

Contratto per la fornitura dei servizi di assistenza e Gestione delle Postazioni di Lavoro CRS-SISS a favore delle Farmacie, che svolgono attività sul territorio della Regione Lombardia.

Le sottoscritte parti:

Punto Farma S.r.l. (Service Provider) con sede in Via Achille Grandi n. 18 – 25125 Brescia - C.F. e P.IVA 02729650982 in persona del suo Presidente del Consiglio di Amministrazione e Legale Rappresentante Dott. Vittorino Losio, da una parte

e dall'altra:

la Farmacia _____

con sede in _____ (____) Indirizzo _____

c.a.p. _____ C.F. e P.IVA |_|_|_|_|_|_|_|_|_|_|

in persona del suo Legale Rappresentante _____

Codice Regionale _____ ASL di appartenenza _____

1) Oggetto del contratto

Costituisce oggetto del presente contratto l'erogazione alla Farmacia dei Servizi Base Obbligatorie per l'utilizzazione del Servizio Carta Regionale dei Servizi - Sistema Informativo Socio Sanitario (CRS-SISS) della Regione Lombardia, qui di seguito definiti in termini generali e, negli articoli successivi, con maggiore dettaglio.

Punto Farma S.r.l. (di seguito Service Provider o SP) relativamente ai Servizi di gestione delle postazioni di lavoro del SISS dovrà garantire il rispetto dei vincoli indicati nel seguito.

Tali servizi sono descritti nella Procedura di qualificazione per l'iscrizione nell'Elenco dei Fornitori erogatori di servizi di Fleet Management per le Farmacie - 3/2013/LI

2) Installazione, Configurazione ed Avviamento

Il SP deve, successivamente alla stipulazione del presente contratto:

- installare la PdL SISS utilizzando il sw più recente fornito da Lombardia Informatica S.p.A. (di seguito Llspa) e n. 2 lettori di smart card forniti alla Farmacia per ogni PdL
- avviare la connessione al SISS, verificando che l'operatore della Farmacia sia nelle condizioni di poter operare efficacemente con il CRS-SISS.

L'installazione e configurazione della PdL SISS deve essere svolta da personale tecnico del SP che ha completato il percorso di formazione previsto da Llspa, nel rispetto delle

procedure tecniche indicate (con formazione ed informazione) da Llspa ed assicurando la piena compatibilità con il SISS degli strumenti eventualmente previsti dalla Farmacia e dal SP (es. antivirus, programmi per la teleassistenza e la software distribution).

La configurazione di una postazione di lavoro SISS fruibile in un'architettura di desktop virtualization deve rispettare le indicazioni fornite dal documento Integrazione nello scenario Terminal Server.

Il SP dovrà dare visibilità a Llspa del parco PdL SISS gestito con i livelli di aggiornamento dei software applicati; il completamento della diffusione di un aggiornamento (es. release, patch) dovrà essere comunicato alle strutture di Assistenza di Llspa.

3) Assistenza

Il SP deve mettere a disposizione degli operatori della Farmacia un canale di comunicazione attraverso il quale ricevere le chiamate di assistenza. Tutte le richieste di assistenza riguardanti il SISS dovranno essere tracciate.

Le chiamate dovranno essere processate da personale tecnico del SP che ha completato il percorso di formazione previsto da Llspa, nel rispetto delle procedure tecniche indicate da Llspa.

Le chiamate relative al SISS non risolvibili in autonomia dal SP dovranno essere scalate alla struttura di Assistenza di Llspa utilizzando le credenziali di accesso al sistema TTS di Llspa da questa fornite.

Il SP si dovrà impegnare, nel caso di risoluzione di problemi comuni o difficilmente attribuibili ad un singolo SP, a collaborare con le strutture di Assistenza di Llspa e con gli altri SP al fine di garantire le funzionalità e la qualità del servizio SISS nella sua globalità. Dovrà quindi anche:

- applicare le soluzioni individuate dal SP stesso o comunicate da Llspa;
- comunicare a Llspa l'esito ottenuto dall'applicazione della soluzione individuata.

