

## CONTRATTO DI ASSISTENZA SOFTWARE & HARDWARE

nr. 160.616-V1.CdM16-19

Tra:

**SINED s.r.l.**

la cui Sede Sociale è sita in Via 25 Aprile nr. 34/a  
I-40057 Cadriano di Granarolo (BO)  
C.F.: 04226120378 - P.IVA: 01757941206  
Capitale Sociale: 52.000,00 Euro  
Iscrizione CCIAA Bologna: 19/02/1996  
in persona del Presidente, Laurent MONTEL (Legale Rappresentante dell'Ente giusta la disposizione di cui all'art. 17 dello Statuto Sociale),

d'ora in avanti "SINED" o "Fornitore"

e:

**A.R.N.A.S. "Civico Di Cristina Benfratelli"**

Piazza Nicola Leotta, 4  
I-90127 PALERMO (PA)  
P.IVA 05841770828  
in persona di \_\_\_\_\_  
in qualità di \_\_\_\_\_  
fonte dei poteri \_\_\_\_\_

d'ora in avanti "Cliente"

in favore di:

**Ospedale Civico**

U.O. di Nefrologia e Dialisi  
Piazza N. Leotta, 4  
I-90127 PALERMO

**Ospedale dei Bambini "Di Cristina"**

U.O. di Nefrologia Pediatrica  
Piazza P. Montalto, 2  
I-90134 PALERMO

d'ora in avanti "Centro".

*Con la presente scrittura privata le Parti ut supra rappresentate e costituite convengono e stipulano quanto di seguito indicato.*

### 1. Premesse

- a. A partire dall'anno 2003 SINED ha fornito, installato e mantenuto presso il Centro i dispositivi e gli applicativi elencati all'Allegato A (di seguito "Sistema"); cfr. comunicazione del 17.03.2016;
- b. l'attuale Contratto di Assistenza e Manutenzione del Sistema (sottoscritto dalla Ditta B.Braun Carex SpA) giungerà a scadenza il 30.06.2016;
- c. Il Centro è interessato a rinnovare il Servizio di Assistenza e Manutenzione del Sistema, per il periodo indicato all'Allegato A;
- d. il Servizio di Assistenza e Manutenzione del Sistema a disposizione del Centro è fornibile esclusivamente da SINED, in quanto trattasi di procedure tutelate in base al D.Lgs.vo n. 518 del 29.12.1992. In caso di affidamento del suddetto servizio ad altri, SINED declina fin d'ora ogni e qualsiasi responsabilità relativamente all'integrità del Sistema e ad eventuali danni a cose o persone che possano derivare dal venir meno della propria attività, e/o dall'attività di Terzi (cfr. Allegato C);
- e. SINED dispone di una propria struttura e organizzazione, in grado di fornire detta tipologia di servizi.

## 2. Oggetto

Il presente Contratto definisce i termini e le condizioni di fornitura, da SINED al Cliente, delle prestazioni di assistenza e manutenzione delle apparecchiature informatiche e dei programmi per elaboratore (applicativi *software*) forniti da SINED al Centro ed elencati all'Allegato A del presente accordo. Nell'ambito del presente Contratto, SINED si impegna ad erogare il Servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione secondo le modalità complessivamente descritte nelle pagine seguenti.

## 3. Durata del Contratto

La durata del presente Contratto è indicata all'Allegato A.

## 4. Caratteristiche Organizzative e Logistiche del Servizio

Alla stesura del presente atto, le principali caratteristiche logistiche e organizzative del Servizio di Assistenza Clienti SINED sono sintetizzabili come segue:

**UBICAZIONE** Via XXV Aprile, 34/a, Cadriano di Granarolo (BOLOGNA)

**RECAPITI** Tel.: +39 051 604 88 88  
 Fax: +39 051 604 88 12  
 e-Mail: [service@sined.it](mailto:service@sined.it)

**ORARI** dal Lunedì al Venerdì, dalle 08H00 alle 18H00

**AREA MANAGER:** SINED dedica una figura professionale specifica alle attività di affiancamento degli Utenti di ciascuno dei propri Centri. Compito primario dell'Area Manager è fornire il supporto e la disponibilità necessari a ottimizzare e rendere sempre più efficace ed efficiente l'utilizzo del Sistema Informatico di Reparto.

**STRUMENTI** Nell'ambito dell'infrastruttura *hardware* e *software* necessaria a garantire l'erogazione del Servizio, nel corso degli anni SINED ha sviluppato un proprio applicativo specificatamente dedicato all'assistenza della Clientela. Esso consente di gestire e tracciare tutte le richieste di assistenza pervenute, di assegnare loro un identificativo univoco, di archiviare in maniera strutturata e sicura le informazioni tecniche e gestionali inerenti l'assistenza, di conservare lo storico degli interventi effettuati.

