

Bianchi
28/6/10


n° prot.

Oristano 28/06/2010

Allegato n° 1 alla deliberazione
N° _____ del _____
Composto di n° 2 fogli

**Resp. Servizio Provveditorato
Sede****p.c. Direzione Generale**

**OGGETTO: Valutazione offerta economica n. 2010/00425.3 DEL 24/06/2010
della SERVICE LIFE.**

L'offerta in oggetto è relativa al contratto Help Desk e manutenzione del software applicativo del Laboratorio Logico Unico dell'azienda di Oristano anno 2010, sono compresi quindi i tre laboratori di analisi aziendali: Oristano, Ghilarza e Bosa.

L'offerta legata al progetto regionale Silus nel quale si è realizzato il processo d'informatizzazione di tutti i laboratori regionali con un unico gestionale, prevede per il 2010 il corrispettivo dell'intero canone di manutenzione a carico delle aziende. La Service Life ha concordato con l'Asl e inserito nell'offerta le attività necessarie alla risoluzione di alcune criticità peculiari all'azienda 5, quali:

- La revisione della logica del LLU (Laboratorio Logico Unico);
- Avviamento della firma digitale;
- L'attivazione dell'OE (Order Entry) di laboratorio nei reparti con il contestuale aggiornamento del Clinical Data Repository (ITACA) alla nuova piattaforma di Galileo e integrazioni ADT SISaR.

Le voci dell'offerta 1.6.1 e 1.6.2 sono voci a consumo verranno fatturate solo se utilizzate e quindi se ritenute necessarie dall'azienda

Il supporto esteso di assistenza (1.6.1) deve essere richiesto dal Resp. del Laboratorio al responsabile commerciale della ditta e inviato per conoscenza la provveditorato e al SIA (mail), il successivo verbale di attività della ditta controfirmato per collaudo dal Resp. del Laboratorio attesterà l'esecuzione dei lavori.

Il supporto Oracle (1.6.2) deve essere richiesto dal SIA con il medesimo percorso individuato per il supporto esteso di assistenza.

Si esprime parere positivo all'offerta in oggetto, si precisa che questa rientra nell'ambito dell'art.57 comma 3 lett. B del DLG 163/06.

Ing Dina Ari





Sassari, 24/06/2010
Offerta 2010/00425.3
Spettabile Azienda USL N. 5 di Oristano
Servizio Sistemi Informativi
Via Carducci, 35
09170 ORISTANO

**Alla cortese attenzione del Responsabile dei Sistemi Informativi Ing. Dina Ari
c.c. Responsabile del Laboratorio logico Unico della ASL di Oristano Dot. Roberto Irde**

**Oggetto: OFFERTA ECONOMICA N. 2010/00425.3 DEL 24/06/2010 PER:
CONTRATTO DI HELP DESK E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO PER L'AZIENDA USL
N. 5 DI Oristano – ANNO 2010**

Con la presente si trasmette il contratto in oggetto, accompagnato dal documento "Condizioni Generali di Help Desk, Manutenzione e Management Service del Software Applicativo".

Rispetto all'anno 2009, gli importi relativi alle tipologie di servizi già in essere non hanno subito variazioni, fatti salvi gli adeguamenti ISTAT previsti per legge (0,7% - Indice relativo alla media dei primi 9 mesi del 2009). L'offerta tiene conto dei canoni di manutenzione ed assistenza offerti nell'ambito del progetto regionale SILUS. Per il 2010, come previsto, detto canone dovrà essere corrisposto per intero. Sono poi stati aggiunti gli importi relativi alle componenti software già presenti presso la Vostra Azienda e non comprese nel progetto SILUS.

L'offerta 2010 si caratterizza per un forte impegno del Gruppo Noemalife volto alla risoluzione di diversi problemi, per i quali necessitano le seguenti attività:

1) AREA LABORATORIO:

- ★ revisione della configurazione del Laboratorio Logico Unico;
- ★ avviamento della Firma Digitale dei referti;

2) AREA CLINICA

- ★ attivazione dell'Order Entry di laboratorio, e contestuale upgrade del Clinical Data Repository ITACA alla nuova piattaforma Galileo.

Nel seguito della presente offerta sono esplicitati i costi di ciascuna delle attività sopra elencate; tali costi sono divisi in Licenze d'uso (Upgrade) e Servizi Professionali.

Per quanto riguarda i Servizi Professionali, le quantità di giornate indicate per ciascuna attività costituisce una stima di massima. Di conseguenza, verranno fatturate solo le giornate effettivamente erogate.

SERVICE LIFE sri

Il contratto è in duplice copia, di cui una potrà essere restituita a NoemaLife con indicazione delle opzioni da Voi scelte, per l'attivazione immediata dei servizi in attesa di Vostro ordine definitivo.

Si richiama l'attenzione sul rispetto di quanto previsto nel documento "Condizioni Generali di Help Desk, Manutenzione e Management Service del Software Applicativo" al capitolo 3. "Applicabilità del Servizio", ed in particolare sulla tempestività della sottoscrizione del contratto.

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

Service Life S.r.l.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Sandro Salis". The signature is fluid and cursive, with the first name "Sandro" and the last name "Salis" clearly distinguishable.

Sandro Salis
(Sales Principal)

1. OFFERTA DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA 2010

1.1. SEDE DI INSTALLAZIONE ED UTILIZZO DEL SOFTWARE APPLICATIVO

PRESIDIO	SITO
Servizio Sistemi Informativi	ASL N. 5 di Oristano
Ospedale S. Martino di Oristano	Laboratorio Analisi / Reparti Ospedalieri
Ospedale Civile di Ghilarza	Laboratorio Analisi / Reparti Ospedalieri
Ospedale Civile di Bosa	Laboratorio Analisi / Reparti Ospedalieri

1.2. DESCRIZIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO OGGETTO DEL SERVIZIO

1.2.1. Sistema soggetto a Help Desk e Manutenzione

- DNLab – LLU Server Software di gestione del Laboratorio Logico Unico;
 - Moduli DNLab - Client;
 - Moduli DNA – LLUCollegamento on-line della strumentazione analitica;
 - Modulo DN Firma XMLCDA - software per la gestione integrata della Firma Digitale;
 - Modulo DNMagazzino
- DNTerritorio-LLU – software per il collegamento web dei Distretti Esterni.
- DNWeb-LLU – Software per il collegamento on-line delle Unità
- Integrazione XMLCDA di laboratorio verso MEDIR
- ITACA Clinical Data Repository

1.3. TIPOLOGIA DEI SERVIZI HELP DESK PREVISTI

SERVIZIO HELP DESK	
HELP DESK 7 GIORNI SU 7, 24 ORE SU 24	Come da condizioni generali allegate, help desk 7 giorni su 7, 24 ore su 24.

