REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Azienda OspedalieraBrotzu

Deliberazione N. 167

adottata dal Commissario Straordinario in data 11 FEB. 2015

Oggetto: Rinnovo contratto di Help-Desk e manutenzione del Software applicativo in uso presso l'AOB per un anno. Ditta Service Life S.r.l. Decorrenza dal 01.01.2015 al 31.12.2015. Spesa complessiva € 108.582,00 oltre Iva di Legge. Art. 29 comma 2 L.R. 10/06. Codice Cig 6106917355.

Pubblicata all'Albo Pretorio dell'Azienda a partire dal 12 FEB. 2015 per 15 giorni consecutivi e posta a disposizione per la consultazione.

Il Direttore Amministrativo

Il Commissario Straordinario	Dott. ssa Graziella Pintus
coadiuvato dal	
Direttore Amministrativo	Dott. ssa Laura Balata
Direttore Sanitario	Dott. Nazzareno Pacifico

Su proposta del Servizio Acquisizione Beni e Servizi

Premesso che con Delibera n. 1136 del 27.06.2014 è stato aggiudicato in favore della Ditta Service Life S.r.l., il rinnovo del contratto di Help-Desk e manutenzione del Software applicativo in uso presso l'AOB per l'anno 2014, per un importo complessivo pari a € 108.081,79 oltre Iva di Legge (All. A fg. 2);

Vista la nota prot. SI 2014/169 del 30.10.2014, con cui il Responsabile dei Servizi Informativi ha chiesto il rinnovo, in favore della Ditta Service Life S.r.l., del contratto di Help-Desk e manutenzione del software applicativo in uso presso l'AOB per un anno con decorrenza dal 01.01.2015 al 31.12.2015 (All. B fg. 2);

Considerato che non risultano attive convenzioni della Centrale regionale e della Consip relative a detto servizio, per cui non possono essere applicate le disposizioni di cui alla Legge Finanziaria 2007 (All. C fg. 4);

Vista l'offerta della Ditta Service Life S.r.l. in data 19.12.2014, la quale si è resa disponibile ad effettuare il servizio esposto in premessa per un ulteriore anno, con decorrenza dal 01.01.2015 al 31.12.2015, per un importo complessivo pari a € 108.582,00 oltre Iva di Legge (All. D fg. 28);

Dato Atto che la ditta Service Life è concessionaria per la Sardegna del gruppo NoemaLife, produttore del suddetto software nonché aggiudicataria del progetto Regionale Silus adottato in tutte le Aziende Sanitarie della Sardegna;

Considerato che il Responsabile dei Servizi Informativi ha ritenuto congruo il prezzo rispetto alle tariffe di mercato per i servizi erogati e in linea con la spesa sostenuta dall'Azienda negli scorsi anni (All. B);

Ritenuto di dover sottoscrivere, con la Ditta Service Life S.r.l, il rinnovo del contratto di Help-Desk e manutenzione del Software applicativo in uso presso l'AOB per un anno con decorrenza ora per allora dal 01.01.2015 al 31.12.2015, per un importo complessivo pari a € 108.582,00 oltre Iva di Legge;

%

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Azienda OspedalieraBrotzu

Segue delibera n. 167 del 11 FEB. 2015

Viste la L. R. n. 10/06 ed il D. Lgs. n. 163/06 in particolare l'art. n. 57, comma 2, lett. b) del D. Lgs. n. 163/06;

Con il parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario

DELIBERA

Per i motivi esposti in premessa:

1. di sottoscrivere con la Ditta Service Life S.r.l, il rinnovo del contratto di Help-Desk e manutenzione del Software applicativo in uso presso l'AOB per un anno con decorrenza dal 01.01.2015 al 31.12.2015, per un importo complessivo pari a € 108.582,00 oltre Iva di Legge;
2. di dare atto che l'importo di € 108.582,00 oltre Iva di Legge verrà imputato al n. 0507050101 del Piano dei Conti – Centro di Costo 100031;
3. di comunicare l'adozione del presente atto all'Assessorato all'Igiene e Sanità, ai sensi dell'art. 29 comma 2 della L.R. n. 10/06;
4. di dare atto che l'esecuzione del relativo contratto avrà inizio contestualmente alla pubblicazione del presente atto, ai sensi dell'art. 11 comma 12 del D.Lgs. n. 163/06;
5. di autorizzare il Servizio Económico Finanziario dell'Azienda all'emissione dei relativi ordini di pagamento, a seguito di presentazione dei giustificativi recanti l'attestazione di regolarità della fornitura e dei lavori da parte degli Uffici competenti.

Il Direttore Amministrativo
(Dott. ssa Laura Balata)

Il Direttore Sanitario
(Dott. Nazzareno Pacifico)

Il Commissario Straordinario
(Dott. ssa Graziella Pintus)

Servizio Acquisizione Beni e Servizi
Resp. Serv. ABS Dott.ssa Agnese Poddis
Coll. Amm.vo Dr. D. Massacci
Ass. Amm.vo Tatti Nicola

ALL." A "Pag. N. 1 di Fg. 2

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Azienda OspedalieraBrotzu

Deliberazione N. 1136

adottata dal Direttore Generale in data 27 GIU. 2014

Oggetto: Rinnovo contratto di Help-Desk e manutenzione del Software applicativo in uso presso l'AOB per un anno. Ditta Service Life S.r.l. Decorrenza dal 01.01.2014 al 31.12.2014. Spesa complessiva € 108.081,79 oltre Iva di Legge. Art. 29 comma 2 L.R. 10/06. Codice Cig 5767148116.

Pubblicata all'Albo Pretorio dell'Azienda a partire dal 27 GIU. 2014 per 15 giorni consecutivi e posta a disposizione per la consultazione.

Il Direttore Amministrativo

Il Direttore Generale	Dott. Antonio Garau
coadiuvato dal	
Direttore Amministrativo	Dott. Attilio Murru
Direttore Sanitario	Dott. Remigio C. Puddu

Su proposta del Servizio Acquisizione Beni e Servizi

Premesso che con nota prot. SI 2014/10 del 05.03.2014, autorizzata dal Direttore Amministrativo, il Responsabile dei Servizi Informatici ha chiesto il rinnovo, in favore della Ditta Service Life S.r.l., del contratto di Help-Desk e manutenzione del software applicativo in uso presso l'AOB per un anno con decorrenza ora per allora dal 01.01.2014 al 31.12.2014 (All. A fg. 1);

Considerato che non risultano attive convenzioni della Centrale regionale e della Consip relative a detto servizio, per cui non possono essere applicate le disposizioni di cui alla Legge Finanziaria 2007 (All. B fg. 5);

Vista l'offerta della Ditta Service Life S.r.l., la quale si è resa disponibile ad effettuare il servizio esposto in premessa per un ulteriore anno, con decorrenza ora per allora dal 01.01.2014 al 31.12.2014, per un importo complessivo pari a € 108.081,79 oltre Iva di Legge (All. C fg. 9);

Considerato che il Responsabile dei Servizi Informatici ha ritenuto congruo il prezzo in quanto è stato tenuto conto degli aumenti dei prezzi al consumo e delle tariffe professionali ISTAT;

Ritenuto di dover sottoscrivere, con la Ditta Service Life S.r.l, il rinnovo del contratto di Help-Desk e manutenzione del Software applicativo in uso presso l'AOB per un anno con decorrenza ora per allora dal 01.01.2014 al 31.12.2014, per un importo complessivo pari a € 108.081,79 oltre Iva di Legge;

Viste la L. R. n. 10/06 ed il D. Lgs. n. 163/06;

Con il parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario

%

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Azienda OspedalieraBrotzu

Segue delibera n. 1136 del 27 GIU. 2014

DELIBERA

Per i motivi esposti in premessa:

1. di sottoscrivere con la Ditta Service Life S.r.l, il rinnovo del contratto di Help-Desk e manutenzione del Software applicativo in uso presso l'AOB per un anno con decorrenza ora per allora dal 01.01.2014 al 31.12.2014, per un importo complessivo pari a € 108.081,79 oltre Iva di Legge;
2. di dare atto che l'importo di € 108.081,79 oltre Iva di Legge verrà imputato al n. 0507050101 del Piano dei Conti;
3. di comunicare l'adozione del presente atto all'Assessorato all'Igiene e Sanità, ai sensi dell'art. 29 comma 2 della L.R. n. 10/06;
4. di dare atto che l'esecuzione del relativo contratto avrà inizio contestualmente alla pubblicazione del presente atto, ai sensi dell'art. 11 comma 12 del D.Lgs. n. 163/06;
5. di autorizzare il Servizio Economico Finanziario dell'Azienda all'emissione dei relativi ordini di pagamento, a seguito di presentazione dei giustificativi recanti l'attestazione di regolarità della fornitura e dei lavori da parte degli Uffici competenti.

