



DETERMINA DIRIGENZIALE

n. 60 del 21/12/2022

OGGETTO: ASSEGNAZIONE SERVIZIO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA PROGRAMMI INFORMATICI PER L'ASP OSPEDALE S. ANTONIO – AFFIDAMENTO SERVIZIO ANNO 2023 – CIG Z31393A9F3

PREMESSA:

- PRESO ATTO che in data 15/07/2022 l'Amministratore Unico Dott. Daniele Pitto ha rassegnato le proprie dimissioni;
- PRESO ATTO che in data 05/08/2022 è stato nominato, con Delibera di Giunta Regionale n. 768/2022 prot. n. 2022/747877, Commissario Straordinario l'Avv. Gabriele Marino Noberasco;

DATO ATTO che in data 17/11/2022 Prot. n. 1463 è pervenuta dalla Ditta Softwareuno con sede in Via Mussolini, n.10 Borgoricco (PD), l'offerta per il servizio di manutenzione ed assistenza ai programmi informatici dell'ASP Ospedale S. Antonio per l'anno 2023;

DATO ATTO che la Ditta era già fornitrice, con le precedenti amministrazioni, del Servizio di manutenzione ed assistenza presso l'ASP Ospedale S. Antonio;

RITENUTO di fornire continuità ai servizi già posti in essere per poter garantire il corretto andamento dei moduli informatici descritti nella proposta dalla Ditta, tra i quali è presente il programma di contabilità;

DATO ATTO che il costo annuo dei Servizi offerti: è pari ad € 4.034,35;

RITENUTO quindi di affidare il Contratto di Manutenzione ed assistenza ai programmi informatici anno 2023, come da contratto sottoscritto dalle parti e allegato alla presente per farne parte integrante e sostanziale;

DATO ATTO che l'offerta proposta risulta di importo inferiore ad € 40.000 con la possibilità di affidare direttamente il servizio ai sensi dell'Art. 36, c. 2, lettera a, D.Lgs. 50/2016;

VISTO il D.Lgs 50/2016 e ss.mm.ii;

DETERMINA

AFFIDARE alla Ditta Softwareuno con sede Via Mussolini, n.10 Borgoricco (PD), il servizio di manutenzione ed assistenza ai programmi informatici a favore dell'ASP Ospedale S. Antonio per l'anno 2023, in base all'offerta annua di € 4.034,35, come da contratto allegato alla presente per farne parte integrante e sostanziale;

IMPEGNARE, per le motivazioni espresse in premessa, la somma di € 4.034,35 su Bilancio ASP Ospedale S. Antonio Bilancio anno 2020.

Il Direttore Generale

Dott. Daniele Pitto

ATTESTATO DI PUBBLICAZIONE N. 136

Della suesata determinazione viene iniziata oggi la pubblicazione all'Albo Pretorio per 15 giorni consecutivi dal 29.12.22 al 14.01.23

Li 29.12.2022

Il Direttore Generale

Dott. Daniele Pitto



softwareuno
L'informatica nel sociale

ZUCCHETTI

Spett.le
*Asp Ospedale S. Antonio
Via Gerolamo Badano, 23
17046 SASSELLO (SV)

Borgoricco, 17/11/2022

OGGETTO: contratto annuale di manutenzione ed assistenza ai programmi informatici 2023

Vi inviamo di seguito il contratto per i servizi di manutenzione e assistenza ai programmi informatici per l'anno 2023.

Softwareuno ribadisce il proprio impegno di vincolare la rivalutazione annuale solamente all'indice ISTAT e chiaramente ad eventuali altri nuovi moduli acquistati successivamente alla sottoscrizione del contratto.

L'indice ISTAT dei prezzi al consumo per l'intera collettività (NIC), rilevato nel mese di settembre 2022 rispetto allo stesso mese dell'anno precedente, è pari al 8,9%.

~~La fattura verrà emessa nel mese di gennaio dell'anno di competenza del presente contratto.~~

Vi raccomandiamo di restituire l'intero contratto firmato a ufficiocontratti@softwareuno.it per accettazione entro il 23.12.2022 con l'indicazione del CIG.