### ORGANICO TECNICO SINED

<b>RUOLO</b>	<b>MANSIONI</b>	<b>RISORSE in organico</b>
HELP DESKER	Assistenza agli Utenti nell'utilizzo degli applicativi forniti da SINED, personalizzazione di tabelle SINED, reinstallazione e configurazione di applicativi in teleassistenza	8 (otto)
CLIENT MANAGER	Consulenza organizzativa e di Progetto	8 (otto)
FORMATORE	Training all'utilizzo degli applicativi SINED, indirizzati al Personale Ospedaliero	9 (nove)
BUSINESS ANALYST	Analisi dei fabbisogni informativi	3 (tre)
TECHNICAL ANALYST	Analisi tecnica di fattibilità degli sviluppi	4 (quattro)
SOFTWARE DEVELOPER	Sviluppo di <i>software</i> personalizzato	8 (otto)
TESTER	Test e documentazione dei <i>software</i> personalizzati	4 (quattro)
SYSTEM SPECIALIST D.B.A.	Configurazioni di collegamenti in rete, connessione a Host, installazione di PC Server, amministrazione DB, configurazione di sistemi in RAID, installazione e configurazione di S.O. di rete	2 (due)

## 5. Tipologia delle prestazioni

In relazione all'oggetto del presente accordo, SINED si obbliga ad effettuare le seguenti tipologie di prestazioni:

- **MANUTENZIONE PREVENTIVA:** messe a punto, controllo e supervisione dei sistemi, dei database e degli applicativi SINED, per prevenire l'insorgenza di guasti e mantenere il sistema in condizioni funzionali adeguate all'uso e regolarmente operativo.
- **MANUTENZIONE CORRETTIVA** (su chiamata): verifica e risoluzione di eventuali malfunzionamenti segnalati dagli Utenti, consistente in un numero illimitato di interventi per l'eliminazione di malfunzionamenti e/o guasti che si verificassero durante il corretto utilizzo dei sistemi SINED.
- **MANUTENZIONE ORDINARIA:** piccole migliorie di carattere ordinario, adeguamento delle tabelle di configurazione dei database SINED (es.: prestazioni, utenti, filtri, bagni di dialisi,...) e delle 'intestazioni pagina' delle stampe (es.: logo ospedaliero; recapiti, indirizzi e nominativi di Reparto).
- **RIPARAZIONE ORDINARIA** (su chiamata, ove pertinente): riparazioni di guasti e anomalie sui soli dispositivi *hardware* di fornitura SINED (Server, PC, SINEDBOX, HD-BOX, INSTRUMENT ADAPTER, ecc.) elencati all'Allegato A, ove inoltrati nel rispetto delle avvertenze indicate al successivo articolo 'Spedizione dei beni', fatte salve le disposizioni contrarie esplicitate all'articolo 'Applicabilità del Servizio'.
- **FORMAZIONE:** con particolare riferimento all'introduzione di nuove significative revisioni *software* e *hardware* che fossero poste in essere nel periodo di validità del Contratto, SINED erogherà adeguate sessioni di aggiornamento formativo, concordate di volta in volta con i Referenti del Centro.

Ove richiesto, inoltre, per tutto periodo di validità del Contratto potranno essere organizzate saltuarie sessioni di aggiornamento, da concordarsi con il Responsabile del Centro, rivolte al Personale di nuova assunzione.

## 6. Modalità di erogazione

L'assistenza è fornita, di regola, su richiesta del Centro. Ciascuna richiesta deve essere formulata in maniera circostanziata, preferibilmente per iscritto, e inviata al 'Servizio Assistenza Clienti SINED', ai recapiti alternativi indicati al precedente articolo 'Caratteristiche Organizzative e Logistiche del Servizio'. Come anticipato in tale sede, a ciascuna richiesta il Servizio assegna un codice univoco (WiP-HD #), che costituisce il riferimento per ogni comunicazione successiva.

L'assistenza è fornita a mezzo telefono, teleassistenza, in loco o presso la sede SINED:

- **ASSISTENZA DELL'AREA MANAGER:** SINED designa al proprio interno l'Area Manager incaricato di coordinare le attività di assistenza e manutenzione significative da effettuarsi a favore del Centro. L'assistenza, il supporto e la reperibilità dell'Area Manager sono garantite per tutta la durata del Contratto, nei giorni feriali e in orario di ufficio.  
A seconda della tipologia di necessità espressa dagli Utenti, gli interventi dell'Area Manager SINED possono essere effettuati telefonicamente, mediante strumenti di teleassistenza o direttamente in loco.
- **HELP DESK TELEFONICO:** servizio continuativo, effettuato nei giorni e negli orari indicati al precedente articolo 'Caratteristiche Organizzative e Logistiche del Servizio', per ottenere informazioni, chiarimenti e istruzioni riguardanti l'utilizzo del sistema SINED. Tale modalità di erogazione mira al superamento di eventuali semplici limitazioni all'utilizzo delle funzionalità del Sistema, derivanti da carenze formative o dall'ordinaria rotazione dell'organico.
- **IN TELEASSISTENZA:** modalità utilizzata per qualunque tipologia di manutenzione (preventiva, di aggiornamento, diagnostica e correttiva) sul Server e, nel caso in cui l'accesso sia possibile, direttamente sui PC degli Utenti.

SINED attiva la teleassistenza unicamente dietro esplicita richiesta/autorizzazione del Centro e a fronte della disponibilità dei requisiti richiesti. Per consentire di realizzare un servizio di teleassistenza tempestivo ed efficace agli Utenti del Sistema SINED, infatti, il Fornitore richiede al Centro la disponibilità di:

- un canale di accesso sicuro sulla rete aziendale (ad es. tramite canale VPN);
- un *software* dedicato (VNC, Desktop Remoto, ecc.) sul Server, con possibilità di trasferimento file.

- **IN LOCO:** a fronte di malfunzionamenti bloccanti sui Sistemi SINED di cui all'Allegato A, § A1, ove si riveli impossibile apportare le necessarie correzioni tramite i servizi di teleassistenza o di assistenza telefonica, SINED attuerà i necessari interventi di manutenzione correttiva direttamente presso il Centro (nel Sua sede principale, o nelle eventuali sedi distaccate presso cui è presente il malfunzionamento), nei tempi e con le modalità che verranno concordate a seguito della chiamata al 'Servizio Assistenza Clienti SINED'.
- **IN SINED:** per tutte le riparazioni dei dispositivi *hardware* (anche interfacciando il relativo produttore per l'identificazione e la soluzione del problema) e la risoluzione di eventuali malfunzionamenti degli applicativi di sviluppo SINED.

