manutenzione.** Segnalazioni relative a problemi che si individuano essere manutenzioni (evolutive o normative). In questo caso il TK viene subito chiuso in quanto le eventuali attività rientreranno in specifiche offerte/contratti stipulati/da stipulare con il Cliente.
- **Verifica DB.** Attività legate a verifiche sulla situazione dei DB Cliente limitatamente allo schema dati relativo al software applicativo oggetto dei servizi di assistenza e manutenzione ivi offerti; sono ad ogni modo esclusi interventi di manutenzione dell'ambiente di base su cui è installato il software applicativo.

#### Tipo MANUTENZIONE

- **Anomalia SW.** Segnalazione che presuppone un intervento di tipo correttivo sul software applicativo. La segnalazione si chiude con l'invio della correzione o con la pubblicazione di un aggiornamento dell'applicativo.
- **Anomalia SW su altro ticket.** Stessa situazione del caso precedente, ma la correzione è già stata realizzata a seguito di segnalazioni precedenti.
- **Anomalia DB.** Segnalazione che presuppone la correzione ed il rilascio di componenti del software applicativo lato DB (es. Packages, Stored Procedures, ecc ....).

Oltre alla classificazione del tipo problema il calcolo degli SLA si basa sulla gravità<sup>1</sup> del ticket 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

Al momento dell'apertura del ticket l'operatore dell'Help Desk comunicherà al Cliente il livello di gravità assegnato.

Al fine di evitare che i Ticket siano lavorati solo in base alla gravità si introduce il concetto dell'urgenza del ticket. Esempio un problema su di una stampa non funzionante che per un Cliente specifico rappresenta un

<sup>1</sup> La definizione di gravità è conforme a quanto indicato sulla pubblicazione Quaderni n. 7 gennaio n. 1/2002 del CNIPA



problema urgente. In questo caso il problema potrà essere classificato al massimo come livello 3 nella scala della gravità, ma con urgenza alta in modo da processarlo comunque tempestivamente.

Si riporta l'elenco delle urgenze definite come:

- Alta
- Media
- Normale.

### 3.1.5.3 REPORTING

Il Cliente attraverso l'accesso al sistema di trouble ticketing del Fornitore può costantemente verificare lo stato delle richieste di assistenza o manutenzione formulate.

Inoltre periodicamente il Fornitore si impegna a produrre dei report contenenti:

- 1 elenco dettagliato delle richieste di intervento;
- 2 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;
- % raggiungimento SLA.

### 3.1.5.4 LIVELLO DI SERVIZIO GARANTITO

Si riportano le modalità di calcolo dell'indicatore sul quale il Fornitore si impegna a garantire i livelli di servizio per le attività di assistenza e manutenzione come definito nel prosieguo del documento.

Misura	Descrizione
Tempo di chiusura del Ticket	E' il tempo che intercorre tra la data di origine del ticket e la data di chiusura. Ai fini degli SLA non è conteggiato l'eventuale tempo di stand-by del ticket. Il ticket viene messo in stato StandBy ogni qualvolta si è in attesa di chiarimenti da parte del Cliente necessari alla lavorazione del ticket stesso o ad esempio non è disponibile o funzionante la connessione per la teleassistenza.
Data di origine	La data in cui il problema viene segnalato all'Help Desk. Quindi : <ul style="list-style-type: none"><li>• Per le segnalazioni telefoniche corrisponde alla data di registrazione del ticket</li><li>• Per le segnalazioni via mail corrisponde alla data di Invio mail</li><li>• Per le segnalazioni registrate sul portale corrisponde alla data di tale registrazione</li></ul> Si specifica che i ticket con livello di gravità 1 e 2 vengono accettati solo se aperti via Telefono. Altrimenti, in questo caso la data di origine corrisponde alla data di registrazione del ticket
Data chiusura ticket	Per le chiamate di assistenza corrisponde alla data di chiusura del ticket Per le chiamate di manutenzione corrisponde alla data di invio del file con la correzione o alla data di pubblicazione della versione contenente la correzione