Il Direttore Amministrativo
(Dott. Attilio Murru)

Il Direttore Sanitario
(Dott. Remigio C. Puddu)

Il Direttore Generale
(Dott. Antonio Garau)

Servizio Acquisizione Beni e Servizi

Resp. Serv. ABS Dott.ssa Agnese Foddis

Coll. Amm.vo Dr. D. Massacci

Ass. Amm.vo Tatti Nicola

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
Azienda OspedalieraBrotzu

S. C. Servizi Informativi

SERVIZIO PROVVEDITORATO
30 DIC. 2014
Prot. N. 5713

c. a. Direttore Servizio Acquisizione Beni e Servizi

SEDE

Prot. SI 2014 / 169

Cagliari, 30 Dicembre 2014

OGGETTO: Contratto di manutenzione ed Help Desk 2015 per il software del Laboratorio analisi

Risulta essere in scadenza, il 31 Dicembre 2014, il contratto di manutenzione ed Help Desk per il sistema informativo del Laboratorio di Analisi e delle relative integrazioni verso i sistemi informativi ospedalieri.
Si trasmette, allegata alla presente, l'offerta economica formulata dal fornitore ServiceLife, concessionaria per la Sardegna del gruppo NoemaLife, produttore del suddetto software nonché aggiudicataria del progetto Regionale SILUS con il quale lo stesso è stato adottato in tutte le Aziende Sanitarie della Regione.
L'offerta economica proposta è articolata come di seguito riportato:

CANONI ANNUALI DI MANUTENZIONE ED HELP DESK	IMPORTO ANNUALE(€)
STANDARD TECHNICAL SUPPORT – Manutenzione Silus Help Desk Level 4	5.584,00
Maggiorazione del 30% del canone Silus – (l'introduzione di middleware di terze parti)	1.675,00
STANDARD TECHNICAL SUPPORT - DNWeb/Galileo O/E LIS Enterprise - Level 4	16.895,00
STANDARD TECHNICAL SUPPORT Magazzino MAIA	3.237,00
STANDARD TECHNICAL SUPPORT Flussi Integrazione ELIOT	2.157,00
STANDARD TECHNICAL Sistema esperto per la validazione Prometeo	3.236,00
STANDARD TECHNICAL Sistema Totem per la distribuzione dei referti	2.098,00
Galileo Portale dei referti (ROL)	3.148,00
GESTIONE TURNI DEL PERSONALE DI LABORATORIO	5.593,00
Supporto di emergenza Full Risk onsite SILUS	19.329,00
TOTALE	**62.952,00**
Per ordine entro il 28/02/2015 (-3%)	61.063,44
Per ordine entro il primo trimestre 2015 (-1,5%)	62.007,72
Per ordine entro il secondo trimestre 2015 (+2,5%)	64.525,80
Per ordine entro il terzo trimestre 2015 (+5,0%)	66.099,60
Per ordine entro il quarto trimestre 2015 (+7,5%)	67.673,40

ASSISTENZA OPZIONALE – SUPPORTO ESTESO LOCALE			
Servizio	Numero ore / persona	Tariffa oraria sede locale	IMPORTO (€) IVA esclusa
Supporto esteso locale Silus	464 (58 giornate)	€ 71,25 (€ 570,00/gg)	33.060,00
TOTALE ASSISTENZA SUPPORTO ESTESO LOCALE			33.060,00

Azienda Ospedaliera G. Brotzu
Piazzale A. Ricchi, 1 - 09134 Cagliari
Tel. 070 5391
Fax 070 537453 – 479
www.aobrotzu.it

S. C. Servizi Informativi
Tel. 070/539757-830-831-832-833-630
e-mail: si@aob.it

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA
Azienda OspedalieraBrotzu

S. C. Servizi Informativi

ASSISTENZA OPZIONALE – SUPPORTO ESTESO SPECIALIST SEDI ESTERNE			
Servizio	Numero gg / persona	Tariffa Altre sedi	IMPORTO
Monte giornate specialist	15	€ 838,00	€ 12.570,00
TOTALE ASSISTENZA SUPPORTO ESTESO SEDI ESTERNE			€ 12.570,00

Si propone di attivare sia il Servizio di Manutenzione ed Help Desk sia i servizi opzionali che sono stati innanzi indicati.

I prezzi applicati sono congrui rispetto alle tariffe di mercato per i servizi erogati e in linea con la spesa sostenuta dell'Azienda negli anni scorsi. La Ditta inoltre propone degli sconti sugli importi dei canoni di manutenzione che ridurrebbero la spesa nel caso in cui si attivasse il contratto entro il 28/2/2015.

Restando a disposizione per eventuali ulteriori chiarimenti, si coglie l'occasione per porgere cordiali saluti.

S. C. Servizi Informativi
Il Dirigente
Ing. Andrea Almonda

Azienda Ospedaliera G. Brotzu

Piazzale A. Ricchi, 1 - 09134 Cagliari
Tel. 070 5391
Fax 070 537453 – 479
www.aobrotzu.it

S. C. Servizi Informativi

Tel. 070/539757-830-831-832-833-630
e-mail: si@aob.it

ALL." e "Pag. N. 1 di Fg. 4

Vetrina delle convenzioni L'ordinamento può essere eseguito in modalità ascendente o discendente cliccando sul nome della colonna collegamento Help contestuale delle convenzioni in una nuova finestra

Vetrina Convenzioni

Ordinamento crescente per Convenzione	Ordinamento crescente per Categoria	Ordinamento crescente per Stato	Ordinamento crescente per Attivazione	Ordinamento crescente per Verde	Vai al catalogo
PC desktop 13. Bando Numero: 406803	Hardware, Software e Servizi ICT	Convenzione attiva	12/12/2014		Accedi alla convenzione PC desktop 13, bando Numero: 406803
PC Portatili 13. Bando Numero: 318784	Hardware, Software e Servizi ICT	Convenzione attiva	20/11/2014		Accedi alla convenzione PC Portatili 13, bando Numero: 318784
Servizio Luce 3. Bando Numero: 96696	Beni e servizi al territorio	Convenzione attiva	14/11/2014		Accedi alla convenzione Servizio Luce 3, bando Numero: 96696
Gas naturale 7. Bando Numero: 380399	Energia elettrica e gas naturale	Convenzione attiva	14/11/2014		Accedi alla convenzione Gas naturale 7, bando Numero: 380399
Energia elettrica 12. Bando Numero: 380413	Energia elettrica e gas naturale	Convenzione attiva	12/11/2014		Accedi alla convenzione Energia elettrica 12, bando Numero: 380413
Autovetture Protette. Bando Numero: 376517	Veicoli	Convenzione attiva	21/10/2014		Accedi alla convenzione Autovetture Protette, bando Numero: 376517
Arredi per ufficio 6. Bando Numero: 121093	Arredi e complementi di arredo	Convenzione attiva	15/10/2014		Accedi alla convenzione Arredi per ufficio 6, bando Numero: 121093
Carte di Credito 4. Bando Numero: 259340	Servizi postali, assicurativi e finanziari	Convenzione attiva	01/10/2014		Accedi alla convenzione Carte di Credito 4, bando Numero: 259340
Stampanti 13. Bando Numero: 341003	Cancelleria, macchine per ufficio e materiale di consumo	Convenzione attiva	15/09/2014		Accedi alla convenzione Stampanti 13, bando Numero: 341003
Fotocopiatrici 23. Bando Numero: 335973	Cancelleria, macchine per ufficio e materiale di consumo	Convenzione attiva	21/07/2014		Accedi alla convenzione Fotocopiatrici 23, bando Numero: 335973

ALL." e "Pag. N. 2 di Fg. 4

Vetrina delle convenzioni L'ordinamento può essere eseguito in modalità ascendente o discendente cliccando sul nome della colonna collegamento Help contestuale delle convenzioni in una nuova finestra

