

**SERVIZIO SANITARIO
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
AZIENDA SANITARIA LOCALE N. 2
Olbia**

DELIBERAZIONE DEL COMMISSARIO N. 322 DEL 19 / 02 / 2010

**OGGETTO: AUTORIZZAZIONE A CONTRARRE PER SERVIZI INFORMATICI :
INDIVIDUAZIONE CONTRAENTI**

L'anno duemiladieci il giorno DICIANNOVE del mese di FEBBRAIO

in Olbia, nella sede legale dell'Azienda Sanitaria Locale n. 2.

IL COMMISSARIO

Dottor Giovanni Antonio FADDA

Sentiti i pareri favorevoli del

DIRETTORE AMMINISTRATIVO

Avv. Mario Giovanni ALTANA

e del

DIRETTORE SANITARIO

D.^{SSA} Maria Serena FENU

PREMESSO

Che si rende necessario assicurare la manutenzione per i software aziendali da parte delle ditte fornitrici:

1) Ditta NOEMALIFE spa – contratto HelpDesk e manutenzione del software applicativo come da offerta economica in allegato, per un importo di € 86.560,00 Iva esclusa, fino al 31/12/2010.

2) Ditta KRENE srl - contratto HelpDesk e manutenzione del software applicativo per il prodotto SISSM (Sistema informativo salute mentale) come da offerta economica in allegato, per un importo di € 6.655,38 Iva esclusa, fino al 31/12/2010;

Verificato dal Servizio Informativo Sanitario Amministrativo la congruità del prezzo;

CONSIDERATO

Che tutti i servizi sopra descritti possono essere affidati a mezzo procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara ai sensi dell'art.57 c.2 lett. Poiché le prestazioni di cui trattasi possono essere erogate dalle imprese proprietarie del software;

VERIFICATO

dal Servizio Informativo Sanitario Amministrativo la congruità del prezzo;

SU

Conforme proposta del Responsabile del Servizio Informativo Sanitario Amministrativo e del Responsabile del Servizio Provveditorato e Amministrazione Patrimoniale;

VISTI

il D. Lgs. 30 dicembre 1992 n. 502 e successive modificazioni ed integrazioni;

la L. R. 28 luglio 2006, n. 10;

la L. R. 24 marzo 1997, n. 10 e successive modificazioni ed integrazioni.

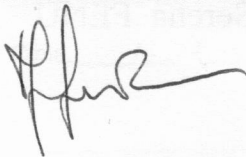
Per le motivazioni espresse in premessa e qui integralmente richiamate, in conformità alla proposta,

DELIBERA

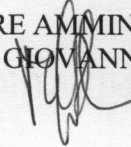
- 1) Di autorizzare l'affidamento a mezzo procedura negoziata senza pubblicazione di un bando di gara ai sensi dell'art.57 c.2 lett.b) dei servizi descritti nelle premesse del presente provvedimento alle imprese e con le modalità ivi indicate, per la spesa complessiva di € 93.215,38 oltre l'Iva di legge;
- 2) Di incaricare il Servizio Informativo Sanitario Amministrativo degli ulteriori adempimenti procedurali;
- 3) Di far gravare la relativa spesa, pari a € 111.858,456 iva inclusa, sulle spese correnti di Bilancio.
- 4) Di comunicare il presente atto all'Assessorato Regionale dell'Igiene e dell'Assistenza Sociale, ai sensi dell'art.29, comma 2, della legge Regionale 28 luglio 2006, n.10.

Letto, confermato e sottoscritto

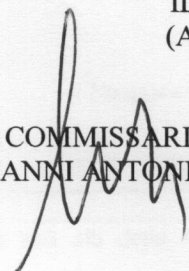
IL DIRETTORE SANITARIO
(D^{ssa} MARIA SERENA FENU)



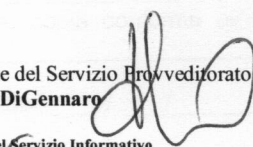
IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
(Avv. MARIO GIOVANNI ALTANA)



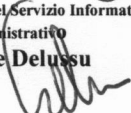
IL COMMISSARIO
(Dott. GIOVANNI ANTONIO FADDA)



Il Responsabile del Servizio Provveditorato
Avv. Roberto DiGennaro



Il Responsabile del Servizio Informativo
Sanitario e Amministrativo
Dott. Cesare Delussu



(luogo e data) Olbia ___/___/___.

La presente deliberazione:

... è soggetta al controllo ai sensi dell'art. 29, comma 1, lettere a), b), c), della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10.

oppure

... deve essere comunicata al competente Assessorato regionale ai sensi dell'articolo 29, comma 2, della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10

Il Responsabile del Servizio/Struttura _____ (proponente/estensore)

(firma) _____

Si certifica che la presente deliberazione è pubblicata all'Albo Pretorio dell'Azienda Sanitaria Locale n. 2 di Olbia dal 24 / 02 / 2010 e che:

✓ è esecutiva dal giorno della pubblicazione ai sensi della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10.

... con lettera in data ___/___/___, protocollo n. _____, è stata inviata all'Assessorato Regionale dell'Igiene, Sanità e Assistenza Sociale per il controllo di cui all'articolo 29 della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10.

Olbia, 24 / 02 / 2010.

Il Responsabile del Servizio Affari Generali e Legali

La presente deliberazione:

... è divenuta esecutiva, ai sensi dell'articolo 29 della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10, in virtù della Determinazione del Direttore del Servizio _____ dell'Assessorato Regionale dell'Igiene, Sanità e Assistenza Sociale n. _____ del ___/___/___.

... è stata annullata, ai sensi dell'articolo 29 della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10, in virtù della Determinazione del Direttore del Servizio _____ dell'Assessorato Regionale dell'Igiene, Sanità e Assistenza Sociale n. _____ del ___/___/___.

... è divenuta esecutiva per decorrenza dei termini per il controllo, ai sensi dell'articolo 29 della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10.

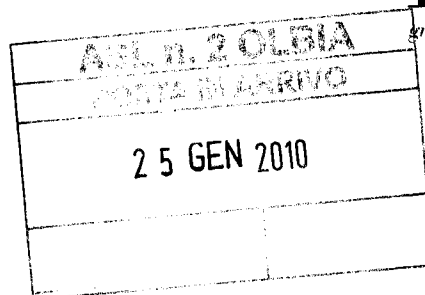
Olbia, ___/___/___.

Il Responsabile del Servizio Affari Generali e Legali

Per copia conforme all'originale esistente agli atti della Azienda Sanitaria Locale n. 2, per uso _____.

Olbia, ___/___/___.

Il Responsabile del Servizio Affari Generali e Legali



Krene S.r.l.
Società Sarda per l'informatica

Predda Niedda n° str. 5
07100 **Sassari**
Tel 079264300
Fax 079264344

Via della Pineta, 213
09126 **Cagliari**
Tel 070341123

C.F. 01276790902
P.Iva 01434880900
Trib. SS 7130
CCIAA SS 85832
Cap. Soc. Euro 115.487,28 V.

AZIENDA SANITARIA ASL N. 2 - OLBIA

OFFERTA MANUTENZIONE ORDINARIA PER IL PRODOTTO SOFTWARE "SISSM"

ANNO 2010



Trattativa S 01/10

Gennaio 2010

INDICE

1. PREMESSA 3

- 1.1. MANUTENZIONE ORDINARIA ED ASSISTENZA TELEFONICA* 3
- 1.2. SERVIZI DI ASSISTENZA IN LOCO* 3
- 1.3. SERVIZI DI SUPPORTO ESTESO* 4

2. OFFERTA ECONOMICA 5

- 2.1. MANUTENZIONE ORDINARIA ED ASSISTENZA TELEFONICA* 5
- 2.2. SERVIZI DI ASSISTENZA IN LOCO* 5
- 2.3. SERVIZI DI SUPPORTO ESTESO* 6

3. CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA 6

- 3.1. PREZZI* 6
- 3.2. FATTURAZIONE* 6
- 3.3. CONDIZIONI DI PAGAMENTO* 6
- 3.4. VALIDITÀ DELL'OFFERTA* 6
- 3.5. DURATA E PERIODO DI COPERTURA* 6
- 3.6. ACCETTAZIONE* 6



1. PREMESSA

La Krene S.r.l., in qualità di Fornitore dei Sistemi Applicativi Software specificati nella successiva *Tabella 1 – Applicativi Software*, è lieta di sottoporre alla ASL N. 2 di Olbia (nel seguito: “Cliente”) la migliore offerta per la fornitura dei servizi di seguito elencati, relativamente al periodo 01/01/2010 – 31/12/2010:



| Software Applicativo | Tipo licenza Applicativa | Produttore |
|--|---------------------------------|-------------------|
| SISSM (Sistema Informativo Salute Mentale) | A tempo Indeterminato | KRENE |

Tabella 1 – Applicativi Software

Il servizio comprende quanto segue:

- Servizio di Manutenzione Ordinaria ed Assistenza Telefonica a cura della Krene S.r.l.
- Servizi di Assistenza in Loco, a cura della Krene S.r.l.;
- Servizi di Assistenza Estesa, a cura della Krene S.r.l.

1.1. Manutenzione Ordinaria ed Assistenza Telefonica

Il Servizio di Assistenza è reso disponibile attraverso un Sistema di “Trouble Ticketing” denominato WICS: uno strumento Web-Based che gestisce tutte le fasi del processo di manutenzione ed assistenza, comprese quelle di consuntivazione e controllo della qualità del Servizio. WICS standardizza la comunicazione con il Cliente durante l’intero “ciclo di vita” a partire dalla richiesta di intervento fino al deployment della soluzione, mantenendo la piena tracciabilità degli interventi anche tra team di lavoro distribuiti.

Ricordiamo che il Sito Web dal quale dovranno essere inoltrate le richieste (mediante l’utilizzo delle Vostre utenze) di intervento, e dalla quale il Cliente può monitorare lo stato delle stesse, è il seguente: <https://as.Krene.it/wics> (N.B. l’indirizzo inizia con “HTTPS”, un protocollo di comunicazione che garantisce un più elevato livello di sicurezza rispetto al normale “HTTP”).

