

UOC Patrimonio e Tecnico

**Il dirigente della UOC Patrimonio e Tecnico
in virtù della delega conferita con deliberazione N°232/2015
HA ASSUNTO LA PRESENTE DETERMINAZIONE**

N. 516 del 05/07/2021

OGGETTO: affidamento alla INCIFRA S.r.l., del servizio di manutenzione ordinaria e correttiva, per una durata di mesi sei, dei numeratori automatici eliminacode, installati in vari siti del complesso dell' Ospedale - Importo 1.350,00 euro (I.V.A. esclusa); CIG Z 65324483F

Esercizi/o 2021 - 503020101 Centri/o di costo .

- **Importo presente Atto: € 1.647,00**

- **Importo esercizio corrente: € 1647,00**

Budget

- **Assegnato: € 3.100.000,00**

- **Utilizzato: € 2.737.968,00**

- **Residuo: € 360.384,74**

Autorizzazione n°: 2021/1528.118254

Servizio Risorse Economiche: **Livio Cardelli**

UOC Patrimonio e Tecnico Proposta n° DT-528-2021

L'estensore

Anna Maria Camarca

Il Responsabile del Procedimento

Raoul Paolini

Il Dirigente della UOC Patrimonio e Tecnico

Francesco Proietto

La presente determinazione si compone di n° 5 pagine e dei seguenti allegati che ne formano parte integrante e sostanziale:

Il Dirigente della UOC Patrimonio e Tecnico

- Visto il decreto legislativo 30.12.1992, n. 502 e successive modificazioni ed integrazioni;
- Visto il decreto legislativo 16.10.2003, n. 288;
- Vista la legge regionale 23.01.2006, n. 2;
- Visto l'Atto Aziendale adottato con Deliberazione n. 153 del 19 febbraio 2019 ed approvato dalla Regione Lazio con DCA n. U00248 del 02 luglio 2019, modificato e integrato con deliberazioni n. 1254 del 02 dicembre 2020, n. 46 del 21 gennaio 2021 e n. 380 del 25 marzo 2021, approvate dalla Direzione Salute ed Integrazione Sociosanitaria della Regione Lazio, con Determinazione n. GO3488 del 30 marzo 2021;
- Visto il D.P.R. n. 207 del 5 ottobre 2010 "Regolamento di esecuzione ed attuazione del Decreto Legislativo 12 aprile 2006, n. 163", per le parti al momento ancora vigenti per le opere in parola;
- Vista la Deliberazione n. 232 del 14 maggio 2015 di Adozione del Regolamento di Organizzazione e Funzionamento degli I.F.O.;
- Visto il D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50 "Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture" e ss.mm.ii., nel seguito indicato come "Codice";
- Vista la Deliberazione n. 511 del 27 giugno 2017 di attribuzione delle deleghe ai Dirigente del Ruolo Amministrativo e professionali degli IFO;

- Premesso** che il procedimento di accettazione del paziente presso qualsiasi specialità diagnostica o terapeutica degli Istituti prevede che l'utente sostenga presso la relativa sala in attesa che il funzionario deputato lo chiami ed avvii la procedura di registrazione; le sale di attesa ambulatoriali degli I.F.O. sono pertanto dotate di sistemi automatici di gestione delle code che consentono agli operatori di gestire in modo ottimale il flusso di lavoro e garantiscono ragionevoli tempi di attesa alle persone;
- Considerato** che sono stati recentemente installati tre impianti eliminacode (presso le sale di attesa dell'Ambulatorio Urologico, della Medicina Nucleare e dell'area casse ISG) che necessitano quindi, in ragione della tipologia e della mole di attività svolta, di assistenza tecnica specialistica finalizzata al rapido ripristino della corretta funzionalità;
- Ritenuto** pertanto di dover provvedere ad assicurare il regolare funzionamento dei suddetti apparati attraverso un adeguato servizio di manutenzione ordinaria e correttiva;
- Ricordato** che nei richiamati ambulatori sono installati sistemi automatici eliminacode prodotti dalla INCIFRA S.r.l.;
- che, sempre nell'ambito della manutenzione di detti apparati, si è palesata l'improvvisa necessità di sostituire (a causa di un guasto irreparabile) un dispositivo "card reader" per il totem installato dalla stessa INCIFRA S.r.l. presso il Day Hospital Ematologico;
- Ritenuto** pertanto opportuno richiedere un'offerta tecnica e economica alla INCIFRA S.r.l. per l'esecuzione del servizio di manutenzione ordinaria e correttiva sui suddetti apparati (inclusa la fornitura e l'installazione, una tantum, del card reader per il DH Ematologico) avente una durata di sei mesi;
- Acquisita** l'Offerta tecnica e economica proposta dalla INCIFRA S.r.l. (Allegato n.1) e pari a 1.350,00 € (I.V.A. esclusa);