Le prestazioni di cui al presente articolo si riferiscono e si applicano esclusivamente ai sistemi e ai dispositivi *hardware* e *software* di fornitura SINED, indicati all'Allegato A.

SINED assiste solo *software* e *hardware* originale, corredato dei necessari certificati di autenticità del relativo produttore.

Nell'esecuzione delle prestazioni a suo carico, SINED opera con autonoma organizzazione di persone e mezzi a proprio rischio. Tra il Cliente e i Dipendenti o Collaboratori SINED non potrà sussistere alcun rapporto di lavoro, né subordinato né autonomo.

Prima dell'assistenza le Parti si scambieranno le informazioni necessarie ai fini della prevenzione dei rischi di cui all'art. 7 del Decreto Legislativo n. 626/1994.

SINED, ove in fase di analisi riscontri situazioni in cui non vengono rispettati i canoni di stabilità, affidabilità e sicurezza del sistema informativo del Centro, segnalerà a quest'ultimo gli interventi e le procedure richieste per adeguarsi. In caso di rifiuto del Centro di adeguarsi alle richieste, SINED sarà esonerata da qualsiasi responsabilità nel caso di eventuale perdita di dati e/o malfunzionamento del predetto sistema informativo.

A fronte della disponibilità dei requisiti richiesti dal Fornitore, il malfunzionamento segnalato verrà preso in carico e gestito dal 'Servizio Assistenza Clienti SINED' in base ai livelli di servizio descritti all'Allegato A del presente Contratto.

## 7. **Obbligazioni del Fornitore**

SINED si impegna a eseguire a regola d'arte, secondo gli usi commerciali, la fornitura dei servizi oggetto del presente Contratto, adottando la diligenza del buon padre di famiglia e l'attenzione qualitativa particolare derivante dalla caratteristica sanitaria e ospedaliera delle attività e dei servizi in esso inclusi.

## 8. **Condizioni Economiche**

Il prezzo che il Cliente si impegna a corrispondere a SINED è indicato all'Allegato B. Tale prezzo è da considerarsi forfettario per la durata del Contratto e, ove pertinente, include eventuali pezzi di ricambio. Nell'ambito della manutenzione preventiva e correttiva esso comprende le spese di viaggio, le indennità di trasferta, la mano d'opera, il materiale d'uso e il diritto di chiamata per gli interventi SINED. In occasione dei rinnovi periodici del Contratto, SINED adegua i canoni dei propri servizi in relazione ai seguenti criteri:

### a. Revisione ISTAT

A parità di Sistema installato presso il Centro, e di condizioni di servizio, SINED procede alla revisione periodica dei prezzi di manutenzione, basandosi sull'indice ufficiale ISTAT FOI (desumibile dal sito WEB <http://dati.istat.it/>), e adottando la seguente formula:

$$P = P_0 \times \frac{FOI}{FOI_0}$$

P = Prezzo revisionato

P<sub>0</sub> = Prezzo d'origine

FOI = Ultimo Indice FOI pubblicato da ISTAT (Indice FOI noto alla data della revisione)

FOI<sub>0</sub> = Indice FOI d'origine (Indice FOI applicato alla data della precedente quotazione/revisione)

### b. Integrazioni di Sistema

I prezzi di manutenzione verranno inoltre adeguati ogni qual volta, nel periodo contrattuale precedente e allo scadere della relativa garanzia, vengano modificati il Sistema installato presso il Centro (cfr. Allegato A, § A1), o i livelli di servizio concordati tra le Parti.

In tali casi (conseguenti a estensioni e/o dismissioni di componenti SINED, o a modifiche nelle prestazioni incluse) i nuovi canoni includeranno la quota parte delle componenti e/o prestazioni aggiuntive, mentre verranno decurtate quelle dismesse.

#### c. Obsolescenza

L'evoluzione tecnologica costante che caratterizza il settore ICT determina la rapida obsolescenza dei relativi prodotti. Nel caso in cui il Cliente richieda a SINED la manutenzione di tali componenti (*hardware* e *software*), i relativi canoni di manutenzione potranno quindi essere adeguati dal Fornitore.

A titolo di riferimento esemplificativo, si indica l'obsolescenza dei principali componenti dei Sistemi SINED:

Dispositivi di Monitoraggio SINED	n. 8 (otto) anni
Computer Server	n. 5 (cinque) anni
Personal Computer	n. 3 (tre) anni
Monitor, Stampanti	n. 2 (due) anni

### 9. Diritti d'autore

Gli applicativi *software* appartenenti al Sistema SINED installato presso il Centro e indicati all'Allegato A sono protetti dai diritti d'autore. Ogni modifica, personalizzazione o implementazione degli stessi spetta esclusivamente a SINED.

### 10. Accesso agli ambienti

Il Centro fornirà tempestivamente l'accesso logico e fisico ai propri ambienti informatici, necessario per l'esecuzione delle operazioni di assistenza richieste.

Il Centro comunicherà inoltre al Fornitore, tempo per tempo, le modifiche apportate al proprio sistema informativo, al fine di consentire l'efficace svolgimento delle operazioni.

