

Deliberazione n. 2313Adottata dal Direttore Generale in data 14 DIC. 2016

Oggetto: Riaffidamento all'originario contraente del contratto di Help-Desk e manutenzione del Software applicativo in uso presso l'AOB per l'anno 2017. Ditta Service Life S.r.l. Decorrenza dal 01.01.2017 al 31.12.2017. Spesa complessiva € 127.752,00 oltre Iva di Legge. Codice Cig 6570960FB7.

Il Direttore Generale  
Coadiuvato dal  
Direttore Amministrativo  
Direttore Sanitario

Dott. ssa Graziella Pintus  
Dott. ssa Laura Balata  
Dott. Vinicio Atzeni

14 DIC. 2016

PUBBLICATA ALL'ALBO DELL'AZIENDA OSPEDALIERA "G. BROTTU" A PARTIRE DAL \_\_\_\_\_ per 15  
gg. consecutivi e posta a disposizione per la consultazione.

Il Direttore Amministrativo

Su proposta del Servizio Acquisti Beni e Servizi

- Premesso** che con deliberazione n. 173 del 04.02.2016 è stato aggiudicato, in favore della Ditta Service Life S.r.l., il contratto di Help-Desk e manutenzione del Software applicativo in uso presso l'AOB, per l'annualità 2016, per un importo complessivo pari a € 127.890,00 oltre Iva di Legge (All. "A" fg. 2);
- Vista** la nota prot. 2016/11703 del 30.11.2016, 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 per il sistema informativo del Laboratorio Analisi e delle relative integrazioni verso i sistemi informativi ospedalieri, per l'anno 2017 (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 al "Decreto spending review due" (D.L. 95/2012, convertito in legge 135/2012), come da elenco allegato (All. "C", fg. 4);
- 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;
- Vista** l'offerta della Ditta Service Life S.r.l. n. 2016-00625.2 del 30.11.2016, la quale si è resa disponibile ad prestare il servizio di manutenzione ed Help Desk del Software applicativo in uso presso l'AOB per l'anno 2017, per un importo complessivo pari a € 127.752,00 oltre Iva di Legge (All. "D" fg. 19);
- Considerato** che il Responsabile dei Servizi Informativi ha ritenuto congruo il prezzo rispetto alle tariffe di mercato per i servizi erogati (All. "B");
- Ritenuto** di dover affidare, ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b) del D. Lgs. n. 50/2016, in favore della Ditta Service Life S.r.l., il contratto di Help-Desk e manutenzione del Software applicativo in uso presso l'AOB, per l'annualità 2017, per un importo complessivo pari a € 127.752,00 oltre Iva di Legge;

%



Segue delibera n. 2313 del 14 DIC. 2016

**Viste** la L. R. n. 10/06 ed il D. Lgs. n. 50/16;  
**Con** il parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario

### DELIBERA

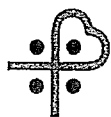
Per i motivi esposti in premessa:

1. di affidare, ai sensi dell'art. 63, comma 2, lett. b) del D. Lgs. n. 50/2016, in favore della Ditta Service Life S.r.l., il contratto di Help-Desk e manutenzione del Software applicativo in uso presso l'AOB, per l'annualità 2017, per un importo complessivo pari a € 127.752,00 oltre Iva di Legge;
2. di dare atto che l'importo di € 127.752,00 oltre Iva di Legge verrà imputato al n. A507050101 del Piano dei Conti – Centro di Costo 100031;
3. di dare atto che l'esecuzione del relativo contratto avrà inizio contestualmente alla pubblicazione della presente determinazione, ai sensi dell'art. 32 comma 13 del D. Lgs. n. 50/16;
4. 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. ssa Laura Balata

Il Direttore Sanitario  
Dott. Mincio Atzeni

Il Direttore Generale  
Dott. ssa Graziella Pintus



AO Brotzu



Sistema Sanitario  
Regione Sardegna

Deliberazione N. 173

adottata dal Commissario Straordinario in data 4 FEB. 2016

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 01.01.2016 al 31.12.2016. Spesa complessiva € 127.890,00 oltre Iva di Legge. Art. 29 comma 2 L.R. 10/06. Codice Cig 6570960FB7.