- Visto l'art.36, comma 2, lettera "a" del Codice, così come modificato dal D.Lgs. n. 57/2017, "... le stazioni appaltanti procedono all'affidamento di lavori servizi e forniture di importo inferiore alle soglie di cui all'articolo 35... per affidamenti di importo inferiore a 40.000 euro, mediante affidamento diretto anche senza previa consultazione di due o più operatori economici...";
- Ritenuta l'offerta tecnica corrispondente alle esigenze manutentive degli apparati installati nei reparti sopra ricordati;
- Ritenuto opportuno, per quanto sopra motivato, affidare alla INCIFRA S.r.l. (con sede in via delle Roveri 8/10, 20813 Bovisio, MB), il servizio di manutenzione ordinaria e correttiva, per una durata di mesi sei, dei numeratori automatici eliminacode, installati in vari siti del complesso dell'Ospedale degli I.F.O. per l'importo 1.350,00 € esclusa I.V.A. (22%);
- Attestato che il presente Provvedimento, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza è totalmente legittimo ed utile per il servizio pubblico, ai sensi dell'art. 1 della Legge n°20/1994 e ss.mm.ii. nonché alla stregua dei criteri di economicità e di efficacia di cui all'art. 1, comma 1, della Legge n°241/1990, come modificata dalla legge n°15/2005;

DETERMINA

per i motivi di cui in narrativa che si intendono integralmente confermati, di affidare alla INCIFRA S.r.l. (con sede in via delle Roveri 8/10, 20813 Bovisio, MB) ai sensi dell'art.36, comma 2, lettera "a" del Codice, il servizio di manutenzione ordinaria e correttiva, per una durata di mesi sei, dei numeratori automatici eliminacode, installati in vari siti del complesso dell'Ospedale per l'importo 1.350,00 € esclusa I.V.A. (22%); CIG Z 65324483F

L'importo totale di 1.647,00 € graverà sul Conto 5.03.02.01.01, esercizio 2021.

La U.O.C. proponente curerà tutti gli adempimenti per l'esecuzione della presente Determinazione.

La UOC Patrimonio e Tecnico curerà tutti gli adempimenti per l'esecuzione della presente determinazione.

Il Dirigente della UOC Patrimonio e Tecnico

Francesco Proietto

Documento firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i. e norme collegate

Rinnovo contratti manutenzione Incifra

Riccardo Beccarisi - Incifra <riccardo.beccarisi@incifra.it>

ven 11/06/2021 12:11

A: PAOLINI RAOUL <raoul.paolini@ifo.gov.it>

Cc: CESARI CORRADO <corrado.cesari@ifo.gov.it>; NAVANTERI GIUSEPPE <giuseppe.navanteri@ifo.gov.it>

📎 1 allegati (358 KB)

PR201 Rinnovo Manutenzione SW Impianti Incifra 2021.pdf;

Buongiorno Ing Paolini e bentrovato!

In allegato la proposta di rinnovo manutenzione sw degli impianti di Medicina Nucleare, Urologia e Casse Piano -2. Attualmente l' assistenza è attiva fino al 25 giugno 2021.

In accordo con L' Ing. Cesari in copia, pensavamo di rinnovare il canone sw solamente per 6 mesi considerando l' imminente unificazione di tutti i sistemi gestione attese.