CIG 231393A9F3

La sottoscrizione del contratto è necessaria per la corretta erogazione del servizio di manutenzione e assistenza.

L'occasione ci è gradita per porgerVi i nostri più cordiali saluti

Softwareuno INS s.r.l.



softwareuno
L'informatica nel sociale

ZUCCHETTI

CONTRATTO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA AI PROGRAMMI INFORMATICI

Tra:

Softwareuno INS S.r.l., con sede legale in Borgoricco (PD) - via Mussolini, 10
(successivamente indicata come Fornitore)

e

la spettabile *Asp Ospedale S. Antonio con sede in SASSELLO (SV) - Via Gerolamo Badano, 23 (successivamente indicata come Cliente)

1. Oggetto del contratto

L'oggetto del presente contratto è la fornitura del servizio di manutenzione e di assistenza ai programmi informatici standard, nella ultima versione rilasciata, regolarmente ceduti dal Fornitore in licenza d'uso al Cliente.

2. Condizioni e Limiti

- 2.1 Il presente contratto non è vincolante per Softwareuno INS né valido tra le parti se non a condizione che l'Utente Finale sia titolare della Licenza d'uso dei Programmi.
- 2.2 Il presente contratto non è cedibile dall'Utente Finale a terze parti senza preventiva autorizzazione scritta di Softwareuno INS.

3. Durata

- 3.1 Il presente contratto è valido dal **01/01/2023** al **31/12/2023**
- 3.2 Entro la data di scadenza le parti si impegnano a concordare l'eventuale rinnovo. In caso di mancata disdetta da una delle parti, a mezzo posta certificata o raccomandata con ricevuta di ritorno, almeno 90 (novanta) giorni prima della scadenza, il contratto si ritiene provvisoriamente prorogato di ulteriori sei mesi successivi.
- 3.3 Qualora la disdetta scritta non pervenga entro tale termine, sarà facoltà di Softwareuno INS addebitare al Cliente l'importo completo del canone per il successivo periodo oggetto di proroga.
- 3.4 Senza che ciò pregiudichi ulteriori azioni per il recupero del credito né autorizzi recesso da parte del Cliente, sarà facoltà del Fornitore sospendere l'erogazione del servizio in caso di:
 - a) Omesso o ritardato pagamento di quanto dovuto dal Cliente;
 - b) Mancata osservanza delle condizioni qui previste;
 - c) Non corretto utilizzo di qualsiasi prodotto software di proprietà del Fornitore.

4. Corrispettivo

Il Cliente si impegna a corrispondere i seguenti canoni, relativi ai servizi indicati ai paragrafi 5. e 6. del presente contratto:

Canone annuale SAP (Servizi di assistenza programmi) 4.034,35 €

L'importo del contratto riguarda i moduli in essere al 31/10/2022, per eventuali moduli installati nei mesi di Novembre e Dicembre 2022 il canone verrà adeguato di conseguenza e inserito nella fattura di Gennaio 2023.

- 4.1 Il canone verrà fatturato, con l'importo indicato, in unica soluzione nel mese di gennaio di ogni anno e il pagamento dovrà essere eseguito a 30 (trenta) giorni dalla data di emissione della fattura. Qualora il Cliente divenga inadempiente verso il Fornitore, lo stesso avrà la facoltà di sospendere il servizio di assistenza. Ciò potrà avvenire previa formale messa in mora e decorsi infruttuosamente 15 gg dalla stessa, senza che il canone di manutenzione subisca riduzioni ed il Cliente dovrà corrispondere al Fornitore a titolo di penale (anche se la manutenzione sarà rimasta sospesa), oltre ad ulteriori danni, gli interessi legali da conteggiarsi al tasso stabilito dal D.Lgs. n.231/02 e successive modifiche, e per un importo comunque non inferiore al minimo di € 52,00 (cinquantadue/00) per ogni somma pagata in ritardo.
- 4.2 Annualmente i valori del contratto dovranno essere considerati nella misura rivalutata in funzione dell'inflazione (dati NIC - Indice Prezzi al consumo per l'intera collettività nazionale) verificatasi nei 12



softwareuno
L'informatica nel sociale

ZUCCHETTI

mesi antecedenti il mese di ottobre dell'anno immediatamente precedente a quello cui il canone si riferisce. In caso di variazione negativa dell'indice ISTAT - NIC, nell'annualità in cui ciò si dovesse verificare, i canoni non saranno incrementati ma resteranno i medesimi dell'anno immediatamente precedente.

