

es 2-3-2018



Direttore Generale A.O. Dott. Achille Gentile
 Direttore Amministrativo Dott. Sergio Diego
 Direttore Sanitario Dott. Mario Veltri

Oggetto: Manutenzione applicativi 2018

Con la presente, si trasmette l'offerta tecnica ed economica per la fornitura di assistenza e manutenzione software al sistema informativo del Laboratorio di Analisi condivisa con le competenti U.O.C., al fine di procedere all'affidamento del servizio.
 Si rimane in attesa di determinazioni rispetto alla procedura di affidamento.

Distinti saluti

Ufficio Informatico
 Ing. Maria Elena Cavaliere

di. Cavaliere
 02/03/18
 Azienda Ospedaliera di Cosenza
 Il Direttore Amministrativo
 Dott. Sergio Diego

Ing. Cavaliere



Spett.le
Azienda Ospedaliera di Cosenza
Via San Martino 9
86100 Cosenza (CS)

Alla c.a. Dott.ssa Maria Elena Cavalieri

Oggetto: **Contratto di assistenza e manutenzione software applicativo - Periodo 01.01.2018 - 31.12.2018**

In riferimento alla scadenza del contratto di assistenza e manutenzione software al sistema informativo del Laboratorio di Microbiologia scaduto al 31 dicembre 2017, desideriamo con la presente sottoporre alla Vs. attenzione la nostra migliore offerta di rinnovo, che annulla e sostituisce la precedente DED.OF17005064 rev. b del 15/02/2018, relativamente al periodo in oggetto.

DEDALUS SPA 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 Dedalus spa è azienda certificata ISO 9001 su tutti i processi aziendali e che sono attive, per il servizio di assistenza e manutenzione relativo al 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 informativi; si segnala che solo 40 organizzazioni in Italia posseggono tale certificazione ISO 20.000-1 (dati risultanti dalla banca dati Accredia 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.

Dedalus S.p.A. con Socio Unico

Direzione e coordinamento di Dedalus Holding S.p.A.
Capitale sociale € 11.634.062 I.V. • R.E.A. Firenze 591564
Codice fiscale, partita iva e registro imprese 05994810488

Sede Legale: Via di Colliodi 6/c - 50141 Firenze • Tel. +39 055 42471 • Fax +39 055 451660 • info@dedalus.eu • www.dedalus.eu



UNI EN ISO 9001 2015

Questo contratto è articolato nelle seguenti parti:

1. **Servizio di Manutenzione e Assistenza Standard** - 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. **Estensione Servizio di Assistenza oraria** - contiene l'importo del canone annuale che permette di estendere l'orario di copertura del servizio di assistenza e ridurre il tempo di presa in carico della segnalazione, riferito al periodo che va dal **1 gennaio 2018 al 31 dicembre 2018**.
3. **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.
4. **Totale complessivo** - contiene il totale degli importi previsti per il 2018
5. **Condizioni di fornitura** - contiene la regolamentazione della fatturazione e i tempi di pagamento.

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 Dedalus per il trattamento dei dati.

Vi ricordiamo che tutti gli allegati sopra descritti sono da compilare / controllare 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. I canoni dei servizi offerti sono maggiorati, rispetto al precedente periodo contrattuale, dall'adeguamento Istat pari al 1% (Indice dei prezzi al consumo FOI al netto dei tabacchi - Periodo di riferimento: Luglio 2017).

E' inclusa anche l'assistenza e manutenzione delle integrazioni collaudate e in uso con WebHospital (Gesam), CUP (Engineering) ed Emodatweb (Tesi).

Vi ricordiamo che per "Canone di manutenzione Oracle per singolo utente (N.85 utenti)" ci riferiamo al supporto della Oracle. Ovvero che non vi sono ns. servizi sistemistici generali né tantomeno su Oracle.

| Linea Prodotto | Descrizione Area Applicativa | Importo per l'anno 2018 |
|----------------|---|-------------------------|
| LIS | Applicativo gestione Laboratorio Analisi 'Concerto' | € 26.730,00 |
| TER | Canone di manutenzione Licenze Oracle per N.85 utenti | € 6.545,00 |
| CAM_BASE | TOTALE Canone di manutenzione e assistenza | € 33.275,00 |

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 incidenti | Contatti da utilizzare per attivare il servizio di assistenza |
| LIS (Concerto) | Da Lun. a Ven. 7:00 - 18:00 (festivi esclusi) (escluse le licenze Oracle) | 4 ore | Sede Bologna Tel. 051 7098291 support@dedalus.eu |

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

Per applicativi che coinvolgono gli strumenti di laboratorio, si segnala che in caso di dismissione e/o sostituzione di uno strumento, il cliente dovrà darne esplicita comunicazione a Dedalus spa, inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica assistenza.instrumenti@dedalus.eu. Il servizio di manutenzione verrà pertanto sospeso al termine del periodo contrattuale.