In caso di rifiuto del Centro, SINED sarà esonerata da qualsiasi responsabilità nel caso di eventuale perdita di dati e/o malfunzionamento del sistema informativo.

Fatte salve disposizioni contrarie, eventualmente esplicitate all'Allegato A, il Centro è responsabile della conservazione dei propri programmi originali e dei dati aziendali, nonché del loro salvataggio (*Back-Up* periodico). Il ripristino dei dati potrà essere affidato al Fornitore sulla base degli strumenti e delle metodologie in essere presso quest'ultimo.

### 11. Tesserino identificativo

Ai sensi dell'art. 26, comma 8, del D. Lgs. 81/2008 s.m.i. e dell'art. 5 della L. 136/2010 s.m.i. il Personale SINED presente presso i locali del Centro sarà munito di apposita tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore, l'indicazione del datore di lavoro, la data di assunzione e, in caso di subappalto, la relativa autorizzazione. Il tesserino dovrà tenere conto della finalità delle citate normative e rispettare il principio di pertinenza e non eccedenza di cui all'art. 11 del Codice della Privacy.

### 12. Materiali di ricambio

Ove pertinente, e come anticipato negli articoli precedenti, SINED sostituirà eventuali pezzi difettosi secondo la formula "tutto compreso", cioè senza alcun onere aggiuntivo per il Cliente. Viceversa, non rientra in alcun modo nel presente Contratto:

- la fornitura di cancelleria e consumabili di qualunque tipo (CD, DVD, toner, carta, ...), di impiego ordinario su macchinari eventualmente forniti da SINED;
- la sostituzione di dispositivi forniti da SINED che dovessero risultare danneggiati a causa di utilizzi impropri, manomissioni e sabotaggi, evidenti incurie, cause accidentali, atti di vandalismo e calamità naturali (incendi, inondazioni, temporali, fulmini, ...), o impiego di accessori o consumabili non conformi alle specifiche del costruttore. In tali casi SINED darà riscontro scritto al Cliente e, ove richiesto, formulerà adeguata offerta economica per l'intervento di riparazione o sostituzione.

### 13. Spedizione dei beni

Il Centro è responsabile dell'eventuale spedizione di dispositivi inoltrati a SINED in conto riparazione o manutenzione.

A tal proposito SINED richiede, nella preparazione delle spedizioni, l'osservanza puntuale delle seguenti indicazioni:

- imballare sempre i dispositivi con la dovuta cura, servendosi di materiali adeguati, in modo da garantire che il collo giunga a destinazione completamente integro ed evitare che il trasporto arrechi ulteriori danneggiamenti ai beni.

Nel caso in cui pervengano in riparazione imballi danneggiati e inadeguati, SINED accetterà il collo con riserva, sospenderà l'intervento di riparazione (dandone riscontro scritto al Cliente) e invierà al Cliente la relativa offerta economica;

- allegare sempre ai dispositivi la documentazione di trasporto prevista dalla normativa vigente, indicando sempre la causale di reso (c/riparazione), l'indirizzo esatto di provenienza del materiale (indirizzo, edificio, ala, piano, ecc.), il nominativo del Referente a cui esso dovrà essere restituito, unitamente al relativo recapito telefonico;
- allegare sempre una breve nota scritta, per quanto possibile dettagliata, riguardo al guasto riscontrato oppure, in alternativa, il codice univoco (WiP-HD) ottenuto dal 'Servizio di Assistenza Clienti SINED' in fase di segnalazione del guasto.

Per organizzare efficacemente la gestione della riparazione, SINED richiede sempre al Centro che la spedizione dei beni venga effettuata solo a seguito di preventiva comunicazione al 'Servizio di Assistenza Clienti SINED'.

#### 14. Applicabilità del Servizio

Fatte salve disposizioni contrarie, eventualmente esplicitate all'Allegato A, sono escluse dal presente Contratto tutte le attività di assistenza e manutenzione relative a quanto segue:

- incuria del Centro, virus, manomissioni non autorizzate, utilizzo di prodotti non certificati e/o autorizzati dal Fornitore, utilizzo di prodotti non originali, incuria da trasporto interno ed esterno, sabotaggi o atti di vandalismo riconducibili all'indebito e improprio utilizzo degli account gestionali (Nome Utente e Password) attivati da SINED, mancato rispetto delle norme ambientali, fulmini, danni dovuti a sbalzi di tensione e quant'altro sia al di fuori del ragionevole controllo del Fornitore;
- ripristino di Sistemi SINED reso necessario a causa dell'obsolescenza dei supporti *hardware* del Centro e/o della mancata manutenzione sistemistica delle postazioni, volta ad assicurare l'aderenza all'evoluzione dell'ambiente tecnologico;
- ripristino dei Sistemi SINED reso necessario dalla presenza, sulle postazioni Server o Client del Centro, di materiale estraneo che comprometta la stabilità del sistema (giochi elettronici; foto, documenti e video privati; ecc.);
- risoluzione di malfunzionamenti derivanti dalla diffusione di *malware* (programmi di cui all'art. 615-quinquies del Codice Penale) nella rete informatica del Centro;
- modifiche apportate ai sistemi o agli applicativi SINED da parte del Centro/Cliente, in assenza dell'autorizzazione esplicita del Fornitore;
- manomissioni, sabotaggi, o utilizzo dei Sistemi non conforme alle specifiche SINED;
- ripristino di Sistemi SINED reso necessario dalla successiva installazione, sulle postazioni Server o Client del Centro, di applicativi terzi incompatibili con i *software* SINED;
- calamità naturali (incendi, inondazioni, fulmini, temporali, ...);
- ripristino dei *file*, in caso di distruzione accidentale;
- inserimento e salvataggio dei dati negli applicativi SINED;
- altre modifiche non comprese tra le prestazioni di cui al precedente Articolo 5.

