

ARPA
Agenzia Regionale per la Prevenzione e l'Ambiente
dell'Emilia - Romagna

* * *

Atti amministrativi

Determinazione dirigenziale	n. DET-2015-51 del 29/01/2015
Oggetto	Servizio Sistemi Informativi - Fornitura di Servizio di Manutenzione software SQL*LIMS e sw Java Rich Client.
Proposta	n. PDTD-2015-47 del 26/01/2015
Struttura adottante	Servizio Sistemi Informativi
Dirigente adottante	Santovito Piero
Struttura proponente	Servizio Sistemi Informativi
Dirigente proponente	Dott. Santovito Piero
Responsabile del procedimento	Santovito Piero

Questo giorno 29 (ventinove) gennaio 2015 presso la sede di Viale Silvani, 6 in Bologna, il Responsabile del Servizio Sistemi Informativi, Dott. Santovito Piero, ai sensi del Regolamento Arpa sul Decentramento amministrativo, approvato con D.D.G. n. 65 del 27/09/2010 e dell'art. 4, comma 2 del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 determina quanto segue.

Oggetto: Servizio Sistemi Informativi - Fornitura di Servizio di Manutenzione software SQL*LIMS e sw Java Rich Client.

VISTO:

- la DDG n. 94 del 23/12/2014 - Direzione Amministrativa. Area Bilancio e Controllo Economico. Approvazione del Bilancio pluriennale di previsione per il triennio 2015-2017, del Piano Investimenti 2015-2017, del Bilancio economico preventivo per l'esercizio 2015, del Budget generale e della programmazione di cassa 2015;
- DDG n. 95 del 23/12/2014 - Direzione Amministrativa. Area Bilancio e Controllo Economico. Approvazione delle linee guida e assegnazione dei budget di esercizio e investimenti per l'anno 2015 ai centri di responsabilità;
- il regolamento Arpa in materia di approvvigionamento, come modificato con D.D.G. n. 87 del 17.11.2009;
- l'art. 57 del D.Lgs. 12 aprile 2006 n. 163 "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione alle direttive 2004/17CE e 2004/18/CE";

PREMESSO CHE:

- Arpa E-R, per realizzare il progetto di migrazione da LIMS 4 a LIMS5, ha provveduto mediante Determinazione n. 55 del 2007 del Servizio Sistemi Informativi ad affidare alla ditta Applera Italia-Applied Biosystems l'incarico relativo alle attività di migrazione e personalizzazione del software SQL LIMS v5 e allo sviluppo di nuove funzionalità nell'ambito del progetto di migrazione;
- dopo la partenza operativa sul laboratorio pilota di Reggio Emilia con decorrenza dal mese di Settembre 2008, tutti gli altri laboratori dovevano progressivamente garantire un passaggio al nuovo SW con un calendario programmatico il quale prevedeva la fine delle attività nel mese di Maggio dell'anno 2009;
- con successive Determinazioni del Servizio Sistemi Informativi si è affidato alla ditta LabVantage Solutions Europe Ltd. il Servizio di Manutenzione annuale al software SQL*LIMS per le annualità a partire dal 2010 fino all'anno 2014;
- occorre garantire anche per l'anno 2015 un efficace servizio di manutenzione sw SQL*LIMS, in quanto il sistema LIMS di gestione delle attività laboratoristiche è strategico nelle attività istituzionali di ARPA per i diversi collegamenti che presenta con il sistema di monitoraggio, per il rilascio dei pareri nonché per il supporto al sistema AIA;
- il predetto Servizio di manutenzione sw dovrà essere configurato come contratto del tipo SMP SQL*LIMS per un numero di 50 utenti senza Oracle e le voci di dettaglio saranno precisamente:

1. Accesso al Customer Care Helpdesk
2. Accesso al VantageCare
3. Accesso alle nuove software Releases, gli aggiornamenti e la manutenzione delle Releases
4. Accesso al Technical Notes
5. Accesso al LabVantage Innovation Center e Exchange;

PREMESSO INOLTRE CHE:

-la Ditta Applera Italia-Applied Biosystems, in accordo con il Servizio Sistemi Informativi di Arpa, ha prodotto un prototipo di sistema denominato Rich-Client LIMS 5 con caratteristiche migliorative rispetto al prodotto di base quali:

o realizzazione in Open Source Java per consentire oltre all'accesso via WEB le personalizzazioni autonome e quindi le successive evoluzioni del prodotto base;

o l'agevole utilizzazione, sorpassando tutte le criticità indicate dagli utenti;

- nel periodo da Luglio a Dicembre 2007, si è realizzato il sistema JRC e con successive Determinazioni del Direttore del Servizio Sistemi Informativi è stato affidato alla ditta LabVantage Solutions Europe Ltd il relativo servizio di manutenzione per gli anni dal 2009 al 2014;

- tale servizio è pertanto in scadenza alla fine dell'anno corrente e occorre garantire la prosecuzione dello stesso anche per l'anno 2015;

PRESO ATTO CHE:

- la ditta Applied Biosystems Europe BV- Filiale Italiana ha ceduto alla società LabVantage Solutions Europe Ltd - Filiale Italiana, il ramo d'azienda relativo a SQL*LIMS, cessione realizzata con atto a repertorio n. 3418 del 03 Agosto 2009, depositato nel registro delle imprese di Milano il 05 Agosto 2009 e con efficacia decorrente dal 07 Agosto 2009, trasferendo di conseguenza tutti i diritti ed obblighi derivanti da appalti, licenze, locazioni ed altri contratti, correlati ad esso;