L'erogazione di tali servizi presuppone che il Service Provider abbia provveduto a:

- "Qualificarsi" entro un mese presso Lombardia Informatica.
- Formare il proprio personale tecnico partecipando ai corsi di formazione organizzati da Llspa e/o fruendo del materiale di formazione/informazione predisposto dalla stessa. Gli argomenti considerati all'interno del programma di formazione riguardano:
 - funzionalità del SISS fruibili dagli operatori socio-sanitari attraverso le componenti installate sulla Postazione di Lavoro o attraverso un browser;
 - organizzazione dei processi di assistenza di Llspa;
 - strumenti a supporto dei processi di diffusione ed assistenza del SISS
- Rendere disponibile i seguenti elementi di contatto fruibili da Llspa:
 - responsabile per quanto riguarda gli aspetti di gestione della qualificazione (nominativo, indirizzo, telefono, email);
 - referente tecnico da contattare per i problemi di disservizio nella erogazione dei servizi (nominativo, indirizzo, telefono, email).

- Collegarsi al sistema di Trouble Ticketing di Llspa verificando le credenziali di accesso da questa fornite.
- Collegarsi al sito www.siss.regione.lombardia.it dal quale potrà accedere a tutti gli aggiornamenti della documentazione tecnica del Progetto CRS-SISS ed al sw (release, patch).
- Sottoscrivere per accettazione il documento PROV – Requisiti per le politiche di Sicurezza per i Service Provider che regola, fra le altre cose, anche i compiti in tema di Privacy quali la designazione del SP come Responsabile del trattamento dei dati.
- Richiedere alla Funzione Gestione Provider di Llspa due Carte Operatore demo che potrà utilizzare nelle sue attività di installazione e configurazione del SISS.

L'erogazione del servizio deve essere assicurata nel rispetto dei Livelli di Servizio (SLA) di seguito riportati. Le chiamate di assistenza originate da un operatore della Farmacia dovranno essere trattate dal SP in base alla loro priorità, definita – in coerenza a quanto stabilito nelle Linee Guida – come:

Situazione	Priorità
Problema bloccante: l'utente non è in grado di svolgere l'attività	Critica
Problema non bloccante: l'utente è in grado di svolgere l'attività in modo degradato	Alta
Problema non bloccante: l'utente è in grado di svolgere l'attività senza avvertire in modo significativo il problema stesso	Bassa
Richiesta di servizio (es. IMAC, per l'installazione di una nuova PdL)	Media

La **priorità** determina i tempi di risposta del servizio, relativamente a:

- **tempo di presa in carico:** tempo massimo intercorrente tra la ricezione della chiamata e l'assegnazione del "caso" ad un operatore tecnico;
- **tempo di ripristino:** tempo complessivo di risoluzione del problema in via definitiva o temporanea, intercorrente tra la ricezione della chiamata e la notifica di risoluzione.

Prestazione misurata	Indicatore	SLA
Efficacia dell'assistenza	Percentuale di chiamate relative alla componente SISS risolte senza escalation alle strutture di Assistenza di Llspa.	> 60% Misurato su base mensile
Precisione nello smistamento delle chiamate	Percentuale di chiamate erroneamente trasferite o scalate alle strutture di assistenza di Llspa.	< 10% Misurato su base mensile

Prestazione misurata	Indicatore	SLA
Tempo di ripristino	Tempo complessivo di risoluzione del problema in via definitiva o mediante una soluzione temporanea, al netto degli interventi richiesti alle strutture di Assistenza di Llspa.	Per priorità assegnata: <ul style="list-style-type: none"> • critica: 4 ore • alta: 8 ore • media: 3 giorni • bassa: 6 giorni
Rispetto dei piani di diffusione	Diffusione della release SISS entro 2 mesi su tutte le PdL SISS in carico al SP	Completamento del piano entro la data pianificata.

Il SP si impegna a fornire a Llspa con frequenza massima mensile i dati per la misura dei livelli di servizio secondo modalità che saranno specificate in fase di qualificazione.

4) Prezzi delle prestazioni e pagamento

Il corrispettivo per le prestazioni oggetto del presente contratto (Servizi Base Obbligatori), concordato tra le parti sarà inferiore all'importo annuo di € **402,00** oltre l'IVA dovuta per legge, comunicato da LI e pubblicato sul sito di progetto.

