

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

**DELIBERAZIONE DEL COMMISSARIO STRAORDINARIO**

**N. 183      DEL 11/02/2015**

**OGGETTO:** SERVIZIO DI MANUTENZIONE SOFTWARE E SISTEMI DNLAB E DNWEB  
- AFFIDAMENTO EX ART 125 DEL DLGS 163/2006

**IL COMMISSARIO STRAORDINARIO**

TECLEME PAOLO

*(firma digitale apposta)*

<b>ACQUISITI I PARERI DI</b>			
<b>DIRETTORE SANITARIO</b>		<b>DIRETTORE AMMINISTRATIVO</b>	
DOTT. ORTU SALVATORICO		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 11/02/2015	Al 26/02/2015
Area Affari Generali, Affari Legali, Comunicazione	

<b>Su proposta del</b>	Servizio Provveditorato e Amministrazione Patrimoniale e su istanza del Servizio SISA;
<b>A FRONTE</b>	Di quanto risulta dalla seguente attività istruttoria del Servizio Informativo Sanitario e Amministrativo:
<b>PRESO ATTO</b>	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;
<b>CONSIDERATO</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Che è scaduto il contratto di di Help Desk e manutenzione ordinaria per i sistemi software:</li><li>- <b><i>DNLab - LLU Server Software di gestione del Laboratorio Logico Unico;</i></b></li><li>- <b><i>Moduli DNLab - Client;</i></b></li><li>- <b><i>Moduli DNA-LLU Collegamento on-line della strumentazione analitica;</i></b></li><li>- <b><i>Modulo DN Firma XMLCDA - software per la gestione integrata della Firma Digitale;</i></b></li><li>- <b><i>DNTerritori-o-LLU-software per il collegamento web dei Distretti Esterni;</i></b></li><li>- <b><i>DNWeb-LLU - Software per il collegamento on-line dee Unità"</i></b>, 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) e che il servizio che può essere affidato esclusivamente alla Casa produttrice del software (art 57 comma 2) lettera b) del Dlg 163/2006);</li><li>- Che si ritiene opportuno addivenire urgentemente al rinnovo del contratto di assistenza garantendo la continuità di servizio;</li></ul>
<b>VISTA</b>	L'offerta della ditta Service Life srl prot. n. 2836 del 21/01/2015 che per €35.860,00 netto iva prevede per il periodo 01/01/2015 – 31/12/2015 l'erogazione dell'assistenza tecnica e servizio help desk 24/24h 7 giorni su 7 per i sistemi aziendali sopra riportati;
<b>RITENUTA</b>	Dal S.I.S.A. l'offerta congrua e conveniente rispetto alla tipologia del servizio richiesto;
<b>CONSIDERATO</b>	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;
<b>DATO ATTO</b>	che secondo quanto previsto dalla vigente normativa, è stato acquisito dall'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici, Il codice CIG <b>Z1112D811F</b>
<b>VISTI</b>	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 **35.860,00 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:

ANNO	UFF AUTORIZZ.	MACRO	NUMERO CONTO	IMPORTO(IVA INCL.)
2015	UA2_SISA	1	0507050101 (Manutenzione software programmata)	<b>€ 43.749,20</b>

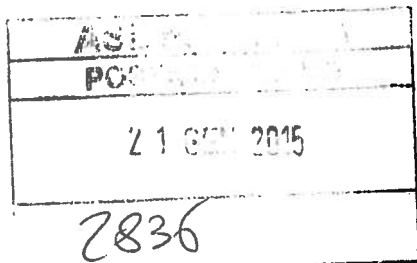
- di trasmettere copia del presente atto all'Assessorato Regionale dell'Igiene e dell'Assistenza Sociale, ai sensi dell'art.29, comma 2, della legge Regionale 28 luglio 2006, n.10

**Il Commissario straordinario  
Dr. Paolo Tecleme**

Struttura proponente: .....