In tali evenienze, ove l'intervento di assistenza risultasse già intrapreso, SINED lo sospenderà e ne darà riscontro scritto al Cliente. Contestualmente inoltrerà al Cliente l'offerta economica relativa alle attività extra-contrattuali necessarie.

#### 15. Documenti di intervento

Al termine delle attività di assistenza e manutenzione, SINED redigerà un dettagliato Rapporto di Intervento la cui copia, sottoscritta per accettazione dalle Parti, verrà rilasciata al Centro.

Il Centro potrà far valere eventuali contestazioni in detta sede, oppure successivamente alla loro scoperta ma non oltre il termine di trenta giorni dalla data dell'intervento.

In caso di assistenze fornite da remoto (a mezzo telefono, o in teleassistenza), il relativo Rapporto di Intervento è contraddistinto da un identificativo univoco e viene inoltrato al Centro via e-Mail, ai recapiti comunicati dai relativi Referenti.

## 16. Licenze d'uso dei software

Gli applicativi (*software*) di produzione SINED installati presso il Centro sono concessi in Licenza d'uso per le sole Sedi e nei quantitativi indicati all'Allegato A.

Le Licenze si intendono non esclusive, e concesse per l'utilizzo interno all'organizzazione del Cliente (Licenziatario).

Le licenze sono relative al *software* in formato eseguibile.

Il *software* in formato sorgente è depositato presso SINED, con facoltà per il Licenziatario di averne disponibilità esclusivamente nel caso in cui SINED dichiari di cessare l'attività di supporto, o deliberi la liquidazione volontaria.

Il *software* è di esclusiva proprietà di SINED. E' fatto divieto al Licenziatario di cederlo, affittarlo, noleggiarlo, prestarlo, darlo in sublicenza a terzi, o comunque di consentirne l'uso da parte di terzi, sia a titolo gratuito che a titolo oneroso.

Le Parti convengono che la concessione delle licenze d'uso non attribuisce al Licenziatario alcun diritto sul programma sorgente e che tutte le tecniche, gli algoritmi e i procedimenti contenuti nei programmi e nella relativa documentazione sono informazioni riservate di proprietà SINED.

Il Licenziatario non può copiare in tutto o in parte i programmi concessi in uso, né in forma stampata, né in forma leggibile dall'elaboratore, se non per motivi di sicurezza e funzionalità operativa.

Il Licenziatario si obbliga a non effettuare alcuna attività di *Reverse Engineering*, né modificare il *software*, o incorporarlo in tutto o in parte in altri programmi, o decompilarlo, o disassemblarlo, se non nei limiti in cui tale facoltà costituisca un suo diritto inderogabile a termini di legge.

Le Licenze d'uso hanno durata illimitata. Allo scadere del Contratto, tuttavia, SINED non sarà più tenuta ad erogare nessuna delle prestazioni di cui al presente atto, mentre resta inteso che il Cliente conserverà il diritto di utilizzare i dispositivi e gli applicativi.

## 17. Interventi extra-contrattuali

Le attività e/o forniture non specificate al precedente Articolo 5 (vale a dire di natura tipicamente straordinaria) sono considerate extra-contrattuali, cioè non coperte dal Servizio di cui al presente Contratto. A titolo esemplificativo (non esaustivo), si elencano alcune prestazioni extra-contrattuali erogabili da SINED:

- a. migrazioni di database e/o di applicativi SINED, su nuovi Server;
- b. re-installazioni di dispositivi e/o applicativi SINED rese necessarie da trasferimenti di Reparti, sostituzioni, aggiornamenti, acquisizioni o riparazioni (effettuate dal Centro) di dispositivi *hardware* in dotazione;
- c. aggiornamenti di Sistema resi necessarie da installazioni e/o aggiornamenti di terze parti;
- d. sviluppi di programmi e/o personalizzazioni degli applicativi SINED in uso;
- e. sviluppi di estrazioni dati ('*Queries*') e/o di reportistiche personalizzate, in aggiunta a quelle *standard* incluse nei relativi Moduli SINED;
- f. realizzazione di modifiche strutturali alle stampe presenti negli applicativi SINED;
- g. creazioni di nuovi Moduli *software*;
- h. erogazioni di corsi di formazione diversi da quelli di cui al precedente Articolo 5;
- i. forniture aggiuntive di materiale *hardware*, o di *software* in licenza;
- j. sostituzioni di dispositivi di monitoraggio, a seguito di aggiornamenti e/o sostituzioni di Monitor di Dialisi e/o Letti Bilancia.

Ogni intervento extra-contrattuale potrà comunque sempre essere richiesto dal Centro (tramite comunicazione scritta) ed effettuato da SINED a seguito di accordi commerciali specifici.

## 18. Componenti di terze Parti

Il Sistema SINED richiede l'utilizzo di sistemi terzi (es.: MICROSOFT, DELL, HP, ecc.). Nel caso in cui, a distanza di anni dal rilascio di un prodotto, il produttore cessi il supporto e/o lo sviluppo dei relativi aggiornamenti, SINED inviterà il Cliente a pianificare il passaggio alle versioni più recenti (ancora supportate dal produttore). Ciò permetterà di disporre di prodotti sempre aggiornati e pienamente funzionanti, e produrrà un miglioramento generalizzato delle prestazioni del Sistema in uso, con conseguente riduzione dei tempi necessari per l'esecuzione delle varie attività sugli applicativi.

