



Cagliari 05/05/09

Offerta
Spettabile

N° 22 BG/AP

Azienda USL N. 5 di Oristano
Servizio Sistemi Informativi
Via Carducci, 35
09170 ORISTANO

Ufficio protocollo

Alla cortese attenzione del Responsabile dei Sistemi Informativi Ing. Dina Ari

Oggetto: OFFERTA ECONOMICA N. 2009-22/BG/AP DEL 05/05/09 PER:

Contratto di HELP DESK e manutenzione del SW applicativo per l'Azienda ASL 5 di Oristano – 2009

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

La presente offerta di rinnovo viene emessa in riferimento ai canoni indicati nell'offerta NoemaLife per il progetto SILUS.

Dall'importo 2009 è stato dedotta la quota corrispondente alla garanzia dovuta contrattualmente per 12 mesi.

Sono poi stati aggiunti gli importi relativi ai servizi già presenti presso la Vostra Azienda e non comprese nel progetto SILUS.

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

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

Service Life srl.

SERVICE LIFE srl

VIA DELL'ARTIGIANATO 14, 09122 CAGLIARI (ITALY)
TEL. +39 070 2110083 – 070 2111536 070 2128161
FAX +39 070 2111543 – SERVICE@SERVICE-SRL.COM
C.F. e P.IVA 01119090924
SOCIETÀ SOGGETTA ALL'ATTIVITÀ DI CONTROLLO E
COORDINAMENTO DA PARTE DI NOEMALIFE SPA
C.F. 01347430397
1/18

HELP DESK E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO
OFFERTA N. 2009-22/BG/AP DEL 05/05/09

1 CLIENTE

Azienda USL N. 5 di Oristano

2 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

3 DESCRIZIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO OGGETTO DEL SERVIZIO

DNLab-LLU Server Software di gestione del Laboratorio Logico Unico;

- o Moduli DNLab - Client;
- o Moduli DNA – LLU Collegamento on-line della strumentazione analitica;
- o Modulo DN Firma XMLCDA - software per la gestione integrata della Firma Digitale;
- o Integrazione referti XMLCDA di laboratorio verso MEDIR
- o DNTerritorio-LLU – software per il collegamento web dei Distretti Esterni.

4.1 Descrizione dei Servizi inclusi nella garanzia del Progetto SILUS

Il progetto SILUS aggiudicato a Noemalife ha previsto che l'aggiudicatario dell'appalto eroghi per i primi 12 mesi dall'installazione del sistema una serie di servizi atti a garantire il corretto funzionamento del sistema LLU su tutto il territorio della Sardegna.

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

Per malfunzionamento si intende un funzionamento non conforme a quanto specificato nella documentazione tecnica e funzionale del software applicativo fornito.

4.1.1. Help Desk correttivo

Si tratta del servizio di assistenza telefonica tempestiva per la diagnosi ed il superamento di eventuali difetti o malfunzionamenti riscontrati nell'utilizzo standard del software applicativo;

Il Servizio è erogato con la modalità H24 X 7.

4.1.2 Manutenzione Correttiva

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

La rimozione dei malfunzionamenti potrà avvenire, su decisione di Service Life, 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".

5.1 Descrizione dei Servizi non inclusi nella garanzia del Progetto SILUS

5.1.1 Help Desk esteso

I contenuti di questo servizio sono:

- suggerimenti ed indicazioni su aspetti connessi all'uso del software applicativo;
- controlli sulla corretta parametrizzazione del sistema;
- azioni, su richiesta del cliente per non corretti funzionamenti evidenziati, per la verifica in teleassistenza dello stato dei sistemi (controllo dimensione tabelle, percentuale di occupazione dello spazio disco sui server, ecc.) che consentono di monitorare il regolare funzionamento dei sistemi.

E' previsto l'utilizzo della teleassistenza, una connessione telematica tra la sede del supporto all'esercizio e manutenzione ed il sistema oggetto dell'intervento, finalizzata a ridurre drasticamente i tempi di risposta alle richieste del Cliente.

5.1.2 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.

6 DESCRIZIONE DEI SERVIZI PREVISTI

6.1 Canoni annuali di manutenzione ed assistenza standard

I canoni annuali di manutenzione ed assistenza, descritti nei precedenti paragrafi 4.1 e 5.1, sono determinati in base alla tabella seguente:

L'allegato 1 "Help Desk, Manutenzione e Management Service del software applicativo DNLab" descrive le condizioni generali di fornitura dei servizi standard per Help Desk e Manutenzione.

