



11 APR 2016

Deliberazione n. 545/C

adottata dal Commissario Straordinario in data _____

Oggetto: ACQ7/ - Affidamento servizio di manutenzione/assistenza per il Software Emonet e il Software Gestione Laboratorio Analisi, anno 2016. Ditta Service Life (PI 01119090924) - (Proc. 04)

Il Responsabile del Servizio Acquisti:

- Vista** la nota Prot. PI/2015/5581 del 19.11.2015, con la quale il Resp.le del Servizio SIA chiede per l'anno in corso, il rinnovo dei contratti di manutenzione/assistenza per i software *Software Emonet – Software Gestione Laboratorio Analisi* di cui alla Delibera di affidamento n° 587/C del 04.04.2015;
- Preso atto** in merito, della nota acquisita al Prot. ASL PG/2015/27355 del 30.11.2015, con la quale la ditta Service Life, affidataria del servizio di cui alla citata delibera 587/C del 04.04.2015, ha presentato la propria migliore offerta per il rinnovo del contratto per l'anno 2016;
- Preso atto** della:
- dichiarazione di esclusività di fornitrice del Sistema EmoNet per l'automazione del Servizio Trasfusionale e dei relativi servizi di assistenza tecnica/manutenzione, agli atti del servizio, comunicata dalla Ditta Insiel Mercato SPA con nota acquisita al Prot. PG/2016/4562 del 26.02.2016;
 - formale concessione, a cura della medesima, alla Ditta Service Life srl della rappresentanza tecnica per le attività di assistenza e manutenzione dirette agli Enti del Territorio della Regione Sardegna per tutto l'anno 2016 relativamente ai prodotti/soluzioni Insiel Mercato Spa dell'area tematica Sanità-Diagnostici;
- Atteso** che trattasi di affidamento routinario e continuativo presso i Servizi Aziendali, e pertanto si ritiene opportuno procedere al nuovo affidamento, così come manifestato dal Resp.le richiedente e per il quale il Servizio Acquisti non ha competenza tecnica in materia;
- Precisato** in merito, che l'Ufficio, con nota Prot. PG/2016/4222 del 23.02.2016, ha inoltrato al Resp.le del Servizio SIA, per opportuna competenza, l'offerta della ditta Service Life, invitando il medesimo a voler valutare la proposta tecnica ed economica della ditta attestando la validità e congruità della stessa alle effettive esigenze dei servizi utilizzatori;
- Vista** la nota di riscontro, Prot. PI/2016/1161 del 02.03.2016 che si allega al presente atto per costituirne parte integrante e sostanziale, con la quale il Resp.le SIA ha evidenziato la necessità di definire con la Ditta Service Life alcuni punti dell'offerta presentata;
- Evidenziato** in merito, che l'Ufficio, con nota Prot. PG/2016/5748 del 11.03.2016, ha comunicato alla ditta Service Life l'intendimento dell'Azienda di procedere per l'anno 2016 all'affidamento del servizio di cui trattasi con le precisazioni, specificatamente dettate dal Resp.le SIA;
- Vista** la nota di riscontro, acquisita al Prot. PG/2016/6004 del 15.03.2016, con la quale la Ditta Service Life comunica che le citate precisazioni non sono compatibili con la propria offerta, e quindi non accettabili;
- Atteso** che il Resp.le SIA, opportunamente interpellato per competenza in merito al riscontro della Ditta Service Life, con nota Prot. PI 2016/1574 del 24.03.2016 ritiene di dover accettare quanto proposto e confermato dalla Ditta medesima dichiarando il nulla osta a procedere con l'affidamento della manutenzione in argomento per l'anno 2016;



- Visto** l'art. 57 comma 3 punto b del D.Lgs n° 163/06 e ss.mm.ii;
- Attestato** che il presente atto non contrasta con gli obiettivi di contenimento di spesa sanitaria e di rientro dal disavanzo di cui alla deliberazione della Giunta Regionale n. 63/24 del 15 dicembre 2015 ed è coerente con il percorso di efficientamento del sistema aziendale adottato con delibera n° 281/C del 29.06.2016.
- Considerato** peraltro, che sono in atto i trasferimenti di alcuni servizi sanitari dal P.O. S. Barbara al P.O. CTO e che gli interventi della Ditta affidataria risultano imprescindibili ai fini del buon esito della riattivazione dei servizi assistenziali, determinando conseguentemente l'obbligo di provvedere all'adozione del presente atto;

Propone

- se si condividono i presupposti, ai sensi dell'art. 57 comma 3 punto b del D.Lgs n° 163/06, l'adozione di regolare atto deliberativo di affidamento del servizio di manutenzione/assistenza per i software *Software Emonet – Software Gestione Laboratorio Analisi*, in favore della Ditta Service Life;

Il Commissario Straordinario

- Preso atto** dell'istruttoria svolta dal Resp.le del Servizio Acquisti;
- Sentiti** i pareri favorevoli del Direttore amministrativo e del Direttore sanitario;

DELIBERA

Per le motivazioni esposte in premessa

- di disporre, ai sensi dell'art. 57 del D. Lgs 163/2006 e ss.mm.ii, l'affidamento per l'anno 2016 del servizio di manutenzione/assistenza per il *Software Emonet e il Software Gestione Laboratorio Analisi*, in favore della Ditta Service Life come segue:

Manutenzione e Assistenza - Canoni help Desk		Canone Anno 2016
1	DNWeb/Galileo O/E LIS Enterprise	€ 11.218,63
2	Silus	€ 5.675,43
3	EMONET . Core	€ 9.462,80
4	EMONET - Multicentro	€ 2.092,03
5	Emonet - Assistenza sabato mattina	€ 2.508,18
6	Emonet - Collegamenti a Strumenti di Laboratorio Carbonia	€ 2.048,98
2	Gestione Turni infermieristici	€ 5.125,00
2	Integrazione LIS Dnlab - CUP regionale	€ 3.382,50
Totale		€ 41.513,53



Supporto esteso locale di assistenza a consuntivo		N. GG./uomo	Tariffa giornaliera	Canone anno 2016
1	Assistenza Locale	21	€ 565,00	€ 11.865,00
2	Assistenza altre sedi	7	€ 852,00	€ 5.964,00
Totale				€ 17.829,00

- ▶ di dare atto che il presente affidamento ha durata fino al 31.12.2016;
- ▶ di nominare, **il Resp.le del Servizio Sistemi Informativi** quale Direttore dell'esecuzione del contratto, ai sensi degli artt. 300 e 301 del D.P.R. n° 207/2010; in particolare dovrà provvedere:
 - a) verifica sulla regolare esecuzione dell'affidamento;
 - b) svincolo delle fatture di addebito;
- ▶ di determinare che il **capo servizio bilancio/contabilità** provveda al pagamento delle fatture di addebito, previa liquidazione delle medesime a cura delle articolazioni organizzative aziendali utilizzatrici, con regolare ordinativo bancario tratto sul **tesoriere** aziendale;
- ▶ di imputare la spesa complessiva di **€ 72.397,89** IVA 22% compresa, sul piano dei conti aziendale bilancio 2016 - BS07_SIA Aut. 1 Sub 19 - *Centro di costo 10540101 Centro Trasfusionale PO Sirai - Centro di Costo 10540103 Centro Trasfusionale PO Iglesias - Centro di costo 10540501 Laboratorio Analisi S. Barbara e Centro di costo 10540601 Laboratorio Analisi PO Sira*, come segue:
 - € 50.646,51 sulla classe di costo A507050101
 - € 21.751,38 sulla classe di costo A507050102
- ▶ di dare atto che gli interventi su chiamata sono da liquidare a consumo e devono essere **autorizzati e comprovati** da apposita relazione a cura del Resp.le Servizio SIA, circa la necessità dell'intervento da parte della Ditta Service Life;
- ▶ di demandare al Resp.le Servizio SIA l'adozione di apposita Determinazione per la liquidazione a consumo degli eventuali interventi effettuati;
- ▶ di attestare che il presente atto non contrasta con gli obiettivi di contenimento di spesa sanitaria e di rientro dal disavanzo di cui alla deliberazione della Giunta Regionale n. 63/24 del 15 dicembre 2015 ed è coerente con il percorso di efficientamento del sistema aziendale adottato con delibera n° 281/C del 29.06.2016.

Il Direttore Amministrativo
Dr.ssa Maria Fanni Pittau



Il Commissario Straordinario
Dr. Antonio Onnis

Il Direttore Sanitario
Dr. Silvio Maggetti

Resp.le Servizio Acquisti
Dr. Carlo Contin

Coll. Amm.vo/A. Ventura



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
Asl n° 7 Carbonia

Il Responsabile del Servizio Affari Generali,

Attesta che la deliberazione
n. 545/C del 11 APR 2016
è stata pubblicata

nell'Albo pretorio dell'Azienda USL n. 7

a partire dal 11 APR 2016

Resterà a disposizione per la consultazione nella sezione
Archivio Deliberazioni del sito www.aslcarbonia.it



Servizio Affari Generali



1

ASL n° 7 Carbonia

Servizio Sistemi Informativi
Ing. Fabio Tanghetti

PI/2015/ 5581

Iglesias 19/11/2015

c.a. Servizio Acquisti
Dr. Carlo Contini

Allegati: N°

Oggetto: Rinnovo contratti di manutenzione ed assistenza hardware e software anno 2016.
Ditte Varie.

Da una ricognizione effettuata sui contratti in essere, relativi ai sistemi informatici e di telecomunicazioni aziendali, risulta necessario procedere al rinnovo per l'anno 2016, dei contratti in scadenza al 31/12/2015 o nei primi mesi del 2016.

Andiamo di seguito ad analizzare i contratti in scadenza e ad esplicitare le analisi effettuate per il rinnovo per l'anno 2016, precisando che ove fosse possibile, la durata dell'affidamento dovrà essere **pari a due anni** (con scadenza 31.12.2017).

