



### Determinazione del Delegato Responsabile SC ABS

N. 2034

del 14.12.2022

Oggetto: Affidamento, ai sensi dell'art. 63 comma 2 lett b) D.Lgs 50/2016, avente ad oggetto il servizio di assistenza e manutenzione del Software Smart Digital Clinic, per l'anno 2023, da destinare alla S.C. Diabetologia e Malattie Dismetaboliche e alla S.C. Pediatria dell'ARNAS G. Brotzu. Ditta Me.Te.Da. Srl. Importo complessivo annuale € 12.190,00 oltre Iva di legge. Cig ZC2361F740.

PDTD/2022/2141

Publicata all'Albo Pretorio dell'Azienda a partire da 14.12.2022 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 Delegato Responsabile SC ABS

- Vista** la deliberazione n. 589 del 15.04.2015, con la quale è stata conferita delega in diversi ambiti di attività al Direttore della S.C. Acquisti Beni e Servizi;
- Dato atto** che con atto deliberativo n. 673 del 30.04.2020 si è provveduto ad integrare ulteriormente gli atti di competenza del Direttore della S.C. Acquisti Beni e Servizi, rispetto a quelli di cui alla deliberazione n. 589 del 15.04.2015;
- Vista** la deliberazione 1500 del 12.12.2022 di delega di funzioni in favore del Dott. Davide Massacci, Responsabile del Settore "Area acquisti di beni sanitari e servizi/liquidazione fatture";
- Premesso** che con NP. n. 9321 del 22.11.2022 la S.C. Tecnologie Informatiche e Servizi Informativi ha richiesto l'attivazione del servizio di assistenza e manutenzione del Software Smart Digital Clinic, per l'anno 2023, da destinare alla S.C. Diabetologia e Malattie Dismetaboliche e alla S.C. Pediatria dell'ARNAS "G. Brotzu", per un importo complessivo € 12.190,00 oltre Iva di legge (All."A");
- Tenuto conto** altresì, che l'utilizzatore ha dichiarato che la Ditta Me.Te.Da. Srl risulta l'unica che possa effettuare il servizio di assistenza e manutenzione in quanto produttrice esclusiva del prodotto in parola;
- Richiamato** l'art. 63, comma 2, lett b) n. 2 del D. Lgs 50/16, il quale consente il ricorso alla Procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara, *"quando i lavori, le forniture o i servizi possono essere forniti unicamente da un determinato operatore economico per una delle seguenti ragioni: ...la concorrenza è assente per motivi tecnici"*;
- Dato atto** che per le vie brevi è stato richiesto apposito preventivo di spesa all'Operatore Economico Me.Te.Da. Srl e che lo stesso, con offerta del 05.12.2022 - agli atti di questo Servizio - si è reso immediatamente disponibile per l'attivazione del servizio in parola (All."B");
- Ritenuto** pertanto di dover affidare, ai sensi dell'art. 63 comma 2 lett b) D.Lgs 50/2016, in favore della Ditta Me.Te.Da. Srl, il servizio di assistenza e manutenzione del Software Smart Digital Clinic, per l'anno 2023, da destinare alla S.C. Diabetologia e Malattie Dismetaboliche e alla S.C. Pediatria dell'ARNAS "G. Brotzu, per un importo complessivo annuale € 12.190,00 oltre Iva di legge;
- Visto** il D. Lgs n. 50/16;



Segue determina n. 2034 del 14.12.2022

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

*Per i motivi esposti in premessa:*

1. di affidare, ai sensi dell'art. 63 comma 2 lett b) D.Lgs 50/2016, in favore della Ditta Me.Te.Da. Srl, il servizio di assistenza e manutenzione del Software Smart Digital Clinic, per l'anno 2023, da destinare alla S.C. Diabetologia e Malattie Dismetaboliche e alla S.C. Pediatria dell'ARNAS "G.Brotzu, per un importo complessivo annuale € 12.190,00 oltre Iva di legge;
2. di dare atto che la spesa complessiva annuale pari ad € 12.190,00 oltre Iva di legge dovrà essere imputata sul n. A507050101 del Piano dei Conti – Centri di Costo Strutture Richiedenti;
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 della fornitura da parte degli Uffici competenti.

