

Costituita con DPGR n.62 del 28 dicembre 2023
Sede legale: via Venezia n.16 - 15121 Alessandria. Codice fiscale/Partita IVA: 01640560064.
Telefono: (0131) 206111- www.ospedale.al.it
info@ospedale.al.it – asoalexandria@pec.ospedale.al.it (solo certificata)

DETERMINAZIONE N. 0000560 del 20/04/2026

Struttura: Processi Amministrativi Generali e di Approvvigionamento

Oggetto:

AFFIDAMENTO DIRETTO (AI SENSI DELL'ART. 50 COMMA 1 LETT. B) DEL D.LGS. 31 MARZO 2023 N. 36) DEI SERVIZI DI ASSISTENZA TELEFONICA E MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA, DA REMOTO E ON-SITE, PER IL SOFTWARE GESTIONALE SUITE-LOG 80 2.0 PER L'ONCOEMATOLOGIA E PER IL MODULO CAS IN CAPO ALLA DITTA LOG 80 S.R.L. – CIG BB0A6271D3 (SPESA € 27.600,00 + IVA 22%).

RESPONSABILE STRUTTURA(*)

Ferrando Fabrizio

*L'Estensore: **Gagliardi Giulia***

Data 20/04/2026

Il Responsabile del procedimento con la sottoscrizione della proposta, a seguito dell'istruttoria effettuata, attesta che l'atto è legittimo nella forma e nella sostanza.

*Il Responsabile del Procedimento: **Miglietta Gianluca***

Data 20/04/2026

Proposta: 0000534 del 13/04/2026

Hash proposta: b19336c1ba92b91635ae88280376c882fda85bc4bdeae5304c28ba070bb23926

STRUTTURA: Processi Amministrativi Generali e di Approvvigionamento

OGGETTO:

AFFIDAMENTO DIRETTO (AI SENSI DELL'ART. 50 COMMA 1 LETT. B) DEL D.LGS. 31 MARZO 2023 N. 36) DEI SERVIZI DI ASSISTENZA TELEFONICA E MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA, DA REMOTO E ON-SITE, PER IL SOFTWARE GESTIONALE SUITE-LOG 80 2.0 PER L'ONCOEMATOLOGIA E PER IL MODULO CAS IN CAPO ALLA DITTA LOG 80 S.R.L. – CIG BB0A6271D3 (SPESA € 27.600,00 + IVA 22%).

Il Responsabile del Procedimento Amministrativo
Dott. Gianluca Miglietta

VISTO il D.Lgs. 165/2001 e s.m.i.;

VISTO il vigente Atto Aziendale;

VISTO il regolamento vigente che disciplina le competenze per l'adozione degli atti amministrativi,

IL DIRETTORE

VISTA la Procedura Aziendale P07 in materia di approvvigionamenti; e la Procedura Aziendale P27 di "Adozione deliberazioni e determinazioni dirigenziali";

VISTO il Decreto Legislativo 31 marzo 2023, n. 36 "Codice dei contratti pubblici in attuazione dell'articolo 1 della legge 21 giugno 2022, n. 78, recante delega al Governo in materia di contratti pubblici";

VISTO il D.Lgs. n. 209 del 31/12/2024 recante "Disposizioni integrative e correttive al codice dei contratti pubblici, di cui al decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36";

RICHIAMATA la Deliberazione n. 403 del 25/07/2025 avente ad oggetto "Regolamento per l'acquisizione di beni e servizi di importo inferiore alle soglie di cui all'art. 14 del Decreto Legislativo 31 marzo 2023 n. 36 approvazione Rev. 02", con cui è stato modificato da ultimo il regolamento approvato con deliberazione n. 526 del 24/11/2023;

VISTA la Deliberazione DG n. 114 del 20/02/2026 ad oggetto "Budget provvisorio di spesa per l'anno 2026";

VISTI gli artt. 22 e 25 del Decreto Legislativo 31 marzo 2023, n. 36, rispettivamente in tema di ecosistema di approvvigionamento digitale (e-procurement) e di piattaforme di approvvigionamento digitale;

RICHIAMATI:

- l'art. 50, comma 1, lett. b) del D. Lgs. 31 marzo 2023, n. 36 che stabilisce per gli affidamenti di contratti di servizi e forniture, ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l'attività di progettazione, di importo inferiore a 140.000,00 euro, che le stazioni appaltanti procedono ad affidamento diretto, anche senza consultazione di più operatori economici, assicurando che siano scelti

soggetti in possesso di documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali, anche individuati tra gli iscritti in elenchi o albi istituiti dalla stazione appaltante;