4.3 Nel caso di nuovi programmi applicativi acquisiti in uso dal Cliente nel corso di validità del presente contratto, i canoni di manutenzione saranno quelli concordati contestualmente all'acquisizione in uso e la scadenza sarà rapportata alla data di scadenza del presente contratto: il corrispettivo per l'anno di acquisizione verrà fatturato in unica soluzione per i 12.m di competenza.

5. **Manutenzione dei programmi informatici**

Rientrano nel contratto di Servizio di Manutenzione i seguenti obblighi del Fornitore:

- a) Rendere disponibili le variazioni dei prodotti software standard rese necessarie da nuove disposizioni di legge che **NON** comportino rifacimenti strutturali dei programmi o l'adozione di nuove funzioni, originariamente non contenute nei prodotti acquistati dal Cliente;
- b) Rendere disponibili i miglioramenti tecnici apportati ai prodotti software standard e le rettifiche ad errori riscontrati negli stessi;
- c) Aggiornamenti funzionali.

Gli aggiornamenti, le migliorie e correzioni ai programmi informatici, sono messe a disposizione del Cliente da parte del Fornitore mediante nuove versioni denominate "release" o "service pack" distribuite tramite l'applicazione Control Panel disponibile sul Servizio Portale Clienti, nel corso di validità del presente contratto. Il Cliente si impegna ad installare tempestivamente tutti gli aggiornamenti distribuiti dal Fornitore. Qualora il Cliente richieda la consegna di nuove versioni dei programmi informatici mediante modalità diversa da quella prevista dal Fornitore, ove possibile soddisfare tale richiesta, il Cliente si assume l'onere economico per i servizi necessari al soddisfacimento della Sua richiesta. Tali prestazioni potranno essere rese da Softwareuno INS secondo il listino in vigore per l'anno in corso.

Il presente contratto non comprende:

- a) Tutto quanto non espressamente indicato nel presente e nei successivi articoli.

6. **Servizi di assistenza programmi (SAP)**

I servizi forniti al Cliente sono:

6.1 **Servizio Portale Clienti** : servizio interattivo offerto nel sito aziendale - www.ospiti.it - ove il Cliente può eseguire il download delle nuove versioni dei programmi informatici e le relative note tecniche. Dal portale, il Cliente può, altresì, eseguire richieste di assistenza e segnalazioni in modo autonomo e veloce verso l'Help Desk Softwareuno INS.

Attraverso la gestione dei ticket è possibile:

- a) Monitorare le richieste di assistenza;
- b) Interagire con il consulente a cui è assegnato il ticket;
- c) Avere risposte in tempi più brevi evitando le code telefoniche;
- d) Allegare e condividere documenti evitando l'invio di onerose email;
- e) Consultare le FAQ - Domande più frequenti.

6.2 **Assistenza Telefonica**: erogata ad operatori del Cliente con adeguata preparazione all'uso dei programmi informatici, fornisce informazioni, suggerimenti e indicazioni relativamente all'utilizzo delle funzionalità presenti nei programmi informatici.

6.3 **Tele-Assistenza**: gestita tramite il software TeamViewer per la condivisione del desktop a distanza, viene utilizzata per la verifica di eventuali anomalie funzionali ed operative riscontrate dal Cliente, la trasmissione di archivi e programmi ed, in generale, il controllo remoto del sistema informatico. Nel caso il Cliente decida di non utilizzare questa modalità per l'erogazione dei servizi sopra descritti, il Fornitore fornirà il servizio richiesto direttamente presso la Sede del Cliente alle tariffe in vigore per l'anno in corso.

Quando, a giudizio del personale interpellato, il problema sottoposto dal Cliente non fosse risolvibile mediante il servizio di assistenza programmi, si darà luogo ad un intervento di assistenza a richiesta.