Publicata all'Albo Pretorio dell'Azienda a partire dal 4 FEB. 2016 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. ssa Maria Gabriella Nardi

- Su** proposta del Servizio Acquisti Beni e Servizi;
- Premesso** che con Delibera n. 167 del 11.02.2015 rettificata con Delibera n. 368 del 12.03.2015 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 2015, per un importo complessivo pari a € 106.693,44 oltre Iva di Legge (All. A fg. 3);
- Vista** la nota prot. 2016/255 del 15.01.2016, con cui il Dirigente dei Servizi Informativi ha chiesto il rinnovo, in favore della Ditta Service Life S.r.l., del contratto di Help-Desk e manutenzione per il sistema informativo del Laboratorio Analisi e delle relative integrazioni verso i sistemi informativi ospedalieri per l'anno 2016 (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. n. 2015-00735.1 del 12.01.2016, la quale si è resa disponibile ad effettuare il servizio di manutenzione ed Help Desk del Software applicativo in uso presso l'AOB per l'anno 2016, per un importo complessivo pari a € 127.890,00 oltre Iva di Legge (All. D fg. 21);
- Considerato** che l'offerta economica è stata integrata con gli adeguamenti INSTAT, con gli incrementi per l'incorporazione dei PP.OO. Businco e Microcitemico e con i canoni dei nuovi servizi attivati durante il 2015;
- 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 (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 il 2016, per un importo complessivo pari a € 127.890,00 oltre Iva di Legge;



AO Brotzu



Sistema Sanitario  
Regione Sardegna

Segue delibera n. 173 del 24 FEB. 2016

**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:

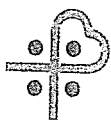
1. di sottoscrivere con la Ditta Service Life S.r.l., il rinnovo del contratto di Help-Desk e manutenzione del Software applicativo in uso presso l'AOB per il 2016, per un importo complessivo pari a € 127.890,00 oltre Iva di Legge;
2. di dare atto che l'importo di € 127.890,00 oltre Iva di Legge verrà imputato al n. A507050101 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 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. ssa Laura Balata

Il Direttore Sanitario  
Dott. ssa Maria Gabriella Nardi

Il Commissario Straordinario  
Dott. ssa Graziella Pintus

Servizio Acquisti Beni e Servizi  
Resp. le Serv. ABS Dott. ssa Agnese Poddig  
Resp. Sell. Acq. Servizi e Liq. Fatture Dott. D. Massacci  
N.T.



c. a. Direttore Servizio Acquisizione Beni e Servizi  
D.ssa Agnese Foddis

SEDE

02 DIC 2016

Prot. NP/2016/11703

Cagliari, 30 Novembre 2016

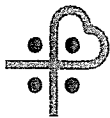
**OGGETTO: Contratto di manutenzione ed Help Desk 2017 per il software del Laboratorio analisi**

Essendo in scadenza il prossimo 31 Dicembre 2016 il contratto di manutenzione ed Help Desk per il sistema informativo del Laboratorio di Analisi e delle relative integrazioni verso i sistemi informativi ospedalieri, risulta necessario procedere all'attivazione del contratto per l'annualità 2017.

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.