- l'art. 3, rubricato "Definizioni delle procedure e degli affidamenti dell'Allegato I.1 al Decreto Legislativo 36/2023" che, al comma 1 lettera d), definisce l'affidamento diretto come "l'affidamento del contratto senza una procedura di gara, nel quale, anche nel caso di previo interpello di più operatori economici, la scelta è operata discrezionalmente dalla stazione appaltante o dall'ente concedente, nel rispetto dei criteri qualitativi e quantitativi di cui all'articolo 50, comma 1 lettere a) e b), del codice e dei requisiti generali o speciali previsti dal medesimo codice";

VERIFICATO, preliminarmente, che non risultano Convenzioni attivate dal Soggetto Aggregatore di riferimento, SCR Piemonte SpA e da CONSIP SpA per le attività in oggetto e che trattandosi di appalto d'importo inferiore ad euro 140.000,00, fermi restando gli obblighi di utilizzo di strumenti di acquisto e di negoziazione previsti dalle vigenti disposizioni in materia di contenimento della spesa, questa Amministrazione può, ai sensi dell'art. 62, comma 1, del D.Lgs. n. 36/2023, procedere direttamente e autonomamente all'acquisizione del servizio in oggetto;

PREMESSO che:

- l'Oncoematologia di questa Azienda dispone dell'utilizzo del software gestionale Suite-LOG80 2.0 e del Modulo CAS di proprietà della ditta LOG 80 S.r.l.;
- il servizio di manutenzione del suddetto software risulta scaduto e in data 06/02/2026 è pervenuta alla struttura proponente richiesta da parte della S.C. ICT e Innovazione Tecnologica di affidamento dei servizi di assistenza telefonica e manutenzione ordinaria e straordinaria, da remoto e on site, per i suddetti software per il periodo 01/01/2026 – 31/12/2027;
- in data 24/02/2026 è stata avviata da parte della struttura proponente sulla piattaforma SINTEL procedura di indagine di mercato (ID 215482146) finalizzata alla verifica della ricorrenza delle condizioni di "esclusività" stante l'assenza di concorrenza per motivi tecnici e dei diritti di proprietà intellettuale della ditta fornitrice;
- entro il termine di scadenza stabilito nell'avviso suddetto del 11/03/2026, non è pervenuta alcuna manifestazione di interesse;
- sussistono, pertanto, nella fattispecie i presupposti per procedere all'affidamento del servizio in oggetto in capo al suddetto fornitore, nonostante lo stesso risulti già affidatario della precedente fornitura in deroga al principio di rotazione, ai sensi del comma 4 dell'art. 49 del d.lgs. 36/2023;
- in casi motivati con riferimento alla struttura del mercato ed alla effettiva assenza di alternative, nonché di accurata esecuzione del precedente contratto, il contraente uscente di un contratto può essere reinvitato o essere individuato quale affidatario diretto da parte della Stazione Appaltante;
- mediante tale disposizione il legislatore ha inteso recepire quanto già affermato dalla consolidata giurisprudenza in materia, la quale ha in più occasioni segnalato che il principio di rotazione non è regola preclusiva (all'invito del gestore uscente e al suo rinnovato affidamento della fornitura) senza eccezione, potendo l'amministrazione derogarvi fornendo adeguata, puntuale e rigorosa motivazione delle ragioni che l'hanno a ciò indotta;
- l'operatore economico uscente ha fornito in precedenza il servizio con soddisfazione dell'Azienda, rispettando le prestazioni del contratto, in termini qualitativi rispondenti allo stesso, nonché nel rispetto

dei tempi e dei costi pattuiti che risultano nella media dei prezzi praticati nel settore di mercato di riferimento;

DATO ATTO che in data 30/03/2026, tramite il sistema di e-procurement SINTEL (ID 217150044), è stato richiesto da questa S.C. preventivo di spesa in capo all'operatore LOG 80 S.r.l. - Via Cervese, 47 - 47122 Forlì (FC) - P. IVA 02622410401 - amministrazione@log80.it - direzione@pec.log80.it, per i servizi in oggetto per il biennio 2026-2027;

VISTA l'offerta presentata dall'operatore economico summenzionato (Offerta nr. MD0025_r100Offerta Assistenza_prot.10.2026_AO Alessandria – ID SINTEL 217150044 – prot. informatico 1775631475913), allegata al presente procedimento, per un importo complessivo € 27.600,00 + IVA 22% le cui condizioni vengono di seguito riepilogate:

OGGETTO DELLA FORNITURA	COSTO ANNUALE (IVA ESCLUSA)	COSTO BIENNALE (IVA ESCLUSA)
MANUTENZIONE ORDINARIA per SUITE LOG80 2.0	€ 4.000,00	€ 8.000,00
ASSISTENZA TECNICA / HELP DESK (Servizio BASE) per SUITE LOG80 2.0	€ 5.300,00	€ 10.600,00
MANUTENZIONE ORDINARIA per Modulo CAS	€ 1.000,00	€ 2.000,00
ASSISTENZA TECNICA / HELP DESK (Servizio BASE) per Modulo CAS	€ 1.000,00	€ 2.000,00
N. 10 GIORNATE DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA DA REMOTO A CONSUMO	€ 5.000,00	

PRECISATO che:

- in ragione dell'importo del presente affidamento, inferiore ad € 140.000,00, per lo stesso non sussiste l'obbligo del preventivo inserimento nel programma triennale di acquisti di beni e servizi di cui all'art. 37 del D.Lgs. n. 36/2023;
- i servizi non rientrano nell'ambito di applicazione dei criteri ambientali minimi adottati ed in vigore in base al Piano per la sostenibilità ambientale dei consumi del settore della pubblica amministrazione;
- ai sensi di quanto disposto all'art. 55 del D.Lgs. 36/2023, i termini dilatori previsti dall'articolo 18, commi 3 e 4, dello stesso decreto, non si applicano agli affidamenti dei contratti di importo inferiore alle soglie di rilevanza europea;
- i servizi di cui al presente provvedimento dovranno essere effettuati in base alle condizioni contrattuali dettagliatamente indicate nella procedura SINTEL ID 217150044, la cui documentazione riepilogativa è acquisita agli atti di questa Struttura Complessa;
- per quanto concerne l'applicazione della Legge 13.08.2010 n. 136 e s.m.i. in materia di tracciabilità dei flussi finanziari relativi a lavori, servizi e forniture pubbliche, si precisa che per la presente procedura è stato attribuito il CIG BBOA6271D3;
- l'onere derivante dall'assunzione del presente provvedimento ammontante a € 27.600,00 + IVA 22%, pari a € 33.672,00 IVA 22% inclusa, viene così suddiviso:
 - € 16.836,00 IVA inclusa, per l'anno in corso (2026), non produce effetti contabili diretti e prospettici in quanto tale spesa rientra nel costo preventivato e comunicato alla SC Contabilità e Patrimonio di cui alla Deliberazione n. 114 del 20/02/2026 ad oggetto "Budget provvisorio di

spesa per l'anno 2026" ed è riconducibile al conto 3.10.02.06 "Manutenzione software" della S.C. ICT e Innovazione Tecnologica;

- € 16.836,00 IVA inclusa, per gli anni successivi (periodo 01/01/2027 – 31/12/2027), di cui si terrà conto in sede di predisposizione del rispettivo budget economico attribuito alla struttura competente, salvo diverse indicazioni nazionali e/o regionali tali da richiedere una riformulazione delle previsioni delle relative spese, è riconducibile al conto 3.10.02.06 "Manutenzione software" della S.C. ICT e Innovazione Tecnologica;
- viene individuato l'Ing. Giulia Cunietti, o suo delegato, Direttore dell'Esecuzione del Contratto oggetto del presente provvedimento;
- il presente provvedimento sarà trasmesso alla S.C. ICT e Innovazione Tecnologica per i successivi adempimenti di competenza;
- i servizi in oggetto comportano il trattamento di dati personali, come definiti dall'art.4 n. 1) del GDPR 679/2016 dei quali è Titolare l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Alessandria;
- i servizi oggetto del presente provvedimento non danno origine a rischi da interferenze e, pertanto, non sussiste l'obbligo di redazione del DUVRI e gli oneri della sicurezza per rischi da interferenza (non soggetti a ribasso d'asta) sono pari a zero;
- trattandosi di affidamento di importo inferiore a 40.000 euro, l'operatore economico ha attestato con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà il possesso dei requisiti di partecipazione e di qualificazione richiesti questa stazione questa Azienda effettuerà il controllo dell'autocertificazione ai sensi dell'art.8 del Regolamento per l'acquisizione di beni e servizi di importo inferiore alle soglie di cui all'art. 14 del Decreto Legislativo 31 marzo 2023 n. 36 e qualora ad esito della verifica non sia confermato il possesso dei requisiti generali o speciali dichiarati, procederà alla risoluzione del contratto, all'escussione della eventuale garanzia definitiva, alla comunicazione all'ANAC e alla sospensione dell'operatore economico dalla partecipazione alle procedure di affidamento indette dalla medesima stazione appaltante per un periodo da uno a dodici mesi decorrenti dall'adozione del provvedimento;