SERVIZI ULTERIORI	
SUPPORTO ESTESO ASSISTENZA	Assistenza di Specialisti di Prodotto per attività connesse al Software Applicativo, come da condizioni generali allegate.

1.4. DECORRENZA DEL SERVIZIO

Dal 01/01/2010 al 31/12/2010

1.5. CORRISPETTIVI ECONOMICI ANNUALI

I canoni annuali di manutenzione ed assistenza sono determinati in base alla tabella seguente:

CANONI HELP DESK		
DNWeb O/E Lis Enterprise	13.494,00	Reparti
SILUS	5.438,00	Canone SILUS
INTEGRAZIONI ANAGRAFI Canone 2009	1.500,00	Canone 2009
INTEGRAZIONI ANAGRAFI Canone 2010	3.000,00	Canone 2010
TOTALE	23.432,00	

1.6. ATTIVITA' DI SUPPORTO ESTESO

Nell'ambito dei Servizi di supporto esteso elencati nei paragrafi esposti qui di seguito, le giornate di assistenza specialistica verranno fornite alle tariffe giornaliere esposte, spese di trasferta incluse (una giornata lavorativa si intende composta da 8 ore).

Le giornate di assistenza saranno erogate su richiesta del referente del sistema di Laboratorio Logico Unico, Dott. Roberto Irde, o del Responsabile dei Sistemi Informativi Ing. Dina Ari.

Le richieste dovranno pervenire per posta elettronica agli indirizzi ssalis@noemalife.com e gcanova@noemalife.com, ed in copia al Servizio Provveditorato dell'Azienda ed all'ing. Dina Ari.

La fatturazione delle giornate avverrà ad avanzamento lavori sulla base dei verbali di assistenza controfirmati dai Vostri referenti con pagamento a 90 gg. data fattura.

1.6.1. Corrispettivi per il supporto esteso di assistenza

SUPPORTO ESTESO					
Attività	GG/P Sede SS- CA	Tariffa giornaliera Sede SS- CA	GG/P Altre sedi	Tariffa giornaliera Altre sedi	TOTALE

Interventi di Assistenza in loco	20	500,00	10	700,00	17.000,00
TOTALI					17.000,00

1.6.2. Corrispettivo annuale per il supporto esteso di assistenza della Manutenzione preventiva Oracle

NoemaLife, con l'intenzione di fornire un servizio sempre migliore ai propri clienti, ed in funzione dell'aumentata complessità delle soluzioni informatiche integrate nei contesti informativi delle Aziende sanitarie, ha sviluppato al proprio interno centri di competenza specialistici su tematiche specifiche quali DB Administration (NoemaLife è Certified Partner ORACLE) e System Integration.

Il servizio consiste nell'esecuzione di verifiche periodiche, così come riportato nel paragrafo 2.2 del documento allegato "Condizioni Generali di Help Desk, Manutenzione e Management Service del Software Applicativo".

ASSISTENZA OPZIONALE ORACLE AVANZATA		
Numero giorni / persona	Tariffa giornaliera	IMPORTO (€)
5	850,00	4.250,00
TOTALE ASSISTENZA OPZIONALE		4.250,00 Quattromiladuecentocinquanta/00 + IVA

1.6.3. Revisione configurazioni

L'attività ha per oggetto la revisione delle configurazioni dei singoli Laboratori e del Laboratorio Logico Unico. Tale attività verrà svolta da un tecnico senior in collaborazione con il Responsabile del Laboratorio Logico Unico della ASL di Oristano Dott. Roberto Irde.

L'impegno è quantificato nella tabella che segue:

Servizi Aggiuntivi					
Attività	GG/P Sede SS-CA	Tariffa giornaliera Sede SS-CA	GG/P Altre sedi	Tariffa giornaliera Altre sedi	TOTALE
Revisione configurazioni	5	500,00	1	700,00	3.200,00
TOTALI	5	2.500,00	1	700,00	3.200,00

1.6.4. Avviamento della Firma Digitale dei referti

Non appena sarà disponibile l'hardware necessario, potrà essere avviata la procedura di firma digitale dei referti. Si tratta dell'avviamento del modulo Themis fornito alla ASL di Oristano nell'ambito del progetto SILUS. Il modulo verrà avviato in tutti gli Ospedali di Oristano, Ghilarza e Bosa.

Per l'attività stimiamo necessari circa 10 gg/u di personale proveniente dalle sedi isolate, ed una giornata di personale esperto dalla sede di Bologna.

L'impegno economico è quantificato nella tabella che segue:

Servizi Aggiuntivi					
Attività	GG/P Sede SS-CA	Tariffa giornaliera Sede SS-CA	GG/P Altre sedi	Tariffa giornaliera Altre sedi	TOTALE
Avviamento Firma Digitale	10	500,00	1	700,00	5.700,00
TOTALI	10	5.000,00	1	700,00	5.700,00

1.6.5. Attivazione Order Entry di Reparto

Coerentemente con quanto deciso durante la riunione del 14 maggio 2010, la presente offerta contiene la valutazione economica relativa al set minimo di integrazioni necessarie per l'avviamento dell'Order Entry di Laboratorio.

Le voci di costo per l'impianto dell'Order Entry di Laboratorio sono le seguenti:

1) Attività di predisposizione dei sistemi:

- ★ **aggiornamento da ITACA a Galileo:** Licenza d'uso Galileo e Galileo MAP (Modulo Accettazione

Pazienti): in via del tutto eccezionale la licenza viene rilasciata gratuitamente.

