

Rosensa  
6-3-18

Direttore Generale A.O.

 Dott. Achille Gentile

Direttore Amministrativo

Dott. Sergio Diego

Direttore Sanitario

Dott. Mario Veltri

Oggetto: Manutenzione applicativi presenze e turni 2018

Con la presente, in riferimento alla manutenzione e assistenza dei software gestionali per le rilevazioni presenze e turni, si trasmettono le offerte tecniche ed economiche trasmesse rispettivamente dalle ditte Dedalus S.p.A. e Sago S.r.l. validate dall' U.O.C. Gestione Risorse Umane, al fine di procedere, nelle more di avvio del progetto regionale SEC-SISR, all'affidamento del servizio.

Si rimane in attesa di determinazioni rispetto alla procedura di affidamento.

Distinti saluti

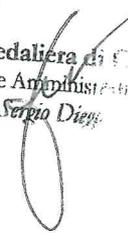
Servizio Informatico  
Ing. Maria Elena Cavaliere



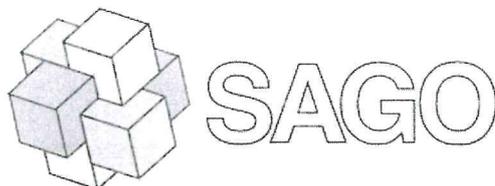
*Si autorizza procedura*

07/03/18

Azienda Ospedaliera di Cosenza  
Il Direttore Amministrativo  
Dott. Sergio Diego







AO Cosenza  
Protocollo Generale  
N. 0004668 del 06/03/2018



Cod. Contratto: SSP.OF17000029

Data: 01/03/2018

Versione: B

Da indicare obbligatoriamente su delibere e ordini

Spett.le

Azienda Ospedaliera di Cosenza

Via Felice Migliori

87100 - Cosenza

Alla c.a. Ing. Amedeo De Marco

Responsabile UOC Gestione

Infrastrutture e Patrimonio

## OGGETTO: CONTRATTO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE APPLICATIVO, SERVIZI PROFESSIONALI PER IL PERIODO 01.01.2018 – 31.12.2018

Con la presente SAGO SRL propone la fornitura dei Servizi di Manutenzione ed Assistenza Tecnica e Servizi Professionali relativi ai prodotti software forniti alla Vs. Azienda.

Con riferimento all'organizzazione del servizio, si segnala che Sago srl è azienda certificata ISO 9001 su tutti i processi aziendali e che sono attive per la capogruppo Dedalus spa, per il servizio di assistenza e manutenzione relativo ai software del catalogo dei servizi erogato dal Customer Service Centralizzato di Bologna, anche le seguenti certificazioni:

- ISO/IEC 20000-1 – Sistema di gestione del servizio di Information & Communication Technology (ICT), per garantire il valore al cliente del servizio ICT offerto, che definisce controlli e procedure adeguate per gestire i processi caratteristici dei servizi informatici; si segnala che solo 40 organizzazioni in Italia posseggono tale certificazione ISO 20.000-1 (dati risultanti dalla banca dati Accredia [www.accredia.it](http://www.accredia.it) alla data del 06/10/2017), e
- ISO/IEC 27001 – Sistema di gestione della Sicurezza delle Informazioni per le attività di "Progettazione, realizzazione ed erogazione dei servizi di assistenza e manutenzione riferiti a sistemi informativi e prodotti software nel settore sanità", che aggiunge alle garanzie previste dal Codice della Privacy - D. Lgs. 196/2003 e s.m.i. la tranquillità di avere un sistema di gestione certificato da ente esterno indipendente in merito alla riservatezza, disponibilità ed integrità delle informazioni gestite.

Inoltre molti operatori aziendali che erogano il servizio di assistenza e manutenzione hanno ottenuto la prestigiosa certificazione professionale ITIL® (Information Technology Infrastructure Library®) Foundation. Si ricorda che ITIL® è una Good Practice internazionale per la gestione dei servizi di Information & Communication Technology.

Questo contratto è articolato nelle seguenti parti:

1. Servizio di Manutenzione e Assistenza - contiene gli importi totali dei canoni di manutenzione e assistenza per il periodo che va dal **1 gennaio 2018** al **31 dicembre 2018** suddivisi per linea di prodotto software.
2. Servizi Professionali - contiene le tariffe applicate a decorrere dal **1 gennaio 2018** al **31 dicembre 2018** per le prestazioni professionali, da concordare e svolgere durante lo stesso anno.
3. Totale complessivo offerta economica
4. Condizioni di fornitura - contiene la regolamentazione della fatturazione e i tempi di pagamento.

Sago S.r.l. - direzione e coordinamento Dedalus S.p.A.

