Catanzaro, 15/01/2016

Spett.le Azienda Ospedaliera di Cosenza
Direzione Generale
Via San Martino
87100 – Cosenza

All'attenzione del Dirigente del S.C. Gestione Infrastrutture e Patrimonio ing. Amedeo De Marco

Rif. PCA – IA160115 / 01

Oggetto: ***Offerta per i servizi di manutenzione e assistenza software IFM e servizi di assistenza riguardante gli applicativi INSIEL Mercato – Area Amministrativa -- in uso presso l'Azienda Ospedaliera di Cosenza. Anno 2016.***

Il contratto per i servizi in oggetto e di seguito specificati è scaduto il 31/12/2015; ciò nonostante, al fine di garantire la continuità del corretto funzionamento degli applicativi software, IFM continuerà ad erogare suddetti servizi di manutenzione e di assistenza nelle more del completamento dell'istruttoria per l'affidamento del servizio stesso per l'anno 2016, salvo diversa comunicazione scritta da parte Vostra.

Software

Gli applicativi software rilasciati in licenza d'uso da IFM all'Azienda Ospedaliera di Cosenza per i quali verranno erogati i servizi di manutenzione e assistenza sono:

- Gestione Fatturazione Elettronica
- Collegamento Fatturazione Elettronica con Contabilità
- Gestione Riscontro Fatture

Altri software, in uso presso la Vostra Azienda e di seguito elencati, non sono più in manutenzione ordinaria da parte di Insiel Mercato:

- Ascot Contabilità Generale
- Ascot Contabilità Operativa
- Ascot Contabilità Analitica
- Ascot Gestione Cespiti

www.AboPretorionline.it

Per questi software IFM, con proprio personale altamente qualificato e in continuità con quanto avvenuto in precedenza, è in grado di erogare servizi di assistenza applicativa sia in remoto che on site.

SERVIZI

Servizi di Manutenzione Ordinaria e Adeguativa

Per manutenzione ordinaria si intende l'insieme delle attività svolte per sopperire ad un malfunzionamento del software eseguendo quando possibile una riparazione, ed in caso contrario escludendo temporaneamente la parte difettosa. In questo secondo caso, IFM fornirà indicazioni sulla data in cui sarà disponibile un programma modificato incorporante la riparazione definitiva.

Per manutenzione adeguativa si intende l'adeguamento del software oggetto della licenza d'uso all'evoluzione tecnica del sistema hardware e del software di base e l'adeguamento dei prodotti a seguito delle variazioni normative che non comportino modifiche strutturali e/o sostanziali di disegno delle basi dati e/o del disegno delle procedure.

Il servizio dà il diritto di ricevere gli aggiornamenti di versione dei programmi al fine di mantenere nel tempo la validità del prodotto.

Nel caso in cui il sistema impiegato dal Cliente utilizzi un software di supporto (sistema operativo, RDBMS, o più in generale prodotti di terze parti) non più mantenuto ed assistito dai rispettivi fornitori, IFM può trovarsi nelle condizioni di non poter eseguire il normale aggiornamento del proprio software applicativo. In questa situazione, che potrebbe verificarsi anche durante il periodo contrattuale, IFM si riserva di segnalare tempestivamente l'impossibilità tecnica di proseguire il servizio di manutenzione ordinaria (ovvero l'invio degli aggiornamenti di versione dei propri prodotti applicativi), fornendo tutte le indicazioni per intervenire con gli opportuni aggiornamenti allo scopo di ripristinare la fruizione del servizio.

Ricadono nel servizio di manutenzione ordinaria anche quelle innovazioni o miglioramenti alle funzioni del prodotto che, classificati come interventi di manutenzione straordinaria, sono inclusi, a giudizio insindacabile della IFM, nei servizi forniti a titolo di manutenzione ordinaria.

Servizi di Assistenza Applicativa

Il servizio di assistenza applicativa è finalizzato a garantire l'utilizzo ottimale dei sistemi software da parte dell'Utente finale.

In particolare il servizio è finalizzato all'espletamento delle seguenti attività:

www.AboPretorionline.it

- supporto alla risoluzione di eventuali problemi riscontrati nell'utilizzo delle procedure e nella interpretazione dei messaggi diagnostici di sistema;
- indicazioni sul corretto uso dei programmi;
- installazione in remoto degli aggiornamenti forniti. L'attività di installazione e messa a punto degli aggiornamenti dei prodotti avrà luogo dietro richiesta del Cliente ma potrà anche essere richiesta dalla IFM qualora questa installazione costituisca prerequisito per la migliore funzionalità del Sistema.

Le modalità di fornitura del servizio di assistenza applicativa, garantito dalla IFM nell'ambito del contratto annuale di Manutenzione Ordinaria, sono:

Assistenza telefonica

L'attività è svolta dalla sede operativa di Catanzaro dal lunedì al venerdì con il seguente orario d'ufficio: 8.30 -13.00; 14.00 - 17.30.