1.2. Servizi di Assistenza in Loco

Il personale Krene ha specifica conoscenza dei prodotti elencati in *Tabella 1 – Applicativi Software*.

Per la fornitura di Servizi di Consulenza Applicativa ed Assistenza Tecnico-Sistemistica presso la sede del Cliente, Krene renderà disponibile, secondo le esigenze, una delle seguenti figure professionali.



| | |
|-----------------------|--|
| ▪ Progettista | Ha le capacità di realizzare attività di progettazione ed innovazione dei prodotti e di fornire supporto ed assistenza per le esigenze organizzative del Cliente. |
| ▪ Esperto Applicativo | Fornisce prestazioni basate su competenze teoriche e metodologiche specializzate. E' in grado di dare un contributo alla soluzione dei problemi informatici del Cliente. |
| ▪ Tecnico Applicativo | Ha competenze specifiche sulle aree applicative inerenti le procedure in uso presso il Cliente e fornisce supporto per la soluzione di problemi specifici. |
| ▪ Esperto Sistemista | Ha competenze specifiche sulle problematiche dei sistemi operativi e sul software di ambiente utilizzato dai Applicativi in uso presso il Cliente. |

Tabella 2 – Figure Professionali

I Servizi di Assistenza in Loco del personale Krene potranno essere valorizzati, a scelta del Cliente, secondo due modalità alternative:

- Abbonamento
- Consuntivo

1.3. Servizi di Supporto Esteso

Vengono di seguito elencati gli ulteriori servizi che possono essere richiesti dal Cliente, in relazione agli applicativi in uso. Le condizioni per la fornitura di tali servizi saranno oggetto di successiva, specifica offerta.

- **Addestramento:** insieme delle attività inerenti l'organizzazione o la tenuta di corsi per istruzione del personale del Cliente (operatore, programmatore, ecc.).
- **Manutenzione straordinaria migliorativa:** insieme delle attività svolte su richiesta del Cliente, per intervento sui programmi (e non sui dati) per adeguarli a nuove e/o diverse esigenze e finalità. Nella manutenzione straordinaria migliorativa sono compresi:
(a) la realizzazione di modifiche o ampliamenti personalizzati ad uso di un singolo Cliente; (b) ogni altra attività tecnica, organizzativa o di supporto volta a migliorare le prestazioni, l'organizzazione o la qualità dei programmi.
- **Manutenzione straordinaria evolutiva:** insieme delle attività svolte su richiesta del Cliente, per intervento sui programmi (e non sui dati) per adeguarli o estenderne le funzionalità in ragione di nuove e diverse esigenze tra le quali:
(a) l'evoluzione tecnica dell'hardware e del software di base;
(b) necessità di integrazione con nuove funzioni o altri programmi;
(c) variazioni dei requisiti primari dei programmi.
- **Consulenza organizzativa:** insieme delle attività svolte su richiesta del Cliente per fornire assistenza alla valutazione, pianificazione ed attivazione degli interventi organizzativi preliminari, e/o conseguenti all'iniziativa di uso dei programmi di Tabella 1.

2. OFFERTA ECONOMICA

2.1. Manutenzione Ordinaria ed Assistenza Telefonica

Il canone per la Manutenzione Ordinaria ed Assistenza Telefonica dei prodotti è indicato nella successiva tabella.

I Canoni, rispetto all'anno precedente, risultano aumentati nella misura dell'indice di aumento dei prezzi al consumo rilevato dall'ISTAT, pari al 0,9 %.



| | |
|---------------|-------------------|
| SISSM | € 2.935,38 |
| TOTALE | € 2.935,38 |

Tabella 3 - Offerta Economica per Manutenzione Ordinaria ed Assistenza Telefonica

2.2. Servizi di Assistenza In Loco

I servizi di Assistenza in Loco svolti da Krene potranno essere valorizzati secondo la modalità di Abbonamento che prevede l'acquisizione di un Monte Ore con tariffe orarie valorizzate per qualifica professionale come da tabella seguente:

| | | | | |
|---------------|------------|-------------|----------|----------------------|
| Progettista | Euro 80,00 | Euro 640,00 | 2 | Euro 1.280,00. |
| Tecnico | Euro 61,00 | Euro 488,00 | 5 | Euro 2.440,00 |
| TOTALE | | | 7 | Euro 3.720,00 |

Tabella 4 - Offerta Economica per Assistenza in loco

Gli importi indicati sono al netto dell'I.V.A. che è a carico del Cliente nella misura voluta dalla legge all'atto dell'emissione della relativa fattura.

Al superamento del Monte Ore eventualmente ordinato, i servizi di Krene verranno valorizzati a consuntivo, sulla base delle tariffe orarie di seguito indicate.

| | |
|-------------|------------------------------------|
| Progettista | Tariffa oraria Euro 80,00 + I.V.A. |
| Esperto | Tariffa oraria Euro 71,00 + I.V.A. |
| Tecnico | Tariffa oraria Euro 61,00 + I.V.A. |

La durata minima dell'intervento è stabilita in 4 (quattro) ore comprensive del tempo di trasferimento. Nel tempo totale degli interventi verranno in ogni caso computati i tempi di trasferimento (andata e ritorno) fra la sede del Cliente e la più vicina sede Krene.

La proposta Monte Ore sopraindicata è stata redatta tenendo conto del consumo ore effettuato nell'anno 2009.

2.3. Servizi di Supporto Esteso

Le condizioni per la fornitura dei Servizi di Supporto Esteso, ove richiesti, saranno oggetto di successiva, specifica offerta.

3. CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

3.1. Prezzi

Gli importi indicati in offerta sono al netto dell'I.V.A. che è a carico del Cliente nella misura voluta dalla legge all'atto dell'emissione della relativa fattura.

3.2. Fatturazione

Krene S.r.l. emetterà una fattura per l'intero importo, a ricevimento dell'ordine, relativa a :

- o Canone Annuo di Manutenzione Ordinaria ed Assistenza Telefonica;
- o Canone Annuo di Assistenza in Loco.

3.3. Condizioni di Pagamento

Il pagamento dovrà essere effettuato entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura, dal giorno successivo alla scadenza dei termini per il pagamento, sono dovuti gli interessi al saggio legale per i primi 90 giorni. Decorso tale termine, salvo diverso accordo tra le parti, sono dovuti gli interessi nella misura prevista dall'art. 5 del D. Lg.vo n. 231 del 09/10/2002.

3.4. Validità dell'Offerta

La presente offerta è valida per 60 (sessanta) giorni dalla data di emissione della stessa.

3.5. Durata e Periodo di Copertura

Il presente contratto resterà in vigore per un anno fra le parti, con decorrenza il 01.01.2010 e scadenza il 31.12.2010.

3.6. Accettazione

Per accettazione della presente Offerta e delle Condizioni Generali di Fornitura, il Cliente potrà inviare a un ordine che riporti gli estremi della presente Offerta.

Allegato A: Condizioni Fornitura della ditta Krene S.r.l.

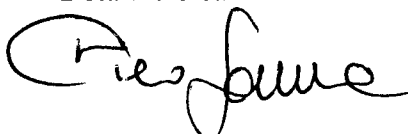
Sassari, 19 gennaio 2010

Krene S.r.l.
Società Sarda per l'Informatica

Per accettazione
(Timbro e firma)

Dott. Piero Sanna

li, _____



(Allegato A)

Condizioni Generali di Fornitura

1. PREZZI

Gli importi indicati in offerta sono al netto dell'I.V.A.(qualora non diversamente specificato) che è a carico del Cliente nella misura voluta dalla legge all'atto dell'emissione della relativa fattura.

2. CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Qualora non indicato diversamente nell'offerta, Il pagamento dovrà essere effettuato entro 30 giorni dalla data di emissione della fattura.

3. RITARDATO PAGAMENTO

In caso di ritardato pagamento, e senza necessità di ulteriori comunicazioni, ai sensi del D. Lg.vo n. 231 del 09/10/2002., verranno addebitati gli interessi di mora nella misura prevista dalle vigenti disposizioni.

4. VALIDITA'

Ove non diversamente specificato, la presente Offerta è valida per 60 giorni dalla data di emissione.

5. INSCINDIBILITA'

Ove non diversamente specificato, la presente Offerta è inscindibile.

6. RESPONSABILITÀ

Krene risponderà di danni limitatamente imputabile alla stessa per dolo o colpa grave, in virtù dell'erogazione delle attività di cui al presente atto fermo restando che la responsabilità di Krene per danni non potrà eccedere il valore del corrispettivo associato all'elemento di fornitura da cui è dipeso l'eventuale danno.

7. RISERVATEZZA

La Krene si impegna a considerare strettamente confidenziale e segreta qualsiasi notizia o dato relativo all'attività del Cliente, di cui possa venire a conoscenza in occasione e nell'esecuzione della fornitura oggetto della presente Offerta e si impegna ad adottare ogni ragionevole misura al fine di assicurare che tutte le informazioni di carattere riservato o segreto rimangano tali.

8. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI - D.L. 196/03

La Krene informa (Art. 13 - D.L. 196/03) che i dati personali del cliente sono inseriti nella banca dati elettronica della Società nel rispetto di quanto stabilito dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 - "Codice in materia di protezione dei dati personali":

- i dati personali del cliente, necessari per la gestione del rapporto contrattuale (Art. 1 - D.L. 196/03), non saranno oggetto di comunicazione a terzi se non per motivi legati alla gestione del rapporto contrattuale stesso;
- per questi dati il Cliente potrà richiedere di effettuare consultazioni, modifiche, aggiornamenti, integrazioni o cancellazioni (Art. 7 - D.L. 196/03);
- in mancanza di esplicita comunicazione, la Krene riterrà concesso il consenso al trattamento dei Dati del cliente (Art. 23 - D.L. 196/03). A questo proposito si ricorda che la negazione del consenso renderebbe impossibile l'instaurazione di un rapporto contrattuale (Art. 24 - D.L. 196/03).

Inoltre

Se nell'ambito del presente contratto Krene si troverà ad utilizzare Banche Dati del cliente (con dati personali del cliente e/o di altri soggetti) soggette al D.L. 196/03, la Krene si comporterà come "incaricato dei trattamenti".

