

**Determinazione Dirigenziale del Direttore della S.C. A.B.S.**

N. 1576

del 05.10.2021

**Oggetto:** Affidamento, ex art. 63, comma 2, lett. b), n. 2, del D. Lgs. n. 50/2016, del servizio di assistenza tecnica e manutenzione del Software GE Viewpoint 5, da destinare al Reparto di Ostetricia Diagnosi Prenatale e Preimpianto del P.O. Microcitemico, con decorrenza dal 01.01.2021 al 31.12.2021. Ditta Medas S.r.l. Spesa complessiva annuale € 3.500,00 oltre Iva di Legge. CIG ZA0334B2C0.

PDTD/2021/1675 L.P.

Publicata all'Albo Pretorio dell'Azienda a partire da 05.10.2021 per 15 giorni consecutivi e posta a disposizione per la consultazione.

S.S.D. Affari Generali Ufficio Delibere

La presente Deliberazione prevede un impegno di spesa a carico dell'Azienda Ospedaliera Brotzu  
SI  NO

**IL DIRETTORE DELLA S.C. A.B.S.**

- Visto** il D.Lgs n. 502/92 e successive modificazioni ed integrazioni;
- Vista** la deliberazione n. 589 del 15.04.2015 con la quale il Commissario Straordinario ha conferito delega al Direttore della S.C. Acquisti Beni e Servizi, all'adozione, tra l'altro, dei provvedimenti di aggiudicazione di procedure d'acquisto per la fornitura di beni e servizi il cui importo sia inferiore a € 40.000,00;
- Premesso** che con nota prot. NP/2021/8397 del 30.09.2021, il Direttore della S.C. Tecnologie Informatiche e Servizi Informativi ha richiesto l'affidamento del contratto del servizio di assistenza tecnica e manutenzione del Software GE Viewpoint 5, già in uso presso l'Ospedale Microcitemico, per le n. 7 postazioni ecografiche e n. 1 postazione di elaborazione e archiviazione delle immagini, con decorrenza dal 01.01.2021 al 31.12.2021;
- Considerato** che l'Azienda Medas S.r.l. è attualmente l'unica distributrice nazionale del prodotto Viewpoint GE, nonché unica azienda abilitata dalla GE Medical System Italia ad erogare servizi di assistenza e manutenzione al software in oggetto;
- Vista** l'offerta della Ditta Medas S.r.l., che si è resa disponibile a prestare il servizio annuale di assistenza e manutenzione del Software in oggetto per un importo complessivo annuale di € 3.500,00 oltre Iva di Legge (All. "A" fg. 11);

Segue determinazione n. 1576 del 05.10.2021

**Ritenuto** pertanto di dover affidare, ex art. 63, comma 2, lett. b), n. 2, del D. Lgs. n. 50/2016, in favore della Ditta Medas S.r.l., il servizio di assistenza tecnica e manutenzione del Software GE Viewpoint 5, da destinare al Reparto di Ostetricia Diagnosi Prenatale e Preimpianto del P.O. Microcitemico, con decorrenza dal 01.01.2021 al 31.12.2021;

**Dato Atto** che non sussistono conflitti di interesse con la Ditta assegnataria del servizio;

**Visti** il D. Lgs. n. 50/16;

## **D E T E R M I N A**

per i motivi esplicitati in premessa:

1. di affidare, ex art. 63, comma 2, lett. b), n. 2, del D. Lgs. n. 50/2016, in favore della Ditta Medas S.r.l., il servizio di assistenza tecnica e manutenzione del Software GE Viewpoint 5, da destinare al Reparto di Ostetricia Diagnosi Prenatale e Preimpianto del P.O. Microcitemico, con decorrenza dal 01.01.2021 al 31.12.2021;
2. di dare atto che l'importo annuale pari a € 3.500,00 oltre Iva di Legge verrà imputato al Conto n. A507050101 del Piano dei Conti – Centro di Costo 373140;
3. di dare atto che l'esecuzione del relativo contratto avrà inizio contestualmente alla pubblicazione del presente atto, ai sensi dell'art. 32, comma 13 del D. Lgs. n. 50/2016;
4. di autorizzare la S.C. Contabilità, Bilancio e Controllo di Gestione all'emissione dei relativi ordini di pagamento, a seguito di presentazione dei giustificativi recanti l'attestazione di regolarità del servizio da parte degli Uffici competenti.

**IL DIRETTORE DELLA S.C. A.B.S.**  
**Avv. Federica Pillai**



Rif. Medas: MD-CO-19-8FAD7

## **ALLEGATO B – BEST EFFORT CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO DI ASSISTENZA MANUTENZIONE SOFTWARE**

### **ART. 1.       PREMESSA**

Il Contratto di assistenza e manutenzione software (in seguito denominato Contratto) ha per oggetto l'erogazione al Cliente, da parte di Medas S.r.l. (in seguito denominato Fornitore), del Servizio di assistenza e manutenzione (in seguito denominato Servizio) delle componenti applicative (in seguito Sistema Applicativo), operanti presso una o più unità operative del Cliente (in seguito denominato gli Utenti/e).

#### **1.1. ACRONIMI E DEFINIZIONI**

- Tempo di Attivazione - TA: Tempo (data e ora) al quale è stata attivata una chiamata.
- Tempo di Risposta - TR: Intervallo tra il Tempo di Attivazione e la richiamata dell'operatore.
- Tempo di 1° Intervento - T1L: Intervallo tra il Tempo di Attivazione e il primo intervento effettuato dall'operatore
- Tempo di Evasione Funzionale - TE: Intervallo di tempo che intercorre fra l'attivazione della chiamata ed il momento in cui l'operatore ripristina la funzionalità eventualmente compromessa, anche tramite workaround.
- Frequenza di prestazione regolare - FPR: Il rapporto (calcolato in percentuale) fra la somma delle prestazioni regolare e la somma di tutte le prestazioni erogate, nel periodo di osservazione considerato

#### **1.2. PROPOSTA DI CONTRATTO**

La proposta di Contratto si compone delle condizioni generali, contenute in questo documento, che descrivono i termini e le modalità di erogazione del Servizio e di un'offerta, che stabilisce le condizioni economiche di fornitura del Servizio, le componenti variabili quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il periodo contrattuale, i Programmi oggetto del Servizio, gli Utenti, e le eventuali pattuizioni tra Cliente e Fornitore concordate in deroga alle condizioni generali contenute nel presente documento.