-pertanto, la Filiale Italiana della ditta LabVantage Solutions Europe Ltd, istituita a seguito della delibera del Consiglio di Amministrazione della LabVantage Solution Europe Ltd di istituzione di una sede secondaria a Milano e iscritta dal 20 Maggio 2009 al Registro delle Imprese di tale città, diviene a tutti gli effetti interlocutore di Arpa E-R per quanto concerne le forniture di beni e servizi aventi ad oggetto il sw LIMS di cui è proprietaria ed unica distributrice e realizzatrice e i relativi rapporti contrattuali in corso risultano trasferiti alla stessa con efficacia dal 07 Agosto 2009;

PRESO ATTO INOLTRE CHE:

- per la specialità della prestazione, come da Dichiarazione di affidamento diretto agli atti del Servizio Sistemi Informativi, si è evidenziata la necessità di contattare la ditta LabVantage Solutions

Europe Ltd. - Sede Italiana, alla quale è stata richiesta in data 19/12/2014 (Prot. n. PGDG/2014/7578) la disponibilità a fornire il servizio annuale di manutenzione al sw SQL Lims e al sw Java Rich Client ;

- la ditta LabVantage Solutions Europe Ltd. ha formulato a riguardo opportuna offerta economica, pervenuta in data 19/01/2015, con la quale ha dettagliato la propria proposta per il servizio in oggetto;

- contestualmente alla richiesta d'offerta sono stati inviati alla ditta LabVantage Solutions Europe i documenti, contenenti le condizioni economiche e tecniche della fornitura, che si allegano alla presente determinazione, quale parte integrante e sostanziale;

RICHIAMATO:

- il regolamento Arpa in materia di approvvigionamento, come modificato con D.D.G. n. 87 del 17/11/2009, che all'art. 3 "Metodi di scelta del contraente" prevede il ricorso alla procedura negoziata nei casi consentiti dagli artt. 56 e 57 del D.lgs. n.163/2006;

- l'art. 57 comma 2 lettera b) del D.Lgs. 163/2006 che consente il ricorso alla procedura negoziata con affidamento diretto ad un unico determinato operatore economico qualora sussistano ragioni di natura tecnica o artistica ovvero attinenti alla tutela di diritti esclusivi;

- la L.R. n.28/2007 che richiama le medesime disposizioni di cui al Decreto sopra citato;

RITENUTO:

- che ricorrono pertanto le condizioni per procedere ad un affidamento diretto con procedura negoziata, per i servizi in oggetto, sulla base di quanto disposto dal citato D.Lgs. n. 12 aprile 2006 n. 163 "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione alle direttive 2004/17CE e 2004/18/CE";

PRESO ATTO QUINDI:

- dell'offerta tecnico-economica formulata dalla ditta LabVantage Solutions Europe Ltd., ramo d'azienda in Italia – società secondaria di Labvantage Solutions Europe Limited, entità del Regno Unito, la quale comporta un costo complessivo di Euro 49.500,00 + IVA 22% per un totale di Euro 60.390,00;

- che è stato acquisito il Documento Unico di regolarità contributiva (DURC), e che da tale documento risulta regolare la posizione della ditta Labvantage Solutions Europe;

- dell'opportunità di procedere all'affidamento diretto del servizio in oggetto sulla base della proposta formulata dalla ditta LabVantage Solutions Europe la quale garantisce lo svolgimento del Servizio nel rispetto della qualità e dei tempi previsti;

- che la procedura ha ottenuto il codice identificativo gara (CIG) 6060493D06 richiesto tramite il sistema SIMOG gestito dall'Autorità di vigilanza dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, ai fini degli obblighi di tracciabilità finanziaria derivanti dall'art. 3 l. 13.08.2010, n. 136, come modificato dal d.l. 12.11.2010, n. 187;

PRECISATO:

- che l'efficacia dell'aggiudicazione sarà subordinata alla verifica dei requisiti di ordine generale, dichiarati in sede di presentazione dell'offerta dall'aggiudicatario, fermi restando altresì gli adempimenti per la sottoscrizione del contratto, previsti negli atti della procedura;

ATTESTATO:

- ai fini dell'art. 9 del decreto legge 1 Luglio 2009 n. 78, "Tempestività dei pagamenti delle pubbliche amministrazioni" (convertito nella legge 3 agosto 2009 n. 102), che il presente atto è assunto nel rispetto delle disposizioni e dei limiti di cui alla D.D.G. n. 99/2009, confermate con riferimento alla programmazione di cassa nell'Allegato A "Budget esercizio 2015 -Linee guida" della D.D.G. 94 del 23/12/2014";

SU PROPOSTA:

- del Responsabile del Servizio Sistemi Informativi Dott. Piero Santovito, il quale ha espresso il proprio parere favorevole in merito alla regolarità amministrativa del presente provvedimento;

DATO ATTO:

- che Responsabile del procedimento, ai sensi dell'art. 4 del Regolamento di Arpa per le forniture di beni e servizi in economia, è il Responsabile del Servizio Sistemi Informativi, Dott. Piero Santovito;

- che al responsabile del procedimento sono assegnati le funzioni ed i compiti di cui all'art. 273 del D.P.R. 207/2010, ed in particolare che allo stesso sono demandate le attività di controllo e vigilanza nella fase di esecuzione del contratto, nonché l'attestazione della regolare esecuzione delle prestazioni eseguite con riferimento alle prescrizioni contrattuali, anche ai fini del pagamento delle fatture;

- del parere di regolarità contabile, espresso dal Responsabile dell'Area Bilancio e Controllo economico, Dott. Giuseppe Bacchi Reggiani;

D E T E R M I N A

1. di procedere, per i motivi in premessa esposti, all'affidamento con procedura negoziata alla ditta LabVantage Solutions Europe Ltd. – ramo d'azienda in Italia, sede secondaria di Labvantage Solutions Europe Limited, del Servizio di Manutenzione al sw SQL*LIMS e del Servizio di Manutenzione al sw Java Rich Client per l'anno 2015 secondo il dettaglio e le modalità descritte nei

documenti allegati alla presente Determinazione, e per un importo complessivo pari ad Euro 49.500,00 + IVA 22% per un totale di Euro 60.390,00.