Sede Legale. Via di Collodi 6/c - 50141 Firenze • Tel. +39 055 42471 • Fax +39 055 451660 • [sagosrlfirenze@legalmail.it](mailto:sagosrlfirenze@legalmail.it)  
Cap. soc. € 34.000,00 i.v. - Registro Imprese Firenze. Codice fiscale e P. IVA 00472460484



UNI EN ISO 9001:2015



L'elenco dettagliato dei prodotti software e dei servizi coperti dal contratto di manutenzione e assistenza è proposto nell'allegato:

- A1 - *Elenco prodotti in assistenza e manutenzione.*

La descrizione dettagliata dei servizi e le relative modalità d'erogazione, sono descritti negli ALLEGATI:

- A2 - *Condizioni generali del Contratto di Assistenza, Manutenzione Software e Attività di Presidio.*
- A3 - *Condizioni generali di fornitura Servizi Professionali Tecnico Applicativi.*
- A4 - *Atto di nomina Responsabile Trattamento dati personali servizio di assistenza manutenzione software e attività di presidio, con il quale sono impartiti dal Titolare, ai sensi dell'art. 29 del D.lgs. n. 196/2003 e s.m.i., l'incarico e le istruzioni a Sago per il trattamento dei dati.*

Vi ricordiamo che tutti gli allegati sopra descritti sono da compilare / controfirmare per accettazione assieme al contratto.

## 1. SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA STANDARD

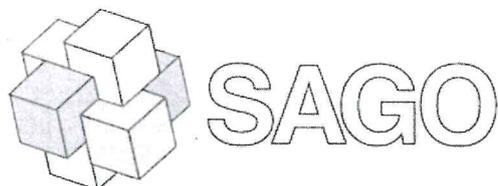
Tabella riassuntiva per Linea di prodotto. Gli importi si intendono IVA esclusa e si riferiscono al canone annuale base previsto per l'anno 2018.

Linea Prodotto	Descrizione Area Applicativa	Importo per l'anno 2018
WHR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestione del personale: SIIWEB</li> </ul>	10.512,10
CAM_BASE	<b>TOTALE Canone di manutenzione e assistenza</b>	<b>10.512,10</b>

### Caratteristiche Servizio di Assistenza Standard

Linea Prodotto	Orario Standard di copertura del servizio di assistenza per Linea di Prodotto	Tempo massimo di presa in carico degli incident	Possibili estensioni di fascia oraria	Contatti da utilizzare per attivare il servizio di assistenza
WHR	Da Lun. a Ven. 9:00 - 13:00 e 14:00 - 17:00 - (festivi esclusi)	4 ore	Da verificare caso per caso (*)	Sede Modena Tel. 059/2909189 - Fax. 059/344899 assistenza.accaerre@dedalus.eu

I servizi compresi nel canone e le modalità di erogazione degli stessi sono dettagliati nel capitolo 3 Definizione Servizio di Manutenzione e nel capitolo 4 Definizione Servizio di Assistenza delle *Condizioni generali del Contratto di Assistenza, Manutenzione Software e Attività di Presidio.*



## 2. SERVIZI PROFESSIONALI

**Tabella** Tariffe professionali in vigore dal 1 gennaio 2018. Gli importi si intendono IVA esclusa.

A discrezione del Direttore dell'UOC Gestione Risorse Umane le giornate di assistenza professionale in sede ed on site potrebbero essere utilizzate per la finalizzazione di ulteriori attività da concordare.

Attività professionali in sede - c/o ns. sedi	Specialista applicativo	Program Manager
Costo giornaliero attività professionali in sede	505,00	555,50
Attività professionali on-site – c/o sede del cliente		
Costo accesso giornaliero (spese trasferta comprese)	727,00	757,50

**Tabella** budget preventivo anno 2018. Gli importi si intendono IVA esclusa.

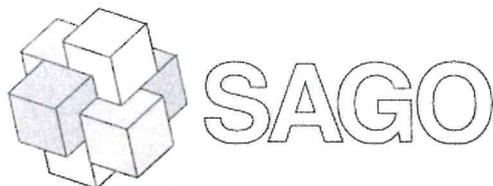
Figura Professionale	Descrizione	Q.tà	Tariffa	Importo per l'anno 2018
Specialista Applicativo junior	Attività professionali in sede	12	505,00	6.060,00
Specialista Applicativo senior	Attività professionali on site	7	727,00	5.089,00
<b>TOTALE Servizi Professionali</b>				<b>11.149,00</b>

I servizi e le modalità di erogazione sono dettagliate nell'allegato A3 *Condizioni generali di fornitura Servizi Professionali Tecnico Applicativi*. Gli importi proposti sono proporzionali rispetto ai canoni dei prodotti software per i quali è attivo il servizio di assistenza e manutenzione e gli incrementi tariffari sono calcolati sulla base dell'analisi statistica delle prestazioni erogate nel corso degli ultimi anni. Le attività professionali erogate sono fatturate a consuntivo mensile a fronte delle attività effettivamente concordate e svolte.

