

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

DELIBERAZIONE DEL COMMISSARIO STRAORDINARIO

N. 62 DEL 29/01/2016

OGGETTO: ODA su MEPA per acquisizione modalità SASS software SIMPLEDO

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

DOTT. PAOLO TECLEME

(firma digitale apposta)

ACQUISITI I PARERI DI			
DIRETTORE SANITARIO		DIRETTORE AMMINISTRATIVO	
DOTT. SALVATORICO ORTU		DOTT. DAVID HARRIS	
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 29/01/2016	Al 13/02/2016
Area Affari Generali, Affari Legali, Comunicazione	

SU PROPOSTA DEL Servizio Provveditorato e Amministrazione Patrimoniale, su istanza del Servizio Informativo Sanitario e Amministrativo e del Servizio Prevenzione e Protezione;

Delibera senza impegno di spesa

A FRONTE di quanto risulta dalla seguente attività istruttoria del Servizio Informativo Sanitario e Amministrativo:

PREMESSO QUANTO SEGUE: con deliberazione del Commissario Straordinario n.1240 del 10/11/2016 si è Istituito il sistema multidisciplinare di sicurezza aziendale e nominato il Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione; è necessario informatizzare il Sistema di Gestione della Sicurezza Aziendale secondo le indicazioni del D.Lgs 81/2008 e del D.Lgs 106/2009, in linea con il protocollo UNI-Inail di Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sui Luoghi di Lavoro (SGSL) e le norme OHSAS18001 come risulta dalla relazione tecnica del SPP Aziendale del 23/12/2015 prot. n. NP/2015/8483 (**allegato 1**), nella quale vengono indicati i requisiti del sistema informatizzato ed i servizi da acquisire;

Tali strumenti sono presenti nella vetrina MePa;

Nella richiesta il responsabile del SPP dà conto dell'indagine di mercato condotta tra gli strumenti e i vari software di gestione della sicurezza disponibili (in forma di licenza d'uso in modalità Sass - Software as a service) in base ai richiesti requisiti tecnici e indica quale prodotto più idoneo un software già presente sulla vetrina del MEPA prodotto dalla Wolters Kluwer Italia; pertanto si è aperta una negoziazione informale con la ditta produttrice che ha confermato l'interesse a fornire il prodotto, pubblicando successivamente in vetrina MePa un offerta ristrutturata SMOLBIA SIMPLEDO (29/12/2015), proponendo un canone annuo di € 10.000,00 per tre anni più € 9.550,00 una tantum per servizi aggregati propedeutici alla messa in produzione, per un totale di € 39.950,00 escluso iva; tale offerta comprende il servizio di assistenza tecnica e manutenzione, l'avviamento e il supporto alla messa in produzione personalizzata con formazione del personale;

RITENUTO dal SISA che il prodotto in parola è compatibile con i sistemi aziendali e che risponde alle esigenze del SPP;

DATO ATTO che si può procedere ad acquisizione ex art. 125 del D lgs. 163/06;

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 ODA sul Mepa per l'acquisizione in modalità Sass del servizio triennale descritto in premessa al presente provvedimento, Denominato "SIMPLEDO" compreso

servizi accessori alla Società Wolters Kluwer Italia Srl un totale di **39.550,00 Euro** netto Iva con fatturazione annuale anticipata;

- di incaricare il Servizio Informativo Sanitario Amministrativo per gli 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, (l'atto viene caricato a sistema senza evidenziare i dati contabili in quanto, al momento, non è stata inserita la macro relativa alla spesa per il SISA):

ANNO	UFF. AUTOR.	MACRO AUTOR.	NUMERO E DESCR. CONTO	IMPORTO(IVA INCL.)
2016	UA2_SISA	1	A508020102 Canoni hardware/software area non sanitaria	€ 24.339,00
2017	UA2_SISA	1	A508020102 Canoni hardware/software area non sanitaria	€ 12.200,00
2018	UA2_SISA	1	A508020102 Canoni hardware/software area non sanitaria	€ 12.200,00

- di provvedere alla liquidazione della fattura previo riscontro della loro regolarità, con le modalità indicate nella nota della Direzione Amministrativa Aziendale avente protocollo np/2015/3121 del 26/03/2015;
- 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
e Amministrazione Patrimoniale

L'istruttore:
SISA/st

N° prot.: NP/2015/8483

Olbia lì 23 Dicembre 2015

**Al Servizio SiSa
Ing. Cesare Delussu****al Servizio Provveditorato
Avv. Roberto Di Gennaro****ASL Olbia****Oggetto:** REVISIONE Sistema Gestione Sicurezza. Richiesta acquisizione software.

