

REGIONE ABRUZZO  
AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE TERAMO  
Circ.ne Ragusa 1, 64100 Teramo  
C.F. 00115590671

Direttore Generale: Dott. Maurizio Di Giosia

Deliberazione n° 2039 del 17 NOV. 2022

U.O.C.: ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI

OGGETTO: DETERMINA A CONTRARRE E CONTESTUALE AFFIDAMENTO SERVIZIO ANNUALE DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA DEL SISTEMA DI TELEMEDICINA E - VISUS IN USO PRESSO U.O.C. NEFROLOGIA E DIALISI. CIG: Z163735F34

Data 8/4/22 Firma [Signature]  
Il Responsabile dell'Istruttoria  
(Dott. Severino Di Sabatino Garbati)

Data 8/4/2022 Firma [Signature]  
Il Responsabile del Procedimento  
(Dott.ssa Emanuela Teodori)

Il Direttore della U.O.C. proponente con la sottoscrizione del presente atto, a seguito dell'istruttoria effettuata, attesta che l'atto è legittimo nella forma e nella sostanza ed è utile per il servizio pubblico.

VISTO: Il Direttore del Dipartimento Amministrativo  
(Dott.ssa Rossella Di Marzio)

Data 8.11.2022 Firma [Signature]  
Il Direttore U.O.C. Acquisizione Beni e Servizi  
(Dott. Vittorio D'Ambrosio)

PARERE DEL DIRETTORE AMMINISTRATIVO

- favorevole
- non favorevole



Data 16-11-2022

Firma [Signature]  
Il Direttore Amministrativo  
(Dott. Franco Santarelli)

PARERE DEL DIRETTORE SANITARIO

- favorevole
- non favorevole



Data 16/11/2022

Firma [Signature]  
Il Direttore Sanitario  
(Dott. Maurizio Brucchi)

**REGIONE ABRUZZO**  
**AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE TERAMO**  
Circ.ne Ragusa 1, 64100 Teramo  
C.F. 00115590671

**Direttore Generale: Dott. Maurizio Di Giosia**

**IL DIRETTORE DELLA U.O.C. ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI, DOTT. VITTORIO D'AMBROSIO**

**PREMESSO** che con Deliberazione n. 90/2019 è stata affidata alla ditta BAXTER spa, la fornitura del sistema di telemedicina E-VISUS da destinare all'U.O.C. di Nefrologia e Dialisi dell'Asl di Teramo, per l'assistenza e cura a distanza dei pazienti in dialisi;

**VISTA** l'allegata richiesta del Dott. Luigi Amoroso Direttore dell'U.O.C. di Nefrologia e Dialisi del P.O. di Teramo, per il rinnovo del servizio di assistenza e manutenzione del sopra citato sistema di telemedicina; (allegato 1)

**PRESO ATTO** che la fornitura del servizio di che trattasi è stato autorizzato dal tavolo di gestione dei fabbisogni giusta verbale del 23.06.2022;

**VISTI** gli artt.:

- 1 comma 2 lettera a) della legge 120/2020 così come modificato dall'art 51 comma 1 lettera a) sub. 2.1) del D.L. 33/2021, ai sensi del quale, fino al 30 giugno 2023 in deroga a quanto stabilito dall'art. 36 del D.Lgs n. 50/2016, le stazioni appaltanti procedono per servizi e forniture mediante affidamento diretto per importi inferiori a € 139.000,00;
- 1 comma 450 delle legge n. 296/2006 così come modificato dall'art. 1 comma 130 della legge n. 145 del 30.12.2018 ai sensi del quale: "le altre amministrazioni pubbliche di cui all'art. 1 del decreto legislativo 30 marzo 2001 n. 165, per gli acquisti di beni e servizi di importo pari o superiore a 5.000,00 euro e di importo inferiore alla soglia di rilievo comunitario sono tenute a fare ricorso al mercato elettronico della pubblica amministrazione ovvero dal sistema telematico messo a disposizione dalla centrale regionale di riferimento per lo svolgimento delle relative procedure";
- 1 comma 548 della legge n. 208/2015 ai sensi del quale: "...gli enti del Servizio sanitario nazionale sono tenuti ad approvvigionarsi, relativamente alle categorie merceologiche del settore sanitario, come individuate dal decreto del Presidente del Consiglio dei ministri di cui all'articolo 9, comma 3, del decreto-legge 24 aprile 2014, n. 66, convertito, con modificazioni, dalla legge 23 giugno 2014, n. 89, avvalendosi, in via esclusiva, delle centrali regionali di committenza di riferimento, ovvero della Consip Spa";
- 9 comma 3-bis della legge n. 89/2014 ai sensi del quale: "Le amministrazioni pubbliche obbligate a ricorrere a Consip Spa o agli altri soggetti aggregatori ai sensi del comma 3 possono procedere, qualora non siano disponibili i relativi contratti di Consip Spa o dei soggetti aggregatori di cui ai commi 1 e 2 e in caso di motivata urgenza, allo svolgimento di autonome procedure di acquisto...";

