



**Farmasi s.r.l.** - Socio unico.  
 Via Lunga 51/B - 25126 Brescia (Italy)  
 Tel. +39 030 3531970 - Fax. +39 030 3532768  
 Cap. Soc. € 110.000 i.v.  
 R.E.A. Brescia n. 0343227  
 Reg. Soc. Trib. di Brescia n. 50954  
 Cod. Fisc. e Part. Iva 03214900171  
 www.farmasi.it - info@farmasi.it  
 PEC : farmasisrl@primopec.it



# Contratto per la fornitura dei servizi di assistenza e di rete agli Aderenti del CRS-SISS Farmacie :

Le sottoscritte parti :

FARMASI SRL con sede in Via Lunga 51/b, 25126 Brescia - C.F. e P.IVA 03214900171 in persona del suo Legale Rappresentante Sig. Marco Mattia.

e

Farmacia.....  
 con sede in.....(.....).....Indirizzo.....  
 Cap..... C.F. e P.Iva .....  
 in persona del suo Legale Rappresentante.....  
 Codice Regionale.....N° Contratto.....  
 Codice Iban .....  
 Casella PEC per inoltro Fattura.....  
 Codice Fattura Elettronica SDI.....

## Oggetto del contratto

Costituisce oggetto del presente contratto l'erogazione all'Aderente 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.

## Descrizione dei servizi di assistenza, installazione e configurazione delle Postazioni di Lavoro nel SISS e livelli di servizio

Il Fornitore (di seguito Service Provider o SP) relativamente ai *Servizi di gestione delle postazioni di lavoro nel SISS* dovrà garantire il rispetto dei vincoli indicati nel seguito.

### Installazione, Configurazione ed Avviamento

Il SP deve:

installare la PdL SISS utilizzando il sw più recente fornito da Lombardia Informatica S.p.A. (di seguito LIspa) ed i lettori di smart card forniti dalla Farmacia (eventualmente attraverso il SP stesso); e da prevedere una installazione di Major release all'anno;

avviare la connessione al SISS, verificando che l'operatore della Farmacia sia nelle condizioni di poter operare efficacemente con il SISS, applicando opportune checklist rese disponibili dalle strutture di Assistenza di LIspa.

L'installazione e configurazione della PdL SISS deve essere svolta personale tecnico del SP che ha completato il percorso di formazione previsto da LIspa, nel rispetto delle procedure tecniche indicate (con formazione ed informazione) da LIspa ed assicurando la piena compatibilità con il SISS degli

strumenti eventualmente previsti dalla Farmacia e dal SP (es. antivirus, agenti per la teleassistenza e la sw distribution).

La configurazione di una Postazione di lavoro SISS fruibile in una architettura di desktop virtualization deve rispettare le indicazioni fornite dal documento Integrazione nello scenario Terminal Server (codice CRS-ISAU-SIAU#43).

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

## **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 LIspa, nel rispetto delle procedure tecniche indicate da LIspa.

Le chiamate relative al SISS non risolvibili in autonomia dal SP dovranno essere scalate alla struttura di Assistenza di LIspa utilizzando le credenziali di accesso al sistema TTS di LIspa 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 LIspa 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 LIspa; comunicare a LIspa l'esito ottenuto dall'applicazione della soluzione individuata.

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

Formare il proprio personale tecnico partecipando ai corsi di formazione organizzati da LIspa 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 LIspa;

strumenti a supporto dei processi di diffusione ed assistenza del SISS

Rendere disponibile i seguenti elementi di contatto fruibili da LIspa:

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 LIspa verificando le credenziali di accesso da questa fornite.

Collegarsi al sito [www.siss.regione.lombardia.it](http://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 (codice PROV-PMS-PSIC#01) 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 LIspa (email [provider@lispa.it](mailto:provider@lispa.it)) 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 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 (CRS-LG-SIEE#03) –

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 LIspa.	> 60% Misurato su base mensile
Precisione nello smistamento delle chiamate	Percentuale di chiamate erroneamente trasferite o scalate alle strutture di assistenza di LIspa.	< 10% Misurato su base mensile
Tempo di ripristino della PDL (ad esclusione quindi dei problemi di connettività)	Tempo complessivo di risoluzione del problema in via definitiva o mediante una soluzione temporanea, al netto degli interventi richiesti alle strutture di Assistenza di LIspa.	Per priorità assegnata: 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 LIspa con frequenza massima mensile i dati per la misura dei livelli di servizio secondo modalità che saranno specificate in fase di qualificazione.

### Prezzi delle prestazioni e pagamento

Il corrispettivo per le prestazioni oggetto del presente contratto (Servizi Base Obbligatorie), concordato tra le parti e non superiore a quello di listino comunicato ad LI e pubblicato sul sito di progetto, calcolato per le forniture specifiche dell'Aderente che qui sottoscrive, è così sintetizzato:

Tipo di Contratto	Consumer
Scenario (1)	CC

Valori annui, IVA esclusa	(euro)
Servizi di Assistenza 2017	250,00 + iva
Servizi di Assistenza 2018	230,00 + iva
Servizi di Assistenza 2019	210,00 + iva

Le fatture saranno relative al canone 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.

### **Eventuali ulteriori prestazioni e relativi pagamenti**

Oltre ai Servizi Base Obbligatorî, l'Adereute pu" 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, dovr" risultare da apposita Appendice al presente contratto, predisposta direttamente dal Service Provider.

### **Soggetti diretti del contratto**

Anche se una parte dei Servizi (Servizi di Rete) è fornita dal Network Provider, l'Adereute è contrattualmente legato direttamente al solo Service Provider che, in caso di contestazioni, potr" esercitare diritto di rivalsa sul Network Provider per quanto di sua competenza.

### **Efficacia, Durata**

L'efficacia del presente contratto è immediata.

Il presente contratto ha una durata indeterminata.

### **Sito del Progetto**

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

### **Obblighi di riservatezza e diritti di propriet"**

Il SP assume l'obbligo, per sè 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 dell'Adereute.

Inoltre, essi non si avvarranno in maniera pregiudizievole per l'Adereute 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 dall'Adereute senza il suo consenso scritto.

18.6 L'Adereute 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.

### **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 l'Adereute di qualsiasi fatto che possa compromettere tale sicurezza.

### **Recesso, Decadenza, Risoluzione**

L'Adereute pu" in ogni momento recedere dal presente contratto, con preavviso di quattro mesi, senza ulteriori conseguenze.

Il Service Provider pu", 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, all'Adereute 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 dell'Aderente ad eventuali danni.

L'attività del Service Provider in favore dell'Aderente 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 rinunzia 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.

### **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 l'Aderente 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 all'Aderente viene fatto a titolo di comodato gratuito con le conseguenti responsabilità a suo carico previste dal codice civile (art. 1803 e ss.).

### **Consenso per l'uso dei dati**

L'Aderente consente che i dati relativi al presente contratto siano comunicati dal Service Provider a Lombardia Informatica e a LISPA.

### **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.

Data \_\_\_\_\_

**Farmasi Srl**

Sig. Marco Mattia

**L'Aderente** (timbro e firma)

.....

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 cod. civ. si approvano espressamente le seguenti clausole:  
Obblighi di riservatezza e diritti di proprietà - Recesso, Decadenza, Risoluzione

**Farmasi srl**

Sig. Marco Mattia

**L'Aderente** (timbro e firma)

.....