

**SERVIZIO SANITARIO
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
AZIENDA SANITARIA LOCALE N. 2
Olbia**

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE N.3156 DEL 22/12/2011

**OGGETTO: ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE SOFTWARE RINNOVO 2012
DITTA SERVICE LIFE**

L'anno duemilaundici il giorno ventidue del mese di dicembre

in Olbia, nella sede legale dell'Azienda Sanitaria Locale n. 2.

IL DIRETTORE GENERALE

Dottor Giovanni Antonio FADDA

Sentiti i pareri favorevoli del

DIRETTORE AMMINISTRATIVO

Dott. Giorgio TIDORE

e del

DIRETTORE SANITARIO.

D.^{SSA} Maria Serena FENU

- RICHIAMATE** - La Deliberazione del direttore generale n.1180 del 23/05/2011 con oggetto "autorizzazione a contrarre per contratto manutenzione software aziendali - ditta Service Life anno 2011";
- La deliberazione del Commissario n.2907 del 07/12/2010 con oggetto "Forniture per l'informatizzazione delle radiologie aziendali: aggiudicazione definitiva e autorizzazione a contrarre" con la ditta Noema life che a seguito di scorporo societario come da nota prot. 61250 del 19/11/2010, incarica la ditta ServiceLife entrata a far parte del Gruppo Noema life a gestire i propri contratti per i clienti dell'area Nord Sardegna;
- CONSIDERATA** L'imminente scadenza dei contratti alle richiamate deliberazioni, si rende necessario il loro rinnovo con offerta unica richiesta alla ditta ServiceLife;
- VISTA** L'offerta economica in allegato n.2011-00922 del 21/11/2011 e unita rettifica, per contratto di HelpDesk e manutenzione del software applicativo per le unità di diagnostica e varie integrazioni con i sistemi informativi Ospedalieri(Radiologie - laboratorio analisi Centro Trasfusionale) che comprende per l'anno 2012 assistenza e integrazioni sui server DNLAB e assistenza per le Radiologie aziendale;
- CONSIDERATO** Che per l'anno 2011, in base alla delibera n.1180/2011 sono rimaste disponibili il 50% delle giornate di supporto estesosi propone di autorizzare le seguenti spese:
- > Assistenza server dnlab e integrazioni software € 44.247,00
 - > Assistenza radiologia compreso assistenza tecnica on site €155.000,00
 - > Active customize support € 5.580,00
- Per un totale di € 204.827,00+iva;
- SU** Conforme proposta del Responsabile del Servizio Informativo Sanitario e Amministrativo ;
- VISTI** il D. Lgs. 30 dicembre 1992 n. 502 e successive modificazioni ed integrazioni; la L. R. 28 luglio 2006, n. 10; la L. R. 24 marzo 1997, n. 10 e successive modificazioni ed integrazioni.

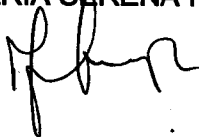
Per le motivazioni esposte in premessa e qui integralmente richiamate,

DELIBERA

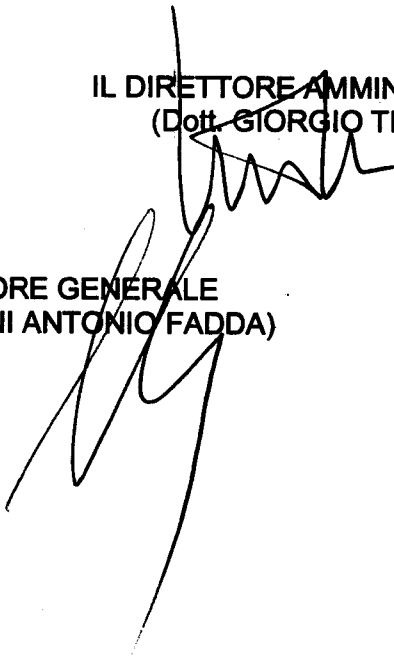
- 1) Di autorizzare l'affidamento diretto a mezzo procedura negoziata senza pubblicazione del bando di gara ai sensi dell'art. 57 c.2 lett.b9 del dlgs 163/2006 e contrarre con la ditta ServiceLife srl dei servizi descritti alle premesse e con le modalità ivi indicate, per la spesa complessiva di € 204.827,00 +iva;
- 2) Di trasmettere all'Area Programmazione Controllo e Committenza e al Servizio Bilancio copia della delibera per i provvedimenti di competenza;
- 3) Di far gravare la relativa spesa sul conto economico di bilancio n.0507050101;
- 3) Di incaricare il Servizio proponente il presente provvedimento degli ulteriori incombenti procedurali;
- 4) Di comunicare il presente atto all'Assessorato Regionale dell'Igiene e dell'Assistenza Sociale, ai sensi dell'art.29, comma 2, della legge Regionale 28 luglio 2006, n.10.

