

IL DIRETTORE
(Ing. Fabrizio Andreassi)

REGIONE ABRUZZO
AZIENDA SANITARIA LOCALE 1 AVEZZANO-SULMONA-L'AQUILA
U.O.C. INGEGNERIA CLINICA

DETERMINA N° 12 DEL 18/03/2015

OGGETTO: Servizi di Ingegneria Clinica – **Fornitura di n. 1 Centralino Telefonico per il DSB di Barisciano comprensivo di Kit di scorta e rinnovo annuale del servizio di assistenza tecnica e manutenzione su n. 19 centralini telefonici installati c/o i DSB della ASL1** – Periodo contrattuale dal 01.03.2015 al 28.02.2016 -u.o.s.d. Servizio Informativo Aziendale - Ditta "ICTeleco srl" - Procedura di affidamento ai sensi dell' art. 125 del D.lgs. 163/2006 e dall'art.10 commal del Regolamento Aziendale D.G. n.1009/10.
Importo complessivo € 13.200,00 oltre i.v.a. – Smart CIG: ZA2135F9C8

L'anno *duemilaquindici* il giorno *diciotto* del mese di *marzo*, presso la sede dell'U.O.C. di Ingegneria Clinica, il Direttore Ing. Fabrizio Andreassi nell'esercizio delle competenze attribuite, vigente Atto Aziendale delibere nn. 97/12 e 156/12 e relativa organizzazione dipartimentale come da deliberazione n. 1293/14, dispone la presente determina, che viene adottata con numerazione iscritta nell'apposito registro della U.O.C. intestataria.

Premesso che:

- A servizio dei vari DSB del territorio della ASL1, sono installati n. 19 Centralini telefonici che garantiscono le comunicazioni telefoniche sia all'interno che verso l'esterno degli stessi DSB;
- per il corretto funzionamento di tali apparati telefonici, è necessario mantenere attivo un servizio di supporto tecnico offerto da ditte esterne specializzate;
- con ordine n. 106 del 20/03/2014 emesso dall'u.o.c. di ingegneria Clinica su proposta del Direttore dell' u.o.s.d. Servizio Informativo Aziendale, la ASL1 ha stipulato con la ditta "ICTeleco srl" di Roma, un contratto annuale di assistenza tecnica e manutenzione, in scadenza il prossimo 28/02/2015, su n. 6 centralini telefonici installati c/o alcuni dei DSB del territorio Avezzano-Sulmona.

Considerato che:

- l'u.o.s.d. Servizio Informativo Aziendale con mail del 26/01/2015, ha chiesto il rinnovo del succitato contratto di assistenza tecnica e manutenzione, chiedendone contestualmente l'estensione agli attuali n. 19 centralini installati nei vari DSB del territorio della ASL1, a garanzia della continuità operativa del servizio di telecomunicazione;
- nella medesima richiesta l'u.o.s.d. Servizio Informativo aziendale chiede altresì la fornitura, per il DSB di Barisciano, di un nuovo centralino telefonico comprensivo di Kit di scorta, in sostituzione di quello installato non funzionante;
- in allegato alla succitata mail è pervenuta all'u.o.c. Ingegneria Clinica la relativa offerta economica n. 404758/MACA/NESE Rev.2 emessa dalla ditta "ICTeleco srl", per un importo complessivo di € 13.200,00 oltre iva, rispettivamente per la quota parte di € 9.000,00 oltre iva per il servizio di assistenza tecnica e manutenzione e per la quota parte di € 4.300,00 oltre iva, per la fornitura del nuovo Centralino telefonico a servizio de DSB di Barisciano;
- tale offerta è stata valutata e ritenuta economicamente congrua dal Direttore dell'u.o.s.d. Servizio Informativo Aziendale, come da firma apposta in calce alla stessa **Nota in allegato A) del presente atto;**

Dato atto che il R.U.P. dell'u.o.c. Ingegneria Clinica:

- ha effettuato il previo accertamento della insussistenza del servizio offerto in convenzioni CONSIP;
- ha provveduto, a seguito di quanto esposto ed ai sensi degli artt.125 del D.Lgs 163/06 e dell'art. 10 comma 1 del Regolamento Asl per l'acquisizione in economia di Beni e Servizi adottato con Delibera n.1009/2010, a registrare la suddetta procedura presso L'Autorità Nazionale Anticorruzione (A.N.A.C.), per un importo pari ad € 13.200,00 oltre iva, acquisendo SmartCIG: ZA2135F9C8;
- ha richiesto per la ditta "ICTeleco srl", il Documento Unico di Regolarità Contributiva con C.I.P. n° 20151854391185, il quale è stato rilasciato con esito favorevole in data 18/03/2015 dall'INPS sede di Roma;
- imputerà sul bilancio ASL 2015 l'importo economico di € 9.000,00 oltre iva sul Mastro Co.Ge 07.03.06.01.01 "Altre manutenzioni e riparazioni", per la quota parte relativa al contratto di assistenza tecnica e manutenzione e l'importo economico di € 4.300,00 oltre iva sul Mastro Co.Ge 01.02.01.15.01 "Altri beni e prodotti non sanitari", per la quota parte relativa alla fornitura del nuovo centralino telefonico a servizio del DSB di Barisciano" e, con procedura informatica, registrerà la spesa nel Budget n. 18/2015 di Ingegneria Clinica;
- provvederà ad emettere e successivamente a trasmettere l'ordine meccanografico alla ditta "ICTeleco S.r.l." ed a disporre in pagamento le fatture che perverranno tramite espletamento della procedura di liquidazione informatica e previo nulla osta del Direttore dell'u.o.s-d- Servizio Informativo Aziendale di competenza, attestante l'effettivo e positivo servizio svolto da parte della ditta "ICTeleco S.r.l." nel periodo di riferimento, relativo al contratto di assistenza tecnica e manutenzione e previo nulla osta attestante l'effettiva fornitura, installazione e collaudo del nuovo centralino del DSB di Barisciano;

Tutto quanto sopra premesso e considerato, visto l'allegato A) quale parte integrale e sostanziale del presente atto

D I S P O N E

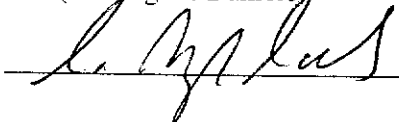
1. **di dare atto** della necessità di proseguire e di estendere agli attuali n. 19 centralini installati c/o i vari DSB del territorio della ASL1 per il periodo dal 01/03/2015 al 28/02/2016, il servizio in essere di assistenza tecnica e manutenzione in scadenza il 28/02/2015 e di acquisire n. 1 centralino telefonico a servizio del DSB di Barisciano, in sostituzione di quello installato e non funzionante, come da esigenza manifestata con mail del 26/01/2015 dall' u.o.s.d. Servizio Informativo Aziendale;
2. **di rinnovare**, ai sensi dell'art.125 del D.Lgs 163/06 e dall'art.10 comma1 del Regolamento Aziendale D.G. n.1009/10, l'affidamento del servizio e la fornitura in oggetto alla ditta "ICTeleco srl" di Roma, conformemente all'offerta economica n. 404758/MACA/NESE Rev.2 in allegato A), sottoscritta per congruità economica dal Direttore dell' u.o.s.d. Servizio Informativo Aziendale;
3. **di prendere atto** che il R.U.P. dell'u.o.c. Ingegneria Clinica registrerà sul Bilancio 2015 l'importo economico di € 9.000,00 oltre iva sul Conto di Mastro 07.03.06.01.01 "Altre manutenzioni e riparazioni", per la quota parte relativa al contratto di assistenza tecnica e manutenzione e l'importo economico di € 4.300,00 oltre iva sul Conto di Mastro 01.02.01.15.01 "Altri beni e prodotti non sanitari", per la quota parte relativa alla fornitura del nuovo centralino telefonico a servizio del DSB di Barisciano, nel Budget n. 18/2015 dell'U.O.C. di Ingegneria Clinica;
4. **di dare atto** che l'u.o.c. Ingegneria Clinica provvederà ad espletare l'ordinativo di fornitura previo inserimento dei dati di "contratto" sul programma di contabilità aziendale e provvederà altresì alla liquidazione delle fatture che perverranno, previa verifica del servizio di assistenza tecnica effettivamente e positivamente svolto nei relativi periodi di riferimento e dell'avvenuta fornitura, installazione e collaudo del centralino telefonico a servizio del DSB di Barisciano, attestati dal direttore dell'u.o.s.d. Servizio Informativo Aziendale;
5. **di trasmettere** copia del presente atto all'u.o.c. Affari Generali per le pubblicazioni di legge, all'u.o.c.

