

REGIONE ABRUZZO
AZIENDA SANITARIA LOCALE 1 AVEZZANO-SULMONA-L'AQUILA

U.O.C. INGEGNERIA CLINICA

DETERMINA N° 13 DEL 10/03/2015

OGGETTO: Servizi di Ingegneria Clinica – Servizio di assistenza tecnica e manutenzione su n. 20 centralini telefonici installati presso i D.S.B. (*Distretti Sanitari di Base*) della ASL. Periodo contrattuale dal 01/03/2016 al 31/12/2016 - u.o.s.d. Servizio Informativo Aziendale - Ditta "ICTEleco srl".
Importo complessivo contrattuale € 7.500,00 oltre i.v.a. – Smart CIG: Z6A18EBAC7

L'anno *duemilasedici* il giorno *dieci* 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 D.S.B. (*Distretti Sanitari di Base*) del territorio della ASL, sono installati n. 20 centralini telefonici, necessari a garantire le comunicazioni telefoniche aziendali interne/esterne;
- per il corretto funzionamento di tali apparati telefonici, è necessario mantenere attivo un servizio di supporto tecnico offerto da ditte esterne specializzate;
- già con precedente Determina n. 12 del 18/03/2015 dell'u.o.c. di ingegneria Clinica, su proposta del Direttore dell' u.o.s.d. Servizio Informativo Aziendale, la ASL ha stipulato con la ditta "ICTeleco srl" di Roma un contratto annuale di assistenza tecnica e manutenzione (*periodo contrattuale dal 01/03/2015 al 28/02/2016*), a garanzia della funzionalità dei centralini telefonici installati presso le succitate strutture territoriali della ASL.

Considerato che:

- a seguito della scadenza del succitato contratto, il Direttore dell'u.o.s.d. Sistema Informativo Aziendale con nota prot. n. 0046216/16 del 08/03/2016 **in allegato A) del presente atto**, chiede di continuare a garantire a far data dal 01/03/2016 e fino alla data del 31/12/2016, la continuità operativa del servizio di telecomunicazione a servizio dei D.S.B., mediante la stipula di un nuovo contratto di assistenza tecnica e manutenzione sui centralini telefonici in essi installati;
- in allegato alla succitata nota è pervenuta all'u.o.c. Ingegneria Clinica la relativa offerta economica n. 404964/MACA/NESE del 15/02/2016 **in allegato B) del presente atto**, emessa dalla ditta "ICTeleco srl" per un importo complessivo contrattuale pari ad € 7.500,00 oltre iva, approvata dal Direttore dell'u.o.s.d. Sistema Informativo Aziendale come si evince dalla firma apposta in calce.

Preso atto che:

- l'u.o.c. Ingegneria Clinica ha effettuato sul portale informatico "AcquistinretePA", il previo accertamento della insussistenza del medesimo servizio offerto in convenzioni CONSIP;

- la medesima u.o.c. ha riscontrato mediante la procedura DURC On Line, la Regolarità Contributiva della "ICTEteco Srl", rilasciata con prot. INPS n. 1605975 e con scadenza validità al 19/03/2016, come da documentazione in atti;
- il R.U.P. di Ingegneria Clinica 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 € 7.500,00 oltre iva, acquisendo lo SmartCIG Z6A18EBAC7;
- il medesimo R.U.P. registrerà l'importo contrattuale complessivo di € 9.150,00 iva al 22% inclusa, sul Conto di Mastro 07.03.06.01.01 "Altre manutenzioni e riparazioni" sul Budget n. 18/2016 dell'u.o.c. Ingegneria Clinica sul relativo Bilancio 2016, registrerà i dati di "Contratto" sul programma di contabilità aziendale;
- il medesimo R.U.P. provvederà altresì all'emissione del relativo ordine meccanografico nonché alla liquidazione delle fatture che perverranno relative ai canoni di contratto, previo nulla osta del Direttore dell'u.o.s.d. Sistema Informativo Aziendale attestante l'effettivo e positivo servizio svolto dalla ditta "ICTEteco S.r.l." nel periodo di riferimento.

Dato atto che:

- nell'ambito della procedura sopra descritta si ravvisa la necessità di applicare l'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 centralini telefonici a servizio dei D.S.B. presenti sul territorio di competenza della ASL, a garanzia della continuità operativa del servizio di telecomunicazione aziendale.

Tutto quanto sopra premesso e considerato, visti gli allegati A) e B) quali parti integrali e sostanziali del presente atto