Letto, confermato e sottoscritto

**IL DIRETTORE SANITARIO
(D^{ssa} MARIA SERENA FENU)**



**IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
(Dott. GIORGIO TIDORE)**



**IL DIRETTORE GENERALE
(Dott. GIOVANNI ANTONIO FADDA)**

**Il Responsabile del Servizio Informativo
Sanitario e Amministrativo
Dott. Cesare DeIussu**



**SISA/ 2011
Stefano Taffelli**



(luogo e data) Olbia ___/___/___.

La presente deliberazione:

... è soggetta al controllo ai sensi dell'art. 29, comma 1, lettere a), b), c), della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10.

oppure

... deve essere comunicata al competente Assessorato regionale ai sensi dell'articolo 29, comma 2, della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10

Il Responsabile del Servizio/Struttura _____

(proponente/estensore)

(firma) _____

Si certifica che la presente deliberazione è pubblicata all'Albo Pretorio dell'Azienda Sanitaria Locale n. 2 di Olbia dal 28/12/2011, e che:

è esecutiva dal giorno della pubblicazione ai sensi della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10.

... con lettera in data ___/___/___, protocollo n. _____, è stata inviata all'Assessorato Regionale dell'Igiene, Sanità e Assistenza Sociale per il controllo di cui all'articolo 29 della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10.

Olbia, 28/12/2011.

Il Responsabile del Servizio Affari Generali e Legali

La presente deliberazione:

... è divenuta esecutiva, ai sensi dell'articolo 29 della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10, in virtù della Determinazione del Direttore del Servizio _____ dell'Assessorato Regionale dell'Igiene, Sanità e Assistenza Sociale n. _____ del ___/___/___.

... è stata annullata, ai sensi dell'articolo 29 della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10, in virtù della Determinazione del Direttore del Servizio _____ dell'Assessorato Regionale dell'Igiene, Sanità e Assistenza Sociale n. _____ del ___/___/___.

... è divenuta esecutiva per decorrenza dei termini per il controllo, ai sensi dell'articolo 29 della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10.

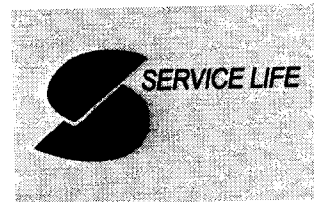
Olbia, ___/___/___.

Il Responsabile del Servizio Affari Generali e Legali

Per copia conforme all'originale esistente agli atti della Azienda Sanitaria Locale n. 2, per uso _____

Olbia, ___/___/___.

Il Responsabile del Servizio Affari Generali e Legali



Sassari, 21/11/2011
Offerta 2011-00922
Spettabile Azienda USL N. 2 di Olbia
Servizio Sistemi Informativi
Via Bazzoni Sircana 2
07010 OLBIA

Ufficio protocollo

Alla cortese attenzione del Dott. Cesare Delussu

Oggetto: OFFERTA ECONOMICA N. 2011-00922 DEL 21/11/2011 PER CONTRATTO DI HELP DESK E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO PER L'AZIENDA USL N. 2 DI OLBIA - ANNO 2012

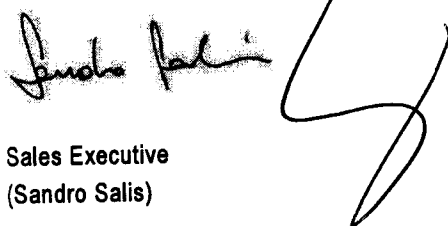
Con riferimento al Contratto di Manutenzione ed Assistenza di prossima scadenza, Servicelife è lieta di presentare la propria migliore offerta per il rinnovo del Contratto per il 2012.