Nei giorni festivi e negli orari non coperti dall'assistenza operativa telefonica, il Cliente potrà comunque trasmettere ad IFM la propria richiesta di intervento a mezzo fax al numero 0961/715063, o in alternativa via e-mail all'indirizzo ifmsanita@ifm.it, riportando in chiaro:

- Unità Operativa che richiede l'intervento;
- Applicazione software utilizzata;
- Data richiesta;
- Nome, cognome, n. di telefono e n. di fax del richiedente;
- Breve descrizione della problematica tecnico/operativa riscontrata.

Teleassistenza

Il servizio sarà erogato solo su esplicita richiesta del Cliente e consentirà l'intervento diretto da parte dei tecnici specializzati ottimizzando i tempi e i costi per la risoluzione dei problemi segnalati.

Il servizio assistenza applicativa non comprende forme di addestramento telefonico sui prodotti o di consulenza applicativa, organizzativa o normativa.

Il servizio di assistenza applicativa non comprende interventi on site, che, se richiesti, verranno forniti sulla base delle necessità espresse con riferimento alle tariffe appresso indicate.

www.AlboPretorionline.it

Servizi di Assistenza sistemistica

Il servizio di assistenza sistemistica è finalizzato a garantire un supporto agli utenti nella gestione dei sistemi software forniti dalla IFM; l'eventuale assistenza sistemistica richiesta per ripristinare il funzionamento dei sistemi applicativi e/o banche dati viene garantita nei casi in cui le disfunzioni del sistema siano imputabili al software fornito.

In caso contrario il servizio verrà erogato, ove possibile, a seguito di opportuna analisi del problema e definizione dell'intervento, nonché della quantificazione degli oneri derivanti.

Servizi di Manutenzione Straordinaria

Il servizio di manutenzione straordinaria riguarda solo i prodotti sopra indicati per i quali vengono offerti i servizi di manutenzione ordinaria ed è relativo alle seguenti tipologie di prestazioni:

- realizzazione di modifiche o ampliamenti funzionali personalizzati ad uso di un solo singolo Cliente;
- realizzazione di ulteriori estensioni del prodotto per l'automazione di nuove funzioni o servizi non contemplati nel sistema corrente ivi comprese le implementazioni che si rendessero necessarie per adeguare il sistema stesso per effetto di modifiche apportate da Enti esterni (Leggi, Decreti, ecc.) che comportino modifiche strutturali e/o sostanziali di disegno delle basi dati e/o del disegno delle procedure.

Il servizio di manutenzione straordinaria non è compreso in questa offerta economica ma verrà concordato con il Cliente nei termini di tempi e costi.

Salvataggio Banche Dati

Il salvataggio delle banche dati dei sistemi rimane a carico e sotto la responsabilità del Cliente attraverso l'adozione delle adeguate unità hardware di salvataggio, l'attivazione delle opportune procedure e il controllo della corretta esecuzione delle stesse.

CONDIZIONI ECONOMICHE

Di seguito i canoni annuali di manutenzione ordinaria e adeguativa dei software IFM in uso presso la Vostra Azienda, comprensivi di Assistenza Applicativa e Sistemistica, relativi all'anno 2016, nonché il costo dei servizi professionali specifici richiesti.

www.AlboPretorionline.it

Servizio/Prodotto	descrizione	Totale (iva esclusa)
Manutenzione ordinaria e adeguativa gestione Fatturazione Elettronica	Gestione fatturazione elettronica	€ 6.700,00
Manutenzione ordinaria e adeguativa collegamento Fatturazione Elettronica con Contabilità	Collegamento fatturazione elettronica con contabilità	€ 3.500,00
Manutenzione ordinaria e adeguativa Gestione Riscontro Fatture	Gestione riscontro fatture	€ 4.200,00
Servizi professionali	Assistenza applicativa a corpo sia in remoto che on site sugli applicativi contabilità generale, operativa, analitica, fatturazione elettronica e protocollo informatico	€ 45.000,00
	Totale	€ 59.400,00

La fatturazione relativa ai canoni suindicati, pari a €uro 59.400,00 oltre Iva, è annuale anticipata.

Il pagamento dovrà avvenire entro 60 giorni dalla data della fattura. Decorso inutilmente detto termine, varranno le disposizioni di cui al Dl.gs n° 231/2002 come modificato dalla Legge 192/2012.

Dalla presente offerta è escluso ogni e qualsiasi bene o servizio non esplicitamente indicato.

TRACCIABILITA' DEI PAGAMENTI

Ai sensi degli artt. 3 e 6 della L. 13.8.2010 n. 136 in materia di tracciabilità dei movimenti finanziari relativi ai lavori, ai servizi e alle forniture pubblici, si riportano di seguito gli estremi del Conto Corrente Bancario su cui dovranno essere effettuati i pagamenti:

- C/C n. 006000001081 intestato a IFM S.r.l. presso il Credito Cooperativo Centro Calabria scrl - Viale dei Normanni, 99 - 88100 CATANZARO
- IBAN: IT17 N082 5804 4010 0600 0001 081
- Dati identificativi della persona delegata ad effettuare operazioni sul suddetto conto corrente: ILARIA ABRAMO nata a CATANZARO il 8/10/1978 C.F. BRMLRI78R48C352H

TRATTAMENTO DATI

www.AlboPretorioOnline.it

Ai sensi del D. Lgs. n. 196 del 30/6/2003, il Cliente autorizza il trattamento dei dati inerente la presente offerta e, in particolare, l'utilizzo del proprio nome quale referenza commerciale controllabile.