**Il Delegato Responsabile SC ABS  
Dott. Davide Massacci**

c.a. **Direttore Servizio Acquisizione Beni e Servizi**  
**Avv. Dr.ssa Federica Pillai**

**SEDE**

Prot. NP / 2022 / **9321**  
Cagliari, **01** Dicembre 2022

**OGGETTO: : Richiesta contratto di assistenza e manutenzione annuale per l' anno 2023 - Ditta Me.Te.Da s.r.l..**

Si richiede il rinnovo del contratto del servizio assistenza e manutenzione annuale per il Software Smart Digital Clinic (ex MyStar Connect) alla Ditta Me.Te.Da s.r.l., già utilizzato in Azienda, con parere favorevole, nei reparti di Diabetologia, Pediatria e Dismetabolico, per l'anno 2023.

Si fa presente inoltre che la Ditta succitata è l'unica che può fare assistenza tecnica al Software in quanto produttrice esclusiva del prodotto Smart Digital Clinic.

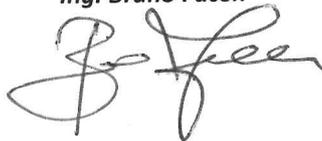
Per poter continuare ad utilizzare la procedura suddetta la spesa presunta, è pari a un importo di € 12.190,00 (senza IVA), come da preventivo e descrizione allegati.

Cordiali saluti.

**S.C. Tecnologie Informatiche e Servizi Informativi**

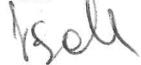
**Il Direttore**

**Ing. Bruno Facen**



Coll.re Amm.vo

Paola Sale



Spett.le Azienda Ospedaliera Brotzu di Cagliari

Alla c.a. Ing. Andrea Alimonda

San Benedetto del Tronto, li 07.11.2022

**Oggetto: Offerta N°MC0067\_22: Rinnovo servizio di assistenza e manutenzione annuale per Smart Digital Clinic per l'anno 2023.**

Con la presente inviamo la nostra migliore offerta per i servizi in oggetto.

In attesa di un Vostro riscontro, rimaniamo a disposizione per eventuali chiarimenti.

Martina Paolini  
*Field Specialist*  
Mob. 377 5452736  
Email. [Martina.paolini@meteda.it](mailto:Martina.paolini@meteda.it)



## 1. ASSISTENZA, MANUTENZIONE ED HELP DESK AL SOFTWARE

### Descrizione dei servizi di manutenzione erogati:

- Manutenzione correttiva attraverso attività volte a:
  - Rimuovere in via continuativa dei malfunzionamenti;
  - Migliorare le funzionalità e delle prestazioni;
  - Aggiornamento normativo;

### Descrizione dei servizi di assistenza erogati:

- Assistenza tecnica applicativa finalizzata a garantire il corretto utilizzo del software da parte dell'utente e aggiornamento degli stessi. Il servizio prevede:
  - Consulenza organizzativa per un uso ottimale del sistema
  - Assistenza tempestiva per la diagnosi e la soluzione di eventuali difetti o malfunzionamenti riscontrati nell'uso del software
  - Assistenza nel caso di gravi anomalie e malfunzionamenti
  - Richiamo telefonico nel caso di necessità di contatto con l'utente
  - Azioni su richiesta dell'utente per la verifica in teleassistenza dello stato dei sistemi che consentono di monitorare il regolare funzionamento
  - Azioni migliorative indirizzate al mantenimento dell'efficienza delle procedure e dei programmi al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro
  - Supporto di natura funzionale
- Servizio di teleassistenza effettuata secondo le modalità tecniche predisposte dalla Vostra Azienda;
- Servizio di help desk telefonico, attivo nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.30 alle 17.30;

### Descrizione e modalità di erogazione del servizio di assistenza

L'apertura di un problema avviene tramite inoltro di una chiamata al numero dell'assistenza tecnica.