Vetrina Convenzioni

Ordinamento crescente per Convenzione	Ordinamento crescente per Categoria	Ordinamento crescente per Stato	Ordinamento crescente per Attivazione	Ordinamento crescente per Verde	Vai al catalogo
Microsoft Enterprise Agreement 2. Bando Numero: 380834	Hardware, Software e Servizi ICT	Convenzione attiva	27/05/2014		Accedi alla convenzione Microsoft Enterprise Agreement 2, bando Numero: 380834
Licenze d'uso Oracle. Bando Numero: 213179	Hardware, Software e Servizi ICT	Convenzione attiva	14/05/2014		Accedi alla convenzione Licenze d'uso Oracle, bando Numero: 213179
Carburanti extrarete e Gasolio da riscaldamento ed. 8. Bando Numero: 233233	Combustibili, carburanti e lubrificanti	Convenzione attiva	07/04/2014		Accedi alla convenzione Carburanti extrarete e Gasolio da riscaldamento ed. 8, bando Numero: 233233
Server 9. Bando Numero: 185550	Hardware, Software e Servizi ICT	Convenzione attiva	04/03/2014		Accedi alla convenzione Server 9, bando Numero: 185550
Licenze d'Uso Microsoft Government Open License. Bando Numero: 213927	Hardware, Software e Servizi ICT	Convenzione attiva	30/12/2013		Accedi alla convenzione Licenze d'Uso Microsoft Government Open License, bando Numero: 213927
Autoveicoli in acquisto 7. Bando Numero: 164296	Veicoli	Convenzione attiva	23/12/2013		Accedi alla convenzione Autoveicoli in acquisto 7, bando Numero: 164296
Autoveicoli in noleggio 10 bis. Bando Numero: 199894	Veicoli	Convenzione attiva	23/12/2013		Accedi alla convenzione Autoveicoli in noleggio 10 bis, bando Numero: 199894
Servizio integrato energia 3. Bando Numero: 67637	Beni e servizi per gli immobili	Convenzione attiva	20/12/2013		Accedi alla convenzione Servizio integrato energia 3, bando Numero: 67637
Licenze d'uso IBM Passport. Bando Numero: 242704	Hardware, Software e Servizi ICT	Convenzione attiva	12/12/2013		Accedi alla convenzione Licenze d'uso IBM Passport, bando Numero: 242704
Servizi di pulizia ed altri servizi per le Scuole ed i Centri di Formazione. Bando Numero: 81725	Beni e servizi per gli immobili	Convenzione attiva	22/11/2013		Accedi alla convenzione Servizi di pulizia ed altri servizi per le Scuole ed i Centri di Formazione, bando Numero: 81725

Vetrina delle convenzioni L'ordinamento può essere eseguito in modalità ascendente o discendente cliccando sul nome della colonna collegamento Help contestuale delle convenzioni in una nuova finestra

Vetrina Convenzioni

Ordinamento crescente per Convenzione	Ordinamento crescente per Categoria	Ordinamento crescente per Stato	Ordinamento crescente per Attivazione	Ordinamento crescente per Verde	Vai al catalogo
Buoni pasto 6. Bando Numero: 93838	Alimenti, ristorazione e buoni pasto	Convenzione attiva	29/10/2013		Accedi alla convenzione Buoni pasto 6, bando Numero: 93838
Presidi per l'autocontrollo della glicemia. Bando Numero: 44245	Beni e servizi per la sanità	Convenzione attiva	19/09/2013		Accedi alla convenzione Presidi per l'autocontrollo della glicemia, bando Numero: 44245
Servizi di posta elettronica e posta elettronica certificata (servizi di messaggistica) - Contratto quadro ai sensi dell'art. 1, comma 192, Legge n. 311/2004. Bando Numero: 96237	Hardware, Software e Servizi ICT	Convenzione attiva	12/09/2013		Accedi alla convenzione Servizi di posta elettronica e posta elettronica certificata (servizi di messaggistica) - Contratto quadro ai sensi dell'art. 1, comma 192, Legge n. 311/2004, bando Numero: 96237
Stampanti 12. Bando Numero: 74849	Cancelleria, macchine per ufficio e materiale di consumo	Convenzione attiva	29/05/2013		Accedi alla convenzione Stampanti 12, bando Numero: 74849
CARBURANTI RETE - FUEL CARD 5. Bando Numero: 71250	Combustibili, carburanti e lubrificanti	Convenzione attiva	20/12/2012		Accedi alla convenzione CARBURANTI RETE - FUEL CARD 5, bando Numero: 71250
Multiservizio tecnologico integrato energia per la sanità. Bando Numero: 32196	Beni e servizi per gli immobili	Convenzione attiva	14/12/2012		Accedi alla convenzione Multiservizio tecnologico integrato energia per la sanità, bando Numero: 32196
Telecomandati digitali diretti e Portatili per radiografia digitali diretti. Bando Numero: 53650	Beni e servizi per la sanità	Convenzione attiva	12/12/2012		Accedi alla convenzione Telecomandati digitali diretti e Portatili per radiografia digitali diretti, bando Numero: 53650
CARBURANTI RETE - BUONI ACQUISTO 5. Bando Numero: 49816	Combustibili, carburanti e lubrificanti	Convenzione attiva	11/12/2012		Accedi alla convenzione CARBURANTI RETE - BUONI ACQUISTO 5, bando Numero: 49816
Microsoft Enterprise Agreement 1. Bando Numero: 79013	Hardware, Software e Servizi ICT	Convenzione attiva	09/10/2012		Accedi alla convenzione Microsoft Enterprise Agreement 1, bando Numero: 79013
Stampanti 11. Bando Numero: 46317	Cancelleria, macchine per ufficio e materiale di consumo	Convenzione attiva	28/05/2012		Accedi alla convenzione Stampanti 11, bando Numero: 46317

ALL." C "Pag. N. 4 di Fg. 4

Vetrina delle convenzioni L'ordinamento può essere eseguito in modalità ascendente o discendente cliccando sul nome della colonna collegamento Help contestuale delle convenzioni in una nuova finestra

Vetrina Convenzioni

Ordinamento crescente per Convenzione	Ordinamento crescente per Categoria	Ordinamento crescente per Stato	Ordinamento crescente per Attivazione	Ordinamento crescente per Verde	Vai al catalogo
Facility Management Uffici 3. Bando Numero: 10023	Beni e servizi per gli immobili	Convenzione attiva	21/03/2012		Accedi alla convenzione Facility Management Uffici 3, bando Numero: 10023
Telefonia fissa e connettivita' IP 4. Bando Numero: 10020	Telecomunicazioni, elettronica e servizi accessori	Convenzione attiva	16/09/2011		Accedi alla convenzione Telefonia fissa e connettivita' IP 4, bando Numero: 10020
Stampanti 10. Bando Numero: 10006	Cancelleria, macchine per ufficio e materiale di consumo	Convenzione attiva	26/05/2011		Accedi alla convenzione Stampanti 10, bando Numero: 10006
Telefonia mobile 5. Bando Numero: 10012	Telecomunicazioni, elettronica e servizi accessori	Convenzione attiva	31/03/2011		Accedi alla convenzione Telefonia mobile 5, bando Numero: 10012
Acquisto Autobus 2. Bando Numero: 551412	Veicoli	Bando pubblicato			Accedi alla convenzione Acquisto Autobus 2, bando Numero: 551412
Angiografi fissi 2. Bando Numero: 633357	Beni e servizi per la sanità	Bando pubblicato			Accedi alla convenzione Angiografi fissi 2, bando Numero: 633357
Archi a C mobili 2. Bando Numero: 432299	Beni e servizi per la sanità	Bando pubblicato			Accedi alla convenzione Archi a C mobili 2, bando Numero: 432299
Autoveicoli in acquisto 8. Bando Numero: 680851	Veicoli	Bando pubblicato			Accedi alla convenzione Autoveicoli in acquisto 8, bando Numero: 680851
Autoveicoli in noleggio 11. Bando Numero: 665656	Veicoli	Bando pubblicato			Accedi alla convenzione Autoveicoli in noleggio 11, bando Numero: 665656
Autovetture per la tutela del territorio. Bando Numero: 684621	Veicoli	Bando pubblicato			Accedi alla convenzione Autovetture per la tutela del territorio, bando Numero: 684621

SERVICE LIFE

[redacted]

Sassari, **19/12/2014**
Offerta **2014-01059**
Spettabile Azienda Ospedaliera "G. Brotzu"
Servizio Sistemi Informativi
Piazzale Alessandro Ricchi 1
09134 Cagliari

Alla cortese attenzione del Responsabile dei Sistemi Informativi Ing. Andrea Alimonda
c.c. Responsabile del Laboratorio di Analisi Dott. Marcello Angius

Oggetto: OFFERTA ECONOMICA PER CONTRATTO DI HELP DESK E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO PER L'AZIENDA OSPEDALIERA "G.Brotzu" DI CAGLIARI – 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 il 2015.

A partire da quest'anno abbiamo introdotto alcune novità, in grado di far risparmiare l'Azienda a parità di servizio erogato:

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

Abbiamo anche provveduto con i seguenti adeguamenti:

- Adeguamenti ISTAT, nella misura dello 0,3% sui Canoni (media dell'indice di aumento dei prezzi al consumo dei primi 9 mesi del 2014, fonte ISTAT), e dell'1,4% sulle tariffe professionali (media dell'indice di aumento delle retribuzioni dei primi 9 mesi del 2014, fonte ISTAT);
- Il Canone SILUS è cresciuto di € 1.500,00 + IVA, per effetto del persistere del problema relativo alla inaffidabilità dell'integrazione SILUS-SiSar, già segnalata al Responsabile dei Sistemi Informativi dell'Assessorato alla Sanità ed in copia a tutti i Responsabili dei Sistemi Informativi delle Aziende Sanitarie sarde.

