

UOSD Ingegneria Clinica e Tecnologie e Sistemi Informatici

**Il dirigente della UOSD Ingegneria Clinica e Tecnologie e Sistemi Informatici
in virtù della delega conferita con deliberazione N°232/2015
HA ASSUNTO LA PRESENTE DETERMINAZIONE**

N. 966 del 18/10/2023

OGGETTO: AFFIDAMENTO, AI SENSI DELL'ART. 50, COMMA 2, LETTERA B), DEL D.LGS. 36/2023, ALLA SOCIETA' ITAMEDICAL Srl DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA DEL SOFTWARE DENOMINATO MediTEX IN DOTAZIONE ALLA BANCA DEL TESSUTO OVARICO - PERIODO: 01 OTTOBRE 2023 – 30 SETTEMBRE 2024 -CIG: ZD73CAC784

Esercizi/o e conto 2023 - 2024 502020106 Centri/o di costo 3010360

- **Importo presente Atto: € 5.124,00**

- **Importo esercizio corrente: € 1.281,00**

Budget

- **Assegnato: € -**

- **Utilizzato: € -**

- **Residuo: € -**

Autorizzazione n°: 2023/2123 - 2024/199

Servizio Risorse Economiche: **Giovanna Evangelista**

UOSD Ingegneria Clinica e Tecnologie e Sistemi Informatici Proposta n° DT-962-2023

L'estensore

Silvia Placidi

Il Responsabile del Procedimento

Giuseppe Navanteri

Il Dirigente della UOSD Ingegneria Clinica e Tecnologie e Sistemi Informatici

Giuseppe Navanteri

La presente determinazione si compone di n° 8 pagine e dei seguenti allegati che ne formano parte integrante e sostanziale:

Allegato 1 composto da num. 5 pagine

Allegato 2 composto da num. 9 pagine

Il Dirigente della UOSD Ingegneria Clinica e Tecnologie e Sistemi Informatici

- Visto il decreto legislativo 30.12.1992, n. 502 e s.m.i.;
- Visto il decreto legislativo 16.10.2003, n. 288 e s.m.i.;
- Vista la legge regionale 23.01.2006, n. 2;
- Visto l'Atto Aziendale adottato con deliberazione n. 153 del 19.02.2019 ed approvato dalla Regione Lazio con DCA n. U00248 del 2.07.2019, modificato e integrato con la delibera 1254 del 02.12.2020, n.46 del 21.01.2021 e n.380 del 25.03.2021, approvate dalla Direzione Salute ed Integrazione Sociosanitaria della Regione Lazio, con Determinazione n. G03488 del 30.03.2021;
- Visto il Decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00200 del 29.10.2021 avente ad oggetto: "Nomina del Direttore Generale dell'IRCCS IFO-Istituti Fisioterapici Ospitalieri";
- Vista la deliberazione n.1123 del 02.11.2021 di insediamento ed assunzione in carica del Direttore Generale degli Istituti Fisioterapici Ospitalieri di Roma Dott.ssa Marina Cerimele;
- Viste le deliberazioni n. 212 del 16.03.2022 e n. 154 del 28.02.2022 con le quali sono stati nominati rispettivamente la Dott.ssa Laura Figorilli quale Direttore Amministrativo ed il Dott. Ermete Gallo quale Direttore Sanitario degli Istituti Fisioterapici Ospitalieri;

Visto il decreto legislativo del 31 marzo 2023, n.36 che nel riorganizzare sistematicamente la materia dei Contratti Pubblici dispone l'abrogazione del decreto legislativo del 18.04.2016, n. 50 a far data dal 1° luglio 2023;

Premesso che presso la Banca del Tessuto Ovarico (BTO) è in uso un software denominato "MEDITEX" acquisito dalla stessa BTO con Deliberazione IFO n. 589 del 25 luglio 2014 e fornito dalla società ITAMEDICAL S.R.L.;