L'operatore dopo aver registrato il motivo della chiamata, darà indicazioni sulla modalità di intervento. La problematica potrà essere chiusa direttamente durante la chiamata, oppure presa in carico dal servizio di assistenza.

Nell'ipotesi il problema non sia risolto durante la chiamata verrà aperto un ticket catalogato secondo il grado di gravità del problema. Per ogni livello di gravità è specificato, nella tabella seguente, il tempo massimo di presa in carico e quello di risoluzione del problema:

Codice Problema	Tipologia Problema	Criterio di Valutazione	Tempo max di presa in carico	Tempo max di risoluzione del problema
IE	Intervento di emergenza	Intero sistema o parte di esso è indisponibile agli utenti	1 ora	24 ore
IC	Intervento Critico	Funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti	2 ore	24 ore

IN	Intervento Normale	Funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili agli utenti	3 ore	TBD
IP	Intervento Programmato		1 giorno	TBD

Tutte le chiamate effettuate e la loro gestione, vengono registrate in un apposito software. A richiesta potrà essere fornito un log delle chiamate effettuate dalla Vostra Azienda.

## 2. OGGETTO OFFERTA: QUOTAZIONE ECONOMICA

La presente offerta prevede la fornitura del servizio descritto al punto 1 al costo espresso nel seguito (prezzi da intendersi IVA esclusa):

Voci	Importo di listino	Sconto	Netto a Voi	Freq.
Servizio di assistenza tecnica e manutenzione annuale	€ 9.775	12 %	€ 8.600	Annuale
5 gg a consuntivo di attività da remoto (€ 550.00 cad)	€ 2.750	-	€ 2.750	Una tantum
Assistenza e manutenzione integrazioni NoemaLife	€ 2.400	65 %	€ 840	Annuale
<b>Totale importi</b>			<b>€ 12.190</b>	

## 3. SERVIZI AGGIUNTIVI

La Meteda, nello svolgimento delle sue attività, è lieta di poter offrirvi i seguenti servizi aggiuntivi relativi al software:

### Servizio di configurazione, personalizzazione ed integrazione ad hoc dell'applicativo

Questo servizio comprende tutte le attività di configurazione e/o sviluppo di funzionalità o integrazioni aggiuntive. La tariffa giornaliera per tale servizio è di **€ 500,00 + iva**.

### Servizio di estrazione dati

Il servizio di estrazione dati comprende le attività di estrazione, rielaborazione ed analisi, più o meno massiva, dei dati contenuti negli archivi del software ed il ritorno dei risultati all'ufficio flussi e data management.

Su richiesta è possibile effettuare analisi statistiche sui dati estratti.

**La valutazione economica dipende dalle specifiche richieste.**

### Interventi in loco

Per la risoluzione di problemi non risolvibili via tele-assistenza è possibile acquistare giornate alla **tariffa giornaliera di € 650,00 + IVA**, spese di viaggio, vitto e alloggio comprese.

## 4. GIORNATE A CONSUNTIVO

Le giornate a consuntivo verranno fatturate **solo al reale utilizzo**; nel caso di nessun utilizzo delle giornate non verrà corrisposto alcun costo.

L'utilizzo delle giornate verrà **preventivamente concordato** con il vostro responsabile tecnico.

## 5. CONDIZIONI

La presente offerta resta valida per un periodo di 90 giorni dalla data della presente.

### Fatturazione

Il servizio assistenza e manutenzione verrà fatturato all'ordine.

