



LOG 80 S.r.l.
Via Cervese, 47
47122 Forlì
C.F. e P. I.V.A. 02622410401
direzione@pec.log80.it

LOG 80 S.r.l.

Via Cervese, 47

47122 Forlì

C.F. e P. I.V.A. 02622410401

direzione@pec.log80.it

AZIENDA OSPEDALIERA DI COSENZA



U.O.C. GESTIONE INFRASTRUTTURE
E PATRIMONIO

RICEVUTO

COSENZA 16 FEB. 2016 PROT. 530

Spett. le

Azienda Ospedaliera di Cosenza
Via San Martino
87100 Cosenza

Alla C.A.

Responsabile Sistemi Informativi
Ing. Alfonso Coscarella
a.coscarella@aocs.it

Prot. 49 /2016

Forlì. 15 Febbraio 2016

OGGETTO: Offerta Servizio di assistenza telefonica e manutenzione ordinaria per il software gestionale CCE LOG80 per il periodo 01/01/2016 – 31/12/2016.

Con la presente si propone alla Vs. attenzione la nostra migliore offerta per l'eventuale stipula del contratto di cui all'oggetto.

I servizi offerti sono i seguenti

➤ **MANUTENZIONE ORDINARIA:** La manutenzione ordinaria del software CCE LOG80 oggetto della presente offerta copre le seguenti problematiche:

- Difetti manifestati successivamente alla data di collaudo;
- Rilascio nuove release.

La manutenzione ordinaria non copre, invece, le seguenti problematiche:

- Difetti manifestati successivamente alla data di collaudo dovuti a problematiche hardware (lato server e client) e software (lato server e client) non riconducibili a Log80;
- Aggiornamenti tecnico-sistemistici circa i software e le banche dati con le quali il software CCE LOG80 procedura in oggetto si integra, successivi alla data di collaudo;
- Personalizzazioni non previste dalle funzionalità stesse del software CCE LOG80;
- Attività di manipolazione dei dati a livello db anche a fronte di richiesta scritta del cliente. A titolo esemplificativo e non esaustivo si elencano alcune attività che rientrano in questa categoria: unificazione cartella, riapertura cartella, modifica dati in terapia prescritta e quanto non espressamente consentito dal corretto utilizzo dell'applicativo. Questo per assicurare una corretta gestione del rischio con la necessaria tracciatura degli interventi di modifica dei dati da parte degli utenti. Log80 a richiesta rilascia un modulo di accesso ai dati per svolgere funzioni di amministrazione dell'applicazione conforme a quanto sopra indicato.

Tutti gli interventi di manutenzione non coperti dal canone di manutenzione ordinaria verranno svolti secondo contratto di manutenzione vigente, in particolare la manutenzione andrà a coprire le seguenti problematiche:

- Manutenzione evolutiva;
- Manutenzione sistemistica;
- Formazione.

➤ **ASSISTENZA TELEFONICA:** l'assistenza telefonica prevede l'attivazione del servizio di help-desk dalle ore 08:00 alle ore 18:00 dal lunedì al venerdì le cui modalità di attivazione della richiesta di assistenza sono le seguenti:

- via **telefono** al numero 0543 722595;
- via e-mail all'indirizzo: assistenza@log80.it;

Log80 è in grado di offrire livelli di servizio superiori come descritto nel seguente allegato 5.

Offerta Economica

La presente offerta tiene conto dell'attuale numero di utenti e dello stato dell'arte dell'applicativo. Variazioni del numero di utenti o attività di personalizzazione e/o integrazione con altri software dell'applicativo potranno portare a una rivalutazione degli importi degli eventuali successivi contratti di assistenza.

OGGETTO DELLA FORNITURA	COSTO ANNUALE (IVA ESCLUSA)	COSTO ANNUALE (IVA ESCLUSA) scontato per Spending Review
MANUTENZIONE ORDINARIA / ASSISTENZA TECNICA / HELP DESK	€ 3.000,00 (euro tremila/00)	€ 2.850,00 (euro duemilaottocentocinquanta/00)
CANONE di ASSISTENZA TECNICA TELEFONICA / HELP DESK (Modello 2 – Servizio STANDARD) (*)	€ 2.400,00 (euro duemilaquattrocento/00)	€ 2.280,00 (euro duemiladuecentoottanta/00)

