

CPSNET s.r.l.



CONTRATTO DI ASSISTENZA

FRA:

CPSNET S.R.L. Via Lupo Protospata 10 - 70126 Bari P.Iva: 06007300723 DI seguito denominata: CPSNET

E:

ISTITUTO TUMORI GIOVANNI PAOLO II - Viale Orazio Flacco 65 70124 Bari p.iva 00727270720 seguito denominata: ONCOLOGICO BARI

1 - OGGETTO DEL CONTRATTO

La CPSNET, alle condizioni sotto indicate, si obbliga a fornire all' ONCOLOGICO BARI, che accetta, il servizio di assistenza sulle apparecchiature informatiche presenti presso la propria sede, (vedi allegato 1 al presente contratto), ad uso esclusivo del Sistema Gestione Eliminacode.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI:

Servizio di assistenza telefonica (HotLine).

- Il contratto ha durata annuale e decorrenza a partire dalla data di sottoscrizione dello stesso
- Il contratto dà diritto all'assistenza telefonica inerente a: Sistema Gestione Eliminacode
- Il servizio HOT-LINE è attivo nel periodo base di disponibilità definito al successivo punto Sub.1) e prevede le seguenti attività:
 - ricezione della chiamata utente
 - valutazione e classificazione del tipo di problema
 - spiegazioni e suggerimenti per la soluzione della situazione di errore e il corretto utilizzo

Sub.1) Il contratto è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 per problematiche legate a tutte le postazioni del sistema Sistema Gestione Eliminacode (hardware e software) ad esclusione delle postazioni dove è presente solo la licenza software del programma.

Assistenza Hardware e Software su Client Touch - Totem - Monitor PC

- Il contratto prevede interventi su tutti gli apparati del sistema Sistema Gestione Eliminacode (Totem, Display Box, PC Box touch screen, Display a Led, postazioni fornite direttamente dalla CPSNET, ad esclusione dei Cablaggi).
- Il contratto ha durata annuale e decorrenza a partire dalla data di sottoscrizione dello stesso.
- Il contratto dà diritto all'intervento c/o cliente ed all'eventuale trasporto in laboratorio dell'oggetto da riparare.
- Non sono compresi i costi dei materiali di consumo e dei ricambi.
- Al costo del contratto di assistenza deve essere aggiunto (a parte e di volta in volta) il valore dei ricambi utili o necessari alla riparazione. Tali materiali dovranno essere computati a parte e autorizzati dall'IRCCS volta per volta previa offerta economica.
- Il contratto dà diritto ad un intervento entro 8 ore lavorative dalla chiamata
- Il contratto non prevede interventi di carattere software inerenti a:
 - creazione software
 - creazione pagine web
 - procedure personalizzate in genere
 - manomissioni accidentali del cliente

CPSNET S.R.L.

Via Lupo Protospata n. 10
70126 BARI

Tel. 080.5559876 - Fax 1782231069
P. IVA / Cod. Fisc. 06007300723

Assistenza su Servers

- Il contratto prevede interventi di carattere Hardware e Software atti al ripristino delle configurazioni, ripristino dei dati, rimessa in funzione dei servizi nel minor tempo possibile.
- Il contratto ha durata annuale e decorrenza a partire dalla data di sottoscrizione dello stesso.
- Il contratto dà diritto all'intervento c/o cliente.
- Non sono compresi i costi degli eventuali ricambi
- Al costo del contratto di assistenza deve essere aggiunto (a parte e di volta in volta) il valore dei ricambi, utili o necessari alla riparazione. Tali materiali dovranno essere computati a parte e autorizzati dall'IRCCS volta per volta previa offerta economica.
- Il contratto dà diritto ad un intervento entro 8 ore lavorative dalla chiamata
- Il contratto non prevede interventi di carattere software inerenti a:
 - creazione software
 - creazione pagine web
 - procedure personalizzate in genere
 - manomissioni accidentali del cliente
- Il contratto prevede invece l'upgrade del software lato server e client ove la CPSNET srl lo ritenga utile al miglioramento delle procedure atte al funzionamento del Sistema Gestione Eliminacode.

2 - DURATA DEL CONTRATTO

Il presente Contratto, e l'obbligo a rispettare tutte le clausole è valido ed efficace dalla data di sottoscrizione da parte dei contraenti. I servizi garantiti avranno termine non oltre dodici mesi dalla data di sottoscrizione.

Trascorso tale termine, il contratto si intenderà concluso. Per un eventuale rinnovo senza interruzione del servizio dovrà essere formulata formale richiesta di rinnovo 60 giorni prima della naturale scadenza del contratto e predisposto apposito atto deliberativo da parte dell'IRCCS.

Il contratto potrà essere rescisso da ambo le parti mediante comunicazione scritta da inviarsi a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento almeno 60 (sessanta) giorni prima della sua naturale scadenza.

