

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](http://www.ospedale.al.it)  
[info@ospedale.al.it](mailto:info@ospedale.al.it) – [asoalexandria@pec.ospedale.al.it](mailto:asoalexandria@pec.ospedale.al.it) (solo certificata)

**DETERMINAZIONE N. 0000666 del 08/05/2026**

**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, DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE METACLINIC SMART VISIT & SMART LINK PER UN PERIODO DI 36 MESI - IN CAPO ALLA DITTA METEDA S.R.L. – CIG BB8AA948F1 (SPESA € 43.950,00 + IVA 22%).**

**RESPONSABILE STRUTTURA(\*)**

**Ferrando Fabrizio**

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

*Data 08/05/2026*

*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 08/05/2026*

*Proposta: 0000679 del 08/05/2026*

*Hash proposta: 6a549a41ce68c4cdd8941b8f154d097e983ed3671fe67734834aca8fbace8544*

**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, DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE METACLINIC SMART VISIT & SMART LINK PER UN PERIODO DI 36 MESI - IN CAPO ALLA DITTA METEDA S.R.L. – CIG BB8AA948F1 (SPESA € 43.950,00 + 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. 240 del 24/04/2026 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.03";

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;

RICHIAMATA la determinazione n. 623 del 24/05/2024 ad oggetto: "Procedura negoziata senza pubblicazione di un bando di gara (ai sensi dell'art. 76, comma 4, lett. b) del d.lgs. 31 marzo 2023, n. 36) per l'affidamento del servizio biennale di assistenza e manutenzione al software METACLINIC, al servizio GID ed alla telemedicina in capo alla ditta METEDA SRL - CIG B18443F39B (spesa € 28.000,00 + iva 22%)";

RICHIAMATO 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 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;

**RICHIAMATO**, altresì, l'Articolo 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 il servizio 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;

**DATO ATTO** che:

- con la richiamata determinazione n. 623 del 24/05/2024 è stato affidato il servizio biennale di assistenza e manutenzione al software METACLINIC, al servizio GID ed alla telemedicina in capo alla ditta METEDA SRL;
- in data 16/04/2026 è pervenuta la nota formulata dalla S.C. ICT e Innovazione tecnologica, depositata agli atti, di conferma della necessità di utilizzo del suddetto software METACLINIC per il servizio GID e la telemedicina;
- in data 21/04/2026 la struttura proponente ha proceduto ad inviare richiesta di offerta tramite il sistema di e-procurement SINTEL (ID 218105196) all'operatore economico METEDA S.R.L. - VIA ANTONIO BOSIO 2 - INT.10 - 00161 ROMA - P.IVA 01713290441 - [info@meteda.it](mailto:info@meteda.it) - [metedasrl@legpec.it](mailto:metedasrl@legpec.it)
- VISTA l'offerta presentata dal summenzionato operatore economico (21 aprile 2026 - protocollo informatico SINTEL 1777296472005), allegata al presente provvedimento, per un importo complessivo € 43.950,00 + IVA 22%, per un periodo di 36 mesi, sinteticamente riepilogata:

<b>Voci</b>	<b>Importo annuale</b>
Servizio di assistenza tecnica e manutenzione software Metaclinic per i Centri dell'Azienda Ospedaliera "SS. Antonio, Biagio e C. Arrigo" di Alessandria	€ 9.150,00
Servizi SMART VISIT + SMART LINK per i Centri dell'Azienda Ospedaliera "SS. Antonio, Biagio e C. Arrigo" di Alessandria I servizi SMART VISIT e SMART LINK comprendono: <ul style="list-style-type: none"><li>• Numero illimitato di utenze</li><li>• Servizio di assistenza e manutenzione</li><li>• 1.000 ore visita a centro (*)</li></ul>	€ 5.500,00
<b>IMPORTO TOTALE 36 MESI</b>	<b>€ 43.950,00</b>

DATO ATTO, con riferimento al principio di rotazione di cui all'art. 49 del Decreto Legislativo 31 marzo 2023 n. 36, che l'operatore economico interpellato risulta affidatario di precedente contratto di fornitura di servizi analoghi;