La proposta è articolata come di seguito riportato:

CANONI ANNUALI DI MANUTENZIONE ED HELP DESK	IMPORTO ANNUALE(€)
Manutenzione Silus Help Desk Level 4 Laboratorio Ospedale Brotzu	15.621,00
Maggiorazione del 30% del canone Silus - (l'introduzione di middleware di terze parti)	1.685,00
DNWeb/Galileo O/E LIS Enterprise - Level 4 - Ospedale Brotzu	21.788,00
LIS EOS Genetica Ospedale Microcitemico	6.800,00
Cartella Citogenetica Ospedale Microcitemico	1.430,00
STANDARD TECHNICAL SUPPORT Flussi Integrazione ELIOT	2.171,00
STANDARD TECHNICAL Sistema esperto per la validazione Prometen	3.257,00
STANDARD TECHNICAL Sistema Totem per la distribuzione dei referti	2.111,00
Galileo Portale dei referti (ROL)	3.168,00
Integrazione Laboratorio-CUP Regionale	3.200,00
Integrazione Laboratorio - Cartella Dialisi e Nefrologia Gepadial	2.000,00
Supporto di emergenza full risk onsite SILUS (Servizio descritto in seguito)	19.454,00
<b>TOTALE</b>	<b>82.685,00</b>
Per ordine entro gennaio (-3%)	80.204,00
Per ordine entro il primo trimestre (-1,5%)	81.445,00
Per ordine entro il secondo trimestre (+2,5%)	84.752,00
Per ordine entro il terzo trimestre (+5,0%)	85.819,00



## ASSISTENZA OPZIONALE – SUPPORTO ESTESO LOCALE

Servizio	Numero ore / persona	Tariffa oraria sede locale	IMPORTO (€) IVA esclusa
Supporto esteso locale Silus	480 ( 60 giornate )	€ 71,875 (€ 575,00/ogg)	34.500,00
<b>TOTALE ASSISTENZA SUPPORTO ESTESO LOCALE</b>			<b>34.500,00</b>

## ASSISTENZA OPZIONALE – SUPPORTO ESTESO SPECIALIST SEDI ESTERNE

Servizio	Numero gg / persona	Tariffa Altre sedi	IMPORTO
Monte giornate specialist in laboratorio	8	€ 747,00	€ 5.976,00
Monte giornate specialist onsite	4	€ 848,00	€ 3.392,00
Monte giornate DBA Oracle	4	€ 920,00	€ 3.680,00
<b>TOTALE ASSISTENZA SUPPORTO ESTESO SEDI ESTERNE</b>			<b>€ 13.048,00</b>

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

I prezzi applicati sono congrui rispetto alle tariffe di mercato per i servizi erogati. La Ditta inoltre propone uno sconto del 3% sui canoni di manutenzione in caso di ordine entro il 31/1/2016, in tal caso l'importo complessivo del contratto per l'anno 2017 ammonta ad € 127.752,00 + IVA

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

Servizi Informativi  
Il Responsabile  
Ing. Andrea Alimonda

## Vetrina delle convenzioni

All' C Pag. N. 1 di Fg. 4

Convenzione	Categoria	Stato	Attivazione	Verde	Vai al catalogo
<a href="#">Servizi di gestione e manutenzione di sistemi ip e postazioni di lavoro</a>	Telecomunicazioni, elettronica e servizi accessori	Convenzione attiva	30/11/2016		
<a href="#">Autoveicoli in acquisto 8 bis - 4x4 medie per usi di Pubblica Sicurezza</a>	Veicoli	Convenzione attiva	18/11/2016		
<a href="#">Gas Naturale 9</a>	Energia elettrica e gas naturale	Convenzione attiva	17/11/2016		
<a href="#">Tomografi PET/CT</a>	Beni e servizi per la sanità	Convenzione attiva	10/11/2016		
<a href="#">Energia elettrica 14</a>	Energia elettrica e gas naturale	Convenzione attiva	03/11/2016		
<a href="#">Software Open Source Red Hat</a>	Hardware, Software e Servizi ICT	Convenzione attiva	20/10/2016		
<a href="#">Apparecchiature Multifunzione 26 - noleggio</a>	Cancelleria, macchine per ufficio e materiale di consumo	Convenzione attiva	12/09/2016		
<a href="#">Ecotomografi 4</a>	Beni e servizi per la sanità	Convenzione attiva	10/06/2016		
<a href="#">Carburanti extrarete e Gasolio da riscaldamento ed. 9</a>	Combustibili, carburanti e lubrificanti	Convenzione attiva	08/04/2016		
<a href="#">Licenze d'uso Oracle 2</a>	Hardware, Software e Servizi ICT	Convenzione attiva	05/04/2016		

