

ALLEGATO 1

	<i>Tipo Documento</i> Documento di offerta	<i>Codice documento</i> 18.PK.0709	<i>Versione</i> 01
<i>Commessa</i> Assistenza wHospital 2018		<i>Cliente</i> ASST Valtellina e Alto Lario	

ALLEGATO ALLA DETERMINAZIONE

N. 428 DEL 19 APR 2019

COMPOSTO DA N. 24 PAGINE

ASST VALTELLINA E ALTO LARIO

ASSISTENZA WHOSPITAL 2018

OFFERTA ECONOMICA

VER.	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE	DATA	DESCRIZIONE
00	G. Di Luccia	A. Fenzi	F. Gadaleta	28/03/2018	Offerta economica
01	G. Cerrai	G. Di Luccia	F. Gadaleta	06/04/2018	Revisione contenuti
LISTA DI DISTRIBUZIONE					
ASST Valtellina e Alto Lario Lutech spa					

	<i>Tipo Documento</i> Documento di offerta	<i>Codice documento</i> 18.PK.0709	<i>Versione</i> 01
	<i>Commessa</i> Assistenza wHospital 2018	<i>Cliente</i> ASST Valtellina e Alto Lario	

INDICE DEL DOCUMENTO

1. PRESENTAZIONE	3
2. DEFINIZIONI	4
3. OGGETTO DELLA FORNITURA	5
3.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA WHOSPITAL	5
3.1.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA BASE	5
3.1.2 SERVIZI PREMIUM	5
3.2 SERVIZI AGGIUNTIVI A GETTONE	6
4. SLA DEL SERVIZIO	6
4.1 DEFINIZIONE PRIORITY	6
4.2 SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA	7
4.2.1 AMBULATORIO	7
4.3 ESCLUSIONI E REQUISITI TECNICI	8
4.4 MANUTENZIONE EVOLUTIVA/STRAORDINARIA	8
5. CORRISPETTIVI	9
5.1 ASSISTENZA E MANUTENZIONE	9
5.2 ATTIVITÀ A CONSUMO	9
5.3 RIEPILOGO	9
6. CONDIZIONI CONTRATTUALI	10
6.1 MODALITÀ DI FATTURAZIONE E CONDIZIONI DI PAGAMENTO	10
6.2 DURATA	10
6.3 RISERVATEZZA E PRIVACY	10
6.4 SICUREZZA SUL LAVORO	10
6.5 LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ	10
6.6 SUBFORNITURA	11
6.7 MODIFICHE O INTEGRAZIONI AL PRESENTE ACCORDO	11
6.8 TOLLERANZA ALL'INADEMPIMENTO	11
6.9 FORO COMPETENTE	11
6.10 DISPOSIZIONI FINALI	11
6.11 VALIDITÀ DELL'OFFERTA	11
ALLEGATO A – PACCHETTI disponibili "A GETTONI"	13
ALLEGATO B – ORARI DI COPERTURA E SLA DISPONIBILI	20

	<i>Tipo Documento</i> Documento di offerta	<i>Codice documento</i> 18.PK.0709	<i>Versione</i> 01
<i>Commessa</i> Assistenza wHospital 2018		<i>Cliente</i> ASST Valtellina e Alto Lario	

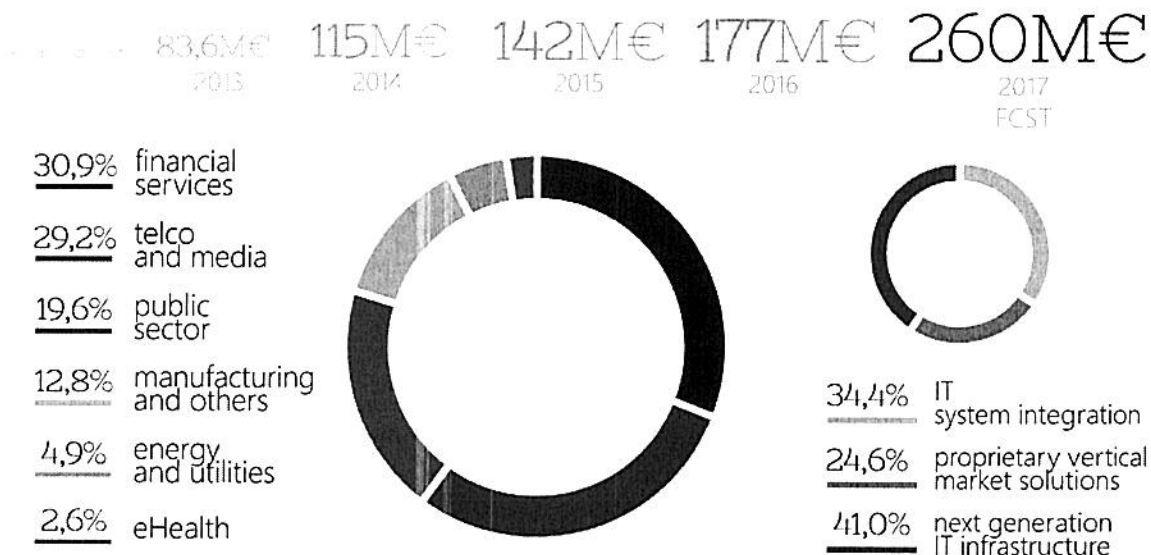
1. PRESENTAZIONE

Lutech è un gruppo di aziende che supporta la digital transformation dei propri clienti attraverso un'offerta end-to-end.

Per diventare uno dei primi player IT del mercato italiano ed europeo, Lutech fonda la propria strategia di crescita su quattro pilastri fondamentali:

- Solide basi tecnologiche.
- Ottime e consolidate relazioni con Clienti primary.
- Squadra coesa di persone altamente qualificate.
- Acquisizione di aziende con competenze distintive e innovative.

Un percorso che parte da numeri importanti e consolidati: Lutech è presente in oltre 10 paesi europei con le 11 società del Gruppo che hanno prodotto, nel FY 2017, un fatturato di 260m€, operando su oltre 800 clienti.



Con **oltre 1350 professionisti** ha definito e sta implementando uno stimolante ed ambizioso piano di sviluppo che punta a collocare il gruppo tra le più dinamiche e competitive realtà operanti nel mercato dell'ICT, mediante l'**acquisizione selettiva** di aziende in grado di accelerare la crescita del portfolio con **prodotti proprietari** per i mercati di riferimento con **competenze distintive e innovative** in specifiche aree tecnologiche.