Ciascuna fattura sarà relativa al canone di un bimestre anticipato con pagamento a 60 giorni data fattura, e comprenderà ed evidenzierà sia le competenze del Service Provider che quelle del Network Provider.

Il ritardo nel pagamento comporterà l'applicazione degli interessi di mora calcolati come previsto dal D.Lgs. 231/2002.

5) Eventuali ulteriori prestazioni e relativi pagamenti

Oltre ai Servizi Base Obbligatori, la Farmacia può richiedere la fornitura di Servizi Base opzionali, offerti dal Provider.

La descrizione, il prezzo e l'accettazione di tali servizi, così come la loro specifica regolamentazione contrattuale, dovrà risultare da apposita Appendice al presente contratto, predisposta direttamente dal Service Provider.

6) Soggetti diretti del contratto

Anche se una parte dei Servizi (Servizi di Rete) è fornita dal Network Provider, la Farmacia è contrattualmente legata direttamente al solo Service Provider che, in caso di contestazioni, potrà esercitare diritto di rivalsa sul Network Provider per quanto di sua competenza.

7) Efficacia, Durata

L'efficacia del presente contratto è immediata.

Il presente contratto ha una durata minima sino al 15 marzo 2014.

8) Sito del Progetto

Il Progetto CRS-SISS ha un proprio sito web "www.crs.lombardia.it" sul quale vengono pubblicate notizie che possono interessare la Farmacia.

9) Obblighi di riservatezza e diritti di proprietà

Il SP assume l'obbligo, per sé e per i propri dipendenti, di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga a conoscenza, di non divulgarli e di non farne uso se non ai fini dell'erogazione delle prestazioni oggetto del presente contratto.

Il SP e i suoi collaboratori, pertanto, sono tenuti al segreto professionale per l'intera durata del contratto.

A questo riguardo, né il SP né il personale alle sue dirette dipendenze, o comunque con lui in contatto in ragione dell'erogazione delle prestazioni, possono comunicare in alcun momento a persone o enti o rendere pubbliche informazioni riservate ad essi comunicate o di cui sono venuti a conoscenza nel corso della prestazione del servizio o in seguito ad esso, salvo autorizzazione preliminare scritta della Farmacia.

Inoltre, essi non si avvarranno in maniera pregiudizievole per la Farmacia di informazioni non riservate loro fornite o del risultato di studi, prove o ricerche effettuati ai fini dell'erogazione delle prestazioni di cui al presente contratto.

Il SP si obbliga a non divulgare informazioni ottenute dalla Farmacia senza il suo consenso scritto.

La Farmacia assume l'obbligo di mantenere riservate le informazioni tecniche appartenenti al SP che siano state da questo portate a sua conoscenza nello svolgimento delle attività connesse all'oggetto del presente contratto.

10) Riservatezza dei dati personali

Il SP garantisce di adeguarsi a quanto prescritto delle vigenti disposizioni in merito al trattamento dei dati personali e si obbliga ad adottare tutte le misure necessarie a garantire la sicurezza di tali dati personali, impegnandosi ad informare tempestivamente la Farmacia di qualsiasi fatto che possa compromettere tale sicurezza.

11) Proprietà intellettuale e industriale

Il SP assume ogni responsabilità per l'uso di programmi, dispositivi o per l'adozione di soluzioni tecniche o d'altra natura che violino diritti d'autore o brevetti per invenzioni, modelli industriali o marchi.

Il SP, in conseguenza, assume a proprio carico tutti gli oneri derivanti da eventuali azioni di contraffazione esperite nei confronti della Farmacia in relazione all'uso di quanto oggetto del presente atto e deve tenerlo indenne alle spese eventualmente sostenute per la difesa in giudizio, nonché delle spese e dei danni a cui venga condannato con sentenza passata in giudicato.

La Farmacia assume l'obbligo di informare per iscritto, immediatamente, il SP del verificarsi di azioni del genere.