Attività supplementari a richiesta del cliente

OGGETTO DELLA FORNITURA FIGURA PRO.FE	COSTO UNITARIO (IVA ESCLUSA) (***)
GIORNATE DI ATTIVITA' SISTEMISTICA DA REMOTO Sistemista senior	€ 1.000,00 (euro mille/00)
GIORNATA DI FORMAZIONE (**) E MANUTENZIONE EVOLUTIVA ON-SITE Tecnico o Programmatore	€ 1.000,00 (euro mille/00)
GIORNATA DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA DA REMOTO Tecnico o Programmatore	€ 1.000,00 (euro mille/00)

(*) Vedi allegato 5

(**) La Formazione viene realizzata su richiesta dell'utente, previa autorizzazione del Sistema Informativo aziendale. L'intervento minimo fatturabile per la formazione c/o il cliente è di 3 giornate.

Allegato 5 – Assistenza Tecnica

INFORMAZIONI CONTRATTO HD-LOG80

1. SOFTWARE APPLICATIVO LOG80 OGGETTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA:

- **Gestionale CCE-LOG80 per l'oncologia**

2. SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA

Il Servizio di assistenza tecnica Log80 (**HD-LOG80**) è operativo tutto l'anno, secondo le modalità di accesso previste nel contratto sottoscritto.

Il servizio è fornito con continuità da un gruppo di tecnici qualificati che interviene nella presa in carico e soluzione delle problematiche tecniche degli utenti dei nostri applicativi.

Tale contratto deve essere attivato per ogni azienda che desidera avvalersi del servizio.

2.1 ORARIO DI DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA

- **Servizio BASE**

Assistenza tecnica attiva dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi) dalle ore 8:00 alle ore 18:00.

- **Servizio STANDARD**

Assistenza tecnica attiva dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi) dalle ore 8:00 alle ore 18:00, il sabato (esclusi i festivi) dalle ore 8.30 alle ore 13.30.

- **Servizio ESTESO**

Assistenza tecnica attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00. Il sabato dalle ore 8:30 alle ore 13:30 e la domenica dalle 09:00 alle 12:00.

- **Servizio TOTALE**

Assistenza tecnica attiva tutto l'anno 24 ore al giorno.

3. DECORRENZA DEL SERVIZIO

Dalla data di collaudo o dalla data di messa in produzione del modulo coperto da contratto di assistenza tecnica sino al 31/12 in ragione della quota annuale utilizzata.

4. LIVELLI DI SERVIZIO

Il servizio di assistenza tecnica **HD-LOG80** interviene erogando il servizio di assistenza tecnica, assicurando disponibilità per superare i disservizi e ripristinare il normale utilizzo delle applicazioni, assicurando il rispetto dei livelli di servizio standard.

5. DEFINIZIONE DI GRAVITÀ

Il servizio di assistenza tecnica **HD-LOG80** attribuisce a ogni chiamata un livello di gravità in fase di prima diagnosi che si riporta di seguito:

Livello di gravità - Caratteristiche dell'errore

Gravità 1: L'intero sistema è indisponibile agli utenti o non sono disponibili le funzionalità principali

Gravità 2: Almeno una delle funzionalità critiche del sistema è indisponibile agli utenti

- L'utente finale;
- Il CED del cliente (d'ora in avanti CED) responsabile della gestione della rete aziendale che connette (tramite Lan o Wan) le postazioni di lavoro degli utenti ai sistemi server. Il CED gestisce altresì tutte le risorse IT utilizzate all'interno dell'Azienda ed in particolare i posti di lavoro degli utenti.
- Log80 fornisce il servizio di assistenza tecnica sul prodotto CCE-LOG80 in tutte le sue componenti.

Di seguito si propongono due modelli di gestione delle attività di assistenza tecnica richiamate nell'offerta economica, indicando il funzionamento e le responsabilità dei soggetti coinvolti.

Modello 1: servizio di Help Desk di primo livello svolto dal CED

In questo primo modello solo il CED è autorizzato a contattare Log80 per la risoluzione di eventuali problemi. Il processo è il seguente:

- L'utente riscontra un malfunzionamento o un problema sul sistema (da ora in avanti **caso**) e contatta il CED che distingue se il **caso** riguarda l'area di competenza dell'assistenza Log80 (funzionalità dell'applicazione) o dell'assistenza interna (es. funzionamento del PC, funzionamento della rete, funzionamento dei server, ecc.).
- In base a questa prima diagnosi, solo in caso di riscontro di problema riguardante Log80, il CED contatterà Log80 secondo i canali e gli orari stabiliti contrattualmente che provvederà alla presa in carico del **caso** secondo i termini e con i livelli di servizio contrattualizzati.
- Log80 porterà a termine il **caso** con la chiusura del ticket relativo nei tempi previsti da contratto e comunicherà l'avvenuta risoluzione al CED.