Nella proposta ho provveduto ad inserire anche l' elemento hw installato all' interno del totem Ematologia.

Le auguro un sereno weekend.

--

Riccardo Beccarisi

Sales Account

Mobile 339 1835671

Tel 0362 594415

riccardo.beccarisi@incifra.it

[https://eur01.safelinks.protection.outlook.com/?](https://eur01.safelinks.protection.outlook.com/?url=http%3A%2F%2Fwww.incifra.it%2F&data=04%7C01%7Craoul.paolini%40ifo.gov.it%7Cf77e69fcc78146ed908e08d92cc14bb7%7Cc3ab5da1f50e4a81b8b438707dc21af7%7C0%7C0%7C637590031129804069%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWIjoiMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzliLCJBTil6lk1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C1000&data=yATC8XL9oxHzXi2m%2FvLp5eRIJJ3w2Xun0iGtorYEN%2Bc%3D&reserved=0)

[url=http%3A%2F%2Fwww.incifra.it%2F&data=04%7C01%7Craoul.paolini%40ifo.gov.it%7Cf77e69fcc78146ed908e08d92cc14bb7%7Cc3ab5da1f50e4a81b8b438707dc21af7%7C0%7C0%7C637590031129804069%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWIjoiMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzliLCJBTil6lk1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C1000&data=yATC8XL9oxHzXi2m%2FvLp5eRIJJ3w2Xun0iGtorYEN%2Bc%3D&reserved=0](https://eur01.safelinks.protection.outlook.com/?url=http%3A%2F%2Fwww.incifra.it%2F&data=04%7C01%7Craoul.paolini%40ifo.gov.it%7Cf77e69fcc78146ed908e08d92cc14bb7%7Cc3ab5da1f50e4a81b8b438707dc21af7%7C0%7C0%7C637590031129804069%7CUnknown%7CTWFpbGZsb3d8eyJWIjoiMC4wLjAwMDAiLCJQIjoiV2luMzliLCJBTil6lk1haWwiLCJXVCI6Mn0%3D%7C1000&data=yATC8XL9oxHzXi2m%2FvLp5eRIJJ3w2Xun0iGtorYEN%2Bc%3D&reserved=0)

CONDIZIONI GENERALI DEL CONTRATTO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEI SISTEMI INCIFRA

1. Premessa

Il Contratto di assistenza e manutenzione software richiesto (in seguito *Contratto*) ha per oggetto l'erogazione a **IFO ROMA** (in seguito *Cliente*), da parte di Incifra (in seguito *Fornitore*), del servizio di assistenza e manutenzione (in seguito *Servizio*) dei programmi applicativi (in seguito *Programmi*), operanti presso una o più unità operative del Cliente. (nel seguito gli *Utenti/e*); il complesso dei Programmi software di base e degli apparati attivi e passivi di rete utilizzati dagli Utenti per l'uso dei Programmi elencati nella tabella 2 della sezione 7 è in seguito chiamato *Sistema*.

1.1. Accettazione della proposta

L'accettazione della proposta economica di Contratto avverrà mediante l'emissione di un ordine formale da parte del Cliente, facente riferimento al protocollo n° 201 del 11 giugno 2021

2. Oggetto del Contratto

È oggetto del presente Contratto la fornitura dei servizi selezionati nella tabella seguente:

Tabella n. 1

Assistenza Software		Assistenza Hardware	
Da remoto	x	Da remoto	
Manutenzione conservativa	x	Presso il cliente	
Manutenzione Evolutiva		Manutenzione Preventiva	
Servizio Cloud			

Gli interventi descritti nel servizio di assistenza saranno resi con modalità di:

- Interventi telefonici
- Interventi da remoto con VPN dedicata (ved. clausola 5.2)
- Interventi presso il cliente ove previsti

3. Durata del Contratto

La durata del contratto viene stabilita in **6 mesi** a partire dal **1/07/2021** al **31/12/2021**

In caso di interruzione anticipata dell'utilizzo del servizio su uno o più impianti per decisione unilaterale del cliente, Incifra non sarà tenuta a stornare e/o restituire nessuna delle somme già fatturate e/o pagate.