2. di dare atto che il contratto con la ditta aggiudicataria sarà perfezionato mediante corrispondenza commerciale, con modalità elettronica.

3. di dare atto che il costo complessivo di Euro 49.500,00 + IVA 22% per un totale di Euro 60.390,00 avente natura di "Manutenzione software", è a carico dell'esercizio 2015, compreso nel conto economico preventivo annuale e pluriennale con riferimento al Centro di Responsabilità del Servizio Sistemi Informativi.

4. di dare atto che competente ad impegnare contrattualmente ARPA, secondo il Regolamento Arpa sul decentramento amministrativo, è il responsabile del Servizio Sistemi Informativi, Dott. Piero Santovito.

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

SISTEMI INFORMATIVI

(F.to Dott. Piero Santovito)

N. Proposta: PDTD-2015-47 del 26/01/2015

Centro di Responsabilità: Servizio Sistemi Informativi

**OGGETTO: Servizio Sistemi Informativi - Fornitura di Servizio di
Manutenzione software SQL*LIMS e sw Java Rich Client.**

PARERE CONTABILE

Il sottoscritto Dott. Bacchi Reggiani Giuseppe, Responsabile dell'Area Bilancio e Controllo Economico, esprime parere di regolarità contabile ai sensi del Regolamento Arpa sul Decentramento amministrativo.

Data 27/01/2015

Il Responsabile dell'Area Bilancio e
Controllo Economico

Bologna, 19/12/2014

Si prega di citare il protocollo nella risposta.

Spett. le

LabVantage Solutions Europe Ltd

Via S.M. Pellettier n. 4

20052 Monza

fax 039/2301162

**OGGETTO: Procedura negoziata ai sensi dell'art. 57 d. lgs. 163/2006.
Lettera d'invito a presentare offerta per la fornitura del Servizio di
Manutenzione al SW SQL LIMS e al sw JRC per l'anno 2015.
Numero CIG: 6060493D06**

L'Agenzia Regionale Prevenzione per l'Ambiente dell'Emilia Romagna (di seguito ARPA), Servizio Sistemi Informativi, invita la Società in indirizzo a presentare la propria migliore offerta per il Servizio di Manutenzione al SW SQL LIMS e al sw JRC per l'anno 2015.

1. NATURA DEI BENI OGGETTO DELLA FORNITURA, LUOGO DI CONSEGNA, TEMPISTICA.

Oggetto dell'appalto, modalità e termini di esecuzione della fornitura sono indicati nel Capitolato speciale e nel Disciplinare tecnico allegati alla presente.

2. MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta, redatta in lingua italiana, dovrà pervenire, via posta elettronica certificata all'indirizzo: dirgen@cert.arpa.emr.it , entro e non oltre il giorno 20/01/2015, indirizzato a:

ARPA Agenzia Regionale Prevenzione e Ambiente dell'Emilia Romagna

Servizio Sistemi Informativi

Viale Silvani n. 6

40122 Bologna

L'offerta dovrà essere corredata da:

1. copia della lettera d'invito, capitolato speciale, disciplinare tecnico, tutti firmati dal titolare o dal legale rappresentante dell'Impresa offerente, o da un suo Procuratore, quale incondizionata accettazione delle condizioni in essi riportate;
2. Dichiarazione, resa ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000, attestante i requisiti nello schema allegato sub A corredata da copia fotostatica di un documento di identità del sottoscrittore.

3. **Il documento PASSOE rilasciato dall'Autorità di Vigilanza dei Contratti Pubblici (AVCP) secondo quanto previsto dal successivo par. 4;**
4. indicazione del c/c bancario di appoggio (IBAN) dedicato alle commesse pubbliche, ai sensi dell'art. 3 legge 13 agosto 2010, n. 136, e dei dati sulle persone delegate ad operare sul c/c bancario indicato.

Le condizioni economiche offerte non dovranno essere vincolate da clausole, riserve o pattuizioni accessorie unilaterali, a pena di nullità.

L'offerta economica, valida per 180 giorni dalla presentazione, deve essere espressa in cifre ed in lettere. In caso di contrasto tra le indicazioni prevarrà quella più vantaggiosa per l'amministrazione, salvo errore palesemente riconoscibile.

I prezzi offerti sono fissi e invariabili e si intendono onnicomprensivi di ogni onere e spesa, ivi compresi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelli relativi ad attività di trasporto e consegna "al piano".

Arpa si riserva la facoltà di non affidare la fornitura.

Verrà data comunicazione dell'esito della procedura pubblicando gli estremi dell'intervenuto affidamento sul sito internet dell'agenzia all'indirizzo www.arpa.emr.it/bandi_e_gare.

3. AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA

L'affidamento della fornitura sarà approvato con determinazione dirigenziale del Responsabile del Servizio Sistemi Informativi, Dott. Piero Santovito.