#### **1.3. ACCETTAZIONE OFFERTA**

L'accettazione dell'offerta, anche solo mediante l'emissione di un ordine conforme costituisce l'integrale accettazione da parte del Cliente del Contratto, ossia dell'offerta e delle condizioni generali contenute nel presente documento.

#### **1.4. DURATA DEL CONTRATTO**

Il periodo che intercorre tra le date di decorrenza e di scadenza del Contratto, specificate in offerta, è chiamato Periodo contrattuale.

Il Contratto non è prorogabile e non si rinnova automaticamente. Con anticipo adeguato sulla data di scadenza il Fornitore invierà al Cliente una nuova offerta, sulla base anche di modifiche alla configurazione degli elementi che compongono il Sistema del Cliente o di eventuali nuove condizioni concordate tra le parti, che il Cliente potrà accettare anche solo mediante l'emissione di un ordine conforme.

Qualora entro sessanta giorni dalla data di emissione dell'Offerta, il Cliente non provveda ad inviare al Fornitore l'accettazione dell'Offerta, il Fornitore potrà procedere con l'interruzione del Servizio sollevando l'eccezione d'inadempimento ex art. 1460 cod. civ., senza che l'interruzione della prestazione resa possa assumere rilievo di interruzione di pubblico servizio, e fermo restando l'obbligo a carico del Cliente di pagamento del Servizio erogato dal Fornitore per il predetto periodo alle condizioni stabilite dall'Offerta.

### **ART. 2.       CONDIZIONI DI FORNITURA DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA**

Il servizio annuale di manutenzione e assistenza SW comprende i servizi descritti sotto elencati e dettagliati nelle specifiche schede di servizio relative al prodotto oggetto del contratto. Il Service Desk preposto all'erogazione del servizio è strutturato per fornire assistenza secondo le modalità dipendenti dal singolo servizio. Tutte le attività riguardanti i Servizi offerti con la presente proposta vengono gestite con i moduli Call Manager, Planning Manager e Statistic Manager del Portale di

Pag. 1 di 8

MEDAS Srl

Cap. Soc. € 200.000 i.v. | P.IVA 02396390217 | [www.medas-solutions.it](http://www.medas-solutions.it) | [info@medas-solutions.it](mailto:info@medas-solutions.it)

Sede Legale: Medas Srl - Via Benadir, 14 - 20132 Milano | Tel. 02 2827482 | Fax. 02 70049641



Rif. Medas: MD-CO-19-8FAD7

Assistenza Ticketing, che consentono una completa trasparenza e rendicontazione dei servizi effettivamente erogati. L'assistenza Medas è rivolta a referenti selezionati del Committente o del Cliente. Non verrà fornito supporto direttamente agli utenti finali (salvo diversamente specificato).

#### Livello di Servizio - SLA

<b>SLA - Prestazione di Servizio Regolare:</b>	La prestazione viene valutata regolare se: <ul style="list-style-type: none"> <li>• TR &lt; 4 h</li> <li>• T1I &lt; 8 h</li> <li>• TE &lt; 48h</li> </ul>
<b>SLA - Frequenza di Regolarità del Servizio:</b>	Il rapporto (calcolato in percentuale) fra la somma delle prestazioni regolari e la somma di tutte le prestazioni erogate, conteggiate nel periodo di osservazione considerato, dovrà essere non inferiore a 90,00%.

#### Accesso, erogazione e rendicontazione

<b>Accesso al Servizio:</b>	Ogni singola prestazione di Servizio viene attivata da una specifica chiamata sul Portale Assistenza Ticketing di Medas da parte degli utilizzatori del sistema. La richiesta può essere fatta via internet o tramite il servizio telefonico automatizzato ( <b>numero verde</b> ). Le chiamate saranno qualificate dall'utente rispetto alla criticità percepita (normale, urgenza, emergenza). Questa criticità sarà valutata dall'help desk ed eventualmente riclassificata.
<b>Modalità di Erogazione del Servizio:</b>	Il Servizio viene erogato da personale specializzato opportunamente strutturato ed organizzato, in modalità telefonica, da remoto o in modalità on-site secondo la discrezione del tecnico specialista Medas. Tutti gli interventi verranno eseguiti nell'ambito del presente contratto solo nel caso in cui siano soddisfatti i requisiti generali a carico del cliente indicati nel presente documento e gli eventuali requisiti specifici indicati nel Contratto. Qualora il cliente dovesse richiedere assistenza in assenza dei requisiti indicati, questa dovrà essere quotata a parte.
<b>Rendicontazione del Servizio:</b>	Ad ogni periodo di osservazione sarà disponibile sul portale Ticketing una rendicontazione delle prestazioni erogate durante il periodo stesso.