4. Descrizione dei servizi forniti

Vengono di seguito descritte le modalità e tipologie di servizi di assistenza e manutenzione previsti dal presente contratto (vedere tabella 1 della sezione 2).

4.1. Connettività

Il Cliente usufruirà del Servizio Incifra da remoto tramite collegamento alla rete Internet di cui si dovrà dotare autonomamente e rispondente ai requisiti minimi indicati nell'Allegato Tecnico.

Il Cliente non potrà pertanto considerare responsabile Incifra, direttamente o indirettamente, per eventuali malfunzionamenti o per la mancata fruizione del Servizio derivante dal mancato collegamento di cui al precedente capoverso, sia per il non corretto funzionamento dello stesso sia per l'eventuale inadeguatezza delle proprie strutture informatiche alle caratteristiche tecniche indicate.

4.2. Assistenza

Il servizio di assistenza contempla l'esecuzione delle seguenti attività:

- Diagnosi delle eventuali anomalie di utilizzo e interpretazione della loro natura;
- Interventi di assistenza per la soluzione delle eventuali anomalie fino al ripristino delle funzionalità del sistema, come previsti dal presente accordo.

Ogni richiesta di assistenza dovrà essere inviata al seguente indirizzo mail: supporto@incifra.it

A seguito della ricezione della mail, verrà aperta la necessaria procedura di ticketing di intervento.

Il Cliente si impegna a sua volta a comunicare al Fornitore il o i nominativi delle persone delegate all'effettuazione delle chiamate, scelte tra il suo personale istruito nella misura adeguata a segnalare guasti.

4.3. Servizi prestati

4.3.1. Manutenzione conservativa

Il servizio di manutenzione conservativa consiste nell'esecuzione dei seguenti servizi:

- Diagnosi periodica del sistema e contestuale risoluzione di eventuali anomalie rilevate.

4.3.2. Manutenzione preventiva

Il servizio di Manutenzione preventiva consiste nell'esecuzione degli interventi volti alla prevenzione dei problemi e delle anomalie ed alla conservazione in buono stato di funzionamento dei dispositivi Hardware indicati nella tabella 2 paragrafo 7.

4.3.3. Manutenzione evolutiva

Il servizio di Manutenzione evolutiva consiste nel rilascio (*release*) di nuove versioni di Programmi relativamente a modifiche e aggiornamenti apportati da Incifra per il miglioramento degli stessi.

4.3.4. Servizio Cloud

Il presente servizio, ove necessario, se non rinnovato entro 20 giorni dalla scadenza del contratto precedente, comporta automaticamente la mancata fruizione del servizio da parte del Cliente, senza alcun addebito ad Incifra, per la mancata fruizione.

5. Modalità di intervento

Gli Interventi potranno essere svolti da Incifra, con **Interventi telefonici**, con **Interventi on-line da remoto** e con **Interventi presso il Cliente**; ogni intervento potrà comprendere anche più metodologie.

5.1. Interventi telefonici

Consistono nella trasmissione al Cliente, da parte del personale di Incifra, di istruzioni telefoniche utili al superamento della anomalia segnalata.

5.2. Interventi con collegamento remoto

Consistono in interventi mediante collegamento telematico (tramite VPN) che consenta al personale di Incifra di operare da remoto sul Sistema. Per consentire l'espletamento degli Interventi in trasmissione dati, il Cliente mette a disposizione del Fornitore un accesso telematico con canale sicuro alla sua rete locale, o quantomeno ai segmenti o nodi di essa che interessano i singoli servizi presso i quali operano i Sistemi. Nel caso in cui l'Intervento in trasmissione dati non sia sufficiente a risolvere il problema segnalato, il Fornitore potrà proporre un Intervento presso il sito del Cliente.

5.3. Interventi presso il Cliente

Consistono in attività di assistenza del personale di Incifra presso le sedi del Cliente. Questa modalità di erogazione degli interventi viene svolta durante l'Orario del servizio (ved. Tabella n. 3, sezione 8) e secondo i termini previsti nel presente contratto (ved. Tabella n. 4, sezione 9).