PRESO ATTO del pieno rispetto, in fase istruttoria e di predisposizione degli atti, delle disposizioni contenute nel Codice di comportamento dei dipendenti pubblici e l'insussistenza, ai sensi dell'art.16 del D.Lgs. n. 36/2023 di conflitto di interesse in capo al firmatario del presente atto, al RUP, agli altri partecipanti al procedimento e in relazione ai destinatari finali dello stesso;

RICHIAMATO l'art.17 comma 2, del D. Lgs n. 36/2023 che dispone che in caso di affidamento diretto, la decisione a contrarre individua l'oggetto, l'importo e il contraente, unitamente alle ragioni della sua scelta, ai requisiti di carattere generale e, se necessari, a quelli inerenti alla capacità economico-finanziaria e tecnico professionale e ritenuto di approvare con il presente atto, che assume la valenza della decisione di contrarre di cui al citato articolo, l'affidamento diretto alla ditta LOG 80 S.r.l. del servizio di manutenzione oggetto del presente provvedimento;

RILEVATA la correttezza e la regolarità del procedimento amministrativo, ai sensi della Legge n. 241/90 e s.m.i.;

DETERMINA

Per le motivazioni esposte in premessa, che integralmente si confermano:

- 1) di disporre con il presente atto, che assume valenza di decisione a contrarre di cui all'art. 17, comma 2, del D.Lgs. n. 36/2023, l'affidamento diretto (ai sensi dell'art. 50, comma 1, lettera b) del Decreto stesso) dei servizi di assistenza telefonica e manutenzione ordinaria e straordinaria, da remoto e on site, per il software gestionale SUITE-LOG 80 2.0 per l'Oncoematologia e per il modulo CAS, per il biennio 2026-2027, in capo all'operatore economico LOG 80 S.r.l. - Via Cervese, 47 - 47122 Forlì (FC) - P. IVA 02622410401 - amministrazione@log80.it - direzione@pec.log80.it, per un importo complessivo di € 27.600,00 IVA 22% Esclusa (Offerta nr. MD0025_r10OffertaAssistenza _prot.10.2026_AO Alessandria – ID SINTEL 217150044 – prot. informatico 1775631475913), le cui condizioni vengono di seguito riepilogate:

OGGETTO DELLA FORNITURA	COSTO ANNUALE (IVA ESCLUSA)	COSTO BIENNALE (IVA ESCLUSA)
MANUTENZIONE ORDINARIA per SUITE LOG80 2.0	€ 4.000,00	€ 8.000,00
ASSISTENZA TECNICA / HELP DESK (Servizio BASE) per SUITE LOG80 2.0	€ 5.300,00	€ 10.600,00
MANUTENZIONE ORDINARIA per Modulo CAS	€ 1.000,00	€ 2.000,00
ASSISTENZA TECNICA / HELP DESK (Servizio BASE) per Modulo CAS	€ 1.000,00	€ 2.000,00
N. 10 GIORNATE DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA DA REMOTO A CONSUMO	€ 5.000,00	

- 2) di precisare che ai sensi di quanto disposto all'art. 55 del D.Lgs. 36/2023, i termini dilatori previsti dall'articolo 18, commi 3 e 4, dello stesso decreto, non si applicano agli affidamenti dei contratti di importo inferiore alle soglie di rilevanza europea e di procedere entro trenta giorni dall'aggiudicazione, alla stipula dei contratti mediante lettera commerciale;
- 3) di evidenziare che alla presente procedura è stato attribuito il CIG BB0A6271D3, da utilizzare ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, così come prescritto dall'art. 3 della L. 13.08.2010 n. 136;
- 4) di dare atto, altresì, che l'onere derivante dall'assunzione del presente provvedimento ammontante a € 27.600,00 + IVA 22%, pari a € 33.672,00 IVA 22% inclusa, viene così suddiviso:
- € 16.836,00 IVA inclusa, per l'anno in corso (2026), non produce effetti contabili diretti e prospettici in quanto tale spesa rientra nel costo preventivato e comunicato alla SC Contabilità e Patrimonio di cui alla Deliberazione n. 114 del 20/02/2026 ad oggetto "Budget provvisorio di spesa per l'anno 2026" ed è riconducibile al conto 3.10.02.06 "Manutenzione software" della S.C. ICT e Innovazione Tecnologica;
 - € 16.836,00 IVA inclusa, per gli anni successivi (periodo 01/01/2027 – 31/12/2027), di cui si terrà conto in sede di predisposizione del rispettivo budget economico attribuito alla struttura competente, salvo diverse indicazioni nazionali e/o regionali tali da richiedere una riformulazione delle previsioni delle relative spese, è riconducibile al conto 3.10.02.06 "Manutenzione software" della S.C. ICT e Innovazione Tecnologica;
- 5) di nominare l'Ing. Giulia Cunietti, o suo delegato, Direttore dell'Esecuzione del Contratto oggetto del presente provvedimento;
- 6) di trasmettere il presente provvedimento alla S.C. ICT e Innovazione Tecnologica per l'adozione degli adempimenti di competenza;