## 3. RIEPILOGO SERVIZI E PREZZI

**Tabella** riassuntiva. Gli importi previsti per l'anno 2018 si intendono IVA esclusa.

Rif.	Descrizione servizio	Importo per l'anno 2018
1	Canone di assistenza e manutenzione standard	10.512,10
2	Servizi Professionali	11.149,00
	<b>TOTALE COMPLESSIVO</b>	<b>21.661,10</b>



#### 4. CONDIZIONI DI FORNITURA

- Validità offerta: 180 gg.
- Prezzi: IVA esclusa
- Fatturazione canoni: Rata annuale anticipata
- Fatturazione attività professionali A consuntivo mensile
- Condizione di pagamento: Pagamento 60 gg d.f.f.m.

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

Per quanto non espressamente descritto nella presente offerta valgono le condizioni generali di contratto riportate:

- nell'ALLEGATO (A2) – *Condizioni generali del Contratto di Assistenza, Manutenzione Software e Attività di Presidio;*
- nell'ALLEGATO (A3) – *Condizioni generali di fornitura Servizi Professionali Tecnico Applicativi;*
- nell'ALLEGATO (A4) – *Atto di nomina responsabile trattamento dati personali servizio di assistenza manutenzione software e attività di presidio*

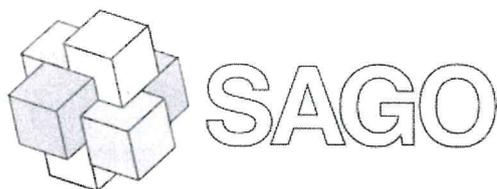
da considerarsi parti integranti della presente offerta la cui accettazione da parte del Cliente è condizione vincolante ai fini della validità del contratto in oggetto; a tal proposito, salvo diverse comunicazioni da parte del Cliente, le Condizioni Generali si intenderanno integralmente accettate all'atto dell'emissione dell'ordine o dell'assegnazione a Sago o ai suoi incaricati delle credenziali per l'accesso ai sistemi del Cliente.

Per qualunque informazione o chiarimento in merito è possibile rivolgersi ai seguenti nominativi:

Riferimento Commerciale	Riferimento Ufficio Vendite
<ul style="list-style-type: none"><li>• Vincenzo Staiti</li><li>• Cell. 349 3952338</li><li>• E-mail: vincenzo.staiti@dedalus.eu</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Susanna Mazzantini</li><li>• Tel. 050 6201244</li><li>• E-mail: susanna.mazzantini@dedalus.eu</li></ul>

In attesa di un Vostro cortese riscontro, porgiamo distinti saluti.

SAGO SRL  
L'Amministratore Unico  
SAGO S.r.l.  
Via di Colledara/c  
50140 Firenze (FI)  
C. F. e P. IVA: 00472460484



**INFORMATIVA CLIENTE**  
**IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**  
**AI SENSI DELL'ART. 13 D. LGS. 30.06.2003, N. 196 E S.M.I.**

Premesso che

- ai sensi dell'art. 4 lett. f) del D.lgs. 196/2003 il Titolare del trattamento è la persona, fisica o giuridica, cui competono le decisioni in ordine alle finalità, alle modalità del trattamento di dati personali e agli strumenti utilizzati, ivi compreso il profilo della sicurezza;
- ai sensi dell'art. 4 lett. i) del D.lgs. 196/2003, a seguito di modifica normativa, per interessato si intende la persona fisica cui appartengono i dati personali, escludendosi così la persona giuridica;
- ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 196/2003 grava sul Titolare l'obbligo di informare preventivamente l'interessato o la persona presso la quale sono raccolti i dati personali circa il trattamento degli stessi;
- nel rispetto dell'art. 13, comma 4, del D. Lgs. n. 196/2003 e s.m.i., nel caso di rapporti tra persone giuridiche, l'informativa per il tramite del cliente (persone giuridiche) del Titolare verrà rilasciata agli eventuali interessati coinvolti nel relativo trattamento allorché prestino attività lavorativa o professionale o collaborino o siano in rapporti commerciali con i detti e a tutti coloro i cui dati possano comunque essere comunicati, conosciuti e/o trattati dal Titolare in esecuzione e nello svolgimento del rapporto principale. In ogni caso sarà onere di questi pubblicare l'informativa nelle pagine web di proprietà per garantire la piena conoscibilità dei suoi elementi essenziali.

Tutto ciò premesso, la società **Sago S.r.l.**, con sede legale in (50141) Firenze (FI), via di Collodi 6/C, in qualità di Titolare del trattamento, informa i Clienti su quali siano le finalità e modalità del trattamento dei dati personali raccolti, il loro ambito di comunicazione e diffusione, oltre alla natura del loro conferimento.