Sarà quindi compito del cliente:

- nominare Krene quale Incaricato dei Trattamenti ai fini del D.L. 196/03,
- interagire, quale Titolare e Responsabile dei Dati e dei Trattamenti, con il "Garante per la protezione dei dati personali".

9. RESPONSABILI DEL CONTRATTO

In caso di accettazione, il Cliente si impegna a nominare un proprio Responsabile di Contratto, che costituirà l'interfaccia operativa per la programmazione delle attività del Cliente, ed a comunicare formalmente alla Krene il nominativo ed il recapito di tale Responsabile.



(Allegato A)
Condizioni Generali di Fornitura

A sua volta Krene, qualora non sia già stato indicato nell'Offerta, nominerà un proprio Responsabile di Contratto al quale il Cliente potrà rivolgersi per ogni richiesta inerente l'attuazione della fornitura.

10. SUBAPPALTO

Per l'esecuzione delle prestazioni Krene, pur rimanendo unico responsabile nei confronti del Cliente, potrà, assumendosi ogni responsabilità, affidare in subappalto le attività oggetto di contratto, nei modi previsti dalle leggi e dalle disposizioni vigenti. Resta inteso che il subappalto non comporterà alcun aggravio per il Cliente rispetto agli importi contrattualmente definiti.

11. PROPRIETA' DEI PROGRAMMI

I diritti di proprietà del software indicato in offerta e di ogni modifica, personalizzazione ed implementazione dei prodotti medesimi spettano in via esclusiva a Krene o, per il software di cui Krene è distributore ma non proprietaria, alla Società titolare dei relativi diritti, Società che è indicata nella specifica documentazione tecnica e commerciale di prodotto.

Il Cliente, pertanto, prende atto che il prodotto oggetto del presente contratto è protetto da diritti d'autore e dagli altri diritti di privativa applicabili. Qualsiasi comportamento, atto od omissione in violazione dei predetti diritti nonché degli obblighi prescritti dal presente atto, è legalmente perseguibile.

Il Cliente inoltre si impegna ad adempiere tutte le obbligazioni prescritte dal presente atto ed in particolare:

- a non duplicare il prodotto oggetto del presente atto e la documentazione allegata allo stesso;
- a non trasferire a terzi il prodotto oggetto del presente atto e la relativa documentazione senza il preventivo consenso scritto di Krene;
- a non mettere a disposizione di terzi il prodotto oggetto del presente atto e la relativa documentazione, senza il preventivo consenso scritto di Krene;
- a mantenere adeguata registrazione dell'ubicazione del numero di copie dei prodotti concessi in licenza a norma del presente atto, e a comunicare tempestivamente a Krene qualsiasi variazione della suddetta ubicazione;
- a conservare inalterato qualsiasi segno distintivo o marchio apposto sui prodotti e/o sulla relativa documentazione;
- a non modificare o far modificare da terzi - in tutto o in parte - i prodotti oggetto del presente atto.

12. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

- a) Krene ha diritto di risolvere il presente contratto, con effetto immediato, a mezzo di semplice comunicazione con lettera raccomandata e di chiedere il pagamento a titolo di penale, in un'unica immediata soluzione, dei residui canoni dovuti fino alla scadenza del contratto nei seguenti casi:
- manomissione dei Programmi da parte del Cliente e/o di terzi non autorizzati da Krene;
 - manutenzione dei Programmi effettuata dal Cliente o da terzi non autorizzata da Krene;
 - comunicazione a terzi dei risultati della manutenzione.

E' fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

- b) Il contratto si intenderà risolto nel caso che il Cliente sia dichiarato fallito o venga sottoposto ad altra procedura concorsuale.
- c) Nel caso in cui il Cliente intenda recedere dal presente rapporto contrattuale dandone preventiva comunicazione a Krene con tre mesi di anticipo, resta inteso che il Cliente sarà tenuto a riconoscere a Krene, (fatto salvo il riconoscimento nei confronti di Krene dei canoni e dei corrispettivi maturati alla data di riferimento), il mancato guadagno secondo quanto previsto all'art. 1671 del Codice Civile.

13. OBBLIGHI DEL CLIENTE

Il Cliente si impegna a:

- fornire tutte le risorse di Sua competenza necessarie per il corretto svolgimento della fornitura; in particolare a mettere a disposizione la documentazione in Suo possesso;
- fornire il materiale di consumo eventualmente necessario per l'esecuzione degli interventi attuati presso la sede del Cliente;
- rispettare la pianificazione delle attività concordata;
- rispettare i requisiti tecnico-organizzativi eventualmente indicati in Offerta.



(Allegato A)
Condizioni Generali di Fornitura

14. QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

Krene ha ottenuto la certificazione ISO-9001: 2000 per le attività di "Studio, progettazione, sviluppo e manutenzione di prodotti software e sistemi informativi per la pubblica amministrazione. Progettazione, sviluppo ed erogazione alla pubblica amministrazione dei seguenti servizi: consulenza applicativa e tecnica, assistenza su prodotti software e sistemi informativi, formazione." I servizi previsti nella presente offerta, ove rientranti nell'ambito della certificazione, saranno erogati secondo le specifiche del Sistema Qualità Krene, certificato secondo la norma ISO-9001.

15. RECLAMI

Per ogni eventuale reclamo inerente la qualità delle forniture previste dall'Offerta, il Cliente potrà rivolgersi al Responsabile Qualità della Krene che provvederà ad esaminare il caso prospettato e ad informare il Cliente sulle azioni che verranno successivamente intraprese.

16. CONTROVERSIE

"Il presente Contratto è soggetto alla Legge Italiana.

Qualora le controversie che dovessero insorgere tra le Parti in merito all'interpretazione, esecuzione e/o risoluzione del presente atto non potessero essere oggetto di amichevole composizione, queste verranno demandate in via esclusiva al Presidente del Tribunale di Sassari."

17. ACCETTAZIONE

Per accettazione della presente Offerta e delle Condizioni Generali di Fornitura, il Cliente potrà inviare a Krene un ordine che riporti gli estremi della presente Offerta.

18. REGISTRAZIONE CONTRATTO

Qualora il Cliente richieda la registrazione del contratto, i relativi costi saranno ripartiti in parti eguali fra Krene ed il Cliente.

19. CODICE ETICO - PRINCIPI DI COMPORTAMENTO CON LA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

La società Krene S.r.l. dichiara che in tutte le attività svolte ai fini della partecipazione a questa gara/trattativa privata, sono state rispettate le disposizioni contenute nel "Codice Etico" e nei "Principi di comportamento con la Pubblica Amministrazione" della Krene. Su richiesta, Krene fornirà una copia dei suddetti documenti. La Società si impegna inoltre all'osservanza di dette disposizioni, in tutte le fasi di negoziazione con la Pubblica Amministrazione che dovessero intervenire successivamente alla presentazione dell'offerta.

20. CLAUSOLE DI CHIUSURA

- a) *Le condizioni di cui al presente documento sono regolate esclusivamente dalle clausole dello stesso.*
- b) *La presente offerta esclude la fornitura di qualsiasi prodotto/servizio non espressamente descritto e quotato.*
- c) *Nessuna modifica o postilla avrà efficacia tra le parti a meno che non sia specificatamente approvata per iscritto dalle parti stesse. Tali modifiche potranno dare adito ad una revisione delle condizioni contrattuali e/o dell'importo pattuito.*

21. CLAUSOLE DI SPECIFICA APPROVAZIONE

Agli effetti degli articoli 1341 e 1342 Codice Civile, sono specificatamente approvate le seguenti clausole:

- Art. 3) Ritardato pagamento;
- Art. 11) Proprietà dei Programmi;
- Art. 12) Risoluzione del contratto;
- Art. 16) Controversie;
- Art. 20) Clausole di Chiusure.



4. DECORRENZA DEL SERVIZIO

Dal 01/01/2010 al 31/12/2010

5. TIPOLOGIA DEI SERVIZI PREVISTI

I servizi descritti nel seguito della presente offerta sono necessari per coprire tutte le possibili esigenze dei clienti Noemalife, per garantire la piena funzionalità dei sistemi e la continuità del servizio.

La tabella seguente sintetizza le tipologie di servizi offerti, e le finestre temporali di disponibilità.

| SERVIZIO STANDARD | DESCRIZIONE |
|---------------------------------------|--|
| HELP DESK 7 GIORNI SU 7, 24 ORE SU 24 | Come da condizioni generali allegate, help desk 7 giorni su 7, 24 ore su 24, come da contratto |

Il Canone richiesto per l'anno 2010 è pari a € 37.200,00 + IVA

6. ATTIVITA' DI MANAGEMENT SERVICE

6.1. Supporto esteso di assistenza

Nell'ambito di tale Servizio, si è concordato che le giornate di assistenza specialistica verranno fornite alle tariffe giornaliere esposta nella tabella precedente, spese di trasferta incluse (una giornata lavorativa si intende composta da 8 ore). Le ore di viaggio saranno computate nel tempo totale di intervento.

Le giornate di assistenza saranno erogate su richiesta del referente del sistema per la Vostra Azienda, a fronte di una stima formale emessa da NoemaLife ed approvata dal referente stesso.

| SUPPORTO ESTESO | | | IMPORTO (€) |
|-----------------------------|-----------------------------|--------------------------------|-------------|
| Numero giorni / persona | Tariffa giornaliera Sede SS | Tariffa giornaliera Altre sedi | |
| 32 | 500,00 | | 16.000,00 |
| 30 | | 700,00 | 21.000,00 |
| TOTALE ASSISTENZA OPZIONALE | | | 37.000,00 |

6.2. Corrispettivo annuale per l'assistenza attiva di Monitoring

| ASSISTENZA OPZIONALE | IMPORTO (€) |
|---------------------------------|------------------|
| ASSISTENZA ATTIVA DI MONITORING | € 5.000,00 + IVA |

6.3. Assistenza Oracle avanzata

NoemaLife, con l'intenzione di fornire un servizio sempre migliore ai propri clienti, ed in funzione dell'aumentata complessità delle soluzioni informatiche integrate nei contesti informativi delle Aziende sanitarie, ha sviluppato al proprio interno centri di competenza specialistici su tematiche specifiche quali DB Administration (NoemaLife è Certified Partner ORACLE) e System Integration.