7. **Servizi di assistenza a richiesta**

I servizi indicati nei successivi punti sono considerati servizi a richiesta ed erogati alle tariffe in vigore per l'anno in corso:



softwareuno
L'informatica nel sociale

ZUCCHETTI

- 7.1 **Installazione:** attività di installazione del software applicativo e/o aggiornamenti relativi, la configurazione e parametrizzazione del software applicativo o degli applicativi per la connessione remota, la configurazione e la verifica del corretto funzionamento delle procedure di backup dei dati.
- 7.2 **Formazione:** attività di formazione e avviamento del software applicativo acquistato dal Cliente, eseguita presso la sede del Cliente.
- 7.3 **Personalizzazioni:** implementazione, modifica ed installazione di personalizzazioni relative al software applicativo acquistato dal Cliente.
- 7.4 **Sistemazione Dati:** attività di reimpostazione dei parametri generali relativi al software applicativo, il recupero, la modifica o cancellazione di dati o archivi, la sistemazione del software e degli archivi derivante dal non corretto utilizzo del software applicativo da parte del Cliente e non imputabili ad errori presenti per natura nel software standard prodotto da Softwareuno INS.
- 7.5 **Assistenza al Sistema Informatico:** attività di assistenza per soluzione di problematiche inerenti:
- L'uso delle apparecchiature del Sistema Informatico quali, personal computer, periferiche esterne, sistemi di rete locale/geografica, sistemi operativi e Database;
 - La risoluzione di malfunzionamenti derivanti da mancanza dei requisiti tecnici necessari al corretto funzionamento del software applicativo, o indotti da interventi casuali o programmati da parte di terzi, con conseguente alterazione di parametri di funzionamento standard degli applicativi o della rete;
 - L'analisi su caratteristiche e funzionalità degli ambienti di base, di rete, e in generale di sistemi informativi complessi;
 - La consulenza per l'impostazione delle opportune procedure di sicurezza del sistema informatico quali antivirus e sistemi di backup.

8. Esclusioni

8.1 Il corrispettivo di cui all'articolo 4 comprende esclusivamente le prestazioni previste all'articolo 6.

8.2 Risultano, fra l'altro, escluse dal servizio e pertanto erogate alle tariffe in vigore per l'anno in corso, le seguenti prestazioni:

- Corsi di formazione, istruzione e aggiornamento del personale del Cliente;
- Effettuate per cause accidentali, negligenza o cattivo uso del software applicativo;
- Effettuate a causa di prodotti ausiliari e/o dispositivi non idonei e/o non installati dal Fornitore;
- Derivanti e/o conseguenti direttamente e/o indirettamente da virus informatici.
- Gli interventi di salvataggio o ripristino, ancorché richiesti in seguito a malfunzionamenti o danneggiamenti delle apparecchiature interessanti i supporti magnetici contenenti dati, per i quali è responsabilità del Cliente tenere le opportune copie di sicurezza e conoscere i procedimenti da eseguire per la ricostruzione del contenuto originario, a partire dalle copie suddette;
- Il caricamento di dati, la costituzione di librerie e qualsiasi altra attività di data-entry a qualunque titolo richiesta;
- Gli interventi di qualsiasi natura presso sedi del Cliente;
- Tutte le attività, ancorché previste al precedente articolo 6, che impegnino in modo continuativo personale Softwareuno INS per oltre 25 (venticinque) minuti;
- Il salvataggio dei dati prima di attivare le modifiche ed il loro successivo ripristino.

9. Prerequisiti del Servizio e Obblighi del Cliente

Il Cliente è tenuto al mantenimento dei **prerequisiti di ambiente operativo**, condizione necessaria per il corretto funzionamento dei programmi informatici standard e per l'erogazione dei servizi regolati dal presente contratto da parte del Fornitore. Inoltre, il Cliente, sarà considerato responsabile per disfunzioni o malfunzionamenti dovuti a riparazioni e/o modifiche ai Programmi eseguiti da parte di personale non autorizzato da Softwareuno INS.