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

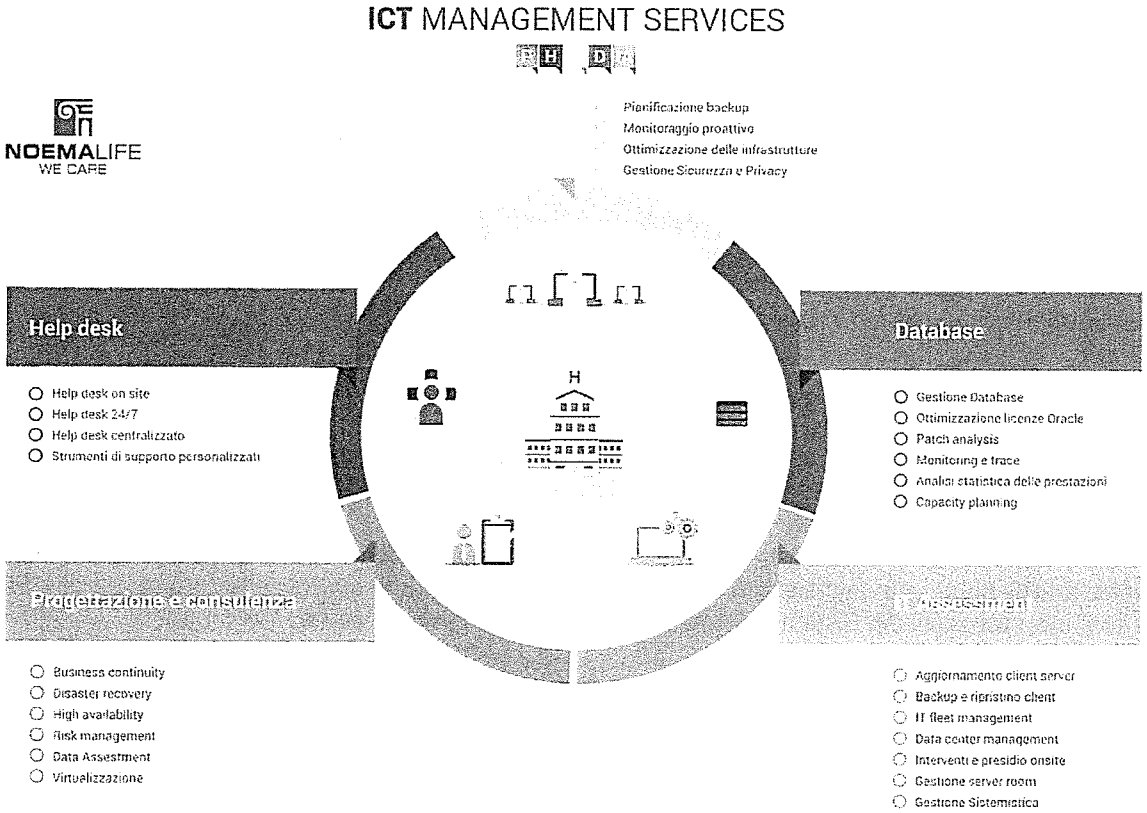
[redacted]
VIA DELL'ARTIGIANATO 14, 09122 CAGLIARI (ITALY)
TEL. +39 070 2110083 – 070 2111536 070 2128161
FAX +39 070 2111543 – INFO@SERVICELIFE.NET
C.F. e P.IVA 01119090924
SOCIETÀ SOGGETTA ALL'ATTIVITÀ DI CONTROLLO E COORDINAMENTO DA PARTE DI NOEMALIFE SPA
C.F. 01347430397

SERVICE LIFE

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.



SERVICE LIFE srl

VIA DELL'ARTIGIANATO 14, 09122 CAGLIARI (ITALY)
TEL. +39 070 2110083 – 070 2111536 070 2128161
FAX +39 070 2111543 – INFO@SERVICELIFE.NET
C.F. e P.IVA 01119090924
SOCIETÀ SOGGETTA ALL'ATTIVITÀ DI CONTROLLO E COORDINAMENTO DA PARTE DI NOEMALIFE SPA
C.F. 01347430397

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

Ragione Sociale del Cliente	Azienda Ospedaliera "G.Brotzu"
Indirizzo	Servizio Sistemi Informativi Piazzale Alessandro Ricchi, 1 09134 Cagliari
Contatto Amministrativo del Cliente	Ing. Andrea Alimonda, Responsabile del Servizio Sistemi Informativi Dottor Marcello Angius, Primario del Laboratorio Analisi
Telefono	Ing. Alimonda 331 6791510 - Dott. Angius 070539348
Indirizzo e-mail	marcelloangius@aob.it andrea.alimonda@aob.it

INFORMAZIONI CONTRATTO SERVICE LIFE

Descrizione della fornitura	Rinnovo contratto di Manutenzione ed Help Desk 2015
Protocollo	**2014-01059**
Data	**19.12.2014**
Funzionario Commerciale Service Life	Sandro Salis
Telefono	
Fax	
Indirizzo e-mail	ssalis@noemalife.com

ALLEGATI AL CONTRATTO

Help Desk, Manutenzione e Management Service – Condizioni generali

1. SEDE DI INSTALLAZIONE ED UTILIZZO DEL SOFTWARE APPLICATIVO (PROGETTO SILUS)

PRESIDIO	SITO
Ospedale G. Brotzu	Cagliari

1. DESCRIZIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO OGGETTO DEL SERVIZIO

1.1 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;
  - ✓ DNWeb-LLU – Software per il collegamento on-line delle Unità Operative
  - ✓ Galileo Clinical Data Repository (Core + OE Laboratorio)
  - ✓ Modulo DNFirma XMLCDA - software per la gestione integrata della Firma Digitale;
  - ✓ Integrazione referti XMLCDA di laboratorio verso MEDIR
  - ✓ DNTerritorio-LLU – software per il collegamento web dei Distretti Esterni.
- DNWeb/Galileo O/E LIS Enterprise - Level 4
- Magazzino MAIA
- Flussi Integrazione ELIOT
- Sistema esperto per la validazione Prometeo
- Galileo Portal ROL
- Galileo TOTEM

2. TIPOLOGIA DEI SERVIZI DI HELP DESK

Il Customer Service Service Life 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.
Di seguito si riporta la tabella di sintesi dell'offerta Servicelife per i servizi di Manutenzione e Supporto che potranno essere attivati a fronte di specifici canoni .

FASCE COPERTURA ORARIA

SERVIZIO STANDARD	DESCRIZIONE
WE CARE service level 1: HELP DESK E MANUTENZIONE	Come da condizioni generali allegate, con help desk dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi) dalle ore 8:30 alle ore 18:00.
SERVIZI DI EMERGENZA	
WE CARE service level 2: ESTENSIONE HELP DESK PER IL SABATO	Come da condizioni generali allegate, il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00.
WE CARE service level 3:	Come da condizioni generali allegate, il sabato, la

ESTENSIONE HELP DESK PER LA DOMENICA ED I FESTIVI, 7 GIORNI SU 7	domenica e i giorni festivi dalle ore 8.00 alle ore 14.00.
WE CARE service level 4: 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.

3. DECORRENZA DEL SERVIZIO

Dal 01/01/2015 al 31/12/2015

4. CANONI ANNUALI DI MANUTENZIONE ED HELP DESK

4.1 Supporto esteso di emergenza Full Risk on-site Sistema Silus

Il servizio estende la copertura, anche con interventi ON SITE per il ripristino del funzionamento del sistema LLU, a tutte le situazioni che possono gravare negativamente sulle attività del LLU come meglio evidenziato nell'Allegato 1. Il servizio viene fornito tutti i giorni feriali dalle 8.00 alle 18.00.
La quotazione è inserita nella tabella del successivo paragrafo. Tutti gli import sono arrotondati all'euro.