Il servizio consiste nell'esecuzione di verifiche periodiche, così come riportato nel paragrafo 2.2 del documento allegato "Condizioni Generali di Help Desk, Manutenzione e Management Service del Software Applicativo".

| ASSISTENZA OPZIONALE ORACLE AVANZATA | | |
|--------------------------------------|---------------------|--|
| Numero giorni / persona | Tariffa giornaliera | IMPORTO (€) |
| 8 | 920,00 | 7.360,00 |
| TOTALE ASSISTENZA OPZIONALE | | 7.360,00 Settemilatrecentosessanta/00 + IVA |

7. Riepilogo dell'Offerta economica

| Servizi | IMPORTI |
|--------------------------------------|--------------------|
| Canoni di manutenzione ed assistenza | € 37.200,00 |
| Supporto esteso (Monte Ore) | € 37.000,00 |
| Assistenza attiva di monitoring | € 5.000,00 |
| Assistenza Oracle avanzata | € 7.360,00 |
| TOTALE IVA esclusa | € 86.560,00 |

8. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Per i corrispettivi economici dei servizi si prevede una fatturazione Annuale anticipata con pagamento a 90 gg. data fattura.

9. CONDIZIONI GENERALI (ALLEGATI)

L'applicazione del presente contratto avverrà secondo le norme descritte negli allegati "Condizioni Generali di Help Desk, Manutenzione e Management Service del Software Applicativo DNLAB", e "Condizioni Generali di Help Desk, Manutenzione e Management Service del Software Applicativo ITACA", che costituiscono a tutti gli effetti parte integrante della presente offerta.

10. ALTRE CONDIZIONI

Tutti i prezzi indicati s'intendono IVA esclusa.

La presente offerta è formulata in modo conforme a quanto stabilito dal sistema di qualità adottato da NoemaLife. Analogamente il servizio proposto verrà erogato in coerenza con lo stesso sistema di qualità.

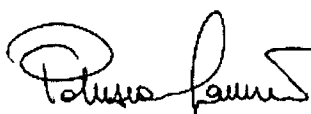
11. VALIDITÀ DELL'OFFERTA

Il destinatario della presente offerta, fino a diversa comunicazione da parte del Cliente stesso, viene considerato referente unico del Cliente per ogni comunicazione in merito alla fornitura.

La presente offerta è valida 90 (novanta) giorni dalla data di emissione della stessa.

NoemaLife S.p.A.
Direzione Area Customer Service

Per accettazione



Timbro e firma del Cliente

ALLEGATO 1

**HELP DESK, MANUTENZIONE E MANAGEMENT SERVICE DEL SOFTWARE
APPLICATIVO DNLAB**

CONDIZIONI GENERALI

Allegato all'offerta N. 2009/01494 del 19/01/2010

presentata al cliente Azienda USL N. 2 di Olbia

NOEMALIFE spa

VIA GOBETTI 52. 40129 BOLOGNA (ITALY)
TEL. +39 051 4193911 - FAX +39 051 4193900
CAP. SOC. € 2.252.092,44 - P. IVA 04310690377
C.F. / R.I. BO 01347430397 - R.E.A. BO 368782
noemalife@noemalife.com - www.noemalife.com



Premessa

Il presente documento descrive le condizioni generali di fornitura dei servizi standard ed opzionali per Help Desk e Manutenzione.

Descrizione dei Servizi Standard Forniti

NOEMALIFE S.p.A. con sede in Bologna in Via Gobetti, 52 - 40129 Bologna – in seguito indicata come Società - si impegna a prestare l'Help Desk e Manutenzione del Software Applicativo installato presso le Sedi del Cliente, specificato nei moduli e con le decorrenze descritte nell'offerta allegata e nelle sue eventuali estensioni. L'Help Desk e Manutenzione comprende i seguenti servizi non scindibili :

Help Desk

Il servizio consiste nel supporto telefonico, al quale sono addette figure professionali al massimo livello di specializzazione. Per questo servizio è previsto l'utilizzo della teleassistenza, finalizzata a ridurre drasticamente i tempi di risposta alle richieste del Cliente. Il servizio, erogato da strutture dedicate che operano in modo continuativo presso le sedi della Società, ha l'obiettivo di effettuare prontamente la diagnosi di eventuali malfunzionamenti bloccanti riscontrati nel normale utilizzo del software applicativo installato. Per malfunzionamenti si intende un funzionamento non conforme a quanto specificato nella documentazione tecnica e funzionale del software applicativo fornito

Gli orari di prestazione del servizio di Help Desk sono descritti in offerta e nelle sue eventuali estensioni.

Per ottimizzare l'efficienza e l'efficacia del servizio, qualificando al meglio il malfunzionamento rilevato, è opportuno che le chiamate vengano effettuate da personale preparato e a conoscenza del processo coinvolto.

Manutenzione Correttiva

Il servizio consiste nella rimozione di eventuali malfunzionamenti bloccanti riscontrati nel normale utilizzo del software applicativo installato.

Generalmente tale intervento avviene su segnalazione di malfunzionamenti da parte del cliente all'Help Desk, sulla base della quale si attiva l'iniziativa di NoemaLife.

Sono previsti due tipi di interventi:

- azioni correttive per l'eliminazione dei malfunzionamenti di procedure software segnalati dagli utenti e verificatisi nell'ambito del corretto utilizzo dei programmi forniti;
- azioni preventive decise da NoemaLife e finalizzate ad evitare il verificarsi od il ripetersi di malfunzionamenti.

La rimozione dei malfunzionamenti potrà avvenire, su decisione di NoemaLife, in uno dei seguenti modi:

- comunicazione all'utente delle manovre atte a ripristinare il servizio;
- invio delle correzioni via rete in teleassistenza, se ciò è tecnicamente possibile ;
- spedizione delle correzioni attraverso supporti magnetici;
- intervento "on-site".

Manutenzione Evolutiva

Il servizio consiste nella fornitura di software sostitutivo o aggiuntivo per il miglioramento delle funzionalità e delle prestazioni del software applicativo installato.

Tali modifiche software sono normalmente organizzate in versioni del prodotto che vengono rilasciate periodicamente, in funzione delle esigenze e su decisione di NoemaLife.

NoemaLife provvederà ad inviare, su richiesta del Cliente, gli aggiornamenti del Software Applicativo resi pro-tempore disponibili e limitatamente ai moduli installati presso il Cliente.

Gli aggiornamenti saranno resi disponibili nella versione Standard con le istruzioni per l'installazione e l'uso, pertanto il sistema per poterli recepire è necessario sia aggiornato all'ultima versione supportata. Eventuali attività di personalizzazione e assistenza (per via telefonica/modem o in loco) per l'installazione e l'avviamento degli aggiornamenti rilasciati da NoemaLife saranno fatturate a parte, secondo le modalità e le tariffe oggetto di separata offerta ovvero in base al listino prezzi in vigore.

Manutenzione e Help Desk di base RDBMS Oracle

Il servizio comprende assistenza telefonica come da servizio di help-desk di cui al punto 1.1.

Qualora la fornitura effettuata da Noemalife comprenda la manutenzione delle licenze d'uso dei prodotti Oracle, il servizio comprenderà anche la fornitura del software di upgrade dei prodotti (one-offs e patchsets). Non rientra in questo servizio l'attività di applicazione di tali aggiornamenti che, se previsti saranno esplicitamente quotati in offerta.

Oltre a quanto espresso nelle "Condizioni Generali di Licenza d'Uso", si conferma che l'utilizzo dei prodotti Oracle, alle condizioni fornite, è legato inscindibilmente al funzionamento del software applicativo fornito. Pertanto, qualora cessi l'utilizzo dei suddetti applicativi, deve terminare contestualmente anche l'utilizzo dei relativi prodotti Oracle.

Si ricorda che i prodotti Oracle sono soggetti alla normativa sull'esportazione in vigore negli Stati Uniti d'America che deve essere pienamente rispettata.

Per quanto riguarda eventuali prove di valutazione e test dei prodotti Oracle, esse possono essere effettuate, ma è severamente vietata la divulgazione, non autorizzata, dei risultati delle stesse.

Descrizione dei Servizi Opzionali

I seguenti servizi sono servizi aggiuntivi che possono essere scelti come opzioni aggiuntive del contratto standard. Questi servizi sono erogati come estensione dei Servizi Standard Forniti (descritti nel capitolo 1) e solo se specificatamente previsti ed economicamente quotati nell'offerta, cui il presente documento ne costituisce parte integrante, e nelle sue eventuali estensioni.

Servizi di Emergenza

Questi servizi comprendono diverse prestazioni ed attività rivolte alla gestione di casi di emergenza o comunque di casi che sono al di fuori e/o diversi dal funzionamento standard.

I servizi di emergenza sono attivi per i seguenti Sistemi Software e Moduli:

- ITALAB C/S e DNLab – Server Software di gestione del Laboratorio Logico Unico;
 - Moduli DNLab - Client;
 - Moduli DNA – Collegamento on-line della strumentazione analitica;
 - Modulo DNDbf - scambio dati con altri sistemi;
 - Modulo DN Firma - software per la gestione integrata della Firma Digitale;
- DNWeb Territorio – Software per il collegamento web dei Distretti Esterni
- DNWeb (componenti DNLis, DNReferti, DNGsp) – Software per il collegamento on-line delle Unità Richiedenti.

Al momento del ricevimento dell'ordine, NoemaLife attiverà l'accesso a tale servizio comunicando il numero di telefono dedicato per ogni tipo di servizio.

Servizio di Fascia 2: Estensione Copertura Help Desk per il sabato

Esso garantisce, tramite la chiamata ad uno specifico numero telefonico, il supporto telefonico dei nostri specialisti.