D I S P O N E

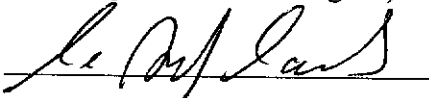
1. **di prendere atto** delle necessità del Direttore dell'u.o.s.d. Sistema Informativo Aziendale espresse con nota prot. n. 0046216/16 del 08/03/2016 in allegato A), di continuare a garantire a far data dal 01/03/2016 e fino alla data del 31/12/2016, la continuità operativa del servizio di telecomunicazione a servizio dei D.S.B., mediante la stipula di un nuovo contratto di assistenza tecnica e manutenzione sui centralini telefonici in essi installati;
2. **di affidare**, ai sensi dell'art.125 del D.Lgs 163/06 e dall'art.10 comma1 del Disciplinare Asl per l'acquisizione in economia di Beni e Servizi adottato con Delibera n.1009/2010, alla ditta "ICTEteco Srl", già affidataria del precedente contratto con Determina n. 12 del 18/03/2015, il servizio di assistenza tecnica e manutenzione sui Centralini telefonici installati presso i vari D.S.B. territoriali, conformemente all'offerta economica n. 404964/MACA/NESE del 15/02/2016 in allegato B), approvata con firma dal Direttore dell' u.o.s.d. Servizio Informativo Aziendale;
3. **di dare atto** che il R.U.P. di Ingegneria Clinica registrerà il "Contratto" sul programma aziendale di contabilità, per l'importo complessivo contrattuale pari ad € 9.150,00 iva al 22% inclusa e registrerà altresì la spesa complessiva sul Bilancio c.a. nel Conto di Mastro 07.03.06.01.01 "Altre manutenzioni e riparazioni" sul Budget n° 18/2016 dell' u.o.c. Ingegneria Clinica;
4. **di dare atto** che il medesimo R.U.P. provvederà all'emissione del relativo ordine meccanografico ed alla liquidazione delle fatture che perverranno, previo positivo esito della verifica di regolarità contributiva della ditta "ICTEteco Srl" e previo nulla osta del Direttore dell'u.o.s.d. Sistema Informativo

Aziendale, attestante l'effettivo e positivo servizio svolto dalla ditta "ICTEteleco S.r.l." nel periodo di riferimento;

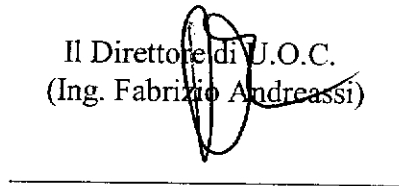
5. **di trasmettere** copia del presente atto all'u.o.c. Affari Generali per le pubblicazioni di legge e, per giusta conoscenza, all'u.o.c. Acquisizione Beni e Servizi ed all'u.o.c. Bilancio e Risorse Finanziarie;
6. **di dare mandato** al RUP per la pubblicità del presente atto sul sito aziendale nell'apposita sezione dedicata alla "trasparenza" dell'attività amministrativa, per l'inserimento del CIG sul programma aziendale per gli adempimenti nei confronti dell'A.N.A.C. di cui alla L.190/2012 nonchè per la trasmissione del presente atto all'u.o.s.d. Sistema Informativo Aziendale ed alla ditta "ICTEteleco Srl" interessata.
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 centralini telefonici a servizio dei D.S.B. presenti sul territorio di competenza della ASL1, a garanzia della continuità operativa del servizio di telecomunicazione aziendale.

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
(Rag. Daniele De Angelis)



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



U.O.C. Sistema Informativo Aziendale

Prot. N. 0046216/16

L'Aquila, 08/03/2016

Alla U.O.C. Ingegneria Clinica
S E D E

Oggetto: Rinnovo contratto assistenza centralini DSB.

È scaduto il contratto che prevede la manutenzione per vari centralini installati nei D.S.B. della ASL. La ICTELECO con cui era attivo il contratto scaduto ha rimesso una offerta, che si allega alla presente controfirmata per approvazione, per rinnovare il servizio di assistenza e manutenzione fino a tutto il 31.12.2016. Si prega codesta U.O.C. di procedere al rinnovo del contratto secondo quanto previsto nella citata offerta per evitare di lasciare le sedi periferiche interessate senza assistenza in caso di malfunzionamenti degli apparati telefonici.

Cordiali saluti.

ASL 1 - AVEZZANO SULMONA L'AQUILA
U.O. TECNOLOGIE INFORMATICHE
Il Dirigente Analista
Ing. Maurizio Stefano
(ing. Maurizio Di Stefano)

Chieti, 15 Febbraio 2016

Spett.le

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


Rif. Ns. Offerta n°404964/MACA/NESEdel 15/02/2016

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

Egregio Cliente,

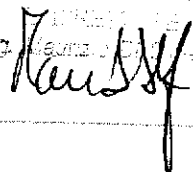
facendo seguito alla Vs. gentile richiesta ci preghiamo con la presente di sottoporVi la nostra migliore offerta per quanto in oggetto.

Sommario

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

O.k.
ASL 1 - UFFICIO CENTRALE
U.O. TELECOMUNICAZIONI

08/03/2016



1. Introduzione

La presente offerta è relativa ad un servizio di manutenzione con canone annuale: i n.20 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)
- DSB Barisciano (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" ICTeleco, 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>ICTeleco 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>ICTeleco 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>*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</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 style="text-align: center;">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 style="text-align: center;">dalle 08:00 alle 24:00, dal Lunedì alla Domenica festività incluse</p>

<p>Kit Scorte del Cliente</p>	<p>ICTElecoutilizzerà 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, ICTEleo 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>ICTEleo 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.



ICTelecoha 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/ITI/2325/DIM / 2662

del 28 Aprile 2013

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.

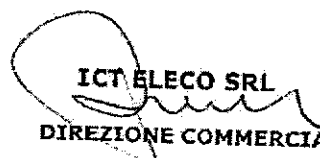
3. Valutazione economica

Descrizione servizio annuale	Importo
System Maintenance e System Governance annuale piattaforma TLC	€ 7.500,00

CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA

Iva di Legge	:	a Vs. carico
Fatturazione	:	Semestrale posticipato
Pagamento	:	60 GG DFFM
Durata del Contratto	:	10 mesi (Marzo 2016 – Dicembre 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.


ICTELECO SRL
DIREZIONE COMMERCIALE