4.2 Offerta economica canoni di manutenzione, assistenza e full risk onsite

CANONI ANNUALI DI MANUTENZIONE ED HELP DESK	IMPORTO ANNUALE(€)
STANDARD TECHNICAL SUPPORT – Manutenzione Silus Help Desk Level 4	5.584,00
Maggiorazione del 30% del canone Silus – (l'introduzione di middleware di terze parti)	1.675,00
STANDARD TECHNICAL SUPPORT - DNWeb/Galileo O/E LIS Enterprise - Level 4	16.895,00
STANDARD TECHNICAL SUPPORT Magazzino MAIA	3.237,00
STANDARD TECHNICAL SUPPORT Flussi Integrazione ELIOT	2.157,00
STANDARD TECHNICAL Sistema esperto per la validazione Prometeo	3.236,00
STANDARD TECHNICAL Sistema Totem per la distribuzione dei referti	2.098,00
Galileo Portale dei referti (ROL)	3.148,00
GESTIONE TURNI DEL PERSONALE DI LABORATORIO	5.593,00
Supporto di emergenza Full Risk onsite SILUS	19.329,00
TOTALE	**62.952,00**
Per ordine entro il 28/02/2015 (-3%)	61.063,44
Per ordine entro il primo trimestre 2015 (-1,5%)	62.007,72
Per ordine entro il secondo trimestre 2015 (+2,5%)	64.525,80
Per ordine entro il terzo trimestre 2015 (+5,0%)	66.099,60
Per ordine entro il quarto trimestre 2015 (+7,5%)	67.673,40

5. ATTIVITA' DI MANAGEMENT SERVICE

Si tratta dei servizi meglio descritti nel seguito della presente offerta, ossia:

- Supporto esteso di assistenza da sede locale
- Supporto esteso di assistenza da sede esterna (specialisti della sede di Bologna)
- Interventi migliorativi
- Assistenza Oracle avanzata/ Assistenza da sede esterna.

I servizi potranno essere erogati su tutti gli applicativi oggetto del contratto di manutenzione.

5.1 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 di Manutenzione.
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 Service Life.

A partire da quest'anno, Servicelife ha voluto proporre un sistema in grado di far risparmiare le Azienda Sanitarie, con la proposizione, in alternativa al solito pacchetto di giornate da fatturare a consuntivo sulla base di quanto effettivamente consumato, pacchetti di un certo numero di giornate a tariffe ridotte, ma con fatturazione anticipata e totale.

ASSISTENZA OPZIONALE – SUPPORTO ESTESO LOCALE			
Servizio	**Numero ore / persona**	**Tariffa oraria sede locale**	**IMPORTO (€) IVA esclusa**
Supporto esteso locale Silus	464 (58 giornate)	€ 71,25 (€ 570,00/gg)	33.060,00
TOTALE ASSISTENZA SUPPORTO ESTESO LOCALE			**33.060,00**

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). Per ciascun intervento on site verrà fatturato un minimo di 2 (due) ore, comprensive dello spostamento dalla sede Servicelife più vicina.

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. A tal fine Verbali di Intervento e Verbali di Stato Avanzamento Lavori si intenderanno accettati, con conferma di quanto in esso indicato laddove, decorsi 15 giorni dalla data di consegna degli stessi – anche a mano –, non vi siano state specifiche contestazioni scritte da parte dell'Acquirente.

La fatturazione delle giornate avverrà mensilmente ad avanzamento lavori sulla base dei verbali di assistenza controfirmati dai Vostri referenti con pagamento a 60 gg. data fattura.

1.1.1 Pacchetti di giornate di supporto locale

Si propone la fornitura dei seguenti pacchetti:

ASSISTENZA OPZIONALE – SUPPORTO ESTESO LOCALE			
Servizio	**Numero ore / persona**	**Tariffa oraria sede locale**	**IMPORTO (€) IVA esclusa**
Supporto esteso locale Silus	50 giornate	€ 70,00 (€ 560,00/gg)	28.000,00
Supporto esteso locale Silus	100 giornate	€ 68,00 (€ 544,00/gg)	54.400,00

Valgono le seguenti regole:

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

La fatturazione delle giornate avverrà trimestralmente per il 25% della somma totale (4 fatture annue).
Le ore residue potranno essere utilizzate fino a tutto il primo semestre del 2016.
Le fatture dovranno essere pagate entro 60 giorni dalla data di emissione.

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.

5.2 Corrispettivo annuale per il supporto esteso di assistenza – specialist provenienti da sedi esterne Noemalife

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.

ASSISTENZA OPZIONALE – SUPPORTO ESTESO SPECIALIST SEDI ESTERNE			
Servizio	**Numero gg / persona**	**Tariffa Altre sedi**	**IMPORTO**
Monte giornate specialist	15	€ 838,00	€ 12.570,00
TOTALE ASSISTENZA SUPPORTO ESTESO SEDI ESTERNE			**€ 12.570,00**

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). Per ciascun intervento on site verrà fatturato un minimo di 10 (dieci) ore, comprensive dello spostamento dalla sede NoemaLife interessata.

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. A tal fine Verbali di Intervento e Verbali di Stato Avanzamento Lavori si intenderanno accettati, con conferma di quanto in esso indicato laddove, decorsi 15 giorni dalla data di consegna degli stessi – anche a mano –, non vi siano state specifiche contestazioni scritte da parte dell'Acquirente.

La fatturazione delle giornate avverrà mensilmente ad avanzamento lavori sulla base dei verbali di assistenza controfirmati dai Vostri referenti con pagamento a 60 gg. data fattura.

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.

5.3 Continuità operativa

Il contratto di assistenza tecnica per espressa volontà del committente ha come oggetto la sola parte relativa al software applicativo di cui al precedente par. 3. In seguito alla vostra richiesta e poiché Service Life è consapevole che la separazione delle competenze fra hardware (incluso il sistema operativo) e software applicativo può generare dei problemi relativi alla continuità di servizio dell'intero sistema che si tradurrebbero in un danneggiamento concreto per gli utenti, si conviene che Service Life stesso onorerà tutte le richieste di intervento del committente, senza distinzione tra hardware e software, procedendo all'emissione di preventivo di riparazione per la componente hardware, nel caso che l'anomalia funzionale sia da attribuire alla parte hardware e/o al suo sistema operativo.

La richiesta potrà avvenire in qualsiasi forma risulti tracciabile: lettera, fax, Email. In casi del tutto eccezionali, Service Life accetterà chiamate dirette da parte degli utenti, dandone immediata comunicazione al referente stesso.

Per quanto riguarda le ore impegnate, esse verranno detratte dal Monte Ore di cui al precedente par. 5.3, eventualmente computate ad una tariffa oraria aumentata del 70% in caso di interventi eseguiti in giornate prefestive o festive.

6. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

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

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

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

7. 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.

8. ALTRE CONDIZIONI

Tutti i prezzi indicati s'intendono IVA esclusa.

La presente offerta è formulata in modo conforme a quanto stabilito dal sistema di qualità adottato da Service Life. 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.

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, é comune prassi di Service Life 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, Service Life S.p.A. Vi fatturerà e spedirà 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 Service Life S.p.A..

La presente dichiarazione é veritiera e l'effettuazione del presente acquisto si é 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 Service Life 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 preveniente dal Cliente o dall'Utente Finale, troveranno applicazione.

PER IL CLIENTE

Nome _____
Funzione _____

Firma

_____

Luogo e Data di Firma _____

PER SERVICE LIFE

Nome Sandro Salis
Funzione *Sales Executive*

Firma

Luogo e Data di Firma Sassari 19 dicembre 2014

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.

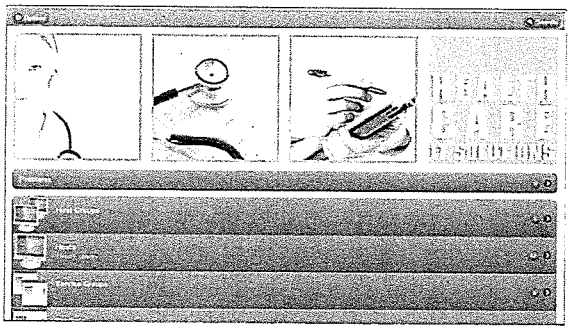
- Interventi tecnici manutentivi on site periodici;

- 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.

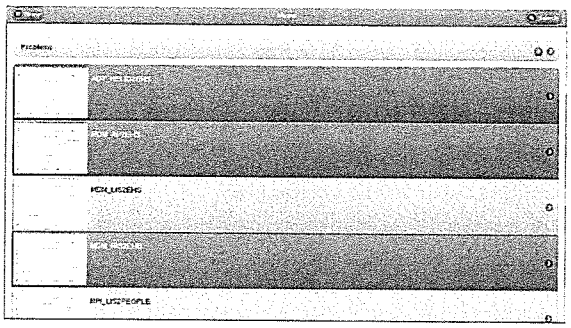
- Essendo l'attività in teleassistenza è necessaria la presenza di un referente del Cliente per eventuali attività in loco.