Modulo SW	IMPORTO (€)	NOTE
	Fascia IV	<i>Help Desk 7giorni su 7, 24 ore su 24</i>
DNWeb O/E Lis Enterprise	€ 13.400,00	Vedi par. 5.1.1 e 5.1.2
SILUS	€ 3.811,50	Canone SILUS scontato del 25% (garanzia per il primo anno), come estensione del servizio per le parti non comprese in garanzia (vedi par. 5.1.1 e 5.1.2)
TOTALE	€ 17.211,50	

6.1.1 Servizi di Supporto Esteso

In aggiunta a quelli standard normalmente forniti da Service Life a fronte della corresponsione dei canoni esposti nella tabella precedente (6.1), i servizi descritti nel seguito a titolo informativo sono disponibili su richiesta del Cliente.

- Supporto esteso di assistenza (par.6.2)
- Supporto esteso di emergenza on site Full Risk (par.6.3)
- Assistenza attiva di monitoring; (par.6.4)
- Assistenza Oracle avanzata; (par.6.5)

Si tratta dei servizi di supporto esteso utili per far fronte in modo puntuale e preciso alle richieste della Vostra Azienda.

6.2 Supporto esteso di assistenza

Le giornate di assistenza possono essere erogate su richiesta del referente del sistema per la Vostra Azienda, che ci verrà indicato al momento della stipula del Contratto. La richiesta potrà avvenire in qualsiasi forma risulti tracciabile: lettera, fax, Email. In casi del tutto eccezionali, Service Life accetterà chiamate dirette da parte degli utenti, dandone immediata comunicazione al referente stesso.

6.3 Supporto esteso di emergenza ON SITE – FULL RISK

Il servizio estende la copertura, anche con interventi ON SITE per il ripristino del funzionamento del sistema LLU, a tutte le situazioni che possono gravare negativamente sulle attività del LLU come meglio evidenziato nell'Allegato 1.

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

6.4 Assistenza attiva di Monitoring

Gestione automatica degli indicatori e dei parametri di corretto funzionamento del sistema¹, 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.

6.5 Assistenza Oracle avanzata

Service Life, tramite la società capo gruppo 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 un centro di competenza specializzato sulla tematica specifica di Oracle DB Administration (NoemaLife è Certified Partner ORACLE) e System Integration.

Il servizio consiste nell'esecuzione di verifiche periodiche, da concordare con il Cliente allo startup del servizio.

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

¹ Il servizio di monitoraggio attivo oggetto del presente contratto si riferisce agli applicativi NoemaLife ed è relativo ai controlli standard implementati su DNMonitor.

7 Riepilogo dell'Offerta economica

Servizi	IMPORTI
Canoni di manutenzione ed assistenza	€ 17.211,50
Assistenza attiva di monitoring	Non incluso nel presente contratto
Supporto esteso di assistenza (monte ore)	Non incluso nel presente contratto
Supporto esteso di emergenza ON SITE - FULL RISK	Non incluso nel presente contratto
Assistenza Oracle avanzata (monte gg)	Non incluso nel presente contratto
TOTALE ANNUO QUOTA CONTRATTO (IVA esclusa)	€ 17.211,50

8 Esclusioni

Dal presente contratto sono escluse le seguenti apparecchiature/sistemi:

- Servizi di manutenzione hardware dei SERVERS (Database – Application) s'intendono a carico della casa costruttrice o del titolare del sistema oggetto di noleggio operativo
- Reti e relativi apparati

9 Decorrenza del servizio

Dal 01/01/2009 al 31/12/2009

10 MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Per i corrispettivi economici dei servizi si prevede una fatturazione Annuale anticipata con pagamento a 90 gg. data fattura.

11 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.

12 ALTRE CONDIZIONI

Tutti i prezzi indicati s'intendono IVA esclusa.

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

13 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..
Amministratore Delegato

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. 2009/022 del 05/05/2009
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.

1. Descrizione dei Servizi Standard Forniti

Service Life con sede in Cagliari in via dell'Artigianato, 14 – 09123 Cagliari, tramite la società capo gruppo NoemaLife, 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 al paragrafo 6.2 dell'offerta cui il presente documento è allegato.

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

1.1 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.

1.2 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 Service Life.

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 Service Life e finalizzate ad evitare il verificarsi od il ripetersi di malfunzionamenti.

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

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

1.3 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, Società capo fila dello stesso gruppo.