Prima / [Precedente](#) | [1](#) | [2](#) | [3](#) | [4](#) | [Successiva](#) / [Ultima](#)

## Vetrina delle convenzioni



Convenzione	Categoria	Stato	Attivazione	Verde	Vai al catalogo
<a href="#">Buoni pasto 7</a>	Alimenti, ristorazione e buoni pasto	Convenzione attiva	23/03/2016		
<a href="#">Reti locali 5</a>	Telecomunicazioni, elettronica e servizi accessori	Convenzione attiva	04/03/2016		
<a href="#">Stampanti 14</a>	Cancelleria, macchine per ufficio e materiale di consumo	Convenzione attiva	11/01/2016		
<a href="#">Apparecchiature Multifunzione 25 - noleggio</a>	Cancelleria, macchine per ufficio e materiale di consumo	Convenzione attiva	11/01/2016		
<a href="#">Tomografi a risonanza magnetica 2</a>	Beni e servizi per la sanità	Convenzione attiva	11/01/2016		
<a href="#">Autoveicoli in noleggio 11</a>	Veicoli	Convenzione attiva	29/12/2015		
<a href="#">Microsoft Enterprise Agreement 3</a>	Hardware, Software e Servizi ICT	Convenzione attiva	16/12/2015		
<a href="#">Autoveicoli in acquisto 8</a>	Veicoli	Convenzione attiva	11/12/2015		
<a href="#">Licenze d'uso IBM Passport 2</a>	Hardware, Software e Servizi ICT	Convenzione attiva	30/11/2015		
<a href="#">Energia elettrica 13</a>	Energia elettrica e gas naturale	Convenzione attiva	30/11/2015		

[Prima](#) / [Precedente](#) | [1](#) | [2](#) | [3](#) | [4](#) | [Successiva](#) / [Ultima](#)



## Vetrina delle convenzioni



Convenzione	Categoria	Stato	Attivazione	Verde	Vai al catalogo
<a href="#"><u>Acquisto Autobus 2</u></a>	Veicoli	Convenzione attiva	13/11/2015		
<a href="#"><u>Autovetture per la tutela del territorio</u></a>	Veicoli	Convenzione attiva	30/10/2015		
<a href="#"><u>CARBURANTI RETE - FUEL CARD 6</u></a>	Combustibili, carburanti e lubrificanti	Convenzione attiva	23/10/2015		
<a href="#"><u>PC Portatili 14</u></a>	Hardware, Software e Servizi ICT	Convenzione attiva	21/10/2015		
<a href="#"><u>Server 10</u></a>	Hardware, Software e Servizi ICT	Convenzione attiva	08/10/2015		
<a href="#"><u>Licenze d'Uso Microsoft Government Open License 2</u></a>	Hardware, Software e Servizi ICT	Convenzione attiva	17/07/2015		
<a href="#"><u>CARBURANTI RETE - BUONI ACQUISTO 6</u></a>	Combustibili, carburanti e lubrificanti	Convenzione attiva	29/05/2015		
<a href="#"><u>Gestione integrata della sicurezza sui luoghi di lavoro - ed. 3</u></a>	Beni e servizi per gli immobili	Convenzione attiva	29/04/2015		
<a href="#"><u>Telefonia mobile 6</u></a>	Telecomunicazioni, elettronica e servizi accessori	Convenzione attiva	02/04/2015		
<a href="#"><u>Servizio Luce 3</u></a>	Beni e servizi al territorio	Convenzione attiva	14/11/2014		

[Prima](#) / [Precedente](#) | [1](#) | [2](#) | [3](#) | [4](#) | [Successiva](#) / [Ultima](#)