6. Responsabilità

Qualsiasi contestazione relativa alle modalità di prestazione del Servizio sarà indirizzata dal Cliente al Fornitore in forma scritta entro 3 (tre) giorni dal verificarsi del fatto che ha dato origine alla segnalazione.

6.1. Inquadramento delle attività AI SENSI DELL'ARTICOLO 13 DEL D.Lgs N. 196/2003 DEL 30/06/2003 (in seguito "CODICE PRIVACY") E ART.13 REGOLAMENTO UE N.2016/679 (in seguito "GDPR")

Il Decreto Legislativo n. 196/2003 del 30/06/2003 e il Regolamento UE n. 2016/679 tutelano la riservatezza dei dati personali ed impongono una serie di obblighi a chi tratta informazioni personali riferite ad altri soggetti.

INCIFRA SRL, in qualità di titolare del trattamento, La informa che i suoi dati saranno trattati con le modalità e per le finalità seguenti:

1) Oggetto del trattamento:

Il Titolare per l'instaurazione e la gestione dei rapporti con lei in corso, tratta i suoi dati personali, identificativi, di contatto e fiscali (ad esempio nome, cognome, ragione sociale, indirizzo, telefono, e-mail, riferimenti bancari e di pagamento ecc).

2) Finalità del trattamento e base giuridica:

I suoi dati personali sono trattati senza il suo consenso espresso (art. 24 Codice Privacy e art. 6 GDPR) per le seguenti finalità di servizio:

- Concludere i contratti; Adempiere agli obblighi precontrattuali, contrattuali e fiscali derivanti da rapporti con lei in essere; Adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria o da un ordine dell'Autorità Esercitare i diritti del Titolare, ad esempio il diritto di difesa in giudizio;



- inviarle comunicazioni commerciali relative a servizi e prodotti di INCIFRA SRL analoghi a quelli di cui ha già usufruito, salvo suo dissenso (art. 130 co. 4 Codice Privacy)

3) Natura del conferimento dei dati e conseguenze del rifiuto di rispondere:

Il conferimento dei dati per le finalità di cui al punto precedente è obbligatorio. In loro assenza non potremo garantirle i relativi servizi.

4) Modalità di trattamento:

Il trattamento dei suoi dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 Codice Privacy e all'art. 4 n. 2) GDPR, e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati.

I suoi dati personali sono sottoposti a trattamento sia cartaceo che elettronico e/o automatizzato.

Il trattamento è svolto da incaricati e collaboratori nell'ambito delle rispettive funzioni ed in conformità alle istruzioni ricevute, sempre e soltanto per il conseguimento delle specifiche finalità rispettando scrupolosamente i principi di riservatezza e di sicurezza richiesti dalle norme applicabili.

5) Accesso ai dati:

I suoi dati potranno essere resi accessibili per le finalità di cui al punto 2:

- Ai dipendenti e collaboratori di INCIFRA SRL nella loro qualità di incaricati e/o responsabili interni del trattamento e/o amministratori di sistema;

- A società terze o altri soggetti (a titolo indicativo, istituti di credito, studi professionali, consulenti, società di assicurazione, etc.) che svolgono attività in outsourcing per conto di INCIFRA SRL, nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento, il cui elenco è disponibile presso la nostra sede.

6) Comunicazione di dati:

Senza la necessità di un espresso consenso (art. 24 Codice Privacy e art. 6 GDPR) INCIFRA SRL potrà comunicare i suoi dati per le finalità di cui al punto 2 ad Organismi di Vigilanza, Autorità Giudiziarie nonché a tutti gli altri soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge per l'espletamento delle finalità suddette. I Suoi dati non saranno diffusi.

7) Trasferimento di dati:

I suoi dati non sono oggetto di trasferimento al di fuori dell'Unione Europea.

8) Conservazione dei dati:

Tutti i dati personali conferiti saranno trattati nel rispetto dei principi di liceità, correttezza, pertinenza e proporzionalità, solo con le modalità, anche informatiche e telematiche, strettamente necessarie per perseguire le finalità sopra descritte.