In ogni caso, SINED cesserà il supporto su prodotti terzi dichiarati obsoleti.

Ove la dichiarazione di cessazione del supporto, da parte di produttori terzi, abbia luogo nel periodo di validità del presente Contratto, gli oneri di aggiornamento verranno negoziati tra le Parti, mentre il tempo necessario per procedere all'*upgrade* sarà a carico di SINED.

## 19. Riservatezza

Le Parti si obbligano a mantenere segrete (ove ne fosse venuta a conoscenza in occasione della conclusione o durante l'esecuzione del presente accordo) le notizie relative alle attività, ai piani, ai processi produttivi e/o organizzativi, alle tecniche e/o metodologie, ai sistemi di elaborazione dati (ivi incluse eventuali password d'accesso), ai programmi, ai clienti e/o fornitori dell'altra parte contraente.

A tal fine ciascuna Parte adotterà tutte le necessarie misure di prevenzione atte ad evitare la diffusione e l'utilizzo delle informazioni ritenute riservate.

Qualora la diffusione presso terzi di materiale o di informazioni ritenuti riservati, sia stato causato da atti o fatti direttamente imputabili a dipendenti e/o fornitori di una Parte, la stessa sarà tenuta a risarcire all'altra gli eventuali danni connessi alla violazione dell'obbligo di riservatezza.

Non rientrano negli obblighi di cui al presente articolo:

- a) le informazioni delle quali ciascuna Parte possa dimostrare che era già a conoscenza prima dell'acquisizione delle stesse in virtù del presente Contratto;
- b) le informazioni e le documentazioni relative o connesse, direttamente o indirettamente, all'esecuzione degli obblighi derivanti dal presente Contratto;
- c) le informazioni che siano già di pubblico dominio, indipendentemente da un'azione omissiva dei doveri contrattuali contemplati nel presente articolo.

Il vincolo di riservatezza considerato continuerà ad avere valore anche dopo la conclusione del presente Contratto e, comunque, finché le informazioni riservate non diventino di pubblico dominio.

## 20. Trattamento dei dati

Ai sensi del Decreto Legislativo n. 196/2003 (*Codice in materia di trattamento dei dati personali*), le Parti dichiarano di acconsentire al trattamento dei propri dati personali per le finalità indicate nel presente Contratto. I dati trasmessi verranno utilizzati esclusivamente per lo svolgimento delle funzioni istituzionali, nei limiti stabiliti dal codice medesimo.

Con la sottoscrizione della presente scrittura le Parti, ai sensi della normativa succitata, prestano il loro consenso espresso ed informato a che i dati che le riguardano e indicati nel presente Contratto siano oggetto di tutte le operazioni di trattamento elencate dalla menzionata disciplina. In particolare, le Parti sono consapevoli che:

- a) i dati forniti sono necessari per ogni adempimento del presente Contratto e delle norme di legge, civilistiche e fiscali;
- b) il rifiuto di fornirli comporterebbe la mancata stipulazione del Contratto;
- c) potranno esercitare, in ogni momento, i loro diritti.

Il Centro è esclusivo Titolare del Trattamento dei Dati Personali che lo stesso abbia caricato (o consentito a terzi di caricare) sul proprio sistema informativo, assicura e garantisce al Fornitore di essere in possesso di tutti i necessari consensi e di aver espletato tutti gli adempimenti necessari per assicurare la regolarità del trattamento, manlevando in proposito il Fornitore.

## 21. Tracciabilità dei movimenti finanziari

In base alla vigente normativa (*Piano straordinario contro le mafie*), il Cliente è tenuto ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della Legge n. 136/2010, al fine di assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari inerenti al presente Contratto.

Tutti i relativi movimenti finanziari saranno quindi registrati ed effettuati esclusivamente sui conti correnti dedicati, tramite lo strumento del bonifico bancario o postale.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale, ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, costituisce causa di risoluzione del Contratto ai sensi dell'art. 3, comma 9-bis, L. 136/2010.

Le coordinate del conto corrente dedicato saranno sempre indicate in fattura.

## 22. Rescissione

Avvalendosi della facoltà di cui all'art. 1456 c.c. (*Clausola Risolutiva Espresa*), il Cliente potrà risolvere di diritto il presente Contratto, previa comunicazione scritta al Fornitore, nei seguenti casi:

- frode, grave negligenza, contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e delle condizioni contrattuali, mancata reintegrazione dell'eventuale deposito cauzionale;
- reiterati ritardi rispetto ai termini previsti dal Contratto;
- non veridicità accertata di dichiarazioni rese ai sensi della vigente normativa, presentate dal Fornitore nel corso dell'esecuzione del Contratto;
- cessione o subappalto non autorizzato del presente Contratto.

## 23. Allegati

Gli allegati A, B, C e D costituiscono parte integrante ed essenziale del presente documento. Il presente accordo non potrà essere modificato o integrato se non per atto scritto.