L'istruttore:

SISA/st



**Sassari,**  
**Offerta**  
**Spettabile**

**9 Gennaio 2015**  
**2015-00009**  
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**  
**Responsabile Laboratorio di Analisi Dott. Flavio Lai**

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

Con riferimento al Contratto di Manutenzione ed Assistenza, scaduto lo scorso 31 Dicembre 2014, Servicelife è lieta di presentare la propria migliore offerta per il rinnovo del Contratto per il 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

SERVICE LIFE srl

VIA DELL'ARTIGIANATO 14, 09122 CAGLIARI (ITALY)  
TEL. +39 070 2110083 - 070 211538 070 2128181  
FAX +39 070 2111543 - INFO@SERVICELIFE.NET  
C.F. e P.IVA 0119620924  
SOCIETÀ SOGGETTA ALL'ATTIVITÀ DI CONTROLLO E  
COORDINAMENTO DA PARTE DI NOEMALIFE SPA  
C.F. 01347430987  
1/13

## 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.

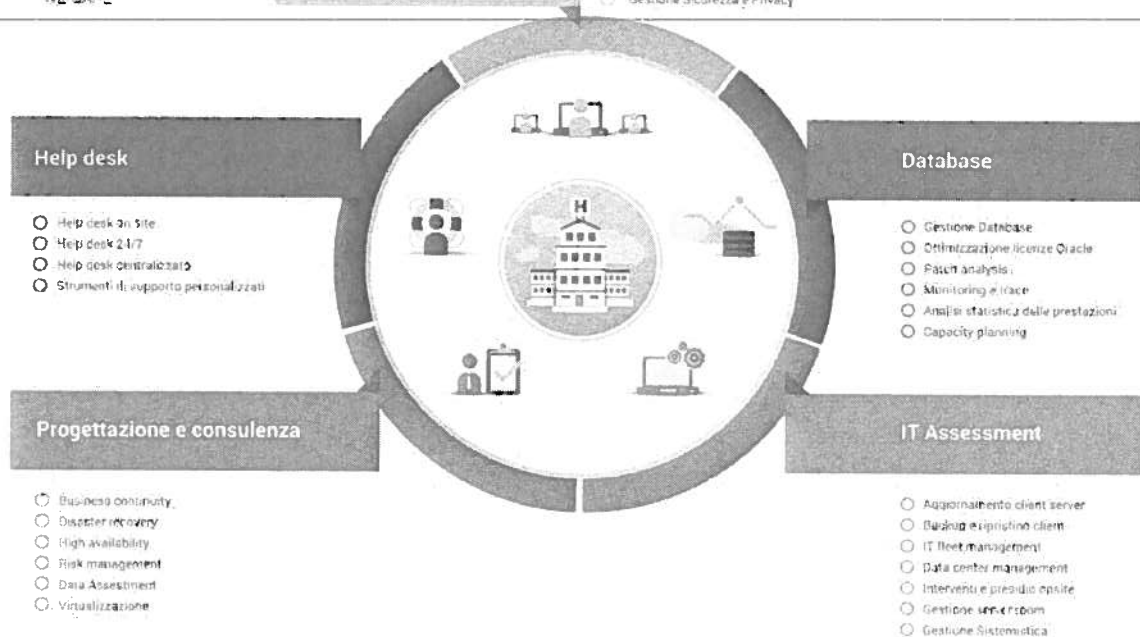
## ICT MANAGEMENT SERVICES

P H I D I A



IT Performance Monitoring

- Pianificazione backup
- Monitoraggio proattivo
- Ottimizzazione delle infrastrutture
- Gestione Sicurezza e Privacy



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.**

## **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**

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

**UTENTE FINALE**

<b>Ragione Sociale dell'Utente Finale</b>	ASL OLBIA
<b>Indirizzo</b>	Servizio Provveditorato Via Bazzoni Sircana, 2 07010 OLBIA
<b>Contatto Amministrativo dell'Utente Finale</b>	Alla c.a. Avv. Roberto Di Gennaro
<b>Telefono</b>	
<b>Fax</b>	
<b>Indirizzo e-mail</b>	

**INFORMAZIONI CONTRATTO SERVICELIFE**

<b>Descrizione della fornitura</b>	HD E MNT 2015
<b>Protocollo</b>	2015-00009
<b>Data</b>	9/1/2015
<b>Funzionario Commerciale ServiceLife</b>	Sandro Salis
<b>Telefono</b>	345 2806240
<b>Fax</b>	079 4360224
<b>Indirizzo e-mail</b>	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 2128101  
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. 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**

- 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

**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 31/12/2015

**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"> <li>• Laboratorio di Analisi</li> <li>• ITACA/Galileo Clinical Data Repository</li> <li>• ITACA/Galileo Order Entry LIS</li> </ul>	36.969,00