Si dovrà pertanto apportare la modifica della durata, anche al punto "Durata dell'affidamento" inserito nel Capitolato tecnico di gara.

a) Delibera n. 805 del 06/06/2012 scadenza ottobre/2015

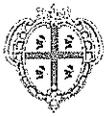
"Fornitura licenze d'uso triennali software antivirus - SOPHOS. Aggiudicazione in favore della Ditta EXTRA INFORMATICA."

Non avendo reperito il collaudo si presuppone che il termine di scadenza del contratto di licenza sia presumibilmente ottobre 2015.

Al fine di dotare le postazioni aziendali di un adeguato software antivirus, e indire una RDO per la fornitura di un software antivirus con durata quinquennale. A tal fine si chiede il rinnovo per sei mesi al fine di concludere gli atti di gara.

Consegnato il 23/02/2016
FTanghetti/gfronteddu
IServAcquisti2016contrattidef191115_trevDEF.doc

pagina 1-5



ASL n° 7 Carbonia

Servizio Sistemi Informativi
Ing. Fabio Tanghetti

b) Delibera n. 587/C del 4/04/2015 scadenza 31/12/2015

"Affidamento servizio di assistenza e manutenzione sui software in dotazione all'Azienda.

Ditte: Service Life

a. *"Affidamento servizio di manutenzione sul software in dotazione ai Laboratori Analisi Aziendali"*

Si ritiene che il contratto di manutenzione debba ricomprendere le voci del precedente contratto, pertanto la richiesta di offerta per il servizio di manutenzione dovrà essere così articolata:

- Canone annuo Progetto Silus, concordato economicamente con la Regione Sardegna per i Laboratori Logici Unici (LLU), comprensivo di un ulteriore sconto per la ns. Azienda;
- Canone annuo relativo all'estensione dell'assistenza e manutenzione DNWeb-LLU;
- Giornate di intervento on site, della durata di sette ore presso le sedi Aziendali, per le due tipologie, prevedendo anche le mezzeggiornate d'intervento:

- I. N. 21 gg. interventi da tecnico sede Regione Sardegna,
- II. N. 7 gg. interventi da tecnico sede Nazionale o per assistenza Oracle avanzata,
- III. Eventuale onere aggiuntivo, per gli interventi svolti in giornate festive o preferitive (4gg).

b. *"Manutenzione Emonet Centri Trasfusionali."* Per l'anno 2016 si deve provvedere al rinnovo del servizio, al fine di garantire la manutenzione ordinaria e l'assistenza telefonica per il software dei Centri Trasfusionali, prevedendo n. 80 ore per interventi presso il Centro Trasfusionale da utilizzare nelle due sedi di Carbonia e Iglesias.

Nel Capitolato di gara e nel Contratto di fornitura dovrà essere espressamente richiesto che le giornate d'intervento dovranno essere concordate esclusivamente in via preventiva con il servizio Sistemi Informativi, al fine di stilare un piano di lavoro, possibilmente bimestrale e saranno da liquidare a consumo.

All'interno della manutenzione ordinaria si intendono comprese le attività di affiancamento e supporto per le attività ordinarie/straordinarie sui server.

TEMPI DI RIPRISTINO:

- guasti bloccanti: entro 6 ore solari nel 90% dei casi; entro 8 ore solari nel 100% dei casi;



ASL n° 7 Carbonia

Servizio Sistemi Informativi
Ing. Fabio Tanghetti

- guasti non bloccanti: entro 16 ore lavorative.
- Per tutti gli interventi dovrà essere rilasciata copia di apposito buono di lavoro, controfirmato dal responsabile del servizio in cui è stato effettuato l'intervento.

Nel Capitolato di gara e nel Contratto di fornitura dovrà inoltre essere espressamente richiesto che con periodicità mensile dovrà essere inviato, tramite email, un report alla Stazione appaltante nella figura del Responsabile Unico Aziendale (Ing. Fabio Tanghetti), o in alternativa la stampa diretta del report tramite web, indicante gli interventi effettuati nel trimestre, sede in cui il guasto è intervenuto, data e ora della richiesta, data e ora della risoluzione dell'intervento, tipologia di guasto, numero del ticket.

c) Delibera n. 255 del 21/02/2012 scadenza 15/11/2015

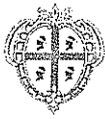
"Fornitura in noleggio triennale applicativo Galileo APUS per gestione turni ospedalieri.

Ditte: Service Life

Nell'affidamento precedente è stato previsto che al termine del periodo di noleggio dietro corresponsione di una somma forfettaria pari a € 500,00 + IVA si sarebbe provveduto al riscatto del Modulo Galileo APUS, si chiede pertanto voler richiedere alla Ditta l'aggiornamento all'ultima release del software, il relativo riscatto e offerta per la manutenzione ed assistenza telefonica per un anno, ovvero fino all'eventuale entrata in uso del modulo relativo sul Progetto SISaR, di prossima attuazione.

Si ritiene inoltre che la richiesta di offerta per il servizio di manutenzione dovrà essere così articolata:

- Giornate di intervento on site, della durata di sette ore presso le sedi Aziendali, prevedendo anche le mezze giornate d'intervento:
 - I. N. 05 gg. interventi da tecnico sede Regione Sardegna,



ASL n° 7 Carbonia

Servizio Sistemi Informativi
Ing. Fabio Tanghetti

d) Delibera n. 336/C del 06/03/2015 scadenza 31/12/2015

"Affidamento servizio di assistenza e manutenzione sui software in dotazione all'Azienda.

Ditte: Farmadati"

1) *Ditta Farmadati Italia S.r.l.: "Acquisto e abbonamento Software Applicativo di consultazione CFO."*

Il software in argomento è strumento indispensabile per i Servizi di assistenza farmaceutica Ospedaliera e Territoriale in quanto completo di dati fondamentali come le schede tecniche dei farmaci, lo storico dei prezzi, nonché è completo dei dispositivi e classificazione CND, come previsto dal Ministero per la gestione corretta dei prodotti acquistati.

Essendo l'acquisto e l'abbonamento alla licenza software in scadenza al 31.12.2015, si deve procedere al rinnovo dell'opzione Multiutenza del Software CFO (da 6 a 10 utenze in rete).

*ok richiesta
prev.*

e) Delibera n. 588/C del 24/04/2015 scadenza 31/12/2015

"Affidamento servizio di assistenza e manutenzione sui software in dotazione all'Azienda.

Ditte: GPI "

1) *Ditta GPI (ENCO s.r.l.):*

Si ritenere opportuno garantire l'assistenza sul modulo Attività Gestione Convenzionati e sul Software Enco, per il periodo 01.01.2016 – 31.12.2016, prevedendo un canone per la manutenzione ordinaria ed eventuali dieci giornate di intervento in loco e da sede Nazionale da parte dei tecnici della Ditta.

ok richiesta prev



ASL n° 7 Carbonia

Servizio Sistemi Informativi
Ing. Fabio Tanghetti

Di seguito le penali che dovranno essere inserite in tutti gli affidamenti che prevedono interventi su chiamata.

PENALI

A carico del fornitore che non adempie a quanto prescritto nei modi e nei tempi stabiliti, l'ASL può applicare, per i primi 10 giorni, una penale nella misura massima del 0,2% (zero virgola due per cento) dell'importo contrattuale per ogni giorno di ritardo. Successivamente al decimo giorno la penale sarà elevata giornalmente da un minimo dell'0,2% (zero virgola due per cento) a un massimo del 0,5% (zero virgola cinque per cento) in misura crescente, salvo la facoltà dell'ASL per ritardi eccedenti i 30 giorni, di dichiarare il contratto "ipso jure" risolto per colpa del fornitore ed in danno al medesimo.

Si chiede di inserire se lo ritenete opportuno, nelle richieste di preventivo esplicita indicazione che le offerte dovranno essere formulate ai sensi del DL 6 luglio 2012 n.95 convertito dalla legge 7 agosto 2012 n.135, e più precisamente all'articolo 26-bis che cita **"Al fine di concorrere alla riduzione degli oneri complessivi a carico dello Stato, i costi unitari per la manutenzione di beni e servizi, hardware e software, praticati da fornitori terzi, sono ridotti almeno del 10 per cento per il triennio 2013-2015 rispetto alle condizioni di miglior favore praticate dagli stessi fornitori a Sogei S.p.A. ovvero a Consip S.p.A. nell'anno 2011, anche mediante la rinegoziazione di contratti già stipulati.**

Nello stesso periodo i costi unitari per l'acquisizione di componenti ed apparecchiature hardware, le cui caratteristiche tecniche dovranno essere non inferiori a quelle acquisite nell'anno 2011, nonché per la manutenzione di beni e servizi, da effettuare prioritariamente da imprese locali ove possibile, e di prodotti software, sono ridotti almeno del 5 per cento."

A disposizione per ogni ulteriore chiarimento.

Distinti saluti.


Il Responsabile del Servizio
Ing. Fabio Tanghetti

ASL 7

PG/2015/ 0027335 del 30/11/2015 ore 08.02

Allegato: SERVICE LIFE SRL

Esigibilità: Servizio Acquisti - Sezione P

Chiusura: 14/01/2016 - 12/01/2016



Sassari, 27/11/2015
Offerta 2015-00756
Spettabile Azienda Sanitaria Locale di Carbonia
Servizio Acquisti
Via Dalmazia
09013 Carbonia

Oggetto: OFFERTA ECONOMICA PER CONTRATTO DI HELP DESK E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO PER L'AZIENDA SANITARIA LOCALE DI CARBONIA – ANNO 2016

Con riferimento al Contratto di Manutenzione ed Assistenza di prossima scadenza, Servicelife è lieta di presentare la propria migliore offerta per il rinnovo del Contratto per il 2016.
Anche quest'anno abbiamo confermato alcune novità, in grado di far risparmiare l'Azienda a parità di servizio erogato:

- 1) la possibilità di ordinare pacchetti di giornate a tariffe più basse;
- 2) la possibilità di risparmiare emettendo l'ordine con tempestività.