Considerato che tale software risulta indispensabile per le attività clinico-assistenziali in quanto fornisce supporto per le attività di ricerca della stessa Banca del Tessuto Ovarico divenendo in tal modo parte integrante dell'attività clinica;

che al fine di assicurare la piena funzionalità del sistema MEDITEX, in uso presso la BTO degli IFO e dotato di specifico modulo per la registrazione dei cicli di trattamento in tempo reale, si ha la necessità di garantire regolari interventi di assistenza ordinaria e di manutenzione evolutiva del software in oggetto;

che inoltre, avendo ricevuto un ampio consenso da parte degli Operatori Sanitari della Banca del Tessuto Ovarico, sono state richieste dagli stessi alla scrivente UOSD Ingegneria Clinica e Tecnologie e Sistemi Informatici delle azioni di integrazioni volte a stipulare un contratto di assistenza e manutenzione che permettano in particolare:

- Aggiornamenti regolari contenenti migliorie del programma, estensioni e nuove funzionalità, modifiche e aggiustamenti delle funzionalità esistenti;
- Continui aggiornamenti al fine di mantenere il programma compatibile con le nuove versioni del Sistema Operativo Windows e altri software rilevanti prodotti da terzi;
- Servizio di manutenzione preventiva per mantenere l'operatività del programma e per eliminare i difetti che si dovessero presentare;
- Assistenza telefonica e Assistenza tecnica online via VPN e supporto da remoto;
- Manutenzione annua Software Meditex di tre licenze;

Dato atto	che il contratto di assistenza e manutenzione fornito dalla ITAMEDICAL S.R.L. è scaduto in data 30 settembre 2023;
Ritenuta	per quanto sopra, confermata la titolarità del diritto di esclusiva dell'applicativo software MEDITEX, del quale l'operatore economico ITAMEDICAL S.R.L. detiene il codice sorgente e pertanto non esiste altro operatore in grado di assicurare la manutenzione e l'assistenza tecnica in caso di problematiche software che dovessero verificarsi nell'utilizzo dello stesso in quanto sviluppatore dei sistemi e proprietaria dei diritti esclusivi;
Considerato	che risulterebbe oltremodo oneroso il cambiamento del software gestionale per la BTO, dal momento che quello attualmente in uso è integrato con altri sistemi ospedalieri coinvolti nell'attività clinica all'interno della rete degli IFO al fine di ottimizzare la funzionalità complessiva di tutto il flusso gestionale operativo;
Considerato	inoltre che la legge di stabilità contiene una molteplicità di disposizioni tese ad incentivare l'acquisizione centralizzata di beni e servizi in materia informatica, prevedendo, fra l'altro, che le Pubbliche Amministrazioni, a meno di casi eccezionali, debbano approvvigionarsi di tali beni e servizi tramite CONSIP, MEPA o soggetti aggregatori;
Verificato	che non è attualmente attiva una convenzione Consip per l'affidamento in oggetto;
Ravvisato	che il servizio di cui trattasi è presente sul MEPA sotto la categoria "Servizi di manutenzione, assistenza tecnica e gestione" e che la società ITAMEDICAL S.R.L. è presente sul Mercato Elettronico Pubblica Amministrazione (MePa) per tale servizio e che comprende tutte le esigenze espresse dagli IFO;
Ritenuto	quindi, opportuno procedere con l'indizione di una trattativa diretta n. 3772648 tramite il portale per il Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) ed avente ad oggetto "Richiesta di offerta per il rinnovo del servizio e manutenzione software MediTEX" con l'Operatore Economico ITAMEDICAL

S.R.L. con scadenza alle ore 12:00 del 06 ottobre 2023 (Allegato 1 alla presente quale parte integrante e sostanziale);

Preso atto

che, entro la data stabilita per la scadenza della ricezione delle offerte la stessa Società ha provveduto ad inviare un'offerta che riportava un importo totale della fornitura del servizio pari ad € 4.200,00 oltre IVA (Allegato 2 al presente atto a formarne parte integrante e sostanziale dello stesso), che risponde ai requisiti tecnici richiesti per un importo totale pari ad € 5.124,00 IVA inclusa a copertura del periodo 01 ottobre 2023 – 30 settembre 2024;

