



Protocollo N. U0092 del 27/03/2020

Spett.le

**Azienda Ospedaliera di Cosenza**

U.O. Servizio Informatico

Via San Martino Snc

**87100 Cosenza**

**Oggetto: Offerta per la fornitura di assistenza ordinaria ed evolutiva ai Software XCONTRACT – XPATRIMONY – XDELIBERE – XSGS Anno 2020.**

In data del 31/12/2019 sono terminati i contratti di assistenza e manutenzione delle seguenti procedure informatiche:

- **XCONTRACT – XPATRIMONY** “Software per la gestione delle procedure d’acquisto” (Determina 0694 del 21/05/2019) installato presso la UOC Gestione Forniture Servizi e Logistica e la UOC Gestione Infrastrutture e Patrimonio;
- **XDELIBERE** “Software per la gestione documentale delle Delibere e delle Determine” (Determina 0694 del 21/05/2019) installato presso varie UU.OO.;
- **XSGS Sistema Gestione Sinistri** “Software per la gestione del rischio clinico” (Determina 0694 del 21/05/2019) installato presso la UOC Affari Generali, Ufficio Legale e UOSD Rischio Clinico;

Le attività svolte nell’anno 2019 hanno interessato, oltre al servizio di manutenzione ordinaria dei Software, la formazione e l’affiancamento del personale dell’Azienda Ospedaliera mediante la presenza quotidiana dei tecnici e l’emissione, il controllo e la quadratura dei seguenti flussi informativi;

1. N. 1 Flusso informativo ai sensi dell’art. 1 comma 32 Legge n. 190/2012.

Tutte le attività di supporto/affiancamento previste dai contratti 2019 sono state completate.

Al fine di garantire la continuità ed il corretto funzionamento dei software la System Service PA SRL, per mezzo dei suoi incaricati e per come richiesto, ha provveduto ad attivare le postazioni in uso per l’esercizio 2020 e fornire l’assistenza ordinarie ed evolutiva a tutt’oggi.



Viste le numerose attività che la scrivente è chiamata a svolgere durante l'anno a supporto e sulla base delle attività prima descritte, si formula anche per l'anno 2019 l'offerta **"Full Service"** che comprende le seguenti attività:

### **SERVIZIO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA ORDINARIA**

Per servizi di assistenza ordinaria si intendono tutte le attività poste in essere per il corretto funzionamento dei software in oggetto.

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

- Nei casi di malfunzionamento delle procedure la System Service PA srl, attraverso i suoi incaricati, fornirà il supporto necessario all'individuazione della causa del malfunzionamento e al ripristino dei software in oggetto quando questo non sia causato da eventi esterni alla procedura (ad es. cali di tensione elettrica, incompatibilità con altri software, "virus" presi da altri applicativi ovvero altre cause imprevedibili e non imputabili alla proprietà del software).
- supporto alla risoluzione di eventuali problemi riscontrati nell'utilizzo del software, nella interpretazione dei messaggi diagnostici di sistema;
- Configurazione di nuovi utenti e rilascio di password personali;
- Configurazione delle funzioni degli operatori secondo le indicazioni dell'Amministrazione;
- Re-installazione procedure per sostituzione hardware;
- Indicazioni sul corretto utilizzo dei moduli;
- Installazione degli aggiornamenti forniti da remoto (l'attività di aggiornamento del software potrà essere richiesta dal Cliente ma potrà essere effettuata anche dalla System Service PA SRL qualora gli aggiornamenti costituiscano migliorie funzionali del software).

#### Assistenza telefonica:

Verrà svolta nei seguenti orari d'Ufficio dalle 9,00-13,00; 15,00- 18,00 dal lunedì al venerdì.

#### Teleassistenza:

Il servizio di teleassistenza sarà erogato su esplicita richiesta del Cliente e consentirà il diretto intervento dei tecnici della System Service PA SRL ottimizzando i tempi e i costi per la risoluzione del problema.



### Assistenza on site:

L'assistenza on site è garantita senza limiti d'accesso per tutto il periodo contrattualizzato nei seguenti orari d'Ufficio dalle 9,00-13,00; 15,00- 18,00 dal lunedì al venerdì.

La richiesta di intervento può essere effettuata a mezzo Fax oppure via e-mail all'indirizzo [orfeoporco@sspasrl.it](mailto:orfeoporco@sspasrl.it) specificando il motivo della richiesta.

Ogni richiesta di intervento dovrà essere registrata, da parte del richiedente, mediante l'attivazione di un Ticket.