- 7) di precisare che i servizi in oggetto comportano il trattamento di dati personali, come definiti dall'art.4 n. 1) del GDPR 679/2016 dei quali è Titolare l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Alessandria;
- 8) di precisare, altresì, che i servizi oggetto del presente provvedimento non danno origine a rischi da interferenze e, pertanto, non sussiste l'obbligo di redazione del DUVRI e gli oneri della sicurezza per rischi da interferenza (non soggetti a ribasso d'asta) sono pari a zero;
- 9) di dare atto che l'operatore economico ha attestato con dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà il possesso dei requisiti di partecipazione e di qualificazione richiesti questa stazione questa Azienda effettuerà il controllo dell'autocertificazione ai sensi dell'art.8 del Regolamento per l'acquisizione di beni e servizi di importo inferiore alle soglie di cui all'art. 14 del Decreto Legislativo 31 marzo 2023 n. 36 e qualora ad esito della verifica non sia confermato il possesso dei requisiti generali o speciali dichiarati, procederà alla risoluzione del contratto, all'escussione della eventuale garanzia definitiva, alla comunicazione all'ANAC e alla sospensione dell'operatore economico dalla partecipazione alle procedure di affidamento indette dalla medesima stazione appaltante per un periodo da uno a dodici mesi decorrenti dall'adozione del provvedimento;
- 10) di dare atto del pieno rispetto, in fase istruttoria e di predisposizione degli atti, delle disposizioni contenute nel Codice di comportamento dei dipendenti pubblici e dell'insussistenza, ai sensi dell'art.16 del D.Lgs. n. 36/2023 di conflitto di interesse in capo al firmatario del presente atto, al RUP, agli altri partecipanti al procedimento e in relazione ai destinatari finali dello stesso;
- 11) di assolvere agli obblighi di cui all'art. 37 D.Lgs. n. 33/2013 mediante pubblicazione del presente atto sul sito internet aziendale all'indirizzo www.ospedale.al.it , sezione "amministrazione trasparente";
- 12) **di autorizzare e dichiarare l'immediata esecutività della presente determinazione, prevista dall'art. 28 comma 2 della L.R. n.10 del 24.1.1995, sussistendo le condizioni di cui all'art.134 del D.Lgs. n.267 del 18.8.2000, stante la necessità di affidare i servizi in oggetto.**

IL DIRETTORE
Ferrando Fabrizio



LOG 80 S.r.l.

Via Cervese, 47
47122 – Forlì (FC)
C.F. e P. I.V.A. 02622410401
direzione@pec.log80.it

Spett. le
Azienda Ospedaliera Nazionale SS
Antonio e Biagio e Cesare Arrigo
Via Venezia, 16
15121 Alessandria (AL)

Alla C.A Ing. Giulia Cunietti

Forlì, 26/01/2026

Prot. 10/2026

OGGETTO: Offerta per i Servizi di assistenza telefonica e manutenzione ordinaria e straordinaria, da remoto e on site, per il software gestionale **Suite-LOG80 2.0 per l'Oncoematologia** e per il **Modulo CAS** per il periodo 01/01/2026–31/12/2027.

Con la presente si propone alla Vs. attenzione la nostra migliore offerta per l'eventuale stipula del contratto di cui all'oggetto.

I servizi offerti sono i seguenti:

- **MANUTENZIONE ORDINARIA:** La manutenzione ordinaria del software Suite Log80 2.0 oggetto della presente offerta copre le seguenti problematiche e viene resa esclusivamente da remoto:
- Difetti manifestati successivamente alla data di collaudo esclusi quelli dovuti a problematiche hardware (lato server e client) e software (lato server e client) non riconducibili a Log80;
 - Rilascio nuove release ad esclusione del porting delle personalizzazioni e integrazioni con sistemi terzi eventualmente realizzate.