#### Descrizione dei Servizi

<b>Nome Attività:</b>	<b>Incident Management</b> Attività su Richiesta
<b>Descrizione del Servizio:</b>	L'INCIDENT MANAGEMENT ripristina il normale funzionamento del servizio, nel più breve tempo possibile (in accordo con i livelli di servizio concordati), minimizzando l'impatto sulle attività lavorative. Flusso di gestione: Rilevazione, Registrazione, Classificazione, Diagnosi, Risoluzione, Chiusura Il servizio comprende: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ATTIVAZIONE ASSISTENZA DI 1° LIVELLO Flusso: Rilevazione, Registrazione <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gestione delle richieste di assistenza (tramite portale ticketing dedicato, numero verde)</li> <li>○ Supporto agli utenti in tutte le tipologie di guasto: bloccante, non bloccante funzionale, non bloccante non funzionale</li> </ul> </li> <li>• ESECUZIONE ATTIVITA' DI 1° LIVELLO Flusso: Classificazione, Diagnosi, Risoluzione, Chiusura <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Esecuzione di tutte le attività definite di 1° livello</li> <li>○ Attivazione di eventuali workaround per ripristino del normale funzionamento del sistema</li> <li>○ Attivazione eventuale piano specifico di emergenza, da concordare con clienti e fornitori</li> </ul> </li> </ul>
<b>Nome Attività:</b>	<b>Fullfilment Management</b> Attività su richiesta programmate
<b>Descrizione del Servizio:</b>	È la parte del servizio che soddisfa le richieste di supporto generiche da parte degli utenti. Il servizio comprende: <ul style="list-style-type: none"> <li>• SUPPORTO UTENTI <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Richiesta di info generiche sugli applicativi o su HW utilizzato oggetto della fornitura</li> </ul> </li> <li>• STATISTICHE PERSONALIZZATE <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Richiesta spot di statistiche personalizzate e/o dati ad hoc</li> </ul> </li> <li>• STANDARD CHANGE Le Standard Request for Change sono modifiche preautorizzate in quanto frequenti, a basso rischio e corredate da un Istruzione operativa nota e collaudata. Le SRC gestite nell'ambito del servizio includono <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aggiunta/modifica di configurazioni applicative</li> <li>○ Configurazione integrazioni in accordo con altri fornitori</li> </ul> </li> </ul> <p><b>NB</b> Alcune nuove funzioni o modifiche normative, nonché l'aggiornamento a major release possono essere oggetto di uno specifico progetto commerciale.</p>



Rif. Medas: MD-CO-19-8FAD7

<b>Nome Attività:</b>	<b>Access Management</b> Attività su richiesta programmate
<b>Descrizione del Servizio:</b>	È la parte del servizio che soddisfa le richieste di abilitazione e relativi diritti all'utilizzo degli applicativi e dei vari componenti dell'infrastruttura IT. Il servizio comprende <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione account di accesso (cambio password, verifica diritti, etc)</li> </ul>
<b>Nome Attività:</b>	<b>Event Management</b> Attività pianificate
<b>Descrizione del Servizio:</b>	È il processo che sovrintende alla «manutenzione» e alla conduzione dell'impianto, sia in ambito SW che in ambito infrastruttura HW. Questa parte viene eseguita in back - end e lo scopo principale è quello di gestione di tutti gli eventi. Il servizio comprende: <ul style="list-style-type: none"> <li>• MONITORAGGIO SW <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Monitoraggio infrastruttura SW: log applicativi, versioni SW, indicatori di qualità, etc</li> </ul> </li> <li>• RENDICONTAZIONE ATTIVITA' SERVICE DESK <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Messa a disposizione a richiesta di report su attività di assistenza tecnica</li> </ul> </li> </ul>

## 2.1. PREREQUISITI GENERALI

### 2.1.1. CONNETTIVITÀ INTERNET

Laddove non diversamente specificato, la banda internet funzionale al progetto non è parte integrante della fornitura ed è cura e responsabilità del Cliente provvedere a fornire banda internet e configurazioni di apparati secondo quanto specificato.

La connettività internet è funzionale ai seguenti aspetti:

- Installazione pacchetti di sistema ed aggiornamenti software: il sistema deve poter raggiungere senza alcuna limitazione i repository software di Medas ed i repository di sistema operativo sulle porte 80 e 443 del TCP ed eventualmente, in caso di sistemi Microsoft, sulle porte 853 e 8531 del TCP.
- Accesso a sistemi remoti funzionali al progetto come ad esempio firma, marcatura temporale, messaggistica, distribuzione di pacchetti di distribuzione, etc: qualora la soluzione installata preveda l'utilizzo di componenti remote, i sistemi devono poter accedere liberamente a tali componenti pubblicati su internet. Solitamente la comunicazione avviene con protocolli http, https, ldap, ntp. Gli endpoint sono specifici per ogni prodotto e la raggiungibilità di tali endpoint è mandatoria per il corretto funzionamento di sistema.
- Assistenza remota e monitoraggio automatico: l'assistenza remota viene erogata dal service desk attraverso una vpn basata su openvpn. Sul sistema viene installato un client vpn che instaura una comunicazione fra il sistema presso il cliente e la server farm Medas. L'accesso a tale vpn da parte degli operatori è regolato da certificati nominali gestiti centralmente. È mandatorio che il sistema riesca raggiungere sulle porte dalla 1194 alla 1199 dell'UDP gli endpoint pubblici di Medas sui quali sono esposti i servizi server OpenVpn.
- Erogazione di servizi in cloud: qualora il progetto preveda un servizio cloud, è indispensabile che i sistemi del cliente raggiungano i servizi pubblici di Medas. Ciascun servizio è caratterizzato da una tipologia specifica di connettività dipendente dal servizio. Qualora il collegamento fra il sistema del cliente ed il cloud di Medas preveda una connessione OpenVpn instaurata fra un gateway locale ubicato presso il cliente o con un client installato direttamente su uno dei sistemi del cliente, tale connessione è mandatoria e non opzionale.

L'ampiezza di banda funzionale all'erogazione dei servizi, a cura e carico del cliente, deve essere tale da consentire l'espletamento dei servizi stessi e comunque non inferiore a 512Kbps in upload e 2Mbps in download. Qualora l'ampiezza di banda non sia sufficiente, Medas non può rispondere per eventuali ritardi rispetto a scadenze o attività pattuite sia in fase di offerta che in fase di conduzione.