### **SERVIZI DI ASSISTENZA ADEGUATIVA E SERVIZI PROFESSIONALI**

Il servizio riguarda l'erogazione di servizi di supporto applicativo e sistemistico finalizzato al corretto utilizzo della procedura che di seguito specifichiamo:

- Supporto applicativo e sistemistico finalizzato alla corretta imputazione dei dati nei software oggetto dell'offerta;
- Per servizi adeguativi si intendono tutte le attività di adeguamento dei software oggetto della licenza d'uso all'evoluzione tecnica ai sistemi hardware e del sistema di base e all'adeguamento del software a seguito di variazioni normative;
- Sono inclusi, a giudizio insindacabile della SYSTEM SERVICE PA SRL, nel servizio di adeguamento software anche le richieste di personalizzazioni provenienti dal Cliente che verranno considerate come innovazioni e/o miglioramenti di versione o di processo;
- Predisposizione di elaborati di sintesi aggregati in formato .xlsx (Excel) relativi alle attività svolte dalle procedure;
- Richiami formativi all'uso delle procedure applicative oggetto dell'offerta e disponibilità alla formazione del personale di eventuali nuovi utenti;
- Predisposizione degli elaborati in formato .xlsx da inviare alle UU.OO.
- Predisposizione di elaborati specifici conseguenti ad eventuali richieste sugli esercizi fino al 2017 per la procedura Xpharmacy
- Ri-elaborazione dei flussi informativi inviati all'NSIS e/o alla Regione Calabria Dipartimento della Salute riferiti agli anni fino al 2017.



Il costo delle attività di manutenzione straordinaria e/o evolutive sono da considerarsi comprese nel canone di assistenza adeguativa e servizi professionali **“Full Service”**;

## OFFERTA ECONOMICA

### Soluzione **“FULL SERVICE”** per l'anno 2020

<u>Descrizione del servizio</u>	U.M.	Qt	Costo Unitario	Totale Costo (Iva Esclusa)
Servizio di manutenzione ordinaria software <b>XCONTRACT – XPATRIMONY</b> <i>Periodo: dal 01/01/2020 al 31/12/2020</i>	Canone Trimestrale	4	€ 4.500,00	€ 18.000,00
Servizio di assistenza per la produzione dei flussi informatici da inviare all' ANAC. <i>Periodo: dal 01/01/2020 al 31/12/2020</i>	Canone Annuale	1	€ 2.500,00	€ 2.500,00
Servizi di Assistenza adeguativa ed evolutiva del software <b>XCONTRACT e XPATRIMONY</b> e Servizi professionali <b>FULL SERVICE</b> <i>Periodo: dal 01/01/2020 al 31/12/2020</i>	Canone Trimestrale	4	€ 5.000,00	€ 20.000,00
Servizio di manutenzione Ordinaria del Software <b>XDELIBERE</b> <i>Periodo: dal 01/01/2020 al 31/12/2020</i>	Canone Trimestrale	4	€ 2.500,00	€ 10.000,00
Servizi di assistenza adeguativa ed evolutiva del Software <b>XDELIBERE</b> e servizi professionali <b>FULL SERVICE</b> <i>Periodo: dal 01/01/2020 al 31/12/2020</i>	Canone Trimestrale	4	€ 1.000,00	€ 4.000,00
Servizio di manutenzione ordinaria del software <b>XSGS Sistema Gestione Sinistri” FULL SERVICE</b> <i>Periodo: dal 01/01/2020 al 31/12/2020</i>	Canone Trimestrale	4	€ 1.200,00	€ 4.800,00
Servizi di assistenza adeguativa ed evolutiva del Software <b>“XSGS Sistema Gestione Sinistri”</b> e servizi professionali <b>FULL SERVICE</b> <i>Periodo: dal 01/01/2020 al 31/12/2020</i>	Canone Trimestrale	4	€ 2.000,00	€ 8.000,00
<b>Totale offerta (imponibile)</b>				<b>€ 67.300,00</b>
<b>Iva In Misura del 22%</b>				<b>€ 14.806,00</b>
<b>Totale preventivo</b>				<b>€ 82.106,00</b>

Il costo dei canoni di assistenza ordinaria, adeguativa, e dei servizi professionali offerti è calcolato sulla base degli interventi e delle attività svolte nell'anno 2019.



La realizzazione di ulteriori estensioni del prodotto per l'informatizzazione di nuovi servizi o nuovi settori non contemplati nel sistema corrente e/o nella presente offerta non sono compresi nel servizio di manutenzione straordinaria e/o evolutiva.

Qualora l'Azienda Ospedaliera non intenda usufruire del contratto di assistenza "Full Service", o per eventuale altre attività non previste dalla presente offerta, la SYSTEM SERVICE PA S.R.L. si rende fin d'ora disponibile ad erogare i servizi per le attività descritte nella presente offerta economica alle seguenti tariffe:

A)	Assistenza, consulenza on site (costo Giornata/Uomo)	€ 720,00
B)	Analisi e sviluppo software da remoto (Costo giornata/Uomo)	€ 720,00

Si precisa che l'offerta relativa ai canoni di assistenza non è frazionabile, ed è valida per l'anno 2020 per un importo pari a € 67.300,00 (sessantasettemilatrecento/00) + IVA (aliquota vigente al momento della fatturazione).