La conferma definitiva della fornitura, che avverrà con lettera d'ordine sempre a firma del Responsabile del Servizio Sistemi Informativi, è subordinata alla presentazione, da parte della ditta prescelta della documentazione di seguito indicata, entro il termine perentorio di 15 giorni dalla ricezione anche via fax della richiesta di ARPA:

1. idoneo documento comprovante la prestazione di una garanzia definitiva, costituita con le modalità e alle condizioni di cui all'art.113 del D.Lgs.163/2006 a garanzia degli impegni assunti, di importo pari al 10% dell'importo contrattuale, che sarà svincolata al momento in cui tutte le obbligazioni contrattuali saranno state adempiute. Tale importo può essere ridotto del 50% nel caso in cui la Ditta Concorrente sia in possesso di certificazione del sistema di qualità UNI EN ISO 9000. Nessun interesse o risarcimento a qualsiasi titolo sarà dovuto per i depositi cauzionali;

4. CONTROLLO DEI REQUISITI DI PARTECIPAZIONE TRAMITE AVCPASS

La verifica del possesso dei requisiti di carattere generale, e di capacità tecnica, avverrà, ai sensi dell'art.6 bis del D.Lgs. 163/2006 e della delibera dell'AVCP n.111 del 20.12.2012, attraverso l'utilizzo della Banca Dati Nazionale dei Contratti Pubblici, del **sistema AVCPass**, reso disponibile dall'Autorità di Vigilanza dei Contratti Pubblici, al quale tutti i soggetti interessati a partecipare alla presente procedura devono registrarsi accedendo all'apposito link sul portale AVCP (Servizi ad accesso riservato- AVCPass) , secondo le istruzioni ivi contenute.

Coerentemente con quanto disposto dall'art.21 comma 2 del d.lgs. n. 82/2005 (Codice dell'amministrazione digitale), i documenti inseriti nel sistema AVCPASS dagli operatori economici, devono essere firmati digitalmente dal legale rappresentante della ditta o da un suo eventuale

delegato. Pertanto tali soggetti devono dotarsi di un certificato di firma digitale, in corso di validità, rilasciato da un organismo incluso nell'elenco pubblico dei certificatori.

Il mancato riscontro circa la veridicità di quanto dichiarato in sede di gara comporterà la decadenza dall'aggiudicazione e la conseguente aggiudicazione al concorrente che segue in graduatoria.

5. EVENTUALI CHIARIMENTI

Per chiarimenti si invita a rivolgersi alla Dott. Ssa Daniela Conti tel. 051/6223900 – e-mail: **dconti@arpa.emr.it**

Il Responsabile del procedimento è il Responsabile del Servizio Sistemi Informativi Dott. Piero Santovito.

Il Responsabile del Servizio Sistemi Informativi

Dott. Piero Santovito

Documenti allegati:

Capitolato Speciale

Disciplinare tecnico

Dichiarazione sostitutiva

arpa EMILIA ROMAGNA	Capitolato speciale per la fornitura del Servizio di Manutenzione al SW SQL LIMS e al sw JRC per l'anno 2015.	
		Pag. 1 di 8

Art. 1 - Oggetto della fornitura.

Il presente documento disciplina le condizioni contrattuali relative all'affidamento del servizio di Manutenzione SW SQL LIMS e Java Rich Client presso il Servizio Sistemi Informativi per l'anno 2015 come più precisamente dettagliato nel Disciplinare tecnico allegato .

I rapporti contrattuali derivanti dall'affidamento della fornitura in oggetto sono regolati:

- dalle clausole del presente capitolato e dagli atti ivi richiamati, in particolare dal Disciplinare tecnico, nonché dall'Offerta tecnica ed Economica dell'aggiudicatario, che costituiscono la manifestazione integrale di tutti gli accordi intervenuti con il Fornitore relativamente alle attività e prestazioni contrattuali;
- dal D. Lgs. 12 aprile 2006, n. 163 "Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture" e dal D.P.R. n. 207/2010, e comunque dalle norme di settore in materia di appalti pubblici;
- per quanto non espressamente previsto nelle predette fonti, si rinvia formalmente al Codice civile ed alle norme comunitarie e nazionali vigenti in materia di contratti di diritto privato.

Art. 2 – Termini di esecuzione

Il Fornitore si impegna a garantire il servizio per:

il periodo decorrente dal 01/01/2015 al 31/12/2015 per quanto concerne la manutenzione SQL*LIMS (n. 50 utenti); il periodo decorrente dal 01/01/2015 al 31/12/2015 per quanto concerne la manutenzione JRC;

Art. 3 - Condizioni generali di fornitura

Sono a carico del Fornitore, intendendosi remunerati con i corrispettivi contrattuali, tutti gli oneri e rischi relativi alla prestazione delle attività e dei servizi oggetto del contratto, nonché ogni attività che si rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste, ivi compresi quelli relativi ad eventuali spese di trasporto, di viaggio e di missione per il personale addetto alla esecuzione contrattuale.

Il Fornitore si obbliga ad eseguire tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente capitolato e nei suoi allegati.

In ogni caso, il Fornitore si obbliga ad osservare nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero essere successivamente emanate.

Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla data del contratto, resteranno ad esclusivo carico del Fornitore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale ed il Fornitore non potrà, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a tal titolo, nei confronti di Arpa, assumendosene ogni relativa alea.

arpa EMILIA ROMAGNA	Capitolato speciale per la fornitura del Servizio di Manutenzione al SW SQL LIMS e al sw JRC per l'anno 2015.	
		Pag. 2 di 8

Il Fornitore si impegna ad avvalersi di personale qualificato, in relazione alle diverse prestazioni contrattuali.

Arpa è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovesse accadere al personale del Fornitore nell'esecuzione del contratto, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è già compensato e compreso nel corrispettivo del contratto.

Il Fornitore risponde pienamente per danni a persone e/o cose che potessero derivare dall'espletamento delle prestazioni contrattuali ed imputabili ad essa, o ai suoi dipendenti, o a suoi incaricati, tenendo al riguardo sollevata Arpa da ogni responsabilità ed onere.