Qualora non fosse possibile l'utilizzo della modalità di teleconnessione sopra indicate per attività di assistenza da remoto, Medas si adeguerà alle specifiche esigenze del Cliente valutando eventuali attività di adeguamento e la necessità di moduli hw e/o sw aggiuntivi che potrebbero richiedere costi aggiuntivi.

Le teleconnessioni non conformi a quanto qui indicato potranno anche richiedere tempi di attivazione più lunghi. In ogni caso se la teleconnessione avviene in modo diverso da quanto sopra menzionato, Medas non può garantire e non è responsabile della sicurezza e della riservatezza delle teleconnessioni. Qualora le modalità di connessione non siano conformi a quanto sopra Medas non può garantire i livelli di servizio salvo diversi accordi scritti con il cliente.

### 2.1.2. SISTEMA DI TICKETING

Tutti i servizi di assistenza tecnica e manutenzione vengono erogati dalle funzioni tecniche, precedentemente individuate in base alla metodologia ITIL, operanti come sotto sinteticamente descritto ed illustrato. Ogni richiesta

Pag. 3 di 8

MEDAS Srl

Cap. Soc. € 200.000 i.v. | P.IVA 02398390217 | [www.medas-solutions.it](http://www.medas-solutions.it) | [info@medas-solutions.it](mailto:info@medas-solutions.it)

Sede Legale: Medas Srl - Via Benadir, 14 - 20132 Milano | Tel. 02 2827482 | Fax. 02 70049641



Rif. Medas: MD-CO-19-8FAD7

di prestazione viene raccolta dal Service Desk, che agisce come **unico punto di contatto** tra gli utenti e le strutture tecniche di Medas. Il Service Desk risponde alle richieste degli utenti e opera in modo autonomo in funzione delle attività pianificate e delle rilevazioni del sistema di monitoraggio. In caso di necessità viene attivato il Technical Support Group per far fronte ad interventi specialistici su HW e SW.

La gestione delle attività è supportata da un sistema di ticketing.

Tutte le attività riguardanti i Servizi offerti vengono gestiti con appositi moduli di ricezione chiamate, pianificazione attività e rendicontazione del nuovo strumento telematico di Medas, basato sulla piattaforma SysAid.

Lo strumento consente di codificare il contenuto delle SLA concordate, di archiviare tutte le attività svolte e di valutare se le prestazioni erogate sono in linea con quanto pattuito. Attraverso lo strumento, il richiedente ha la possibilità di attivare l'intervento degli operatori e di essere aggiornato sullo stato di avanzamento della chiamata in tempo reale.

L'attivazione di una chiamata avviene, previa identificazione tramite username e password, attraverso il **link internet** oppure attraverso una chiamata telefonica a **numero verde**. Il numero verde prevede una risposta automatica direttamente collegato allo strumento.

Di seguito si descrivono più approfonditamente le principali caratteristiche della piattaforma:

- L'attivazione di una chiamata avviene, previa identificazione tramite username e password, attraverso il link internet oppure attraverso una chiamata telefonica a numero verde. Il numero verde prevede una risposta automatica direttamente collegato allo strumento. Per attivare la richiesta di intervento occorre effettuare l'identificazione tramite tastiera inserendo il codice personale fornito al momento della registrazione del richiedente. L'utilizzo di questi due strumenti non prevede l'interazione con alcun operatore in fase di richiesta. Entrambi i sistemi restituiscono un identificativo della chiamata con data e ora della richiesta, così da assicurare la tracciabilità della chiamata lungo le sue fasi evolutive. Attivata la chiamata di assistenza, l'operatore contatta il richiedente in tempi conformi agli accordi pattuiti (SLA) in modo da ricevere indicazioni sull'oggetto della richiesta. Accettata la chiamata, l'operatore effettuerà una serie di interventi per evadere la richiesta ed infine chiudere la chiamata.
- Ogni prestazione di servizio erogata viene oggettivamente valutata dal sistema confrontando la conformità tra i parametri delle SLA pattuite ed i corrispondenti valori relativi alla prestazione.
- Il Sistema è dotato di un Known Error Data Base nel quale sono contenute tutte le informazioni e le procedure da applicare per la risoluzione di problemi noti. Lo strumento viene utilizzato dal Service Desk, che fruisce delle informazioni in esso contenute, e viene alimentato dal Technical Support Group con le soluzioni individuate a fronte dei nuovi problemi presentati.
- Il sistema è dotato di un CMDB (Configuration Management Data Base) ove sono registrate tutte le informazioni descrittive di ogni elemento dell'infrastruttura e le relative configurazioni. Il CMDB viene aggiornato dal Service Desk e utilizzato a supporto di tutte le attività di incident management e conduzione operativa e per la valutazione degli interventi di manutenzione adeguativa e correttiva.

## 2.2. ORARIO DI COPERTURA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Il servizio di assistenza è attivo nella seguente fascia oraria standard:

- **Orario ufficio:** 8-17, lunedì-venerdì, no festivi

Per alcune applicazioni è possibile acquistare l'estensione del servizio di assistenza oltre l'orario standard valide solo se **esplicitate nell'offerta o in altra documentazione allegata**. Di seguito le possibili opzioni di orario di copertura del servizio;

- **Orario esteso:** 8-20, lunedì-sabato, no festivi
- **Orario H24:** 7 giorni su 7 festivi compresi

## ART. 3. DICHIARAZIONI

Ai fini dell'esecuzione del Contratto, il Cliente dichiara quanto segue:

- che i Programmi indicati in allegato al Contratto sono installati e funzionanti;
- di avere il legittimo uso dei Programmi;
- di avere partecipato alle sessioni formative organizzate dal Fornitore e di operare secondo tali indicazioni;
- di consentire pieno e libero accesso al Sistema, senza onere alcuno, al Fornitore e al personale incaricato dal Fornitore alla effettuazione dei servizi previsti dal Contratto.



