



Indirizzo e-mail

ALLEGATI AL CONTRATTO

Condizioni Generali CAM
Condizioni Generali Servizi Professionali
Nomina responsabile trattamento dati

1. SEDE DI INSTALLAZIONE ED UTILIZZO DEL SOFTWARE APPLICATIVO (PROGETTO SILUS)

PRESIDIO	SITO
Servizio Sistemi Informativi	Azienda AOU di Cagliari
P.O. San Giovanni di Dio	Reparti ospedalieri
Policlinico Universitario P.O. Di Monserrato	Laboratori Analisi
Policlinico Universitario P.O. Di Monserrato	Reparti Ospedalieri

2. DESCRIZIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO OGGETTO DEL SERVIZIO

2.1 Sistema soggetto a Help Desk e Manutenzione

- 1) *DNLab-LLU Server Software di gestione del Laboratorio Logico Unico;*
 - o *Moduli DNLab - Client;*
 - o *Moduli DNA – LLU Collegamento on-line della strumentazione analitica;*
 - o *Modulo DN Firma XMLCDA - software per la gestione integrata della Firma Digitale;*
 - o *Integrazione referti XMLCDA di laboratorio verso MEDIR*
 - o *DNTerritorio-LLU – software per il collegamento web dei Distretti Esterni.*
 - o *Integrazione ADT – Situs*
 - o *DNLab Microbiologia*
- 2) *Galileo OE DNWeb Enterprise*
- 3) *Portale dei referti di Laboratorio*
- 4) *Integrazione CUP – LIS*
- 5) *ESB Picasso*



3. TIPOLOGIA DEI SERVIZI DI HELP DESK

Il Customer Service Service Life è operativo 365 giorni all'anno, 24 ore al giorno, tutti i giorni della settimana. Il servizio è fornito con continuità e competenza da un team altamente qualificato che interviene nell'analisi e nella risoluzione delle necessità che i clienti riscontrano nella loro operatività quotidiana.

FASCE COPERTURA ORARIA

SERVIZIO STANDARD	DESCRIZIONE
WE CARE service level 1: HELP DESK E MANUTENZIONE	Come da condizioni generali allegate, con help desk dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi) dalle ore 8:30 alle ore 18:00.
SERVIZI DI EMERGENZA	
WE CARE service level 2: ESTENSIONE HELP DESK PER IL SABATO	Come da condizioni generali allegate, il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00.
WE CARE service level 3: ESTENSIONE HELP DESK PER LA DOMENICA ED I FESTIVI, 7 GIORNI SU 7	Come da condizioni generali allegate, il sabato, la domenica e i giorni festivi dalle ore 8.00 alle ore 14.00.
WE CARE service level 4: ESTENSIONE HELP DESK 7 GIORNI SU 7, 24 ORE SU 24	Come da condizioni generali allegate, help desk 7 giorni su 7, 24 ore su 24.

Di seguito si riporta la tabella di sintesi dell'offerta Service Life per i servizi di Manutenzione e Supporto che potranno essere attivati a fronte di specifici canoni.

prodotto	DESCRIZIONE
DNWeb/Galileo O/E LIS Enterprise - Level 4	Help Desk - Level 4
DNLAB-LLU	Help Desk - Level 4
Portale dei Referti	Help Desk - Level 1
Totem distribuzione referti	Help Desk - Level 1
Integrazione TAO - LIS	Help Desk - Level 1
Integrazione CUP - LIS	Help Desk - Level 1
APP per ritiro referti di Laboratorio	Help Desk - Level 1



4. DECORRENZA DEL SERVIZIO

Dal 01/01/2023 al 31/12/2023

5. CORRISPETTIVI ECONOMICI ANNUALI

Di seguito si espone la quotazione economica, stimata in base a dimensione e complessità della Vostra struttura, del servizio offerto dal Customer Service Service Life. Tutti gli importi sono IVA esclusa e arrotondati all'Euro.

STANDARD SUPPORT – CANONI ANNUALI DI MANUTENZIONE ED HELP DESK	IMPORTO (€)
STANDARD TECHNICAL SUPPORT SILUS - Help Desk Level 4	41.249,00
STANDARD TECHNICAL SUPPORT - DNWeb/Galileo O/E LIS Enterprise - Level 4	4.325,00
STANDARD TECHNICAL SUPPORT Portale dei referti	2.658,00
Integrazione LIS-Cup regionale	4.140,00
APP per ritiro referti di Laboratorio	915,00
Picasso ESB (< 5 canali)	2.733,00
Prometeo Appropriatelyzza	3.850,00
TOTALE	59.870,00

6. ATTIVITA' DI MANAGEMENT SERVICE

Si tratta dei servizi meglio descritti nel seguito della presente offerta, ossia:

- Supporto esteso di assistenza da sede locale
- Interventi migliorativi
- Supporto esteso di emergenza on site Full Risk
- Continuità operativa

6.1 Corrispettivo annuale per il supporto esteso di assistenza

Come concordato nei precedenti contratti si quota un pacchetto di giornate di supporto esteso utilizzabili per lo svolgimento delle attività di Management Service, non ricomprese nei Servizi Standard Forniti e nei Servizi di Emergenza descritti nelle Condizioni Generali di Manutenzione.