Lutech Group conta 11 società che uniscono le attività di system integration e application management a competenze di settore specializzate in ambiti tecnologici come:

- **System integration:** Lutech e Sinergy affiancano i propri clienti con servizi di consulenza, system integration ed outsourcing, implementano soluzioni ICT innovative a supporto della Digital Transformation e dei nuovi modelli di business.
- **Finance:** Arcares, Liscor, IT Business, Forward Software offrono un servizio completo di consulenza informatica nel settore bancario, assicurativo, commercio e servizi e un portafoglio prodotti orientati ai pagamenti elettronici, gestione dei prodotti finanziari legati al factoring, leasing e al mondo dei finanziamenti.
- **Big Data:** Teia realizza soluzioni tailored in ambito Big Data Analytics, Business Intelligence e Social Listening.

	<i>Tipo Documento</i> Documento di offerta	<i>Codice documento</i> 18.PK.0709	<i>Versione</i> 01
	<i>Commessa</i> Assistenza wHospital 2018	<i>Cliente</i> ASST Valtellina e Alto Lario	

- **IoT:** Soltec, Kronotech e Teratron progettano soluzioni e sistemi di automazione e IoT per la raccolta dati e l'identificazione per rilevazione presenze, controllo accessi, monitoraggio della produzione, videosorveglianza, sicurezza e automotive.
- **eHealth:** Sviluppa nuove tecnologie eHealth per raccogliere ed elaborare i dati dei servizi sanitari.

Un gruppo di grande esperienza **che offre servizi IT** unendo **competenze tecnologiche** globali a un'ampia conoscenza dei mercati, offrendo:


- **Next generation IT infrastructure:** Datacenter, Networking, Security, Cloud, Leading Vendor's VAR
- **System integration:** Customer digital engagement, Big data architectures, Business applications, Outsourcing, Managed services
- **Proprietary software products:** Fintech, IOT, eHealth, Cybersecurity

A seguito della Vostra gradita richiesta, Lutech è lieta di poter presentare ad ASST Valtellina e Alto Lario, nel seguito denominata più brevemente "Cliente", la presente offerta.

Nei capitoli seguenti vengono illustrati brevemente la proposta de i relativi corrispettivi.

2. DEFINIZIONI

- **Cliente:** ASST Valtellina e Alto Lario, Via Stelvio, 25-Sondrio - P.I. 00202030144
- **Fornitore:** Lutech. S.p.A, Via Dante, 14 Milano - P.I. 02824320176.
- **Parti:** ASST Valtellina e Alto Lario e Lutech S.p.A

	<i>Tipo Documento</i> Documento di offerta	<i>Codice documento</i> 18.PK.0709	<i>Versione</i> 01
	<i>Commessa</i> Assistenza wHospital 2018	<i>Cliente</i> ASST Valtellina e Alto Lario	

3. OGGETTO DELLA FORNITURA

Oggetto della presente offerta è la fornitura da parte di Lutech del servizio di assistenza dell'applicativo wHospital per gli ambulatori dell'ASST Valtellina e Alto Lario e per le strutture di Cure Palliative Territoriali.

Il canone fisso annuale che regola il servizio di assistenza dipende dal numero di Unità Operative/Ambulatori gestite, dal numero di applicazioni cliniche attivate sul sistema e dai servizi aggiuntivi richiesti.

3.1 Servizio di assistenza wHospital

Il servizio di assistenza è composto da un livello di assistenza base e da pacchetti "premium" aggiuntivi, uno dei quali (pacchetto integrazione) è incluso in offerta.

Tali servizi rappresentano le uniche coperture offerte, e sono descritti in questo capitolo.

Tutte le altre tipologie di assistenza sono escluse ma disponibili ad ASST Valtellina e Alto Lario nella modalità "a gettone", anch'essa descritta in questo capitolo.

3.1.1 Servizio di Assistenza Base

Il Servizio di Assistenza *Base* comprende:

✓ **Estensione della garanzia per i bug di sistema**

I bug di sistema sono anomalie nel codice che si possono riscontrare durante il normale utilizzo. Il cliente segnalerà al Service Desk l'anomalia e dovrà fornire i passaggi per permetterne la riproducibilità (*repro step*).

Il Service Desk gestirà le richieste tramite un ticket e opererà per ripristinare il servizio anche temporaneamente tramite un Work Around. Nel caso sia identificato un bug sui sistemi software gestiti da Lutech, il Service Desk provvederà ad aprire una segnalazione per lo sviluppo di una fix.

✓ **Pulizia del dato sporco**

Se, in conseguenza di un bug, sono stati inseriti dei dati sporchi all'interno di wHospital, ove possibile, verranno corretti.

✓ **Linee per la segnalazione dei ticket**

Per la segnalazione delle anomalie sono disponibili due canali; una linea telefonica ed una casella mail.

La linea telefonica sarà attiva secondo la finestra di servizio sottoscritta, mentre la mail è presidiata solo in orario di ufficio (dalle 9:00 alle 18:00 dei giorni feriali). Tutte le segnalazioni di Priority 1 e 2 devono essere necessariamente notificate tramite la linea telefonica. Nel Servizio di Assistenza Base solo i Sistemi Informativi (o personale delegato) del Cliente sono autorizzati all'utilizzo dei contatti forniti per la segnalazione.

Per informazioni sulla finestra di servizio consultare il paragrafo 4.2 del documento.

3.1.2 Servizi Premium

I Servizi Premium sono delle coperture integrative al Servizio di Assistenza Base.

I pacchetti inclusi nella presente offerta sono:

• **Pacchetto Integrazione**

<i>Disponibilità:</i>	in base a quanto definito nel paragrafo 4.2
<i>Dimensionamento:</i>	Sulla base delle integrazioni attive al 31/12/2017
<i>Descrizione:</i>	Identificazione di un problema derivante da flussi HL7 o Legacy. All'occorrere di un errore su flusso HL7 o Legacy, il

	<i>Tipo Documento</i> Documento di offerta	<i>Codice documento</i> 18.PK.0709	<i>Versione</i> 01
	<i>Commessa</i> Assistenza wHospital 2018	<i>Cliente</i> ASST Valtellina e Alto Lario	

	servizio assistenza collabora con i sistemi informativi ed i tecnici delle terze parti per ripristinare il dato e correggere la situazione. Nel caso di identificazione della causa del problema di integrazione, è compito del Cliente adeguare le procedure interne o richiedere agli altri fornitori di software una modifica per la risoluzione definitiva del problema. Fino al raggiungimento di tale risoluzione i costi relativi alla sistemazione dei dati saranno discussi fra Lutech e il Cliente
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.2 Servizi aggiuntivi a gettone

Gli interventi che non sono compresi nelle tipologie descritte in precedenza e che non possono essere svolti dal Cliente in autonomia potranno essere gestiti con modalità a gettone attingendo alle giornate di attività a consumo incluse nella proposta.