## ART. 4. PRESTAZIONI ESCLUSE DAL CONTRATTO

Sono espressamente escluse dal Contratto le prestazioni derivanti da o richieste in seguito a:

- modifiche alla configurazione dei Programmi avvenute senza accordo con il Fornitore, ovvero non avvalendosi dei Servizi compresi nel presente Contratto;
- sostituzione di componenti o modifiche a configurazioni del Sistema non autorizzate dal Fornitore;
- modifiche ai Programmi da parte di personale non espressamente autorizzato dal Fornitore;
- interventi di assistenza sull'uso dei Programmi o di manutenzione dei Programmi svolti da personale non espressamente autorizzato dal Fornitore;
- danni alla configurazione dei Programmi causati da virus informatici, attacchi informatici od eventi simili;
- danni causati da incidenti, negligenze, uso o programmazione impropri, malfunzionamenti dell'alimentazione elettrica, del condizionamento d'aria, della regolazione di umidità;
- danni causati da terremoti, maremoti, alluvioni, frane, fulmini, eruzioni vulcaniche, esplosioni, radiazioni nucleari, contaminazioni radioattive, atti di guerra, occupazioni militari, requisizioni, invasioni, insurrezioni, tumulti, scioperi, sommosse, atti di vandalismo, di terrorismo, di sabotaggio.
- Malfunzionamenti causati da prodotti hardware e/o software non più supportati dal fabbricante.
- Malfunzionamenti causati da applicazioni in carico al Cliente o terze parti non gestite da Medas.
- Malfunzionamenti causati da prodotti software di terzi la cui soluzione richiede il rilascio di correzioni (patch) da parte del fabbricante del software (comprese terze parti).
- Malfunzionamenti derivanti da uso del software oggetto di assistenza e manutenzione difforme rispetto a quanto riportato nei Manuali Operativi.

Sono inoltre espressamente escluse dal Contratto le seguenti prestazioni (se non esplicitamente offerte):

- installazione / re-installazione del Software Applicativo
- implementazione della configurazione applicativa
- attività di formazione utenti
- attività di inserimento massivo di dati da interfaccia utente
- supporto agli ambienti di Test o pre-produzione

Si precisa che sono inoltre escluse dal perimetro di pertinenza del presente contratto (se non esplicitamente offerto) tutti gli aspetti sistemistici di gestione dell'infrastruttura HW. Quali amministrazione di sistema e manutenzione ordinaria (es. allestimento e verifiche delle procedure di backup, monitoraggio degli ambienti, ecc.) e straordinaria (es. restore degli ambienti, recovery degli stessi, tuning evoluto, estensione degli archivi, ecc.) delle componenti DBMS (es. SW DBMS, Istanze- Database, ecc...) di sistema operativo, di tutto il SW di base coinvolto e dell'HW.

## ART. 5. RESPONSABILITÀ

Il Fornitore dichiara di aver adeguato le proprie procedure operative e istruzioni di lavoro alle disposizioni di legge in materia di sicurezza e protezione dei dati e si impegna a mantenerle adeguate alle nuove disposizioni che entreranno in vigore durante il periodo contrattuale.

Il Fornitore non potrà essere in alcun caso ritenuto responsabile per eventuali disservizi dovuti a limitazioni di qualsiasi tipo (orario, funzionalità, accesso ai dati ecc.) derivanti dalle procedure e disposizioni impartite dal Cliente. In nessun caso il Fornitore potrà essere considerato responsabile di danni diretti o indiretti, quali a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, perdite di dati o perdite di produzione comunque subiti dal Cliente a causa dell'utilizzo o del non utilizzo del Servizio, salvo i limiti inderogabili di legge.

Il Fornitore non potrà essere ritenuto responsabile qualora il Servizio non potesse essere reso in modo adeguato per cause oggettivamente non prevedibili e/o non riscontrabili e comunque a lui non imputabili direttamente, quali a mero titolo esemplificativo e non esaustivo guasti delle linee di comunicazione telefonica o di trasmissione dati che collegano il Cliente con il Fornitore, ritardi di qualsiasi natura dei mezzi di trasporto utilizzati per recarsi presso il Cliente.

Il Fornitore non potrà in alcun modo essere ritenuto responsabile per eventuali violazioni e/o danni di qualsiasi natura derivanti dall'inosservanza, in tutto o in parte, da parte del Cliente o soggetti ad esso collegati o da esso controllati, delle modalità di collegamento in trasmissione dati previste dal presente Contratto.

Qualsiasi contestazione relativa alle modalità di prestazione del Servizio dovrà essere indirizzata dal Cliente al Fornitore in forma scritta a mezzo PEC entro sessanta giorni, pena la decadenza, dal verificarsi del fatto che ha dato origine alla contestazione.

Il Fornitore non potrà in ogni caso essere chiamato a rispondere ed il Cliente si impegna espressamente a tenere indenne e malleware il Fornitore, anche verso terzi, da tutte le eventuali variazioni e/o danni di qualsiasi genere comunque derivanti dall'utilizzo dei programmi/servizi da parte del Cliente e/o soggetti ad esso collegati e/o controllati.



Rif. Medas: MD-CO-19-8FAD7

## ART. 6. INQUADRAMENTO DELLE ATTIVITÀ RISPETTO AL GDPR

Medas in relazione al presente contratto opera in qualità di Responsabile del trattamento secondo quanto disciplinato dall'art.29 del Regolamento UE 2016/679. E' necessaria pertanto la sottoscrizione di un atto di nomina all'interno del quale vengono disciplinate le modalità di trattamento dei dati personali che saranno oggetto dell'attività contrattualizzata.