Art. 4 - Obblighi derivanti dal rapporto di lavoro

1. Il Fornitore si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, ivi compresi quelli in tema di igiene e sicurezza, nonché la disciplina previdenziale e infortunistica, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri.
2. Il Fornitore si obbliga ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle attività contrattuali, le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai Contratti Collettivi ed Integrativi di Lavoro applicabili alla data di stipula del presente Contratto alla categoria e nelle località di svolgimento delle attività, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni.
3. Il Fornitore si obbliga, altresì, a continuare ad applicare i su-indicati Contratti Collettivi anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.
4. Gli obblighi relativi ai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro di cui ai commi precedenti vincolano il Fornitore anche nel caso in cui non aderisca alle associazioni stipulanti o receda da esse, per tutto il periodo di validità del presente Contratto.
5. Il Fornitore si impegna, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 Cod. Civ., a far rispettare gli obblighi di cui ai precedenti commi del presente articolo anche agli eventuali esecutori di parti delle attività oggetto del Contratto.
6. Ai sensi di quanto previsto agli artt. 4, comma 2 e 6 DPR n. 207/2010:
 1. in caso di ottenimento da parte del Responsabile del procedimento del Documento unico di regolarità contributiva che segnali un'inadempienza contributiva relativa a uno o più soggetti impiegati nell'esecuzione del Contratto (compreso il subappaltatore) lo stesso provvederà a trattenere l'importo corrispondente all'inadempienza. Il pagamento di quanto dovuto per le inadempienze accertate mediante il Documento unico di regolarità contributiva verrà disposto da ARPA direttamente agli enti previdenziali e assicurativi;
 2. in caso di ottenimento del Documento unico di regolarità contributiva dell'Affidatario del contratto negativo per due volte consecutive il Responsabile del procedimento acquisita una relazione particolareggiata predisposta dal Direttore dell'esecuzione proporrà, ai sensi dell'art. 135 comma 1 del D. Lgs n. 163/2006 e s.m.i la risoluzione del contratto previa contestazione degli addebiti e assegnazione di un termine non inferiore a 15 giorni per la presentazione delle controdeduzioni:
 ove l'ottenimento del Documento unico di regolarità contributiva negativo per due volte consecutive riguardi il subappaltatore l'ARPA pronuncerà previa contestazione degli addebiti al subappaltatore e assegnazione di un termine non inferiore a 15 giorni per la

arpa EMILIA ROMAGNA	Capitolato speciale per la fornitura del Servizio di Manutenzione al SW SQL LIMS e al sw JRC per l'anno 2015.	
		Pag. 3 di 8

presentazione delle controdeduzioni, la decadenza dell'autorizzazione di cui all'art. 118, comma 8, D. Lgs. n. 163/2006 e s.m.i., dandone contestuale segnalazione all'Osservatorio per l'inserimento nel casellario informatico.

Art. 5 - Penali

1. In caso di mancato rispetto dei termini e delle condizioni contrattuali specificate in sede di offerta e con particolare riferimento al punto Accesso all'helpdesk del "Customer Care" (o servizio di supporto) dove il livello di servizio dovrà comprendere una risposta immediata ai problemi segnalati (e comunque da evadere entro una giornata lavorativa dal ricevimento della richiesta di supporto), ARPA applicherà al Fornitore la penale pari all'1 per mille del corrispettivo complessivo della fornitura per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo nell'erogazione dei servizi.
2. Gli eventuali inadempimenti contrattuali che danno luogo all'applicazione delle penali vengono contestati per iscritto al Fornitore dall'ARPA contraente; il Fornitore deve comunicare per iscritto in ogni caso le proprie deduzioni nel termine massimo di giorni 3 (tre) dal ricevimento della stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili, a insindacabile giudizio di ARPA, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, sono applicate al Fornitore le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.
3. ARPA potrà applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% del valore massimo contrattuale; oltre tale limite, Arpa ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.
4. ARPA potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente articolo, con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, anche per i corrispettivi dei servizi resi dal Fornitore, ovvero, in difetto, avvalersi della cauzione di cui al successivo art. 7, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.
5. Il Fornitore prende atto che l'applicazione delle penali previste dal presente articolo non preclude il diritto dell'Agenzia a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.
 La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

Art. 6 - Prezzi.

I prezzi di assegnazione si intendono fissi ed invariabili per l'intera durata della fornitura.

Art. 7 - Cauzione definitiva

1. A garanzia degli obblighi assunti con il contratto, il Fornitore costituisce una cauzione definitiva pari al 10% del valore del contratto, eventualmente incrementata ai sensi dell'art. 113 D. Lgs. n. 163/2006. Per le imprese in possesso della certificazione del sistema di qualità secondo le norme ISO 9000 l'importo della garanzia è ridotto del 50%.
2. La cauzione deve essere vincolata per tutta la durata del contratto.
3. La cauzione definitiva si intende estesa a tutti gli accessori del debito principale, ed è prestata a garanzia dell'esatto e corretto adempimento di tutte le obbligazioni del Fornitore.

arpa EMILIA ROMAGNA	Capitolato speciale per la fornitura del Servizio di Manutenzione al SW SQL LIMS e al sw JRC per l'anno 2015.	
		Pag. 4 di 8

4. In particolare, la cauzione rilasciata garantisce tutti gli obblighi specifici assunti dal Fornitore, anche quelli a fronte dei quali è prevista l'applicazione di penali e, pertanto, resta espressamente inteso che ARPA, fermo restando quanto previsto nel precedente articolo "Penali", ha diritto di rivalersi direttamente sulla cauzione.
5. La garanzia opera sino alla completa ed esatta esecuzione delle obbligazioni nascenti dal contratto; pertanto, la garanzia sarà svincolata, previa deduzione di eventuali crediti di ARPA verso il Fornitore, a seguito della piena ed esatta esecuzione delle obbligazioni contrattuali.
6. In ogni caso la cauzione è svincolata solo previo consenso espresso in forma scritta da ARPA.
7. Qualora l'ammontare della cauzione definitiva si riduca per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, il Fornitore deve provvedere al reintegro entro il termine di 30 (quindici) giorni dal ricevimento della relativa richiesta effettuata da parte di ARPA.
8. In caso di inadempimento delle obbligazioni previste nel presente articolo l'Agenzia ha facoltà di dichiarare risolto il contratto.