Ritenuto

pertanto opportuno procedere con l'affidamento della trattativa MEPA di cui trattasi alla società ITAMEDICAL S.R.L. secondo quanto previsto nell'offerta presentata e per un importo complessivo pari ad € 4.200,00 oltre IVA e cioè pari ad € 5.124,00 IVA inclusa per il rinnovo del servizio di manutenzione ed assistenza del software denominato MEDITEX in dotazione alla Banca del Tessuto Ovarico - CIG: ZD73CAC784;

Considerato

che l'art. 50 del d.lgs. 36/2023, con riferimento all'affidamento delle prestazioni di importo inferiore alle soglie di cui all'art. 14 dello stesso decreto, dispone che *“le stazioni appaltanti procedono, tra le altre, con l'affidamento diretto dei servizi e forniture, ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l'attività di progettazione, di importo inferiore a 140.000 euro, anche senza consultazione di più operatori economici, assicurando che siano scelti soggetti in possesso di documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali, anche individuati tra gli iscritti in elenchi o albi istituiti dalla stazione appaltante”*;

Appurato

che l'Allegato I.1 al Decreto Legislativo 36/2023 definisce, all'articolo 3, comma 1, lettera d), l'affidamento diretto come *“l'affidamento del contratto senza una procedura di gara, nel quale, anche nel caso di previo interpello di più operatori economici, la scelta è operata discrezionalmente dalla stazione appaltante o dall'ente concedente, nel rispetto dei criteri qualitativi e quantitativi*

di cui all'articolo 50, comma 1 lettere a) e b), del codice e dei requisiti generali o speciali previsti dal medesimo codice”;

Tenuto conto che la spesa complessiva pari ad € 5.124,00 IVA inclusa può essere registrata come segue:

€ 1.281,00 sul bilancio economico dell'esercizio 2023 - 502020106;

€ 3.843,00 sul bilancio economico dell'esercizio 2024 – 502020106;

Ritenuto opportuno, alla luce di quanto sopra esposto, procedere ai sensi del citato art. 50, comma 2, lettera b) del decreto legislativo n. 36 del 2023 all'affidamento alla Società ITAMEDICA S.R.L. del servizio di manutenzione ed assistenza del software denominato MEDITEX in dotazione alla Banca del Tessuto Ovarico per un importo complessivo di € 4.200,00 + IVA 22% e cioè pari ad € 5.124,00 IVA inclusa;

Tenuto conto per l'avvio delle prestazioni in parola, anche in osservanza dei principi generali relativi ai contratti pubblici e, in particolare, del principio di tempestività di cui all'art. 1 del Dlgs n.36/2023, si procederà, a cura del RUP, dopo la verifica dei requisiti dell'affidatario;

Attestato che il presente provvedimento, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza è ritenuto adeguato e sufficiente in relazione al principio del risultato di cui all'art. 1 del Dlgs 36/2023 ed è totalmente legittimo e utile per il servizio pubblico, ai sensi dell'art.1 della legge 14 gennaio 1994, n. 20 e successive modifiche, nonché alla stregua dei criteri di economicità e di efficacia di cui all'art.1, primo comma, della legge 7 agosto 1990, n.241, come modificata dalla legge 11 febbraio 2005, n.15;

DETERMINA

Secondo l'art. 50, comma 2, lettera b), del decreto legislativo del 31 marzo 2023, n.36 e per i motivi esposti in narrativa che si intendono integralmente confermati, precisando che il presente provvedimento

to assume la valenza della decisione di contrarre di cui all'art.17, comma 1, dlgs 36/2023, ai sensi del comma 2 del medesimo articolo;