- **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 FUNZIONALE DELL'INFRASTRUTTURA

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

SISTEMI DI NOTIFICA

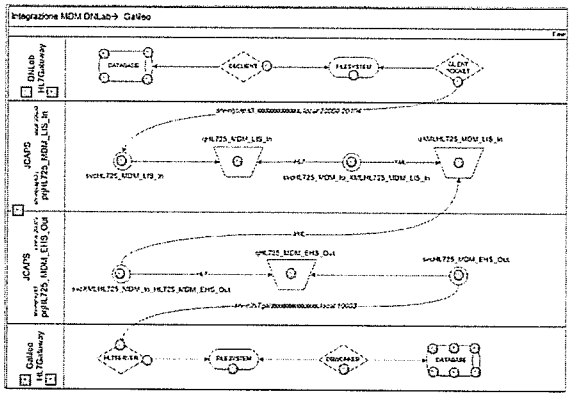
Il servizio per il monitoraggio di NoemaLife offre differenti tipologie di notifica delle segnalazioni e allarmi (email, sms e alert su dipositivo mobile).

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.

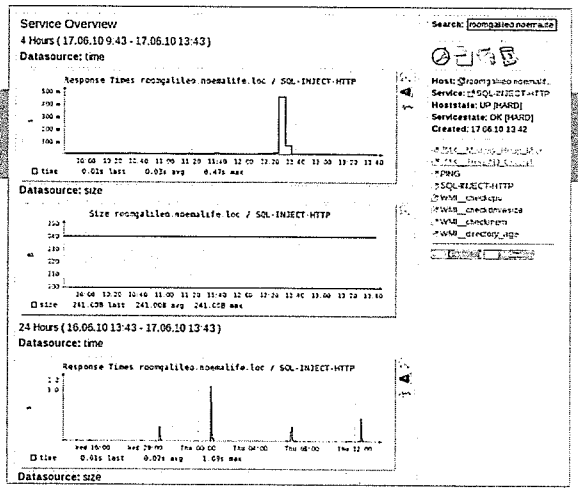


REPORTISTICA

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 architetturale 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 migliorie sulla struttura dati;
- verifica dell'approssimarsi al limite di parametri di configurazione dell'istanza con pianificazione del loro adeguamento;
- periodico capacity planning per determinare con opportuno anticipo la necessità di un adeguamento delle risorse disco a disposizione dell'ambiente.

IT Assessment

Ottimizzare l'infrastruttura IT

A seguito di una attenta analisi preliminare verrà definito insieme al Cliente un progetto per l'implementazione di soluzioni atte al consolidamento IT, alla virtualizzazione dei server, dei client, dello storage, delle applicazioni e del network.
Lo studio verrà attivato sulla base degli obiettivi determinati dal Cliente con la collaborazione di personale certificato in diverse aree di competenza IT al fine di trovare la migliore soluzione che possa bilanciare il costo e l'efficacia.

Backup & Data Assessment
La costante crescita del dato all'interno delle infrastrutture è una problematica da sempre presente per la quale occorre una continua innovazione tecnologica nei sistemi di storage e backup ma anche nelle metodologie e nell'organizzazione del dato stesso sia all'interno di database relazionali che di strutture di file.
Noemalife si propone di aiutare il Cliente nella definizione della migliore strategia di gestione del dato e della sua salvaguardia progettando ed implementando soluzioni SAN, NAS, migrazioni totali o parziali in Cloud, e relative gestioni del backup.

Servizi di gestione e controllo IT
I servizi sistemistici sono erogati tramite una serie di azioni mirate sui servers, atte a garantirne una corretta manutenzione, un costante buon funzionamento, continuità di servizio, affidabilità e sviluppo di tutti i servizi e le funzioni erogate.
L'intera infrastruttura è tenuta sotto controllo per mezzo di un sistema di monitoraggio basato su nagios, per il quale abbiamo sviluppato un elevato numero di controlli specifici per i nostri applicativi. Lo strumento consente anche la produzione di report periodici sull'andamento dei sistemi.
Fra i task previsti in questo ambito possiamo annoverare:

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

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

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

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

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

NOEMALIFE
WE CARE

HEALTHCARE
SOFTWARE
SOLUTIONS

HELP DESK, MANUTENZIONE E MANAGEMENT SERVICE DEL SOFTWARE APPLICATIVO

CONDIZIONI GENERALI

NoemaLife S.p.A.
via Gobetti, 52 - 40129 Bologna
Tel. +39 051 4193911 - Fax +39 051 4193900 - info@NoemaLife.com

Capitale sociale € 3.974.500,40 - P. IVA 04310690377 - C.F. 01347430397
Reg. Imprese Bologna 01347430397 - R.E.A. Bologna 368782
www.NoemaLife.com

NOEMALIFE
WE CARE

PREMESSA

Il presente documento descrive le condizioni generali di fornitura dei servizi standard ed opzionali per Help Desk e Manutenzione.

1 DESCRIZIONE DEI SERVIZI STANDARD FORNITI

NOEMALIFE S.p.A. con sede in Bologna in Via Gobetti, 52 - 40129 Bologna – in seguito indicata come la Società – si impegna a prestare l'Help Desk e Manutenzione del Software Applicativo installato presso le Sedi del Cliente, specificato nei moduli e con le decorrenze descritte nell'offerta allegata e nelle sue eventuali estensioni.

L'Help Desk e Manutenzione comprende i seguenti servizi non scindibili o comprimibili:

1.1. Standard Technical Support

Il servizio consiste nel supporto telefonico del Customer Service NoemaLife da parte di personale scelto dalla Società, effettuato mediante l'utilizzo della teleassistenza. Il servizio, erogato da strutture dedicate che operano in modo continuativo presso le sedi della Società, ha l'obiettivo di effettuare la diagnosi e la risoluzione di eventuali malfunzionamenti riscontrati nel normale utilizzo del software applicativo installato. Per malfunzionamenti si intende un funzionamento non conforme a quanto specificato nella documentazione tecnica e funzionale del software applicativo fornito. Le principali attività previste dal servizio sono:

- 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.

Per ottimizzare l'efficienza e l'efficacia del servizio, qualificando al meglio il malfunzionamento rilevato, è richiesto al Cliente di fornire ogni necessario supporto alla Società affinché questa sia messa nelle condizioni di garantire il corretto svolgimento dell'assistenza; tra le altre, occorre che le chiamate all'Help Desk vengano effettuate da parte di personale del Cliente preparato e a conoscenza dello specifico processo coinvolto.

1.2. Fascia oraria WE CARE Service Level 1

Copertura oraria del servizio di Help Desk dal Lunedì al Venerdì (esclusi i festivi) dalle 7:30 alle 18:00

1.3. Manutenzione Correttiva

Il servizio consiste nella rimozione di eventuali malfunzionamenti bloccanti riscontrati nel normale utilizzo del software applicativo installato.

Laddove il Cliente fornisca idonee informazioni ed indicazioni specifiche in merito ai suddetti malfunzionamenti mediante segnalazione all'Help Desk, sulla base di tale segnalazione potrà attivarsi l'iniziativa della Società.

Sono previsti due tipi di interventi:

- azioni correttive per l'eliminazione dei malfunzionamenti di procedure software segnalati dagli utenti e verificatisi nell'ambito del corretto utilizzo dei programmi forniti;
- azioni preventive decise dalla Società e finalizzate ad evitare il verificarsi od il ripetersi di malfunzionamenti.

La rimozione dei malfunzionamenti potrà avvenire, su decisione della Società, in uno dei seguenti modi:

- comunicazione all'utente delle manovre atte a ripristinare il servizio;
- invio delle correzioni via rete in teleassistenza, se ciò è tecnicamente possibile;
- spedizione delle correzioni attraverso supporti magnetici;
- intervento "on-site"

1.4. Manutenzione Evolutiva

Il servizio consiste nella fornitura di software sostitutivo o aggiuntivo per il miglioramento delle funzionalità e delle prestazioni del software applicativo installato.

Tali modifiche software sono normalmente organizzate in versioni del prodotto che vengono rilasciate periodicamente, in funzione delle esigenze e su decisione della Società.

La Società provvederà ad inviare, su richiesta del Cliente, gli aggiornamenti del Software Applicativo resisi pro-tempore disponibili e limitatamente ai moduli installati presso il Cliente.

Gli aggiornamenti che dovessero essere rilasciati dalla Società saranno resi disponibili nella versione Standard con le istruzioni per l'installazione e l'uso, pertanto il sistema per poterli recepire è necessario sia aggiornato all'ultima versione supportata.

Eventuali attività di personalizzazione e assistenza (per via telefonica/modem/vpn o in loco) per l'installazione e l'avviamento degli aggiornamenti rilasciati dalla Società saranno fatturate a parte, secondo le modalità e le tariffe oggetto di separata offerta ovvero, in caso di richiesta del Cliente che non abbia costituito oggetto di formale ordine e/o specifica offerta della Società, in base al listino prezzi di volta in volta in vigore.

1.5. Manutenzione e Help Desk RDBMS Oracle

Il servizio comprende assistenza telefonica come da servizio di Help Desk di cui al punto 1.1.