I servizi potranno essere richiesti dal Cliente al Service Desk attraverso i canali già esplicitati. La richiesta sarà concordata preventivamente nella modalità e nella quantificazione (numero di gettoni) prima di essere erogata.

I pacchetti disponibili a "Gettone" sono i seguenti:

1. Pacchetto Utenti
2. Pacchetto Framework Manager
3. Pacchetto Gestione Dati
4. Pacchetto Sistemistico
5. Pacchetto DBA
6. Pacchetto Central AMS
7. Pacchetto API Manager
8. Pacchetto Unificazione Cartelle
9. Pacchetto Supporto Gestione Farmaci
10. Pacchetto Monitoraggio Sistema
11. Pacchetto Formazione Integrativa
12. Pacchetto 28 SAN e SDO
13. Pacchetto Documentum

Per i dettagli sui servizi aggiuntivi si rimanda all'ALLEGATO A del documento, dove sono dettagliati le tipologie di pacchetto e l'effort in gettoni, indicativo ma non vincolante per Lutech. Ogni gettone ha il costo unitario di € 50,00 (€ cinquanta,00). Le attività a gettone approvate saranno consuntivate a consumo e aggiunte alla successiva tranche di fatturazione entro i limiti espressi nell'offerta.

4. SLA DEL SERVIZIO

In questo capitolo sono definite le priority degli interventi ed i tempi di attivazione del servizio.

4.1 Definizione Priority

- **Priority 1 - livello di urgenza critico:** il sistema non permette di **visualizzare** i dati di uno o più pazienti in uno o più moduli considerati critici per il processo di cura. I dati non visibili sono informazioni cliniche particolarmente rilevanti per lo stato di salute del paziente o il processo di cura e non deve essere possibile in alcun modo alternativo, come ad esempio usando il sistema di backup automatico delle cartelle in PDF, reperire tali informazioni. Questa situazione è da considerarsi tale esclusivamente nel caso in cui il guasto sia causato da wHospital e non da problemi non imputabili a wHospital stesso quali, tra l'altro, guasto

	<i>Tipo Documento</i> Documento di offerta	<i>Codice documento</i> 18.PK.0709	<i>Versione</i> 01
	<i>Commessa</i> Assistenza wHospital 2018	<i>Cliente</i> ASST Valtellina e Alto Lario	

di rete, di terminale, macchina virtuale non disponibile, sistema operativo irresponsivo, spazio su disco insufficiente etc. Esempio di tale situazione è l'impossibilità di consultare le terapie attive o i parametri vitali sul paziente.

- **Priority 2 - livello di urgenza alto:** il sistema permette di visualizzare le informazioni cliniche ma non permette di svolgere attività che richiede un **salvataggio** immediato e contestuale di dati critici nel sistema. Sono quindi escluse tutte quelle attività che possono essere posticipate senza aumento del rischio di cura del paziente. Esempio di tale situazione è l'impossibilità di inserire nuove terapie nel piano o, analogamente, inserire parametri vitali. Le compilazioni di anamnesi, esame obiettivo, scale di valutazione etc. non rientrano invece in questo caso perché possono essere trascritte in un secondo momento senza rischi clinici.
- **Priority 3 - livello di urgenza medio:** il sistema permette all'utente di operare in modo degradato o, analogamente, eseguire l'operazione in maniera meno agevole ma equivalente. L'operatività del sistema è comunque garantita, giacché l'attività compromessa può essere assicurata mediante procedure diverse o cartacee, con limitata perdita di efficacia. Esempio di tale situazione è l'impossibilità di inserire dati in moduli generici quali, ad esempio, anamnesi, esame obiettivo, valutazione infermieristica del paziente, ...
- **Priority 4 - livello di urgenza basso:** il sistema non presenta problemi bloccanti e l'utente non avverte in modo significativo il problema stesso. Tale livello comprende le richieste di verifica e controllo di funzionalità specifiche del software, richieste di modifiche di configurazioni (che non possono essere fatte dal Cliente stesso) e richieste di documentazione. E' sempre un'attività pianificata concordata fra il Cliente e Fornitore che prescinde dall'operatività dei sistemi. Esempio di tale situazione sono problemi nei moduli di interfacciamento con sistemi di terze parti, quali moduli di firma digitale, modulo di richiesta e visualizzazione esami di laboratorio etc. Il sistema produce dei malfunzionamenti che non introducono alcun significativo rischio clinico ma solo un maggiore tempo di operatività dell'operatore.

4.2 Service Level Agreement - SLA

Il servizio di assistenza che Lutech propone è differenziato in funzione del tipo di Unità Operativa coinvolta (ambulatoriale o di reparto). Per l'Ambulatorio è prevista una finestra di servizio limitata, mentre il Reparto ha una finestra di servizio H24.

4.2.1 Ambulatorio

La proposta di assistenza per la cartella clinica Ambulatoriale è di livello **Ruby – Bronze**, che prevede i seguenti livelli di servizio:

TIPOLOGIA DEL CONTRATTO SUPPORT Ruby				
Servizio	Priority 1	Priority 2	Priority 3	Priority 4
Giorni	Lun - Ven	Lun - Ven	Lun - Ven	Lun - Ven
Esclusi	Sab e Festivi	Sab e Festivi	Sab e Festivi	Sab e Festivi
Fascia Oraria	9.00 – 18.00	9.00 – 18.00	9.00 – 18.00	9.00 – 18.00
TEMPI DI INTERVENTO BRONZE				
Presa in carico (*)	Entro 4 ^h	Entro 8 ^h	Entro 12 ^h	Entro 60 ^h

(*)Tempi solari dalla presa in carico entro i quali Lutech si impegna a iniziare l'intervento attraverso VPN



	<i>Tipo Documento</i> Documento di offerta	<i>Codice documento</i> 18.PK.0709	<i>Versione</i> 01
<i>Commessa</i> Assistenza wHospital 2018		<i>Cliente</i> ASST Valtellina e Alto Lario	

4.3 Esclusioni e requisiti tecnici

Sono espressamente escluse dal Contratto le prestazioni derivanti da:

- modifiche alla configurazione di wHospital o di una delle sue componenti avvenute senza accordo con il Fornitore;
- sostituzione di componenti o modifiche alla configurazione di wHospital non autorizzate dal Fornitore;
- modifiche a wHospital da parte di personale non espressamente certificato dal Fornitore;
- interventi di assistenza sull'uso di wHospital o di manutenzione dello stesso svolti da personale non espressamente autorizzato dal Fornitore.