## ART. 7. INQUADRAMENTO RISPETTO L'ART. 3 LEGGE 136 DEL 13.AGOSTO 2010 PER LA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

In applicazione alle disposizioni dell'art. 3 della legge 136 del 13 Agosto 2010 entrata in vigore il 07 Settembre 2010, per assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari finalizzata a prevenire infiltrazioni criminali, gli appaltatori, i subappaltatori e i sub contraenti della filiera delle imprese interessati ai lavori alle forniture e ai servizi pubblici devono utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali dedicati, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche.

Tutti i movimenti finanziari relativi ai lavori, ai servizi e alle forniture pubbliche devono essere registrati sui conti correnti dedicati accesi presso banche.

Atteso, quindi, che il rapporto contrattuale che si verrà a creare tra il Fornitore e il Cliente è da intendersi automaticamente integrato con le clausole di tracciabilità previste dai commi 8 e 9 dell'art. 3 della citata legge, il fornitore si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari trasmettendo tempestivamente i dati identificativi del conto corrente dedicato (o più di uno), sul quale dovranno essere effettuate le transazioni finanziarie tra le parti relative all'ordine in oggetto, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso. Tale comunicazione verrà fatta nei modi e nei tempi comunicati dal Cliente a seguito dell'emissione dei codici CIG (codice identificativo di gara), e CUP (codice unico di progetto) associati ad ogni fattispecie contrattuale obbligatori a prescindere dall'importo e dalla natura della spesa.

## ART. 8. CONDIZIONI DI FORNITURA, CORRISPETTIVI, PAGAMENTO

Quale corrispettivo dei Servizi forniti, il Cliente si impegna a corrispondere al Fornitore il canone riportato nel Contratto, corrispondente all'intero periodo contrattuale.

Tutti gli importi indicati nel Contratto sono al netto dell'IVA o di ogni altra imposta statale o locale.

Il mancato pagamento nei termini stabiliti darà facoltà al Fornitore di sospendere l'erogazione del Servizio con effetto immediato e senza che ciò pregiudichi ulteriori azioni per il recupero del credito, né che questo autorizzi il recesso da parte del Cliente.

Qualora il Cliente non rispetti i termini di pagamento indicati nelle fatture emesse dal Fornitore, dal giorno successivo alla scadenza il Cliente sarà tenuto al pagamento di interessi moratori senza necessità di previa costituzione in mora, ai sensi di quanto previsto dal decreto legislativo 9 ottobre 2002 n. 231, così come modificato dall'art.4 del D. Lgs. 192/2012. **In caso di persistente inadempimento del Cliente nell'effettuare i pagamenti, il Fornitore si riserva il diritto di sollevare eccezione d'inadempimento ex art. 1460 cod. civ. senza che l'interruzione della prestazione resa assuma rilievo di interruzione di pubblico servizio.**

## ART. 9. NORME PARTICOLARI – LIMITAZIONI

### 9.1 INTERRUZIONE NEL TEMPO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

La mancata sottoscrizione di un nuovo Contratto per i Programmi, allo scadere del precedente, comporta la perdita del diritto all'aggiornamento alle nuove versioni dei Programmi stessi. Di conseguenza, se il Cliente non mantiene attivo con continuità nel tempo il rapporto di manutenzione evolutiva per i Programmi che utilizza, all'atto della riattivazione di questo rapporto dovrà corrispondere al Fornitore un canone maggiorato almeno del valore della manutenzione conservativa ed evolutiva per i Programmi per tutto il periodo intercorso dalla scadenza dell'ultimo Contratto di manutenzione valido fino alla riattivazione del Servizio, al fine di coprire i costi di aggiornamento che il Fornitore dovrà sostenere per riportare i Programmi alla versione e allo stato correnti. I Fornitori si riserva altresì di applicare un corrispettivo per eventuali attività di presa in carico dell'impianto oggetto dell'interruzione del contratto di manutenzione.

### 9.2 COPIE DI SALVATAGGIO

Il Cliente dovrà conservare con cura la versione dei programmi consegnati e l'eventuale software di base del Sistema se consegnati dal Fornitore e dovrà effettuare costantemente le copie di salvataggio dei dati sui quali i Programmi operano e verificarne l'integrità, secondo le istruzioni impartite dal Fornitore e comunque in osservanza delle disposizioni di legge in

Pag. 6 di 8

MEDAS Srl

Cap. Soc. € 200.000 i.v. | P.IVA 02398390217 | www.medas-solutions.it | info@medas-solutions.it

Sede Legale: Medas Srl - Via Benadir, 14 - 20132 Milano | Tel. 02 2827482 | Fax. 02 70049641





Rif. Medas: MD-CO-19-8FAD7

materia di sicurezza dei dati, per consentire al Fornitore il ripristino tempestivo della funzionalità del Sistema in caso di guasto o di danni involontari causati da interventi in assistenza sul sistema.

### 9.3 COLLEGAMENTO TELEMATICO PER INTERVENTI IN TRASMISSIONE DATI

Per consentire l'espletamento degli interventi in trasmissione dati, il Cliente dovrà mettere a disposizione del Fornitore un accesso telematico alla sua rete locale, o quantomeno ai segmenti o nodi di essa che interessano i servizi degli Utenti presso i quali operano i Programmi.

Le condizioni per effettuare interventi in trasmissione dati/teleassistenza sono descritte dettagliatamente nel presente documento. Se il Cliente propone un accesso con caratteristiche diverse da quelle indicate, queste dovranno essere preventivamente valutate dal Fornitore in termini di praticabilità tecnica e, qualora dovessero risultare meno efficienti e/o più onerose per lo svolgimento dell'intervento, il Fornitore si riserva di riportare in offerta l'eventuale incremento del canone e/o l'eventuale modifica del Tempo massimo di presa in carico.