Le variazioni degli importi in aumento rispetto all'anno precedente sono dovute ai seguenti fattori:

- aumento dei canoni in riferimento al coefficiente di aumento dei prezzi al consumo ISTAT, pari all'2,8%;
- inserimento canoni relativi a prodotti avviati nel corso del 2011;
- aumento delle tariffe professionali in riferimento all'indice di aumento del costo del lavoro ISTAT pari all'1,7%

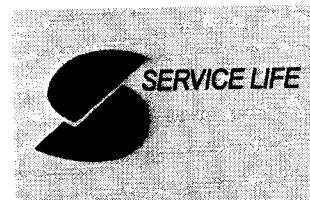
Restando a disposizione per qualsiasi chiarimento si rendesse necessario, si porgono distinti saluti.

Servicelife S.r.l.


Sales Executive
(Sandro Salis)

SERVICE LIFE srl

VIA DELL'ARTIGIANATO 14, 09122 CAGLIARI (ITALY)
TEL. +39 070 2110083 - 070 2111536 070 2128161
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
1/10

**CLIENTE**

Ragione Sociale del Cliente	ASL OLBIA
Indirizzo	Servizio Sistemi Informativi Via Bazzoni Sircana, 2 07010 OLBIA
Contatto Amministrativo del Cliente	Alla c.a. Dr. Cesare Delussu
Telefono	
Fax	
Indirizzo e-mail	

UTENTE FINALE

Ragione Sociale dell'Utente Finale	ASL OLBIA
Indirizzo	Servizio Sistemi Informativi Via Bazzoni Sircana, 2 07010 OLBIA
Contatto Amministrativo dell'Utente Finale	Alla c.a. Dr. Cesare Delussu
Telefono	
Fax	
Indirizzo e-mail	

INFORMAZIONI CONTRATTO SERVICELIFE

Descrizione della fornitura	HD E MNT 2012
Protocollo	2011-00922
Data	21/11/2011
Funzionario Commerciale ServiceLife	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
--

SERVICE LIFE srl

VIA DELL'ARTIGIANATO 14, 09122 CAGLIARI (ITALY)
TEL. +39 070 2110083 – 070 2111536 070 2128161
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
2/10

1. SEDE DI INSTALLAZIONE ED UTILIZZO DEL SOFTWARE APPLICATIVO

Ospedale Giovanni Paolo II	OLBIA
Ospedale San Giovanni di Dio	OLBIA
Ospedale Paolo Dettori	TEMPIO PAUSANIA
Ospedale Merlo	LA MADDALENA

2. DESCRIZIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO OGGETTO DEL SERVIZIO

2.1 Sistema soggetto a Help Desk e Manutenzione

- DNLab – LLU Server Software di gestione del Laboratorio Logico Unico;
 - Moduli DNLab - Client;
 - Moduli DNA – LLU Collegamento on-line della strumentazione analitica;
 - Modulo DN Firma XMLCDA - software per la gestione integrata della Firma Digitale;
- DNTerritorio-LLU – software per il collegamento web dei Distretti Esterni.
- DNWeb-LLU – Software per il collegamento on-line delle Unità
- Integrazione referti XMLCDA di laboratorio verso MEDIR
- Integrazione MEDIR
- Integrazione SIO Engineering
- Integrazione Anagrafe centralizzata
- Integrazione Order Entry – RIS Ferrania
- Integrazione DNLab-Eliot (Trasfusionale)
- Integrazione DNLab-Margherita tre (Terapia intensiva)
- Integrazione Kardia
- NoemaLife Elektra RIS
- Infinit PACS
- NoemaLife Patient Media Management Software
- Itaca Order Entry (per la Radiologia)

2.2 Moduli di nuova installazione

Integrazione DNLab – Trasfusionale Eliot
Integrazione DNLab-Margherita tre (Terapia intensiva)
Integrazione Kardia

3. TIPOLOGIA DEI SERVIZI DI HELP DESK

Il Customer Service NoemaLife è operativo 365 giorni all'anno, 24 ore al giorno, tutti i giorni della settimana. Il servizio è fornito con continuità e competenza da un team altamente qualificato che interviene nell'analisi e nella risoluzione delle necessità che i clienti riscontrano nella loro operatività quotidiana.