Qualora nell'offerta economica sia ricompresa la manutenzione delle Licenze d'uso dei Prodotti Oracle, il servizio comprenderà anche il supporto e l'Help Desk per il superamento di anomalie riscontrate nell'uso degli applicativi.

Gli eventuali aggiornamenti, se previsti nell'ambito del contratto, saranno esplicitamente quotati in offerta.

Oltre a quanto espresso nelle "Condizioni Generali di Licenza d'Uso", si conferma che l'utilizzo dei Prodotti Oracle, alle condizioni fornite, è legato inscindibilmente al funzionamento del Software applicativo fornito. Pertanto, qualora cessi l'utilizzo dei suddetti applicativi, deve terminare contestualmente anche l'utilizzo dei relativi Prodotti Oracle.

Si ricorda che i Prodotti Oracle sono soggetti alla normativa sull'esportazione in vigore negli Stati Uniti d'America che deve essere pienamente rispettata. Per quanto riguarda eventuali prove di valutazione e test dei Prodotti Oracle, esse possono essere effettuate, ma è severamente vietata la divulgazione, non autorizzata, dei risultati delle stesse.

1.6. Management Service (Supporto Esteso di assistenza)

Tale servizio prevede la definizione di una quantità di giornate di prestazioni professionali erogabili, nel corso dell'anno di validità del presente contratto, da parte della Società su richiesta del Cliente, che ne autorizzerà di volta in volta l'utilizzo.

L'addebito di tali prestazioni avverrà pertanto a consuntivo, dopo le singole erogazioni e sarà basato sulla tariffa esposta in offerta cui il presente documento è allegato ovvero in base al listino prezzi in vigore.

La Società fornirà assistenza, su richiesta del Cliente, per attività connesse al Software Applicativo ed in particolare: la progettazione e lo sviluppo di estensioni, l'installazione e la personalizzazione degli aggiornamenti del Software Applicativo (resi protempore disponibili dalla Società) e la formazione del personale del Cliente all'uso degli stessi.

Il Cliente potrà utilizzare in tutto o in parte il Supporto Esteso anche per richiedere adattamenti o personalizzazioni del Software Applicativo in funzione delle proprie esigenze funzionali e/o organizzative, concordando preventivamente con la Società, mediante la sottoscrizione congiunta di apposito documento, le specifiche funzionali, il numero delle giornate lavorative (che verranno utilizzate dalla Società presso la propria sede e/o presso il Cliente) e i tempi di consegna.

Il Supporto Esteso di assistenza verrà fornito fino all'esaurimento del numero delle giornate lavorative previste nel contratto. Ove le attività di assistenza superassero il numero di giornate specificato, il corrispettivo per le giornate lavorative eccedenti sarà fatturato alla tariffa esposta in offerta cui il presente documento è allegato ovvero in base al listino prezzi in vigore.

2 APPLICABILITÀ DEL SERVIZIO

Le parti in generale danno atto che l'efficienza e l'efficacia dei servizi di Help Desk e Manutenzione della Società sono subordinate alla fornitura da parte del Cliente di ogni necessario supporto e cooperazione, che metta la Società nelle condizioni di garantire il corretto svolgimento dell'assistenza; le attività indicate nel presente contratto saranno svolte dalla società con le tempistiche e le modalità espressamente concordate tra le parti o, in difetto di tale espressa definizione, con le tempistiche e le modalità che saranno di volta in volta ritenute opportune da NoemaLife. Oltre a ciò:

A. Il presente contratto non copre malfunzionamenti del Software Applicativo derivanti da modifiche o interventi effettuati dal Cliente o da terzi non autorizzati dalla Società; non sono coperti, tra gli altri, i malfunzionamenti del Software Applicativo derivanti dalla presenza di "virus" nei computers, la cui prevenzione ed eliminazione è a onere e cura del Cliente.

B. Il presente contratto non copre i malfunzionamenti del Software Applicativo derivanti da uso difforme rispetto a quanto riportato nei Manuali Operativi del Software Applicativo.

C. Il presente contratto non copre attività di inserimento massivo di dati da interfaccia utente.

D. Il presente contratto non copre i malfunzionamenti del Software Applicativo causati da difetti, avarie o incompatibilità degli hardware, software di base e di ambiente, data base management systems, reti locali e geografiche nonché altri software applicativi operanti presso il Cliente, o problemi derivanti da uso di materiali con caratteristiche diverse da quelle consigliate dalle rispettive società costruttrici.

E. Il presente contratto non copre le attività di reinstallazione del Software Applicativo e/o di ripristino archivi che si dovessero rendere necessarie a causa di inosservanza da parte del Cliente delle procedure di salvataggio degli archivi stessi descritte nei Manuali Operativi del Software Applicativo.

F. Il presente contratto non copre le attività di reinstallazione del Software Applicativo e/o di ripristino archivi che si dovessero rendere necessarie a causa di rotture e malfunzionamenti hardware e software di base, software di terzi, virus o a seguito di incaute operazioni eseguite da personale non appartenenti alla Società.

G. Nei sopraccitati casi il Cliente potrà richiedere, a mezzo comunicazione scritta, l'intervento di uno Specialista della Società, che verrà fatturato a consuntivo alle tariffe indicate in offerta concordate separatamente o in base al listino prezzi in vigore.

H. Qualsiasi modifica o aggiornamento apportata agli hardware, software di base e di ambiente, data base management systems, reti locali e geografiche nonché altri software applicativi operanti presso il Cliente che dovesse comportare attività o interventi sul Software Applicativo da parte della Società dovrà essere preventivamente concordata con la Società che ne verificherà la fattibilità tecnica. La Società opererà poi addebitando al Cliente le prestazioni professionali, secondo le tariffe concordate separatamente o, se queste non sono specificate, in base al listino prezzi in vigore.

I. Nel caso in cui il Cliente richieda un intervento manutentivo ma non sia ancora avvenuta la sottoscrizione da parte del Cliente del presente atto si precisa che:

- La Società non si ritiene vincolata a fornire le prestazioni professionali di manutenzione;
- gli eventuali interventi di manutenzione dovranno essere richiesti alla Società mediante comunicazione scritta, che verrà assunta come ordine di fornitura delle attività richieste;
- il tempo di intervento, per tali attività, verrà fatturato a consuntivo dalla Società secondo le tariffe e le modalità definite oggetto di separata offerta ovvero in base al listino prezzi in vigore.

J. Il Cliente è tenuto. pena la decadenza di ogni azione, a comunicare per iscritto a NoemaLife S.p.A. Via Gobetti, 52 - 40129 Bologna - qualsiasi rilievo o reclamo in merito alla manutenzione del Software Applicativo entro e non oltre quindici (15) giorni dalla data di avvenuta manutenzione.

3 CORRISPETTIVI E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

A. Per i Servizi di Manutenzione indicati il Cliente corrisponderà gli importi specificati in offerta cui il presente documento è allegato e nelle sue eventuali estensioni. Per i Servizi di Manutenzione non espressamente indicati nell'offerta cui il presente documento è allegato ma che siano ulteriormente richiesti dal Cliente. anche indipendentemente da formale ordine e/o specifica offerta della Società, si applicherà il listino prezzi di volta in volta in vigore.

B. Il pagamento avverrà secondo le modalità specificate in offerta cui il presente documento è allegato ovvero, in assenza di specifica offerta, entro l'ultimo giorno del mese di giugno e di dicembre di ciascun anno in cui viene erogato il servizio e sarà effettuato a mezzo bonifico bancario.

C. In caso di ritardato pagamento rispetto al termine contrattuale, la Società si riserva di addebitare, senza necessità di costituzione in mora, gli interessi di mora previsti dalla vigente normativa.

D. I corrispettivi per le attività effettuate su base a consuntivo saranno calcolati sulla base dei tempi complessivi di intervento che comprendono, oltre al tempo speso per effettuare le attività di manutenzione, il tempo di trasferimento dalla sede della Società al luogo di lavoro, nonché i tempi di attesa.

4 SOFTWARE APPLICATIVO AGGIUNTIVO

Se il Cliente acquisisce dalla Società nuovi programmi applicativi, rispetto a quelli indicati in offerta, detti nuovi programmi saranno inseriti nel presente contratto, con conseguente aumento del canone di manutenzione secondo i prezzi di listino vigenti.

Analogamente le estensioni e/o personalizzazioni sviluppate nell'ambito del Servizio di Supporto Esteso saranno inserite nel presente contratto con conseguente aumento del canone di manutenzione sulla base dei prezzi di listino vigenti.

Le espansioni software fornite sono soggette a garanzia per un periodo di 12 mesi a partire dalla data di installazione.

5 REVISIONE DEI CORRISPETTIVI

La Società aggiornerà annualmente i corrispettivi di manutenzione secondo i propri listini, dandone preventiva comunicazione al cliente. Tali variazioni comprenderanno almeno gli aggiornamenti ISTAT.