**DATI PERSONALI OGGETTO DI TRATTAMENTO E FINALITÀ DEL TRATTAMENTO**

I dati, oggetto del trattamento, personali e soprattutto identificativi, amministrativi, contabili e fiscali, commerciali e informatici e nell'evenienza giudiziari direttamente riferiti al cliente o, per i dati essenzialmente identificativi, agli altri interessati (quali collaboratori, dipendenti, referenti, clienti, etc.) da questi comunicati in esecuzione e nello svolgimento dei rapporti con il Titolare e in osservanza e nel rispetto delle disposizioni in materia di trattamento e protezione dei dati personali, sono utilizzati per il perseguimento di finalità strumentali e/o complementari alle attività statutariamente espresse e funzionali allo svolgimento del rapporto contrattuale/precontrattuale in essere con l'interessato e ciò relativamente ai servizi/prestazioni dallo stesso richieste.

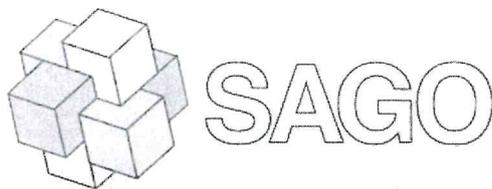
Si precisa che i dati possono essere utilizzati anche per la finalità di c.d. "soft spam".

**MODALITÀ DI TRATTAMENTO**

Il trattamento dei dati è eseguito attraverso supporti elettronici e cartacei ad opera di soggetti interni appositamente incaricati. I dati sono conservati in archivi cartacei ed elettronici con piena assicurazione delle misure di sicurezza minime previste dal legislatore.

**COMUNICAZIONE E DIFFUSIONE**

I dati raccolti non saranno oggetto di divulgazione e di diffusione. La comunicazione a terzi, diversi dal Titolare, dai Responsabili e dagli incaricati al trattamento individuati e nominati ex artt. 29 e 30 del D.lgs. n. 196/2003 e s.m.i., è prevista, per l'esclusivo perseguimento delle finalità predicate ed in ogni caso nei limiti delle stesse, alle società facenti parte del Gruppo DEDALUS, per finalità amministrativo-contabile, con cui sussistono appositi accordi in ragione delle finalità di trattamento condivise e della prestazione di servizi afferenti alle attività correnti del Titolare medesimo, agli enti pubblici per gli adempimenti di legge, nonché a soggetti e società terze, quali enti che gestiscono il servizio di recapito della corrispondenza ordinaria e commerciale; banche, istituti di credito e società strettamente connesse alla riscossione del credito; consulenti legali e di settore; di recupero del credito, di amministrazione e consulenza contrattuale; società che effettuano il servizio di logistica di magazzino e trasporto; società terze di fornitura e assistenza tecnica e informatica impegnate nel corretto e regolare perseguimento delle finalità descritte. In ogni caso il trattamento da parte di soggetti terzi dovrà avvenire secondo correttezza e nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti.



## **TEMPI DI CONSERVAZIONE**

I dati personali degli interessati saranno conservati per il tempo necessario all'espletamento dei rapporti sussistenti tra le parti e comunque non oltre dieci anni decorrenti dalla cessazione del rapporto in essere.

## **DIRITTI DELL'INTERESSATO**

L'interessato potrà far valere i propri diritti come espressi dall'artt. 7, 8, 9 e 10 del D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e s.m.i., rivolgendosi al Titolare del trattamento. In particolare secondo l'art. 7 l'interessato potrà ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità del trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del Titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati. L'interessato ha diritto di ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta; b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

## **TITOLARE, RESPONSABILI E COMUNICAZIONE PRIVACY**

Il Titolare è la società Sago S.r.l., con sede legale in (50141) Firenze (FI), via di Collodi 6/C. La lista aggiornata dei responsabili è presente presso la sede della società. Per ogni comunicazione ex artt. 7 e ss. del D.lgs. n. 196/2003 e s.m.i. il Titolare mette a disposizione l'indirizzo [privacy@dedalus.eu](mailto:privacy@dedalus.eu).

## **NATURA DEL CONFERIMENTO**

Il conferimento dei dati è obbligatorio per gli adempimenti richiesti e sanzionati dalla legge, per il resto il conferimento è facoltativo ma necessario e l'eventuale rifiuto da parte dell'interessato comporta l'impossibilità per il Titolare di dar seguito all'instaurando rapporto e alla sua puntuale esecuzione.

## **CONSENSO**

Ai sensi dell'art. 24, comma 1, lettere A) e B) del D.lgs. 196/2003 e s.m.i., il consenso al trattamento dei suddetti dati non è necessario in quanto gli stessi sono raccolti per adempiere ad obblighi di legge e/o per l'esecuzione di obblighi derivanti dal contratto in essere o di quelli c.d. precontrattuali.