RICHIAMATO il comma 3 del medesimo articolo che detta: *“La stazione appaltante può ripartire gli affidamenti in fasce in base al valore economico. In tale caso il divieto di affidamento o di aggiudicazione si applica con riferimento a ciascuna fascia, fatto salvo quanto previsto dai commi 4, 5 e 6”*;

RICHIAMATO, inoltre, l'art. 6 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 approvazione rev.03” adottato con Deliberazione n. 240 del 24/04/2026, il quale stabilisce le fasce economiche entro le quali viene disposta la rotazione, e nello specifico: *“La rotazione assume rilievo con riferimento agli ultimi due affidamenti consecutivi, quello in corso e quello immediatamente precedente, senza limiti temporali, prendendo quale parametro di riferimento la data del provvedimento di affidamento, che abbiano ad oggetto una fornitura rientrante nello stesso settore merceologico o nello stesso settore di servizi oppure nella stessa categoria di opere di cui all'art.49 comma 2 del Codice. A tal fine si individuano le seguenti fasce economiche:*

- I fascia: inferiore a 5.000,00 €
- II fascia: da € 5.000,00 a € 40.000,00
- III fascia: da € 40.000,01 a € 100.000,00
- IV fascia: da € 100.000,01 a € 140.000,00
- V fascia: da € 140.000,01 a soglia comunitaria

CONSIDERATO che l'importo relativo alla precedente fornitura rientrava nella fascia II (da € 5.000,00 a € 40.000,00) mentre l'importo totale del servizio oggetto del presente provvedimento pari ad € 43.950,00 (oltre IVA) rientra nella fascia III (da € 40.000,01 a € 100.000,00), sussistono i presupposti per procedere all'affidamento del contratto in oggetto al fornitore uscente: METEDA S.R.L. - VIA ANTONIO BOSIO 2 - INT.10 - 00161 ROMA - P.IVA 01713290441 - [info@meteda.it](mailto:info@meteda.it) - [metedasrl@legpec.it](mailto:metedasrl@legpec.it) ;

PRECISATO che:

- il servizio di cui al presente provvedimento amministrativo dovrà essere effettuato in base alle condizioni contrattuali dettagliatamente indicate nella procedura SINTEL ID 218105196, 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 BB8AA948F1;
- l'onere derivante dall'assunzione del presente provvedimento ammontante a € 43.950,00 + IVA 22%, per complessivi € 53.619,00 IVA 22% inclusa, viene così suddiviso:
  - € 17.873,00 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;
  - € 35.746,00 IVA inclusa, per gli anni successivi (periodo 01/01/2027 – 31/12/2028), 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 come segue:

- Anno 2027 € 17.873,00 IVA 22% inclusa
- Anno 2028 € 17.873,00 IVA 22% inclusa
- viene individuato l’Ing. Gianluca Marocco, o suo delegato, Direttore dell’Esecuzione del Contratto oggetto del presente provvedimento;
- il presente provvedimento sarà trasmesso alla S.C. ICT e Innovazione per i successivi adempimenti di competenza;
- l’efficacia definitiva della procedura di aggiudicazione della fornitura di cui alla presente determina è subordinata all’esito delle verifiche circa il possesso da parte dell’operatore economico aggiudicatario in merito all’assenza delle cause di esclusione automatica, di cui all’art. 94 del D.Lgs. 36/2023, nonché delle cause di esclusione non automatica, di cui all’art. 95 del D.Lgs. 36/2023, in conformità all’art. 17 comma 5 del medesimo D.Lgs. 36/2023, e che pertanto, in caso di esito negativo delle suddette verifiche, si procederà all’immediata risoluzione del contratto;
- il servizio oggetto del presente provvedimento non dà 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;
- il servizio in oggetto comporta 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 e pertanto l’operatore economico verrà nominato Responsabile Esterno trattamento dati;
- il contratto sarà stipulato, ai sensi dell’art. 18, comma 1, secondo periodo, del D.Lgs. n. 36/2023, mediante corrispondenza secondo l’uso commerciale, consistente in un apposito scambio di lettere, anche tramite posta elettronica certificata o sistemi elettronici di recapito certificato;