Art. 8. Obblighi dell'appaltatore relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari.

1. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 e 8 della L. 136/2010 e s.m, il Fornitore si impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.
2. Il Fornitore si obbliga a comunicare, entro sette giorni dalla data del contratto, gli estremi identificativi del conto corrente dedicato di cui all'art. 3 della L. 136/2010, nonché le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sul predetto conto corrente .
3. L'esecuzione delle transazioni, relative al presente contratto, eseguite senza avvalersi di bonifico bancario o postale ovvero con altri strumenti di pagamento o di incasso idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, costituisce causa di risoluzione del presente contratto, secondo quanto previsto dall'art. 3, comma 9 bis, della L. 136/2010 e s.m.
4. Il fornitore, si obbliga altresì ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, un apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 13 agosto 2010 n. 136. La mancata apposizione della clausola costituisce causa di risoluzione del contratto.

Per tutto quanto non espressamente previsto, restano ferme le disposizioni di cui all'art. 3 della L. 13/08/2010 n. 136 e s.m.

Art. 9 – Fatturazione e pagamenti.

Le fatture saranno da emettersi con cadenza semestrale ed ad attivazione dei servizi (previa conferma definitiva d'ordine) e dovranno:

- riportare il numero d'ordine;
- riportare il CIG ;
- essere intestate ad ARPA Agenzia Regionale per la Prevenzione e l'Ambiente dell'Emilia Romagna - Via Po 5 - 40139 Bologna - Partita I.V.A. e C.F. 04290860370;
- essere recapitate all'indirizzo di posta elettronica certificata: workflow_amm@cert.arpa.emr.it;

arpa EMILIA ROMAGNA	Capitolato speciale per la fornitura del Servizio di Manutenzione al SW SQL LIMS e al sw JRC per l'anno 2015.	
		Pag. 5 di 8

- specificare le coordinate bancarie e il nr. di c/c bancario di appoggio dedicato alle commesse pubbliche, ai sensi dell'art. 3 legge 13 agosto 2010, n. 136;
- riportare in allegato i dati sulle persone delegate ad operare sul c/c bancario indicato ai sensi dell'art. 3 legge 13 agosto 2010 n. 136.

Il mancato rispetto delle condizioni soprariportate sospende i termini di pagamento.

Il Fornitore si rende disponibile, su richiesta dell'Agenzia, ad adottare le modalità di fatturazione elettronica, secondo la normativa vigente.

I pagamenti saranno effettuati entro 30 giorni dalla data di ricevimento della fattura. In caso di ritardo, il saggio degli interessi decorrenti dalla data di scadenza del termine di pagamento come sopra individuato, sarà riconosciuto nella misura prevista dal D.Lgs. 231/2002, salvo diverso accordo con l'aggiudicatario.

Per i fini di cui all'art. 1194 C.C. le parti convengono che i pagamenti effettuati, ancorchè in ritardo, siano da imputare prima alla quota capitale e solo successivamente agli interessi e alle spese eventualmente dovuti.

Il Fornitore, sotto la propria esclusiva responsabilità, renderà tempestivamente noto ad Arpa le variazioni che si verificassero circa le modalità di accredito di cui sopra; in difetto di tale comunicazione, anche se le variazioni venissero pubblicate nei modi di legge, il Fornitore non potrà sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.

Art. 10 - Brevetti e royalties

Il fornitore dovrà garantire di essere in possesso dei brevetti, licenze o di altro titolo di legge, che lo autorizzi a produrre e vendere i beni e servizi oggetto della presente fornitura, e/o utilizzare le apparecchiature necessarie allo svolgimento dei lavori previsti nel contratto, mantenendo indenne Arpa da ogni azione, rivendicazione, costi, oneri e spese che potessero insorgere o essere conseguenza di una effettiva o presunta violazione di diritti di brevetto, ivi inclusi i modelli, e di diritti tutelanti le opere dell'ingegno, relativi all'uso dei materiali e/o apparecchiature o l'impiego di metodi costruttivi o l'uso di utensili, macchine o altri mezzi di cui si avvarrà.

Articolo 11 – Riservatezza

Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione della Fornitura.

L'obbligo di cui al precedente comma sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione della Fornitura.

L'obbligo di cui al comma 1 non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Agenzia ha facoltà di dichiarare

arpa EMILIA ROMAGNA	Capitolato speciale per la fornitura del Servizio di Manutenzione al SW SQL LIMS e al sw JRC per l'anno 2015.	
		Pag. 6 di 8

risolto di diritto il contratto di Fornitura, fermo restando che il Fornitore è tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.

Il Fornitore può citare i termini essenziali della Fornitura nei casi in cui sia condizione necessaria per la partecipazione del Fornitore stesso a gare e appalti, previa comunicazione all'Agenzia delle modalità e dei contenuti di detta citazione.

Il Fornitore si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal D.Lgs.196/2003 e s.m.i. e dai relativi regolamenti di attuazione in materia di riservatezza.

Art. 12 – Risoluzione del contratto.