*Letto, approvato e sottoscritto.*  
*Palermo, li 16 Giugno 2016*

**SINED S.R.L.**

Laurent MONTEL

( *Legale Rappresentante* )

**IL CLIENTE**

Timbro e Firma

## ALLEGATO A

### A1 – Elementi del Sistema Informatico oggetto del Contratto

Alla data di stesura del presente Contratto, gli elementi che costituiscono il Sistema Informatico Dipartimentale SINED sono i seguenti:

#### A.R.N.A.S. "Civico Di Cristina Benfratelli" - PALERMO

UU.OO. di Nefrologia e Dialisi

PRESIDIO OSPEDALIERO	Q.TÀ	MATERIALI & APPLICATIVI	
Civico	19	Dispositivi di monitoraggio in Dialisi SINEDBOX (Anno 2006)	
	28	Dispositivi di Connessione INSTRUMENT ADAPTER	
	1	Licenza d'uso del <i>software</i> EXPERT-Supervisore	
	3	Licenze Client del <i>software</i> EXPERT-Terminale	
	3	Licenze Client del <i>software</i> EXPERT-View	
	1	Licenza Server del <i>software</i> di Cartella Clinica MEDWARE®-Dialisi v8.x	
	5	Licenze Client del <i>software</i> MEDWARE®-Dialisi	
	1	Modulo di Interfacciamento MEDWARE® - Laboratorio "Spartito" (Dedalus)	
	Di Cristina	5	Dispositivi di monitoraggio in Dialisi SINEDBOX (Anno 2006)
		5	Dispositivi di Connessione INSTRUMENT ADAPTER
1		Licenza d'uso del <i>software</i> EXPERT-Supervisore	
2		Licenze Client del <i>software</i> EXPERT-Terminale	
2		Licenze Client del <i>software</i> EXPERT-View	
1		Licenza Server del <i>software</i> di Cartella Clinica MEDWARE®-Dialisi	
2		Licenze Client del <i>software</i> MEDWARE®-Dialisi v8.x	
1		Modulo di Interfacciamento MEDWARE® - Laboratorio "Spartito" (Dedalus)	

### A2 - Durata del Contratto

Il Contratto ha validità dal **1 Luglio 2016** al **30 Giugno 2019**, per una durata complessiva di **36 (trentasei) mesi**.

### A3 – Referente del Servizio

Il Responsabile incaricato da SINED per l'esecuzione del presente Servizio è l'Area Manager di seguito indicato:

Nome e COGNOME: dr. Alessio FRICO

Cell.: 346.600.23.38

e-Mail: [alessio.frico@sined.it](mailto:alessio.frico@sined.it)

Reperibilità: dal Lunedì al Venerdì, dalle 08H00 alle 13H30 e dalle 14H30 alle 18H00

Ad egli compete, tra gli altri, predisporre gli interventi di assistenza in modo che le segnalazioni giunte dagli Utenti del Centro siano evase tempestivamente.

### A4 – Aggiornamento periodico dell'Archivio Farmaci



A fronte della disponibilità dei requisiti tecnici necessari, il presente Contratto include il servizio di aggiornamento periodico della tabella MEDWARE.BDFARMACI, che SINED estrae direttamente dalla 'Banca Dati Farmaco (BDF)' di Farmadati. Tale servizio viene erogato sulla base degli accordi di distribuzione e di licenza sottoscritti nel corso dell'anno 2010 tra Farmadati Italia s.r.l. (titolare dei relativi archivi e marchi) e SINED.

segue **ALLEGATO A**

#### **A5 – Tempi di Intervento**

A fronte della disponibilità dei requisiti richiesti da SINED e fatta salva l'integrità *hardware*, la richiesta e/o il malfunzionamento segnalato è preso in carico e gestito dal 'Servizio Assistenza Clienti SINED'. Gli interventi di manutenzione sono effettuati entro le 24 (ventiquattro) ore lavorative successive all'accertamento dell'eventuale malfunzionamento (sabato e festivi esclusi).

#### **A6 – Spedizione dei beni in riparazione**

Le spese di spedizione e rispedizione di eventuali dispositivi *hardware* da riparare o mantenere sono a totale carico di SINED, che sceglierà pertanto il mezzo ritenuto più idoneo.

#### **A7 – Clausola di Latenza (opzionale)**

Consapevole della complessità organizzativa tipica delle Strutture Sanitarie, alla sottoscrizione esplicita della presente clausola il Fornitore accetterà eventuali periodi di latenza (intercorrenti tra la scadenza del presente Contratto e il suo rinnovo), entro il primo trimestre successivo dalla data di scadenza del presente Contratto (vale a dire entro il 30.09.2019).

Con riferimento ai propri sistemi *software*, durante tale periodo SINED erogherà un servizio di assistenza e manutenzione limitato alla sola teleassistenza.

Sono esplicitamente esclusi da tale servizio le seguenti tipologie di intervento:

1. manutenzione e/o riparazione di eventuale *hardware* di cui al § A1;
2. aggiornamento dell'archivio Farmaci (cfr. precedente § A4);
3. manutenzione di eventuali applicativi SINED di interfacciamento a sistemi terzi;
4. assistenza in loco.

Al termine del periodo di latenza, in assenza di rinnovo contrattuale, SINED cesserà ogni e qualsiasi intervento gratuito di assistenza sui propri Sistemi.