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 METEDA S.R.L. del servizio 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 D. Lgs. 31

marzo 2023, n. 36) del servizio di assistenza e manutenzione del SOFTWARE METACLINIC SMART VISIT & SMART LINK per un periodo di 36 mesi (dal 01/01/2026 al 31/12/2028) in capo alla ditta METEDA S.R.L. - VIA ANTONIO BOSIO 2 - INT.10 - 00161 ROMA - P.IVA 01713290441 - [info@meteda.it](mailto:info@meteda.it) - [metedasrl@legpec.it](mailto:metedasrl@legpec.it), in base alle condizioni economiche di cui all'offerta (21 aprile 2026 - protocollo informatico SINTEL 1777296472005), sinteticamente riportata:

<b>Voci</b>	<b>Importo annuale</b>
Servizio di assistenza tecnica e manutenzione software Metaclinic per i Centri dell'Azienda Ospedaliera "SS. Antonio, Biagio e C. Arrigo" di Alessandria	€ 9.150,00
Servizi SMART VISIT + SMART LINK per i Centri dell'Azienda Ospedaliera "SS. Antonio, Biagio e C. Arrigo" di Alessandria I servizi SMART VISIT e SMART LINK comprendono: • Numero illimitato di utenze • Servizio di assistenza e manutenzione • 1.000 ore visita a centro (*)	€ 5.500,00
<b>IMPORTO TOTALE 36 MESI</b>	<b>€ 43.950,00</b>

- 2) di dare atto che il servizio di cui al presente provvedimento dovrà essere effettuato alle condizioni contrattuali dettagliatamente indicate nella procedura SINTEL ID 218105196 la cui documentazione riepilogativa è acquisita agli atti di questa Struttura;
- 3) di dare atto che alla presente procedura è stato attribuito il CIG BB8AA948F1, 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 € 43.950,00 + IVA 22%, per complessivi € 53.619,00 IVA 22% inclusa, viene così suddiviso:
  - € 17.873,00 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;
  - € 35.746,00 IVA inclusa, per gli anni successivi (periodo 01/01/2027 – 31/12/2028), 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 come segue:
    - Anno 2027 € 17.873,00 IVA 22% inclusa
    - Anno 2028 € 17.873,00 IVA 22% inclusa
- 5) di nominare l'Ing. Gianluca Marocco o suo delegato, Direttore dell'Esecuzione del Contratto oggetto del presente provvedimento;
- 6) di trasmettere il presente provvedimento alla S.C. ICT e Innovazione per l'adozione degli adempimenti di competenza;

- 7) di dare atto che la formalizzazione degli obblighi contrattuali con la Ditta aggiudicataria verrà disposta mediante corrispondenza consistente in apposito scambio di lettera commerciale tramite posta elettronica certificata ai sensi dell'art. 18, comma 1, secondo periodo, del D.Lgs. n. 36/2023;
- 8) di evidenziare che l'efficacia definitiva della procedura di aggiudicazione della fornitura di cui alla presente determina è subordinata all'esito delle verifiche circa il possesso da parte dell'operatore economico aggiudicatario sull'assenza delle cause di esclusione automatica, di cui all'art. 94 del D.Lgs. 36/2023, nonché delle cause di esclusione non automatica, di cui all'art. 95 del D.Lgs. 36/2023, in conformità all'art. 17 comma 5 del medesimo D.Lgs. n. 36/2023 e che pertanto in caso di esito negativo, si procederà alla risoluzione immediata del rapporto contrattuale;
- 9) di precisare che il servizio in oggetto comporta 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 e pertanto l'operatore economico verrà nominato Responsabile Esterno trattamento dati;
- 10) di precisare, altresì, che il servizio oggetto del presente provvedimento non dà 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;
- 11) 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;
- 12) di assolvere agli obblighi di cui all'art. 37 D.Lgs. n. 33/2013 compresa la pubblicazione dell'avviso sui risultati delle procedure di affidamento ai sensi dell'art. 50, comma 9 del Dlgs n. 36/2023 mediante pubblicazione del presente atto sul sito internet aziendale all'indirizzo [www.ospedale.al.it](http://www.ospedale.al.it) , sezione "amministrazione trasparente";
- 13) **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 il contratto relativo al servizio in oggetto.**

