

**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
AZIENDA SANITARIA LOCALE N. 2 OLBIA**

DELIBERAZIONE DEL COMMISSARIO STRAORDINARIO

N. 103 DEL 28/01/2015

OGGETTO: RINNOVO ASSISTENZA TECNICA E HELP DESK SOFTWARE
APPLICATIVO RIS-PACS periodo 01/01/2015 – 30/04/2015

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

TECLEME PAOLO

(firma digitale apposta)

ACQUISITI I PARERI DI			
DIRETTORE SANITARIO		DIRETTORE AMMINISTRATIVO	
DOTT.SSA MARIA SERENA FENU		DOTT. GIANFRANCO CASU	
FAVOREVOLE	X	FAVOREVOLE	X
CONTRARIO		CONTRARIO	
<i>(firma digitale apposta)</i>		<i>(firma digitale apposta)</i>	

La presente Deliberazione	
è soggetta al controllo preventivo di cui al comma 1 dell'art. 29 della L. R. 10 / 2006	
viene comunicata al competente Assessorato regionale, ai sensi del comma 2 dell'art. 29 della L. R. 10 / 2006, qualora comportante impegno di spesa inferiore a euro 5.000.000	
STRUTTURA PROPONENTE SERVIZIO PROVVEDITORATO E AMMINISTRAZIONE PATRIMONIALE	

Si attesta che la presente deliberazione viene pubblicata nell'Albo Pretorio on-line della ASL n. 2 di Olbia	
Dal 28/01/2015	Al 12/02/2015
Area Affari Generali, Affari Legali, Comunicazione	

Su proposta del Servizio Provveditorato e Amministrazione Patrimoniale, attuativa di istanza del Servizio SISA;

PREMESSO quanto risulta dalla seguente attività istruttoria del Servizio Informativo Sanitario e Amministrativo:

- preso atto del conferimento da parte della RAS di incarico di Commissario Straordinario dell'ASL n. 2 di Olbia, a decorrere dal 29/12/2014 e sino alla scadenza dello stesso;
- considerato che è scaduto il contratto di assistenza tecnica evolutiva e di Help Desk per i software: “ **Noemalife Elektra RIS, Infinitt PACS, Noema life Patient Media Management Software e Itaca/Galileo Order Entry della Radiologia Aziendale**”, già installati nei Presidi dell'Azienda sanitaria Locale di Olbia: Ospedale Giovanni Paolo II – San Giovanni di Dio – Paolo Dettori (Tempio) e Paolo Merlo (La Maddalena), servizio che può essere affidato esclusivamente alla Casa produttrice del software (art 57 comma 2) lettera b) del Dlg 163/2006) ;
- alla luce degli impegni assunti dal Commissario Straordinario per la ASL di Olbia Tempio e la durata massima dello stesso incarico stabilita in otto mesi, in accordo con il Customer service della società Noemalife, si è ritenuto opportuno distinguere i servizi offerti per le diverse specialistiche e contemporaneamente limitare la durata dell'affidamento al periodo della gestione Commissariale (4 mesi con possibilità di massimo ulteriori 4 mesi di rinnovo);
- si è quindi acquistata l'offerta della ditta Service Life srl prot. n. 995 del 12/01/2015 che per €36.618,00 netto iva prevede per il periodo 01/01/2015 – 30/04/2015 l'erogazione dell'assistenza tecnica e servizio help desk 24/24h 7 giorni su 7 per i sistemi aziendali sopra riportati, valutata dal SISA congrua e conveniente rispetto alla tipologia del servizio richiesto;

CONSIDERATO Che le forniture di cui trattasi possono essere affidate direttamente in base dall'art. 125 del D.lgs 163/06, pur come detto sussistendo i presupposti per l'affidamento ex l'art 57 comma 2) lettera b) del medesimo Dlg;

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.

il D. Lgs. 12 aprile 2006, n. 163 e successive modificazioni ed integrazioni;
l'atto Aziendale

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

per i motivi sopra espressi,

DELIBERA

- di autorizzare l'affidamento ex art. 125 del D.LGS 163/06 della fornitura di servizi descritti in premessa del presente provvedimento alla Società Service Life srl per un totale di 36.618,00 Euro netto Iva;
- di incaricare il Servizio Informativo Sanitario Amministrativo degli ulteriori adempimenti procedurali;
- di trasmettere al servizio Bilancio e all'Area Programmazione Controllo e Committenza copia della delibera per i provvedimenti di competenza;
- di imputare la spesa secondo la tabella di seguito specificata:

ANN O	UFF AUTORIZZ.	MACR O	NUMERO CONTO	IMPORTO(IVA INCL.)
2015	UA2_SISA*	1	0507050101 (Manutenzione software programmata)	€ 44.673,96

- di trasmettere copia del 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

**Il Commissario Straordinario
Dr. Paolo Tecleme**

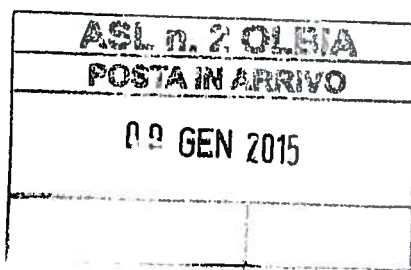
Struttura proponente:
Servizio Provveditorato
L'istruttore:
SISA/st

PEC



Sassari,
Offerta
Spettabile

9 Gennaio 2015
2014-00011
Azienda USL N. 2 di Olbia
Servizio Sistemi Informativi
Via Bazzoni Sircana 2
07010 OLBIA



Alla cortese attenzione del **Responsabile del Servizio Sistemi Informativi Dott. Cesare Delussu**
c.c. **Responsabile del Dipartimento di Diagnostica Dott. Vincenzo Bifulco**
Responsabile Servizio Provveditorato Avv. Roberto Di Gennaro

Oggetto: OFFERTA ECONOMICA PER CONTRATTO DI HELP DESK E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO RIS-PACS PER L'AZIENDA USL N. 2 DI OLBIA - ANNO 2015

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 i primi 4 mesi del 2015. La presente offerta annulla e sostituisce ogni precedente di pari oggetto.

A partire da quest'anno abbiamo introdotto la possibilità di risparmiare emettendo l'ordine con tempestività.

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 Salis

ASL2

Prot. 2015/995 del 12/01/2015 ore 09,40
Mitt. SERVICELIFE SRL
Ass. Servizio Informativo Sanitario e ...