Acquisizione Beni e Servizi e, per giusta conoscenza, al Servizio Bilancio ed al Direttore del DSB di Barisciano;

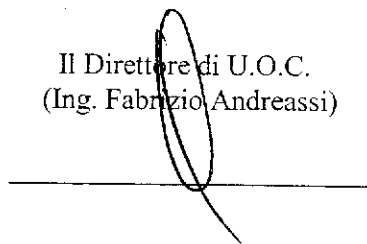
6. **di dare mandato** al R.U.P. per l'invio di copia del presente atto all'u.o.s.d. Servizio Informativo Aziendale ed alla ditta "ICTeleco srl" interessata, per la pubblicazione del presente atto sul sito aziendale nell'apposita sezione dedicata alla "trasparenza" dell'attività amministrativa e per l'inserimento dello SmartCIG nel programma aziendale "Areas" in ottemperanza agli adempimenti nei confronti dell'A.N.A.C. di cui all'art. 1 comma 32 della L. 190/12;
7. **di dare** immediata esecutività al presente atto, ai sensi ed agli effetti dell'art.134, comma 4, del D.Lgs. n. 267/00, al fine di proseguire senza interruzione, il servizio di assistenza tecnica e manutenzione sui vari centralini telefonici a servizio dei DSB del territorio della ASL1.

Si attesta che il presente provvedimento è stato proposto, previa istruttoria, dall'u.o.c. competente, ai sensi del capo 2) della legge 07/08/1990 n.241 e s.m.i. che ne ha verificato la legittimità e l'utilità per il pubblico servizio.

Il Responsabile del Procedimento
(De Angelis Daniele)



Il Direttore di U.O.C.
(Ing. Fabrizio Andreassi)



ALLEGATO A)



Communication without ties

Chieti, 17 Febbraio 2015

Spett.le
ASL 1 Abruzzo
via G. Bellisari, snc
67100 L'Aquila
c.a. Daniele Colitti
dcolitti@asl1abruzzo.it

Rif. Ns. Offerta n°404758/MACA/NESE Rev.2 del 17/02/2015

Oggetto : Offerta per servizio di manutenzione per centrali extra Avaya – Distretti Sanitari di Base (DSB) ASL1AB

Egregio Cliente,

facendo seguito alla Vs. gentile richiesta ci preghiamo con la presente di sottoporVi la nostra migliore offerta per quanto in oggetto.

Sommario

1. Introduzione.....	2
2. Descrizione del servizio.....	3
3. Valutazione economica.....	8

1. Introduzione

La presente offerta è relativa ad un servizio di manutenzione con canone annuale: i n.19 sistemi coinvolti fanno riferimento alle centrali telefoniche in produzione presso i Distretti Sanitari di Base (DSB) della ASL1 Abruzzo.

I siti di interesse sono elencati di seguito:

- Consultorio Familiare di Celano (AQ)
- Consultorio Familiare di Pescina (AQ)
- DSB di Trasacco (AQ)
- DSB di Civitella Roveto (AQ)
- DSB di Gioia dei Marsi (AQ)
- DSB di Pratola Peligna (AQ)
- DSB di Carsoli (AQ)
- Polo Formativo (AQ)
- Centro Riabilitativo (Castel di Sangro - AQ)
- DSB Pizzoli (AQ)
- DSB Montereale (AQ)
- Consultorio Paganica (AQ)
- Casa Famiglia Bagno (AQ)
- RSA Montereale (AQ)
- DSB Tornimparte (AQ)
- SERT Sulmona (AQ)
- CSM Sulmona (AQ)
- Hospice Ex Onpi (AQ)
- DSB San Demetrio (AQ)



2. Descrizione del servizio

Il servizio offerto presenta le seguenti caratteristiche:

<p>Help Desk "SPC"</p>	<p>Il Single Point of Contact "SPC" ICTEteleco, eroga servizi professionali mediante qualificati specialisti di prodotto.</p> <p>Il servizio verrà erogato mediante l'apertura di un ticket all'indirizzo e-mail service@icteleco.it, mediante l'accesso al portale web di assistenza o telefonicamente contattando il numero Tel. 800840406.</p>
-------------------------------	---