Il servizio di assistenza e manutenzione può essere garantito dal Fornitore solamente nel caso in cui il Cliente fornisca e garantisca il funzionamento (senza onere alcuno per il Fornitore) di una connessione, tramite VPN, che permetta al Fornitore stesso di raggiungere tutti i server applicativi su cui sono installati i componenti di cui wHospital è costituito. In caso contrario il Fornitore non si assumerà la responsabilità di eventuali ritardi nell'intervento stesso.

E' inoltre necessario che il Cliente notifichi tempestivamente e per tempo ogni variazione delle modalità di accesso remoto alle macchine server al fine di permettere l'intervento del Fornitore in qualsiasi momento 24/365. Tale segnalazione presuppone quindi un feed back scritto (ad esempio un'email) da parte del Fornitore.

Il Cliente è inoltre tenuto a fornire uno o più PC client per ciascuna Unità Operativa su cui intende fornire il servizio di back up delle cartelle cliniche. La manutenzione e il corretto funzionamento delle macchine (accessione 24h su 24h) è a carico del Cliente.

Il Fornitore non è in ogni caso responsabile di alcun malfunzionamento di wHospital dovuto alla gestione dei server di cui non è esplicitamente responsabile come, ad esempio, l'infrastruttura di macchine virtuali su cui è installato wHospital o, analogamente, la gestione dei sistemi operativi utilizzati. Questo comporta, tra l'altro, che mancanza di spazio su disco o risorse insufficienti del server (ad esempio RAM sotto-dimensionata) non sono considerabili come malfunzionamento del sistema wHospital.

Ne consegue quindi che il server, fisico o virtuale, su cui è installato wHospital e uno qualsiasi dei suoi componenti sono in gestione al Cliente che dovrà garantirne il corretto funzionamento, la raggiungibilità e l'attività 24/365.

La gestione e manutenzione dei terminali nelle Unità operative è a carico del Cliente e il Fornitore non dovrà intervenire per malfunzionamenti degli stessi.

4.4 Manutenzione evolutiva/straordinaria

All'interno della presente offerta è compreso un pacchetto di giornate da utilizzare per la manutenzione evolutiva degli applicativi installati presso ASST Valtellina e Alto Lario.

Le saranno erogate su espressa richiesta del cliente, on site o da remoto.



	<i>Tipo Documento</i> Documento di offerta	<i>Codice documento</i> 18.PK.0709	<i>Versione</i> 01
	<i>Commessa</i> Assistenza wHospital 2018	<i>Cliente</i> ASST Valtellina e Alto Lario	

5. CORRISPETTIVI

Nel presente capitolo sono indicati i corrispettivi a carico del Cliente per l'erogazione del servizio di assistenza e manutenzione. L'offerta include un pacchetto di giornate utilizzabili per la manutenzione evolutiva del prodotto.

I canoni di assistenza sono diversificati in funzione della tipologia di Unità Operativa e degli applicativi installati.

Tutti gli importi indicati nel presente capitolo sono da intendersi al netto di oneri fiscali.

5.1 Assistenza e Manutenzione

Descrizione	Prezzo Unit.	Q.tà	Totale
Assistenza Base U.O Ambulatoriali 2018	€ 3.200,00	1	€ 3.200,00
Assistenza Base U.O. Cure Palliative 2018	€ 1.600,00	4	€ 6.400,00
Licenza Farmadati 2018	€ 600,00	1	€ 600,00
Totale (IVA esclusa)			€ 10.200,00

5.2 Attività a consumo

Descrizione	Prezzo Unit.	Q.tà	Totale
Giornate di attività a consumo erogate dalla sede del Fornitore	€ 500,00	50	€ 25.000,00
Giornate di attività a consumo erogate presso la sede del Cliente	€ 650,00	15	€ 9.750,00
Totale (IVA esclusa)			€ 34.750,00

5.3 Riepilogo

Descrizione	Totale
Assistenza base wHospital 2018	€ 10.200,00
Attività a consumo	€ 34.750,00
Totale (IVA esclusa)	€ 44.950,00

	<i>Tipo Documento</i> Documento di offerta	<i>Codice documento</i> 18.PK.0709	<i>Versione</i> 01
	<i>Commessa</i> Assistenza wHospital 2018	<i>Cliente</i> ASST Valtellina e Alto Lario	

6. CONDIZIONI CONTRATTUALI

6.1 Modalità di fatturazione e condizioni di pagamento

I servizi di assistenza saranno fatturati con cadenza trimestrale anticipata.
I servizi professionali indicati al par. 5.2 saranno fatturati a consumo con cadenza trimestrale.
Le fatture dovranno essere pagate dal Cliente mediante bonifico bancario con valuta fissa per il beneficiario a 60 giorni dalla data della fattura.
In caso di ritardato pagamento, dopo il secondo sollecito, Lutech avrà diritto di addebitare al Cliente, senza necessità di costituzione in mora, gli interessi calcolati in conformità a quanto indicato dal D.lgs 231/02 e successive modifiche e integrazioni.

6.2 Durata

La durata del servizio offerto è di **anni 1** (uno) a decorrere dal **01/01/2018** con termine il **31/12/2018**.

6.3 Riservatezza e Privacy

Lutech si impegna e impegna il proprio personale a non rivelare a terzi, sia durante la fornitura sia in seguito, qualsiasi informazione riservata relativa ai prodotti, agli archivi dei dati e loro contenuti, ai piani, al commercio, all'attività e all'organizzazione del Cliente di cui possa venire a conoscenza.

Quanto sopra non si riferisce alle informazioni che Lutech possa dimostrare essere state in suo possesso prima della loro trasmissione da parte del Cliente, o che siano divenute di dominio pubblico per fatti non dipendenti da Lutech.

Il medesimo obbligo di riservatezza grava anche sul Cliente nei confronti di Lutech.

Lutech e il Cliente, inoltre, si impegnano a rendere edotti di tale obbligo di riservatezza ogni eventuale terzo con il quale avessero rapporti.

Lutech e il Cliente sono autorizzati a mantenere e trattare i dati personali secondo quanto previsto dalla vigente normativa, garantendo le forme di sicurezza e riservatezza da questa previste.

Lutech è autorizzata a inserire il nominativo del Cliente, il progetto e una sua descrizione a titolo di referenza in proprie presentazioni o altro proprio materiale promozionale.

6.4 Sicurezza sul lavoro

Lutech, attraverso la propria organizzazione di Impresa e, in particolare, attraverso i propri dirigenti e preposti, nell'ambito delle rispettive competenze, ha assicurato e assicurerà nell'esecuzione della fornitura commessagli l'adempimento dei precetti a tutela dell'igiene e della sicurezza del lavoro, in particolare di quelli contenuti nel D. Lgs. n° 81/08 e successive modifiche e integrazioni, ha assicurato ed assicurerà altresì l'adempimento di tutte le disposizioni particolari impartite dal Cliente all'interno del proprio sito.