- Affidare alla società ITALMEDICA S.R.L. la fornitura del servizio di manutenzione ed assistenza del software denominato MEDITEX in dotazione alla Banca del Tessuto Ovarico per un importo complessivo pari ad € 4.200,00 + IVA al 22% e cioè pari ad € 5.124,00 IVA inclusa, come rappresentato nell'offerta Allegato 2 alla presente in modo da formarne parte integrante e sostanziale;
- Acquisire il codice CIG: ZD73CAC784 che, trattandosi di contratto di importo inferiore a 40.000 euro, non vi è obbligo di pagare il contributo a favore di ANAC negli importi fissati con deliberazione dell'ANAC 621/2022 e ssmmii
- Addebitare l'importo complessivo di € 5.124,00 IVA inclusa sul conto 502020106 come segue:
 - € 1.281,00 sul bilancio economico dell'esercizio 2023 - 502020106;
 - € 3.843,00 sul bilancio economico dell'esercizio 2024 – 502020106;
- Trasmettere apposito NSO;
- Nominare DEC del presente contratto il Prof. Enrico Vizza.

La UOSD Ingegneria Clinica e Tecnologie e Sistemi Informatici curerà tutti gli adempimenti per l'esecuzione della presente determinazione.

Il Dirigente della UOSD Ingegneria Clinica e Tecnologie e Sistemi In-
formatici

Giuseppe Navaneri

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

Tipologia di Rdo: Trattative Dirette

Richiesta di offerta per

Manutenzione annua Software MediTEX (tre licenze) periodo 01.10.2023– 30.09.2024;

Servizi di Supporto (Help Desk e Assist. sistemistica) periodo 01.10.2023 – 30.09.2024

Dati Principali

Numero RDO

3772648

Nome RDO

Richiesta di offerta per il rinnovo del servizio e manutenzione software MediTEX

Tipologia di contratto

Appalto di servizi

Tipologia di procedura

Affidamento diretto dei servizi e forniture, ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l'attività di progettazione, di importo inferiore a 140.000 euro

Regolamento applicabile alla procedura telematica

Regolamento MEPA eProcurement Acquistinrete

Ruoli e Autorizzazioni

Responsabile del procedimento

GIUSEPPE NAVANTERI

NVNGPP84P23D086R

Soggetto Stipulante/Soggetti Stipulanti

GIUSEPPE NAVANTERI NVNGPP84P23D086R

Stazione Appaltante

AMMINISTRAZIONI ENTI ED AZIENDE DEL S.S.N. > AZIENDE OSPEDALIERE, POLICLINICI, IRCCS e ISTITUTI

ZOOPROFILATTICI > I.R.C.C.S. ISTITUTI FISIOTERAPICI

OSPITALIERI ROMA

Ente Committente

AMMINISTRAZIONI ENTI ED AZIENDE DEL S.S.N. > AZIENDE OSPEDALIERE, POLICLINICI, IRCCS e ISTITUTI

ZOOPROFILATTICI > I.R.C.C.S. ISTITUTI FISIOTERAPICI OS...

Date

Pubblicazione 02/10/2023 14:27**Inizio presentazione offerte** 02/10/2023 14:27**Termine ultimo presentazione offerte** 06/10/2023 12:00**Data limite stipula contratto** 11/12/2023 12:00**Giorni dopo la stipula per consegna beni/decorrenza**

5

Dettaglio

Criterio Aggiudicazione

Minor Prezzo

CIG

ZD73CAC784

CUP

-

CPV

Identificativo

72267000-4

Descrizione

Servizi di manutenzione e
riparazione di software

Categoria

Servizi di manutenzione,
assistenza tecnica e gestione-
Mepa

Fornitura

100

Formulazione offerta economica

VALORE ECONOMICO

Decimali Offerta

2

Termini di pagamento

30 GG DATA RICEVIMENTO FATTURA

Importo presunto fornitura

€ 4.200,00

Dati consegna e fatturazione

Fatturazione: VIA ELIO CHIANESI 53 - PRESSO UO INFORMATICA CED ROMA (ROMA); Consegna: VIA ELIO CHIANESI 53 - PRESSO UO INFORMATICA CED ROMA (ROMA); Aliquote: secondo la normativa vigente

Inviti

Partita IVA

Ragione sociale

03621120249

ITAMEDICAL SRL

Offerta Economica relativa a

Descrizione Richiesta di offerta per il rinnovo del servizio e manutenzione software MediTEX

