



Spett.le AZIENDA SOCIO-SANITARIA LOCALE N.3 DI NUORO

VIA DE MURTAS 1

08100, NUORO (NU), IT

P.IVA: -

Codice Fiscale: 01620480911

Cod. Destinatario: G6EX6X

Email: francomario.casula@aressardegna.it

Pacchetto di Assistenza Ordinaria VR Clinic

Questo pacchetto di assistenza è pensato per garantire un servizio completo e continuo, mantenendo il software sempre operativo ed efficiente, con la sicurezza di poter contare su un supporto professionale e tempestivo.

Opzione di pagamento (IVA inclusa):

- Pagamento trimestrale rinnovabile: €4.500 IVA inclusa ogni 3 mesi

Durata del contratto:

Il contratto avrà durata trimestrale. Il contratto decorrerà dalla data di emissione dell'ordine di fornitura NSO. Non è ammesso il rinnovo tacito. L'ASL di Nuoro potrà chiedere il rinnovo per ulteriori tre mesi con comunicazione PEC da inviare alla ditta State 1 almeno 15 gg prima della scadenza del presente contratto.

Incluso nel pacchetto:

- 96 ore di supporto annuale o 24 per pacchetto trimestrale: Assistenza tecnica e operativa su misura per le esigenze del cliente.

Tipologia di supporto ordinario incluso:

- Assistenza tecnica: Risoluzione di problemi tecnici e malfunzionamenti del software.
- Manutenzione preventiva: Ogni 3 mesi verrà effettuata una manutenzione in loco preventiva con l'aggiornamento del software alle versioni correnti e controllo completo del corretto funzionamento. Incluso per il pacchetto annuale o, se si sceglie il pacchetto trimestrale, una manutenzione ordinaria è inclusa.
- Assistenza all'uso: Formazione e supporto agli utenti per l'utilizzo efficace delle funzionalità del software.
- Aggiornamenti di sicurezza: Installazione di patch di sicurezza per proteggere il software da vulnerabilità.
- Monitoraggio delle prestazioni: Controlli regolari delle prestazioni del software per identificare e risolvere eventuali rallentamenti o inefficienze.
- Supporto alla configurazione: Aiuto nella configurazione del software per adattarlo alle esigenze specifiche del cliente.
- Risoluzione di bug minori: Interventi per correggere piccoli errori o anomalie nel software.

Formazione in loco:

Solo con il pacchetto annuale sono incluse 2 sessioni giornaliere di formazione e aggiornamento in loco al 4° e al 10° mese dall'attivazione del contratto annuo oppure si possono concordare a scelta del cliente.

Condizioni extra:

- Supporto straordinario: Tutti gli interventi non compresi nel supporto ordinario saranno oggetto di preventivi ad hoc. Esempi di supporto straordinario includono:
 - Sviluppo di nuove funzionalità.



- Modifiche strutturali al software.
- Formazione avanzata e personalizzata oltre le ore di supporto incluse.
- Integrazioni con altri sistemi o piattaforme non previste originariamente.

Tariffe per ore extra:

Le ore di supporto eccedenti il monte ore mensile verranno fatturate a €100 IVA inclusa per ogni ora aggiuntiva.

Tariffe per interventi di emergenza fuori orario:

Le ore di supporto fuori orario (oltre l'intervallo 9:00 - 18:00) o nel weekend verranno fatturate a €100 all'ora IVA inclusa.

Tipologia di supporto:

- Supporto da remoto: Numero dedicato disponibile dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00. Per supporto fuori questo orario, un operatore risponderà entro le 12 ore dalla richiesta.
- Supporto in loco: Richiede un preavviso minimo di 48 ore. Questo tipo di supporto implica l'intervento fisico di un operatore presso la sede del cliente per risolvere problemi che non possono essere gestiti da remoto.

Condizioni di intervento in caso di guasto del sistema:

- Guasti bloccanti: In caso di guasti che impediscono completamente l'operatività del sistema, verrà dato priorità massima all'intervento, sia remoto che in loco. Il supporto da remoto sarà attivato entro 1 ora dalla richiesta, e in caso di necessità di intervento in loco, verrà garantito l'invio di un operatore entro le 24 ore dalla segnalazione del guasto.
- Guasti non bloccanti: Per guasti che non impediscono completamente l'operatività del sistema ma ne riducono l'efficienza, il supporto da remoto sarà attivato entro 24 ore dalla comunicazione. Se è richiesto un intervento in loco, si applicherà il preavviso standard di 48 ore.

Firma per accettazione.

06/09/2024

AZIENDA SOCIO-SANITARIA LOCALE N.3 DI NUORO

STATE1 SRL

Firmato digitalmente da: ANDREA BANDERA

Motivo: Andrea Bandera

Data: 06/09/2024 16:00:28