Si conviene che Arpa potrà risolvere di diritto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con Raccomandata A/R, il contratto nei seguenti casi:

- qualora fosse accertata la non veridicità del contenuto delle dichiarazioni presentate dal Fornitore nel corso della procedura;
- mancato adempimento delle prestazioni contrattuali come previsto dalle norme vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel presente Capitolato, comprovati da almeno tre documenti di contestazione ufficiale;
- qualora venissero applicate al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) del valore contrattuale;
- azioni giudiziarie per violazioni di diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui, intentate contro Arpa;
- in caso di violazione degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136;
- in caso di ottenimento del Documento unico di regolarità contributiva del Fornitore negativo per 2 (due) volte consecutive, secondo quanto previsto dall'art. 6, comma 8, D.P.R. n. 207/2010;
- negli altri casi di cui agli articoli sulla cessione di contratto e di credito e subappalto .

Con la risoluzione del contratto sorge per l'Arpa il diritto di affidare a terzi la fornitura, o la parte rimanente di essa, in danno alla Ditta affidataria.

I danni e le spese conseguenti a detta risoluzione saranno a carico del Fornitore.

Art. 13 - Recesso

Arpa ha diritto, nei casi di:

1. giusta causa,
2. mutamenti di carattere organizzativo, quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, accorpamento o soppressione o trasferimento di uffici,

di recedere unilateralmente dal contratto, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore con lettera raccomandata a.r..

Si conviene che per giusta causa si intende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:

- a) qualora sia stato depositato contro il Fornitore un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari del Fornitore;
- b) qualora taluno dei componenti l'organo di amministrazione o l'amministratore delegato o il direttore generale o il responsabile tecnico del Fornitore siano condannati, con

<p>arpa EMILIA ROMAGNA</p>	<p>Capitolato speciale per la fornitura del Servizio di Manutenzione al SW SQL LIMS e al sw JRC per l'anno 2015.</p>	<p>Pag. 7 di 8</p>
---------------------------------------	---	--------------------

sentenza passata in giudicato, per delitti contro la Pubblica Amministrazione, l'ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio, ovvero siano assoggettati alle misure previste dalla normativa antimafia.

Dalla data di efficacia del recesso, il Fornitore dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno ad Arpa.

In caso di recesso da parte di Arpa, il Fornitore ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite, purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 cod. civ..

Art. 14 - Cessione di contratto e di credito

- E' fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere, a qualsiasi titolo, il contratto, a pena di nullità delle cessioni stesse, salvo quanto previsto dall'art. 116 del D. Lgs. 163/2006 e s.m.
- E' fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere a terzi i crediti della fornitura, salvo quanto previsto dall'art. 117 del D. Lgs. 163/2006 e s.m.
- Anche la cessione di credito soggiace alle norme sulla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010 e s.m.

In caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui ai precedenti commi, Arpa ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto.

Art. 15 – Subappalto

Il subappalto, se previsto dal Fornitore in sede di offerta, è ammesso nei limiti ed alle condizioni di cui all'art. 118 del d. lgs. 163/2006.

Art. 16 - Spese ed oneri contrattuali

Sono a carico del Fornitore, senza alcuna possibilità di rivalsa nei riguardi di Arpa, tutte le spese di contratto, nonché tutte le imposte e tasse, nessuna esclusa od eccettuata, tranne l'IVA, tanto se esistenti al momento della aggiudicazione della fornitura, quanto se siano stabilite od accresciute posteriormente. Il contratto sarà oggetto di registrazione solo in caso d'uso.

Art. 17 - Codice di comportamento

Gli obblighi di condotta previsti dal "Codice di comportamento aziendale di Arpa Emilia Romagna", approvato con DDG n. 5 del 31/1/2014, ai sensi e per gli effetti del DPR 16 aprile 2013 n. 62 "Codice di comportamento dei dipendenti pubblici" sono estesi, per quanto compatibili, ai collaboratori a qualsiasi titolo di imprese fornitrici di beni o servizi o che realizzino opere in favore dell'amministrazione. Pertanto il fornitore è tenuto ad osservare, per quanto compatibili con la tipologia del contratto, le disposizioni contenute nei suddetti Codici pubblicati sul sito istituzionale di Arpa /sezione amministrazione trasparente/disposizioni generali/atti generali (www.arpa.emr.it). In caso di violazione dei suddetti obblighi Arpa si riserva di risolvere anticipatamente il presente contratto nel rispetto dei principi di gradualità e proporzionalità.

Art. 18 – Foro competente.

Per tutte le questioni relative ai rapporti tra il Fornitore e l'Arpa sarà competente in via esclusiva il Foro di Bologna.

arpa EMILIA ROMAGNA	Capitolato speciale per la fornitura del Servizio di Manutenzione al SW SQL LIMS e al sw JRC per l'anno 2015.	
		Pag. 8 di 8

Art. 19 - Trattamento dei dati, consenso al trattamento

Con il perfezionamento del rapporto contrattuale della presente Fornitura, le parti, in relazione ai trattamenti di dati personali effettuati in esecuzione della Fornitura medesima, dichiarano di essersi reciprocamente comunicate tutte le informazioni previste dall'art. 13 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), ivi comprese quelle relative alle modalità di esercizio dei diritti dell'interessato previste dal Decreto medesimo.

I trattamenti dei dati sono improntati, in particolare, ai principi di correttezza, liceità e trasparenza ed avvengono nel rispetto delle misure di sicurezza di cui agli artt. 31 e ssgg. del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.

Ai fini della suddetta normativa, le parti dichiarano che i dati personali forniti sono esatti e corrispondono al vero, esonerandosi reciprocamente da qualsivoglia responsabilità per errori materiali di compilazione ovvero per errori derivanti da una inesatta imputazione dei dati stessi negli archivi elettronici e cartacei, fermi restando i diritti dell'interessato di cui all'art. 7 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196.