RdO nr. 3772648

Numero lotto 0

Amministrazione titolare del procedimento

Ente acquirente	I.R.C.C.S. ISTITUTI FISIOTERAPICI OSPITALIERI ROMA		
Ufficio	UOSD TECNOLOGIE E SISTEMI INFORMATICI		
Codice fiscale	02153140583	Codice univoco ufficio	Non presente
Indirizzo sede	Via elio chianesi 53 - presso uo informatica ced		
Città	Roma		
Recapito telefonico	0652662444		
Email	GIUSEPPE.NAVANTERI@IFO.IT		
Punto ordinante	GIUSEPPE NAVANTERI		

Concorrente

Forma di partecipazione

Singolo operatore economico

Ragione sociale/Denominazione

ITAMEDICAL SRL

Partita IVA

03621120249

Tipologia societaria

Società a responsabilità limitata (SRL)

Oggetto dell'Offerta

Formulazione dell'Offerta Economica = Valore economico (Euro)

Nome	Valore
Valore offerto	4200

Il Concorrente, nell'accettare tutte le condizioni specificate nella documentazione del procedimento, altresì dichiara:

- che la presente offerta è irrevocabile ed impegnativa sino al termine di conclusione del procedimento, così come previsto nella lex specialis;
- che la presente offerta non vincolerà in alcun modo la Stazione Appaltante/Ente Committente;
- di aver preso visione ed incondizionata accettazione delle clausole e condizioni riportate nel Capitolato Tecnico e nella documentazione di Gara, nonché di quanto contenuto nel Capitolato d'oneri/Disciplinare di gara e, comunque, di aver preso cognizione di tutte le circostanze generali e speciali che possono interessare l'esecuzione di tutte le prestazioni oggetto del Contratto e che di tali circostanze ha tenuto conto nella determinazione dei prezzi richiesti e offerti, ritenuti remunerativi;
- di non eccepire, durante l'esecuzione del Contratto, la mancata conoscenza di condizioni o la sopravvenienza di elementi non valutati o non considerati, salvo che tali elementi si configurino come cause di forza maggiore contemplate dal codice civile e non escluse da altre norme di legge e/o dalla documentazione di gara;
- che i prezzi/sconti offerti sono omnicomprensivi di quanto previsto negli atti di gara;
- che i termini stabiliti nel Contratto e/o nel Capitolato Tecnico relativi ai tempi di esecuzione delle prestazioni sono da considerarsi a tutti gli effetti termini essenziali ai sensi e per gli effetti dell'articolo 1457 cod. civ.;
- che il Capitolato Tecnico, così come gli altri atti di gara, ivi compreso quanto stabilito relativamente alle modalità di esecuzione contrattuali, costituiranno parte integrante e sostanziale del contratto che verrà stipulato con la stazione appaltante/ente committente.

ATTENZIONE: QUESTO DOCUMENTO NON HA VALORE SE PRIVO DELLA SOTTOSCRIZIONE A MEZZO FIRMA DIGITALE

SISTEMI DI E-PROCUREMENT

Rinnovo servizi e manutenzione software

MediTEX

per il cliente

IFO Regina Elena

Cortese attenzione:	G. Navanteri, E. Vizza, M. Iacobelli		
Resp. Documento:	Mauro Pasquali		
Data Emissione:	venerdì 1 settembre 2023		
Codice Documento:	Regina Elena_013_r0.docx	Revisione:	0

Struttura del documento:

Il prossimo 30 settembre 2023 scadrà il contratto, rinnovato lo scorso anno, relativo ai servizi di:

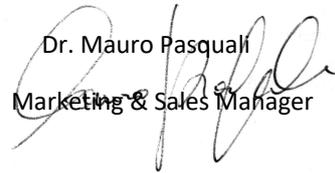
- Manutenzione correttiva
- Manutenzione evolutiva
- Help Desk
- Assistenza sistemistica online

Vi proponiamo, pertanto, la sottoscrizione di un nuovo contratto con validità 1° ottobre 2023 – 30 settembre 2024 a costi invariati.