Servizio	Descrizione
<p>Servizio di Solution Maintenance (SOSm)</p>	<p>ICTEteleco erogherà i seguenti servizi di Solution Maintenance (SOSm):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analisi dell'anomalia, identificando i sistemi o gli interessati; • Individuazione di un workaround o della soluzione definitiva; • Implementazione del workaround o della soluzione individuata; • Verifica ripristino del servizio; • In caso di workaround individuazione della causa radice dell'anomalia; • Rimozione della causa radice dell'anomalia (Applicazione di Patch o Hotfix, sostituzione o riparazione hardware, ecc.); • Servizio di TeleAssistenza *; • Backup delle configurazioni di sistema; • Eventuale escalation di livello superiore verso il produttore delle componenti attive installate. <p><small>*Per consentire l'esecuzione del servizio di assistenza remota, il cliente dovrà garantire l'accesso remoto a tutti i sistemi e soluzioni oggetto del servizio</small></p>
<p>Servizio di Solution Governance (SOSg)</p>	<p>ICTEteleco erogherà i seguenti servizi di Solution Governance (SOSg):</p> <ul style="list-style-type: none"> • *Modifica elementare delle configurazioni in produzione "remota";

	<ul style="list-style-type: none"> *Personalizzazione elementare nuove configurazioni "remota"; Consulenza telefonica e/o on-site. <p>ON SITE - applicabile solo ad una frequenza massima di 1 richiesta annuale</p> <p>REMOTA - applicabile solo ad una frequenza massima di 6 richieste annuali</p> <p><small>*Per consentire l'esecuzione del servizio di assistenza remota, il cliente dovrà garantire l'accesso remoto a tutti i sistemi e soluzioni oggetto del servizio</small></p>
--	--

<p>Service Level Agreement "SLA" relativi al Solution Maintenance e Solution Governance</p>	<p>I tempi di intervento e ripristino verranno garantiti secondo gli SLA contrattualizzati.</p> <p>Le informazioni da fornire al nostro SPC in fase di apertura del ticket dovranno riportare una sintetica descrizione del malfunzionamento ed eventuali note tecniche.</p>
--	--

<p>Severity Code 1 Solution Maintenance</p>	<p>Guasto Bloccante: malfunzionamento che comporta l'indisponibilità di un numero di utenze superiore al 50% del totale.</p>
<p>Severity Code 2 Solution Maintenance</p>	<p>Guasto non Bloccante: malfunzionamento che comporta l'indisponibilità di un numero di utenze inferiore al limite stabilito per i Guasti Bloccanti.</p>
<p>Tempo di Intervento e ripristino per Severity Code 1</p>	<p style="text-align: center;">Tempo di Intervento</p> <p>T01 = intervallo di tempo, misurato in ore lavorative, intercorso tra la ricezione della richiesta da parte del <i>Single Point of Contact</i> e l'intervento da remoto di un tecnico specialista; T01 ≤ 6 h</p> <p style="text-align: center;">Tempo di Ripristino</p> <p>T03 = Intervallo di tempo, espresso in ore lavorative, intercorso tra la ricezione della richiesta da parte del <i>Single Point of Contact</i> il completo ripristino delle funzionalità interrotte (workaround) T03 ≤ 12 h (90% dei casi)</p>
<p>Tempo di Intervento e ripristino per Severity Code 2</p>	<p style="text-align: center;">Tempo di Intervento</p> <p>T02 = intervallo di tempo, misurato in ore lavorative, intercorso tra la ricezione della richiesta da parte del <i>Single Point of Contact</i> e l'intervento da remoto di un tecnico specialista; T02 ≤ 8h (80% dei casi)</p>

	<p style="text-align: center;">Tempo di Ripristino</p> <p>T04 = Intervallo di tempo, espresso in ore lavorative, intercorso tra la ricezione della richiesta da parte del <i>Single Point of Contact</i> il completo ripristino delle funzionalità interrotte T03 ≤ 16h (90% dei casi)</p>
<p>Tempo di intervento per Solution Governance</p>	<p style="text-align: center;">Tempo di Intervento</p> <p>T05 = intervallo di tempo, misurato in ore lavorative, intercorso tra la ricezione della richiesta da parte del <i>Single Point of Contact</i> e l'intervento da remoto di un tecnico; T05 ≤ 16 h</p> <p style="text-align: center;">Tempo di Ripristino</p> <p>T06 = intervallo di tempo, misurato in ore lavorative, intercorso tra la ricezione della richiesta da parte del <i>Single Point of Contact</i> e l'intervento on site di un tecnico; T06 ≤ 24 h</p>
<p>Periodo di disponibilità standard</p>	<p>dalle 09,00 alle 18,00, dal Lunedì al Venerdì esclusi Sabato, Domenica e festività infrasettimanali</p>
<p>Periodo di disponibilità <u>OPZIONALE</u></p>	<p>dalle 08:00 alle 24:00, dal Lunedì alla Domenica festività incluse</p>