Ove da sentenza passata in giudicato risulti che l'uso da parte della Farmacia di quanto sopra detto comporti violazione di brevetti o di diritti di proprietà intellettuale e, conseguentemente, il loro uso venga vietato o divenga comunque impossibile, la Farmacia, fermo restando il diritto al risarcimento di tutti i danni che abbia patito a seguito della violazione, ha la facoltà, alternativamente di richiedere al SP, che ne deve sostenere gli oneri, di :

- ottenere dal titolare del brevetto o del diritto di proprietà intellettuale il consenso alla continuazione dell'uso dei beni;
- modificare o sostituire quanto oggetto di violazione dell'altrui esclusiva. La facoltà di cui al precedente comma, a discrezione della Farmacia, può essere esercitata non appena promossa l'azione di contraffazione ovvero quando questa possa trovare validi motivi per essere iniziata.

12) Recesso, Decadenza, Risoluzione

La Farmacia può in ogni momento recedere dal presente contratto, con preavviso di un mese, senza ulteriori conseguenze.

Il Service Provider può, a suo insindacabile giudizio, recedere dall'accREDITAMENTO presso Lombardia Informatica all'unica condizione di un preavviso semestrale. In tale ipotesi il recesso deve essere comunicato, con lo stesso preavviso, alla Farmacia per consentirgli di individuare un nuovo Service Provider. Il recesso comporta la risoluzione del presente contratto, senza ulteriori conseguenze, neppure risarcitorie. Non è ammesso il recesso non giustificato dalla volontaria cancellazione dall'Albo dei Provider accreditati.

Il contratto tra il Service Provider e Lombardia Informatica contempla ipotesi di decadenza del primo.

Ciò comporta come conseguenza la risoluzione del presente contratto, salvo il diritto della Farmacia ad eventuali danni.

L'attività del Service Provider in favore della Farmacia è strumentale al Progetto CRS-SISS, di cui alle premesse, e non può avere svolgimento indipendentemente da esso. Di conseguenza le parti si danno atto, con reciproca rinuncia a qualsiasi richiesta risarcitoria, che il presente contratto potrà anticipatamente risolversi in conseguenza di una corrispondente anticipata risoluzione del rapporto contrattuale tra Lombardia Informatica e Regione Lombardia, ovvero con LISIT. Ugualmente il presente contratto potrà essere sospeso o interrotto, senza responsabilità reciproca delle parti, se sia sospeso o interrotto il Servizio CRS-SISS.

La risoluzione del presente contratto per inadempimento di una delle parti è regolata dalle norme del codice civile e dall'articolo che segue.

13) Conseguenze della risoluzione del contratto

Salvo il diritto al risarcimento del danno, per le ipotesi in cui esso è configurabile, e al pagamento del corrispettivo dovuto al Service Provider, la risoluzione per qualsiasi motivo del presente contratto comporta l'obbligo per la Farmacia di consentire al Service Provider, quando a ciò tenuto per restituirli al CGI, di disinstallare tutti i lettori di smart card in precedenza fornitigli.

Le parti precisano che i beni costituenti il kit che precede sono e rimangono di proprietà di LISPA e che l'affidamento alla Farmacia viene fatto a titolo di comodato gratuito con le conseguenti responsabilità a suo carico previste dal codice civile (art. 1803 e ss.).

14) Consenso per l'uso dei dati

La Farmacia consente che i dati relativi al presente contratto siano comunicati dal Service Provider a Lombardia Informatica e a LISPA.

15) Spese e tasse del presente contratto

Tutte le spese relative alla redazione del presente contratto rimarranno a carico della parte che le ha sostenute.

Le spese di registrazione, prevista in caso d'uso, sono poste a carico delle parti in misura della metà per ciascuna.

Ai fini della registrazione, si dichiara che le prestazioni oggetto del presente contratto sono soggette ad IVA.

Brescia, 15/03/2013

Punto Farma S.r.l.
Dott. Vittorino Losio

La Farmacia
(timbro e firma)

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 cod. civ. si approvano espressamente le seguenti clausole:

- 9) Obblighi di riservatezza e diritti di proprietà
- 11) Proprietà intellettuale e industriale
- 12) Recesso, Decadenza, Risoluzione

Punto Farma S.r.l.
Dott. Vittorino Losio

La Farmacia
(timbro e firma)