Abbiamo anche provveduto con i seguenti adeguamenti:

- adeguamenti ISTAT, nella misura dello 0,65% sui Canoni (media dell'indice di aumento dei prezzi al consumo dei primi 9 mesi del 2015, fonte ISTAT), e dell'1,2% sulle tariffe professionali (media dell'indice di aumento delle retribuzioni dei primi 9 mesi del 2015, fonte ISTAT);
- Visto l'alto numero di chiamate di assistenza, è stato aggiunto un canone relativo all'integrazione del LIS DNLab con il CUP regionale.

Si precisa che gli importi qui proposti riassorbono ogni e qualsivoglia sconto o riduzione dell'importo della presente fornitura a qualsiasi titolo richiesto o richiedibile, compreso quanto consegue dalle "Disposizioni per la riduzione della spesa pubblica" di cui all'art. 15, comma 13, lett a) e b) del D.L. n. 95 - 2012 convertito nella legge n. 135/2012.

Restando a disposizione per qualsiasi chiarimento si rendesse necessario, si porgono distinti saluti.

Servicelife S.r.l.

Sandro Salls

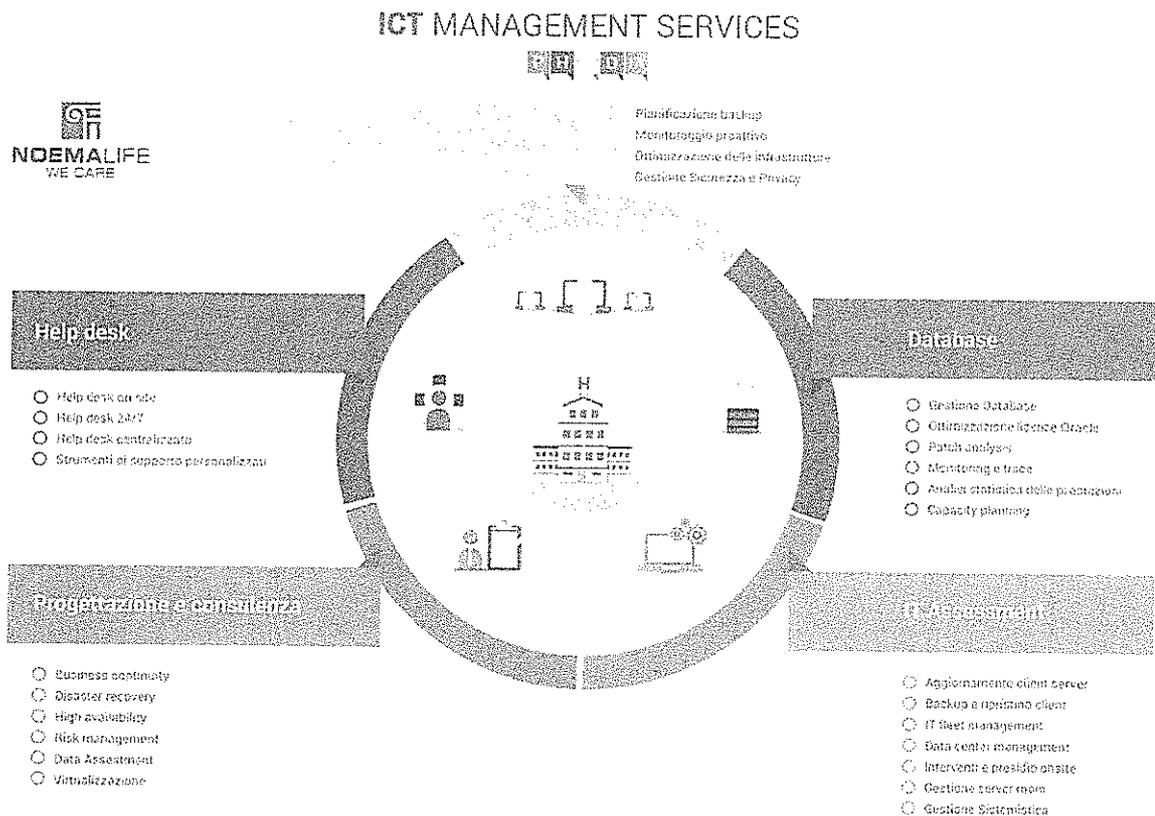
SERVICE LIFE srl

VIA DELL'ARTIGIANATO 14, 09122 CAGLIARI (ITALY)
TEL. +39 070 2110083 – 070 2111536 070 2126181
FAX +39 070 2111543 – SERVICE@SERVICE-SRL.COM
C.F. e P.IVA 01119090924
SOCIETÀ SOGGETTA ALL'ATTIVITÀ DI CONTROLLO E
COORDINAMENTO DA PARTE DI NOEMALIFE SPA
C.F. 01347430397
1/17

PREMESSA

Siamo lieti di presentarVi la nostra nuova offerta commerciale accompagnata dal documento "Condizioni Generali di Help Desk, Manutenzione e Management Service del Software Applicativo".

Con l'obiettivo di fornire un servizio sempre più puntuale e aderente ai bisogni dei clienti sono stati individuati specifici pacchetti di supporto a integrazione della già consolidata modalità standard di erogazione della manutenzione e di Help Desk. A partire da quest'anno, infatti, è possibile acquistare la copertura dei servizi di Manutenzione ed Help Desk potendo disporre di ulteriori gradi di valore aggiunto come meglio descritto di seguito.



Si precisa che per quanto riguarda gli importi relativi alle tipologie di servizi già in essere nel precedente contratto le variazioni applicatesi riferiscono agli adeguamenti ISTAT previsti per legge. Il contratto potrà essere restituito a NoemaLife con indicazione delle opzioni da Voi scelte, per l'attivazione immediata dei servizi in attesa di Vostro ordine definitivo.

Inoltre, si evidenzia che NoemaLife S.p.A. si riserva di emettere successiva offerta "ad hoc" per la quotazione economica, stimata in base a dimensione e complessità della struttura, dell'intero portafoglio di servizi opzionali offerti dal Customer Service non precedentemente attivati e non proposti nella presente offerta.



Si richiama l'attenzione sul rispetto di quanto previsto nel documento "Condizioni Generali di Help Desk, Manutenzione e Management Service del Software Applicativo" al capitolo "Applicabilità del Servizio", ed in particolare sulla necessità di garantire continuità del servizio erogato posto che il perfezionamento del contratto avvenga in maniera tempestiva.

In allegato, Vi trasmettiamo il documento "DESCRIZIONI DELLE FUNZIONI P.H.I.D.I.A.", che descrive alcuni importanti nuovi servizi evoluti che NoemaLife è oggi in grado di svolgere. Qualora vi fosse interesse, saremo lieti di poter approfondire le aree di interesse, le modalità di erogazione dei servizi ed i relativi costi.

CORRISPETTIVI ECONOMICI

I canoni di manutenzione ed assistenza sono determinati di seguito.
Gli importi sono arrotondati all'euro.

CANONI HELP DESK		
Galileo DNWeb O/E LIS Enterprise	10.945,00	Reparti
SILUS	5.537,00	Canone SILUS
Emonet - Core	9.232,00	
Emonet - Multicentro	2.041,00	
Emonet - Assistenza sabato mattina	2.447,00	
Emonet - Collegamenti strumentali	1.999,00	
Gestione turni infermieristici	5.000,00	
Integrazione LIS DNlab - CUP regionale	3.300,00	
TOTALE	40.501,00	
Per ordine entro il 31/01/2015 (-3%)	39.285,97	
Per ordine entro il primo trimestre 2015 (-1,5%)	39.893,49	
Per ordine entro il secondo trimestre 2015 (+2,5%)	41.513,53	
Per ordine entro il terzo trimestre 2015 (+5,0%)	42.526,05	
Per ordine entro il quarto trimestre 2015 (+7,5%)	43.538,58	

1. ATTIVITA' DI MANAGEMENT SERVICE

1.1. Supporto esteso di assistenza a consuntivo

SERVIZI DI SUPPORTO ESTESO 2015-16				
Numero giorni / persona	Servizio	Tariffa giornaliera Sede Locale	Tariffa giornaliera Altre sedi	IMPORTO (€)
25	Assistenza	565,00		€ 14.125,00
7	Assistenza		852,00	€ 5.964,00
TOTALE				€ 20.089,00

Nell'ambito di tale Servizio, si è concordato che le giornate di assistenza specialistica verranno fornite alle tariffe giornaliere esposta nella tabella precedente, spese di trasferta incluse (una giornata lavorativa si intende composta da 8 ore). Le ore di viaggio saranno computate nel tempo totale di intervento.

Le giornate di assistenza saranno erogate su richiesta del referente del sistema per la Vostra Azienda, a fronte di una stima formale emessa da NoemaLife ed approvata dal referente stesso.

Gli interventi richiesti potranno riguardare qualunque applicativo la cui Manutenzione ed assistenza sia gestita dalla nostra Azienda, anche nel caso in cui l'applicativo non sia presente nella lista di cui al precedente punto "DESCRIZIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO OGGETTO DEL SERVIZIO", come ad esempio nel caso della procedura di gestione dei turni ospedalieri e della procedura per il controllo di inappropriata delle richieste di laboratorio, il cui canone di manutenzione ed assistenza risulta coperto da altri contratti.