FASCE COPERTURA ORARIA

ESTENSIONE HELP DESK 7 GIORNI SU 7, 24 ORE SU 24	Come da condizioni generali allegate, help desk 7 giorni su 7, 24 ore su 24.
--	--

4. DECORRENZA DEL SERVIZIO

Dal 01/01/2012 al 31/12/2012

5. CORRISPETTIVI ECONOMICI ANNUALI

Di seguito si espone la quotazione economica, stimata in base a dimensione e complessità della Vostra struttura, dell'intero portafoglio di servizi offerti dal Customer Service NoemaLife.

• Laboratorio di Analisi	40.947,00
• ITACA Clinical Data Repository	
• ITACA Order Entry LIS	800,00
Integrazione Margherita TRE	1.500,00
Integrazione DNLab-ELIOT	1.000,00
Integrazione Kardia	
• NoemaLife Elektra RIS	
• Infinit PACS	105.000,00
• NoemaLife Patient Media Management Software	
• Itaca Order Entry (per la Radiologia)	

TOTALE CON SERVIZIO STANDARD	149.247,00 Centoquarantanovemiladuecentoquarantasette/00 + IVA
------------------------------	--

CORRISPETTIVO PER PACCHETTO – ACTIVE CUSTOMIZED SUPPORT – ACCESSO AL PORTALE PER LA GESTIONE DEI TICKET DI ASSISTENZA	5.580,00 Cinquemilacinquecentoottanta/00 + IVA
---	---

NO

6. Manutenzione ed Assistenza Sistema RIS/PACS

Lo svolgimento del servizio avverrà secondo i seguenti "Service Level Agreement" (SLA):

- assistenza on-line (Helpdesk) - 24 ore al giorno - 7giorni su 7 – 365 giorni all'anno;
- ricevimento delle chiamate attraverso numero verde 800-189933;
- numero di chiamate illimitato;
- tempo di risoluzione (max) come da quanto descritto in seguito;

- manutenzione evolutiva: "bug fixing" e "minor update" inclusi i servizi per l'installazione;

Il canone annuo è calcolato secondo il Vostro attuale installato in termini di licenze software..

Al fine di garantire tempi d'intervento sempre proporzionati rispetto alla gravità del problema, NoemaLife eroga l'attività di manutenzione fornendo ben 4 livelli di servizio, definiti e suddivisi in "Priorità". Al momento della registrazione della chiamata, l'help desk concorda con il cliente, l'assegnazione del livello di priorità del guasto.

Di seguito la descrizione e le specifiche per la determinazione dei vari livelli:

Priorità 1 "CRITICA" – Guasto Bloccante: Più servizi non sono in grado di soddisfare le loro funzionalità generali e/o l'utilizzo è gravemente compromesso:

- si è verificato un errore del software che causa/ha causato la perdita delle funzionalità più importanti e/o genera risultati errati e/o i dati sono corrotti. In particolare la funzionalità non operativa non può essere riavviata o è fallita nuovamente entro un'ora dal riavvio. Non sono previste o disponibili attività di work-around (soluzioni alternative) o di by-pass del problema;

oppure

- i servizi stanno subendo un'evidente degrado delle performance per cause sconosciute;

oppure

- un guasto hardware sta causando un degrado delle prestazioni o delle funzioni.

Priorità 2 "ALTA" – Guasto Bloccante: I servizi sono in grado di soddisfare le loro attività generali, ma c'è un'importante perdita delle funzionalità o interruzione dei servizi principali:

- vi è un problema discontinuo (hardware o software) che sta causando la perdita temporanea dei servizi. I servizi sono stati riavviati, ma il difetto si presenta periodicamente, oppure
- è stato riscontrato che un guasto software o hardware causa una perdita significativa delle funzionalità per gli utenti finali e/o produce risultati errati. L'utilizzo del sistema o delle sue funzionalità è stato sospeso in attesa della risoluzione del problema.