6.5 Limitazioni di responsabilità

Fermo restando l'obbligo di Lutech a fornire prodotti e servizi eseguiti a regola d'arte e secondo le caratteristiche e le condizioni espresse nella presente offerta, Lutech non assume alcuna responsabilità al di fuori di quanto contemplato nella presente offerta.

Conseguentemente, Lutech non sarà gravata da oneri o responsabilità per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura ed entità che dovessero verificarsi presso il Cliente e/o a terzi per l'esecuzione della fornitura in oggetto, anche a fronte di ritardi o interruzioni non derivanti da proprie responsabilità.

	<i>Tipo Documento</i> Documento di offerta	<i>Codice documento</i> 18.PK.0709	<i>Versione</i> 01
	<i>Commessa</i> Assistenza wHospital 2018	<i>Cliente</i> ASST Valtellina e Alto Lario	

Unico rimedio sarà offerto dalla nuova esecuzione della fornitura qualora la stessa non rispettasse le caratteristiche e le condizioni espresse nella presente offerta.

In ogni caso, ogni eventuale risarcimento non potrà eccedere il 10% dell'importo totale della presente offerta comprensivo dell'una tantum per le Licenze del Software e i Canoni di Manutenzione.

6.6 Subfornitura

Nell'ambito della presente fornitura, Lutech potrà attuare accordi di cooperazione tecnica e di subfornitura con proprie Società controllate, comunque solo dopo aver ricevuto l'accordo scritto da parte del Cliente.

Fermo restando quanto sopra, a fronte di specifiche necessità tecniche o operative, Lutech è sin d'ora autorizzata a utilizzare a propria discrezione, nell'ambito della presente fornitura, la cooperazione di Subfornitori qualificati in accordo alle proprie procedure, comunque solo dopo aver ricevuto l'accordo scritto da parte del Cliente.

In ogni caso resta ferma, nei confronti del Cliente la piena, diretta ed esclusiva responsabilità di Lutech.

6.7 Modifiche o integrazioni al presente accordo

Ogni modifica o integrazione al Contratto derivante dalla presente offerta dovrà essere concordata fra il Cliente e Lutech ed essere da apposito atto scritto che, da parte Lutech, dovrà essere firmato esclusivamente da un legale rappresentante della Società.

6.8 Tolleranza all'inadempimento

La tolleranza di una delle Parti all'inadempimento di quanto indicato nella presente offerta non costituisce in alcun caso rinuncia o modifica ai corrispettivi diritti.

6.9 Foro competente

Per ogni controversia sul presente accordo, sarà competente il Foro di Milano.

6.10 Disposizioni finali

Il Cliente e Lutech dichiarano che il presente contratto costituisce accordo discusso e valutato in ogni sua singola clausola e liberamente e consapevolmente sottoscritto.

6.11 Validità dell'offerta

La presente offerta è valida per trenta giorni dalla data di emissione. Allo scadere di detto termine senza che vi sia stata risposta o comunque adesione, la stessa s'intenderà automaticamente decaduta.



	<i>Tipo Documento</i> Documento di offerta	<i>Codice documento</i> 18.PK.0709	<i>Versione</i> 01
<i>Commessa</i> Assistenza wHospital 2018		<i>Cliente</i> ASST Valtellina e Alto Lario	

ACCETTAZIONE OFFERTA

NS. RIF.: 18.PK.0709.01

TITOLO: ASSISTENZA WHOSPITAL 2018

DATA ACCETTAZIONE: _____

LUTECH SPA

TIMBRO E FIRMA DEL CLIENTE



	Tipo Documento Documento di offerta	Codice documento 18.PK.0709	Versione 01
	Commessa Assistenza wHospital 2018	Cliente ASST Valtellina e Alto Lario	

ALLEGATO A – PACCHETTI DISPONIBILI "A GETTONI"

Pacchetto Utenti			
<i>Orario di copertura del servizio e SLA in base al contratto</i>			
	Min Gettoni	Note	Descrizione
Linea accessibile agli operatori	ND	<i>Questa funzionalità non può essere acquistata a gettoni</i>	<i>Linea telefonica e indirizzo email accessibile direttamente agli operatori in modo da filtrare le richieste e velocizzare la risoluzione dei problemi</i>
Supporto agli operatori nell'utilizzo del software	ND	<i>Questa funzionalità non può essere acquistata a gettoni</i>	<i>Nel caso in cui un operatore non ricordi le procedure operative per l'utilizzo di wHospital può chiedere tali informazioni al servizio AMS (molto utile nelle fasi di start up del progetto)</i>
Gestione degli utenti del sistema	1	<i>Ogni richiesta si può riferire ad un solo utente</i>	<i>La gestione degli utenti è fornita da Lutech (ad esempio ripristino password, creazione di un nuovo utente, modifica dei diritti, dei ruoli, delle Unità Operative a cui sono associati gli stessi etc.)</i>
Supporto nelle modifiche dell'anagrafica pazienti	1	<i>Ogni richiesta si può riferire ad un solo utente</i>	<i>Modifica ed eliminazione dei pazienti nel caso in cui siano stati inseriti con dati sbagliati (ad esempio codice fiscale o identificativi di anagrafica)</i>
Pulizia/Ripristino dato sporco inserito a causa di errore utente (non comprensivo di merge di cartelle)	1	<i>Ogni richiesta si può riferire ad una sola cartella clinica e ad un solo modulo applicativo (cApp o cForm)</i>	<i>Nel caso in cui sia presente un dato sporco a seguito di un errore nell'inserimento dello stesso da parte di un operatore questo verrà, nei limiti del possibile, corretto</i>

Pacchetto Framework Manager			
<i>Orario di copertura RUBY e SLA GENERAL SERVICES</i>			
	Min Gettoni	Note	Descrizione
Supporto nella gestione delle configurazioni di wHospital	1	<i>Ogni richiesta si può riferire ad una sola tipologia di configurazione</i>	<i>Tramite email o linea telefonica è possibile chiedere supporto per la configurazione di wHospital (come ad esempio utilizzo del Framework Manager, tabelle di database o moduli di configurazione delle Clinical App). Resta inteso che il servizio è solo di supporto e non prevede che il lavoro sia fatto da personale Lutech</i>

	<i>Tipo Documento</i> Documento di offerta	<i>Codice documento</i> 18.PK.0709	<i>Versione</i> 01
	<i>Commessa</i> Assistenza wHospital 2018	<i>Cliente</i> ASST Valtellina e Alto Lario	