Modello 2: servizio di Help Desk di primo livello svolto da Log80

In questo secondo modello gli utenti possono essere autorizzati a contattare Log80. Il processo è il seguente:

- l'utente riscontra un malfunzionamento o un problema sul sistema (da ora in avanti **caso**) e contatta Log80 che distingue se il **caso** riguarda l'area di competenza dell'assistenza Log80 (funzionalità dell'applicazione) o dell'assistenza interna (es. funzionamento del PC, funzionamento della rete, funzionamento dei server, ecc.).
- In base a questa prima diagnosi, solo in caso di riscontro di problema riguardante l'area dell'Assistenza Applicativa, LOG80 prenderà in carico il **caso**, altrimenti inoltrerà la segnalazione al CED secondo i canali e gli orari stabiliti.
- Log80 porterà a termine il **caso** con la chiusura del ticket relativo nei tempi previsti da contratto e comunicherà l'avvenuta risoluzione all'utente.

Da "Amministrazione Log80" <amministrazione@log80.it>
A "a.coscarella" <a.coscarella@aocs.it>
Cc "'Giorgio Melegari - LOG 80 s.r.l.'" <giorgio.melegari@log80.it>
Data lunedì 15 febbraio 2016 - 14:12

Re: Preventivo spesa assistenza software log80 anno 2016

Buongiorno,
il allegato il preventivo a cui è stato tolto l'aumento fatto.
cordiali saluti
Alice Melegari

Il 15/02/2016 13:45, a.coscarella ha scritto:

Buongiorno
Abbiamo riscontrato un aumento rispetto al preventivo del 2015, per le regole di Spending Review non è possibile aumentare l'importo su attività avente la stessa tipologia dell'anno precedente.
Se possibile rimandateci il preventivo rispettando i prezzi 2015 Grazie.

Da : "Amministrazione Log80" amministrazione@log80.it
A : "a.coscarella" a.coscarella@aocs.it
Cc :
Data : Tue, 19 Jan 2016 12:49:13 +0100
Oggetto : Re: Preventivo spesa assistenza software log80 anno 2016

Buongiorno,
in allegato i preventivi firmati.
cordiali saluti
Alice Melegari

Il 19/01/2016 07:54, a.coscarella ha scritto:

Buongiorno
I preventivi devono essere firmati , potete rimandarli Grazie.

Da : "Amministrazione Log80" amministrazione@log80.it
A : "a.coscarella" a.coscarella@aocs.it
Cc : "Amedeo De Marco" a.demarco@aocs.it
Data : Mon, 18 Jan 2016 16:13:56 +0100
Oggetto : Re: Preventivo spesa assistenza software log80 anno 2016

> Buongiorno,
> in allegato il preventivo per il rinnovo del contratto di assistenza e quello per l'attività di migrazione del
> sistema su nuova infrastrutture virtuale.
> rimango a disposizione per ogni chiarimento
> cordiali saluti
> Alice Melegari
>
>
> Il 15/01/2016 14:30, a.coscarella ha scritto:
>

>
> Buongiorno
>
> Si richiede preventivo di spesa per l'assistenza ordinaria su vostro software log80 prevedendo
> anche giornate sistemiche (da quantificare) per migrazione del sistema su nuova infrastruttura
> virtuale Flex System di IBM. In attesa di riscontro Cordiali Saluti
>

>
> --

>
> _____
>
>
>
>
>
> LOG 80 s.r.l.
>

> Ufficio Amministrazione
> amministrazione@log80.it



UNI EN ISO 9001:2008
UNI CEI EN ISO 13495:2012

LOG 80 S.r.l.
Via Cervese, 47
Forlì
C.F. e P. I.V.A. 02622410401

Spett.le

Azienda Ospedaliera di Cosenza
Via San Martino
87100 Cosenza

C.A.