*Letto, approvato e sottoscritto.*

*Palermo, lì 16 Giugno 2016*

**SINED S.R.L.**

Laurent MONTEL

(Legale Rappresentante)

**IL CLIENTE**

Timbro e Firma

## ALLEGATO B

### B1 – Corrispettivi pattuiti

Per le prestazioni di assistenza e manutenzione di cui al presente Contratto, con specifico riferimento a quanto dettagliato all'Allegato A, vengono pattuiti i seguenti corrispettivi:

DESCRIZIONE (cfr. Allegato A)	IMPORTI ( IVA esclusa )
<b>ASSISTENZA E MANUTENZIONE</b>	
<i>A titolo di canone periodico (cfr. A2) e come corrispettivo della sola messa a disposizione, al Centro, dell'organizzazione del Fornitore</i>	<b>45.300,00 €</b>
<i>Secondo semestre 2016</i>	<i>7.090,00 €</i>
<i>Anno 2017</i>	<i>15.100,00 €</i>
<i>Anno 2018</i>	<i>15.100,00 €</i>
<i>Primo Semestre 2019</i>	<i>8.010,00 €</i>
(A4) Aggiornamenti periodici dell'Archivio Farmaci	<i>Inclusi</i>
<b>PRESTAZIONI OPZIONALI</b>	
(A7) Clausola di Latenza	<i>2.280,00 €</i>
(B2) Oneri aggiuntivi (annuali), per fatturazione trimestrale	<i>da 532,00 € a 836,00 €(*)</i>
(B2) Oneri aggiuntivi (annuali), per fatturazione semestrale	<i>da 326,00 € a 934,00 €(*)</i>

*(\*) Il contributo varierà a seconda della tipologia eventualmente richiesta (anticipata o posticipata)*

### B2 – Fatturazione e Pagamenti

Gli importi dovuti dal Cliente per le rispettive causali saranno fatturati come segue:

CANONE DI ASSISTENZA : annualmente, alla data di inizio del Contratto

(A7) *Latenza* : il giorno lavorativo successivo la scadenza del presente Contratto, solo nel caso in cui a tale data l'ordine di rinnovo del Contratto non sia già pervenuto al Fornitore. L'importo fatturato verrà comunque dedotto dal nuovo Canone di Assistenza e Manutenzione, nel caso in cui il relativo ordine di rinnovo pervenga a SINED entro e non oltre nr. 3 (tre) mesi successivi alla scadenza del presente Contratto.

(B2) *Oneri aggiuntivi* : proporzionalmente ripartiti su ciascuna fattura emessa

In tutti i casi, il relativo pagamento dovrà avvenire entro 60 (sessanta) giorni dalla data di ricevimento della fattura (D.Lgs. del 9 novembre 2012 n. 192).

Conformemente a quanto disposto dal Decreto Legislativo n. 231/2002 (*Attuazione della direttiva 2000/35/CE relativa alla lotta contro i ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali*), pubblicato nella *Gazzetta Ufficiale* n. 249 del 23 ottobre 2002, in caso di ritardo nei pagamenti SINED emetterà fattura per gli interessi di mora da addebitare al Cliente (IVA esclusa, ex Art. 15 DPR, n. 633/1973).

Eventuali richieste di frazionamento della fatturazione e/o posticipazione dei pagamenti implicheranno l'applicazione, da parte dell'Impresa, del contributo forfettario aggiuntivo sopra indicato (proporzionalmente ripartito su ciascuna fattura), a titolo di risarcimento dei maggiori oneri finanziari e amministrativi sostenuti.

*segue* **ALLEGATO B**

**B3 - Aliquota I.V.A.**

Indipendentemente dall'Aliquota I.V.A. vigente alla sottoscrizione del presente atto, l'Aliquota I.V.A. applicata dal Fornitore sarà quella in vigore alla data della fatturazione.  
Ogni eventuale modifica dell'aliquota I.V.A. di legge si ripercuoterà sull'imponibile delle fatture.  
*oppure*

*Letto, approvato e sottoscritto.*  
*Palermo, li 16 Giugno 2016*

**SINED S.R.L.**

Laurent MONTEL

( *Legale Rappresentante* )

**IL CLIENTE**

Timbro e Firma

## ALLEGATO C

### DICHIARAZIONE DI ESCLUSIVITÀ

Il sottoscritto Laurent MONTEL

nato a: **Marseille (France), il 23-mar-64**

Codice Fiscale: **MNT LNT 64C23 Z110Z**

in qualità di Rappresentante Legale della Ditta **SINED s.r.l.**

Sede Legale: **Cadriano di Granarolo dell'Emilia (BO)**

Indirizzo: **Via XXV Aprile 34/A**

Codice Fiscale: **04226120378**

Partita IVA: **01757941206**

- consapevole della responsabilità penale derivante a seguito di dichiarazioni non veritiere, di formazione o uso di atti falsi, richiamata dall'art. 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445;
- in relazione alla fornitura del servizio di manutenzione e assistenza del Sistema Informatico Dipartimentale SINED, composto dai seguenti prodotti:

(hardware) "**SINEDBOX**" e "**ISTRUMENT ADAPTER**"

(suite software) "**EXPERT**"

(suite software) "**MEDWARE®**"

(software) Moduli di Interfacciamento a "**MEDWARE®**"

in uso presso l'A.R.N.A.S. di Palermo

#### DICHIARA CHE

1. SINED ha sviluppato tutti i prodotti sopra citati;
2. SINED detiene i diritti di sfruttamento economico di tutti i prodotti sopra citati;
3. SINED non ha delegato ad alcuno la facoltà di effettuare attività di assistenza e manutenzione dei prodotti *hardware* sopra citati;
4. SINED è l'unica detentrica del codice sorgente dei *software* sopra citati, ed è pertanto la sola legittimata e in grado di effettuare attività di personalizzazione, adattamento, aggiornamento, implementazione, consulenza e manutenzione dei *software* sopra citati.

In fede.

Cadriano di Granarolo (Bologna), lì 16 Giugno 2016

 s.r.l.  
Via XXV Aprile, 34/a  
40057 Cadriano (Bologna)  
Partita IVA 01757941206

**SINED S.R.L.**

Laurent MONTEL

(Legale Rappresentante)