Supporto nella creazione di Clinical Form	1	<i>Ogni richiesta si può riferire ad un solo cForm</i>	<i>Tramite email o linea telefonica è possibile chiedere supporto per la creazione, modifica, clonazione di Clinical Form. Resta inteso che il servizio è solo di supporto e non prevede che il lavoro sia fatto da personale Lutech</i>
Supporto nella creazione di Profili	2	<i>Ogni richiesta si può riferire ad un solo profilo</i>	<i>Tramite email o linea telefonica è possibile chiedere supporto per la creazione e modifica dei Profili, report e le stampe. Resta inteso che il servizio è solo di supporto e non prevede che il lavoro sia fatto da personale Lutech</i>
Gestione delle configurazioni di wHospital	2	<i>Ogni richiesta si può riferire ad una sola tipologia di configurazione</i>	<i>Gestione delle configurazioni di wHospital effettuata direttamente da Lutech</i>
Creazione di Clinical Form	2	<i>Ogni richiesta si può riferire ad un solo cForm</i>	<i>Creazione, modifica, clonazione di nuovi Clinical Form effettuata direttamente da Lutech</i>
Creazione OU	2	<i>Ogni richiesta si può riferire ad una sola OU</i>	<i>Creazione di nuove Unità Operative effettuata direttamente da Lutech</i>
Creazione di Profili	3	<i>Ogni richiesta si può riferire ad un solo profilo</i>	<i>Creazione e modifica di nuovi Profili effettuata direttamente da Lutech</i>

Pacchetto Gestione Dati			
<i>Orario di copertura RUBY e SLA GENERAL SERVICES</i>			
	Min Gettoni	Note	Descrizione
Supporto nell'estrazione dei dati dal database	1	<i>Ogni richiesta si può riferire ad una sola query</i>	<i>Tramite email o linea telefonica è possibile chiedere supporto per la creazione di Query sulle tabelle di wHospital. Resta inteso che il servizio è solo di supporto e non prevede che il lavoro sia fatto da personale Lutech. Al cliente verrà fornita un'utenza per l'accesso al DB in sola lettura e potrà accedere al solo schema wH_External.</i>

Supporto nella correzione di dati nelle cartelle cliniche	1	<i>Ogni richiesta si può riferire ad una sola cartella clinica</i>	<i>Nel caso di inserimento errato di dati viene fornito il supporto per la correzione ed eliminazione logica (con evidenza in cartella) oltre al supporto nella gestione delle firme digitali che comportano l'aggiornamento dei dati. Non sarà possibile eliminare dati firmati digitalmente ma solo inserire le correzioni al fine di non confondere gli operatori con dati errati ma lasciando l'evidenza legale di quanto inserito.</i>
Estrazione dei dati dal database	2	<i>Ogni richiesta si può riferire ad una sola query</i>	<i>Estrazione di dati a richiesta o creazione di report (con uno strumento da scegliere in base alle disponibilità del cliente).</i>

Pacchetto Sistemistico

Orario di copertura RUBY e SLA GENERAL SERVICES

	Min Gettoni	Note	Descrizione
Supporto nella gestione dei client	2	<i>Ogni richiesta si può riferire ad un solo client</i>	<i>Verifica delle versioni della Java Virtual Machine, supporto all'operatore nel caso di riavvio della PdL SISS, versioning della stessa etc. Resta inteso che il servizio è solo di supporto e non prevede che il lavoro sia fatto da personale Lutech oltre che la responsabilità della gestione dei client è comunque del Cliente</i>
Supporto ai S.I. nell'identificazione di problemi sistemistici/dimensionamento	2	<i>Ogni richiesta si può riferire ad una sola problematica</i>	<i>Supporto tecnico alla gestione dei sistemi informativi (ad esempio la modifica di indirizzi IP, l'integrazione con LDAP etc.). Resta inteso che il servizio è solo di supporto e non prevede che il lavoro sia fatto da personale Lutech oltre che la responsabilità della gestione dei client è comunque del Cliente</i>



	<i>Tipo Documento</i> Documento di offerta	<i>Codice documento</i> 18.PK.0709	<i>Versione</i> 01
<i>Commessa</i> Assistenza wHospital 2018		<i>Cliente</i> ASST Valtellina e Alto Lario	

Pacchetto DBA			
<i>Orario di copertura RUBY e SLA GENERAL SERVICES</i>			
	Min Gettoni	Note	Descrizione
Backup dei database	2	<i>Ogni richiesta si può riferire ad un solo backup</i>	<i>Gestione delle procedure di backup dei database di wHospital. In versione Flat con inserimento Maintenance Plan e controllo settimanale dell'esecuzione del backup.</i>
Test trimestrale di ripristino dei backup di database	2	<i>Ogni richiesta si può riferire ad una sola procedura di test/ripristino</i>	<i>Esecuzione di un ripristino mensile al fine di verificare che le procedure di backup abbiamo funzionato correttamente. Il cliente dovrà rendere disponibile un ambiente per il ripristino del backup di produzione (stage).</i>

Pacchetto Central AMS			
<i>Orario di copertura RUBY e SLA GENERAL SERVICES</i>			
	Min Gettoni	Note	Descrizione
Central Ticket System	2	<i>Ogni richiesta si può riferire ad una sola analisi di un singolo caso e gestione della pratica</i>	<i>Servizio di smistamento dei ticket agli altri sistemi supportati nel SIO e che interagiscono con wHospital (in sostanza Lutech fa da punto centrale per lo smistamento dei ticket contattando eventualmente altri fornitori software al fine di risolvere il problema)</i>

Pacchetto API Manager			
<i>Orario di copertura RUBY e SLA GENERAL SERVICES</i>			
	Min Gettoni	Note	Descrizione
Supporto tecnico nella creazione delle Clinical App tramite l'API Manager	2	<i>Ogni richiesta si può riferire ad una sola problematica relativa ad una sola cApp</i>	<i>Supporto tecnico nello sviluppo di Clinical App. Resta inteso che il servizio è solo di supporto e non prevede che il lavoro sia fatto da personale Lutech</i>



	Tipo Documento Documento di offerta	Codice documento 18.PK.0709	Versione 01
	Commessa Assistenza wHospital 2018	Cliente ASST Valtellina e Alto Lario	

Pacchetto Unificazione cartelle			
Orario di copertura RUBY e SLA in base al contratto			
	Min Gettoni	Note	Descrizione
Unificazione di cartelle per un errore dell'utente	2	Ogni richiesta si può riferire ad un solo spostamento dati (comprende anche lo spostamento dati del cartellino operatorio)	Spostamento di documenti di cForm e note di diario firmate, dati cApp, da una cartella ad un'altra (No merge pazienti)
Unificazione anagrafiche	3	Ogni richiesta si può riferire ad un solo spostamento dati	Merge di due anagrafiche differenti con spostamento dati tra le cartelle di queste anagrafiche