Responsabile Sistemi Informativi
Ing. Alfonso Coscarella
a.coscarella@aocs.it

Prot. 18/2016
Forlì, 18/01/2016

OGGETTO: Preventivo attività sistemistica per migrazione del sistema su nuova infrastruttura virtuale Flex System di IBM

A seguito delle richiesta ricevuta via mail dall'Ing Alfoso Coscarella il 15/01/2016 avente in allegato la documentazione del tracciato, siamo a proporvi la nostra miglior offerta per le attività richieste e sotto dettagliate:

DETTAGLIO	GIORNATE PREVISTE
1. Attività di installazione e configurazione dell'ambiente di lavoro sul nuovo server (da remoto)	2
2. Attività di migrazione dell'applicazione e dei dati (da remoto)	1

Costi e Validità dell'offerta

L'importo a giornata (**1.000,00 + IVA al giorno**) e le modalità di pagamento sono quelle previste nel contratto di manutenzione evolutiva proposto.

La presente offerta ha validità 90 giorni dalla data di spedizione.

La consegna è prevista a 90 giorni dalla data di accettazione del preventivo.

LOG 80 S.r.l.

Sede legale: Via Cervese, 47 47122 Forlì - Tel.: 0543/722595 - Fax: 0543/541566
R.E.A. 282223 - N° iscr. Reg. imprese Forlì - Cesena 02622410401 - Capitale sociale: € 100.000 i.v.
Partita I.V.A.02622410401

Garanzia

La garanzia sulla procedura informatizzata oggetto della presente offerta ha una durata di 12 mesi a decorrere dalla data del documento di collaudo e copre le seguenti problematiche:

- Difetti manifestati successivamente alla data di collaudo;
- Adeguamenti normativi.

La garanzia non copre, invece, le seguenti problematiche:

- Difetti manifestati successivamente alla data di collaudo dovuti a problematiche hardware (lato server e client) e software (lato server e client) non riconducibili alla procedura in oggetto;
- Aggiornamenti tecnico-sistemistici circa i software e le banche dati con le quali la procedura in oggetto si integra successivamente alla data di collaudo;
- Personalizzazioni non previste dalle funzionalità stesse della procedura in oggetto.

Manutenzione

Tutti gli interventi di manutenzione non coperti da garanzia verranno svolti secondo contratto di manutenzione vigente, in particolare la manutenzione andrà a coprire le seguenti problematiche:

- Manutenzione evolutiva;
- Manutenzione sistemistica;
- Formazione.

Accettazione della Proposta Tecnica

L'accettazione della presente Proposta tecnica deve essere formalizzata mediante un ordine di acquisto emesso e sottoscritto dal cliente.

L'ordine emesso dovrà contenere il riferimento alla presente Proposta Tecnica, specificandone data e numero di protocollo.

L'ordine emesso in riferimento alla presente Proposta Tecnica rende implicita l'accettazione del contenuto di ciascuna clausola in esso contenuta.

Eventuali deroghe al presente documento dovranno essere richieste per iscritto e daranno origine all'emissione di una nuova Proposta tecnica.

In attesa di un Vs. cortese riscontro scritto via e-mail o fax siamo a porgere i più cordiali saluti.

L'amministrazione
Claudia Crociani

Log 80 s.r.l.
Via Cervese, 47 - 47122 Forlì
Part. IVA 02622410401

LOG 80 S.r.l.

Sede legale: Via Cervese, 47 47122 Forlì - Tel.: 0543/722595 - Fax: 0543/541566
R.E.A. 282223 - N° iscr. Reg. imprese Forlì - Cesena 02622410401 - Capitale sociale: € 100.000 i.v.
Partita I.V.A. 02622410401

MD029 - Rev. 4 - del 16.10.2015

Da "Amministrazione Log80" <amministrazione@log80.it>
A "a.coscarella" <a.coscarella@aocs.it>
Data martedì 19 gennaio 2016 - 12:49

Re: Preventivo spesa assistenza software log80 anno 2016

Buongiorno,
in allegato i preventivi firmati.
cordiali saluti
Alice Melegari

Il 19/01/2016 07:54, a.coscarella ha scritto:

Buongiorno
I preventivi devono essere firmati , potete rimandarli Grazie.