In ogni caso, i dati personali saranno conservati per un periodo di tempo non superiore a quello strettamente necessario al conseguimento delle finalità indicate. I dati personali dei quali non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi indicati saranno cancellati o trasformati in forma anonima. Si evidenzia che i sistemi informativi impiegati per la gestione delle informazioni raccolte sono configurati, sin dall'origine, in modo da minimizzare l'utilizzo dei dati personali.

9) Diritti dell'interessato:

Nella sua qualità di interessato, ha i diritti di cui all'art. 7 Codice Privacy e art. 15 GDPR, e precisamente i diritti di:

Ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che la riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intellegibile;

Ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità di trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del Titolare, dei responsabili e del rappresentato designato; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o di incaricati;

Ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;

opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che La riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di dati personali che La riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale, mediante l'uso di sistemi automatizzati di chiamata senza l'intervento di un operatore mediante e-mail e/o mediante modalità di marketing tradizionali mediante telefono e/o posta cartacea.

Si fa presente che il diritto di opposizione dell'interessato, esposto al precedente punto b), per finalità di marketing diretto mediante modalità automatizzate si estende a quelle tradizionali e che comunque resta salva la possibilità per l'interessato di esercitare il diritto di opposizione anche solo in parte. Pertanto, l'interessato può decidere di ricevere solo comunicazioni mediante modalità tradizionali ovvero solo comunicazioni automatizzate oppure nessuna delle due tipologie di comunicazione.

Ove applicabili, ha altresì i diritti di cui agli artt. 16-21 GDPR (Diritto di rettifica, diritto all'oblio, diritto di limitazione di trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione), nonché il diritto di reclamo all'Autorità Garante.

10) Modalità di esercizio dei diritti:

Potrà in qualsiasi momento esercitare i diritti inviando una e-mail all'indirizzo incifra@pec.it

11) Titolare, responsabile e incaricati:

Il Titolare del trattamento è FIORENZA PERNA; Amministratore Unico della Società scrivente.

L'elenco aggiornato dei responsabili e degli incaricati al trattamento è custodito presso la sede legale di INCIFRA SRL.

7. Elementi del Sistema oggetto del contratto

Il presente contratto è relativo all'assistenza e manutenzione preventiva e conservativa dei soli seguenti elementi dei sistemi nei relativi luoghi di installazione:

Tabella n.2

Luoghi d'installazione	Elementi Hardware in manutenzione	Elementi Software in manutenzione
UROLOGIA	1 Mini PC per gestione dati totem	Software gestione utenza Welcome
	1 Stampante a carta termica	
	1 Monitor touchscreen 10"	
MEDICINA NUCLEARE	1 Monitor touchscreen 17"	Software gestione utenza Welcome
	2 Mini Pc gestione dati totem + monitor 15"	
	1 Stampante a carta termica	
CASSE PIANO -2	3 Mini PC per gestione dati totem + monitor 15"	Software gestione utenza Welcome
	1 Monitor touchscreen 17"	
	1 Stampante a carta termica	

8. Orario del servizio di assistenza e manutenzione

Il servizio dovrà essere fornito con i seguenti orari:

Tabella n.3

Dal lunedì al venerdì	Dalle ore 07.30 alle ore 18.00
Il sabato	Dalle ore 08.00 alle ore 12.30

Restano esclusi i giorni festivi.



9. SLA

Qualora venga riscontrato un malfunzionamento, il Cliente provvederà a segnalarlo tempestivamente al Fornitore, secondo le modalità previste nell'art. 4.2.

Il Servizio di Assistenza Incifra, al primo contatto telefonico, effettuerà una diagnosi della anomalia segnalata ed attribuirà un livello di criticità sulla base dei seguenti parametri.