Pacchetto Supporto Gestione Farmaci			
Orario di copertura RUBY e SLA in base al contratto			
	Min Gettoni	Note	Descrizione
Supporto nella gestione di farmaci/prontuari del Pharma Manager	1	Ogni richiesta si può riferire ad un solo farmaco	Creazione dei farmaci eventualmente non presenti e gestione dei prontuari farmacologici

Pacchetto Monitoraggio Sistema			
Orario di copertura RUBY e SLA in base al contratto			
	Min Gettoni	Note	Descrizione
Monitoraggio Server (Nagios)	ND		Monitoraggio dei Server di Application, DB, Servizi lato sistemistico (CPU, Memoria, Spazio su disco)
Monitoraggio Dati wHospital	ND		Monitoraggio della bontà dei dati di wHospital e rilevamento proattivo delle problematiche legate a errori di ricovero, inserimenti errati o altro (da definire con il cliente)
Monitoraggio Performance wHospital	ND		Monitoraggio delle performance del sistema. Alert in caso di rallentamenti significativi e fornitura di report settimanale/mensile dei tempi di risposta per operazioni (firma, caricamento cartella, apertura OU)

	<i>Tipo Documento</i> Documento di offerta	<i>Codice documento</i> 18.PK.0709	<i>Versione</i> 01
	<i>Commessa</i> Assistenza wHospital 2018	<i>Cliente</i> ASST Valtellina e Alto Lario	

Pacchetto Formazione Integrativa			
Orario di copertura RUBY e SLA GENERAL SERVICES			
	Min Gettoni	Note	Descrizione
Corso Formativo per una funzione o per una cApp specifica	8	Ogni richiesta si può riferire ad un solo corso formativo	Il corso è inteso come extra rispetto a quelli concordati con il PM e il commerciale in fase di startup. Ogni richiesta fa riferimento ad una funzionalità specifica e per un numero limitato di partecipanti


Pacchetto 28 SAN e SDO			
Orario di copertura RUBY e SLA GENERAL SERVICES			
	Min Gettoni	Note	Descrizione
Supporto telefonico generazione tracciati	4	Il numero di gettoni fa riferimento ad una singola estrazione (mensile).	Supporto telefonico alla generazione dei tracciati, individuazione dell'errore senza la correzione dell'eventuale errore sul dato, prima dell'invio in asl
Generazione tracciati e verifiche in sede dal cliente	8	Il numero di gettoni fa riferimento ad una singola estrazione (mensile).	Generazione tracciati e verifiche effettuati presso la sede del cliente

Pacchetto Documentum			
Orario di copertura RUBY e SLA GENERAL SERVICES			
	Min Gettoni	Note	Descrizione
Assistenza Base D2	da concordare	Incluso nel canone Manutenzione D2	Assistenza 1° Livello D2: Linea telefonica e indirizzo email per la segnalazione dei ticket. Tale linea è accessibile solamente da parte dei Sistemi Informativi dell'ospedale (o da persone delegate). Il personale tecnico analizza il problema e applica delle azioni correttive se previste; oppure contatta e gestisce il problema col vendor del prodotto fino a risoluzione dell'anomalia.
Abilitazione utenti con firma digitale	da concordare	Ogni richiesta si può riferire ad un solo utente	Abilitazione utenti D2 con Firma Digitale

	<i>Tipo Documento</i> Documento di offerta		<i>Codice documento</i> 18.PK.0709	<i>Versione</i> 01
	<i>Commessa</i> Assistenza wHospital 2018		<i>Cliente</i> ASST Valtellina e Alto Lario	

Gestione ed ottimizzazione spazio disco	da concordare	<i>Ogni richiesta si può riferire ad un sola attività</i>	<i>Analisi e pulizia log e file</i>
Monitoraggio Risorse Server D2	da concordare	<i>Solo FLAT</i>	<i>Monitoraggio dei Server di Application, DB, Servizi lato sistemistico (CPU, Memoria, Spazio su disco)</i>
Aggiornamento Sistema Operativo	da concordare	<i>Ogni richiesta si può riferire ad un sola attività</i>	<i>Aggiornamento SO Server e Webservice Tomcat quale passaggio di versione o installazione HotFix</i>
Aggiornamento Versione Documentum	da concordare	<i>Ogni richiesta si può riferire ad un sola attività</i>	<i>Aggiornamento suite</i>
Back-up file	da concordare	<i>Ogni richiesta si può riferire ad un sola attività</i>	<i>Operazioni di Backup (Repository, CCA-Hybrid, Documentum) e delle configurazioni</i>
Application Operation Management	da concordare	<i>Solo FLAT</i>	<i>Gestione delle componenti terze (es JAVA), ambienti SO, e Applicazione</i>
Integrazione D2 con 3° parti (no wHospital)	da concordare	<i>Ogni richiesta si può riferire ad un sola attività</i>	<i>Gestione delle CR, Ottimizzazioni e BUG integrazioni con 3° parti</i>



	Tipo Documento Documento di offerta	Codice documento 18.PK.0709	Versione 01
	Commessa Assistenza wHospital 2018	Cliente ASST Valtellina e Alto Lario	

ALLEGATO B – ORARI DI COPERTURA E SLA DISPONIBILI

Nel seguito si riportano le opzioni disponibili per gli orari di copertura e per i tempi di presa in carico e risoluzione (SLA).

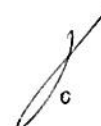
- ✓ Per le finestre di servizio di assistenza: *RUBY, EMERALD e DIAMOND*
- ✓ Per i tempi di presa e risoluzione: *BRONZE, SILVER, GOLD, PLATINUM e General Services.*

La tabella mostra sinteticamente le varie combinazioni:

		Tempi minimi di Presa in carico (per la priorità più alta)			
		Bronze	Silver	Gold	Platinum
Finestra di copertura	Ruby	<i>Orario std/ Min 4h</i>	<i>Orario std/ Min 2h</i>	<i>Orario std/ Min 1h</i>	<i>Orario std/ Min 30min</i>
	Emerald	<i>Orario esteso/ Min 4h</i>	<i>Diurno esteso/ Min 2h</i>	<i>Diurno esteso/ Min 1h</i>	<i>Diurno esteso/ Min 30min</i>
	Diamond	<i>H24/ Min 4h</i>	<i>H24/ Min 2h</i>	<i>H24/ Min 1h</i>	<i>H24/ Min 30min</i>

Le tabelle seguenti riportano i dettagli delle differenti opzioni relative a orari di copertura e tempi di presa in carico/risoluzione:

RUBY	
Lunedì - venerdì	09:00 - 18:00
Sabato	NO
Domenica e festivi	NO
EMERALD	
Lunedì - venerdì	08:00 - 19:30
Sabato	08:00 - 13:00
Domenica e festivi	NO
DIAMOND	
Lunedì - venerdì	00:00 - 24:00
Sabato	00:00 - 24:00
Domenica e festivi	00:00 - 24:00



SLA

BRONZE		
	Presenza in carico	Risoluzione
Priority 1*	4h	NO
Priority 2*	8h	NO
Priority 3	12h	NO
Priority 4	60h	NO
SILVER		
	Presenza in carico	Risoluzione
Priority 1*	2h	NO
Priority 2*	4h	NO
Priority 3	12h	NO
Priority 4	48h	NO
GOLD		
	Presenza in carico	Risoluzione
Priority 1*	30m	NO
Priority 2*	1h	NO
Priority 3	4h	NO
Priority 4	24h	NO
PLATINUM		
	Presenza in carico	Risoluzione
Priority 1*	30m	1h
Priority 2*	1h	2h
Priority 3	4h	NO
Priority 4	24h	NO
GENERAL SERVICES		
	Presenza in carico	Risoluzione
Unique Priority	60h	NO

* Tutti i tempi in questa tabella si intendono in orario lavorativo ad eccezione di quelli contrassegnati

SLA H24

BRONZE		
	Presenza in carico	Risoluzione
Priority 1*	4h	NO
Priority 2*	6h	NO
Priority 3	NBD	NO
Priority 4	NBD	NO
SILVER		
	Presenza in carico	Risoluzione
Priority 1*	2h	NO
Priority 2*	4h	NO
Priority 3	NBD	NO
Priority 4	NBD	NO
GOLD		
	Presenza in carico	Risoluzione
Priority 1*	30m	NO
Priority 2*	1h	NO
Priority 3	NBD	NO
Priority 4	NBD	NO
PLATINUM		
	Presenza in carico	Risoluzione
Priority 1*	30m	NO
Priority 2*	1h	NO
Priority 3	NBD	NO
Priority 4	NBD	NO

* Questi tempi si intendono in orario solare. Le altre priorità verranno gestite nel giorno lavorativo successivo



Modulo N° 001

ESEGUITO DA: Vincenzo Mandalà **PROFILO:** _____
PRESSO LA SOCIETÀ: ASST Valtellina e Alto Lario
INDIRIZZO: Via Stelvio, 25, 23100 Sondrio SO
CONTATTO CLIENTE: Ilaria Malaspina

Data	23/03	29/03	06/04	13/04	16/05	25/05	27/08	07/09	20/09	18/10	25/10	20/12	Tot. gg/ore
dalle ore	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	12gg/96ore
alle ore	18.00	18.00	18.00	18.00	18.00	18.00	18.00	18.00	18.00	18.00	18.00	18.00	

Data	10/04/2018	13/04/2018	16/05/2018	25/05/2018	07/08/2018	Tot. gg/ore
dalle ore	09.00	09.00	09.00	09.00	09.00	5gg/40ore
alle ore	18.00	18.00	18.00	18.00	18.00	

N° CHIAMATA AHD: N.D.

PROGETTO: 18.PK.2134 Servizi professionali
(codice) (titolo)

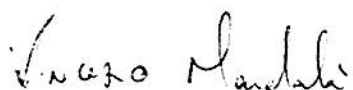
Ns. RIF. ORD: N.D. **Vs. RIF. ORD.:** N.D.

ATTIVITÀ SVOLTE:

- Analisi dei processi clinici e del materiale di modulistica per le unità operative di Odontostomatologia e Allergologia
- Implementazione delle unità operative e della modulistica in wH
- Incontri di validazione e formazione con il personale ospedaliero
- Modifiche ai moduli richiesti
- Stesura materiale informativo

ATTIVITÀ PROGRAMMATE:
TIPO DI INTERVENTO:
 CON CONTRATTO DI ASSISTENZA
 DA FATTURARE A CONSUMO

 IN GARANZIA
 DA FATTURARE A PROGETTO



(firma per Lutech)

21/12/2018

(data)

Firma di
A. 20/12/2018
Codice fiscale 01804110150
Digitale con firma
Valida dal 23/12/2018 10:28:00 al 23/12/2018 11:30:10
Certificato emesso da Servizi di Certificazione per il caso Digitale - CAG - Informatica Italiana S.p.A. I
Numero univoco Registro Imprese: 212028101231212
Autore: Informatica

(firma per il Cliente)

21/12/2018

(data)

Modulo N° 001

ESEGUITO DA: Vincenzo Mandalà **PROFILO:** Solution Architect
PRESSO LA SOCIETÀ: ASST Valtellina e Alto Lario
INDIRIZZO: Via Stelvio, 25, 23100 Sondrio SO
CONTATTO CLIENTE: Ilaria Malaspina

Data	12/11/18	13/11/18	14/11/18	15/11/18				Tot. gg/ore
dalle ore	09.00	09.00	09.00	09.00				4gg/32ore
alle ore	18.00	18.00	18.00	18.00				

N° CHIAMATA AHD: N.D.
PROGETTO: 18.PK.2134 Servizi professionali
(codice) (titolo)
NS. RIF. ORD: N.D. **Vs. RIF. ORD.:** N.D.

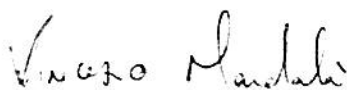
ATTIVITÀ SVOLTE:

Attività di manutenzione evolutiva relative a:

- Analisi ed implementazione dynamic list e corrispondenti viste/stored procedure per esecuzione di estrazione dati dinamica
- Configurazione cForm e abilitazione utenti per le U.O. presenti presso tutti i presidi
- Modifica dei cForm ambulatoriali per prevedere la compilazione del modulo per raccolta rischio infettivologico tramite pulsante
- Configurazione Nuova UO per sola raccolta rischio infettivologico

ATTIVITÀ PROGRAMMATE:

TIPO DI INTERVENTO: CON CONTRATTO DI ASSISTENZA IN GARANZIA
 DA FATTURARE A CONSUMO DA FATTURARE A PROGETTO



(firma per Lutech)

21/12/2018

(data)

Firmato da:
 ALBERTO PANESI
 Codice fiscale: PANS ALB7118144190
 Organizzazione: Non presente
 Validato da: 23-12-2018 10:28:18 a: 23-12-2023 10:28:18
 Certificato emesso da: Servizio di Certificazione per la Firma Digitale - CA2 Lombarde Informatica S.p.A. IT
 Riferimento temporale: SpringTime 26c1-2018 14 47 54
 Approva il documento

(firma per il Cliente)

21/12/2018

(data)