Questa Azienda Sanitaria intende dotarsi di un software specifico per realizzare il “Sistema di Gestione della Sicurezza” sui Luoghi di Lavoro, attività dettate dal D.Lgs. 81/08 e D.Lgs 106/2009 ed in linea con il protocollo UNI-Inail di Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sui Luoghi di Lavoro (SGSL) e le OHSAS 18001.

Con queste finalità, dopo aver esplorato il mercato alla ricerca dei prodotti presenti è stato individuato il sistema di gestione della sicurezza denominato “Simpledo” della ditta Wolters Kluwer Italia, presente sul Mercato Elettronico della Pa.

Si ritiene che tale sistema di gestione rappresenti un ottimo compromesso tra costi e servizio reso per l'utilizzo di un software in modalità Saas (software as a service). Tale sistema, da acquisire possibilmente con contratto di durata triennale, è specializzato nella gestione delle tematiche inerenti la sicurezza ed è costruito secondo le caratteristiche generali sotto esposte:

1. Sistema di gestione sicurezza in modalità Saas;
2. Servizio di Housing web;
3. Assistenza tecnica e manutenzione del sistema Saas;
4. Avviamento del sistema e attività di supporto per la messa in opera;
5. Servizio help desk tramite “Hot-Line” per almeno 5 giorni su sette dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 18:00 o inviare e-mail per richiedere informazioni e formulare quesiti su funzionalità, utilizzo, metodologie.

In particolare il sistema verrà e potrà essere articolato per consentire la gestione di:

- Valutazione della sicurezza secondo i dettami del D.Lgs. 81/2008;
- Possibilità di elaborazione del Documento di Valutazione dei Rischi Interferenziali (DUVRI);
- Gestione delle cartelle mediche dei dipendenti con dati criptati;
- Gestione della sicurezza secondo prescrizioni e certificazioni SGSL/OHSAS/231;
- Servizio di messaggistica;
- Servizio di Hosting/Housing.

Il sistema, inoltre, garantisce e consente la possibilità di accesso al servizio da parte di almeno 20 utenze contemporaneamente collegate da qualsiasi postazione web.

Nel servizio dovrà essere compreso l'avviamento del sistema, la manutenzione e l'assistenza per tutta la durata del contratto.

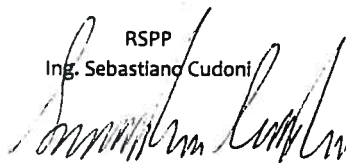
Per avviamento del sistema si intende che questo dovrà avere comprese almeno le seguenti caratteristiche: installazione; sviluppo software; analisi di integrazione del sistema; formazione del personale ed affiancamento per l'uso del sistema.

Inoltre il sistema deve consentire il data import delle informazioni presenti in Azienda: struttura organizzativa; anagrafiche dipendenti; fornitori; macchine/attrezzature; storico visite mediche; storico corsi di formazione.

Infine, ove possibile, si preferirebbe la scelta di sistemi di gestione della sicurezza già in uso presso l'Amministrazione Regionale per favorire il trasferimento e la condivisione dei dati, facilitare i sistemi di scambio, comparare le informazioni statistiche provenienti da altre Amministrazioni.

Distinti saluti.

RSPP
Ing. Sebastiano Cudoni



[Mostra menu'](#)

[Mostra menu'](#)

SCHEDA DI DETTAGLIO

Fornitore: WOLTERS KLUWER ITALIA

Immagine non disponibile

Acquisti verdi: NO

Marca: WKI

Codice articolo produttore: SMOLBIA

Nome commerciale: SOFTWARE SIMPLEDO

Codice articolo fornitore: SMOLBIA

Prezzo: 39550

Unità di misura: Accesso concorrente

Quantità vendibile per unità di misura: 1

Lotto minimo per unità di misura: 1

Tempo di consegna (solo numero): 30

Disponibilità minima garantita: 50

Condizioni di pagamento: 30 GG DFFM

Tipo assistenza: ON LINE

Note: IMPORTO CANONE TRIENNALE € 30.000 - IMPORTO SERVIZI AGGREGATI € 9.550

Tipo contratto: Acquisto

Area di consegna: 

Versione ed Edizione: 2015

Tipo licenza e numero utenti: 20

Lingua: ITALIANA

Compatibilità con Sistema Operativo: WINDOWS

Contenuto della confezione: ON LINE

Data ultimo aggiornamento: 2015-12-29 18:01:49.575

Allegato: 

[INDIETRO](#)

[AGGIUNGI AL CARRELLO](#)

[AGGIUNGI A PREFERITI](#)

[SALVA PER IL CONFRONTO](#)