1.2. Pacchetti di giornate di supporto esteso locale

Si propone la fornitura dei seguenti pacchetti:

ASSISTENZA OPZIONALE – SUPPORTO ESTESO LOCALE			
Servizio	Numero ore / persona	Tariffa giornaliera sede locale	IMPORTO (€) IVA esclusa
Supporto esteso locale	25 giornate	€ 545,00	13.625,00
Supporto esteso locale	50 giornate	€ 535,00	26.750,00

Valgono le seguenti regole:

Le giornate di assistenza saranno erogate su richiesta del referente del sistema per la Vostra Azienda, a fronte di una stima formale emessa da Service Life ed approvata dal referente stesso.

La fatturazione delle giornate avverrà trimestralmente per il 25% della somma totale (4 fatture annue).

Le eventuali ore residue potranno essere utilizzate fino a tutto il primo semestre del 2017.

Le fatture dovranno essere pagate entro 60 giorni dalla data di emissione.

2. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Per quanto riguarda i canoni fissi, si prevede una fatturazione annuale anticipata con pagamento a 60 gg. data fattura.

Per quanto riguarda i servizi professionali di supporto esteso a consumo, si prevede una fatturazione trimestrale posticipata con pagamento a 60 gg. data fattura, a fronte di un regolare verbale controfirmato dal cliente, con le modalità espresse nella presente proposta.

Per quanto riguarda i pacchetti di giornate di supporto esteso, si prevede una fatturazione in 4 tranches, in corrispondenza dell'inizio dei trimestri.

3. CONDIZIONI GENERALI (ALLEGATI)

L'applicazione del presente contratto avverrà secondo le norme descritte nell'allegato "Condizioni Generali di Help Desk, Manutenzione e Management Service del Software Applicativo DNLAB, che costituisce a tutti gli effetti parte integrante della presente offerta.

4. ALTRE CONDIZIONI

Tutti i prezzi indicati s'intendono IVA esclusa.

La presente offerta è formulata in modo conforme a quanto stabilito dal sistema di qualità adottato da NoemaLife. Analogamente il servizio proposto verrà erogato in coerenza con lo stesso sistema di qualità.

5. VALIDITÀ DELL'OFFERTA

Il destinatario della presente offerta, fino a diversa comunicazione da parte del Cliente stesso, viene considerato referente unico del Cliente per ogni comunicazione in merito alla fornitura.

La presente offerta è valida 90 (novanta) giorni dalla data di emissione della stessa.

DESCRIZIONI DELLE SEZIONI P.H.I.D.I.A.

PROGETTAZIONE E CONSULENZA

NoemaLife è in grado di offrire servizi di progettazione e consulenza altamente qualificati rivolti allo sviluppo e miglioramento delle politiche di Business Continuity, di Disaster recovery, di High availability e Risk Management.

Le nostre competenze sono ampie ed abbracciano trasformazione dei sistemi, sicurezza, Data Assessment, Virtualizzazione ed altro ancora.

In particolare:

Business Continuity

Progettare e realizzare insieme al Cliente soluzioni per garantire come, e in che tempi, mantenere la continuità di servizio in pieno allineamento con le priorità dei processi di business.

Il nostro approccio alle soluzioni per il Disaster Recovery e la High Availability, prevede una attenta valutazione preliminare dell'ambiente esistente da parte dei nostri Consulenti esperti in infrastrutture tecnologiche.

L'analisi dei livelli di servizio, delle applicazioni e dei processi chiave, determinata dalle loro interdipendenze con i dati, dalla verifica degli obiettivi RTO e RPO e dalle necessità del business aziendale prevedono:

- L'applicazione della metodologia di progettazione dalla pianificazione fino all'implementazione dell'intera soluzione di Business Continuity.
- Lo sviluppo di un piano completo per la gestione del ripristino da eventi disastrosi e per la gestione della alta disponibilità applicativa.
- Il rilascio di eventuali raccomandazioni per poter migliorare i livelli di servizio esistenti e per implementare una infrastruttura ICT che possa rispondere meglio a sopravvenute necessità di Disaster Recovery e/o High Availability.

Sicurezza e Privacy

Studi mirati ad attivare, migliorare e consolidare la sicurezza e la protezione del dato: dalla fase di analisi, volta ad evidenziare le criticità e proporre gli interventi necessari per ridurre il rischio, all'implementazione delle contromisure e successiva assistenza e verifica periodica di tutti gli elementi inerenti al settore.

LIVELLI DI COPERTURA

- WE CARE SERVICE LEVEL 1 - Dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 18:00
- WE CARE SERVICE LEVEL 2 - Estensione al sabato dalle 8:00 alle 14:00
- WE CARE SERVICE LEVEL 3 - Estensione al sabato, alla domenica e ai giorni festivi dalle 8:00 alle 14:00
- WE CARE SERVICE LEVEL 4 - Copertura h24, 7 giorni su 7

TIPOLOGIE DI SUPPORTO

STANDARD TECHNICAL SUPPORT Garantisce le funzionalità fondamentali di un servizio affidabile e continuo di alta qualità:

- System Management
- Problem Determination & Solving
- Superamento di situazioni bloccanti/da malfunzionamenti hardware o software
- Assistenza telefonica per diagnosi e superamento di difetti o malfunzionamenti per il miglior utilizzo delle soluzioni NoemaLife
- Assistenza in caso di gravi anomalie o malfunzionamenti del sistema che, pur non derivanti da malfunzionamenti hardware e/o software oggetto della fornitura, possono compromettere la continuità dell'utilizzo del sistema
- Correzione di eventuali malfunzionamenti delle soluzioni NoemaLife
- Ripristino delle funzionalità a seguito di anomalia o blocco del sistema
- Verifica in teleassistenza dello stato del sistema (controllo dimensione tabelle, percentuale occupazione spazio disco sui server, ecc.) per monitorare il regolare funzionamento del sistema
- Gestione upgrade dei sistemi
- Controlli su corretta parametrizzazione del sistema
- Azioni migliorative indirizzate al mantenimento dell'efficienza delle procedure e delle soluzioni al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro

ACTIVE CUSTOMIZED SUPPORT Consiste in un supporto personalizzato dal Customer Care NoemaLife al fine di anticipare le esigenze del cliente, avvalendosi inoltre di un insieme di strumenti per un continuo aggiornamento sullo stato delle richieste e relativi report di analisi.

- Mail di apertura e chiusura ticket;
- Apertura automatica ticket a seguito di mail;

- Portale di consultazione;
- Portale di inserimento;
- Analisi periodica delle chiamate;
- Individuazione ricorrenze;
- Redazione e invio relazioni (Report personalizzato);
- Follow up e visite periodiche;

HIGH PRIORITY SUPPORT Permette di usufruire di un servizio preferenziale che garantisce una sensibile diminuzione delle tempistiche di presa in carico e risoluzione.

- Servizio prioritario

Il flusso standard seguito all'interno del Customer Service per la lavorazione delle assistenze prevede la suddivisione del processo in specifiche fasi di Inbound e Outbound, con tempi di lavorazione che dipendono dal grado di severità della segnalazione e dal carico di lavoro complessivo delle assistenze in corso.

Il servizio prioritario prevede un'ulteriore ottimizzazione dei tempi di assistenza garantendo molteplici vantaggi tra cui:

- comunicazione diretta ad un responsabile di gruppo con un comprovato feedback sul cliente
- eliminazione del tempo di latenza sopra descritto
- limitazione allo stretto indispensabile del coinvolgimento dell'utente

Prerequisito per questa componente del servizio è che le assistenze vengano richieste da un referente designato.

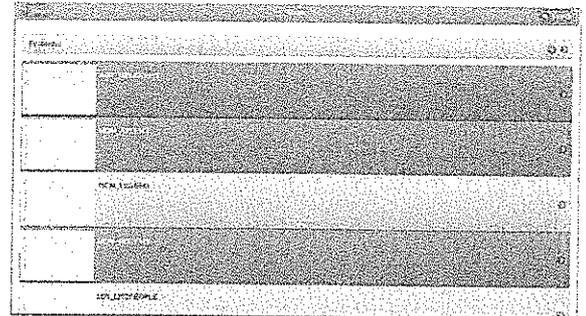
- **SLA (Service Level Agreement)**

Garanzia di presa in carico e risoluzione delle problematiche sollevate entro tempi prestabiliti e concordati precedentemente tramite un incontro tecnico.

CONTINUOUS ADVANCED SUPPORT Prevede un supporto costante fornito da figure altamente specializzate nell'ottica di instaurare un rapporto di collaborazione diretta con il cliente.

- Interventi tecnici manutentivi on site periodici;
- Configurazione spot di entità specifiche sulle soluzioni NoemaLife dietro richiesta del referente, che non abbiano impatto strutturale sulle logiche e i flussi operativi;
- **Supporto a riavvii programmati:**
 - Supporto ai riavvii programmati limitatamente alle soluzioni di competenza di NoemaLife.
 - Essendo l'attività in teleassistenza è necessaria la presenza di un referente del Cliente per eventuali attività in loco.
- **Gestione Backup:**

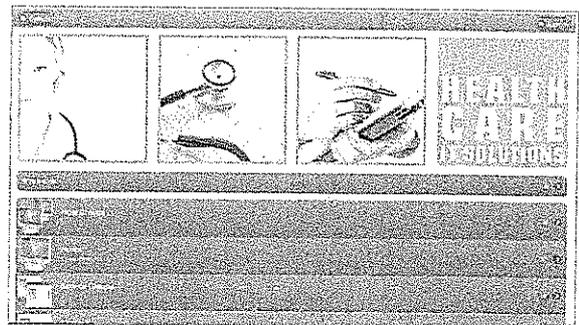
- Backup della configurazione applicativa delle soluzioni NoemaLife.
- **Reinvio/recupero dati:**
 - Reinvio/recupero dati (anagrafiche, risultati, referti) a seguito di blocchi di prodotti di altri fornitori le cui soluzioni si integrano con le soluzioni NoemaLife oppure a richiesta del Cliente.
- **Management Support:**
 - Migliorie di basso impatto alla reportistica delle soluzioni di Laboratorio;
 - Cancellazione richieste e referti;
 - Modifiche alle anagrafiche e alle associazioni anagrafica-richiesta;
 - Interventi di primo livello sulle postazioni che accedono a soluzioni EPR NoemaLife, al fine di verificare che siano soddisfatti i prerequisiti hardware e software di certificazione del prodotto;
 - Duplicazione di configurazione di DNA;
 - Recupero dei dati storici da cassetta;
 - Modifiche alle password degli utenti (sbiancamento, recupero, ecc.)
- **Interventi sul database in sostituzione di DBA:**
 - Allargamento datafile;
 - Aggiunta di datafile ad una tablespace;
 - Identificazione di deadlock o di lock applicativo e risoluzione terminando la sessione bloccante;
 - Shutdown e Startup controllato di un database;
 - Verifica e/o reimpostazioni di job.