IL DIRETTORE  
**Ferrando Fabrizio**

**Meteda S.r.l.**

Sede legale:  
Via Antonio Bosio, 2,  
00161 – Roma (RM)

Tel: +39.0735.783021  
Fax: +39.0735 83887  
[metedasrl@legpec.it](mailto:metedasrl@legpec.it)

Sedi Operative [info@meteda.it](mailto:info@meteda.it)  
Via Silvio Pellico, 4,  
63074 San Benedetto del Tronto (AP)  
Via Dell'Olmo  
63074 San Benedetto del Tronto (AP)

[www.meteda.it](http://www.meteda.it)  
[www.iqvia.com](http://www.iqvia.com)

Spett.le

**AOU Alessandria**  
Via Venezia 16  
15121 Alessandria

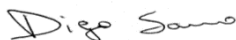
San Benedetto del Tronto, li 21 aprile 2026

**Oggetto: SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE METACLINIC SMART VISIT & SMART LINK PER UN PERIODO DI 36 MESI – ID SINTEL 218105196**

Con la presente inviamo la nostra migliore offerta per i servizi in oggetto.

In attesa di un Vostro riscontro, rimaniamo a Vostra disposizione per eventuali chiarimenti.

**METEDA S.r.l.**  
**Diego Sanna**  
Key Account Manager  
[Diego.sanna@meteda.it](mailto:Diego.sanna@meteda.it)



**Meteda S.r.l.**

Sede legale:  
Via Antonio Bosio, 2,  
00161 – Roma (RM)

Tel: +39.0735.783021  
Fax: +39.0735.83887  
[metedasrl@legpec.it](mailto:metedasrl@legpec.it)

Sedi Operative [info@meteda.it](mailto:info@meteda.it)  
Via Silvio Pellico, 4,  
63074 San Benedetto del Tronto (AP)  
Via Dell'Olmo  
63074 San Benedetto del Tronto (AP)

[www.meteda.it](http://www.meteda.it)  
[www.iqvia.com](http://www.iqvia.com)

## 1. **ASSISTENZA-MANUTENZIONE EVOLUTIVA ED HELP DESK AI SOFTWARE**

### Descrizione dei servizi di manutenzione erogati:

- Manutenzione correttiva ed evolutiva attraverso attività volte a:
  - Rimuovere in via continuativa i malfunzionamenti;
  - Migliorare le funzionalità e le prestazioni;
  - Aggiornamenti normativi nazionali e regionali che incidono esclusivamente sulla cartella clinica e non hanno interazioni con applicativi di terze parti;

### Descrizione dei servizi di assistenza erogati:

- Assistenza tecnica applicativa finalizzata a garantire il corretto utilizzo del software da parte dell'utente e aggiornamento degli stessi. Il servizio prevede:
  - Consulenza organizzativa per un uso ottimale del sistema
  - Assistenza tempestiva per la diagnosi e la soluzione di eventuali difetti o malfunzionamenti riscontrati nell'uso del software
  - Assistenza nel caso di gravi anomalie e malfunzionamenti
  - Richiamo telefonico nel caso di necessità di contatto con l'utente
  - Azioni su richiesta dell'utente per la verifica in teleassistenza dello stato dei sistemi che consentono di monitorare il regolare funzionamento
  - Azioni migliorative indirizzate al mantenimento dell'efficienza delle procedure e dei programmi al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro
  - Supporto di natura funzionale
- Servizio di teleassistenza effettuata secondo le modalità tecniche predisposte dalla Vostra Azienda (VPN);
- Servizio di help desk telefonico, attivo nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.30 alle 17.30;

### Descrizione dei servizi esclusi dall'offerta:

- Attività di configurazione, implementazione, pianificazione, monitoraggio e test dell'esecuzione del backup;
- Definizione, implementazione, esecuzione e test di attività di recovery;
- Creazione e gestione delle utenze dell'applicativo incluso la configurazione di permessi e profilature;
- Manutenzione e assistenza degli ambienti di test se non necessarie ad attività collegate a progetti di sviluppo;
- Tutte le attività non espressamente citate nell'oggetto dell'offerta.