- ★ **Servizi Professionali per l'attivazione** 10 gg/u alla tariffa di € 550,00 per un totale pari a € 5.500,00 + IVA.
- ★ **Predisposizione ambiente** per avviamento in tutti i reparti: n. 5 gg/u alla tariffa di € 550,00/g, per un totale pari a € 2.750,00+ IVA;

TOTALE € 8.250,00 + IVA

2) **Integrazione SIO SiSar, con i costi per i flussi informativi evidenziati nella seguente tabella:**

Sistema inviante	Sistema ricevente	COSA	LDU	GG/U	Tariffa giorn.	TOTALE
SiSaR	SILUS	Riconciliazione anagrafiche	0	10	550,00	€ 5.500,00
XMPI	SILUS/ITACA	Aggiornamenti Anagrafiche HL7	0	5	550,00	€ 2.750,00
SISAR	Galileo	Eventi di ADT/PS HL7	0	5	550,00	€ 2.750,00
TOTALI			0	20	550,00	€ 11.000,00

Il numero delle giornate previste costituisce una stima basata sulle esperienze pregresse, ed è da intendersi come un massimale complessivo. Resta inteso che verranno fatturate solo le giornate effettivamente erogate.

Il totale richiesto per l'attivazione dell'Order Entry di Laboratorio è pari a € 19.250,00 + IVA. Non è compreso il supporto all'avviamento della soluzione nei singoli reparti degli Ospedali afferenti alla ASL di Oristano.

2. Riepilogo dell'Offerta economica

Servizi	IMPORTI
Contratto di Manutenzione ed Assistenza 2010	
Canoni di manutenzione ed assistenza	€ 23.432,00
Supporto esteso (Monte Ore)	€ 17.000,00
Assistenza Oracle avanzata	€ 4.250,00
TOTALE IVA esclusa	€ 44.682,00
Servizi aggiuntivi area Laboratorio	
Revisione configurazioni	€ 3.200,00
Avviamento Firma Digitale	€ 5.700,00
TOTALE IVA esclusa	€ 8.900,00
Servizi aggiuntivi area Clinica	

Integrazione Order Entry di Laboratorio	€ 19.250,00
TOTALE	€ 72.832,00

3. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Per i corrispettivi economici dei servizi si prevede:

- fatturazione semestrale posticipata dei canoni di manutenzione ed assistenza;
- fatturazione dei Servizi Professionali trimestralmente, sulla base di quanto effettivamente erogato.

Tutte le fatture dovranno essere pagate entro 90 gg. dalla data di emissione.

4. CONDIZIONI GENERALI (ALLEGATO)

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

5. ALTRE CONDIZIONI

Tutti i prezzi indicati s'intendono IVA esclusa.

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

6. VALIDITÀ DELL'OFFERTA

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

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

Service Life S.r.l.

Per accettazione



Timbro e firma del Cliente

ALLEGATO 1

HELP DESK, MANUTENZIONE E MANAGEMENT SERVICE DEL SOFTWARE APPLICATIVO DNLAB

CONDIZIONI GENERALI

**Allegato all'offerta N. 2010/00425.3 del 24/06/2010
presentata al cliente Azienda USL N. 5 di Oristano**

Premessa

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

Descrizione dei Servizi Standard Forniti

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

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

Help Desk

Il servizio consiste nel supporto telefonico, al quale sono addette figure professionali al massimo livello di specializzazione. Per questo servizio è previsto l'utilizzo della teleassistenza, finalizzata a ridurre drasticamente i tempi di risposta alle richieste del Cliente. Il servizio, erogato da strutture dedicate che operano in modo continuativo presso le sedi della Società, ha l'obiettivo di effettuare prontamente la diagnosi di eventuali malfunzionamenti bloccanti riscontrati nel normale utilizzo del software applicativo installato. Per malfunzionamenti si intende un funzionamento non conforme a quanto specificato nella documentazione tecnica e funzionale del software applicativo fornito

Gli orari di prestazione del servizio di Help Desk sono descritti in offerta e nelle sue eventuali estensioni.

Per ottimizzare l'efficienza e l'efficacia del servizio, qualificando al meglio il malfunzionamento rilevato, è opportuno che le chiamate vengano effettuate da personale preparato e a conoscenza del processo coinvolto.

Manutenzione Correttiva

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

Generalmente tale intervento avviene su segnalazione di malfunzionamenti da parte del cliente all'Help Desk, sulla base della quale si attiva l'iniziativa di NoemaLife.

Sono previsti due tipi di interventi:

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

La rimozione dei malfunzionamenti potrà avvenire, su decisione di NoemaLife, in uno dei seguenti modi:

- comunicazione all'utente delle manovre atte a ripristinare il servizio;
- invio delle correzioni via rete in teleassistenza, se ciò è tecnicamente possibile ;

- spedizione delle correzioni attraverso supporti magnetici;
- intervento "on-site".

Manutenzione Evolutiva

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

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

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

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

Eventuali attività di personalizzazione e assistenza (per via telefonica/modem o in loco) per l'installazione e l'avviamento degli aggiornamenti rilasciati da NoemaLife saranno fatturate a parte, secondo le modalità e le tariffe oggetto di separata offerta ovvero in base al listino prezzi in vigore.

Manutenzione e Help Desk di base RDBMS Oracle

Il servizio comprende assistenza telefonica come da servizio di help-desk di cui al punto 1.1.

Qualora la fornitura effettuata da Noemalife comprenda la manutenzione delle licenze d'uso dei prodotti Oracle, il servizio comprenderà anche la fornitura del software di upgrade dei prodotti (one-offs e patchsets). Non rientra in questo servizio l'attività di applicazione di tali aggiornamenti che, se previsti saranno esplicitamente quotati in offerta.

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

Si ricorda che i prodotti Oracle sono soggetti alla normativa sull'esportazione in vigore negli Stati Uniti d'America che deve essere pienamente rispettata.

Per quanto riguarda eventuali prove di valutazione e test dei prodotti Oracle, esse possono essere effettuate, ma è severamente vietata la divulgazione, non autorizzata, dei risultati delle stesse.

Descrizione dei Servizi Opzionali

I seguenti servizi sono servizi aggiuntivi che possono essere scelti come opzioni aggiuntive del contratto standard. Questi servizi sono erogati come estensione dei Servizi Standard Forniti (descritti nel capitolo 1) e solo se specificatamente previsti ed economicamente quotati nell'offerta, cui il presente documento ne costituisce parte integrante, e nelle sue eventuali estensioni.

Servizi di Emergenza

Questi servizi comprendono diverse prestazioni ed attività rivolte alla gestione di casi di

emergenza o comunque di casi che sono al di fuori e/o diversi dal funzionamento standard.