I dati messi a disposizione dall'Ente saranno trattati da IFM S.r.l., in qualità di responsabile del trattamento, per dare corso all'esecuzione della commessa. A tale scopo, previo il consenso manifestato con la firma di cui sopra, tutti i dati conferiti potranno essere trattati dal medesimo titolare, anche per effettuare: procedure statistiche, di analisi, per l'invio di altre offerte e proposte commerciali e indagini di mercato.

I dati conferiti, ad esclusione degli eventuali dati sensibili, potranno essere comunicati ad altre aziende, operanti nel settore informatico e dei servizi ad esso connessi, con cui il titolare del trattamento è in rapporti di collaborazione e adoperarli per le medesime finalità sopra illustrate. L'elenco aggiornato delle società con cui la IFM S.r.l. intrattiene rapporti di lavoro e a cui saranno eventualmente comunicati i dati di pertinenza dell'Ente potrà essere richiesto in qualsiasi momento.

I dati messi a disposizione della IFM S.r.l. saranno resi disponibili a tutte le figure professionali e categorie di incaricati, in organico aziendale, che li tratteranno per i fini specifici.

Il legale rappresentante, o delegato, dell'Ente che ha dato, con la propria firma, il consenso al trattamento dei dati, può in ogni momento e gratuitamente esercitare i diritti previsti all'Art. 7 del D. Lgs. 196/2003, e cioè conoscere quali dei dati messi a disposizione dall'Ente vengono trattati, farli integrare, modificare o cancellare per violazione di Legge, o opporsi al loro trattamento, scrivendo alla c.a. del responsabile del trattamento c/o IFM S.r.l. - Via A. Lombardi 6/B - Catanzaro.

SICUREZZA DEI DATI TRATTATI

Accettando la presente offerta il Cliente autorizza la IFM ad effettuare le seguenti attività:

- Collegamento in remoto, a carico della IFM, dalla propria sede alla sede del Cliente; la seguente attività viene garantita dal collegamento protetto (peer to peer) e preventivamente autorizzato dal Cliente.
- Eventuale installazione remota del software di aggiornamento con le modalità di cui sopra.

L'hardware in possesso del Cliente dovrà avere una configurazione adeguata al fine di garantire la prestazione del software fornito su cui verrà erogato il servizio di manutenzione; il

www.AboPretorionline.it

software di base installato dovrà, inoltre, soddisfare i dettami del D. Lgs. 196/03 di cui agli artt. 33 (misure minime) e 34 (trattamento con strumenti elettronici).

Pertanto, per la sicurezza delle informazioni trattate presso l'organizzazione dell'Ente, e qualora non ancora presente, si consiglia l'utilizzo di software di sicurezza (Antivirus, Firewall, ecc.), atto a proteggere i dati trattati da eventuali attacchi che possano rendere vulnerabile la stessa organizzazione, nonché l'adozione, se non già presenti, di misure minime di sicurezza a livello fisico (controllo accessi fisici delle aree e dei locali) e logico (controlli accessi logici sulle postazioni di lavoro) per garantire la riservatezza dei dati trattati.

DISPOSIZIONI GENERALI

La IFM non assume altra obbligazione e non presta altra garanzia oltre a quelle previste nella presente offerta, rimanendo in tutti i casi esclusa ogni responsabilità della IFM per danni di qualsiasi genere e a qualsiasi titolo, ivi compresi i danni diretti o indiretti subiti dal Cliente o da terzi e i danni a persone o cose derivanti dall'uso o dal mancato uso del software.

La responsabilità IFM derivante dalla accettazione di questa offerta sussisterà solamente nei casi di dolo o colpa grave della IFM.

Considerato che i programmi applicativi sono un prodotto estremamente complesso, il controllo sull'uso corretto delle procedure nonché sulle modifiche e sugli aggiornamenti successivi, rimane a completa ed esclusiva responsabilità del Cliente.

IFM esclude, pertanto, ogni responsabilità per danni diretti o indiretti subiti dal Cliente in conseguenza dell'uso o del mancato uso dei Prodotti Software.

Il Cliente si impegna a non copiare, modificare, tradurre, affittare, noleggiare, concedere in licenza o trasferire a terzi il software oggetto della presente offerta.

La presente offerta ha validità fino al 30/06/2016.

Si fa presente che la IFM è dotata di un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza delle Informazioni conforme alle norme ISO 9001:2008 (Qualità), ISO 14001:2004 (Ambiente) e ISO 27001:2013 (Sicurezza delle Informazioni). Pertanto, le attività relative alla presente offerta saranno eseguite nel rispetto sia delle certificazioni conseguite che delle norme vigenti in materia di tutela dell'ambiente e di sicurezza delle informazioni trattate.

IFM srl

Il Presidente

www.AboPretorionline.it