Da : "Amministrazione Log80" amministrazione@log80.it
A : "a.coscarella" a.coscarella@aocs.it
Cc : "Amedeo De Marco" a.demarco@aocs.it
Data : Mon, 18 Jan 2016 16:13:56 +0100
Oggetto : Re: Preventivo spesa assistenza software log80 anno 2016

> Buongiorno,
> in allegato il preventivo per il rinnovo del contratto di assistenza e quello per l'attività di migrazione del sistema su nuova
infrastrutture virtuale.
> rimango a disposizione per ogni chiarimento
> cordiali saluti
> Alice Melegari
>
>
> Il 15/01/2016 14:30, a.coscarella ha scritto:
>

>
> Buongiorno
>
> Si richiede preventivo di spesa per l'assistenza ordinaria su vostro software log80 prevedendo anche
giornate sistemistiche (da quantificare) per migrazione del sistema su nuova infrastruttura virtuale Flex System
di IBM. In attesa di riscontro Cordiali Saluti
>

>
> --

> _____
>
>
>
>
>
> LOG 80 s.r.l.
>

> Ufficio Amministrazione
> amministrazione@log80.it

>



>

> LOG 80 s.r.l.

> Via Cervese, 47 - 47122 Forlì

>

> Mail

> log80@log80.it

>

> Website

> <http://log80.it/>

>

> T: +39 0543 722595

> F: +39 0543 541566

>

> In ottemperanza del D. Lgs n. 196 del 30/06/2003 in materia di tutela della privacy, qualsiasi utilizzo non autorizzato del presente messaggio nonché dei suoi allegati è vietato e potrebbe costituire reato. Se ha ricevuto per errore il presente messaggio, Le saremmo grati se ci inviasse, via e-mail, una comunicazione al riguardo e provvedesse nel contempo alla distruzione del messaggio stesso e dei suoi eventuali allegati. Le dichiarazioni contenute nel presente messaggio nonché nei suoi eventuali allegati devono essere attribuite esclusivamente al mittente e non possono essere considerate come trasmesse o autorizzate da Log 80 s.r.l. verso terzi. Log 80 s.r.l. non si assume alcuna responsabilità per eventuali intercettazioni, modifiche o danneggiamenti del presente messaggio e-mail.

> Any unauthorized use of this e-mail or any of its attachments is prohibited and could constitute an offence. If you are not the intended addressee please advise immediately the sender by using the reply facility in your e-mail software and destroy the message and its attachments. The statements and opinions expressed in this e-mail message are those of the author of the message and do not necessarily represent those of Log 80 s.r.l. Besides, The contents of this message shall be understood as neither given nor endorsed by Log 80 s.r.l.. Log 80 s.r.l. does not accept liability for corruption, interception or amendment, if any, or the consequences thereof.

>

>

LOG 80 s.r.l.

Ufficio Amministrazione
amministrazione@log80.it



LOG 80 s.r.l.

Via Cervese, 47 - 47122 Forlì

Mail

log80@log80.it

Website

<http://log80.it/>

T: +39 0543 722595

F: +39 0543 541566

-

In ottemperanza del D. Lgs n. 196 del 30/06/2003 in materia di tutela della privacy, qualsiasi utilizzo non autorizzato del presente messaggio nonché dei suoi allegati è vietato e potrebbe costituire reato. Se ha ricevuto per errore il presente messaggio, Le saremmo grati se ci inviasse, via e-mail, una comunicazione al riguardo e provvedesse nel contempo alla distruzione del messaggio stesso e dei suoi eventuali allegati. Le dichiarazioni contenute nel presente messaggio nonché nei suoi eventuali allegati devono essere attribuite esclusivamente al mittente e non possono essere considerate come trasmesse o autorizzate da Log 80 s.r.l. verso terzi. Log 80 s.r.l. non si assume alcuna responsabilità per eventuali intercettazioni, modifiche o danneggiamenti del presente messaggio e-mail.

Any unauthorized use of this e-mail or any of its attachments is prohibited and could constitute an offence. If you are not the intended addressee please advise immediately the sender by using the reply facility in your e-mail software and destroy the message and its attachments. The statements and opinions expressed in this e-mail message are those of the author of the message and do not necessarily represent those of Log 80 s.r.l. Besides, The contents of this message shall be understood as neither given nor endorsed by Log 80 s.r.l.. Log 80 s.r.l. does not accept liability for corruption, interception or amendment, if any, or the consequences thereof.

Allegato(i)

Md0025_r03OffertaAssistenza_2016_prot.17_firmato.pdf (2730 Kb)

Md0029_r04Preventivo_prot.18_firmato.pdf (834 Kb)