Criticità della richiesta o dell'esigenza di manutenzione

- **Critica** (livello 1): sistema bloccato o gravi problemi alle applicazioni; più operatori su più sedi non sono in grado di svolgere la loro attività (esempio: totale danneggiamento contemporaneo di tutti i server locali).
- **Alta** (livello 2): problema bloccante, una singola funzionalità non permette di svolgere una determinata attività per più operatori su più sedi, oppure per più operatori su una singola sede (esempio: stampante di emissione ticket inceppata).
- **Media** (livello 3): una funzione non opera correttamente, il sistema non è bloccato ma opera in modo degradato (esempio: taglierina malfunzionante che produce ticket tagliati in modo anomalo).
- **Bassa** (livello 4): problema non bloccante anche se si riscontra la presenza di malfunzionamenti\errori da rimuovere (esempio: incoerenza di rielaborazione di dati statistici).

Tabella n. 4

Tabella dei tempi di intervento per livello di criticità				
	Livello 1	Livello 2	Livello 3	Livello 4
Intervento telefonico	Entro 1 ora dalla apertura del ticket di intervento			
Dall'intervento telefonico				
Intervento da remoto	Entro 1 ora	Entro 2 ore	Entro 3 ore	
Intervento Presso il Cliente	Entro 6 ore + tempo viaggio	Entro 12 ore + tempo viaggio	Entro 16 ore + tempo viaggio	Entro 24 ore + tempo viaggio
Per ore in questa tabella si intendono ore lavorative e negli orari previsti per l'assistenza				

10. Comunicazioni

Qualsiasi comunicazione inerente i rapporti contrattuali, dovrà essere effettuata per iscritto e si intenderà efficacemente e validamente eseguita al ricevimento della stessa se effettuata per PEC indirizzata come segue:

- se al Cliente: (inserire indirizzo PEC)
- se ad Incifra: incifra@pec.it.

11. Clausola Compromissoria. Foro Competente

Le Parti espressamente pattuiscono che ogni controversia nascente da/o collegata al presente contratto, derivante dalla sua applicazione e/o interpretazione, dovrà essere preliminarmente oggetto di un tentativo di mediazione. La sede della mediazione sarà per un Organismo di Mediazione con sede nella provincia di Monza-Brianza.

Nel caso di esito negativo del tentativo di conciliazione di cui al precedente capoverso, le Parti espressamente pattuiscono che, in deroga ai principi di individuazione del Foro, per ogni controversia nascente da/o collegata al presente contratto, derivante dalla sua applicazione e/o interpretazione, il Foro competente sarà, in via esclusiva, quello di Monza-Brianza.

12. Legge applicabile

Il presente contratto è regolato dalla legge italiana.

Per quanto non espressamente previsto si rinvia alle disposizioni del codice civile ed alle altre normative applicabili in materia.

13. Accettazione delle Condizioni Generali di Contratto e successive modifiche.

Le presenti Condizioni Generali di Contratto, peraltro già allegate alla proposta economica, vengono inviate al Cliente a mezzo PEC e si intendono integralmente accettate in ogni sua parte dopo 5gg lavorativi dall'invio.

Comunque, l'utilizzo del Servizio da parte del Cliente implica l'accettazione integrale delle presenti condizioni.

14 Valorizzazione Economica.

DESCRIZIONE	PREZZO (esclusa IVA)
Servizio di manutenzione SOFTWARE UROLOGIA	Canone x 6 mesi € 290
Servizio di manutenzione SOFTWARE MEDICINA NUCLEARE	Canone x 6 mesi € 290
Servizio di manutenzione SOFTWARE CASSE PIANO -2	Canone x 6 mesi € 290
Fornitura lettore card reader per totem EMATOLOGIA	Una tantum € 480
TOTALE Iva Esclusa	€ 1.350

Fatturazione: 1 luglio 2021

Pagamento: Mandato 60gg

In assenza di uno specifico contratto di manutenzione software, ogni eventuale intervento da remoto o telefonico per assistenza che esula dalla garanzia del prodotto, sarà fatturata sulla base delle tariffe d'intervento tecnico in vigore.

Ai sensi degli artt. 1341 e seguenti del codice civile, le parti dichiarano di accettare espressamente le seguenti clausole: punto 1, punto 3, punto 4.3.4, punto 14.

Il Fornitore

 INCIFRA srl

Il Cliente