IT Performance Monitoring

ADVANCED MONITORING & SUPPORT

Advanced Monitoring & Support è il nuovo servizio di NoemaLife per il monitoraggio applicativo basato sullo standard open source NAGIOS, che garantisce una maggiore flessibilità e un miglior controllo dei processi dei diversi servizi ospedalieri. Il servizio consente una stretta integrazione tra il sistema di monitoraggio presso la struttura ospedaliera e il Customer Service di NoemaLife. Il sistema è in grado di inviare messaggi in tempo reale sia verso i Sistemi Informativi Ospedalieri, sia verso il Customer Service. La soluzione è disponibile nelle versioni desktop e mobile, arricchita da un'interfaccia semplice e



intuitiva che consente una completa gestione del monitoraggio e di tutte le sue funzionalità.

RAPPRESENTAZIONE FUNZIONALE DELL'INFRASTRUTTURA

Advanced Monitoring & Support crea una rappresentazione funzionale dell'infrastruttura applicativa, tramite i concetti di host, service, hostgroup e servicegroup. Attraverso questa funzionalità è possibile prevenire eventuali problemi con una rapida identificazione dei servizi/host coinvolti.

SISTEMI DI NOTIFICA

Il servizio per il monitoraggio di NoemaLife offre differenti tipologie di notifica delle segnalazioni e allarmi (email, sms e alert su dispositivo mobile).

SISTEMI DI ESCALATION

La soluzione fornisce un sistema di escalation delle notifiche che permette di gestire efficacemente diversi livelli di gerarchia verso i responsabili del Servizio Informativo Ospedaliero o del Customer Service NoemaLife, per garantire un'ottimale risoluzione delle segnalazioni.

DASHBOARD DI MONITORAGGIO

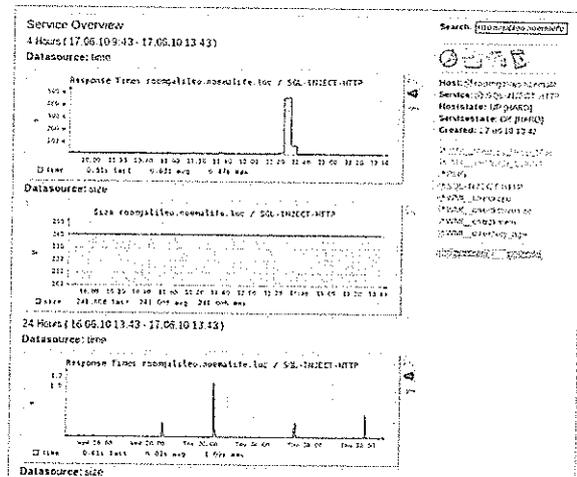
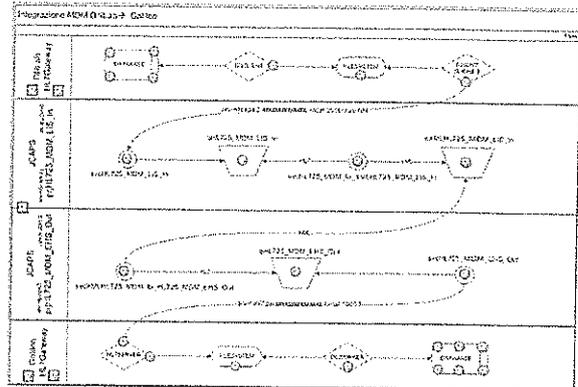
Consente una visione immediata del funzionamento dei sistemi monitorati e ricorre ad un potente motore di generazione/configurazione per ottenere dashboard interattive e totalmente personalizzabili.

REPORTISTICA

L'Advanced Monitoring & Support fornisce un sistema di reportistica potente e flessibile per una miglior valutazione dei sistemi monitorati: AVAILABILITY REPORT e PERFORMANCE REPORT

SCHEDULAZIONE DEL DOWNTIME

Grazie ad una completa schedulazione del downtime, l'Advanced Monitoring & Support è possibile coordinare in maniera gerarchica la schedulazione del downtime di un host e la propagazione automatica a tutti i servizi dipendenti.



SERVIZI DI CONSULENZA IN AMBITO ORACLE DATABASE

L'esperienza pluriennale maturata dal team di DBA NoemaLife su un range di versioni che spazia dalla 7.3 alla 11gR2 e su praticamente ogni piattaforma supportata da Oracle ci consente di proporre servizi di consulenza a 360 gradi.

A seguito di una attenta analisi preliminare verrà definito insieme al Cliente un progetto per il miglioramento delle soluzioni Oracle in uso presso l'azienda affrontando diversi temi cruciali:

- consolidamento: valutazione architetture di una possibile piattaforma di consolidamento database ivi incluse appliances Oracle (es. ODA);
- licensing: determinazione del migliore compromesso fra il costo delle licenze Oracle e le esigenze di funzionalità applicativa. I DBA NoemaLife conoscono approfonditamente i complessi meccanismi di licensing adottati da Oracle nonché le differenze funzionali fra le varie edizioni Enterprise, Standard, Standard One. Ciò permette di ottenere risparmi importanti all'azienda: non è raro infatti trovarsi di fronte a casi di over-licensing;
- politiche di backup, business continuity e disaster recovery: valutazione della politica di backup in essere (RMAN, exp, expdp, retention, test di recovery, ecc.) e della sua aderenza con le best practices Oracle, determinazione dei meccanismi di business continuity e disaster recovery utilizzati e confronto con gli obiettivi RTO/RPO, individuazione di possibili metodologie migliorative e di un piano di ripristino a fronte di una serie di possibili eventi più o meno catastrofici;
- security e tracciatura degli accessi: la protezione dei dati, il rispetto della normativa vigente (es. decreto sulla privacy 196/03) sono temi attualissimi sui quali i DBA NoemaLife hanno competenza specifica;
- performance & tuning: analisi del carico di lavoro prodotto dai database del Cliente ed individuazione di possibili percorsi migliorativi a livello di risorse di sistema, configurazione dell'istanza (huge pages, I/O asincrono/concorrente, ecc.), SQL tuning;
- formazione: conoscere le caratteristiche e nuove funzionalità della production release Oracle 11gR2 è il modo migliore per proteggere al meglio il proprio investimento IT. I DBA NoemaLife possono erogare corsi di aggiornamento destinati a sistemisti/DBA dell'azienda.

SERVIZI DI GESTIONE E CONTROLLO DATABASE

Un gruppo di DBA certificati erogherà attività di manutenzione preventiva sul parco installato permettendo di conoscere approfonditamente l'ambiente ed intercettando potenziali problemi prima che si manifestino.

Parte integrante del servizio sono:

- patch analysis per determinare non solo la fix specifica per quel problema ma il livello Oracle più opportuno in base alle patch rilasciate da quando era stato configurato l'ambiente;
- meccanismi specifici di monitoring/trace che permettano di rendere prevenibile quel problema per il futuro, qualora non fosse possibile introdurre una fix definitiva. NoemaLife utilizza per questo il software di monitoring nagios sul quale ha già sviluppato una serie di controlli preventivi/reattivi;

- produzione periodica di report statistici sulle prestazioni generali del database;
- verifica del buon andamento della politica di backup in essere;
- individuazione di possibili miglione sulla struttura dati;
- verifica dell'approssimarsi al limite di parametri di configurazione dell'istanza con pianificazione del loro adeguamento;
- periodico capacity planning per determinare con opportuno anticipo la necessità di un adeguamento delle risorse disco a disposizione dell'ambiente.

IT Assessment

Ottimizzare l'infrastruttura IT

A seguito di una attenta analisi preliminare verrà definito insieme al Cliente un progetto per l'implementazione di soluzioni atte al consolidamento IT, alla virtualizzazione dei server, dei client, dello storage, delle applicazioni e del network.

Lo studio verrà attivato sulla base degli obiettivi determinati dal Cliente con la collaborazione di personale certificato in diverse aree di competenza IT al fine di trovare la migliore soluzione che possa bilanciare il costo e l'efficacia.

Backup & Data Assessment

La costante crescita del dato all'interno delle infrastrutture è una problematica da sempre presente per la quale occorre una continua innovazione tecnologica nei sistemi di storage e backup ma anche nelle metodologie e nell'organizzazione del dato stesso sia all'interno di database relazionali che di strutture di file.

Noemalife si propone di aiutare il Cliente nella definizione della migliore strategia di gestione del dato e della sua salvaguardia progettando ed implementando soluzioni SAN, NAS, migrazioni totali o parziali in Cloud, e relative gestioni del backup.

Servizi di gestione e controllo IT

I servizi sistemistici sono erogati tramite una serie di azioni mirate sui servers, atte a garantirne una corretta manutenzione, un costante buon funzionamento, continuità di servizio, affidabilità e sviluppo di tutti i servizi e le funzioni erogate.

L'intera infrastruttura è tenuta sotto controllo per mezzo di un sistema di monitoraggio basato su nagios, per il quale abbiamo sviluppato un elevato numero di controlli specifici per i nostri applicativi. Lo strumento consente anche la produzione di report periodici sull'andamento dei sistemi.