6 PROPRIETÀ DEL SOFTWARE APPLICATIVO

I diritti di proprietà del software indicato in offerta e di ogni modifica, personalizzazione ed implementazione dei prodotti medesimi spettano in via esclusiva alla Società o, per il software di cui la Società è distributore ma non proprietaria, alla società titolare dei relativi diritti, società che è indicata nella specifica documentazione tecnica e commerciale di prodotto.

Il Cliente, pertanto, prende atto che il prodotto oggetto del presente contratto è protetto da diritti d'autore e dagli altri diritti di privativa applicabili. Qualsiasi comportamento, atto od omissione in violazione dei predetti diritti nonché degli obblighi prescritti dal presente atto, è legalmente perseguibile.

Il Cliente inoltre si impegna ad adempiere tutte le obbligazioni prescritte dal presente atto ed in particolare:

- a non duplicare il prodotto oggetto del presente atto e la documentazione allegata allo stesso;
- a non trasferire a terzi il prodotto oggetto del presente atto e la relativa documentazione senza il preventivo consenso scritto della Società;
- a non mettere a disposizione di terzi il prodotto oggetto del presente atto e la relativa documentazione, senza il preventivo consenso scritto della Società;
- a mantenere adeguata registrazione dell'ubicazione del numero di copie dei prodotti concessi in licenza a norma del presente atto, e a comunicare tempestivamente alla Società qualsiasi variazione della suddetta ubicazione;
- a conservare inalterato qualsiasi segno distintivo o marchio apposto sui prodotti e/o sulla relativa documentazione;
- a non modificare o far modificare da terzi - in tutto o in parte - i prodotti oggetto del presente atto.

7 LICENZA D'USO

Il software applicativo indicato in offerta è stato concesso in Licenza d'Uso esclusivamente per la sede di installazione del software applicativo indicata in offerta.

Tale software applicativo concesso in licenza non potrà essere destinato ad un uso diverso senza il preventivo consenso scritto della Società.

8 RISERVATEZZA

Il Cliente si impegna a rispettare il vincolo di riservatezza relativamente a tutte le informazioni, documentazioni e notizie attinenti al prodotto concesso in licenza d'uso. Il Cliente pertanto si impegna a:

- non rendere pubbliche le informazioni acquisite in virtù dell'utilizzo del prodotto;
- porre in essere tutte le necessarie misure di prevenzione e, in particolare, tutte le azioni legali necessarie per evitare la diffusione e l'utilizzo delle informazioni ritenute riservate. In ogni caso il Cliente dovrà garantire che il proprio personale e/o i propri consulenti rispetteranno le misure relative alla riservatezza evitando di rendere pubbliche le informazioni acquisite in virtù dell'utilizzo del prodotto concesso il licenza d'uso.

Qualora la diffusione presso terzi di materiale ed informazioni ritenute riservate, sia stata causata da atti o fatti direttamente o indirettamente imputabili al Cliente e/o ai suoi dipendenti o consulenti, il Cliente stesso sarà tenuto a risarcire la Società per gli eventuali danni che siano direttamente o indirettamente connessi alla diffusione della suddetta documentazione o materiali ritenuti riservati.

9 DURATA DEL CONTRATTO

Decorrenza e durata del contratto sono specificate nell'offerta cui il presente documento è allegato.

10 RESPONSABILITÀ

Fermo restando quanto previsto dal precedente capitolo "Applicabilità del servizio", le parti danno atto e convengono che la Società sarà tenuta a rispondere di danni derivanti dall'erogazione delle attività di cui al presente atto, limitatamente alle sole ipotesi di accertata presenza di dolo o colpa grave.

11 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

A. La Società ha diritto di risolvere il presente contratto, con effetto immediato, a mezzo di semplice comunicazione con lettera raccomandata e di chiedere il pagamento a titolo di penale, in un'unica immediata soluzione, dei residui canoni dovuti fino alla scadenza del contratto nei seguenti casi:

- manomissione del Software Applicativo da parte del Cliente e/o di terzi non autorizzati dalla Società,
- manutenzione dei Programmi effettuata dal Cliente o da terzi non autorizzati dalla Società,
- comunicazione a terzi dei risultati della manutenzione.

È fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

B. Il contratto si intenderà risolto nel caso che il Cliente sia dichiarato fallito o venga sottoposto ad altra procedura concorsuale.

C. Nel caso in cui il Cliente intenda recedere dal presente rapporto contrattuale dandone preventiva comunicazione alla Società con tre mesi di anticipo, resta inteso che il Cliente sarà tenuto a riconoscere alla Società, (fatto salvo il riconoscimento nei confronti della Società dei canoni e dei corrispettivi maturati alla data di riferimento), il mancato guadagno secondo quanto previsto all'art. 1671 del Codice Civile.

12 TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

A. La Società assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art.3 della legge del 13 agosto 2010 n.136 e successive modifiche.

B. Il presente contratto si risolve automaticamente e di diritto nel caso di mancato utilizzo per i pagamenti di bonifico bancario o postale ovvero di altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

C. La Società si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla prefettura-ufficio del Governo competente della notizia di inadempimento della propria controparte (subappaltare/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

13 COMPETENZA E LEGGE APPLICABILE

A. Il presente contratto È soggetto alla Legge Italiana.

B. Qualora le controversie che dovessero insorgere tra le parti in merito all'interpretazione, esecuzione e/o risoluzione del presente atto non potessero essere oggetto di amichevole composizione, queste verranno deferite alla competenza esclusiva del Foro di Bologna.

14 CLAUSOLE DI CHIUSURA

A. Le condizioni di cui al presente documento sono regolate esclusivamente dalle clausole dello stesso.

B. Nessuna modifica o postilla avrà efficacia tra le parti a meno che non sia specificatamente approvata per iscritto dalle parti stesse.

NOEMALIFE
WE CARE

NoemaLife S.p.A.
Direzione Area Customer Service

Per accettazione

Timbro e firma del Cliente

15 CLAUSOLE DI SPECIFICA APPROVAZIONE

C. Agli effetti degli articoli 1341 e 1342 Codice Civile, sono specificatamente approvate le seguenti clausole:

D. Art. 3.d) Ritardato pagamento;

E. Art. 6) Revisione dei corrispettivi;

F. Art. 7) Proprietà del Software Applicativo;

G. Art. 8) Licenza d'Uso;

H. Art. 9) Riservatezza;

I. Art. 10) Durata del contratto;

J. Art. 12) Risoluzione del contratto.

NoemaLife S.p.A.
Direzione Area Customer Service

Per accettazione

Timbro e firma del Cliente

AO BROTZU
PG/2014/ 0027761 del 03/12/2014 ore 11,51
Mittente: NOEMALIFE SPA
Assegnatario: DIREZIONE GENERALE

Spett.le
Azienda Ospedaliera Brotzu

Alla cortese attenzione:
Direzione Generale
Direzione Sanitaria
Direzione Sistemi Informativi

Bologna, 03/12/2014
Prot. P14-142

OGGETTO: Comunicazione NoemaLife – Rispetto delle Linee Guida in tema di Fascicolo/Dossier Sanitario Elettronico

Spettabile Direzione,

alla luce delle continue evoluzioni tecnologiche riguardanti il trattamento dei dati sanitari in formato digitale e l'impatto organizzativo che ne consegue presso le Aziende, desideriamo confermarLe il nostro costante impegno nel fornire soluzioni sempre adeguate alla normativa vigente.
Grazie ad un processo continuo di aggiornamento dei nostri prodotti siamo attenti, anno dopo anno, nel recepire le nuove direttive e nell'implementare, nelle nuove release rilasciate, gli adeguamenti normativi necessari.

Siamo pertanto a confermare che la nostra Soluzione Galileo, adeguatamente configurata e installata nelle sue ultime release, è aderente ai requisiti contenuti nella delibera del Garante della Privacy "Linee guida in tema di Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) e di dossier sanitario – 16 luglio 2009 – G.U. n. 178 del 3 agosto 2009" in materia di protezione dei dati personali a livello di Dossier e di Fascicolo Sanitario Elettronico.

Desideriamo allo stesso tempo richiamare la Vostra attenzione sul fatto che le specificità organizzative di ciascuna Azienda determinano scelte diverse a livello di configurazione ed integrazione dei sistemi informativi implementati.

E' per questa ragione che NoemaLife, in coerenza con la propria vocazione di partnership con il cliente, suggerisce di effettuare una verifica della configurazione della Soluzione Galileo già in essere presso la Vostra Azienda, rendendosi disponibile per un check-up congiunto e per definire le eventuali azioni da intraprendere.

NOEMALIFE S.p.A.

Customer Service Director