La manutenzione ordinaria non copre, invece, le seguenti problematiche e gli interventi "on site":

- Difetti manifestati successivamente alla data di collaudo dovuti a problematiche hardware (lato server e client) e software (lato server e client) non riconducibili a Log80;
- Aggiornamenti tecnico-sistemistici circa i software e le banche dati con le quali il software Suite Log80 2.0 si integra, successivi alla data di collaudo;
- Personalizzazioni non previste dalle funzionalità stesse del software Suite Log80 2.0;
- Attività di manipolazione dei dati a livello db anche a fronte di richiesta scritta del cliente. A titolo esemplificativo e non esaustivo si elencano alcune attività che rientrano in questa categoria:

unificazione cartella, riapertura cartella, modifica dati in terapia prescritta e quanto non espressamente consentito dal corretto utilizzo dell'applicativo. Log80 a richiesta rilascia un modulo di accesso ai dati per svolgere funzioni di amministrazione dell'applicazione conforme a quanto sopra indicato.

Tutti gli interventi di manutenzione non coperti dal canone di manutenzione ordinaria verranno svolti secondo contratto di manutenzione vigente, in particolare è possibile richiedere le seguenti attività a consumo:

- Manutenzione evolutiva;
- Manutenzione sistemistica;
- Formazione.

Suite Log80 2.0 necessita di manutenzione ordinaria costante e senza soluzione di continuità da parte di tecnici specializzati per continuare a funzionare nel rispetto delle necessarie condizioni di efficienza e sicurezza. Pertanto, nel caso in cui, per qualsiasi ragione, le Parti non dovessero procedere al rinnovo del servizio di manutenzione ordinaria Log 80 non potrà essere ritenuta, a nessun titolo, responsabile per eventuali danni o disservizi derivanti dal suo utilizzo e/o funzionamento e ritirerà la certificazione come dispositivo medico eventualmente rilasciata.

➤ **ASSISTENZA TELEFONICA:** l'assistenza telefonica offerta consiste nell'accesso al servizio di help-desk attraverso le seguenti modalità di attivazione della richiesta di assistenza:

- via telefono al numero 0543 722595;
- via e-mail all'indirizzo: assistenza@log80.it;

Log80 è in grado di offrire diversi livelli di servizio superiori come descritto nel seguente allegato 5.

Offerta economica

La presente offerta tiene conto dell'attuale numero di utenti e dello stato dell'arte dell'applicativo. Variazioni del numero di utenti o attività di personalizzazione e/o integrazione con altri software dell'applicativo potranno portare a una rivalutazione degli importi degli eventuali successivi contratti di assistenza.

OGGETTO DELLA FORNITURA	COSTO ANNUALE (IVA ESCLUSA)	COSTO BIENNALE (IVA ESCLUSA)
MANUTENZIONE ORDINARIA per SUITE LOG80 2.0	€ 4.000,00 (euro quattromila)	€ 8.000,00 (euro ottomila/00)
ASSISTENZA TECNICA / HELP DESK (Servizio BASE) per SUITE LOG80 2.0	€ 5.300,00 (euro cinquemilatrecento/00)	€ 10.600,00 (euro diecimilaseicento/00)
MANUTENZIONE ORDINARIA per Modulo CAS	€ 1.000,00 (euro mille/00)	€ 2.000,00 (euro duemila/00)
ASSISTENZA TECNICA / HELP DESK (Servizio BASE) per Modulo CAS	€ 1.000,00 (euro mille/00)	€ 2.000,00 (euro duemila/00)
N. 10 GIORNATE DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA DA REMOTO A CONSUMO (**)	€ 5.000,00 (euro cinquemila/00)	

Offerta economica per manutenzione straordinaria e attività supplementari a richiesta del cliente

OGGETTO DELLA FORNITURA FIGURA PROF.LE	COSTO UNITARIO (IVA ESCLUSA)
GIORNATA FORMAZIONE E MANUTENZIONE EVOLUTIVA ON-SITE(*) Tecnico o Programmatore	€ 900,00 (euro novecento/00)
GIORNATA DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA DA REMOTO(**) Tecnico o Programmatore	€ 500,00 (euro cinquecento/00)
ATTIVITA' DI FORMAZIONE DA REMOTO (**)	€ 62,50 all'ora (euro sessantadue/50) (per un minimo di 3 ore)

(*) I servizi di Formazione vengono realizzati su richiesta dell'utente, previa autorizzazione del Sistema Informativo aziendale.

I servizi di Formazione e Manutenzione straordinaria c/o il cliente vengono resi esclusivamente a giornata (corrispondente a 8 ore di lavoro): ne consegue che un eventuale intervento di durata inferiore ad 8 ore di lavoro comporterà in ogni caso un corrispettivo di € 900,00 oltre iva.

Qualora la sede del cliente si trovi ad una distanza dalla sede di LOG 80 srl tale da comportare il pernottamento "fuori sede" del personale di LOG80, verrà richiesto l'erogazione di un'ulteriore giornata di lavoro indipendentemente dalla durata del servizio reso.