3 - MODALITÀ DI ASSISTENZA

Il servizio di assistenza si applica su: tutti i sistemi forniti direttamente o indirettamente dalla CPSNET srl ed attinenti al funzionamento del Sistema Gestione Eliminacode "Incoda", è esclusa l'assistenza hardware delle postazioni non fornite direttamente o indirettamente dalla CPSNET srl.

COMPRENDE le seguenti voci:

- Controllo mensile di eventuali problemi;
- Interventi su chiamata dell'ONCOLOGICO BARI per problemi inerenti il mal funzionamento del sistema software sopra menzionato.
- Interventi su chiamata dell'ONCOLOGICO BARI per configurazioni e gestione delle code
- Supporto sistemistico per il cambio delle postazioni client di proprietà dell'IRCCS.
- Tutto quello che riguarda la manutenzione Hardware delle postazioni al punto 1 del presente contratto.
- Servizio di assistenza telefonica (HotLine).

Il servizio di assistenza fornito con il seguente contratto NON COMPRENDE:

- Il costo del software danneggiato a seguito di operazioni non consentite da parte degli operatori dell'IRCCS.
- Il costo delle parti da sostituire per effettuare la manutenzione/riparazione Hardware.
- La creazione di software personalizzato

Contratto di assistenza 2012/2013 tra CPSNET srl Via Lupo Protospata 10 - BARI e Istituto Tumori Giovanni Paolo II - Viale Orazio Flacco 65 70124 Bari 2/6

CPSNET S.R.L.
Via Lupo Protospata n. 10
70126 BARI
Tel. 080.5559879 - Fax 1782231069
P. IVA / Cod. Fisc. 06907300723

CPS.NET s.r.l.



- La formazione del personale
- La creazione di Siti Web e l'implementazione di pagine Web
- Il costo di opportuni upgrade software per nuove esigenze operative.
- Interventi tecnici in ore non lavorative o festivi ove non è contemplato il motivo di urgenza.

Le prestazioni NON COMPRESSE saranno fatturate, previa offerta economica, da parte della ONCOLOGICO BARI.

4 - DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO E TEMPI DI INTERVENTO

Su esclusiva richiesta inoltrata dall'Area Gestione Tecnica l'ONCOLOGICO BARI ha diritto di avvalersi del servizio di assistenza nel "periodo base di disponibilità" che consiste in 8 ore giornaliere per cinque giorni la settimana dal lunedì al venerdì escluse le festività infrasettimanali. Il tempo di intervento presso il cliente non sarà conteggiato salvo festività o ferie per motivi non urgenti.

5 - ACCESSIBILITÀ E SUPPORTO OPERATIVO DELLA ONCOLOGICO BARI

Il personale CPSNET, dotato di cartellino di riconoscimento, avrà pieno e libero accesso, fra le 8 e le 20 di ciascun giorno feriali, sabato compreso, alle apparecchiature che saranno tempestivamente e gratuitamente messe a disposizione, a cura del preposto personale dell'A.G.T. dell'ONCOLOGICO BARI per i periodi necessari alla esecuzione del servizio di assistenza.

In alcuni casi i computer verranno presi in consegna da parte di CPSNET per riparazione e test presso la propria sede.

6 - CANONI DI ASSISTENZA

I canoni di assistenza decorrono dalla data di inizio come riportato nel punto 7.

7 - FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Tempo di intervento :	come specificato nei servizi
Luogo di installazione :	ISTITUTO TUMORI GIOVANNI PAOLO II - VIALE ORAZIO FLACCO 65 70124 BARI
Decorrenza/Scadenza :	01/01/2013 - 31/12/2013
Fatturazione :	bimestrale anticipata
Pagamento :	90 giorni data fattura fine mese.
Canone annuo :	Euro 12.000,00 + IVA
Canone bimestrale:	Euro 2.000,00 + IVA

A seguito di ritardato pagamento superiore a 60 gg dalla data di scadenza della fattura, non preventivamente autorizzato, la CPSNET applicherà gli interessi di mora previsti per legge.

8 - RESPONSABILITÀ

La ONCOLOGICO BARI è l'unica responsabile dei propri dati informatici, spetta quindi ad essa il compito di effettuare opportuni backup prima di ogni intervento della CPSNET.

CPSNET si obbliga al trattamento dei dati sensibili in conformità alle norme stabilite nel documento di sicurezza informatica di IRCCS Oncologico.

In ogni caso è esclusa la responsabilità della CPSNET per danni derivanti da:

- Scorretto uso delle apparecchiature da parte della ONCOLOGICO BARI o di terzi;
- impossibilità di CPSNET a prestare il servizio di assistenza per causa di forza maggiore esempio malattia, scioperi, inondazioni, ferie, incendi, ecc.