Priorità 3 "MEDIA" – Guasto Non Bloccante: Difetti o guasti che permettono in ogni caso al sistema di fornire il servizio, ma con prestazioni ridotte. In aggiunta possono essere guasti o difetti temporaneamente corretti, by-passati, o sono state adottate delle procedure di work-around (alternative), ma che richiedono comunque una correzione definitiva:

- guasti derivanti da incidenti segnalati come priorità 1-2 sono stati temporaneamente risolti o evitati attraverso un intervento di NoemaLife.

Priorità 4 "BASSA" – Guasto non Bloccante: Difetti minori o estetici nel software, o errori banali dell'hardware che non influenzano la capacità funzionale dei servizi:

- funzionalità di minor interesse, producono risultati corretti anche se non possono essere
- utilizzati come specifica la documentazione di prodotto, oppure
- i risultati sono corretti, ma non visualizzati nel giusto formato.

Di seguito inseriamo una guida esemplificativa, che contiene una lista di massima, di potenziali guasti e i livelli di priorità tipicamente assegnati. Sottolineiamo che alcuni di questi aspetti sono oggetto di definizione con il cliente in funzione delle caratteristiche dell'installazione

Tipo di guasto	Effetti	Livello di priorità
Guasto del software PACS e/o RIS	Grave interruzione del servizio	1
Guasto del software di gestione delle immagini	Grave interruzione del servizio	1
Guasto oltre al 50% delle interfacce delle modalità	Importante interruzione del	2

dello stesso tipo.	servizio	
Guasto sino al 50% delle interfacce delle modalità dello stesso tipo	Interruzione di erogazione del servizio	3
Errori di visualizzazione (Interfaccia grafica non funzionante)	Impatto sulla qualità del servizio erogato	4

Tempi d'intervento garantiti

Di seguito inseriamo una tabella riassuntiva che evidenzia il rapporto tra i vari livelli di priorità e le tempistiche d'intervento garantite.

Tempo di risposta: è il tempo necessario all'Help Desk NoemaLife per ricevere la richiesta di supporto da parte del cliente. Si noti come tale tempistica si applichi solo nel caso di richiesta di supporto tramite modalità telefonica; per l'accesso al servizio di Help Desk tramite modalità alternative (e-mail, fax, inserimento diretto sul portale) il tempo di risposta coincide con il tempo di presa in carico/riciamata di seguito definito.

Tempo di presa in carico: è il tempo necessario all'Help Desk NoemaLife per analizzare i dettagli della richiesta ed assegnare una classe di priorità all'intervento. Qualora fosse necessario, potrebbe essere contattato il richiedente per ottenere maggiori dettagli necessari a meglio qualificare l'episodio e/o informarlo delle azioni che verranno poste in essere nelle tempistiche previste.

Tempo di intervento: è il tempo che intercorre tra la richiesta di supporto e l'inizio delle attività relative. Gli interventi possono avvenire sia in modalità remota che on site, in funzione della tipologia di supporto richiesta.

Tempo di risoluzione: è il tempo che intercorre tra l'apertura della chiamata ed il ripristino della funzionalità del sistema

Livello	Tempo di risposta	Tempo di presa in carico	Tempo di intervento	Tempo di risoluzione
1	Bloccante (Critica)	Immediato 15 min	1 ora	4 ore
2	Bloccante (Alta)	Immediato 15 min	2 ore	8 ore
3	Non Bloccante (Media)	Immediato 15 min	4 ore	12 ore
4	Non Bloccante (Bassa)	Immediato 15 min	12 ore	16 ore

7. ATTIVITA' DI MANAGEMENT SERVICE

7.1 Corrispettivo annuale per il supporto esteso di assistenza

Come concordato nei precedenti contratti si quota un pacchetto di giornate di supporto esteso utilizzabili per lo svolgimento delle attività di Management Service, non ricomprese nei Servizi Standard Forniti e nei Servizi di Emergenza descritti nelle Condizioni Generali di Manutenzione. Rispetto all'anno passato, le tariffe sono state aumentate sulla base dell'indice ISTAT di aumento del costo del lavoro relativo ai primi 10 mesi del 2011, pari all'1,7%.