## Vetrina delle convenzioni



Convenzione	Categoria	Stato	Attivazione	Verde	Vai al catalogo
<a href="#">Autovetture Protette</a>	Veicoli	Convenzione attiva	21/10/2014		
<a href="#">Arredi per ufficio 6</a>	Arredi e complementi di arredo	Convenzione attiva	15/10/2014		
<a href="#">Carte di Credito 4</a>	Servizi postali, assicurativi, finanziari e di riscossione	Convenzione attiva	01/10/2014		
<a href="#">Stampanti 13</a>	Cancelleria, macchine per ufficio e materiale di consumo	Convenzione attiva	15/09/2014		
<a href="#">Microsoft Enterprise Agreement 2</a>	Hardware, Software e Servizi ICT	Convenzione attiva	27/05/2014		
<a href="#">Servizio integrato energia 3</a>	Beni e servizi per gli immobili	Convenzione attiva	20/12/2013		
<a href="#">Servizi di pulizia ed altri servizi per le Scuole ed i Centri di Formazione</a>	Beni e servizi per gli immobili	Convenzione attiva	22/11/2013		
<a href="#">Servizi di posta elettronica e posta elettronica certificata (servizi di messaggistica) - Contratto quadro ai sensi dell'art. 1, comma 192, Legge n. 311/2004</a>	Hardware, Software e Servizi ICT	Convenzione attiva	12/09/2013		
<a href="#">Stampanti 12</a>	Cancelleria, macchine per ufficio e materiale di consumo	Convenzione attiva	29/05/2013		

[Prima](#) / [Precedente](#) | [2](#) | [3](#) | [4](#) | [Successiva](#) / [Ultima](#)



Sassari, 30/11/2016  
 Offerta 2016-00625.2  
 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. Giancarlo Angioni

**Oggetto: OFFERTA ECONOMICA PER CONTRATTO DI HELP DESK E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE  
 APPLICATIVO PER L'AZIENDA OSPEDALIERA "G.Brotzu" DI CAGLIARI - ANNO 2017**

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 2017.

Visto l'impatto che gli Ospedali recentemente accorpati alla vostra struttura hanno avuto in termini di incremento del numero delle richieste di assistenza, abbiamo pensato di proporre, nel Supporto Esteso, un numero maggiore di giornate di assistenza rispetto al 2016.

La presente offerta annulla e sostituisce ogni altra di pari oggetto.

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 2110063 - 070 2111536 070 2128161  
 FAX +39 070 2111543 - INFO@SERVICELIFE.NET  
 C.F. e P.IVA 01119050924  
 SOCIETÀ SOGGETTA ALL'ATTIVITÀ DI CONTROLLO E  
 COORDINAMENTO DA PARTE DI NOEMALIFE SPA  
 C.F. 01347430397  
 1/15



#### 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, verrà applicato uno sconto pari al 3% sui canoni;
- Per ordini(\*) che pervengono entro il primo trimestre, 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.)

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  
2/18

## 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 Giancarlo Angioni, Primario del Laboratorio Analisi
Telefono	Ing. Alimonda 331 6791510 - Dott. Angioni 070539348
Indirizzo e-mail	andrea.alimonda@aob.it

## INFORMAZIONI CONTRATTO SERVICE LIFE

Descrizione della fornitura	Rinnovo contratto di Manutenzione ed Help Desk 2017
Protocollo	2016-00625.2
Data	30.11.2016
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
Ospedale Microcitemico	Cagliari
Ospedale Oncologico	Cagliari

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;
  - ✓ DNWeb-LLU – Software per il collegamento on-line delle Unità Operative
  - ✓ Galileo Clinical Data Repository (Core + OE Laboratorio)
  - ✓ Modulo DN Firma 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
- Cartella Citogenetica in uso presso l'Ospedale Microcitemico
- Integrazione LIS – Cartella Gepadial
- Integrazione CUP-LIS

3. 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.
<b>SERVIZI DI EMERGENZA</b>	
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: ESTENSIONE HELP DESK PER LA DOMENICA ED I FESTIVI, 7 GIORNI SU 7	Come da condizioni generali allegate, il sabato, la 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.