I servizi di emergenza sono attivi per i seguenti Sistemi Software e Moduli:

- ITALAB C/S e DNLab – Server Software di gestione del Laboratorio Logico Unico;
 - Moduli DNLab - Client;
 - Moduli DNA – Collegamento on-line della strumentazione analitica;
 - Modulo DNDbf - scambio dati con altri sistemi;
 - Modulo DNFirma - software per la gestione integrata della Firma Digitale;
- DNWeb Territorio – Software per il collegamento web dei Distretti Esterni
- DNWeb (componenti DNLis, DNReferti, DNGsp) – Software per il collegamento on-line delle Unità Richiedenti.

Al momento del ricevimento dell'ordine, NoemaLife attiverà l'accesso a tale servizio comunicando il numero di telefono dedicato per ogni tipo di servizio.

Servizio di Fascia 2: Estensione Copertura Help Desk per il sabato

Esso garantisce, tramite la chiamata ad uno specifico numero telefonico, il supporto telefonico dei nostri specialisti.

L'intervento tecnico è assicurato solo in caso di blocco operativo del sistema ed avviene tramite assistenza telefonica. Le chiamate possono essere effettuate solo da un referente del Cliente o da un sostituto designato dal Cliente stesso e solo a fronte di un accertato problema di tipo applicativo.

Il Servizio di Fascia 2 viene fornito il sabato dalle 8.00 alle 14.00.

Servizio di Fascia 3: Estensione Copertura Help Desk per i festivi

Il servizio è previsto per i clienti che hanno già attivato il servizio di Help desk per il sabato (Servizio di Fascia 2).

L'intervento tecnico è assicurato solo in caso di blocco operativo del sistema ed avviene tramite assistenza telefonica. Le chiamate possono essere effettuate solo da un referente del Cliente o da un sostituto designato dal Cliente stesso e solo a fronte di un accertato problema di tipo applicativo. Nel caso il problema accertato non sia di tipo applicativo, l'intervento tecnico sarà subordinato alla precedente valutazione da parte del Referente del Sistema Informativo del Cliente che deciderà di innescare la chiamata, avendo verificato la gravità della situazione e la dipendenza da problematiche di tipo applicativo.

I nominativi dei referenti del Cliente designati ad accedere al servizio di Help Desk per i festivi deve essere comunicato a NoemaLife.

Il Servizio di Fascia 3 viene fornito la domenica e i giorni festivi dalle 8.00 alle 14.00.

Gli operatori del Servizio di Help Desk potranno intervenire in teleassistenza sul sistema solo se disponibile un accesso su router ISDN o tramite VPN.

Servizio di Fascia 4: Estensione Copertura Help Desk 7giorni su 7, 24 ore su 24

Il servizio è previsto per i clienti che hanno già attivato i servizi di Help Desk per il sabato ed i festivi (Servizio di Fascia 3).

L'intervento tecnico è assicurato solo in caso di blocco operativo del sistema ed avviene tramite assistenza telefonica. Le chiamate possono essere effettuate solo da un referente del Cliente o da un sostituto designato dal Cliente stesso e solo a fronte di un accertato problema di tipo applicativo. Nel caso il problema accertato non sia di tipo applicativo, l'intervento tecnico sarà subordinato alla precedente valutazione da parte del Referente del Sistema Informativo del Cliente che deciderà di innescare la chiamata, avendo verificato la gravità della situazione e la dipendenza da problematiche di tipo applicativo.

I nominativi dei referenti del Cliente designati ad accedere al servizio di Help Desk notturno deve essere comunicato a NoemaLife.

Il Servizio di Fascia 4 viene fornito dalle ore 18.00 alle ore 7.30 dal lunedì al venerdì e dalle ore 14.00 alle ore 8.00 del sabato e dei giorni festivi.

Gli operatori del Servizio di Help Desk potranno intervenire in teleassistenza sul sistema solo se disponibile un accesso su router ISDN o tramite VPN.

Management Service

Servizio di Management Support

Il servizio comprende quelle attività, non ricomprese nei Servizi Standard Forniti (descritti nel capitolo 1) e nei Servizi di Emergenza (descritti nel capitolo 2.1), di cui nel seguito se ne riporta elenco esemplificativo ma non esaustivo :

- Analisi e organizzazione dei flussi operativi;
- Analisi e realizzazione di reports di stampa specifici o modifica degli stessi;
- Corsi di formazione di secondo livello;
- Analisi e implementazione di eventuali modifiche ad hoc;
- Attività di data entry e/o popolazione dei dati all'interno delle tabelle applicative mediante procedure e/o script specifici (es. duplicazione di configurazioni di DNA);
- Attività di data recovery e migrazioni su nuove piattaforme hardware/software
- Migrazione o recupero dati storici;
- Reinstallazione applicativi.

Tutte le attività potranno essere effettuate a discrezione dei tecnici NoemaLife presso il cliente e/o mediante collegamento remoto in teleassistenza, solo se disponibile un accesso su router ISDN o tramite VPN.

La richiesta di erogazione di tali attività dovrà pervenire per iscritto a NoemaLife, utilizzando uno specifico modulo di richiesta fornito da NoemaLife, sottoscritto da un referente autorizzato del Cliente.

Le attività erogate saranno fatturate mensilmente, a consuntivo, alla tariffa esposta in offerta cui il presente documento è allegato ovvero in base al listino prezzi in vigore.

Monitoring attivo

Il servizio prevede la gestione automatica di indicatori e di parametri di corretto funzionamento del sistema, per la notifica preventiva di eventi di malfunzionamento. Il servizio comprende anche l'archiviazione dei dati elaborati dagli indicatori con possibilità di elaborazione statistica e consultazione a posteriori.

Il servizio di monitoraggio attivo oggetto del presente contratto si riferisce agli applicativi NoemaLife ed è relativo ai controlli standard implementati su DNMonitor.

Supporto Esteso di assistenza

Tale servizio prevede la predefinita di una quantità di giornate di prestazioni professionali erogabili, nel corso dell'anno di validità del presente contratto, da parte di NoemaLife su richiesta del Cliente, che ne autorizzerà di volta in volta l'utilizzo. L'addebito di tali prestazioni avverrà pertanto a consuntivo, dopo le singole erogazioni e sarà basato sulla tariffa esposta in offerta cui il presente documento è allegato ovvero in base al listino prezzi in vigore..