Il Servizio di Supporto esteso potrà essere utilizzato nella misura necessaria anche per la migrazione della piattaforma clinica attualmente in uso, basata sul prodotto ITACA verso la nuova piattaforma Galileo la cui Licenza in tal caso verrà rilasciata a titolo gratuito. Il progetto di migrazione includerà un adeguato periodo di formazione in aula e di assistenza all'avviamento presso gli Ospedali di Olbia, Tempio Pausania e La Maddalena.

37/8

Numero giorni / persona	Tariffa giornaliera Sede SS	Tariffa giornaliera Altre sedi	IMPORTO (€)
50	517,00		25.850,00
20		724,00	14.480,00
TOTALE ASSISTENZA OPZIONALE			40.330,00

4.598
Al 95.

Nell'ambito di tale Servizio, si è concordato che le giornate di assistenza specialistica verranno fornite alla tariffa giornaliera esposta nella tabella precedente, spese di trasferta incluse (una giornata lavorativa si intende composta da 8 ore).

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

La fatturazione delle giornate avverrà ad avanzamento lavori sulla base dei verbali di assistenza controfirmati dai Vostri referenti con pagamento a 90 gg. data fattura.

7.2 Fornitura di un tecnico presso il Servizio di Radiologia

fornitura un tecnico fisso in Azienda per 5(cinque) giorni la settimana, dal Lunedì al Venerdì, festivi esclusi, con orario 8.00 - 17.00	€ 45.000,00 + IVA
--	-------------------

7.3 Corrispettivo annuale per l'assistenza attiva di Monitoring

ASSISTENZA ATTIVA DI MONITORING	€ 5.000,00 + IVA
---------------------------------	------------------

7.4 Corrispettivo annuale per il supporto esteso di assistenza della Manutenzione preventiva

NoemaLife, con l'intenzione di fornire un servizio sempre migliore ai propri clienti, ed in funzione dell'aumentata complessità delle soluzioni informatiche integrate nei contesti informativi delle Aziende sanitarie, ha sviluppato al

proprio interno centri di competenza specialistici su tematiche specifiche quali DB Administration (NoemaLife è Certified Partner ORACLE) e System Integration.

Il servizio consiste nell'esecuzione di verifiche periodiche, così come riportato nel paragrafo 2.2 del documento allegato "Condizioni Generali di Help Desk, Manutenzione e Management Service del Software Applicativo".

Numero giorni / persona	Tariffa giornaliera	IMPORTO (€)
5	850,00	4.250,00
TOTALE ASSISTENZA OPZIONALE		4.250,00 Quattromiladuecentocinquanta/00 + IVA

8. Riepilogo dell'offerta economica

Canoni di manutenzione ed assistenza	€ 149.247,00
ACTIVE CUSTOMIZED SUPPORT	€ 5.580,00
Supporto esteso	€ 40.330,00
Tecnico per Radiologia	€ 45.000,00
ASSISTENZA ATTIVA DI MONITORING	€ 5.000,00
Assistena Oracle avanzata	€ 4.250,00
TOTALE	€ 249.407,00

9. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Per i corrispettivi economici dei servizi si prevede una fatturazione annuale anticipata con pagamento a 90 gg. data fattura.

10. CONDIZIONI GENERALI (ALLEGATO)

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

11. ALTRE CONDIZIONI

Tutti i prezzi indicati s'intendono IVA esclusa.

La presente offerta è formulata in modo conforme a quanto stabilito dai sistemi di qualità adottati da NoemaLife e Servicelife. Analogamente il servizio proposto verrà erogato in coerenza con lo stesso sistema di qualità.

12. 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.