Frequenza esecuzione misure	2 volte l'anno entro il mese successivo
Regole di campionamento	Vanno considerate tutti i ticket (N) pervenute nel periodo di osservazione
Regole di arrotondamento per giorni di ritardo	Come indicato sulla pubblicazione Quaderni n. 7 gennaio n. 1/2002 del CNIPA valgono i seguenti arrotondamenti <ul style="list-style-type: none"> <li>• fino alla metà delle ore lavorative di una giornata lavorativa + 29 minuti: zero giorni</li> <li>• dalla metà delle ore lavorative di una giornata lavorativa + 30 minuti: 1 giorno</li> </ul>
Regole di arrotondamento per raggiungimento percentuale soglia	Per ogni punto percentuale in diminuzione rispetto i valori soglia si indica una % da applicare al valore contrattuale. Tali punti percentuali vanno arrotondati (come indicato sulla pubblicazione Quaderni n. 7 gennaio n. 1/2002 del CNIPA), allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,00 e lo 0,49 ed all'1% per scostamenti superiori

Si garantisce il livello di servizio relativo al tempo di chiusura del ticket come da tabelle allegate.

TICKET DI ASSISTENZA		
Livello Base		
Gravità	Tempi	Soglia
1	Entro 1 giorno lavorativo	70%
2	Entro 1 giorno lavorativo	70%
3	Entro 3 giorni lavorativi	70%
4	Entro 6 giorni lavorativi	70%

TICKET DI MANUTENZIONE		
Livello Base		
Gravità	Tempi	N. Casi
1	Entro 1 giorno lavorativo	60%
2	Entro 1 giorno lavorativo	60%

3	Entro 3 giorni lavorativi	50%
4	Entro 7 giorni lavorativi	50%

### 3.1.5.5 PRE-REQUISITI

Si riassumono le attività che devono essere realizzate a cura del Cliente per garantire la corretta erogazione del servizio:

- Accesso a VPN ad almeno 512Kb meglio se 1 Mb
- Accesso alle macchine su cui è installato il sistema applicativo fornito da Engineering.

## 3.2 SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICO – APPLICATIVA REMOTA (TELEASSISTENZA SPECIALISTICO – APPLICATIVA)

Il presente servizio è applicabile al sistema applicativo WINSAP in uso presso la ASL 5 Oristano. Il servizio conferisce all'Utente finale il diritto di ricevere, per il periodo di un anno, supporto specialistico-applicativo da remoto sul software applicativo WINSAP, utile all'Azienda

- nella rispettiva esecuzione di attività ordinarie e/o funzionali al rispetto di scadenze periodiche mediante l'utilizzo di tale sistema applicativo,
- per la esecuzione di attività di parametrizzazione/configurazione di componenti funzionali del sistema applicativo interessato dal presente servizio.

La presente proposta prevede l'utilizzo di un effort massimo di 25 (venticinque) ore uomo totali.

### Limiti del Servizio di Assistenza Specialistico-Applicativa Remota

- A) E' esclusiva responsabilità dell'Utilizzatore finale attivarsi in modo che il personale adibito all'uso dei programmi disponga di adeguata preparazione tecnica, operativa e applicativa sia per quanto riguarda l'uso generico dell'elaboratore e dei suoi componenti periferici, che per quanto attiene la conoscenza delle procedure da eseguire con particolare riferimento alle modalità operative richieste dai programmi stessi. In nessun caso il servizio di Assistenza Specialistico-Applicativa Remota può sostituirsi alle prestazioni previste per la formazione del personale operativo o per altri servizi regolamentati da altri contratti.
- B) Fermo restando l'impegno a fornire il servizio al meglio delle proprie possibilità, Engineering garantisce l'evasione delle chiamate per assistenza specialistico – applicativa in base alla priorità delle richieste. In ogni caso Engineering si impegna ad evadere la chiamata entro e non oltre 8 ore lavorative dalla richiesta.