**Meteda S.r.l.**

Sede legale: Tel: +39.0735.783021  
Via Antonio Bosio, 2, Fax: +39.0735 83887  
00161 – Roma (RM) [metedasrl@legpec.it](mailto:metedasrl@legpec.it)

Sedi Operative [info@meteda.it](mailto:info@meteda.it)  
Via Silvio Pellico, 4,  
63074 San Benedetto del Tronto (AP)  
Via Dell'Olmo  
63074 San Benedetto del Tronto (AP)

[www.meteda.it](http://www.meteda.it)  
[www.iqvia.com](http://www.iqvia.com)

**Descrizione e modalità di erogazione del servizio di assistenza**

L'apertura di un problema avviene tramite inoltro di una chiamata al numero dell'assistenza tecnica. L'operatore dopo aver registrato il motivo della chiamata, darà indicazioni sulla modalità di intervento. La problematica potrà essere chiusa direttamente durante la chiamata, oppure presa in carico dal servizio di assistenza.

Nell'ipotesi il problema non sia risolto durante la chiamata verrà aperto un ticket catalogato secondo il grado di gravità del problema. Per ogni livello di gravità è specificato, nella tabella seguente, il tempo massimo di presa in carico e quello di risoluzione del problema:

Codice Problema	Tipologia Problema	Criterio di Valutazione	Tempo max di presa in carico	Tempo max di risoluzione del problema
IE	Intervento di emergenza	Intero sistema o parte di esso è indisponibile agli utenti	1 ora	24 ore
IC	Intervento Critico	Funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti	2 ore	24 ore
IN	Intervento Normale	Funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili agli utenti	3 ore	TBD
IP	Intervento Programmato		1 giorno	TBD

Tutte le chiamate effettuate e la loro gestione, vengono registrate in un apposito software. A richiesta potrà essere fornito un log delle chiamate effettuate dalla Vostra Azienda.

**2. OGGETTO OFFERTA: QUOTAZIONE ECONOMICA**

La presente offerta prevede la fornitura del servizio descritto al punto 1 al costo espresso al seguito (prezzi da intendersi IVA esclusa con aliquota del 22%):

Voci	Importo a Voi	Frequenza
Servizio di assistenza tecnica e manutenzione software Metaclinic per i Centri dell'Azienda Ospedaliera "SS. Antonio, Biagio e C. Arrigo" di Alessandria	€ 9.150	Annuale

**Meteda S.r.l.**

Sede legale: Tel: +39.0735.783021  
Via Antonio Bosio, 2, Fax: +39.0735 83887  
00161 – Roma (RM) [metedasrl@legpec.it](mailto:metedasrl@legpec.it)

Sedi Operative [info@meteda.it](mailto:info@meteda.it)  
Via Silvio Pellico, 4,  
63074 San Benedetto del Tronto (AP)  
Via Dell'Olmo  
63074 San Benedetto del Tronto (AP)

[www.meteda.it](http://www.meteda.it)  
[www.iqvia.com](http://www.iqvia.com)

Servizi SMART VISIT + SMART LINK per i Centri dell'Azienda Ospedaliera "SS. Antonio, Biagio e C. Arrigo" di Alessandria		
I servizi SMART VISIT e SMART LINK comprendono: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero illimitato di utenze</li> <li>• Servizio di assistenza e manutenzione</li> <li>• 1.000 ore visita a centro (*)</li> </ul>	€ 5.500	Annuale
<b>Totale a Voi Annuale</b>	<b>€ 14.650</b>	<b>Annuale</b>
<b>Totale a Voi Triennale</b>	<b>€ 43.950</b>	<b>Periodo 2026-2028</b>

(\*) Superata la soglia delle 1.000 ore a centro il costo ora è pari a € 0,35 (IVA escl.)