Service Life 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.

1.4 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 Service Life 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.

2. 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 integrate, e nelle sue eventuali estensioni.

2.1 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 DN Firma - software per la gestione integrata della Firma Digitale;
- DNWeb Territorio – Software per il collegamento web dei Distretti Esterni
- DNWeb (componenti DN Lis, DN Referti, DN Gsp) – Software per il collegamento on-line delle Unità Richiedenti.

Al momento del ricevimento dell'ordine, Service Life 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 Service Life.

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 Service Life.

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.

3. Management Service

3.1 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 Service Life 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 Service Life, utilizzando uno specifico modulo di richiesta fornito da Service Life, 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.

3.2 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 Service Life 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.

Service Life 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, capo fila dello stesso gruppo) 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 Service Life, mediante la sottoscrizione congiunta di apposito documento, le specifiche funzionali, il numero delle giornate lavorative (che verranno utilizzate da Service Life presso la propria sede e/o presso il Cliente) e i tempi di consegna.

Il Cliente potrà utilizzare in tutto o in parte il Supporto Esteso per richiedere attività di implementazione necessarie per estendere il sistema gestionale LIS a reparti e punti prelievo presenti nei presidi dell'Asl 8 integrandoli nel processo di ammodernamento informatico del progetto SILUS (Laboratorio Logico Unico). Nel Supporto Esteso sono comprese le attività di installazione, di personalizzazione e di formazione del personale .

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.

3.3 Supporto Esteso di emergenza ON SITE - FULL RISK.

Il servizio comprende, a fronte di un canone fisso, tutti gli interventi resi necessari anche ON SITE per il ripristino parziale o totale della funzionalità dei singoli Client parte del sistema in seguito ad errori o disguidi operativi, guasti hardware a PC e periferiche, corruzione sistema operativo e Moduli SW LLU (DNLab - Client, DNA, DN Firma XMLCDA, DNWEB, DR Territorio).
Comprende il supporto alla diagnosi per problemi di collegamenti strumentali

I servizi sopradescritti sono estesi a tutti i reparti, o Presidi esterni dove sono presenti i moduli SW LLU.

3.4 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.

Art.1 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 Service Life; 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 Service Life, 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 Service Life dovrà essere preventivamente concordata con Service Life che ne verificherà la fattibilità tecnica. Service Life 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:
 - Service Life non si ritiene vincolata a fornire le prestazioni professionali di manutenzione;
 - gli eventuali interventi di manutenzione dovranno essere richiesti a Service Life 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 Service Life 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 Service Life - Via Dell'Artigianato 14 - 09123 Cagliari - qualsiasi rilievo o reclamo in merito alla manutenzione del Software Applicativo entro e non oltre quindici (15) giorni dalla data di avvenuta manutenzione.

Art. 02 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 Service Life 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 Service Life al luogo di lavoro, nonché i tempi di attesa.

Art. 03 Software Applicativo Aggiuntivo

Se il Cliente acquisisce da Service Life 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.

Art. 04 Revisione dei corrispettivi

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

Art. 05 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 Service Life;
- a non mettere a disposizione di terzi il prodotto oggetto del presente atto e la relativa documentazione, senza il preventivo consenso scritto di Service Life;
- 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 Service Life 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.

Art. 06 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.

Art. 07 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.

Art. 08 Durata del contratto

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

Art. 09 Responsabilità

Service Life 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 Service Life per danni non potrà eccedere il massimale pari a un canone annuo di manutenzione.

Art.10 Risoluzione del contratto

- a) Service Life 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 Service Life,
 - manutenzione dei Programmi effettuata dal Cliente o da terzi non autorizzata da Service Life,
 - 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 Service Life con tre mesi di anticipo, resta inteso che il Cliente sarà tenuto a riconoscere a Service Life, (fatto salvo il riconoscimento nei confronti di Service Life dei canoni e dei corrispettivi maturati alla data di riferimento), il mancato guadagno secondo quanto previsto all'art. 1671 del Codice Civile.

Art. 11 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 Cagliari 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.

Art. 12 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. 2 c) Ritardato pagamento;
- Art. 4) Revisione dei corrispettivi;
- Art. 5) Proprietà del Software Applicativo;
- Art. 6) Licenza d'Uso;
- Art. 7) Riservatezza;
- Art. 08) Durata del contratto;
- Art. 10) Risoluzione del contratto.

Service Life S.r.l.
Amministratore Delegato



Per accettazione

Timbro e firma del Cliente