La presente proposta è strutturata nella forma di offerta/contratto, pertanto, in caso di Vs. accettazione, basterà compilare i dati mancanti e siglarla affinché diventi un contratto a tutti gli effetti ed alle condizioni in essa indicate. Nel presentarvi le ns. diverse proposte di prodotti e servizi Vi confermiamo che un Vs. eventuale ordine sarà seguito con la massima cura.

Restando a Vs. disposizione per ogni chiarimento, porgiamo distinti saluti.

Dr. Mauro Pasquali
Marketing & Sales Manager



Oggetto della fornitura:

Manutenzione correttiva ed evolutiva software MediTEX

- ✓ Critex Gmbh, per il tramite di Itamedical Srl offre un servizio di manutenzione per correggere i difetti che si verificano durante l'uso dei programmi e/o vengono trovati nella documentazione a essi associata. Il difetto è tale se il programma non incontra le specifiche stabilite nella descrizione delle sue funzioni, genera risultati non corretti, si blocca in modo non controllabile o funziona comunque in modo da non poter essere usato.

La manutenzione da contratto include:

- ✓ aggiornamenti regolari contenenti migliorie del programma, estensioni e nuove funzionalità, modifiche aggiustamenti delle funzionalità esistenti a discrezione esclusiva di Critex Gmbh;
- ✓ continui aggiornamenti al fine di mantenere il programma compatibile con le nuove versioni del Sistema Operativo Microsoft Windows, della suite Microsoft Office e altri software rilevanti prodotti da terzi.
- ✓ un servizio di manutenzione per mantenere l'operatività del programma e per eliminare i difetti che si dovessero presentare;

L'azienda fornisce anche un servizio di manutenzione preventiva per correggere difetti noti a Critex Gmbh che siano o meno stati segnalati dal Cliente.

Le azioni correttive includono la diagnosi del difetto, l'eliminazione delle cause del difetto e l'eliminazione del difetto o, se non possibile altrimenti a un costo ragionevole, il ripristino dell'operatività del programma attraverso un bypass del difetto. La correzione del malfunzionamento del programma include anche la correzione della documentazione applicata.

Per i servizi di manutenzione Critex Gmbh, per il tramite di Itamedical Srl, riceve un compenso pari al 20% del prezzo di listino delle licenze ordinate tasse escluse. Il pagamento deve essere effettuato all'inizio di ogni periodo di calcolo (generalmente un anno).

Non comprende le attività di installazione, test, formazione.

Help Desk e Assistenza Sistemistica on line - Modalità a contratto di assistenza (con SLA)

I seguenti servizi facoltativi consentono di garantire interventi entro tempi prestabiliti per il supporto telefonico (help desk) e per l'assistenza tecnica sul sistema (guasti del server, problemi alla configurazione del sistema dovuti ad altri software collegati, ottimizzazione prestazioni e controllo periodico dello stato del database e del web server, ecc). Lo scopo dei servizi è dare continuità al servizio evitando le interruzioni e garantendo l'accesso alle nostre risorse tecniche in ogni momento.

1. Assistenza telefonica (Help Desk) – consente di accedere a risorse formate adeguatamente per qualsiasi richiesta sul funzionamento del prodotto standard o personalizzato. Le richieste devono riguardare il sistema implementato e non possono fare riferimento all'attivazione di nuove aree per le quali si ricorrerà come di consueto alla formazione on site a progetto. **L'Help Desk non sostituisce la formazione degli utenti.**
2. Assistenza tecnica sistemistica on line via VPN – consente di accedere a risorse tecniche in grado di esaminare e risolvere problemi di natura sistemistica (integrazioni con altri db, compatibilità con sistemi operativi, tuning del db, ecc) con le priorità indicate in seguito.