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

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

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

Applicabilità del servizio

- a) Il presente contratto non copre malfunzionamenti del Software Applicativo derivanti da modifiche o interventi effettuati dal Cliente o da terzi non autorizzati da NoemaLife; in particolare non sono coperti malfunzionamenti del Software Applicativo derivanti dalla presenza di "virus" nei computers, la cui prevenzione ed eliminazione è a onere e cura del Cliente.

- b) Il presente contratto non copre i malfunzionamenti del Software Applicativo derivanti da uso difforme rispetto a quanto riportato nei Manuali Operativi del Software Applicativo.
- c) Il presente contratto non copre i malfunzionamenti del Software Applicativo causati da difetti, avarie o incompatibilità degli hardware, software di base e di ambiente, data base management systems, reti locali e geografiche nonché altri software applicativi operanti presso il Cliente, o problemi derivanti da uso di materiali con caratteristiche diverse da quelle consigliate dalle rispettive Società costruttrici.
- d) Il presente contratto non copre le attività di reinstallazione del Software Applicativo e/o di ripristino archivi che si dovessero rendere necessarie a causa di inosservanza da parte del Cliente delle procedure di salvataggio degli archivi stessi descritte nei Manuali Operativi del Software Applicativo.
- e) Il presente contratto non copre le attività di reinstallazione del Software Applicativo e/o di ripristino archivi che si dovessero rendere necessarie a causa di rotture e malfunzionamenti hardware e software di base, software di terzi, virus o a seguito di incaute operazioni eseguite da personale non appartenenti alla Società.
- f) Nei sopraccitati casi il Cliente potrà richiedere, a mezzo comunicazione scritta, l'intervento di uno Specialista NoemaLife, che verrà fatturato a consuntivo alle tariffe indicate in offerta concordate separatamente o in base al listino prezzi in vigore.
- g) Qualsiasi modifica o aggiornamento apportata agli hardware, software di base e di ambiente, data base management systems, reti locali e geografiche nonché altri software applicativi operanti presso il Cliente che dovesse comportare attività o interventi sul Software Applicativo da parte di NoemaLife dovrà essere preventivamente concordata con NoemaLife che ne verificherà la fattibilità tecnica. NoemaLife opererà poi addebitando al Cliente le prestazioni professionali, secondo le tariffe concordate separatamente o, se queste non sono specificate, in base al listino prezzi in vigore.
- h) Nel caso in cui il Cliente richieda un intervento manutentivo ma non sia ancora avvenuta la sottoscrizione da parte del Cliente del presente atto si precisa che:
 - NoemaLife non si ritiene vincolata a fornire le prestazioni professionali di manutenzione;
 - gli eventuali interventi di manutenzione dovranno essere richiesti a NoemaLife mediante comunicazione scritta, che verrà assunta come ordine di fornitura delle attività richieste;
 - il tempo di intervento, per tali attività, verrà fatturato a consuntivo da NoemaLife secondo le tariffe e le modalità definite oggetto di separata offerta ovvero in base al listino prezzi in vigore.
- i) Per alcuni dei servizi di manutenzione effettuati è previsto che venga redatto un verbale attestante le attività erogate; la sottoscrizione dei suddetti verbali implicherà la contestuale accettazione dei servizi da parte del Cliente secondo quanto contrattualmente stabilito.
- j) Il Cliente è tenuto, pena la decadenza di ogni azione, a comunicare per iscritto a NoemaLife S.p.A.- Via Gobetti 52 - 40129 Bologna - qualsiasi rilievo o reclamo in merito alla manutenzione del Software Applicativo entro e non oltre quindici (15) giorni dalla data di avvenuta manutenzione.

Corrispettivi e condizioni di pagamento

- a) Per i Servizi di Manutenzione indicati il Cliente corrisponderà gli importi specificati in offerta cui il presente documento è allegato e nelle sue eventuali estensioni.
- b) Il pagamento avverrà secondo le modalità specificate in offerta cui il presente documento è allegato e sarà effettuato a mezzo bonifico bancario.
- c) In caso di ritardato pagamento rispetto al termine contrattuale, saranno addebitati da NoemaLife senza necessità di costituzione in mora, gli interessi al tasso ufficiale di sconto aumentato di 2 punti a far data dalla scadenza di riferimento e fino alla data dell'effettivo pagamento.

d) I corrispettivi per le attività effettuate su base a consuntivo saranno calcolati sulla base dei tempi complessivi di intervento che comprendono, oltre al tempo speso per effettuare le attività di manutenzione, il tempo di trasferimento dalla sede NoemaLife al luogo di lavoro, nonché i tempi di attesa.

Software Applicativo Aggiuntivo

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

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

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

Revisione dei corrispettivi

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

Proprietà del Software Applicativo

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

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

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

- a non duplicare il prodotto oggetto del presente atto e la documentazione allegata allo stesso;
- a non trasferire a terzi il prodotto oggetto del presente atto e la relativa documentazione senza il preventivo consenso scritto di NoemaLife;
- a non mettere a disposizione di terzi il prodotto oggetto del presente atto e la relativa documentazione, senza il preventivo consenso scritto di NoemaLife;
- a mantenere adeguata registrazione dell'ubicazione del numero di copie dei prodotti concessi in licenza a norma del presente atto, e a comunicare tempestivamente a NoemaLife qualsiasi variazione della suddetta ubicazione;

- a conservare inalterato qualsiasi segno distintivo o marchio apposto sui prodotti e/o sulla relativa documentazione;
- a non modificare o far modificare da terzi - in tutto o in parte - i prodotti oggetto del presente atto.

Licenza d'Uso

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

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

Riservatezza

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

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

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

Durata del contratto

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

Responsabilità

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

Risoluzione del contratto

- a) NoemaLife ha diritto di risolvere il presente contratto, con effetto immediato, a mezzo di semplice comunicazione con lettera raccomandata e di chiedere il pagamento a titolo di penale, in un'unica immediata soluzione, dei residui canoni dovuti fino alla scadenza del contratto nei seguenti casi:
- manomissione del Software Applicativo da parte del Cliente e/o di terzi non autorizzati da NoemaLife,
 - manutenzione dei Programmi effettuata dal Cliente o da terzi non autorizzata da NoemaLife,
 - comunicazione a terzi dei risultati della manutenzione.
- E' fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.
- A. Il contratto si intenderà risolto nel caso che il Cliente sia dichiarato fallito o venga sottoposto ad altra procedura concorsuale.
- B. Nel caso in cui il Cliente intenda recedere dal presente rapporto contrattuale dandone preventiva comunicazione a NoemaLife con tre mesi di anticipo, resta inteso che il Cliente sarà tenuto a riconoscere a NoemaLife, (fatto salvo il riconoscimento nei confronti di NoemaLife dei canoni e dei corrispettivi maturati alla data di riferimento), il mancato guadagno secondo quanto previsto all'art. 1671 del Codice Civile.