Contratto di assistenza 2012/2013 tra CPSNET srl Via Lupo Protospata 10 - BARI e Istituto Tumori Giovanni Paolo II - Viale Orazio Flacco 65 70124 Bari 3/6

CPSNET S.R.L.
Via Lupo Protospata n. 10
70126 BARI
Tel. 080.5559876 - Fax 1782231069
P. IVA / Cod. Fisc. 08007300723

CPS.NET s.r.l.



9 - RESCSSIONE DEL CONTRATTO

Il presente contratto potrà essere rescisso dalla CPSNET, mediante lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, prima della naturale scadenza, in caso di mancata esecuzione da parte della ONCOLOGICO BARI anche di una sola clausola delle condizioni generali o particolari.

Il presente contratto potrà essere rescisso per volontà della ONCOLOGICO BARI, mediante lettera raccomandata con avviso di ricevimento, prima della sua naturale scadenza, in caso di mancata osservanza da parte di CPSNET anche di una sola clausola delle condizioni generali e particolari.

10 - DISPOSIZIONI GENERALI

La ONCOLOGICO BARI garantisce di essere proprietario delle apparecchiature elencate nel presente Contratto o comunque di essere autorizzato dal proprietario a stipulare il Contratto per il servizio di assistenza. Il presente contratto annulla e sostituisce qualsiasi precedente contratto di manutenzione intervenuto tra le parti relativamente alle apparecchiature elencate e costituisce l'integrale manifestazione di tutti gli accordi eventualmente intervenuti tra la CPSNET e la ONCOLOGICO BARI in ordine alla stesso oggetto.

Qualsiasi modificazione al presente contratto, dovrà risultare da atto validamente sottoscritto dai rappresentanti qualificati delle parti.

La CPSNET si riserva di affidare in tutto o in parte, anche nel corso di esecuzione del presente contratto, l'assistenza dei prodotti sopra menzionati a ditte specializzate o autorizzate nell'ambito della organizzazione indiretta di CPSNET.

11 - RECAPITO

Tutta la corrispondenza e la documentazione relativa al presente contratto, dovrà essere inoltrata al seguente indirizzo:
CPSNET S.R.L. Via Lupo Protospata, 10 70126 BARI.

12 - FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia il Foro competente è esclusivamente quello di Bari.

(CPSNET S.R.L.)
L'amministratore Unico

Bari, __/__/2013

(ONCOLOGICO BARI)

CPS.NET s.r.l.



ALLEGATO AL CONTRATTO

Allegato 1

Materiale attualmente installato presso l'ISTITUTO TUMORI GIOVANNI PAOLO II – ONCOLOGICO BARI, coperto da contratto di assistenza:

Nr.14 Monitor LCD 32" V321 con pc integrato per segnalazione e gestione code con ns. software proprietario ubicati nelle seguenti sale:

- Sale attesa cup e ticket
- Sale accettazione e attesa Cardiologia
- Sala accettazione oncoematologia; Sala attesa 2 sala visite; Sala attesa 4 sala visite; Sala attesa 5 infusioni/sala visite; Sala attesa 2 ematologia.
- Sala accettazione attesa radioterapia
- Sala accettazione attesa radiologia
- Sala accettazione attesa prelievi del sangue
- Sala accettazione attesa radiologia senologica
- Sala accettazione attesa bunker

Nr. 07 terminali "sportelli" touch screen 15,4" con ns. software proprietario (sala cup, ticket e acc.oncologia)

Nr. 04 Totem 19" Touch screen per emissione biglietti e info ns. software proprietario (sala ticket; accettazione oncologia/ematologia; accettazione ambulatorio analisi; sala CUO;

Nr. 02 Display multitex a led rossi per segnalazione (sale attesa CUP e Ticket)

Nr 01 Server dati per la gestione del sistema posizionato in sala CED con ns. software proprietario

Nr. 02Apparati di rete SWITCH HPV1910-16G 16P GIGA + 4 DUAL (in rack piano terra)

(ONCOLOGICO BARI)

CPS.NET s.r.l.



Ai sensi e per gli effetti di cui All'Art.1341 e 1342 CC la ditta ONCOLOGICO BARI dichiara di aver attentamente letto e di approvare specificatamente le clausole di cui agli articoli:

- esclusioni
- periodo di disponibilità del servizio di assistenza
- accessibilità delle apparecchiature
- modifiche e spostamenti
- fatturazione e pagamento dei canoni
- limitazioni di responsabilità
- rescissione
- disposizioni generali
- foro competente

(ONCOLOGICO BARI)

Contratto di assistenza 2012/2013 tra CPSNET srl Via Lupo Protospata 10 - BARI e Istituto Tumori Giovanni Paolo II - Viale
Orazio Flacco 65 70124 Bari 6/6

CPSNET S.R.L.
Via Lupo Protospata n. 10
70126 BARI
Tel. 080.5559876 / Fax 1782231069
P. IVA 03007300723