L'intervento tecnico è assicurato solo in caso di blocco operativo del sistema ed avviene tramite assistenza telefonica. Le chiamate possono essere effettuate solo da un referente del Cliente o da un sostituto designato dal Cliente stesso e solo a fronte di un accertato problema di tipo applicativo.

Il Servizio di Fascia 2 viene fornito il sabato dalle 8.00 alle 14.00.

Servizio di Fascia 3: Estensione Copertura Help Desk per i festivi

Il servizio è previsto per i clienti che hanno già attivato il servizio di Help desk per il sabato (Servizio di Fascia 2).

L'intervento tecnico è assicurato solo in caso di blocco operativo del sistema ed avviene tramite assistenza telefonica. Le chiamate possono essere effettuate solo da un referente del Cliente o da un

sostituto designato dal Cliente stesso e solo a fronte di un accertato problema di tipo applicativo. Nel caso il problema accertato non sia di tipo applicativo, l'intervento tecnico sarà subordinato alla precedente valutazione da parte del Referente del Sistema Informativo del Cliente che deciderà di innescare la chiamata, avendo verificato la gravità della situazione e la dipendenza da problematiche di tipo applicativo.

I nominativi dei referenti del Cliente designati ad accedere al servizio di Help Desk per i festivi deve essere comunicato a NoemaLife.

Il Servizio di Fascia 3 viene fornito la domenica e i giorni festivi dalle 8.00 alle 14.00.

Gli operatori del Servizio di Help Desk potranno intervenire in teleassistenza sul sistema solo se disponibile un accesso su router ISDN o tramite VPN.

Servizio di Fascia 4: Estensione Copertura Help Desk 7giorni su 7, 24 ore su 24

Il servizio è previsto per i clienti che hanno già attivato i servizi di Help Desk per il sabato ed i festivi (Servizio di Fascia 3).

L'intervento tecnico è assicurato solo in caso di blocco operativo del sistema ed avviene tramite assistenza telefonica. Le chiamate possono essere effettuate solo da un referente del Cliente o da un sostituto designato dal Cliente stesso e solo a fronte di un accertato problema di tipo applicativo. Nel caso il problema accertato non sia di tipo applicativo, l'intervento tecnico sarà subordinato alla precedente valutazione da parte del Referente del Sistema Informativo del Cliente che deciderà di innescare la chiamata, avendo verificato la gravità della situazione e la dipendenza da problematiche di tipo applicativo.

I nominativi dei referenti del Cliente designati ad accedere al servizio di Help Desk notturno deve essere comunicato a NoemaLife.

Il Servizio di Fascia 4 viene fornito dalle ore 18.00 alle ore 7.30 dal lunedì al venerdì e dalle ore 14.00 alle ore 8.00 del sabato e dei giorni festivi.

Gli operatori del Servizio di Help Desk potranno intervenire in teleassistenza sul sistema solo se disponibile un accesso su router ISDN o tramite VPN.

Management Service

Servizio di Management Support

Il servizio comprende quelle attività, non ricomprese nei Servizi Standard Forniti (descritti nel capitolo 1) e nei Servizi di Emergenza (descritti nel capitolo 2.1), di cui nel seguito se ne riporta elenco esemplificativo ma non esaustivo :

- Analisi e organizzazione dei flussi operativi;
- Analisi e realizzazione di reports di stampa specifici o modifica degli stessi;
- Corsi di formazione di secondo livello;

- Analisi e implementazione di eventuali modifiche ad hoc;
- Attività di data entry e/o popolazione dei dati all'interno delle tabelle applicative mediante procedure e/o script specifici (es. duplicazione di configurazioni di DNA);
- Attività di data recovery e migrazioni su nuove piattaforme hardware/software
- Migrazione o recupero dati storici;
- Reinstallazione applicativi.

Tutte le attività potranno essere effettuate a discrezione dei tecnici NoemaLife presso il cliente e/o mediante collegamento remoto in teleassistenza, solo se disponibile un accesso su router ISDN o tramite VPN.

La richiesta di erogazione di tali attività dovrà pervenire per iscritto a NoemaLife, utilizzando uno specifico modulo di richiesta fornito da NoemaLife, sottoscritto da un referente autorizzato del Cliente.

Le attività erogate saranno fatturate mensilmente, a consuntivo, alla tariffa esposta in offerta cui il presente documento è allegato ovvero in base al listino prezzi in vigore.

Monitoring attivo

Il servizio prevede la gestione automatica di indicatori e di parametri di corretto funzionamento del sistema, per la notifica preventiva di eventi di malfunzionamento. Il servizio comprende anche l'archiviazione dei dati elaborati dagli indicatori con possibilità di elaborazione statistica e consultazione a posteriori.

Il servizio di monitoraggio attivo oggetto del presente contratto si riferisce agli applicativi NoemaLife ed è relativo ai controlli standard implementati su DNMonitor.

Supporto Esteso di assistenza

Tale servizio prevede la predefinizione di una quantità di giornate di prestazioni professionali erogabili, nel corso dell'anno di validità del presente contratto, da parte di NoemaLife su richiesta del Cliente, che ne autorizzerà di volta in volta l'utilizzo. L'addebito di tali prestazioni avverrà pertanto a consuntivo, dopo le singole erogazioni e sarà basato sulla tariffa esposta in offerta cui il presente documento è allegato ovvero in base al listino prezzi in vigore..

NoemaLife fornirà assistenza, su richiesta del Cliente, per attività connesse al Software Applicativo ed in particolare: la progettazione e lo sviluppo di estensioni, l'installazione e la personalizzazione degli aggiornamenti del Software Applicativo (resi protempore disponibili da NoemaLife) e la formazione del personale del Cliente all'uso degli stessi.

Il Cliente potrà utilizzare in tutto o in parte il Supporto Esteso anche per richiedere adattamenti o personalizzazioni del Software Applicativo in funzione delle proprie esigenze funzionali e/o organizzative, concordando preventivamente con NoemaLife, mediante la sottoscrizione congiunta di apposito documento, le specifiche funzionali, il numero delle giornate lavorative (che verranno utilizzate da NoemaLife presso la propria sede e/o presso il Cliente) e i tempi di consegna.

Il Supporto Esteso di assistenza verrà fornito fino all'esaurimento del numero delle giornate lavorative previste nel contratto. Ove le attività di assistenza superassero il numero di giornate specificato, il corrispettivo per le giornate lavorative eccedenti sarà fatturato alla tariffa esposta in offerta cui il presente documento è allegato ovvero in base al listino prezzi in vigore.

Applicabilità del servizio

- a) Il presente contratto non copre malfunzionamenti del Software Applicativo derivanti da modifiche o interventi effettuati dal Cliente o da terzi non autorizzati da NoemaLife; in particolare non sono coperti malfunzionamenti del Software Applicativo derivanti dalla presenza di "virus" nei computers, la cui prevenzione ed eliminazione è a onere e cura del Cliente.
- b) Il presente contratto non copre i malfunzionamenti del Software Applicativo derivanti da uso difforme rispetto a quanto riportato nei Manuali Operativi del Software Applicativo.
- c) Il presente contratto non copre i malfunzionamenti del Software Applicativo causati da difetti, avarie o incompatibilità degli hardware, software di base e di ambiente, data base management systems, reti locali e geografiche nonché altri software applicativi operanti presso il Cliente, o problemi derivanti da uso di materiali con caratteristiche diverse da quelle consigliate dalle rispettive Società costruttrici.
- d) Il presente contratto non copre le attività di reinstallazione del Software Applicativo e/o di ripristino archivi che si dovessero rendere necessarie a causa di inosservanza da parte del Cliente delle procedure di salvataggio degli archivi stessi descritte nei Manuali Operativi del Software Applicativo.
- e) Il presente contratto non copre le attività di reinstallazione del Software Applicativo e/o di ripristino archivi che si dovessero rendere necessarie a causa di rotture e malfunzionamenti hardware e software di base, software di terzi, virus o a seguito di incaute operazioni eseguite da personale non appartenenti alla Società.
- f) Nei sopraccitati casi il Cliente potrà richiedere, a mezzo comunicazione scritta, l'intervento di uno Specialista NoemaLife, che verrà fatturato a consuntivo alle tariffe indicate in offerta concordate separatamente o in base al listino prezzi in vigore.
- g) Qualsiasi modifica o aggiornamento apportata agli hardware, software di base e di ambiente, data base management systems, reti locali e geografiche nonché altri software applicativi operanti presso il Cliente che dovesse comportare attività o interventi sul Software Applicativo da parte di NoemaLife dovrà essere preventivamente concordata con NoemaLife che ne verificherà la fattibilità tecnica. NoemaLife opererà poi addebitando al Cliente le prestazioni professionali, secondo le tariffe concordate separatamente o, se queste non sono specificate, in base al listino prezzi in vigore.
- h) Nel caso in cui il Cliente richieda un intervento manutentivo ma non sia ancora avvenuta la sottoscrizione da parte del Cliente del presente atto si precisa che:
 - NoemaLife non si ritiene vincolata a fornire le prestazioni professionali di manutenzione;
 - gli eventuali interventi di manutenzione dovranno essere richiesti a NoemaLife mediante comunicazione scritta, che verrà assunta come ordine di fornitura delle attività richieste;
 - il tempo di intervento, per tali attività, verrà fatturato a consuntivo da NoemaLife secondo le tariffe e le modalità definite oggetto di separata offerta ovvero in base al listino prezzi in vigore.

I diritti di proprietà del software indicato in offerta e di ogni modifica, personalizzazione ed implementazione dei prodotti medesimi spettano in via esclusiva a NoemaLife o, per il software di cui NoemaLife è distributore ma non proprietaria, alla Società titolare dei relativi diritti, Società che è indicata nella specifica documentazione tecnica e commerciale di prodotto.

Il Cliente, pertanto, prende atto che il prodotto oggetto del presente contratto è protetto da diritti d'autore e dagli altri diritti di privativa applicabili. Qualsiasi comportamento, atto od omissione in violazione dei predetti diritti nonché degli obblighi prescritti dal presente atto, è legalmente perseguibile.