Competenza e legge applicabile

- a) Il presente contratto e' soggetto alla Legge Italiana.
- b) Qualora le controversie che dovessero insorgere tra le parti in merito all'interpretazione, esecuzione e/o risoluzione del presente atto non potessero essere oggetto di amichevole composizione queste verranno demandate ad un arbitro unico nominato di comune accordo tra le parti, ovvero in difetto di accordo dal Presidente del Tribunale di Bologna su istanza di una delle parti. L'arbitro unico avrà veste e funzioni di arbitratore e si pronuncerà "ex bono et aequo". Il giudizio avrà forza vincolante tra le parti che si impegnano ad accettarlo ed eseguirlo come obbligazione contrattuale. In pendenza di giudizio arbitrale le parti non resteranno sollevate da alcuno degli obblighi previsti dal presente atto.

Clausole di chiusura

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

Clausole di specifica approvazione

Agli effetti degli articoli 1341 e 1342 Codice Civile, sono specificatamente approvate le seguenti clausole:

Art. 3.d) Ritardato pagamento;

Art. 6) Revisione dei corrispettivi;

Art. 7) Proprietà del Software Applicativo;

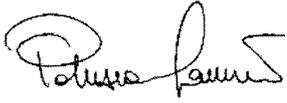
Art. 8) Licenza d'Uso;

Art. 9) Riservatezza;

Art. 10) Durata del contratto;

Art. 12) Risoluzione del contratto.

NoemaLife S.p.A.
Direzione Area Customer
Service

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Roberto Fanni".

Per accettazione

Timbro e firma del Cliente



ALLEGATO 2

HELP DESK, MANUTENZIONE E MANAGEMENT SERVICE DEL SOFTWARE APPLICATIVO ITACA

CONDIZIONI GENERALI

**Allegato all'offerta N. 2010/00425.3 del 24/06/2010
presentata al cliente Azienda USL N. 5 di Oristano**

Premessa

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

Manutenzione.

Descrizione dei Servizi Standard Forniti

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

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

Help Desk

Il servizio consiste nel supporto telefonico, al quale sono addette figure professionali al massimo livello di specializzazione. Per questo servizio è previsto l'utilizzo della teleassistenza, finalizzata a ridurre drasticamente i tempi di risposta alle richieste del Cliente. Il servizio, erogato da strutture dedicate che operano in modo continuativo presso le sedi della Società, ha l'obiettivo di effettuare prontamente la diagnosi di eventuali malfunzionamenti bloccanti riscontrati nel normale utilizzo del software applicativo installato. Per malfunzionamenti si intende un funzionamento non conforme a quanto specificato nella documentazione tecnica e funzionale del software applicativo fornito

Gli orari di prestazione del servizio di Help Desk sono descritti in offerta e nelle sue eventuali estensioni.

Per ottimizzare l'efficienza e l'efficacia del servizio, qualificando al meglio il malfunzionamento rilevato, è opportuno che le chiamate vengano effettuate da personale preparato e a conoscenza del processo coinvolto.

Manutenzione Correttiva

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

Generalmente tale intervento avviene su segnalazione di malfunzionamenti da parte del cliente all'Help Desk, sulla base della quale si attiva l'iniziativa di NoemaLife.

Sono previsti due tipi di interventi:

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

La rimozione dei malfunzionamenti potrà avvenire, su decisione di NoemaLife, in uno dei seguenti modi:

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

Manutenzione Evolutiva

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

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

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

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

Eventuali attività di personalizzazione e assistenza (per via telefonica/modem o in loco) per l'installazione e l'avviamento degli aggiornamenti rilasciati da NoemaLife saranno fatturate a parte, secondo le modalità e le tariffe oggetto di separata offerta ovvero in base al listino prezzi in vigore.

Manutenzione e Help Desk di base RDBMS Oracle

Il servizio comprende assistenza telefonica come da servizio di help-desk di cui al punto 1.1.

Qualora la fornitura effettuata da Noemalife comprenda la manutenzione delle licenze d'uso dei prodotti Oracle, il servizio comprenderà anche la fornitura del software di upgrade dei prodotti (one-offs e patchsets). Non rientra in questo servizio l'attività di applicazione di tali aggiornamenti che, se previsti saranno esplicitamente quotati in offerta.

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

Si ricorda che i prodotti Oracle sono soggetti alla normativa sull'esportazione in vigore negli Stati Uniti d'America che deve essere pienamente rispettata.

Per quanto riguarda eventuali prove di valutazione e test dei prodotti Oracle, esse possono essere effettuate, ma è severamente vietata la divulgazione, non autorizzata, dei risultati delle stesse.

Descrizione dei Servizi Opzionali

I seguenti servizi sono servizi aggiuntivi che possono essere scelti come opzioni aggiuntive del contratto standard. Questi servizi sono erogati come estensione dei Servizi Standard Forniti (descritti nel capitolo 1) e solo se specificatamente previsti ed economicamente quotati nell'offerta, cui il presente documento ne costituisce parte integrante, e nelle sue eventuali estensioni.

Servizi di Emergenza

Questi servizi comprendono diverse prestazioni ed attività rivolte alla gestione di casi di emergenza o comunque di casi che sono al di fuori e/o diversi dal funzionamento standard.

Al momento del ricevimento dell'ordine, NoemaLife attiverà l'accesso a tale servizio comunicando il numero di telefono dedicato per ogni tipo di servizio.

Servizio di Fascia 2: Estensione Copertura Help Desk per il sabato

Esso garantisce, tramite la chiamata ad uno specifico numero telefonico, il supporto telefonico dei nostri specialisti.

L'intervento tecnico è assicurato solo in caso di blocco operativo del sistema ed avviene tramite assistenza telefonica. Le chiamate possono essere effettuate solo da un referente del Cliente o da un sostituto designato dal Cliente stesso e solo a fronte di un accertato problema di tipo applicativo.