Rimanendo a disposizione per ogni eventuale ed ulteriore chiarimento si specifica che:

- I costi dei canoni annui vengono praticati in misura forfettaria e dunque agevolata e in maniera strettamente condizionata alla durata contrattuale.
- la presente offerta rimane valida ed efficace sino al trentesimo giorno successivo alla data di ricezione dell'Azienda Ospedaliera di Cosenza;
- la System Service P.A. s.r.l. solo successivamente alla formale accettazione nelle forme di legge da parte dell'Azienda Ospedaliera di Cosenza sarà obbligata alle prestazioni di cui alla presente offerta.

### FATTURAZIONE E PAGAMENTO

I Canoni verranno fatturati con cadenza trimestrale posticipata ed Il pagamento avverrà mediante bonifico bancario a 60 giorni dalla data di emissione della fattura.

In caso di mancato pagamento gli interessi moratori decorreranno, senza che sia necessaria la costituzione in mora, dal giorno successivo alla scadenza del termine di pagamento, D. Lgs. 9 novembre 2012 n. 192. Gli interessi sono determinati nella misura legale, pari al tasso di riferimento determinato con decreto maggiorato di otto punti. In aggiunta, in caso di ritardo nei pagamenti (D. lgs. 9 nov 2012 n. 102, art. 1 comma 7, lettera f) verrà addebitato un importo



forfettario di 40 euro a titolo di risarcimento del danno oltre ad un rimborso dei costi sostenuti per il recupero delle somme.

### PROPRIETA' DEL SOFTWARE

Con la presente si precisa che i software **XPHARMACY** *software per la gestione integrata del processo d'acquisto e la distribuzione di beni e servizi*, **XCONTRACT – XPATRIMONY** Software per la gestione delle gare d'appalto e per la predisposizione dei Flussi informativi, **XDELIBERE** Software per la gestione documentale e del registro (ai sensi dell'art 53 del comma 5 del DPR 28/12/2000 n. 445) delle Delibere e delle Determine, e il software **XSGS Sistema Gestione Sinistri** "Software per la gestione del rischio clinico" sono di proprietà della SYSTEM SERVICE PA S.R.L. e concessi in licenza d'uso alla Azienda Ospedaliera di Cosenza, essi sono protetti dalle Leggi e dalle convenzioni internazionali sui diritti d'autore.

Pertanto, in caso di necessità di manutenzione, modifiche e/o integrazioni nessun altro soggetto oltre il proprietario del software può intervenire e/o operare sull'architettura dei sorgenti software.

La scrivente società valuterà di volta in volta la fattibilità delle richieste di modifiche e/o integrazioni necessarie.

### TRACCIABILITA' DEI PAGAMENTI

Ai sensi dell'artt. 3 e 6 della L. 136/2010 in materia di tracciabilità dei movimenti finanziari, si riportano di seguito gli estremi del conto corrente Bancario dedicato sul quale dovranno essere effettuati i pagamenti:

Banca Popolare dell'Emilia Romagna Agenzia di Rende

IT 96 R 05387 80880 000 000 939359

Dati identificativi della persona delegata ad effettuare operazioni sul suddetto conto:

Orfeo Porco nato a San Pietro di Cadore (BL) il 18/12/1963 Codice Fiscale PRCRFO63T18I088B

### SICUREZZA DEI DATI E DEGLI ACCESSI

Accettando la presente offerta l'Amministrazione Autorizza la System Service PA SRL ad effettuare la attività di seguito descritte:



- A. Collegamento da remoto dalla propria sede alla sede dell'Amministrazione (il seguente collegamento avviene a mezzo di un collegamento VPN secondo le caratteristiche disposte dall'Amministrazione);
- B. Installazione da remoto di aggiornamenti software di base e di sistema;
- C. Installazione da remoto di nuove release dei software in oggetto.

### **DISPOSIZIONI GENERALI**

La SYSTEM SERVICE PA S.R.L. non assume altra obbligazione e non presta altra garanzia oltre a quelle previste nella presente offerta, rimanendo in tutti i casi esclusa da ogni responsabilità per danni di qualsiasi genere e a qualsiasi motivo, ivi compresi i danni diretti o indiretti subiti dall'Amministrazione o da terzi e i danni a persone o cose derivanti dall'uso del software.

La responsabilità della SYSTEM SERVICE PA SRL derivante dalla accettazione di questa offerta sussisterà solamente nei casi di dolo o colpa grave della SYSTEM SERVICE PA SRL.

Il software applicativi sono prodotti tecnologici estremamente complessi, il controllo sull'uso corretto delle procedure, nonché sulle modifiche e sugli aggiornamenti successivi, rimane a completa ed esclusiva responsabilità dell'Amministrazione.

La SYSTEM SERVICE P.A. S.R.L. esclude, pertanto, ogni responsabilità per danni diretti e indiretti subiti dall'Amministrazione in conseguenza dell'uso o del mancato uso del software

L'Amministrazione si impegna a non copiare, modificare, tradurre, affittare, noleggiare, concedere licenze o trasferire a terzi il software in oggetto della presente offerta.

In attesa di Vostro riscontro l'occasione è gradita per porgere distinti saluti.

Rende 27/03/2020

### **SYSTEM SERVICE PA SRL**

L'amministratore Unico  
Orfeo Porco  
Firmato digitalmente