Il Cliente inoltre si impegna ad adempiere tutte le obbligazioni prescritte dal presente atto ed in particolare:

- a non duplicare il prodotto oggetto del presente atto e la documentazione allegata allo stesso;
- a non trasferire a terzi il prodotto oggetto del presente atto e la relativa documentazione senza il preventivo consenso scritto di NoemaLife;
- a non mettere a disposizione di terzi il prodotto oggetto del presente atto e la relativa documentazione, senza il preventivo consenso scritto di NoemaLife;
- a mantenere adeguata registrazione dell'ubicazione del numero di copie dei prodotti concessi in licenza a norma del presente atto, e a comunicare tempestivamente a NoemaLife qualsiasi variazione della suddetta ubicazione;
- a conservare inalterato qualsiasi segno distintivo o marchio apposto sui prodotti e/o sulla relativa documentazione;
- a non modificare o far modificare da terzi - in tutto o in parte - i prodotti oggetto del presente atto.

Licenza d'Uso

Il software applicativo indicato in offerta è stato concesso in Licenza d'Uso esclusivamente per la sede di installazione del software applicativo indicata in offerta.

Tale software applicativo concesso in licenza non potrà essere destinato ad un uso diverso senza il preventivo consenso scritto di NoemaLife.

Riservatezza

Il Cliente si impegna a rispettare il vincolo di riservatezza relativamente a tutte le informazioni, documentazioni e notizie attinenti al prodotto concesso in licenza d'uso. Il Cliente pertanto si impegna a:

- non rendere pubbliche le informazioni acquisite in virtù dell'utilizzo del prodotto;
- porre in essere tutte le necessarie misure di prevenzione e, in particolare, tutte le azioni legali necessarie per evitare la diffusione e l'utilizzo delle informazioni ritenute riservate. In ogni caso il Cliente dovrà garantire che il proprio personale e/o i propri consulenti rispetteranno le misure relative alla riservatezza evitando di rendere pubbliche le informazioni acquisite in virtù dell'utilizzo del prodotto concesso il licenza d'uso.

Qualora la diffusione presso terzi di materiale ed informazioni ritenute riservate, sia stata causata da atti o fatti direttamente o indirettamente imputabili al Cliente e/o ai suoi dipendenti o consulenti, il Cliente stesso sarà tenuto a risarcire NoemaLife per gli eventuali danni che siano direttamente o indirettamente connessi alla diffusione della suddetta documentazione o materiali ritenuti riservati.

Durata del contratto

Decorrenza e durata del contratto sono specificate nell'offerta cui il presente documento è allegato.

Responsabilità

NoemaLife risponderà di danni limitatamente imputabili alla stessa per dolo o colpa grave, in virtù dell'erogazione delle attività di cui al presente atto fermo restando che la responsabilità di NoemaLife per danni non potrà eccedere il massimale pari a un canone annuo di manutenzione.

Risoluzione del contratto

- a) NoemaLife ha diritto di risolvere il presente contratto, con effetto immediato, a mezzo di semplice comunicazione con lettera raccomandata e di chiedere il pagamento a titolo di penale, in un'unica immediata soluzione, dei residui canoni dovuti fino alla scadenza del contratto nei seguenti casi:
- manomissione del Software Applicativo da parte del Cliente e/o di terzi non autorizzati da NoemaLife,
 - manutenzione dei Programmi effettuata dal Cliente o da terzi non autorizzata da NoemaLife,
 - comunicazione a terzi dei risultati della manutenzione.
- E' fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.
- A. Il contratto si intenderà risolto nel caso che il Cliente sia dichiarato fallito o venga sottoposto ad altra procedura concorsuale.
- B. Nel caso in cui il Cliente intenda recedere dal presente rapporto contrattuale dandone preventiva comunicazione a NoemaLife con tre mesi di anticipo, resta inteso che il Cliente sarà tenuto a riconoscere a NoemaLife, (fatto salvo il riconoscimento nei confronti di NoemaLife dei canoni e dei corrispettivi maturati alla data di riferimento), il mancato guadagno secondo quanto previsto all'art. 1671 del Codice Civile.

Competenza e legge applicabile

- a) Il presente contratto e' soggetto alla Legge Italiana.
- b) Qualora le controversie che dovessero insorgere tra le parti in merito all'interpretazione, esecuzione e/o risoluzione del presente atto non potessero essere oggetto di amichevole composizione queste verranno demandate ad un arbitro unico nominato di comune accordo tra le parti, ovvero in difetto di accordo dal Presidente del Tribunale di Bologna su istanza di una delle parti. L'arbitro unico avrà veste e funzioni di arbitratore e si pronuncerà "ex bono et aequo". Il giudizio avrà forza vincolante tra le parti che si impegnano

ad accettarlo ed eseguirlo come obbligazione contrattuale. In pendenza di giudizio arbitrale le parti non resteranno sollevate da alcuno degli obblighi previsti dal presente atto.

Clausole di chiusura

- a) Le condizioni di cui al presente documento sono regolate esclusivamente dalle clausole dello stesso.
- b) Nessuna modifica o postilla avrà efficacia tra le parti a meno che non sia specificatamente approvata per iscritto dalle parti stesse.

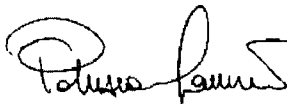
Clausole di specifica approvazione

Agli effetti degli articoli 1341 e 1342 Codice Civile, sono specificatamente approvate le seguenti clausole:

- Art. 3.d) Ritardato pagamento;
- Art. 6) Revisione dei corrispettivi;
- Art. 7) Proprietà del Software Applicativo;
- Art. 8) Licenza d'Uso;
- Art. 9) Riservatezza;
- Art. 10) Durata del contratto;
- Art. 12) Risoluzione del contratto.

NoemaLife S.p.A.
Direzione Area Customer Service

Per accettazione



Timbro e firma del Cliente

ALLEGATO 2



ALLEGATO 2

**HELP DESK, MANUTENZIONE E MANAGEMENT SERVICE DEL SOFTWARE
APPLICATIVO ITACA**

CONDIZIONI GENERALI

Allegato all'offerta N. 2009-01494 del 19/01/2010

presentata al cliente Azienda USL N. 2 di Olbia



Premessa

Il presente documento descrive le condizioni generali di fornitura dei servizi standard ed opzionali per Help Desk e Manutenzione.

Descrizione dei Servizi Standard Forniti

NOEMALIFE S.p.A. con sede in Bologna in Via Gobetti, 52 - 40129 Bologna – in seguito indicata come Società - si impegna a prestare l'Help Desk e Manutenzione del Software Applicativo installato presso le Sedi del Cliente, specificato nei moduli e con le decorrenze descritte nell'offerta allegata e nelle sue eventuali estensioni.

L'Help Desk e Manutenzione comprende i seguenti servizi non scindibili :

Help Desk

Il servizio consiste nel supporto telefonico, al quale sono addette figure professionali al massimo livello di specializzazione. Per questo servizio è previsto l'utilizzo della teleassistenza, finalizzata a ridurre drasticamente i tempi di risposta alle richieste del Cliente. Il servizio, erogato da strutture dedicate che operano in modo continuativo presso le sedi della Società, ha l'obiettivo di effettuare prontamente la diagnosi di eventuali malfunzionamenti bloccanti riscontrati nel normale utilizzo del software applicativo installato. Per malfunzionamenti si intende un funzionamento non conforme a quanto specificato nella documentazione tecnica e funzionale del software applicativo fornito

Gli orari di prestazione del servizio di Help Desk sono descritti in offerta e nelle sue eventuali estensioni.

Per ottimizzare l'efficienza e l'efficacia del servizio, qualificando al meglio il malfunzionamento rilevato, è opportuno che le chiamate vengano effettuate da personale preparato e a conoscenza del processo coinvolto.

Manutenzione Correttiva

Il servizio consiste nella rimozione di eventuali malfunzionamenti bloccanti riscontrati nel normale utilizzo del software applicativo installato.

Generalmente tale intervento avviene su segnalazione di malfunzionamenti da parte del cliente all'Help Desk, sulla base della quale si attiva l'iniziativa di NoemaLife.

Sono previsti due tipi di interventi:

- azioni correttive per l'eliminazione dei malfunzionamenti di procedure software segnalati dagli utenti e verificatisi nell'ambito del corretto utilizzo dei programmi forniti;
- azioni preventive decise da NoemaLife e finalizzate ad evitare il verificarsi od il ripetersi di malfunzionamenti.

La rimozione dei malfunzionamenti potrà avvenire, su decisione di NoemaLife, in uno dei seguenti modi:

- comunicazione all'utente delle manovre atte a ripristinare il servizio;

- invio delle correzioni via rete in teleassistenza, se ciò è tecnicamente possibile ;
- spedizione delle correzioni attraverso supporti magnetici;
- intervento "on-site".

Manutenzione Evolutiva

Il servizio consiste nella fornitura di software sostitutivo o aggiuntivo per il miglioramento delle funzionalità e delle prestazioni del software applicativo installato.

Tali modifiche software sono normalmente organizzate in versioni del prodotto che vengono rilasciate periodicamente, in funzione delle esigenze e su decisione di NoemaLife.

NoemaLife provvederà ad inviare, su richiesta del Cliente, gli aggiornamenti del Software Applicativo resisi pro-tempore disponibili e limitatamente ai moduli installati presso il Cliente.

Gli aggiornamenti saranno resi disponibili nella versione Standard con le istruzioni per l'installazione e l'uso, pertanto il sistema per poterli recepire è necessario sia aggiornato all'ultima versione supportata. Eventuali attività di personalizzazione e assistenza (per via telefonica/modem o in loco) per l'installazione e l'avviamento degli aggiornamenti rilasciati da NoemaLife saranno fatturate a parte, secondo le modalità e le tariffe oggetto di separata offerta ovvero in base al listino prezzi in vigore.

Manutenzione e Help Desk di base RDBMS Oracle

Il servizio comprende assistenza telefonica come da servizio di help-desk di cui al punto 1.1.

Qualora la fornitura effettuata da Noemalife comprenda la manutenzione delle licenze d'uso dei prodotti Oracle, il servizio comprenderà anche la fornitura del software di upgrade dei prodotti (one-offs e patchsets). Non rientra in questo servizio l'attività di applicazione di tali aggiornamenti che, se previsti saranno esplicitamente quotati in offerta.