Il Servizio di Fascia 2 viene fornito il sabato dalle 8.00 alle 14.00.

Servizio di Fascia 3: Estensione Copertura Help Desk per i festivi

Il servizio è previsto per i clienti che hanno già attivato il servizio di Help desk per il sabato (Servizio di Fascia 2).

L'intervento tecnico è assicurato solo in caso di blocco operativo del sistema ed avviene tramite assistenza telefonica. Le chiamate possono essere effettuate solo da un referente del Cliente o da un sostituto designato dal Cliente stesso e solo a fronte di un accertato problema di tipo applicativo. Nel caso il problema accertato non sia di tipo applicativo, l'intervento tecnico sarà subordinato alla precedente valutazione da parte del Referente del Sistema Informativo del Cliente che deciderà di innescare la chiamata, avendo verificato la gravità della situazione e la dipendenza da problematiche di tipo applicativo.

I nominativi dei referenti del Cliente designati ad accedere al servizio di Help Desk per i festivi deve essere comunicato a NoemaLife.

Il Servizio di Fascia 3 viene fornito la domenica e i giorni festivi dalle 8.00 alle 14.00.

Gli operatori del Servizio di Help Desk potranno intervenire in teleassistenza sul sistema solo se disponibile un accesso su router ISDN o tramite VPN.

Servizio di Fascia 4: Estensione Copertura Help Desk 7giorni su 7, 24 ore su 24

Il servizio è previsto per i clienti che hanno già attivato i servizi di Help Desk per il sabato ed i festivi (Servizio di Fascia 3).

L'intervento tecnico è assicurato solo in caso di blocco operativo del sistema ed avviene tramite assistenza telefonica. Le chiamate possono essere effettuate solo da un referente del Cliente o da un sostituto designato dal Cliente stesso e solo a fronte di un accertato problema di tipo applicativo. Nel caso il problema accertato non sia di tipo applicativo, l'intervento tecnico sarà subordinato alla precedente valutazione da parte del Referente del Sistema Informativo del Cliente che deciderà di innescare la chiamata, avendo verificato la gravità della situazione e la dipendenza da problematiche

di tipo applicativo.

I nominativi dei referenti del Cliente designati ad accedere al servizio di Help Desk notturno deve essere comunicato a NoemaLife.

Il Servizio di Fascia 4 viene fornito dalle ore 18.00 alle ore 7.30 dal lunedì al venerdì e dalle ore 14.00 alle ore 8.00 del sabato e dei giorni festivi.

Gli operatori del Servizio di Help Desk potranno intervenire in teleassistenza sul sistema solo se disponibile un accesso su router ISDN o tramite VPN.

Management Service

Servizio di Management Support

Il servizio comprende quelle attività, non ricomprese nei Servizi Standard Forniti (descritti nel capitolo 1) e nei Servizi di Emergenza (descritti nel capitolo 2.1), di cui nel seguito se ne riporta elenco esemplificativo ma non esaustivo :

- Analisi e organizzazione dei flussi operativi
- Analisi e realizzazione di reports di stampa specifici o modifica degli stessi
- Corsi di formazione di secondo livello
- Analisi e implementazione di eventuali modifiche ad hoc
- Attivita' di data entry e/o popolazione dei dati all'interno delle tabelle applicative mediante procedure e/o script specifici
- Attivita' di data recovery e migrazioni su nuove piattaforme hardware/software
- Migrazione o recupero dati storici
- Reinstallazione applicativi

Tutte le attività potranno essere effettuate a discrezione dei tecnici NoemaLife presso il cliente e/o mediante collegamento remoto in teleassistenza, solo se disponibile un accesso su router ISDN o tramite VPN.

La richiesta di erogazione di tali attività dovrà pervenire per iscritto a NoemaLife, utilizzando uno specifico modulo di richiesta fornito da NoemaLife, sottoscritto da un referente autorizzato del Cliente.

Le attività erogate saranno fatturate mensilmente, a consuntivo, alla tariffa esposta in offerta cui il presente documento è allegato ovvero in base al listino prezzi in vigore.

Monitoring attivo

Il servizio prevede la gestione automatica di indicatori e di parametri di corretto funzionamento del sistema, per la notifica preventiva di eventi di malfunzionamento. Il servizio comprende anche l'archiviazione dei dati elaborati dagli indicatori con possibilità di elaborazione statistica e consultazione a posteriori.

Il servizio di monitoraggio attivo oggetto del presente contratto si riferisce agli applicativi NoemaLife ed è relativo ai controlli standard implementati su DNMonitor.

Supporto Esteso di assistenza

Tale servizio prevede la predefinizione di una quantità di giornate di prestazioni professionali erogabili, nel corso dell'anno di validità del presente contratto, da parte di NoemaLife su richiesta del Cliente, che ne autorizzerà di volta in volta l'utilizzo. L'addebito di tali prestazioni avverrà pertanto a consuntivo, dopo le singole erogazioni e sarà basato sulla tariffa esposta in offerta cui il presente documento è allegato ovvero in base al listino prezzi in vigore..

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

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

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

Applicabilità del servizio

- k) Il presente contratto non copre malfunzionamenti del Software Applicativo derivanti da modifiche o interventi effettuati dal Cliente o da terzi non autorizzati da NoemaLife; in particolare non sono coperti malfunzionamenti del Software Applicativo derivanti dalla presenza di "virus" nei computers, la cui prevenzione ed eliminazione è a onere e cura del Cliente.
- l) Il presente contratto non copre i malfunzionamenti del Software Applicativo derivanti da uso difforme rispetto a quanto riportato nei Manuali Operativi del Software Applicativo.
- m) Il presente contratto non copre i malfunzionamenti del Software Applicativo causati da difetti, avarie o incompatibilità degli hardware, software di base e di ambiente, data base management systems, reti locali e geografiche nonché altri software applicativi operanti presso il Cliente, o problemi derivanti da uso di materiali con caratteristiche diverse da quelle consigliate dalle rispettive Società costruttrici.
- n) Il presente contratto non copre le attività di reinstallazione del Software Applicativo e/o di ripristino archivi che si dovessero rendere necessarie a causa di inosservanza da parte del Cliente delle procedure di salvataggio degli archivi stessi descritte nei Manuali Operativi del Software Applicativo.
- o) Il presente contratto non copre le attività di reinstallazione del Software Applicativo e/o di ripristino archivi che si dovessero rendere necessarie a causa di rotture e malfunzionamenti hardware e software di base, software di terzi, virus o a seguito di incaute operazioni eseguite da personale non appartenenti alla Società.