Se un intervento non può essere eseguito in trasmissione dati/teleassistenza perché il collegamento telematico non è disponibile per cause imputabili al Cliente, il Fornitore non garantisce il rispetto del Tempo massimo di presa in carico; se poi, in conseguenza alla mancanza di collegamento telematico si rendesse necessario un Intervento on site, quest'ultimo verrà addebitato al Cliente.

### 9.4 AFFIDAMENTO A TERZI DELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI

Per l'effettuazione del Servizio, il fornitore si riserva la facoltà di affidare attività specifiche a lavoratori autonomi in possesso della competenza e delle risorse necessarie, siano essi interni o esterni alla medesima organizzazione del Fornitore, senza che ciò costituisca subappalto. Per il subappalto si fa rinvio a quanto previsto dall'art. 105 del D. Lgs. 18 aprile 2016 n. 50.

### 9.5 RILASCIO DI NUOVE RELEASE – LIMITAZIONI CHE RIGUARDANO IL SOFTWARE DI BASE E L'HARDWARE

Il software di base è soggetto a rilasci periodici di nuove release che ne migliorano le caratteristiche e le potenzialità, mentre l'hardware è soggetto a una continua evoluzione tecnologica. Per l'hardware e per il software di base, se non è incluso nel Contratto, queste evoluzioni avvengono al di fuori del controllo del Fornitore, ma rispettando comunque i vincoli indicati da esso. Il Fornitore non può esimersi dal seguire costantemente le evoluzioni tecnologiche proposte dai fornitori di hardware e software di base, al fine di ottenerne il necessario supporto e nel quadro del continuo miglioramento dei Programmi: questo può comportare la necessità di aggiornare periodicamente i requisiti minimi di software di base e di hardware necessari per l'installazione di una nuova release dei Programmi.

Ad ogni nuovo rilascio il Fornitore si farà carico di comunicare al Cliente con idoneo anticipo i requisiti minimi del software di base e dell'hardware richiesti per l'installazione della nuova release dei Programmi.

L'installazione di una nuova release è quindi subordinata a verifiche di compatibilità sul software di base e sull'hardware utilizzato dagli Utenti, ed il Cliente dovrà farsi carico degli eventuali aggiornamenti del software di base non incluso nel Contratto e dell'hardware indispensabili;

il Fornitore si renderà inoltre disponibile ad assistere il Cliente nella scelta dei componenti più idonei.

Qualora non si possa procedere all'installazione della nuova release, perché il software di base o l'hardware non rispettano i requisiti minimi indicati per tempo dal Fornitore, quest'ultimo garantirà unicamente il Servizio di Manutenzione conservativa.

## ART. 10. CESSIONE DEL CONTRATTO

Il presente contratto non può essere ceduto a terzi senza preventiva autorizzazione scritta del Fornitore.

## ART. 11. RISOLUZIONE

Fermi restando i rimedi previsti dalla Legge, il Fornitore avrà il diritto di risolvere il presente contratto, con effetto immediato attraverso semplice comunicazione al Cliente di volersi avvalere della presente clausola, qualora si verificano le seguenti circostanze:

- mancato rispetto, ad opera del Cliente, degli obblighi e delle garanzie a suo carico ove lo stesso non abbia provveduto a rimediare al proprio inadempimento entro 15 (quindici) giorni dalla data di contestazione scritta di tale inadempimento da parte del Fornitore;
- qualsiasi comportamento contrario alla normativa applicabile o non conforme alla correttezza professionale sia nei rapporti con il Fornitore sia nei rapporti con Terzi.



Rif. Medas: MD-CO-19-8FAD7

## ART. 12. LEGGE APPLICABILE E FORO COMPETENTE

Il Contratto è regolato dalla legge italiana e dovrà essere interpretato in conformità alla legge medesima. Qualsiasi controversia relativa alla interpretazione od esecuzione del Contratto o comunque conseguente al rapporto di consulenza, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, sarà devoluta alla competenza esclusiva del Foro di Milano.

## ART. 13. DISPOSIZIONI GENERALI

I singoli contratti di fornitura di Servizi sono regolati dalle pattuizioni di volta in volta intercorse e trasfuse nell'offerta del Fornitore accettata dal Cliente nonché dalle presenti Condizioni Generali. Eventuali pregressi accordi verbali o scritti intercorsi fra Fornitore e Cliente si intenderanno così sostituiti ed abrogati. Eventuali successive modifiche contrattuali non avranno efficacia ove non espressamente pattuite per iscritto. Ciascuna disposizione del Contratto e delle presenti Condizioni Generali nel loro insieme sono il frutto delle specifiche trattative intervenute tra le Parti, che ne hanno vagliato attentamente ed approvato specificatamente il contenuto per cui il Fornitore si riserva pertanto il diritto di rifiutare un ordine del Cliente contenente condizioni e termini difformi dall'Offerta e/o dalle Condizioni Generali.

Qualora una qualsiasi clausola delle presenti Condizioni Generali dovesse essere giudicata invalida o inefficace, tale invalidità o inefficacia non comprometterà la validità delle restanti clausole che continueranno ad avere piena efficacia. Inoltre, le Parti si impegnano a sostituire la previsione illegittima, invalida e/o inapplicabile con una previsione che abbia il contenuto e lo scopo perseguito da quella sostituita e sia conforme alla legge.

Le comunicazioni fra le parti inerenti ai propri rapporti contrattuali dovranno avvenire per iscritto e, salvi i casi in cui sia espressamente prevista una forma particolare, potranno essere effettuate mediante posta ordinaria o raccomandata, telefax, posta elettronica o PEC agli indirizzi che ciascuna delle parti avrà cura di fornire all'altra per iscritto in maniera completa e tempestiva, anche in caso di eventuali successive modifiche.