Wolters Kluwer

Wolters Kluwer Italia S.r.l.
SEDE LEGALE, DIREZIONE
E AMMINISTRAZIONE
Centro Direzionale Milanofiori
Strada 1, Palazzo F6
20090 Assago MI

S.r.l. a Socio Unico
Dir. Coord. di Wolters Kluwer N.V.
Capitale sociale: € 19.640.000 int. vers.
R. Imprese di Milano, Codice Fiscale
e Partita IVA 10209790152
R.E.A. di Milano N. 1353036

SEDE OPERATIVA
Via Martiri della Resistenza, 59
60125 Ancona (Italia)
Tel. +39 071 2802888
Fax +39 071 2802523
www.sbg.it - info@sbg.it

DOCUMENTO
DI
SLA
(Service Level Agreement)



1. INDICE

1. INDICE	2
2. INTRODUZIONE	3
3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	3
4. SLA RELATIVO ALLA INFRASTRUTTURA PRIMARIA.....	3
1. DATI DI TARGA	3
2. INTERFACCIA DI RETE HOSTING BRITISH TELECOM.....	4
5. SLA RELATIVO ALLA INFRASTRUTTURA SECONDARIA.....	5
3. SYSTEM AND NETWORK MONITORING	5
4. SYSTEM MANAGEMENT	6
5. SERVIZIO DI BACKUP DELL'INFRASTRUTTURA	6
6. LIMITI DI APPLICABILITÀ DEGLI SLA	8

2. Introduzione

WKI ha sviluppato una soluzione innovativa per l'erogazione del proprio applicativo in modalità SaaS, ovvero presso una server farm centralizzata con alti livelli di affidabilità, sicurezza e scalabilità.

3. Descrizione del servizio

Il servizio viene erogato sulla base di due elementi :

1. Una **infrastruttura primaria** , ovvero la Server Farm di un fornitore terze parti, in questo caso British Telecom (presso Settimo Milanese) che garantisce l'infrastruttura della server farm stessa, la sicurezza fisica dei server, l'alimentazione ridondata ed assistita da gruppi elettrogeni, la banda (con profilo dinamico).
2. Una **infrastruttura secondaria** , ovvero i server e il software di base (sistemi operativi, software di terze parti) che provvedono alla vera e propria erogazione del servizio applicativo.

4. SLA relativo alla Infrastruttura Primaria

Wolters Kluwer Italia ha definito dei livelli di servizio con British Telecom Italia sui seguenti ambiti relativi alla infrastruttura primaria:

1. Continuità e ridondanza degli apparati di alimentazione dei server
2. Controllo fisico degli accessi al data center
3. Garanzie sulla banda disponibile
4. Garanzie sull'accessibilità di rete alla server farm

Si riportano i dati di targa concordati garantiti da British Telecom che sono alla base del servizio offerto e di cui beneficerà il cliente di Wolters Kluwer Italia durante l'utilizzo del prodotto applicativo oggetto del contratto:

1. Dati di Targa

La disponibilità del servizio è garantita per il **99.99%** per 24 ore al giorno, 365 giorni l'anno. Per indisponibilità s'intende una interruzione del servizio della rete della Farm che impedisca il raggiungimento di tutti gli apparati di Wolters Kluwer Italia ospitati nelle Farm BT ITALIA di Settimo Milanese da una postazione esterna per un periodo di almeno quindici (15) minuti, ma non include

sospensioni programmate per interventi tecnici, interruzioni parziali, degrado del servizio, interruzioni dovute a catastrofi, sommosse, eventi di carattere eccezionale, interruzioni dei circuiti forniti da Telecom Italia o da altri carrier. Si precisa che il raggiungimento è garantito da BT ITALIA attraverso almeno una delle due interfacce ridondate dedicate a WKI.

Nelle tabelle seguenti sono riportati i gradi di severity del Guasto ed il relativo tempo di ripristino.

Livelli di Severity	
Severity 1	Grave indisponibilità del servizio che ha un serio impatto sulle attività di WKI e non può essere aggirata. Esempio: un sito di WKI con il 30% o più del servizio non funzionante.
Severity 2	Parziale interruzione del servizio e non può essere aggirata. Esempio: sito funzionante tramite linea di back-up.
Severity 3	Servizio degradato, il disservizio può essere temporaneamente aggirato.
Severity 4	Problemi che non hanno un immediato impatto sul servizio di WKI, oppure per semplice richiesta di informazioni. In caso di lavoro pianificato con il cliente, con tempi concordati, non si applica il normale tempo di ripristino.