### Pagamento

Rimessa diretta a 60 gg d.f.f.m

#### INFORMATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi Regolamento Europeo 2016/679 (di seguito GDPR), raccogliendo i Suoi Dati personali Le sottoponiamo la presente breve Informativa invitandoLa, qualora opportuno, alla lettura della versione completa consultabile su [www.meteda.it](http://www.meteda.it). I Suoi Dati personali, dei quali abbiamo necessità per la fornitura dei servizi da Lei richiesti, saranno trattati per le finalità della corretta e completa gestione amministrativa e contabile del rapporto intercorrente, come da obblighi di legge, nonché per contattarLa telefonicamente per comunicazioni in merito al corretto svolgimento del rapporto in corso. I dati personali verranno trattati e conservati in conformità alla normativa vigente e non saranno oggetto di diffusione. La informiamo che i Suoi diritti sono tutti quelli descritti agli artt.15-16-17-18-20-21-22 del GDPR, esercitabili con richiesta rivolta al Titolare alla quale è fornito idoneo riscontro. Le segnaliamo che il **Titolare del Trattamento** è **METEDA Srl**, con sede in Roma (RM) in Via A. Bosio, 2 int.10 – nella persona del legale rappresentante pro-tempore.

Spett.le Azienda Ospedaliera Brotzu di Cagliari

Alla c.a. Ing. Andrea Alimonda

San Benedetto del Tronto, li 07.11.2022

**Oggetto: Offerta N°MC0067\_22: Rinnovo servizio di assistenza e manutenzione annuale per Smart Digital Clinic per l'anno 2023.**

Con la presente inviamo la nostra migliore offerta per i servizi in oggetto.

In attesa di un Vostro riscontro, rimaniamo a disposizione per eventuali chiarimenti.

Martina Paolini  
*Field Specialist*  
Mob. 377 5452736  
Email. [Martina.paolini@meteda.it](mailto:Martina.paolini@meteda.it)



## 1. ASSISTENZA, MANUTENZIONE ED HELP DESK AL SOFTWARE

### Descrizione dei servizi di manutenzione erogati:

- Manutenzione correttiva attraverso attività volte a:
  - Rimuovere in via continuativa dei malfunzionamenti;
  - Migliorare le funzionalità e delle prestazioni;
  - Aggiornamento normativo;

### Descrizione dei servizi di assistenza erogati:

- Assistenza tecnica applicativa finalizzata a garantire il corretto utilizzo del software da parte dell'utente e aggiornamento degli stessi. Il servizio prevede:
  - Consulenza organizzativa per un uso ottimale del sistema
  - Assistenza tempestiva per la diagnosi e la soluzione di eventuali difetti o malfunzionamenti riscontrati nell'uso del software
  - Assistenza nel caso di gravi anomalie e malfunzionamenti
  - Richiamo telefonico nel caso di necessità di contatto con l'utente
  - Azioni su richiesta dell'utente per la verifica in teleassistenza dello stato dei sistemi che consentono di monitorare il regolare funzionamento
  - Azioni migliorative indirizzate al mantenimento dell'efficienza delle procedure e dei programmi al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro
  - Supporto di natura funzionale
- Servizio di teleassistenza effettuata secondo le modalità tecniche predisposte dalla Vostra Azienda;
- Servizio di help desk telefonico, attivo nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.30 alle 17.30;

### Descrizione e modalità di erogazione del servizio di assistenza

L'apertura di un problema avviene tramite inoltra di una chiamata al numero dell'assistenza tecnica.

L'operatore dopo aver registrato il motivo della chiamata, darà indicazioni sulla modalità di intervento. La problematica potrà essere chiusa direttamente durante la chiamata, oppure presa in carico dal servizio di assistenza.

Nell'ipotesi il problema non sia risolto durante la chiamata verrà aperto un ticket catalogato secondo il grado di gravità del problema. Per ogni livello di gravità è specificato, nella tabella seguente, il tempo massimo di presa in carico e quello di risoluzione del problema:

Codice Problema	Tipologia Problema	Criterio di Valutazione	Tempo max di presa in carico	Tempo max di risoluzione del problema
IE	Intervento di emergenza	Intero sistema o parte di esso è indisponibile agli utenti	1 ora	24 ore
IC	Intervento Critico	Funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti	2 ore	24 ore

IN	Intervento Normale	Funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili agli utenti	3 ore	TBD
IP	Intervento Programmato		1 giorno	TBD

Tutte le chiamate effettuate e la loro gestione, vengono registrate in un apposito software. A richiesta potrà essere fornito un log delle chiamate effettuate dalla Vostra Azienda.