2. ESTENSIONE SERVIZIO DI ASSISTENZA ORARIA

Tabella riassuntiva per Linea di prodotto. Gli importi si intendono IVA esclusa e si riferiscono al canone annuale previsto per l'anno 2018 che permette di estendere l'orario di copertura del servizio di Assistenza e ridurre il tempo di presa in carico del problema.

| | | | |
|-----------------------|---|--|--------------------------------|
| Linea Prodotto | Descrizione Area Applicativa | Estensione servizio di Assistenza | Importo per l'anno 2018 |
| LIS | Applicativo gestione Laboratorio Analisi 'Concerto' | PLATINUM | € 14.394,00 |
| EST_PLA | TOTALE Estensione servizio di assistenza | | € 14.394,00 |

Caratteristiche Estensione Servizio di Assistenza

| | | | |
|--|--|---|--|
| Estensione servizio di Assistenza | Periodo di assistenza per Linea di Prodotto | Tempo massimo di presa in carico degli incidenti | Contatti |
| Platinum | 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, per tutti i giorni dell'anno (festivi compresi) | 2 ore | In caso di adesione, Vi verranno comunicate le modalità di apertura delle chiamate |

3. SERVIZI PROFESSIONALI

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

| | | | |
|-------------------------|---|--|----------|
| Specialista applicativo | Attività professionali in sede - c/o ns. sedi | Costo giornaliero attività professionali in sede | € 500,00 |
| | Attività professionali on-site - c/o sede del cliente | Costo accesso giornaliero (spese trasferta comprese) | € 700,00 |

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

| Figura Professionale | Descrizione | Q.tà | Tariffa | Importo per l'anno 2018 |
|-------------------------------------|--------------------------------|------|---------|-------------------------|
| Specialista Applicativo | Attività professionali in sede | 7 | 500,00 | € 3.500,00 |
| Specialista Applicativo | Attività professionali on site | 4 | 700,00 | € 2.800,00 |
| TOTALE Servizi Professionali | | | | € 6.300,00 |

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.

4. TOTALE COMPLESSIVO OFFERTA ECONOMICA

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 | € 33.275,00 |
| 2 | Canone di estensione servizio di assistenza oraria - PLATINUM - | € 14.394,00 |
| 3 | Servizi Professionali | € 6.300,00 |
| TOTALE COMPLESSIVO | | € 53.969,00 |

5. CONDIZIONI DI FORNITURA

- Validità offerta: 180 gg.
- Prezzi: IVA esclusa
- Fatturazione canonica: N. 4 Rate trimestrali anticipate
- Fatturazione attività professionali: A consuntivo mensile posticipato
- Condizione di pagamento: Pagamento 60 gg d.f.m.

Altri servizi diversi da quelli indicati in offerta, non sono oggetto della presente proposta. DEDALUS SPA 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 intendranno integralmente accettate all'atto dell'emissione dell'ordine o dell'assegnazione a Dedalus 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"> ▪ Vincenzo Statti ▪ Cell. 349 3952338 ▪ E-mail: vincenzo.statti@dedalus.eu | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Maria José Verardi ▪ Tel. 02 26144776 ▪ Fax 02 2822649 ▪ E-mail: maria.verardi@dedalus.eu |

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

DEDALUS SPA
Luigi Gianazzo
Un Procuratore

ELENCO STRUMENTAZIONE

| Quantità installata | Descrizione Strumento |
|---------------------|-----------------------|
| 1 | CAPILLARSYS |
| 1 | DMS EMA |
| 2 | WS IDM |
| 1 | WS BERINET |
| 1 | TEST1 |
| 1 | LABITUP MILLENIUM |
| 1 | DMS URINE |
| 2 | BCS XP |
| 10 | TOTALE LICENZE |

| Quantità installata | Descrizione Strumento |
|---------------------|--|
| 1 | SISTEMA MYLA (installato a Settembre 2017) |
| 1 | BACTEC FX (installato a Ottobre 2017) |
| 1 | MGIT (installato a Ottobre 2017) |
| 3 | TOTALE LICENZE |

| Quantità installata | Descrizione Strumento |
|---------------------|--|
| 1 | VARIANT II |
| 1 | VIDAS (installato a Settembre 2017) |
| 1 | KRIPTOR (installato a Maggio 2017) |
| 1 | BN II (installato a Maggio 2017) |
| 2 | Liaison XL (installato a Luglio 2017) |
| 2 | IMMUNOCAP |
| 1 | Personal LAB test QFT (installato a Maggio 2017) |
| 1 | WS CITM (collega N. 2 Cobas 6000) |
| 1 | WASP |
| 1 | ELITE INGENIUS |
| 12 | TOTALE LICENZE |

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 **Dedalus S.p.A.**, con sede legale in (50141) Firenze (FI), via di Colliodi 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'art. 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 venire 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, RESPONSABILITÀ E COMUNICAZIONE PRIVACY

Il Titolare è la società **Dedalus S.p.A.**, con sede legale in (50141) Firenze (FI), via di Colliodi 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.

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.