Tempi di ripristino del servizio		
Tempo di Ripristino	Guasto segnalato da WKI a BT Italia nella finestra temporale 8.00 – 15.00	Guasto segnalato da WKI a BT Italia nella finestra temporale 15.00 – 8.00
SEVERITY 1 E 2 95% dei casi 5% dei casi	4+1 ore	Entro le 12.00 del giorno successivo
	10 ore lavorative e comunque entro la giornata lavorativa successiva	
SEVERITY 3 95% dei casi 5% dei casi	18 ore lavorative	
	36 ore lavorative	
SEVERITY 4 95% dei casi 5% dei casi	48 ore lavorative	
	96 ore lavorative	

NB: Il funzionamento tramite linea di back-up non rientra tra i guasti di severity 1 e 2 (bloccanti).

2. Interfaccia di rete hosting British Telecom

Le apparecchiature di WKI presenti nella Farm vengono collegate a Internet con le interfacce di rete attestate direttamente sul backbone BT ITALIA. Questa soluzione consentirà di avere sempre a disposizione la quantità di banda commisurata alle esigenze di traffico dell'architettura di WKI e di poter supportare anche eventuali picchi di traffico non previsti.

Nello specifico, l'architettura di WKI viene attestata su due interfacce Giga Ethernet in ridondanza fra di loro e appartenenti a router di frontiera BT ITALIA.

Quindi, tutti i server di WKI, possono utilizzare l'intera banda disponibile e disporre di un throughput elevato in grado di assorbire eventuali picchi di traffico non preventivabili.

L'IDC British Telecom inoltre monitorizza costantemente l'occupazione della banda e provvede ad incrementarne la disponibilità con l'aggiunta di ulteriori flussi IP secondo politiche di capacity planning che garantiscono i più elevati livelli di servizio.

5. SLA relativo alla Infrastruttura Secondaria

Assieme alle garanzie British Telecom, WKI offre le proprie garanzie relativamente al funzionamento dell'infrastruttura secondaria.

3. System and network monitoring

I server presenti in server farm sono costantemente monitorati dal personale WKI al fine di:

- Sovrintendere, senza interruzioni, al funzionamento di tutte le componenti del servizio erogato ai clienti.
- Gestire l'esecuzione delle procedure operative e il mantenimento della documentazione relativa all'operatività.
- Interfacciare le terze parti (fornitori, partner, clienti, ..) coinvolte nel processo di erogazione e governance dei servizi.

Il **System Monitoring** consiste nel monitoraggio in tempo reale dei server e dei sistemi operativi dell'infrastruttura secondaria.

A fronte del flusso di eventi generati dai server, gli operatori WKI applicano le procedure operative di gestione, sia generali, sia, eventualmente, specifiche per il singolo servizio.

Gli scopi del servizio di monitoraggio sono:

1. L'individuazione, preventiva o reattiva, degli eventuali problemi di funzionamento dei servizi dell'infrastruttura secondaria (troubleshooting)
2. Misurazione continua ed in tempo reale dei valori garantiti contrattualmente, al fine di assicurare il rispetto del Service Level Agreement (SLA)

Le componenti del Servizio di System Monitoring sono:

1. Il presidio remoto di operatori specializzati.
2. Il monitoraggio di tutti gli eventi registrati nel system log file.
3. Il monitoraggio di problemi legati all'utilizzo delle risorse fisiche (CPU, RAM, HD etc).

4. Il monitoraggio di eventi anomali in termini di sicurezza dei server, allarmi e segnalazioni dei firewall.
5. L'attività di gestione degli eventi.

4. System management

Il servizio di System Management, consiste nella gestione operativa dell'infrastruttura secondaria.

Grazie al servizio di System Management offerto da WKI il cliente può evitare investimenti in software e sistemi di IT governance, il recruiting di personale specializzato, la gestione di turni e beneficiare di un servizio garantito da SLA.

Al cliente resta solamente la responsabilità di utilizzare al meglio l'applicazione erogata.

Le componenti del Servizio Base di System Management sono:

Problem solving

- Gestione dei contratti di manutenzione con i fornitori HW/SW, relativamente alle componenti gestite, in caso di failure
- Risoluzione di eventi dei software dell'infrastruttura secondaria, registrati nel system-log file
- Risoluzione di eventi anomali in termini di sicurezza del server.

Gestione ordinaria

- Upgrade e patching di sistema operativo
- Tuning dei parametri di sistema operativo
- Segnalazione di procedure operative da notificare al cliente

Manutenzione

- Pianificazione ed esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria

Aggiornamenti applicativi

- Si rimanda all'allegato A, "Descrizione del Servizio"

5. Servizio di Backup dell'infrastruttura

Il servizio di backup ha come obiettivo la protezione dei dati del cliente finalizzato al ripristino degli stessi in caso di disaster recovery, mediante il loro salvataggio periodico programmato.