11. DICHIARAZIONE DI ESONERO DALL'EMISSIONE DI ORDINE DI ACQUISTO

Al fine di garantire che i programmi software, i servizi di supporto e le relative fatture siano spedite al corretto indirizzo, è comune prassi di ServiceLife S.p.A. processare l'ordine a seguito della regolare ricezione di un ordine di acquisto. Qualora la Vostra Azienda, a seguito del presente documento d'ordine, non emetta un regolare ordine di acquisto, ServiceLife S.p.A. Vi fatturerà e spedisce agli indirizzi specificati sulla prima pagina del presente documento d'ordine. Qualora il Vostro indirizzo di fatturazione o l'indirizzo di spedizione siano diversi da quelli, Vi preghiamo di volerci fornire le seguenti informazioni:

INDIRIZZO DI FATTURAZIONE

Ragione Sociale	
Indirizzo	
Codice Fiscale	
Contatto	
Telefono	
Fax	
Indirizzo e-mail	

INDIRIZZO DI SPEDIZIONE

Ragione Sociale	
Indirizzo	
Contatto	
Telefono	
Fax	
Indirizzo e-mail	

L'ordine di acquisto non può essere emesso in quanto (scegliere tra le seguenti due alternative):

- La nostra società non emette ordini di acquisto per i beni e servizi oggetto del presente documento; oppure
- Il nostro Ufficio competente non ha ancora emesso l'ordine di acquisto definitivo;

Tuttavia una copia della richiesta di acquisto o documento analogo, se disponibile, viene allegata al presente documento e non appena emesso l'ordine di acquisto definitivo, verrà inviato ad ServiceLife S.p.A..

La presente dichiarazione è veritiera e l'effettuazione del presente acquisto si è svolta conformemente alle procedure interne della nostra Società, ivi incluso il preventivo ottenimento di tutte le opportune autorizzazioni per la disponibilità materiale dei fondi necessari per il perfezionamento della transazione commerciale. Il presente documento impegna formalmente la nostra Società a corrispondere ad ServiceLife S.p.A. tutti gli importi dovuti per i programmi ed i servizi ordinati.

Con la sottoscrizione del presente documento, entrambe le parti si danno reciprocamente atto che lo stesso ed i suoi allegati costituiscono l'intero accordo relativamente alla materia in oggetto. Pertanto nessun'altra condizione o termine contenuti nell'ordine di acquisto o in altro documento proveniente dal Cliente o dall'Utente Finale, troveranno applicazione.

PER IL CLIENTE

Nome

Funzione

Firma

Luogo e Data di Firma

PER SERVICELIFE

Nome

Funzione

Firma

Luogo e Data di Firma

Sandro Salis

Sales Principal



Sassari, 21 Novembre 2011



TIPOLOGIE DI SUPPORTO
DELLE SOLUZIONI SOFTWARE NOEMALIFE
DESCRIZIONE DEI SERVIZI MANUTENTIVI
ALLEGATO A

Premessa

Il presente documento descrive le funzionalità fornite nelle tipologie di supporto dal Customer Service NoemaLife:

NoemaLife è al fianco delle più prestigiose organizzazioni sanitarie per aiutarle a raggiungere gli obiettivi più ambiziosi. In un contesto in continua evoluzione, **NoemaLife** mette a disposizione dei propri clienti tecnologia innovativa, competenza ed esperienza in un servizio di Eccellenza continuo per aiutarli a migliorare efficacia ed efficienza.

Il **Customer Service** porta a ogni cliente la competenza acquisita nello sviluppo di migliaia di progetti realizzati da professionisti specializzati ed estremamente preparati, per aiutarlo a capitalizzare il valore del proprio investimento.

Il **Customer Service** è operativo 365 giorni all'anno, 24 ore al giorno, tutti i giorni della settimana. Il servizio è fornito con continuità e competenza da un team altamente qualificato che interviene nell'analisi e nella risoluzione delle necessità che i clienti riscontrano nella loro operatività quotidiana.

- **Professionalità e Qualità:** Un Team di specialisti altamente qualificati, formato da ingegneri, matematici e tecnici specializzati nel settore specifico e nelle soluzioni NoemaLife, lavora a tempo pieno per fornire a tutti i clienti un servizio di alta qualità.
- **Servizio altamente Personalizzato WE CARE:** Il **Customer Service** viene svolto da personale dedicato che fornisce un servizio attivo tramite il colloquio e lo scambio di informazioni con il cliente, consentendo di monitorare continuamente le soluzioni NoemaLife.
- **Tempestiva risposta alle Richieste del Cliente:** Il **Customer Service** garantisce un'assistenza rapida ed efficace grazie all'alta specializzazione dei Team di professionisti sugli specifici impianti.
- **Professionalità e Cortesia:** Il Team **Customer Service** conta su spiccate capacità comunicative e di Problem solving.