Fra i task previsti in questo ambito possiamo annoverare:

- **Shutdown delle macchine**
 - Pianificazione dei fermi;
 - Operazione di shutdown;
 - Verifiche (sistemistiche) post startup.

- 
- **Applicazione delle patch di sicurezza, in particolare su ambienti Microsoft**
 - Analisi delle patch di sistema operativo rilasciate, per determinare se/quando installarle;
 - Valutazione dell'impatto;
 - Pianificazione dell'applicazione delle patch;
 - Applicazione delle patch.

 - **Controlli periodici**
 - Verifica dei log di Sistema;
 - Verifica dello stato del sistema operativo;
 - Verifica di eventuali istanze Oracle.

 - **Analisi delle performance**
 - In caso di segnalazioni di malfunzionamenti;
 - In caso di richiesta di miglioramento delle performance;
 - In caso di supporto ad analisi condotte da terzi.

 - **Modifica di parametri di configurazione**
 - Analisi dell'ambiente;
 - Proposta di modifica dei parametri.

NUOVE MISURE ORIENTATE ALLA SPENDING REVIEW

A partire dal 2016, abbiamo introdotto un meccanismo dinamico, di seguito descritto, che premia con un risparmio economico il comportamento virtuoso delle Aziende che ci permettono di risparmiare risorse che verrebbero altrimenti immesse nel sistema bancario.

E' purtroppo prassi, a volte consolidata, che la proposta annuale di Manutenzione ed Assistenza, che copre il periodo 1 gennaio – 31 dicembre, e che dovrebbe essere già deliberata ed ordinata entro il 31 dicembre dell'anno precedente, venga invece ordinata con molto ritardo, anche nel mese di dicembre dell'anno di copertura dei servizi forniti. Questa situazione molto penalizzante per i fornitori non è più sostenibile per Servicelife, costretta ad indebitarsi per far fronte alla spesa corrente.

In sostanza, coerentemente con la Spending Review e senza intaccare in alcun modo la qualità del servizio, la nostra proposta, consentendoci di ridurre notevolmente il ricorso al sistema bancario, assicura un risparmio certo anche al Cliente con l'applicazione di due regole fondamentali:

Emissione degli ordinativi per tempo;

Pagamento delle fatture entro i tempi previsti, oltre i quali verranno addebitati gli interessi previsti per legge.

La nostra proposta è così strutturata:

Per ordini(*) che pervengono entro il mese di gennaio, verrà applicato uno sconto pari al 3% sui canoni;

Per ordini(*) che pervengono entro il primo trimestre, verrà applicato uno sconto pari all'1,5%;

Per ordini(*) che pervengono entro il secondo trimestre, verrà applicato un aggravio del 2,5%;

Per ordini(*) che pervengono entro il terzo trimestre, verrà applicato un aggravio del 5%;

Per ordini(*) che pervengono oltre il terzo trimestre, verrà applicato un aggravio del 7,5%.

Per ORDINE si intende qualunque documento a seguito del quale Servicelife possa procedere alla fatturazione (Delibera con CIG, Determina con CIG, Ordine a fornitore, ecc.)

CLIENTE

Ragione Sociale del Cliente	Azienda USL N. 7 di Carbonia
Indirizzo	Via Dalmazia 09013 Carbonia
Contatto Amministrativo del Cliente	Ing. Fabio Tanghetti, responsabile del Servizio Servizi Sistemi Informativi D.ssa Cristina Garau, Primario del Laboratorio Analisi
Telefono	Ing. Tanghetti +39 0781 3922903 - Dssa Garau +39 328 4187729
Indirizzo e-mail	ftanghetti@aslcarbonia.it - mariacristinagarau@aslcarbonia.it

INFORMAZIONI CONTRATTO SERVICE LIFE

Descrizione della fornitura	Proposta di rinnovo contratto di Manutenzione ed Help Desk ANNO 2016
Protocollo	2015-00756
Data	27-11-2015
Funzionario Commerciale Service Life	Sandro Salis
Telefono	345 2806240
Fax	079 4360224
Indirizzo e-mail	ssalis@noemalife.com

ALLEGATI AL CONTRATTO

Help Desk, Manutenzione e Management Service – Condizioni generali
--

SEDE DI INSTALLAZIONE ED UTILIZZO DEL SOFTWARE APPLICATIVO

PRESIDIO	SITO
Servizio Sistemi Informativi	ASL N. 7 di Carbonia-Iglesias
Ospedale Sirai Carbonia	Laboratorio Analisi / Reparti Ospedalieri/Punti Territoriali
<u>Ospedale Santa Barbara Iglesias</u>	Laboratorio Analisi / Reparti Ospedalieri/Punti Territoriali
Ospedale Crobu Iglesias	Laboratorio Analisi / Reparti Ospedalieri/Punti Territoriali

DESCRIZIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO OGGETTO DEL SERVIZIO

Sistema soggetto a Help Desk e Manutenzione

- 1) DNLab-LLU Server Software di gestione del Laboratorio Logico Unico;
 - Moduli DNLab - Client;
 - Moduli DNA – LLU Collegamento on-line della strumentazione analitica;
 - DNWeb-LLU – Software per il collegamento on-line delle Unità Operative
 - Galileo Clinical Data Repository (Core + OE Laboratorio)
 - Modulo DN Firma XMLCDA - software per la gestione integrata della Firma Digitale;
 - Integrazione referti XMLCDA di laboratorio verso MEDIR
 - DNTerritorio-LLU – software per il collegamento web dei Distretti Esterni.
 - Integrazione LIS DNLab – CUP Regionale
 - Gestione turni di lavoro infermieristici

DECORRENZA DEL SERVIZIO

01/01/2016 – 31/12/2016

3

testoemail_268419[1].txt

Alla c.a.
Dr. Angelo Zuccarelli

Si trasmette in allegato la documentazione amministrativa richiesta.
Cordiali saluti

Direzione Amministrazione Governo e Programmazione
Ufficio Pratiche Amministrative

Insiel Mercato SpA con socio unico
AREA Science Park ? Padriciano 99 ? 34149 Trieste
Tel. 040 3720482 ? Fax. 040 634623
www.insielmercato.it
CF, P. IVA, Reg.Impr. Trieste n. 01155360322 Cap.Soc. ? 3.246.808,00 i.v.
Direzione e coordinamento TBS Group S.p.A.

Ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e della normativa internazionale, Vi informiamo che questo messaggio ? riservato esclusivamente al destinatario. Se esso Vi fosse pervenuto per errore, Vi invitiamo a eliminarlo immediatamente e a darcene comunicazione. Grazie.

According to the Italian and international laws in force, we inform you that this message is reserved only for the addressee. If you are not the addressee, please delete it immediately and notify us. Thank you.
Prima di stampare questa e-mail, pensa all'impatto sull'ambiente. Please, consider the environment before printing this e-mail.

*Comune
DA JS
Soc. S. S. S. S.
u Acq.*

ASL 7

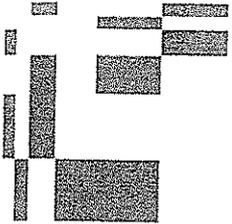
PG/2016/ 0004562 del 26/02/2016 ore 10,00

Nittone INSIEL MERCATO

Assegnatario: DIREZIONE GENERALE - Commissar

Classifica: 1.4.6 Fascicolo 4 del 2016





insiel
mercato

Insiel Mercato SpA
con socio unico
Località Padriciano, 99
Area Science Park
34149 Trieste
tel +39043720482
fax +39043634623
www.insielmercato.it
info@insielmercato.it

capitale sociale euro 3.246.808,00 i.v.
r.l. Trieste, c.f. e p. iva 01155360322
r.e.a. Trieste 128812
direzione e coordinamento
TBS Group S.p.A.

3

Trieste, 19 febbraio 2016

Prot.2016/293 [DGP/EG/tb]
oggetto: Dichiarazione di
rappresentanza tecnica per attività di
assistenza e manutenzione per l'anno
2016 nel territorio della Regione
Sardegna

Spett.le

ASL 7 Carbonia
via Dalmazia 83
09013 Carbonia

Alla c.a. del
Dott. Angelo Zuccarello

DICHIARAZIONE DI ESCLUSIVITA' DI FORNITURA/SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Il sottoscritto ALBERTO STEINDLER, nato il 18 agosto 1963 a Trieste, e residente in Via Cecilia de Rittmeyer n. 5 – Trieste, Codice fiscale STNLRT63M18L424U, in qualità di Amministratore Delegato e Legale rappresentante dell'impresa INSIEL MERCATO S.P.A. con socio unico, codice fiscale e partita IVA 01155360322, REA: TS – 128812, iscritta al Registro delle Imprese presso la CCIAA di Trieste n. 01155360322, sede legale in Località Padriciano, 99 presso Area Science Park - Trieste. Capitale sociale Euro 3.246.808,00 i.v., tel 040 3720482 – fax 040 634623 email info@insielmercato.it PEC insielmercato@legalmail.it

a conoscenza di quanto prescritto dall'art. 76 del D.P.R. n. 445/2000 sulla responsabilità penale cui può andare incontro in caso di dichiarazione mendace resa ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 46 e 47 dello stesso D.P.R. e sotto la propria personale responsabilità,

DICHIARA

1. Insiel Mercato S.p.A. con socio unico è l'unica fornitrice, al di fuori della Regione Friuli Venezia Giulia, del Sistema software EmoNet per l'automazione del Servizio Trasfusionale e dei relativi servizi di assistenza tecnica/manutenzione;
2. Insiel Mercato S.p.A. con socio unico concede, in via esclusiva, a Servicelife S.r.l., con sedi a Cagliari, in via dell'Artigianato 14 e a Sassari, in via Budapest 9/b, P.IVA 01119090924, la rappresentanza tecnica per le attività di assistenza e manutenzione dirette agli Enti del territorio della Regione Sardegna per tutto l'anno 2016 relativamente ai prodotti/soluzioni Insiel Mercato S.p.A. dell'area tematica Sanità-Diagnostici.