(**) I servizi di Formazione e Manutenzione da remoto vengono resi esclusivamente per un minimo di 3 ore di lavoro (considerato che la "call" offerta da LOG 80 viene preceduta da una preparazione della telefonata e seguita dalla redazione del verbale della "call" stessa): ne consegue che un eventuale intervento di durata inferiore ad 3 ore di lavoro comporterà un corrispettivo minimo di € 187,50 oltre iva indipendentemente dalla durata della "call".

I Termini di fatturazione saranno semestrali.

Periodo di validità del servizio offerto

01/01/2026 – 31/12/2027

Periodo di validità della presente offerta

Sessanta giorni data offerta

Referente Cliente

In caso di adesione alla presente offerta si chiede cortesemente di comunicarci il nominativo di un referente tecnico aziendale e di un referente amministrativo aziendale per la presente procedura e il relativo indirizzo di posta elettronica per le comunicazioni previste per lo svolgimento del servizio di assistenza.

Si raccomanda di indicare un indirizzo mail aziendale che sia costantemente presidiato in quanto esso sarà l'unico canale di comunicazione adottato dal Servizio Clienti Log80 per comunicare col cliente. Eventuali modifiche dell'indirizzo E-mail dovranno essere tempestivamente comunicate a Log80.

Log80 non si assume alcuna responsabilità per comunicazioni inviate ad indirizzi E-mail non più attivi.

Allegati

I documenti allegati alla presente offerta sono parte integrante della stessa. L'accettazione della presente offerta comporta l'accettazione delle condizioni indicate nei documenti allegati.

Per ogni chiarimento si prega di contattare la nostra amministrazione ai seguenti riferimenti:

Tel. 0543 722595 – Mail: amministrazione@log80.it

A disposizione per ogni chiarimento si porgono cordiali saluti

L'amministrazione
Barbara Zattini

Allegato 5 – Assistenza Tecnica

INFORMAZIONI CONTRATTO HD-LOG80

1. SOFTWARE APPLICATIVO LOG80 OGGETTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA:

- **Gestionale SUITE-LOG80 2.0 per l'oncologia**

2. SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA

Il Servizio di assistenza tecnica Log80 (**HD-LOG80**) è operativo tutto l'anno, secondo le modalità di accesso previste nel contratto sottoscritto.

Il servizio è fornito con continuità da un gruppo di tecnici qualificati che interviene nella presa in carico e soluzione delle problematiche tecniche degli utenti dei nostri applicativi.

Tale contratto deve essere attivato per ogni azienda che desidera avvalersi del servizio.

2.1 ORARIO DI DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA (offerte standard)

- **Servizio BASE**

Assistenza tecnica attiva dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi) dalle ore 08:30 alle ore 13:30 e dalle ore 14:30 alle ore 17:30.

- **Servizio STANDARD**

Assistenza tecnica attiva dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi) dalle ore 08:30 alle ore 17:30, il sabato (esclusi i festivi) dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

- **Servizio ESTESO**

Assistenza tecnica attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00. Il sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e la domenica dalle 09:00 alle 12:00.

- **Servizio TOTALE**

Assistenza tecnica attiva tutto l'anno 24 ore al giorno.

3. DECORRENZA DEL SERVIZIO

Dalla data di collaudo o dalla data di messa in produzione del modulo coperto da contratto di assistenza tecnica sino al 31/12 in ragione della quota annuale utilizzata.

4. LIVELLI DI SERVIZIO

Il servizio di assistenza tecnica **HD-LOG80** interviene erogando il servizio di assistenza tecnica, assicurando disponibilità per superare i disservizi e ripristinare il normale utilizzo delle applicazioni, assicurando il rispetto dei livelli di servizio standard.

5. DEFINIZIONE DI GRAVITÀ

Il servizio di assistenza tecnica **HD-LOG80** attribuisce a ogni chiamata un livello di gravità in fase di prima diagnosi che si riporta di seguito:

Livello di gravità - Caratteristiche dell'errore

Gravità 1: L'intero sistema è indisponibile agli utenti o non sono disponibili le funzionalità principali

Gravità 2: Almeno una delle funzionalità critiche del sistema è indisponibile agli utenti

Gravità 3: Le funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili agli utenti

Gravità 4: Le funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili, senza impatto sulla operatività degli utenti

In funzione del livello di gravità assegnato, il servizio di assistenza tecnica **HD-LOG80** si impegna a operare nel rispetto dei tempi massimi riportati nel contratto con il Cliente.