LabVantage Solutions Europe Ltd.


Disciplinare Tecnico

SERVIZIO di MANUTENZIONE AL SW SQL LIMS E JVR - ANNO 2015

1) SERVIZIO DI AGGIORNAMENTO E MANUTENZIONE SW SQL LIMS

La fornitura del Servizio concerne i servizi sotto opportuno contratto tipo SMP SQL LIMS per numero 50 utenti senza Oracle con decorrenza dal 01/01/2015 al 31/12/2015

Il servizio di LabVantage Support e Maintenance Plan deve ricomprendere al minimo, oltre altre condizioni migliorative che vorrete indicare:

1. Accesso al Customer Care Helpdesk
2. Accesso al VantageCare
3. Accesso alle nuove software Releases, gli aggiornamenti e la manutenzione delle Releases
4. Accesso al Technical Notes
5. Accesso al LabVantage Innovation Center e Exchange

Il Support Maintenance Plan (SMP) di Labvantage dovrà essere costituito dalle seguenti componenti:

- **Accesso all'helpdesk del "Customer Care"** (o servizio di supporto) il cui staff dovrà garantire servizi di supporto generalizzato relativamente ai prodotti software licenziati. Gli orari di operatività e modalità di accesso al servizio vanno specificate in sede di offerta.
 - o E' possibile creare figure di riferimento con conoscenze certificate internamente alla propria azienda attraverso il completamento di corsi (erogati in modalità differenziata) relativamente al prodotto SQL*LIMS. Tale personale può rivestire il ruolo di collegamento con l'help desk per una più efficace segnalazione degli inconvenienti.
 - o Al supporto potranno essere riportati problemi o inconvenienti relativi a:
 - Questioni tecniche riportate in precedenza
 - Funzionalità e utilizzo del software
 - Installazioni e aggiornamenti del software
 - Configurazioni del database

- Applicativi di terze parti (e relative tecnologie): Oracle Application Server (OAS), BusineeObjects, Sybase EA Server, LDAP, ecc. Nei limiti del loro utilizzo in sinergia con gli applicativi LIMS licenziati.
 - Richieste di miglioramenti
 - Quanto sviluppato internamente dal cliente (personalizzazioni realizzate in proprio) non è coperto (secondo i livelli di servizio previsti normalmente) dal servizio di supporto
 - Il livello di servizio fornito dovrà comprendere una risposta immediata ai problemi segnalati (e comunque da evadere entro una giornata lavorativa dal ricevimento della richiesta di supporto): i problemi ordinari possono essere segnalati attraverso VantageCare; i problemi urgenti è preferibile siano segnalati via telefono.
- **Accesso al VantageCare** – un sito di supporto del “Customer Care” dove gli utenti possano inserire e tener traccia delle segnalazioni. VantageCare si compone di un database online di informazioni di supporto al software di LabVantage disponibile 24 ore su 24, 7 giorni a settimana, e dovrà fornire agli utenti conoscenze tecniche e facilitare la gestione delle richieste di supporto. In particolare, dovrà essere possibile per gli utenti:
 - Inserire e tenere traccia dello stato e della risoluzione dei problemi sollevati
 - L’accesso a FAQ, suggerimenti sul software e informazione tecnica e rilasci dei prodotti
 - La possibilità di fornire suggerimenti di miglioramento
 - L’aggiornamento delle informazioni relative alla propria organizzazione.

VantageCare deve essere accessibile via Internet come un normale sito Web e va indicato in sede di offerta la URL di accesso.

- **Revisioni, aggiornamenti, patch e rilasci di mantenimento:** la definizione di una matrice dei livelli di supporto che preveda una serie di distinzioni in base alla durata del periodo in cui un prodotto è rimasto in manutenzione e se sono previste o meno release future. I livelli di servizio sono:
 - Active (non meno di 12 mesi)
 - Mature (24 mesi)

- Extended support (18 mesi)
 - Reduced support:
- **Accesso a un insieme di Articoli e Whitepaper** in cui sono riportate soluzioni ai problemi comuni , suggerimenti, raccomandazioni, buone pratiche di gestione, miglioramento dei database, dei server web e altri argomenti continuamente aggiornati.
 - **Accesso alla community online di utilizzatori di SQL*LIMS** in cui poter condividere le esperienze su argomenti di comune interesse relativamente alle implementazioni dei LIMS (con possibilità di risposta da parte di sviluppatori e addetti ufficiali al supporto di LabVantage).
 - **Accesso al ICE** (Innovation Customer Exchange) in cui sono riportate soluzioni innovative, liberamente disponibili, sviluppate dalla comunità di utilizzatori professionali di SQL*LIMS.

2) **SERVIZIO DI AGGIORNAMENTO E MANUTENZIONE SW JAVA RICH CLIENT**

Il servizio dovrà avere decorrenza dal 01/01/2015 al 31/12/2015.

Il Servizio dovrà comprendere:

- Accesso al servizio di supporto tecnico “LabVantage Customer Care” 24 ore su 24, 5 gg alla settimana
- Accesso al portale VantageCare 24 ore su 24, 7 gg su 7
- Possibilità di ricevere le nuove versioni del software e relativi Service Pack
- Accesso alle note e documentazione tecnica
- Accesso alla comunità di utenti LabVantage
- Accesso al portale “LabVantage Innovation Center & Exchange (ICE)
- Possibilità di registrarsi ai corsi di formazione sui prodotti sw LabVantage

All'atto della attivazione del contratto verrà nominato **Cicognani Matteo tel. 051/6223912 e-mail mcicognani@arpa.emr.it** quale riferimento tecnico per la gestione di tutte le segnalazioni e per il controllo della corretta esecuzione delle attività