In fede

dott. ing. Alberto Steindler
Amministratore Delegato

documento firmato digitalmente



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
ASL N. 7 Carbonia

SERVIZIO ACQUISTI

PI/2016/_____ di Prot.

ASL 7

PG/2016/ 0004222 del 23/02/2016 ore 10.17

Carbonia, 23/02/2016

Indirizzo: Servizio Acquisti e Gestione Pat.

Destinatari: SERVIZIO SIA

Classifica: 14 di Partecipazione del 2016



Al Resp.le Servizio SIA
Ing. Fabio Tanghetti

Sede

OGGETTO: Affidamento servizio di assistenza e manutenzione del software in dotazione ai servizi aziendali – Ditta Service Life
Richiesta parere.

Al fine di definire l'affidamento del servizio in oggetto, per opportuna competenza, si invita la S.V. a voler valutare l'offerta della Ditta Service Life attestando la validità e congruità della stessa alle effettive esigenze dei servizi utilizzatori.

In attesa di sollecito riscontro, ringraziando per la collaborazione si porgono distinti saluti.

Coll. Amm.vo/A.Ventura



IL RESP.LE SERVIZIO ACQUISTI
Dr. Carlo Contini

Parere offerta 2016_SIA_Service Life.doc

Sede legale e amministrativa
Via Dalmazia n° 83 – 09013 Carbonia
Tel. 0781/6681
Fax 0781 6683506
e-mail : dir.generale@aslcarbonia.it
www.aslcarbonia.it

Servizio Acquisti
Via Dalmazia, 83 – 09013 Carbonia
Tel. 0781-6683500
Fax. 0781 6683224
e-mail: ufficio.gare@aslcarbonia.it



08.03.2016
5
Servizio Sistemi Informativi
Ing. Fabio Tanghetti

ASL n° 7 Carbonia

PI/2016/1161

Iglesias 02/03/2016

c.a. Servizio Acquisti
Dr. Carlo Contini

Allegati: N°

Oggetto: Rinnovo contratti di manutenzione ed assistenza hardware e software anno 2016.
Riscontro nota PI/2016/1018 del 24.02.2016.

Dando riscontro a quanto da voi richiesto nella nota PI/2016/1018 del 24.02.2016, si richiede di procedere con un **affidamento diretto** o, se possibile rinnovo, per almeno sei mesi o eventualmente per un anno, dell'antivirus attualmente in dotazione "SOPHOS", al fine di evitare ulteriori attacchi alle postazioni informatiche aziendali da parte di virus aggressivi come quelli che hanno incominciato a danneggiare alcuni PC aziendali al fine di perfezionare una RDO per il servizio Antivirus.

Si coglie l'occasione, esaminata l'offerta formulata dalla Ditta Service Life, per mettere in evidenza che la Ditta ha proposto anche la manutenzione del software "Gestione turni infermieristici", che per l'anno 2016 **non è da aggiudicare** in quanto è già andato a regime dal 2015, il corrispondente modulo del Progetto SISaR, risulta pertanto inutile anche proporre il riscatto dello stesso software.

Si evidenzia inoltre sempre in merito all'offerta formulata dalla Ditta Service Life n. 2015-00756 del 27/11/2015 che:

- l'offerta deve essere **certa** per il periodo 01.01/31.12.2016 e non sottoposta a condizioni temporali (es. Per ordini entro il...);
- la giornata lavorativa si intende composta di 7 ore;
- le ore di viaggio **non devono** essere computate nel tempo totale di intervento;
- la fatturazione delle giornate di supporto esteso locale dovrà avvenire trimestralmente, per l'importo complessivo e consuntivo delle giornate effettivamente richieste, solo dal Responsabile del Servizio Sistemi Informativi, Ing. Fabio Tanghetti.



ASL n° 7 Carbonia

Servizio Sistemi Informativi
Ing. Fabio Tanghetti

- la fatturazione dei canoni fissi dovrà essere effettuata con fatturazione semestrale posticipata;
- la stessa deve essere sottoscritta dal Rappresentante Legale della Ditta Service Life S.r.L..

A disposizione per ogni ulteriore chiarimento.

Distinti saluti.

Il Responsabile del Servizio
Ing. Fabio Tanghetti





REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
ASL N. 7 Carbonia

6

Prot. PG/2016 5748 PROT.

Carbonia, 11/03/2016

Posta certificata

Spett.le Ditta
Service Life srl
Via dell'Artigianato, 14
09122 - Cagliari

servicelifesrl@legalmail.it

OGGETTO: Affidamento annuale del servizio di assistenza e manutenzione sul software gestionale in dotazione ai Laboratori Analisi e al Centro Trasfusionale dell'Azienda.
Rif. Vs. offerta n° 2015-00756 del 27.11.2015.

Si comunica che è intendimento dell'Azienda procedere per l'anno 2016 all'affidamento del servizio in oggetto e di cui alla Vs. offerta n° 2015-00756 del 27.11.2015, con le seguenti precisazioni, dettate specificatamente dal Resp.le Servizio SIA:

- a. Esclusione della manutenzione del software "Gestione turni infermieristici"
- b. La giornata lavorativa si intende composta di 7 ore;
- c. Le ore di viaggio **non devono** essere computate nel tempo totale di intervento;
- d. La fatturazione delle giornate di supporto esteso locale dovrà avvenire trimestralmente, per l'importo complessivo e consuntivo delle giornate effettivamente richieste, solo dal Responsabile del Servizio Sistemi Informativi, Ing. Fabio Tanghetti;
- e. La fatturazione dei canoni fissi dovrà essere effettuata con fatturazione semestrale posticipata;

L'importo complessivo annuale è pari a € 34.435,97 + IVA di legge (€ 35.501,00 – 3. %), oltre le attività di management service.

Per quanto sopra, al fine di definire il relativo iter amministrativo, si invita Codesta Spett.le Ditta a voler restituire copia della presente nota, firmata digitalmente per accettazione, esclusivamente dalla persona o persone abilitate ad impegnare legalmente la ditta, entro le ore 13.00 del giorno 16.03.2016 al seguente indirizzo PEC gare@pec.aslcarbonia.it.

Ringraziando per la collaborazione si porgono distinti saluti.

Coll.Amm.vol A. Ventura

Il Resp.le Servizio Acquisti
Dr. Carlo Contini

Da "Posta Certificata Legalmail" <posta-certificata@legalmail.it>

A "gare@pec.aslcarbonia.it" <gare@pec.aslcarbonia.it>

Data venerdì 11 marzo 2016 - 10:02

CONSEGNA: Prot. 5748 del 11.03.2016. Affidamento annuale del servizio di assistenza e manutenzione sul software gestionale in dotazione ai Laboratori Analisi e al Centro Trasfusionale dell'Azienda.

Ricevuta di avvenuta consegna

Il giorno 11/03/2016 alle ore 10:02:43 (+0100) il messaggio "Prot. 5748 del 11.03.2016. Affidamento annuale del servizio di assistenza e manutenzione sul software gestionale in dotazione ai Laboratori Analisi e al Centro Trasfusionale dell'Azienda. " proveniente da "gare@pec.aslcarbonia.it" ed indirizzato a "servicelifesrl@legalmail.it" è stato consegnato nella casella di destinazione.

Questa ricevuta, per Sua garanzia, è firmata digitalmente e la preghiamo di conservarla come attestato della consegna del messaggio alla casella destinataria.

Identificativo messaggio: opec281.20160311100240.22748.05.1.63@pec.aruba.it

Delivery receipt

The message "Prot. 5748 del 11.03.2016. Affidamento annuale del servizio di assistenza e manutenzione sul software gestionale in dotazione ai Laboratori Analisi e al Centro Trasfusionale dell'Azienda. " sent by "gare@pec.aslcarbonia.it", on 11/03/2016 at 10:02:43 (+0100) and addressed to "servicelifesrl@legalmail.it", was delivered by the certified email system.

As a guarantee to you, this receipt is digitally signed. Please keep it as certificate of delivery to the specified mailbox.

Message ID: opec281.20160311100240.22748.05.1.63@pec.aruba.it

Allegato(i)

postacert.eml (511 Kb)

dati-cert.xml (1 Kb)

smime.p7s (3 Kb)

Da "Service Life Srl" <servicelifesrl@legalmail.it>
A "gare@pec.aslcarbonia.it" <gare@pec.aslcarbonia.it>
Data lunedì 14 marzo 2016 - 17:34

Re: POSTA CERTIFICATA: Prot. 5748 del 11.03.2016. Affidamento annuale del servizio di assistenza e manutenzione sul software gestionale in dotazione ai Laboratori Analisi e al Centro Trasfusionale dell'Azienda.

In allegato si trasmette riscontro a Vs Prot PG/2016/5748 del 11/3/2016.