Il Cliente dichiara di essere a conoscenza e di accettare i prerequisiti hardware e software che i dispositivi devono avere per l'installazione ed il funzionamento dei programmi e per l'utilizzo dei servizi oggetto del presente contratto; all'adeguamento provvederà il Cliente, nel caso in cui ciò fosse necessario, anche in conseguenza di nuove "release". Il Cliente dichiara inoltre di essere a conoscenza delle caratteristiche delle procedure ordinate e dell'eventuale necessità di runtime per il loro funzionamento.

Il Cliente ha l'obbligo di:



softwareuno
L'informatica nel sociale

ZUCCHETTI

- a) Eseguire correttamente e con la frequenza necessaria, le procedure di salvataggio dei dati e dei programmi (backup) onde poter ricostruire gli archivi che per qualsiasi motivo avessero subito danneggiamenti od alterazioni.
- b) Consentire al Fornitore l'accesso e l'eventuale asportazione degli archivi che hanno evidenziato difetti o errori o che, a insindacabile giudizio del Fornitore, siano necessari alla ricerca di eventuali difetti o errori. Il Fornitore non sarà responsabile di eventuali danni diretti ed indiretti comunque subiti dal Cliente a causa dei servizi oggetto del presente contratto;
- c) Frequentare il corso di formazione sull'uso della procedura acquistata.

Softwareuno INS non è obbligata a fornire il servizio in risposta a richieste che presuppongono un abuso da parte dell'Utente Finale, come nel caso in cui (in via esemplificativa):

- a) L'Utente Finale richieda addestramento o consulenza in ordine alla migliore organizzazione delle proprie procedure, addestramento e consulenza che rientrano in altri servizi da concordare separatamente;
- b) L'Utente Finale non abbia effettuato il corso operativo all'uso dei software applicativi ed utilizzi impropriamente il servizio di assistenza telefonica come strumento di formazione.

10. Limitazioni del servizio e della responsabilità

L'unica obbligazione assunta da Softwareuno INS con il presente contratto è quella di adoperarsi con la diligenza dovuta e possibile per fornire all'Utente Finale i servizi previsti a mezzo di personale adeguatamente qualificato, con le modalità e alle condizioni previste nel presente contratto.

11. Foro competente

Ogni controversia derivante dal contratto è devoluta al Foro di Padova.

12. Salvataggio dati

Allo scopo di minimizzare il rischio di non-operatività del sistema informatico, derivante da malfunzionamenti hardware o software con conseguente danneggiamento degli archivi, il Cliente si impegna ad eseguire con periodicità giornaliera il salvataggio degli archivi (back-up) su supporto magnetico esterno, da custodire in luogo protetto, utilizzando supporti diversi per ogni giornata a rotazione settimanale, oltre a un consigliato salvataggio mensile e annuale.

13. Privacy

I dati di cui Softwareuno INS venisse in possesso per esigenze di controllo, elaborazione, manutenzione e gestione del sistema informatico del Cliente, verranno trattati ai fini della Privacy in base alla normativa vigente. Per maggiori indicazioni in merito si rimanda all'addendum contrattuale di nomina a Responsabile del trattamento dei dati.

14. Obblighi dell'appaltatore relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari

La Ditta Softwareuno INS assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari, relativamente al contratto in oggetto, di cui all'art. 3 della Legge 13/08/2010 nr. 136 e successive modifiche.

15. Clausole finali

Il presente contratto esaurisce la disciplina dei diritti e degli obblighi del Cliente e del Fornitore per quanto riguarda l'oggetto del contratto stesso. Ogni modifica delle condizioni e dei termini del presente contratto richiede forma scritta a pena di nullità.

Luogo e data 21/12/2022

Softwareuno INS S.r.l.
L'Amministratore
Paolo Gallighe

Ai sensi degli articoli 1341 e 1342 del C.C. dichiara di approvare specificatamente le clausole previste negli articoli 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 14 e 15.

Softwareuno INS S.r.l.
L'Amministratore
Paolo Gallighe

Il Cliente
(Timbro e Firma)

Il Cliente
(Timbro e Firma)