<p>Kit Scorte del Cliente</p>	<p>ICTEteleco utilizzerà il "kit di ricambi", comprendente tutti i componenti primari delle centrali telefoniche, e verrà messo a disposizione dalla ASL1AB. Nel caso fossero accertati componenti guasti, non presenti in tale kit, ICTEteleco effettuerà la sostituzione e/o riparazione, che verrà successivamente fatturata sulla base del listino in vigore.</p>
<p>Service Reporting</p>	<p>A ciascuna richiesta effettuata al servizio SPC, verrà assegnato un identificativo numerico univoco, comunicato con procedura automatica al richiedente. Questo identificativo di riferimento dovrà essere utilizzato per ogni successiva comunicazione riferita alla medesima richiesta di maintenance o governance.</p> <p>ICTEteleco fornirà il report di tutte le chiamate gestite ed il dettaglio relativo ad ogni singolo ticket.</p>

Sono da considerarsi esclusi:

- ❖ Intervento on site su postazioni di lavoro e relativi accessori;
- ❖ La riparazione di guasti determinati da utilizzo per scopi diversi da quelli per cui è stata progettata la componente in assistenza;
- ❖ La riparazione di guasti dovuti ad agenti atmosferici (fulminazioni, allagamenti, incendi, corto circuiti, esplosioni, atti vandalici, ecc.);
- ❖ Modifiche del cablaggio o dell'architettura del sistema;
- ❖ Riparazione o sostituzione a seguito di manomissioni e/o modifiche effettuate senza autorizzazione;
- ❖ Materiale di consumo o deteriorabile da usura dovuto al proprio utilizzo;
- ❖ Implementazione di componenti ausiliarie non certificate e/o compatibili;
- ❖ Modifiche alla configurazione originaria non autorizzate o preventivamente concordate;
- ❖ Interventi a seguito di attacchi e/o intrusioni al sistema informativo operato da terzi;
- ❖ Fornitura ricambi e/o kit di scorta;
- ❖ Statistiche ed ulteriore documentazione diversa dai rapporti del servizio.

Nota: Le prestazioni escluse dal contratto potranno comunque essere espletate attraverso offerta tecnico economica opzionale.

ICTEteleco ha ottenuto l'autorizzazione di 1° grado per l'installazione, il collaudo, l'allacciamento e la manutenzione di impianti interni di TLC (art.5 dell'allegato 13 al D.M. 23.5.1992 n.314).

Ministero dello Sviluppo Economico Ispettorato Territoriale Lazio
Prot. n° IC/TTI/2325/DIM <u>12662</u>
del <u>28/11/2013</u>

Evidenziamo che :

Il 1° grado: consente l'installazione, l'ampliamento e l'allacciamento nonché la manutenzione di impianti interni di qualsiasi tipo e potenzialità;

Il 2° grado: consente le stesse operazioni del 1° grado relativamente ad impianti interni con capacità, fino a 400 terminazioni interne per voce e dati con esclusione di quelli realizzati con sistemi radio e/o fibra ottica;

Il 3° grado: consente le operazioni del 2° grado relativamente ad impianti interni per sola fonìa di capacità fino a 120 derivati.

3. Valutazione economica

Descrizione servizio annuale	Importo
System Maintenance e System Governance annuale piattaforma TLC	€ 9.000,00

Descrizione servizio triennale	Importo
Fornitura in opera nuovo centralino per sede DSB BARISCIANO* e kit di scorta	€ 4.200,00


*Incluso il System Maintenance e System Governance annuale per il nuovo centralino DSB Barisciano

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

Iva di Legge : a Vs. carico
 Fatturazione : Semestrale posticipato
 Pagamento : 60 GGDFM
 Durata del Contratto : 12 mesi (Marzo 2015 – Febbraio 2016)
 Validità offerta : 60 GG
 Altre Condizioni : da concordare

In attesa di riscontro restiamo a Vostra disposizione per ogni ulteriore chiarimento e con l'occasione porgiamo distinti saluti.

ICT ELECO SRL
 DIREZIONE COMMERCIALE

O.K. 

18/02/2015 