### Condizioni Generali di Fornitura del Servizio di Assistenza Specialistico-Applicativa Remota

Engineering si impegna a prestare il servizio di teleassistenza con mezzi e personale adeguatamente qualificato, in particolare si garantisce l'utilizzo di figure professionali che abbiano quale livello minimo di competenza quelle proprie della figura professionale "Specialista di Prodotto Normal".

Qualora non fosse possibile rispondere alla esigenza di supporto specialistico-applicativa richiesta attraverso il servizio in oggetto da remoto, Engineering comunicherà alla vs Azienda che l'intervento dovrà essere trasferito sulla modalità on-site.

La fornitura del servizio avviene previo contatto telefonico, oppure tramite invio di e-mail, direttamente con gli Specialisti di Prodotto allo scopo preposti. Nello specifico, saranno forniti

all'Azienda Sanitaria fino ad un massimo di 2 numeri telefonici cui risponderanno Specialisti di Prodotto di cui saranno indicati altrettanti indirizzi mail.

Il servizio di teleassistenza sarà fruibile dal Cliente dal lunedì al venerdì e durante il seguente orario 9.00-12.30 e dalle 13.30 alle 18.00.

La frazione minima di una sessione di teleassistenza è di 60 minuti; la durata massima di una sessione di teleassistenza è inferiore alle 8 ore lavorative.

Sono esclusi dal normale intervento i giorni festivi, festività infrasettimanali, dal 15 al 31 Agosto e gli interventi fuori orario lavorativo (orario 9.00 -12.30 e 13.30 -18.00).

Tale servizio non potrà mai avere carattere di urgenza. Per richieste di assistenza particolarmente complesse è a discrezione di Engineering stabilire se possano essere soddisfatte telefonicamente, e quindi nell'ambito del presente servizio, o richiedano un intervento in loco per la rispettiva comprensione ed evasione.

## **4. OBBLIGHI, RESPONSABILITÀ E LUOGO DI ESECUZIONE DEI LAVORI**

### **4.1 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE**

Il Fornitore s'impegna a:

- operare con diligenza nello svolgimento di tutte le attività connesse alla fornitura del Servizio, mettendo a disposizione personale qualificato all'esecuzione autonoma degli interventi di sua competenza, nel rispetto delle procedure specificate nel presente contratto;
- 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 del Servizio, con particolare riguardo all'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro.

### **4.2 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE**

Il Cliente s'impegna a:

- rendere disponibili tutte le informazioni necessarie per il corretto svolgimento del Servizio;
- consentire l'accesso alle proprie sedi, laddove previsto, da parte delle persone del Fornitore preposte all'erogazione del Servizio, come pure ai sistemi sui quali sono installati i programmi assistiti;
- consentire l'accesso via VPN ai sistemi applicativi oggetto dei servizi ivi proposti piuttosto che alle postazioni di lavoro degli utenti di taluni servizi.

### **4.3 LUOGO DI ESECUZIONE DEI LAVORI**

Il Servizio presso la sede della scrivente (Engineering).

## 5. PREZZO, MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO

### 5.1 PREZZO

L'importo dei servizi proposti per il sottosistema Anatomia Patologica per l'anno 2014 è pari a euro 10.500,00 (diecimilacinquecentoeuro/00) iva esclusa.

L'importo proposto è da ritenersi valido in caso di accettazione del complessivo dei servizi proposti.