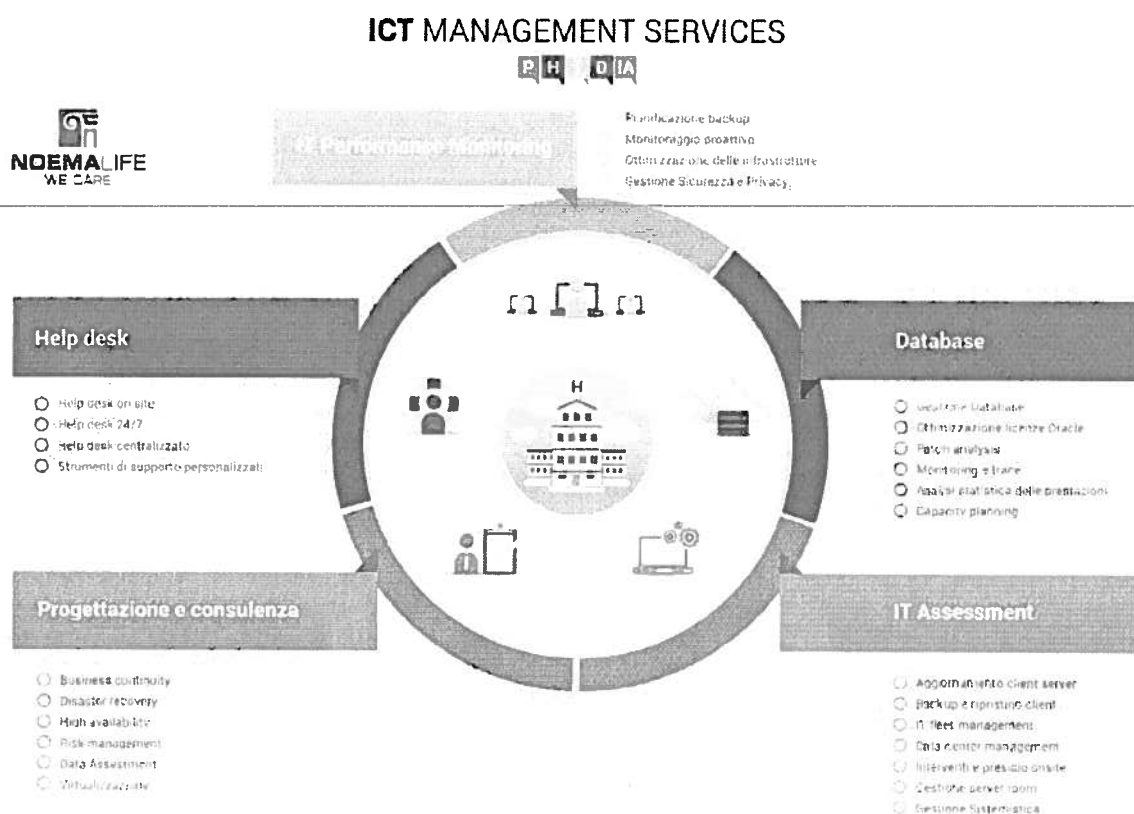
SERVICE LIFE sri

VIA DELL'ARTIGIANATO 14, 06122 CAGLIARI (ITALY)
TEL. +39 070 2110083 - 070 2111538 070 2128161
FAX +39 070 2111543 - INFO@SERVICELIFE.NET
C.F. e P.IVA 01118000824
SOCIETÀ SOGGETTA ALL'ATTIVITÀ DI CONTROLLO E
COORDINAMENTO DA PARTE DI NOEMALIFE SPA
C.F. 01347430387
1/8

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.

NUOVE MISURE ORIENTATE ALLA SPENDING REVIEW

A partire dal 2015, 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:

- 1) Emissione degli ordinativi per tempo;
- 2) 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 2015 verrà applicato uno sconto pari al 3% sui canoni;
- Per ordini(*) che pervengono entro il primo trimestre del 2015, 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	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 Provveditorato Via Bazzoni Sircana, 2 07010 OLBIA
Contatto Amministrativo dell'Utente Finale	Alla c.a. Avv. Roberto Di Gennaro
Telefono	
Fax	
Indirizzo e-mail	

INFORMAZIONI CONTRATTO SERVICELIFE

Descrizione della fornitura	HD E MNT 2015
Protocollo	2015-00011
Data	9/1/2015
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 2111538 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. 01347430387
4/8

1. SEDE DI INSTALLAZIONE ED UTILIZZO DEL SOFTWARE APPLICATIVO

PRESIDIO	SITO
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

- NoemaLife Elektra RIS
- Infinitt PACS
- NoemaLife Patient Media Management Software
- Itaca/Galileo Order Entry (per la Radiologia)

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 01/01/2015 al 30/04/2015

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.

STANDARD SUPPORT 2015	IMPORTO (€)
<ul style="list-style-type: none">• NoemaLife Elektra RIS• Infinitt PACS• NoemaLife Patient Media Management Software• Itaca/Galileo Order Entry (per la Radiologia)	36.618,00

TOTALE 2015 CON SERVIZIO STANDARD	36.618,00
Per ordine entro il 31/01/2015 (-3%)	35.519,00
Per ordine entro il primo trimestre 2015 (-1,5%)	36.069,00
Per ordine entro il secondo trimestre 2015 (+2,5%)	37.533,00
Per ordine entro il terzo trimestre 2015 (+5,0%)	38.449,00
Per ordine entro il quarto trimestre 2015 (+7,5%)	39.364,00

6. Descrizione del servizio

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 dello stesso tipo.	Importante interruzione del servizio	2
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. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Si prevede una fatturazione annuale anticipata con pagamento a 60 gg. data fattura.

8. CONDIZIONI GENERALI (ALLEGATO)

L'applicazione del presente contratto avverrà secondo le norme descritte nell'allegato 1 "Condizioni Generali di Help Desk, Manutenzione e Management Service del Software Applicativo", che costituisce a tutti gli effetti parte integrante della presente offerta.

Inoltre, per quanto non espressamente previsto, la presente proposta è integrata dal documento "CAPITOLATO GENERALE D'APPALTO PER FORNITURE E SERVIZI" della ASL di Olbia.

9. 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.

10. 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.

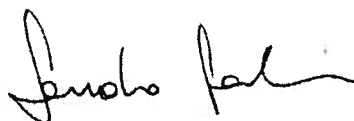
La presente offerta è valida 90 (novanta) giorni dalla data di emissione della stessa.

PER SERVICELIFE

Nome Sandro Salis

Funzione Sales Principal

Firma



Luogo e Data di Firma

Sassari, 9 gennaio 2015