- p) Nei sopraccitati casi il Cliente potrà richiedere, a mezzo comunicazione scritta, l'intervento di uno Specialista NoemaLife, che verrà fatturato a consuntivo alle tariffe indicate in offerta concordate separatamente o in base al listino prezzi in vigore.
- q) Qualsiasi modifica o aggiornamento apportata agli hardware, software di base e di ambiente, data base management systems, reti locali e geografiche nonché altri software applicativi operanti presso il Cliente che dovesse comportare attività o interventi sul Software Applicativo da parte di NoemaLife dovrà essere preventivamente concordata con NoemaLife che ne verificherà la fattibilità tecnica. NoemaLife opererà poi addebitando al Cliente le prestazioni professionali, secondo le tariffe concordate separatamente o, se queste non sono specificate, in base al listino prezzi in vigore.
- r) Nel caso in cui il Cliente richieda un intervento manutentivo ma non sia ancora avvenuta la sottoscrizione da parte del Cliente del presente atto si precisa che:
- NoemaLife non si ritiene vincolata a fornire le prestazioni professionali di manutenzione;
 - gli eventuali interventi di manutenzione dovranno essere richiesti a NoemaLife mediante comunicazione scritta, che verrà assunta come ordine di fornitura delle attività richieste;
 - il tempo di intervento, per tali attività, verrà fatturato a consuntivo da NoemaLife secondo le tariffe e le modalità definite oggetto di separata offerta ovvero in base al listino prezzi in vigore.
- s) Per alcuni dei servizi di manutenzione effettuati è previsto che venga redatto un verbale attestante le attività erogate; la sottoscrizione dei suddetti verbali implicherà la contestuale accettazione dei servizi da parte del Cliente secondo quanto contrattualmente stabilito.
- t) Il Cliente è tenuto, pena la decadenza di ogni azione, a comunicare per iscritto a NoemaLife S.p.A. - Via Gobetti 52 - 40129 Bologna - qualsiasi rilievo o reclamo in merito alla manutenzione del Software Applicativo entro e non oltre quindici (15) giorni dalla data di avvenuta manutenzione.

Corrispettivi e condizioni di pagamento

- e) Per i Servizi di Manutenzione indicati il Cliente corrisponderà gli importi specificati in offerta cui il presente documento è allegato e nelle sue eventuali estensioni.
- f) Il pagamento avverrà secondo le modalità specificate in offerta cui il presente documento è allegato e sarà effettuato a mezzo bonifico bancario.
- g) In caso di ritardato pagamento rispetto al termine contrattuale, saranno addebitati da NoemaLife senza necessità di costituzione in mora, gli interessi al tasso ufficiale di sconto aumentato di 2 punti a far data dalla scadenza di riferimento e fino alla data dell'effettivo pagamento.
- h) I corrispettivi per le attività effettuate su base a consuntivo saranno calcolati sulla base dei tempi complessivi di intervento che comprendono, oltre al tempo speso per effettuare le attività di manutenzione, il tempo di trasferimento dalla sede NoemaLife al luogo di lavoro, nonché i tempi di attesa.

Software Applicativo Aggiuntivo

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

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

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

Revisione dei corrispettivi

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

Proprietà del Software Applicativo

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

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

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

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

Licenza d'Uso

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

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

Riservatezza

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

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

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

Durata del contratto

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

Responsabilità

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

Risoluzione del contratto

- b) NoemaLife ha diritto di risolvere il presente contratto, con effetto immediato, a mezzo di semplice comunicazione con lettera raccomandata e di chiedere il pagamento a titolo di penale, in un'unica immediata soluzione, dei residui canoni dovuti fino alla scadenza del contratto nei seguenti casi:
- manomissione del Software Applicativo da parte del Cliente e/o di terzi non autorizzati da NoemaLife,
 - manutenzione dei Programmi effettuata dal Cliente o da terzi non autorizzata da NoemaLife,
 - comunicazione a terzi dei risultati della manutenzione.
- E' fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.
- C. Il contratto si intenderà risolto nel caso che il Cliente sia dichiarato fallito o venga sottoposto ad altra procedura concorsuale.
- D. Nel caso in cui il Cliente intenda recedere dal presente rapporto contrattuale dandone preventiva comunicazione a NoemaLife con tre mesi di anticipo, resta inteso che il Cliente sarà tenuto a riconoscere a NoemaLife, (fatto salvo il riconoscimento nei confronti di NoemaLife dei canoni e dei

corrispettivi maturati alla data di riferimento), il mancato guadagno secondo quanto previsto all'art. 1671 del Codice Civile.

Competenza e legge applicabile

- c) Il presente contratto e' soggetto alla Legge Italiana.
- d) Qualora le controversie che dovessero insorgere tra le parti in merito all'interpretazione, esecuzione e/o risoluzione del presente atto non potessero essere oggetto di amichevole composizione queste verranno demandate ad un arbitro unico nominato di comune accordo tra le parti, ovvero in difetto di accordo dal Presidente del Tribunale di Bologna su istanza di una delle parti. L'arbitro unico avrà veste e funzioni di arbitratore e si pronuncerà "ex bono et aequo". Il giudizio avrà forza vincolante tra le parti che si impegnano ad accettarlo ed eseguirlo come obbligazione contrattuale. In pendenza di giudizio arbitrale le parti non resteranno sollevate da alcuno degli obblighi previsti dal presente atto.

Clausole di chiusura

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

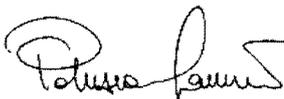
Clausole di specifica approvazione

Agli effetti degli articoli 1341 e 1342 Codice Civile, sono specificatamente approvate le seguenti clausole:

- Art. 3.d) Ritardato pagamento;
- Art. 6) Revisione dei corrispettivi;
- Art. 7) Proprietà del Software Applicativo;
- Art. 8) Licenza d'Uso;
- Art. 9) Riservatezza;
- Art. 10) Durata del contratto;
- Art. 12) Risoluzione del contratto.

NoemaLife S.p.A.
Direzione Area Customer
Service

Per accettazione



Timbro e firma del Cliente