Servizio	Tipo fatt.	Numero gg / persona	Tariffa Locale	Tariffa Altre sedi	IMPORTO
Monte giornate specialist	Consuntivo	20		€ 850,00	€ 17.000,00



TOTALE IVA ESCLUSA

€ 17.000,00

Nell'ambito di tale Servizio, si è concordato che le giornate di assistenza specialistica verranno fornite alla tariffa giornaliera esposta nella tabella precedente, spese di trasferta incluse (una giornata lavorativa si intende composta da 8 ore).

Le giornate di assistenza saranno erogate su richiesta del referente del sistema per la Vostra Azienda, a fronte di una stima formale emessa da ServiceLife ed approvata dal referente stesso.

La fatturazione delle giornate avverrà ad avanzamento lavori sulla base dei verbali di assistenza controfirmati dai Vostri referenti con pagamento a 60 gg. data fattura.

6.2 Supporto esteso di emergenza Full Risk on-site Sistema Silus

Il servizio estende la copertura, anche con interventi ON SITE per il ripristino del funzionamento del sistema LLU, la consulenza necessaria per la manutenzione delle configurazioni, e tutte le situazioni che possono gravare negativamente sulle attività del LLU come meglio evidenziato nell'Allegato 1. Il servizio viene fornito tutti i giorni feriali dalle 8.00 alle 18.00.

ATTIVITA' SUPPORTO DI EMERGENZA FULL RISK ON-SITE	TOTALE (€)
Supporto di EMERGENZA Full Risk On-Site Silus	€ 69.595,00
SUPPORTO DI EMERGENZA FULL RISK ON-SITE	€ 69.595,00

6.3 Continuità operativa

Il contratto di assistenza tecnica per espressa volontà del committente ha come oggetto la sola parte relativa al software applicativo di cui al precedente par. 3. In seguito alla vostra richiesta e poiché Service Life è consapevole che la separazione delle competenze fra hardware (incluso il sistema operativo) e software applicativo può generare dei problemi relativi alla continuità di servizio dell'intero sistema che si tradurrebbero in un danneggiamento concreto per gli utenti, si conviene che Service Life stesso onorerà tutte le richieste di intervento del committente, senza distinzione tra hardware e software, procedendo all'emissione di preventivo di riparazione per la componente hardware, nel caso che l'anomalia funzionale sia da attribuire alla parte hardware e/o al suo sistema operativo.

La richiesta potrà avvenire in qualsiasi forma risulti tracciabile: lettera, fax, Email. In casi del tutto eccezionali, Service Life accetterà chiamate dirette da parte degli utenti, dandone immediata comunicazione al referente stesso.

Per quanto riguarda le ore impegnate, esse verranno detratte dal Monte Ore di cui al precedente par. 5.3, eventualmente computate ad una tariffa oraria aumentata del 70% in caso di interventi eseguiti in giornate prefestive o festive.

7. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Per i corrispettivi economici delle quote fisse si prevede una fatturazione trimestrale posticipata con pagamento a 60 gg. data fattura.



Per i corrispettivi dei servizi a consumo, si prevede una fatturazione ad erogazione delle attività, a fronte di un regolare verbale controfirmato dal cliente.

8. CONDIZIONI GENERALI (ALLEGATO)

L'applicazione del presente contratto avverrà secondo le norme descritte nell'allegato "Condizioni Generali di Help Desk, Manutenzione e Management Service del Software Applicativo", che costituisce a tutti gli effetti parte integrante della presente offerta.

9. ALTRE CONDIZIONI

Tutti i prezzi indicati s'intendono IVA esclusa.

La presente offerta è formulata in modo conforme a quanto stabilito dal sistema di qualità adottato da Service Life. Analogamente il servizio proposto verrà erogato in coerenza con lo stesso sistema di qualità.

10. VALIDITÀ DELL'OFFERTA

Il destinatario della presente offerta, fino a diversa comunicazione da parte del Cliente stesso, viene considerato referente unico del Cliente per ogni comunicazione in merito alla fornitura.

La presente offerta è valida 90 (novanta) giorni dalla data di emissione della stessa.

PER IL CLIENTE

Nome

Funzione

Firma

Luogo e Data di Firma

PER SERVICE LIFE

Nome

Funzione

Sandro Salis

Sales Executive

Firma

Luogo e Data di Firma

Sassari 23 giugno 2023