Letto, approvato e sottoscritto

-----

-----

Le Parti si danno atto che tutte le clausole di questo Contratto sono state liberamente e direttamente negoziate tra le Parti stesse.

A tutti gli effetti di Legge ed anche ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 cod. civ. e 1342 cod. civ. le Parti dichiarano di aver esaminato e discusso e di approvare espressamente, ben consapevoli delle reciproche obbligazioni nonché dei reciproci diritti, le seguenti clausole:

- 1.3 accettazione integrale dell'offerta;
- 1.4 durata contratto;
- 4 prestazioni escluse dal contratto;
- 5 responsabilità;
- 8 sospensione del servizio per mancato pagamento e applicabilità degli interessi moratori;
- 9 limitazioni;
- 10 divieto di cessione;
- 12 legge applicabile e Foro competente;
- 13 invalidità o inefficacia parziale del contratto.

Letto, approvato e sottoscritto

MEDAS SRL

-----

-----

Rif. Medas: **MD-OC-21-E1B79**

Spett.le

**AZIENDA OSPEDALIERA BROTZU**  
Piazzale Ricchi, 1  
09134 Cagliari

c.a. Ing. Andrea Alimonda  
c.a. Dott.ssa Rosa Maria Ibba

Milano, 17/09/2021

**OGGETTO: CONTRATTO RINNOVO SERVIZIO ASSISTENZA SW GE  
VIEWPOINT 5 – OSP. MICROCITEMICO DI CAGLIARI ANNO  
2021**

Con la presente abbiamo il piacere di presentarVi la nostra offerta per il servizio annuale di assistenza e manutenzione dell'impianto Viewpoint 5 in uso presso la Vostra struttura, scaduto lo scorso 31 dicembre 2020.

Si rende noto che, come da comunicazione End of Life, la manutenzione al Viewpoint 5 potrà essere mantenuta esclusivamente in modalità BEST EFFORT ossia assistenza erogata senza garanzia di livelli di servizio per assistenza tecnica di primo livello. Restano pertanto esclusi interventi specialistici di 2° livello sul software. In nessun caso verranno effettuati interventi straordinari senza contratto annuale attivo.. **Si rimanda all'Allegato B per le specifiche inerenti il servizio offerto.**

**SERVIZIO DI ASSISTENZA AL SOFTWARE VIEWPOINT 5**

Account: **License\_I\_Cagliari\_AO Brotzu\_Gyn**  
Site: **6P4X SSKD**

POS.	Descrizione	Importo canone - modalità Best Effort <i>IVA esclusa</i>
1	Servizio di Assistenza Tecnica Viewpoint 5 – anno 2021	<b>3.500,00 €</b>

Rif. Medas: **MD-OC-21-E1B79**

Con riferimento all'organizzazione del servizio, si segnala che Medas srl è certificata **ISO 9001** su tutti i processi aziendali e che sono attive, per il servizio di assistenza e manutenzione relativo ai software erogato dal nostro Servizio di Assistenza Tecnica anche le seguenti certificazioni:

- **ISO 27001** - *Progettazione, produzione e vendita del software dedicato all'archiviazione e conservazione a norma di documenti clinici ed amministrativi digitali; servizi remoti di archiviazione e conservazione a norma di documenti clinici ed amministrativi digitali; progettazione, produzione e vendita delle applicazioni software per la gestione documentale con l'utilizzo di firma elettronica e digitale, firma elettronica avanzata con acquisizione di dati biometrici e protezione attraverso algoritmi criptati, tutto nel rispetto delle normative vigenti in materia"*
- **Certificazione AGID** - *Accreditamento alla conservazione di documenti informatici emessa da Agenzia per l'Italia Digitale del 02/12/2014*

## CONDIZIONI DI FORNITURA GENERALE

<b>Ordini</b>	Gli ordini devono pervenire all'indirizzo mail <a href="mailto:vendite@medas-solutions.it">vendite@medas-solutions.it</a> ; <a href="mailto:medas@legalmail.it">medas@legalmail.it</a> o al fax 02.70049641.
<b>Fatturazione</b>	I prodotti e i servizi saranno così fatturati: - fatture anticipate
<b>Pagamento</b>	60 gg DF
<b>IVA</b>	Gli importi indicati sono al netto di IVA ed ogni altro eventuale onere di legge.
<b>Validità Offerta</b>	90 giorni data offerta
<b>Referenziabilità</b>	Nel rispetto delle modalità di trattamento dati indicate nell'apposita informativa, Medas potrà citare pubblicamente l'attività oggetto della presente offerta tra le proprie referenze citando anche il cliente finale.

Altri servizi diversi da quelli indicati in offerta, non sono oggetto della presente proposta. Medas Srl è disponibile a concordare forme di assistenza e supporto personalizzati con le Aziende che ne fanno specifica richiesta.

Per quanto non espressamente descritto nella presente offerta valgono le condizioni generali riportati negli allegati:

### B CONDIZIONI GENERALI CONTRATTO DI ASSISTENZA MANUTENZIONE SOFTWARE BEST EFFORT

da considerarsi parte integrante della presente offerta la cui accettazione da parte del Cliente è condizione vincolante ai fini della validità del contratto in oggetto; a tal proposito, salvo diverse comunicazioni da parte del Cliente, le Condizioni Generali si intenderanno integralmente accettate all'atto dell'emissione dell'ordine.



Rif. Medas: **MD-OC-21-E1B79**

Per qualunque informazione o chiarimenti in merito è possibile rivolgersi al seguente indirizzo mail:

**[vendite@medas-solutions.it](mailto:vendite@medas-solutions.it)**

Restando a disposizione per ogni eventuale necessità di chiarimenti, invio i miei più

Cordiali Saluti

Francesco Mazzocchi  
*Sales Account Medas srl*



MAZZOCCHI  
FRANCESCO  
MEDAS S.R.L.  
17.09.2021  
16:08:12 UTC