Al servizio delle esigenze dei clienti

- STANDARD TECHNICAL SUPPORT
- ACTIVE CUSTOMIZED SUPPORT
- HIGH PRIORITY SUPPORT
- CONTINUOUS ADVANCED SUPPORT
- ADVANCED MONITORING & SUPPORT

1. 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

2. 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

3. 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

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

4. 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 (1 mese)
- 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 requisiti 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

5. ADVANCED MONITORING & SUPPORT

Il Servizio di Monitoraggio Advanced Monitoring & Support è basato sulle più tecnologicamente avanzate soluzioni Open Source, con l'obiettivo di intervenire in maniera proattiva anticipando il presentarsi di situazioni di disagio per il cliente. Il Servizio di Monitoraggio mette inoltre a disposizione, in caso ne sia fatta richiesta, un'interfaccia web dalla quale è possibile verificare lo stato dei vari componenti del sistema monitorati. Questo permette al personale del Sistema Informativo di essere sempre puntualmente informato sullo stato delle soluzioni NoemaLife.

Gli oggetti monitorati sono tutti quelli che concorrono al buon funzionamento delle soluzioni software fornite da NoemaLife e dei flussi di integrazione con i sistemi di altri fornitori.

- 
- **Generici**
 - Stato up/down dei Server
 - Spazio disponibile su disco
 - Stato up/down di Servizi
 - Numero di file in una data directory
 - Tempo passato dall'ultima modifica ad un file

 - **Database**
 - Spazio disponibile
 - Stato delle operazioni batch
 - Sessioni bloccate
 - Numero di sessioni contemporanee
 - Stato delle procedure memorizzate

 - **Application Server**
 - Spazio disponibile
 - Reattività dell'interfaccia WEB
 - Occupazione di memoria
 - Numero di sessioni attive

 - **Flussi di Integrazione**
 - Allineamento dei sistemi
 - Stato code dell'Integration Server
 - Stato componenti dell'Integration server

 - **Statistiche (personalizzabili a richiesta)**
 - Percentuale referti scartati [per sistema] / referti totali
 - Percentuale risultati scartati [per sistema] / risultati totali
 - Episodi clinici aperti/chiusi giornalmente
 - Numero di ricoveri superiori ad una durata prefissata



Sassari, 21/11/2011
Rif. Offerta 2011-00922
Spettabile Azienda USL N. 2 di Olbia
Servizio Sistemi Informativi
Via Bazzoni Sircana 2
07010 OLBIA

Ufficio protocollo

Alla cortese attenzione del Dott. Cesare Delussu

Oggetto: RETTIFICA OFFERTA ECONOMICA N. 2011-00922 DEL 21/11/2011 PER CONTRATTO DI HELP DESK E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO PER L'AZIENDA USL N. 2 DI OLBIA - ANNO 2012

Gentilissimo Dott. Delussu,

Con riferimento all'Offerta in oggetto, siamo spiacenti di comunicarLe che, a causa di un errore di calcolo in fase di stesura dell'offerta, abbiamo valorizzato erroneamente la voce economica di cui al par. 7.2 "Fornitura di un tecnico presso il Servizio di Radiologia". Il valore esatto di tale voce ammonta a € 50.000,00 + IVA.

Pertanto, il totale dell'offerta è pari a € 254.407,00 invece che € 249.407,00.

Nello scusarci per l'inconveniente, restiamo a disposizione per qualsiasi chiarimento si rendesse necessario, e porgiamo cordiali saluti.

ServiceLife S.r.l.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sandro Salis'.

Sales Executive
(Sandro Salis)

SERVICE LIFE srl

VIA DELL'ARTIGIANATO 14, 09122 CAGLIARI (ITALY)
TEL. +39 070 2110083 - 070 2111536 070 2128161
FAX +39 070 2111543 - SERVICE@SERVICE-SRL.COM
C.F. e P.IVA 01119090924
SOCIETA' SOGGETTA ALL'ATTIVITA' DI CONTROLLO E
COORDINAMENTO DA PARTE DI NOEMALIFE SPA
C.F. 01347430397
1/1