Gli interventi verranno eseguiti on line tramite connessione VPN via internet oppure tramite telefono secondo le seguenti livelli di servizio:

- ✓ Telefonico - tramite il numero di assistenza dedicato 0444.1390130
- ✓ Email: assistenza@itamedical.it

Il servizio, in tutte le casistiche, prevede:

- ✓ Supporto remoto: tutte le volte che è possibile, vengono utilizzate tecnologie per un immediato supporto remoto all'utente
- ✓ Diagnosi delle problematiche in real time
- ✓ Ripristino funzionalità per errori dell'operatore
- ✓ Supporto OnLine per software standard
- ✓ 2 ore tempo standard massimo di richiamata
- ✓ 8x5 # 8 ore di servizio per 5 giorni alla settimana

E' prevista la stesura di rapporti di gestione del servizio su indicatori di performance certi concordati come elemento qualitativo del Service Level Agreement (SLA).

Ogni operatore dell'Help Desk effettua una puntuale registrazione dei dati relativi alla richiesta d'intervento, escalation di supporto, attività collegate sino a ripristino.

Copertura oraria garantita e i tempi di intervento.

**Orario servizio standard
Service Level Agreement**

	Lunedì/Venerdì (esclusi festivi)	Sabato e Domenica	Festivi
<i>Help Desk</i>	09.00 – 13.00 14.00 – 18.00	escluso	escluso

Per il contratto standard, gli SLA garantiti sono i seguenti:

Help Desk e Assistenza Sistemistica online via VPN: assistenza immediata in caso di contatto telefonico o entro 120 minuti dall'invio della mail a assistenza@itamedical.it

La soluzione alle problematiche rilevate dipende dal livello di urgenza dell'intervento che viene giudicato unilateralmente dall'operatore Itamedical che riceve la chiamata.

- ✓ In caso di Chiamate valutate urgentissime l'attività di analisi per determinare una soluzione viene avviata entro 2 ore lavorative dalla chiamata e la soluzione viene garantita entro le successive 2 ore lavorative in caso di guasto che causa blocchi di sistema, altrimenti entro le 24 ore lavorative.
- ✓ In caso di Chiamate valutate urgenti l'attività di analisi per determinare una soluzione viene avviata entro 4 ore lavorative dalla chiamata e la soluzione viene garantita entro le successive 8 ore lavorative in caso di guasto che causa blocchi di sistema, altrimenti entro le 36 ore lavorative.
- ✓ In caso di Chiamate valutate non urgenti l'attività di analisi per determinare una soluzione viene avviata entro 8 ore lavorative dalla chiamata e la soluzione viene garantita entro le successive 72 ore lavorative.
- ✓ In caso di Chiamate valutate non importanti l'attività di analisi per determinare una soluzione viene avviata entro 24 ore lavorative dalla chiamata e la soluzione viene garantita entro le successive 120 ore lavorative.

Cliente: IFO Regina Elena
Progetto: Rinnovo servizi e manutenzione software MediTEX

Quotazione della manutenzione annuale e dei servizi di assistenza per il software MediTEX:

Descrizione servizio	Costo
Manutenzione annua Software MediTEX (tre licenze) periodo 01.10.2023– 30.09.2024	€ 1.500,00
Servizi di Supporto (Help Desk e Assist. sistemistica) periodo 01.10.2023 – 30.09.2024	€ 3.000,00
<i>Totale costi in rinnovo</i>	€ 4.500,00
<i>Sconto incondizionato riservato a IFO Regina Elena</i>	- € 300,00
Totale netto	€ 4.200,00

Importi al netto di IVA

Termini e condizioni specifiche

Tutti i prezzi esposti nella presente offerta, ove non diversamente specificato, sono da considerarsi al netto di I.V.A.

Fatturazione: all'ordine

Pagamento: Bonifico bancario 60 gg df

Validità dell'offerta: 30 settembre 2023

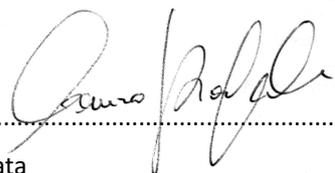
La legislazione di riferimento è quella Italiana.

Firme di offerta e di accettazione

Il cliente approva integralmente la presente proposta.

Itamedical Srl

Firma


.....

Data

1 settembre 2023

IFO Regina Elena

Firma

.....

Data

.....