Oltre a quanto espresso nelle "Condizioni Generali di Licenza d'Uso", si conferma che l'utilizzo dei prodotti Oracle, alle condizioni fornite, è legato inscindibilmente al funzionamento del software applicativo fornito. Pertanto, qualora cessi l'utilizzo dei suddetti applicativi, deve terminare contestualmente anche l'utilizzo dei relativi prodotti Oracle.

Si ricorda che i prodotti Oracle sono soggetti alla normativa sull'esportazione in vigore negli Stati Uniti d'America che deve essere pienamente rispettata.

Per quanto riguarda eventuali prove di valutazione e test dei prodotti Oracle, esse possono essere effettuate, ma è severamente vietata la divulgazione, non autorizzata, dei risultati delle stesse.

Descrizione dei Servizi Opzionali

I seguenti servizi sono servizi aggiuntivi che possono essere scelti come opzioni aggiuntive del contratto standard. Questi servizi sono erogati come estensione dei Servizi Standard Forniti (descritti nel capitolo 1) e solo se specificatamente previsti ed economicamente quotati nell'offerta, cui il presente documento ne costituisce parte integrate, e nelle sue eventuali estensioni.



Servizi di Emergenza

Questi servizi comprendono diverse prestazioni ed attività rivolte alla gestione di casi di emergenza o comunque di casi che sono al di fuori e/o diversi dal funzionamento standard.

Al momento del ricevimento dell'ordine, NoemaLife attiverà l'accesso a tale servizio comunicando il numero di telefono dedicato per ogni tipo di servizio.

Servizio di Fascia 2: Estensione Copertura Help Desk per il sabato

Esso garantisce, tramite la chiamata ad uno specifico numero telefonico, il supporto telefonico dei nostri specialisti.

L'intervento tecnico è assicurato solo in caso di blocco operativo del sistema ed avviene tramite assistenza telefonica. Le chiamate possono essere effettuate solo da un referente del Cliente o da un sostituto designato dal Cliente stesso e solo a fronte di un accertato problema di tipo applicativo.

Il Servizio di Fascia 2 viene fornito il sabato dalle 8.00 alle 14.00.

Servizio di Fascia 3: Estensione Copertura Help Desk per i festivi

Il servizio è previsto per i clienti che hanno già attivato il servizio di Help desk per il sabato (Servizio di Fascia 2).

L'intervento tecnico è assicurato solo in caso di blocco operativo del sistema ed avviene tramite assistenza telefonica. Le chiamate possono essere effettuate solo da un referente del Cliente o da un sostituto designato dal Cliente stesso e solo a fronte di un accertato problema di tipo applicativo. Nel caso il problema accertato non sia di tipo applicativo, l'intervento tecnico sarà subordinato alla precedente valutazione da parte del Referente del Sistema Informativo del Cliente che deciderà di innescare la chiamata, avendo verificato la gravità della situazione e la dipendenza da problematiche di tipo applicativo.

I nominativi dei referenti del Cliente designati ad accedere al servizio di Help Desk per i festivi deve essere comunicato a NoemaLife.

Il Servizio di Fascia 3 viene fornito la domenica e i giorni festivi dalle 8.00 alle 14.00.

Gli operatori del Servizio di Help Desk potranno intervenire in teleassistenza sul sistema solo se disponibile un accesso su router ISDN o tramite VPN.

Servizio di Fascia 4: Estensione Copertura Help Desk 7giorni su 7, 24 ore su 24

Il servizio è previsto per i clienti che hanno già attivato i servizi di Help Desk per il sabato ed i festivi (Servizio di Fascia 3).

L'intervento tecnico è assicurato solo in caso di blocco operativo del sistema ed avviene tramite assistenza telefonica. Le chiamate possono essere effettuate solo da un referente del Cliente o da un sostituto

designato dal Cliente stesso e solo a fronte di un accertato problema di tipo applicativo. Nel caso il problema accertato non sia di tipo applicativo, l'intervento tecnico sarà subordinato alla precedente valutazione da parte del Referente del Sistema Informativo del Cliente che deciderà di innescare la chiamata, avendo verificato la gravità della situazione e la dipendenza da problematiche di tipo applicativo.

I nominativi dei referenti del Cliente designati ad accedere al servizio di Help Desk notturno deve essere comunicato a NoemaLife.

Il Servizio di Fascia 4 viene fornito dalle ore 18.00 alle ore 7.30 dal lunedì al venerdì e dalle ore 14.00 alle ore 8.00 del sabato e dei giorni festivi.

Gli operatori del Servizio di Help Desk potranno intervenire in teleassistenza sul sistema solo se disponibile un accesso su router ISDN o tramite VPN.

Management Service

Servizio di Management Support

Il servizio comprende quelle attività, non ricomprese nei Servizi Standard Forniti (descritti nel capitolo 1) e nei Servizi di Emergenza (descritti nel capitolo 2.1), di cui nel seguito se ne riporta elenco esemplificativo ma non esaustivo :

- Analisi e organizzazione dei flussi operativi
- Analisi e realizzazione di reports di stampa specifici o modifica degli stessi
- Corsi di formazione di secondo livello
- Analisi e implementazione di eventuali modifiche ad hoc
- Attività di data entry e/o popolazione dei dati all'interno delle tabelle applicative mediante procedure e/o script specifici
- Attività di data recovery e migrazioni su nuove piattaforme hardware/software
- Migrazione o recupero dati storici
- Reinstallazione applicativi

Tutte le attività potranno essere effettuate a discrezione dei tecnici NoemaLife presso il cliente e/o mediante collegamento remoto in teleassistenza, solo se disponibile un accesso su router ISDN o tramite VPN.

La richiesta di erogazione di tali attività dovrà pervenire per iscritto a NoemaLife, utilizzando uno specifico modulo di richiesta fornito da NoemaLife, sottoscritto da un referente autorizzato del Cliente.

Le attività erogate saranno fatturate mensilmente, a consuntivo, alla tariffa esposta in offerta cui il presente documento è allegato ovvero in base al listino prezzi in vigore.

Monitoring attivo

Il servizio prevede la gestione automatica di indicatori e di parametri di corretto funzionamento del sistema, per la notifica preventiva di eventi di malfunzionamento. Il servizio comprende anche l'archiviazione dei dati elaborati dagli indicatori con possibilità di elaborazione statistica e consultazione a posteriori.

Il servizio di monitoraggio attivo oggetto del presente contratto si riferisce agli applicativi NoemaLife ed è relativo ai controlli standard implementati su DNMonitor.

Supporto Esteso di assistenza

Tale servizio prevede la predefinizione di una quantità di giornate di prestazioni professionali erogabili, nel corso dell'anno di validità del presente contratto, da parte di NoemaLife su richiesta del Cliente, che ne autorizzerà di volta in volta l'utilizzo. L'addebito di tali prestazioni avverrà pertanto a consuntivo, dopo le singole erogazioni e sarà basato sulla tariffa esposta in offerta cui il presente documento è allegato ovvero in base al listino prezzi in vigore.

NoemaLife fornirà assistenza, su richiesta del Cliente, per attività connesse al Software Applicativo ed in particolare: la progettazione e lo sviluppo di estensioni, l'installazione e la personalizzazione degli aggiornamenti del Software Applicativo (resi protempore disponibili da NoemaLife) e la formazione del personale del Cliente all'uso degli stessi.

Il Cliente potrà utilizzare in tutto o in parte il Supporto Esteso anche per richiedere adattamenti o personalizzazioni del Software Applicativo in funzione delle proprie esigenze funzionali e/o organizzative, concordando preventivamente con NoemaLife, mediante la sottoscrizione congiunta di apposito documento, le specifiche funzionali, il numero delle giornate lavorative (che verranno utilizzate da NoemaLife presso la propria sede e/o presso il Cliente) e i tempi di consegna.

Il Supporto Esteso di assistenza verrà fornito fino all'esaurimento del numero delle giornate lavorative previste nel contratto. Ove le attività di assistenza superassero il numero di giornate specificato, il corrispettivo per le giornate lavorative eccedenti sarà fatturato alla tariffa esposta in offerta cui il presente documento è allegato ovvero in base al listino prezzi in vigore.

Applicabilità del servizio

- k) Il presente contratto non copre malfunzionamenti del Software Applicativo derivanti da modifiche o interventi effettuati dal Cliente o da terzi non autorizzati da NoemaLife; in particolare non sono coperti malfunzionamenti del Software Applicativo derivanti dalla presenza di "virus" nei computers, la cui prevenzione ed eliminazione è a onere e cura del Cliente.
- l) Il presente contratto non copre i malfunzionamenti del Software Applicativo derivanti da uso difforme rispetto a quanto riportato nei Manuali Operativi del Software Applicativo.
- m) Il presente contratto non copre i malfunzionamenti del Software Applicativo causati da difetti, avarie o incompatibilità degli hardware, software di base e di ambiente, data base management systems, reti locali e

geografiche nonché altri software applicativi operanti presso il Cliente, o problemi derivanti da uso di materiali con caratteristiche diverse da quelle consigliate dalle rispettive Società costruttrici.