#### 4. DECORRENZA DEL SERVIZIO

Dal 01/01/2017 al 31/12/2017

#### 5. CANONI ANNUALI DI MANUTENZIONE ED HELP DESK

##### 5.1 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.

##### 5.2 Offerta economica canoni di manutenzione, assistenza e full risk onsite

CANONI ANNUALI DI MANUTENZIONE ED HELP DESK	IMPORTO ANNUALE(€)
Manutenzione Silus Help Desk Level 4 Laboratorio Ospedale Brotzu	15.621,00
Maggiorazione del 30% del canone Silus – (l'introduzione di middleware di terze parti)	1.685,00
DNWeb/Galileo O/E LIS Enterprise - Level 4 – Ospedale Brotzu	21.788,00
LIS EOS Genetica Ospedale Microcitemico	6.800,00
Cartella Citogenetica Ospedale Microcitemico	1.430,00
STANDARD TECHNICAL SUPPORT Flussi Integrazione ELIOT	2.171,00
STANDARD TECHNICAL Sistema esperto per la validazione Prometeo	3.257,00
STANDARD TECHNICAL Sistema Totem per la distribuzione dei referti	2.111,00
Galileo Portale dei referti (ROL)	3.168,00
Integrazione Laboratorio-CUP Regionale	3.200,00
Integrazione Laboratorio – Cartella Dialisi e Nefrologia Gepadial	2.000,00
Supporto di emergenza full risk onsite SILUS (Servizio descritto in seguito)	19.454,00
<b>TOTALE</b>	<b>82.685,00</b>
Per ordine entro gennaio (-3%)	80.204,00
Per ordine entro il primo trimestre (-1,5%)	81.445,00
Per ordine entro il secondo trimestre (+2,5%)	84.752,00
Per ordine entro il terzo trimestre (+5,0%)	86.819,00



Per ordine entro il quarto trimestre (+7,5%)	88.886,00
--	-----------

**6. 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.

**6.1 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	480 ( 60 giornate )	€ 71,875 (€ 575,00/gg)	34.500,00
<b>TOTALE ASSISTENZA SUPPORTO ESTESO LOCALE</b>			<b>34.500,00</b>

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.

**6.2 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 in laboratorio	8	€ 747,00	€ 5.976,00
Monte giornate specialist onsite	4	€ 848,00	€ 3.392,00
Monte giornate DBA Oracle	4	€ 920,00	€ 3.680,00
<b>TOTALE ASSISTENZA SUPPORTO ESTESO SEDI ESTERNE</b>			<b>€ 13.048,00</b>

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.

### 6.3 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.

#### 6.4 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.

ATTIVITA' SUPPORTO DI EMERGENZA FULL RISK ON-SITE	TOTALE (€)
Supporto di EMERGENZA Full Risk On-Site Silus	€ 19.454,00
<b>SUPPORTO DI EMERGENZA FULL RISK ON-SITE</b>	<b>€ 19.454,00</b>

#### 6.4 Manutenzione evolutiva

Si propone la regolarizzazione del modulo "Prometeo Appropriatezza", già installato sui vostri sistemi, che potrà essere avviato nel corso del 2017 all'ultimazione delle attività di avviamento dell'Order Entry Galileo in tutti i reparti.

Quanto al costo della Licenza d'uso, quale condizione di miglior favore, confermiamo il prezzo di € 37.000,00 + IVA, come da nostra nota del 30/10/2014, anche se esso era riferito alla struttura della Vostra Azienda al 2014, quindi senza i due Ospedali recentemente accorpati.

Per quanto riguarda i Servizi Professionali, saranno attinti dal Monte giornate qui offerto.