<b>TOTALE 2015 CON SERVIZIO STANDARD</b>	<b>36.969,00</b>
Per ordine entro il 31/01/2015 (-3%)	35.860,00
Per ordine entro il primo trimestre 2015 (-1,5%)	36.414,00
Per ordine entro il secondo trimestre 2015 (+2,5%)	37.893,00
Per ordine entro il terzo trimestre 2015 (+5,0%)	38.817,00
Per ordine entro il quarto trimestre 2015 (+7,5%)	39.742,00

#### 6. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

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

#### 7. ~~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.**

#### 8. 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.

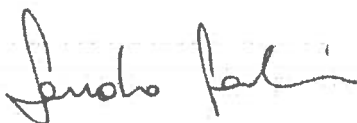
#### 9. VALIDITÀ DELL'OFFERTA

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

## 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.

## Help Desk


### 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.

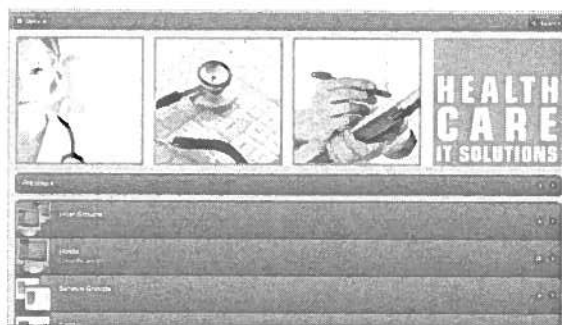
- Interventi tecnici manutentivi on site periodici;
- Configurazione spot di entità specifiche sulle soluzioni NoemaLife dietro richiesta del referente, che non abbiano impatto strutturale sulle logiche e i flussi operativi;
- **Supporto a riavvii programmati:**
  - Supporto ai riavvii programmati limitatamente 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  
DELL'INFRASTRUTTURA**

**FUNZIONALE**

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**

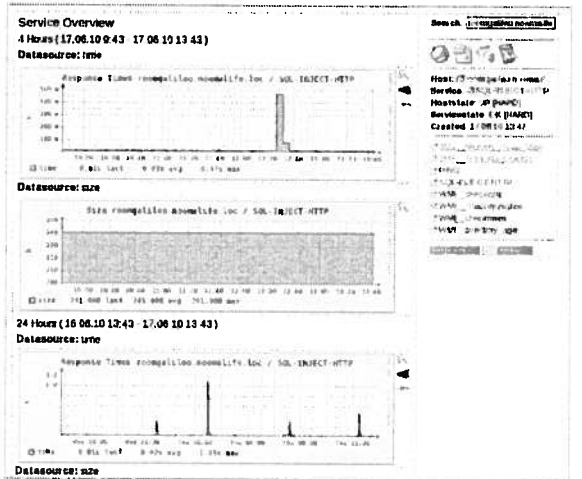
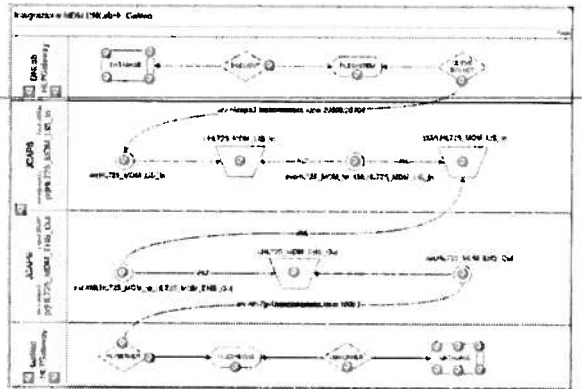
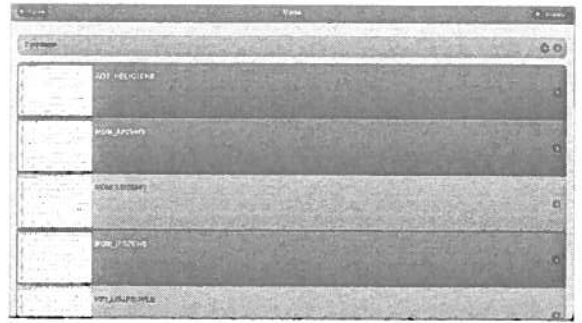
Consente una visione immediata del funzionamento dei sistemi monitorati e ricorre ad un potente motore di generazione/configurazione per ottenere dashboard interattive e totalmente personalizzabili.

**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.



**DataBase**

**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 garantire 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.