Distinti saluti

Il 11/03/2016 10:02, Per conto di: gare@pec.aslcarbonia.it ha scritto:

Messaggio di posta certificata

Il giorno 11/03/2016 alle ore 10:02:40 (+0100) il messaggio "Prot. 5748 del 11.03.2016. Affidamento annuale del servizio di assistenza e manutenzione sul software gestionale in dotazione ai Laboratori Analisi e al Centro Trasfusionale dell'Azienda. " è stato inviato da "gare@pec.aslcarbonia.it" indirizzato a: servicelifesrl@legalmail.it
Il messaggio originale è incluso in allegato.
Identificativo messaggio: opec281.20160311100240.22748.05.1.63@pec.aruba.it

Allegato(i)

ASL7_Riscontro_PG_2016_5748-signed.pdf (164 Kb)

ASL 7

PG/2016/ 0006004 Del 15.03.2016 ore 10.14

Mittente: SERVICE LIFE

Assegnatario: Servizio Acquisti e Gestione P

Trasmissione: 14.03.2016 Fascicolo: 0.08.2016





Sassari,

14/03/2016

Rif. Offerta
Spettabile

2015-00756
Azienda Sanitaria Locale di Carbonia
Servizio Acquisti
Via Dalmazia
09013 Carbonia

c.a. Responsabile del Servizio Dott. Carlo Contini
c.c. Responsabile dei Sistemi Informativi Ing. Fabio Tanghetti

Oggetto: OFFERTA ECONOMICA PER CONTRATTO DI HELP DESK E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO PER L'AZIENDA SANITARIA LOCALE DI CARBONIA – ANNO 2016 – RISCONTRO A VS NOTA PROT. PG/2016/5748 dell'11/03/2016.

Gentile dott. Contini,

con la presente riscontriamo la nota in oggetto, considerando le condizioni specificate non compatibili con l'offerta in oggetto, e quindi non accettabili, in quanto (riprendendo i punti della Vostra nota):

- a) Non ci è possibile erogare il necessario servizio di manutenzione ed assistenza del prodotto per la gestione dei turni senza corrispondere il relativo canone, tenendo presente che il prodotto ci risulta venga utilizzato regolarmente;
- b) Le giornate di assistenza specialistica fornite in tutte le offerte emesse ai nostri clienti sono composte di 8 ore e comprendono le spese di trasferta;
- c) Le ore di viaggio devono essere computate nei tempi di intervento, poiché ne fanno parte integrante;
- d) Relativamente al punto d, siamo senz'altro d'accordo sul fatto che le giornate di supporto esteso debbano essere richieste dal Responsabile dei Sistemi Informativi, come del resto già succede;
- e) La fatturazione semestrale posticipata dei canoni non è accettabile, in quanto il lasso di tempo che decorre dall'erogazione del servizio, è troppo ampio, ed è in grado di condizionare negativamente il nostro flusso di cassa. Tuttavia siamo disposti ad accogliere parzialmente la vostra richiesta modificando le condizioni di fatturazione da annuale anticipata a trimestrale posticipata.

Infine, l'attribuzione dello sconto del 3% è del tutto arbitraria, in quanto la nostra offerta prevedeva tale sconto solo a fronte di un ordine (fatturabile con CIG) emesso entro il 31 gennaio.

Fino al 31 Marzo lo sconto vale l'1,5%, mentre oltre il primo trimestre verranno applicati gli aggravii indicati in offerta, calcolati sulla base delle perdite finanziarie subite.

In attesa di riscontro, porgiamo distinti saluti
Servicelife S.r.l.

Bernard Gagnè
firmato digitalmente da

Bernard Gagnè

= Service Life
S.r.l./01119090924
= IT

SERVICE LIFE sri

VIA DELL'ARTIGIANATO 14, 09122 CAGLIARI (ITALY)
TEL. +39 070 2110083 – 070 2111535 070 2128161
FAX +39 070 2111543 – info@servicelife.net
C.F. e P.IVA 01119090924
SOCIETÀ SOGGETTA ALL'ATTIVITÀ DI CONTROLLO E
COORDINAMENTO DA PARTE DI NOEMALIFE SPA
C.F. 01347430397
1/1



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
ASL N. 7 Carbonia

SERVIZIO ACQUISTI

7

PI/2016/ 1359 di Prot.

Carbonia, 15/03/2016

Al Resp.le Servizio SIA
Ing. Fabio Tanghetti

Sede

OGGETTO: *Affidamento servizio di assistenza e manutenzione del software in dotazione ai servizi aziendali – Ditta Service Life
Rif. vs nota Prot. PI/2016/1161 del 02.03.2016*

Con riferimento all'affidamento citato in oggetto, si comunica che il Servizio scrivente, con nota Prot. PG/2016/5748 del 11.03.2016, ha invitato la Ditta Service Life ad accettare formalmente le integrazioni proposte dalla S.V. sull'offerta presentata dalla Ditta medesima in data 27.11.2015.

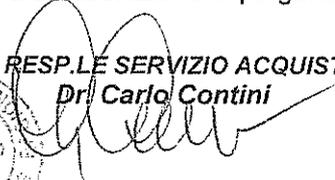
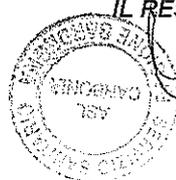
Con nota PEC del 14.03.2016, la Ditta Service Life ha dato opportuno riscontro, evidenziando che le condizioni integrative specificate non sono compatibili con l'offerta in oggetto.

Pertanto, al fine di definire l'iter amministrativo dell'affidamento, è opportuno che la S.V. per competenza, valuti le argomentazioni della Ditta Service Life e trasmetta a questo ufficio le condizioni contrattuali definitive e certe, rispondenti alle effettive esigenze di Codesto Servizio..

Si allega nota Prot. PG/2016/5748 del 11.03.2016 e nota PEC Ditta Service Life.

In attesa di sollecito riscontro, ringraziando per la collaborazione si porgono distinti saluti.

Coll. Amm.vo/A. Ventura 

IL RESP.LE SERVIZIO ACQUISTI
Dr. Carlo Contini 


Parere offerta 2016_SIA_Service Life 2.doc

Sede legale e amministrativa
Via Dalmazia n° 83 – 09013 Carbonia
Tel. 0781/6681
Fax 0781 6683506
e-mail : dir.generale@aslicarbonia.it
www.aslicarbonia.it

Servizio Acquisti
Via Dalmazia, 83 – 09013 Carbonia
Tel. 0781-6683500
Fax. 0781 6683224
e-mail: ufficio.gare@aslicarbonia.it



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASL n° 7 Carbonia

Servizio Sistemi Informativi
Ing. Fabio Tanghetti

PI/2016/ 1574

Iglesias 24/03/2016

Servizio Acquisti
c.a. Dr. Carlo Contini

Allegati: N°

Oggetto: Riscontro Vs. nota n. PI/2016/1359 del 15.03.2016 "Affidamento servizio di assistenza e manutenzione del software in dotazione ai servizi aziendali – Ditta Service Life S.r.l. – Nulla osta Farmadati Italia s.r.l. e GPI S.p.a..

Vista la nota PEC del 14.03.2016 della Ditta Service Life, e valutate le argomentazioni formulate dalla Ditta, abbiamo provveduto a contattare via mail il Responsabile del Servizio Professioni Sanitarie, al fine di appurare l'effettivo utilizzo del modulo del SISaR per la gestione dei turni.

Il Responsabile del Servizio Professioni Sanitarie ha affermato che il modulo SISaR è effettivamente utilizzato solo da poche UU.OO. aziendali.

Alla luce di quanto affermato dal Dott. Cuccuru non possiamo dismettere il Modulo Galileo APUS "Gestione turni infermieristici" fino al 31.12.2016, al fine di permettere nel frattempo l'utilizzo del modulo SISaR in tutte le UU.OO. aziendali.

Tenuto conto dell'accoglimento, seppur parziale, da parte della Ditta Service Life, delle ulteriori richieste da noi formulate, reputiamo di dover accettare quanto proposto dalla Ditta Service Life e dichiarare che nulla osta a procedere con l'affidamento della manutenzione in argomento per l'anno 2016.

Si coglie l'occasione per attestare la congruità di quanto offerto dalla Ditta Farmadati Italia s.r.l., e confermare la validità del software CFO con le esigenze del Servizio Farmaceutico Ospedaliero e Territoriale.

Si attesta inoltre la congruità di quanto offerto dalla Ditta GPI e confermare la validità del software Gestione Convenzionati con le esigenze Distrettuali.

A disposizione per ogni ulteriore chiarimento.

Distinti saluti.

Il Responsabile del Servizio
Ing. Fabio Tanghetti

Disegnate il 01/04/2016

FTanghetti/ gfronteddu
IServAcquisti2016ServiceLifeOff_1rev.doc

pagina 1-1



REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASL n° 7 Carbonia

Servizio Sistemi Informativi
Ing. Fabio Tanghetti

PI/2016/ 1571

Iglesias 24/03/2016

c.a. Servizio Professioni Sanitarie
Dr. Antonello Cuccuru
e p.c. Servizio Acquisti
Dr. Carlo Contini

Allegati: N°

Oggetto: "Affidamento servizio di assistenza e manutenzione del software in dotazione ai servizi aziendali. Ditta Service Life S.r.l." Dismissione Modulo Galileo APUS " Gestione turni infermieristici" al 01.01.2017.

Vista la nota PEC del 14.03.2016 della Ditta Service Life, valutate le argomentazioni formulate dalla Ditta e la Vs. mail di riscontro del 15.03.2016, dove si afferma che il modulo SISaR è attualmente effettivamente utilizzato solo da tre UU.OO. aziendali, si comunica che abbiamo dato nulla osta per l'affidamento della manutenzione del Modulo Galileo APUS " Gestione turni infermieristici" fino al 31.12.2016.

L'affidamento fino al 31.12.2016, permetterà nel frattempo il graduale utilizzo del Modulo SISaR da parte di tutte le UU.OO. aziendali; il Servizio scrivente è a Vs. disposizione per la risoluzione di eventuali criticità, rilevate sul modulo SISaR in argomento, al fine di portare a regime il processo di utilizzo del modulo SISaR entro il 31.12.2016.

Si tiene a sottolineare che per l'annualità 2017 l'utilizzo del Modulo Galileo Apus non sarà più possibile e si procederà alla sua dismissione.

A disposizione per ogni ulteriore chiarimento.

Distinti saluti.

Il Responsabile del Servizio
Ing. Fabio Tanghetti

Consegnato in 01/04/2016

FTanghetti/ gfronteddu
IServAcquisti2016ServiceLifeOff_1rev.doc

pagina 1-1