#### 7. 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.

#### 8. 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.

#### 9. 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.

**10. VALIDITÀ DELL'OFFERTA**

Il destinatario della presente offerta, fino a diversa comunicazione da parte del Cliente stesso, viene considerato referente unico del Cliente per ogni comunicazione in merito alla fornitura.

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

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

Al fine di garantire che i programmi software, i servizi di supporto e le relative fatture siano spedite al corretto indirizzo, è comune prassi di 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.r.l..

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

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

**PER IL CLIENTE**

Nome \_\_\_\_\_  
 Funzione \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Luogo e Data di Firma \_\_\_\_\_

**PER SERVICE LIFE**

Nome Sandro Salis  
 Funzione Sales Executive



Firma

*Lucho Fali*

Luogo e Data di Firma

Sassari 30 novembre 2016

## DESCRIZIONI DELLE SEZIONI P.H.I.D.I.A.

## PROGETTI AZIENDALI 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:**

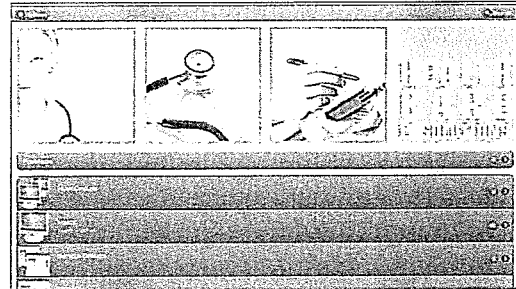
- Supporto ai riavvii programmati limitatamente alle soluzioni di competenza di NoemaLife.
- Essendo l'attività in teleassistenza è necessaria la presenza di un referente del Cliente per eventuali attività in loco.

▪ **Gestione Backup:**

- Backup della configurazione applicativa delle soluzioni NoemaLife.

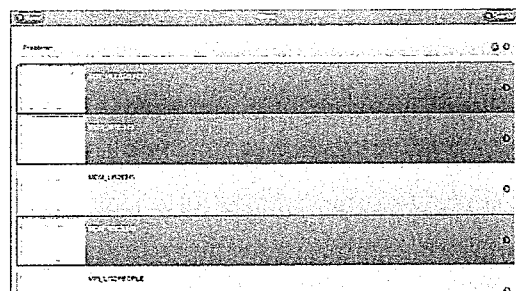
▪ **Reinvio/recupero dati:**

- 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 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

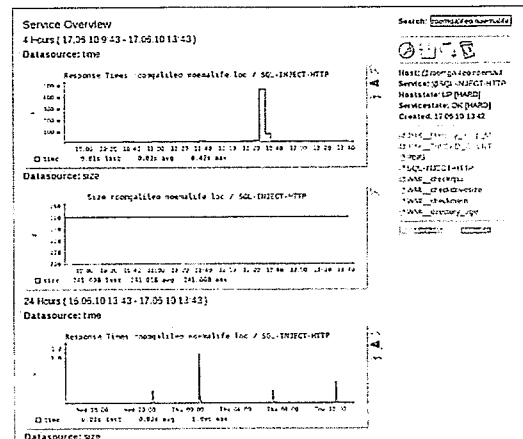
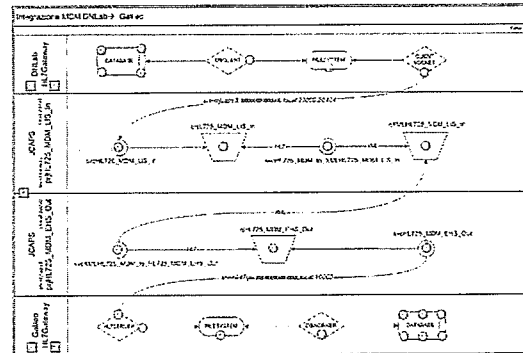
Consente una visione immediata del funzionamento dei sistemi monitorati e ricorre ad un potente motore di generazione/configurazione per ottenere dashboard interattive e totalmente personalizzabili.

### 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 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.