In sintesi, i prezzi applicati ai servizi oggetto della presente proposta sono di seguito riportati:

SERVIZI	Figura Professionale Impiegata	Misura	Prezzo Unitario IVA Esclusa	Q.tà	Prezzo Complessivo Esclusa	IVA
Servizio di Assistenza e Manutenzione CAM Base	-	Canone Annuale	€ 7.700,00	1 Anno	€ 7.700,00	
Servizio di Assistenza Specialistico – Applicativa Remota (Teleassistenza Applicativa)	-	Canone Annuale	€ 2.800,00	1 Anno	€ 2.800,00	
<b>Totale</b>					<b>€ 10.500,00</b>	

### 5.2 SICUREZZA

Al sensi dell'ART. 26 comma 6 del D.Lgs 81/2008, la scrivente Engineering dichiara che i costi generali per la sicurezza del lavoro, sono già inclusi nelle tariffe sopra indicate. Tali costi sono riferiti a:

- Gestione ed aggiornamento del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul lavoro;
- Gestione ed aggiornamento dei Documenti di Valutazione dei Rischi e dei Piani di gestione dell'Emergenza di ciascun Innesdimento (ufficio) aziendale, incluse le periodiche prove di evacuazione;
- Gestione del processo di Informazione e formazione del personale;
- Gestione del processo di sorveglianza sanitaria del personale;
- Costo del personale addetto, sul territorio, al Servizio Prevenzione e Protezione aziendale;
- Costo DPI (Dispositivi Protezione Individuale) per la mansione specifica;
- Costo di gestione ordinaria degli insediamenti aziendali per il mantenimento dei massimi livelli di sicurezza (conformità impianti ed infrastrutture) ed ergonomia degli ambienti e delle postazioni di lavoro (arredi, microclima, illuminazione, etc.).

### 5.3 MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO

Il complessivo della Fornitura di euro 10.500,00 (diecimilacinquecentoeuro/00) iva esclusa sarà fatturato interamente mediante canone annuale anticipato.





Tutti i corrispettivi verranno regolati tramite rimessa diretta a 60 (sessanta) giorni data fattura, con valuta fissa per il Fornitore mediante bonifico bancario con valuta fissa al beneficiario sul conto corrente bancario indicato dal Fornitore.

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 Ingegneria Informatica S.p.a. se non dopo il pagamento delle fatture scadute.

## **6. PRIVACY**

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

### **6.1 FONTE DEI DATI PERSONALI**

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

### **6.2 NATURA DELLA RACCOLTA**

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

### **6.3 FINALITÀ DEL TRATTAMENTO**

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

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

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

## 6.4 MODALITÀ DI TRATTAMENTO

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

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

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

## 6.5 CONSEGUENZE DEL RIFIUTO A RISPONDERE

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

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

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

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

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

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

I dati personali in questione saranno trattati con la massima riservatezza e potranno essere diffusi e trasferiti presso Business Unit dell'Azienda e Società collegate al Gruppo Engineering, in Italia e all'estero,

all'interno dell'UE e di paesi non appartenenti all'UE, unicamente per i fini dichiarati nella presente Informativa.

## 6.7 DIRITTO DI ACCESSO

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

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

## 6.8 INDICAZIONE DEL TITOLARE E DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

Titolare del trattamento dei dati personali *Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.*, con sede legale in *Via San Martino della Battaglia, 56*.

L'elenco dei Responsabili è depositato presso le sedi di *Roma*.

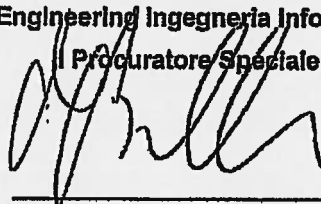
## 7. ORDINE DI PREVALENZA

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

- Condizioni Generali di Vendita;
- Proposta tecnico economica;
- Lettera di Accompagnamento;

Roma, 27 Gennaio 2014

Per Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.  
Il Procuratore Speciale



(Dario Buttilta)

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

Art. 5.1 "Prezzo", Art. 5.3 "Modalità di fatturazione e pagamento", Art. 7 "Ordine di prevalenza".

Luogo e data:

---

Firma del Cliente per espressa accettazione di quanto sopra

---