### 3. SERVIZI AGGIUNTIVI

La Meteda, nello svolgimento delle sue attività, è lieta di poter offrirvi i seguenti servizi aggiuntivi relativi al software:

#### **Servizio di configurazione, personalizzazione ed integrazione ad hoc dell'applicativo**

Questo servizio comprende tutte le attività di configurazione e/o sviluppo di funzionalità o integrazioni aggiuntive. La tariffa giornaliera per tale servizio è di **€ 550,00 + iva (aliq. 22%)**.

#### **Servizio di estrazione dati**

Il servizio di estrazione dati comprende le attività di estrazione, rielaborazione ed analisi, più o meno massiva, dei dati contenuti negli archivi del software ed il ritorno dei risultati all'ufficio flussi e data management.

Su richiesta è possibile effettuare analisi statistiche sui dati estratti.

**La valutazione economica dipende dalle specifiche richieste.**

#### **Interventi in loco**

Per la risoluzione di problemi non risolvibili via tele-assistenza è possibile acquistare giornate alla **tariffa giornaliera di € 650,00 + IVA (aliq. 22%)**, spese di viaggio, vitto e alloggio comprese.

### 4. GIORNATE A CONSUNTIVO

Le giornate a consuntivo verranno fatturate **solo al reale utilizzo**; nel caso di nessun utilizzo delle giornate non verrà corrisposto alcun costo.

L'utilizzo delle giornate verrà **preventivamente concordato** con il vostro responsabile tecnico.

### 5. CONDIZIONI

La presente offerta resta valida per un periodo di 90 giorni dalla data della presente.

**Meteda S.r.l.**

Sede legale:  
Via Antonio Bosio, 2,  
00161 – Roma (RM)

Tel: +39.0735.783021  
Fax: +39.0735 83887  
[metedasrl@legpec.it](mailto:metedasrl@legpec.it)

Sedi Operative [info@meteda.it](mailto:info@meteda.it)  
Via Silvio Pellico, 4,  
63074 San Benedetto del Tronto (AP)  
Via Dell'Olmo  
63074 San Benedetto del Tronto (AP)

[www.meteda.it](http://www.meteda.it)  
[www.iqvia.com](http://www.iqvia.com)

**Fatturazione**

Il servizio assistenza e manutenzione verrà fatturato all'ordine con cadenza trimestrale posticipata.

**Pagamento**

Rimessa diretta a 60 gg d.f.f.m.

**METEDA S.r.l.**

**Diego Sanna**

Key Account Manager

[Diego.sanna@meteda.it](mailto:Diego.sanna@meteda.it)

*Diego Sanna*

Si prega riportare nell'ordine il numero della presente offerta

**INFORMATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi Regolamento Europeo 2016/679 (di seguito GDPR), raccogliendo i Suoi Dati personali Le sottoponiamo la presente breve Informativa invitandoLa, qualora opportuno, alla lettura della versione completa consultabile su [www.meteda.it](http://www.meteda.it). I Suoi Dati personali, dei quali abbiamo necessità per la fornitura dei servizi da Lei richiesti, saranno trattati per le finalità della corretta e completa gestione amministrativa e contabile del rapporto intercorrente, come da obblighi di legge, nonché per contattarLa telefonicamente per comunicazioni in merito al corretto svolgimento del rapporto in corso. I dati personali verranno trattati e conservati in conformità alla normativa vigente e non saranno oggetto di diffusione. La informiamo che i Suoi diritti sono tutti quelli descritti agli artt.15-16-17-18-20-21-22 del GDPR, esercitabili con richiesta rivolta al Titolare alla quale è fornito idoneo riscontro. Le segnaliamo che il **Titolare del Trattamento** è **METEDA Srl**, con sede in Roma (RM) in Via A. Bosio, 2 int.10 – nella persona del legale rappresentante pro-tempore.

**Meteda S.r.l.**

Società con socio unico, soggetta a direzione e coordinamento da parte di IQVIA Ltd (UK)

R.E.A. Roma 1462512 – C.F. e Registro imprese di Roma 01713290441 P. Iva IT01713290441

Capitale Sociale Euro 100.000,00 I.V.