5.1 LIVELLI DI SERVIZIO STANDARD

I livelli di servizio standard, con indicatore di qualità per il rispetto dei tempi di risposta pari al 95%, garantiti contrattualmente con l'acquisto del pacchetto HD-LOG80 sono di seguito riportati.

Descrizione

Gravità 1

Tempo di presa in carico della richiesta di assistenza: entro 2 ore dalla chiamata

Tempo massimo entro il quale il problema deve essere risolto(*): entro 4 ore dalla presa in carico

Gravità 2

Tempo di presa in carico della richiesta di assistenza: entro 4 ore dalla chiamata

Tempo massimo entro il quale il problema deve essere risolto(*): entro 8 ore dalla presa in carico

Gravità 3

Tempo di presa in carico della richiesta di assistenza: entro 8 ore dalla chiamata

Tempo massimo entro il quale il problema deve essere risolto(*): entro 2 giornate lavorative dalla presa in carico

Gravità 4

Tempo di presa in carico della richiesta di assistenza : entro 16 ore dalla chiamata

Tempo massimo entro il quale il problema deve essere risolto(*): entro 4 giornate lavorative dalla presa in carico

(*): Si potrà considerare ripristinata la funzionalità, anche temporaneamente tramite l'adozione di bypass o work around.

Dove:

- con tempo di presa in carico si intende il tempo che intercorre tra la segnalazione dell'anomalia (via telefono o via e-mail) e la presa in carico della stessa con registrazione dell'evento sul portale ChiamaLog80 (se disponibile);
- con tempo di risoluzione si intende il tempo che intercorre tra la segnalazione dell'anomalia e la risoluzione della stessa, al netto di sospensioni, dovute ad attese del Help Desk nei confronti del Cliente (per es. quando l'operatore ritiene il problema risolto e attende verifica del cliente).

Prerequisito indispensabile per il rispetto dei tempi di intervento sopra riportati è la disponibilità del collegamento VPN fra la sede Log80 e la sede del Cliente. Log80 non risponde di guasti e/o malfunzionamenti derivanti da problemi hardware o di connettività del cliente.

5.2 MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

I soggetti coinvolti sono:

- L'utente finale;
- Il CED del cliente (d'ora in avanti CED) responsabile della gestione della rete aziendale che connette (tramite Lan o Wan) le postazioni di lavoro degli utenti ai sistemi server. Il CED gestisce altresì tutte le risorse IT utilizzate all'interno dell'Azienda ed in particolare i posti di lavoro degli utenti.

- Log80 fornisce il servizio di assistenza tecnica sul prodotto SUITE-LOG80 2.0 in tutte le sue componenti.

Di seguito si propongono due modelli di gestione delle attività di assistenza tecnica richiamate nell'offerta economica, indicando il funzionamento e le responsabilità dei soggetti coinvolti.

Modello 1: servizio di Help Desk di primo livello svolto dal CED

In questo primo modello solo il CED è autorizzato a contattare Log80 per la risoluzione di eventuali problemi. Il processo è il seguente:

- L'utente riscontra un malfunzionamento o un problema sul sistema (da ora in avanti **caso**) e contatta il CED che distingue se il **caso** riguarda l'area di competenza dell'assistenza Log80 (funzionalità dell'applicazione) o dell'assistenza interna (es. funzionamento del PC, funzionamento della rete, funzionamento dei server, ecc.).
- In base a questa prima diagnosi, solo in caso di riscontro di problema riguardante Log80, il CED contatterà Log80 secondo i canali e gli orari stabiliti contrattualmente che provvederà alla presa in carico del **caso** secondo i termini e con i livelli di servizio contrattualizzati.
- Log80 porterà a termine il **caso** con la chiusura del ticket relativo nei tempi previsti da contratto e comunicherà l'avvenuta risoluzione al CED.

Modello 2: servizio di Help Desk di primo livello svolto da Log80

In questo secondo modello gli utenti possono essere autorizzati a contattare Log80. Il processo è il seguente:

- L'utente riscontra un malfunzionamento o un problema sul sistema e contatta Log80 che distingue se il **caso** riguarda l'area di competenza dell'assistenza Log80 (funzionalità dell'applicazione) o dell'assistenza interna (es. funzionamento del PC, funzionamento della rete, funzionamento dei server, ecc.).
- In base a questa prima diagnosi, solo in caso di riscontro di problema riguardante l'area dell'Assistenza Applicativa, LOG80 prenderà in carico il **caso**, altrimenti inoltrerà la segnalazione al CED secondo i canali e gli orari stabiliti.
- Log80 porterà a termine il **caso** con la chiusura del ticket relativo nei tempi previsti da contratto e comunicherà l'avvenuta risoluzione all'utente.