## 2. OGGETTO OFFERTA: QUOTAZIONE ECONOMICA

La presente offerta prevede la fornitura del servizio descritto al punto 1 al costo espresso nel seguito (prezzi da intendersi IVA esclusa):

Voci	Importo di listino	Sconto	Netto a Voi	Freq.
Servizio di assistenza tecnica e manutenzione annuale	€ 9.775	12 %	€ 8.600	Annuale
5 gg a consuntivo di attività da remoto (€ 550.00 cad)	€ 2.750	-	€ 2.750	Una tantum
Assistenza e manutenzione integrazioni NoemaLife	€ 2.400	65 %	€ 840	Annuale
<b>Totale importi</b>			<b>€ 12.190</b>	

## 3. SERVIZI AGGIUNTIVI

La Meteda, nello svolgimento delle sue attività, è lieta di poter offrirvi i seguenti servizi aggiuntivi relativi al software:

### Servizio di configurazione, personalizzazione ed integrazione ad hoc dell'applicativo

Questo servizio comprende tutte le attività di configurazione e/o sviluppo di funzionalità o integrazioni aggiuntive. La tariffa giornaliera per tale servizio è di **€ 500,00 + iva**.

### Servizio di estrazione dati

Il servizio di estrazione dati comprende le attività di estrazione, rielaborazione ed analisi, più o meno massiva, dei dati contenuti negli archivi del software ed il ritorno dei risultati all'ufficio flussi e data management.

Su richiesta è possibile effettuare analisi statistiche sui dati estratti.

**La valutazione economica dipende dalle specifiche richieste.**

### Interventi in loco

Per la risoluzione di problemi non risolvibili via tele-assistenza è possibile acquistare giornate alla **tariffa giornaliera di € 650,00 + IVA**, spese di viaggio, vitto e alloggio comprese.

## 4. GIORNATE A CONSUNTIVO

Le giornate a consuntivo verranno fatturate **solo al reale utilizzo**; nel caso di nessun utilizzo delle giornate non verrà corrisposto alcun costo.

L'utilizzo delle giornate verrà **preventivamente concordato** con il vostro responsabile tecnico.

## 5. CONDIZIONI

La presente offerta resta valida per un periodo di 90 giorni dalla data della presente.

### Fatturazione

Il servizio assistenza e manutenzione verrà fatturato all'ordine.

### Pagamento

Rimessa diretta a 60 gg d.f.f.m

#### INFORMATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi Regolamento Europeo 2016/679 (di seguito GDPR), raccogliendo i Suoi Dati personali Le sottoponiamo la presente breve Informativa invitandoLa, qualora opportuno, alla lettura della versione completa consultabile su [www.meteda.it](http://www.meteda.it). I Suoi Dati personali, dei quali abbiamo necessità per la fornitura dei servizi da Lei richiesti, saranno trattati per le finalità della corretta e completa gestione amministrativa e contabile del rapporto intercorrente, come da obblighi di legge, nonché per contattarLa telefonicamente per comunicazioni in merito al corretto svolgimento del rapporto in corso. I dati personali verranno trattati e conservati in conformità alla normativa vigente e non saranno oggetto di diffusione. La informiamo che i Suoi diritti sono tutti quelli descritti agli artt.15-16-17-18-20-21-22 del GDPR, esercitabili con richiesta rivolta al Titolare alla quale è fornito idoneo riscontro. Le segnaliamo che il **Titolare del Trattamento** è **METEDA Srl**, con sede in Roma (RM) in Via A. Bosio, 2 int.10 – nella persona del legale rappresentante pro-tempore.