- n) Il presente contratto non copre le attività di reinstallazione del Software Applicativo e/o di ripristino archivi che si dovessero rendere necessarie a causa di inosservanza da parte del Cliente delle procedure di salvataggio degli archivi stessi descritte nei Manuali Operativi del Software Applicativo.
- o) Il presente contratto non copre le attività di reinstallazione del Software Applicativo e/o di ripristino archivi che si dovessero rendere necessarie a causa di rotture e malfunzionamenti hardware e software di base, software di terzi, virus o a seguito di incaute operazioni eseguite da personale non appartenenti alla Società.
- p) Nei sopraccitati casi il Cliente potrà richiedere, a mezzo comunicazione scritta, l'intervento di uno Specialista NoemaLife, che verrà fatturato a consuntivo alle tariffe indicate in offerta concordate separatamente o in base al listino prezzi in vigore.
- q) Qualsiasi modifica o aggiornamento apportata agli hardware, software di base e di ambiente, data base management systems, reti locali e geografiche nonché altri software applicativi operanti presso il Cliente che dovesse comportare attività o interventi sul Software Applicativo da parte di NoemaLife dovrà essere preventivamente concordata con NoemaLife che ne verificherà la fattibilità tecnica. NoemaLife opererà poi addebitando al Cliente le prestazioni professionali, secondo le tariffe concordate separatamente o, se queste non sono specificate, in base al listino prezzi in vigore.
- r) Nel caso in cui il Cliente richieda un intervento manutentivo ma non sia ancora avvenuta la sottoscrizione da parte del Cliente del presente atto si precisa che:
 - NoemaLife non si ritiene vincolata a fornire le prestazioni professionali di manutenzione;
 - gli eventuali interventi di manutenzione dovranno essere richiesti a NoemaLife mediante comunicazione scritta, che verrà assunta come ordine di fornitura delle attività richieste;
 - il tempo di intervento, per tali attività, verrà fatturato a consuntivo da NoemaLife secondo le tariffe e le modalità definite oggetto di separata offerta ovvero in base al listino prezzi in vigore.
- s) Per alcuni dei servizi di manutenzione effettuati è previsto che venga redatto un verbale attestante le attività erogate; la sottoscrizione dei suddetti verbali implicherà la contestuale accettazione dei servizi da parte del Cliente secondo quanto contrattualmente stabilito.
- t) Il Cliente è tenuto, pena la decadenza di ogni azione, a comunicare per iscritto a NoemaLife S.p.A. - Via Gobetti 52 - 40129 Bologna - qualsiasi rilievo o reclamo in merito alla manutenzione del Software Applicativo entro e non oltre quindici (15) giorni dalla data di avvenuta manutenzione.

Corrispettivi e condizioni di pagamento

- e) Per i Servizi di Manutenzione indicati il Cliente corrisponderà gli importi specificati in offerta cui il presente documento è allegato e nelle sue eventuali estensioni.
- f) Il pagamento avverrà secondo le modalità specificate in offerta cui il presente documento è allegato e sarà effettuato a mezzo bonifico bancario.
- g) In caso di ritardato pagamento rispetto al termine contrattuale, saranno addebitati da NoemaLife senza necessità di costituzione in mora, gli interessi al tasso ufficiale di sconto aumentato di 2 punti a far data dalla scadenza di riferimento e fino alla data dell'effettivo pagamento.

- h) I corrispettivi per le attività effettuate su base a consuntivo saranno calcolati sulla base dei tempi complessivi di intervento che comprendono, oltre al tempo speso per effettuare le attività di manutenzione, il tempo di trasferimento dalla sede NoemaLife al luogo di lavoro, nonché i tempi di attesa.

Software Applicativo Aggiuntivo

Se il Cliente acquisisce da NoemaLife nuovi programmi applicativi, rispetto a quelli indicati in offerta, detti nuovi programmi saranno inseriti nel presente contratto, con conseguente aumento del canone di manutenzione secondo i prezzi di listino vigenti.

Analogamente le estensioni e/o personalizzazioni sviluppate nell'ambito del Servizio di Supporto Esteso saranno inserite nel presente contratto con conseguente aumento del canone di manutenzione sulla base dei prezzi di listino vigenti.

Le espansioni software fornite sono soggette a garanzia per un periodo di 12 mesi a partire dalla data di installazione.

Revisione dei corrispettivi

NoemaLife aggiornerà annualmente i corrispettivi di manutenzione secondo i propri listini, dandone preventiva comunicazione al cliente. Tali variazioni comprenderanno almeno gli aggiornamenti ISTAT.


Proprietà del Software Applicativo

I diritti di proprietà del software indicato in offerta e di ogni modifica, personalizzazione ed implementazione dei prodotti medesimi spettano in via esclusiva a NoemaLife o, per il software di cui NoemaLife è distributore ma non proprietaria, alla Società titolare dei relativi diritti, Società che è indicata nella specifica documentazione tecnica e commerciale di prodotto.

Il Cliente, pertanto, prende atto che il prodotto oggetto del presente contratto è protetto da diritti d'autore e dagli altri diritti di privativa applicabili. Qualsiasi comportamento, atto od omissione in violazione dei predetti diritti nonché degli obblighi prescritti dal presente atto, è legalmente perseguibile.

Il Cliente inoltre si impegna ad adempiere tutte le obbligazioni prescritte dal presente atto ed in particolare:

- a non duplicare il prodotto oggetto del presente atto e la documentazione allegata allo stesso;
- a non trasferire a terzi il prodotto oggetto del presente atto e la relativa documentazione senza il preventivo consenso scritto di NoemaLife;
- a non mettere a disposizione di terzi il prodotto oggetto del presente atto e la relativa documentazione, senza il preventivo consenso scritto di NoemaLife;

- 
- a mantenere adeguata registrazione dell'ubicazione del numero di copie dei prodotti concessi in licenza a norma del presente atto, e a comunicare tempestivamente a NoemaLife qualsiasi variazione della suddetta ubicazione;
 - a conservare inalterato qualsiasi segno distintivo o marchio apposto sui prodotti e/o sulla relativa documentazione;
 - a non modificare o far modificare da terzi - in tutto o in parte - i prodotti oggetto del presente atto.

Licenza d'Uso

Il software applicativo indicato in offerta è stato concesso in Licenza d'Uso esclusivamente per la sede di installazione del software applicativo indicata in offerta.

Tale software applicativo concesso in licenza non potrà essere destinato ad un uso diverso senza il preventivo consenso scritto di NoemaLife.

Riservatezza

Il Cliente si impegna a rispettare il vincolo di riservatezza relativamente a tutte le informazioni, documentazioni e notizie attinenti al prodotto concesso in licenza d'uso. Il Cliente pertanto si impegna a:

- non rendere pubbliche le informazioni acquisite in virtù dell'utilizzo del prodotto;
- porre in essere tutte le necessarie misure di prevenzione e, in particolare, tutte le azioni legali necessarie per evitare la diffusione e l'utilizzo delle informazioni ritenute riservate. In ogni caso il Cliente dovrà garantire che il proprio personale e/o i propri consulenti rispetteranno le misure relative alla riservatezza evitando di rendere pubbliche le informazioni acquisite in virtù dell'utilizzo del prodotto concesso il licenza d'uso.

Qualora la diffusione presso terzi di materiale ed informazioni ritenute riservate, sia stata causata da atti o fatti direttamente o indirettamente imputabili al Cliente e/o ai suoi dipendenti o consulenti, il Cliente stesso sarà tenuto a risarcire NoemaLife per gli eventuali danni che siano direttamente o indirettamente connessi alla diffusione della suddetta documentazione o materiali ritenuti riservati.

Durata del contratto

Decorrenza e durata del contratto sono specificate nell'offerta cui il presente documento è allegato.

Responsabilità

NoemaLife risponderà di danni limitatamente imputabili alla stessa per dolo o colpa grave, in virtù dell'erogazione delle attività di cui al presente atto fermo restando che la responsabilità di NoemaLife per danni non potrà eccedere il massimale pari a un canone annuo di manutenzione.

Risoluzione del contratto

- b) NoemaLife ha diritto di risolvere il presente contratto, con effetto immediato, a mezzo di semplice comunicazione con lettera raccomandata e di chiedere il pagamento a titolo di penale, in un'unica immediata soluzione, dei residui canoni dovuti fino alla scadenza del contratto nei seguenti casi:
- manomissione del Software Applicativo da parte del Cliente e/o di terzi non autorizzati da NoemaLife,
 - manutenzione dei Programmi effettuata dal Cliente o da terzi non autorizzata da NoemaLife,
 - comunicazione a terzi dei risultati della manutenzione.
- E' fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.
- C. Il contratto si intenderà risolto nel caso che il Cliente sia dichiarato fallito o venga sottoposto ad altra procedura concorsuale.
- D. Nel caso in cui il Cliente intenda recedere dal presente rapporto contrattuale dandone preventiva comunicazione a NoemaLife con tre mesi di anticipo, resta inteso che il Cliente sarà tenuto a riconoscere a NoemaLife, (fatto salvo il riconoscimento nei confronti di NoemaLife dei canoni e dei corrispettivi maturati alla data di riferimento), il mancato guadagno secondo quanto previsto all'art. 1671 del Codice Civile.

Competenza e legge applicabile

- c) Il presente contratto e' soggetto alla Legge Italiana.
- d) Qualora le controversie che dovessero insorgere tra le parti in merito all'interpretazione, esecuzione e/o risoluzione del presente atto non potessero essere oggetto di amichevole composizione queste verranno demandate ad un arbitro unico nominato di comune accordo tra le parti, ovvero in difetto di accordo dal Presidente del Tribunale di Bologna su istanza di una delle parti. L'arbitro unico avrà veste e funzioni di arbitratore e si pronuncerà "ex bono et aequo". Il giudizio avrà forza vincolante tra le parti che si impegnano ad accettarlo ed eseguirlo come obbligazione contrattuale. In pendenza di giudizio arbitrale le parti non resteranno sollevate da alcuno degli obblighi previsti dal presente atto.

Clausole di chiusura

- c) Le condizioni di cui al presente documento sono regolate esclusivamente dalle clausole dello stesso.
- d) Nessuna modifica o postilla avrà efficacia tra le parti a meno che non sia specificatamente approvata per iscritto dalle parti stesse.

██████████

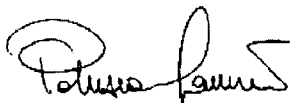
Clausole di specifica approvazione

Agli effetti degli articoli 1341 e 1342 Codice Civile, sono specificatamente approvate le seguenti clausole:

- Art. 3.d) Ritardato pagamento;
- Art. 6) Revisione dei corrispettivi;
- Art. 7) Proprietà del Software Applicativo;
- Art. 8) Licenza d'Uso;
- Art. 9) Riservatezza;
- Art. 10) Durata del contratto;
- Art. 12) Risoluzione del contratto.

NoemaLife S.p.A.
Direzione Area Customer Service

Per accettazione



████████████████████

████████████████████
Timbro e firma del Cliente