Politiche di Backup

- **Ambiente Stabile:** Backup full di tutta l'infrastruttura.

- **Giornaliero:** Tutti i dati saranno salvati giornalmente in forma non incrementale con ciclicità settimanale.
- **Settimanale:** Tutti i dati saranno salvati settimanalmente in forma non incrementale con una ciclicità mensile.
- **Mensile:** l'ultimo salvataggio settimanale del mese viene mantenuto per un mese
- **Annuale:** l'ultimo salvataggio mensile dell'anno viene mantenuto per un anno

Dati di targa

Nelle tabelle seguenti sono riportati i gradi di severity del Guasto ed il relativo tempo di ripristino.

Livelli di Severity	
Severity 1 - Disaster recovery	Grave indisponibilità del servizio che ha un serio impatto sulle attività del cliente e non può essere aggirata. Blocco totale dell'infrastruttura secondaria.
Severity 2	Blocco parziale dell'infrastruttura secondaria a cui è possibile applicare soluzioni temporanee per garantire il servizio

Tempo di Ripristino	Tempi di ripristino del servizio		
	Guasti rilevati nella finestra temporale 8.00 - 17.00 nei giorni lavorativi	Guasti rilevati nella finestra temporale 17.00 - 8.00 nei giorni lavorativi dal lunedì al giovedì	Guasti rilevati nella finestra temporale 17.00 - 8.00 del venerdì e nei giorni non lavorativi
SEVERITY 1 85% dei casi	4+1 ore	Entro le 12.00 del giorno successivo	Entro le 12.00 del primo giorno lavorativo successivo alla segnalazione
15% dei casi	48 ore a partire dalla giornata lavorativa successiva alla segnalazione		
SEVERITY 2 100% dei casi	4+1 ore	Entro le 12.00 del giorno successivo	Entro le 12.00 del primo giorno lavorativo successivo alla segnalazione

6. Limiti di applicabilità degli SLA

Oltre alle ipotesi contrattualmente previste, sono di seguito riportate ulteriori fattispecie giustificative del mancato rispetto da parte di WKI degli SLA sopra indicati e di conseguente esclusione di responsabilità di WKI:

1. cause di forza maggiore che impediscano al personale WKI, o al personale specializzato del partner, di raggiungere la *server farm*, quali, a titolo esemplificativo: scioperi, manifestazioni che comportino blocco delle vie di comunicazione stradale, incidenti stradali, guerre, atti di terrorismo, catastrofi naturali, quali alluvioni, tempeste, uragani, etc.;
2. indisponibilità delle linee d'accesso del Cliente;
3. Guasti e/o interruzioni del Servizio imputabili al soggetto erogatore dell'energia elettrica
4. interventi pianificati di manutenzione sulle infrastrutture primarie: WKI provvederà ad informare il Cliente, con tre giorni lavorativi di anticipo, circa la necessità di effettuare interventi di manutenzione ordinaria con avviso a mezzo e-mail, il cui indirizzo il Cliente si obbliga a comunicare a WKI all'atto della sottoscrizione del Contratto. Per gli interventi di manutenzione straordinaria, WKI si impegna, ove possibile, a venire incontro alle esigenze del Cliente, al fine di ridurre al minimo l'impatto negativo sul servizio offerto;
5. mancato rispetto, da parte del fornitore dell'infrastruttura primaria, British Telecom, degli SLA sopra indicati, relativi, a titolo esemplificativo, a: alimentazione elettrica dei *server* custoditi presso la *server farm* di British Telecom, accessibilità Internet, banda disponibile;
6. inaccessibilità logica alle risorse della *server farm* dovute a cambiamenti dei controlli di accesso fatte dal *provider* British Telecom e non comunicate a WKI;
7. indisponibilità del servizio causata da azioni non direttamente imputabili a WKI;
8. interruzioni del Servizio dovute ad indisponibilità di reti di altri provider (es: ISP di accesso dell'utente);
9. indisponibilità del servizio Internet dovuta a disservizi sugli Upstream Provider o Peering pubblici e privati;
10. guasti e/o disservizi comunicati dal Cliente ma non riscontrati da WKI;
11. indisponibilità del Servizio per aggiornamenti dei database degli enti ufficiali che gestiscono regole, infrastrutture e protocolli Internet (Ripe, Nic, ecc.)

I valori di SLA quivi illustrati potranno subire variazioni, nel corso della durata del Contratto, previa comunicazione scritta al Cliente con preavviso di 15 (quindici) giorni.