**CONSIDERATO** che la presente deliberazione, vale anche quale determina a contrarre, ai sensi dell'art.1 comma 3 legge 120/2020;

**RILEVATO** che da verifiche effettuate sul portale degli Acquisti in Rete P.A. è risultato che la tipologia di servizio richiesto, è presente nel MEPA (*Mercato Elettronico della P.A.*) messo a disposizione da Consip spa;  
**DATO ATTO** che per l'acquisizione del servizio richiesto, per le ragioni sopra esposte è stata avviata sul MEPA, in data 20/07/2022, trattativa diretta n. 3121609 con la ditta BAXTER spa P.iva 00907371009, con sede in Via del Serafico 89 cap: 00142 Roma, pec: [baxterbirds@pec.baxter.com](mailto:baxterbirds@pec.baxter.com), telefono: 06/32491919 , che ha presentato la seguente offerta tecnica ed economica: (allegato 2)

<i>Servizio richiesto</i>	<i>Mesi di servizio</i>	<i>Costo unitario mensile del servizio</i>	<i>Costo annuale del servizio</i>	<i>Iva</i>
Servizio di manutenzione ed assistenza tecnica sistema telemedicina E-VISUS	12	€ 528,33	€ 6.339,96	22%

per un totale di € 6.339,96 iva esclusa e di € 7.734,75 iva inclusa (22%);

**PRECISARE** che il servizio avrà durata annuale, con decorrenza 01/12/2022 – 30/11/2023;

**RITENUTO** di affidare la trattativa diretta n. 3121609, in favore della ditta BAXTER spa, con sede in Via del Serafico 89 cap 00142 Roma, pec: [baxterbirds@pec.baxter.com](mailto:baxterbirds@pec.baxter.com), telefono: 06/32491919, per la fornitura del servizio annuale di manutenzione ed assistenza del sistema di telemedicina E-VISUS in uso presso l'U.O.C. di Nefrologia e Dialisi dell'Asl di Teramo, per un ammontare complessivo € 6.339,96 iva esclusa e di € 7.734,75 iva inclusa (22%); (allegato 3)

**RISCONTRATA** la regolarità della documentazione amministrativa prodotta dalla ditta BAXTER spa;

**RITENUTO** altresì di nominare ai sensi della normativa vigente quale Direttore dell'Esecuzione del Contratto (D.E.C.), il Dott. Luigi Amoroso Direttore dell'U.O.C. Nefrologia e Dialisi del P.O. di Teramo, ricorrendo nel caso di specie i presupposti di cui al paragrafo 10 della Linea Guida ANAC n. 3, trattandosi di fornitura sanitaria che impone il coinvolgimento di unità operative diverse dalla preponente;

**RILEVATO** che ai fini della tracciabilità dei pagamenti il numero di CIG che la procedura è il seguente: Z163735F34;

**RITENUTO** di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile al fine di garantire, con la massima tempestività, la fornitura di che trattasi;

**VISTO** il D.Lvo 30 dicembre 1992, n. 502, e successive modifiche ed integrazioni;

**VISTO** il D.Lvo 30 luglio 1999, n. 286, e successive modifiche ed integrazioni;

#### **PROPONE DI**

1. **AFFIDARE** ai sensi dell'art.1 comma 2 del D.lgs 50/2016, la trattativa diretta n. n. 3121609, in favore della ditta BAXTER spa, con sede in Via del Serafico 89 cap 00142 Roma, pec: [baxterbirds@pec.baxter.com](mailto:baxterbirds@pec.baxter.com), telefono: 06/32491919, per la fornitura del servizio annuale di manutenzione ed assistenza del sistema di telemedicina E-VISUS in uso presso l'U.O.C. di Nefrologia e Dialisi dell'Asl di Teramo, alle condizioni sotto indicate:

<i>Servizio richiesto</i>	<i>Mesi di servizio</i>	<i>Costo unitario mensile del servizio</i>	<i>Costo annuale del servizio</i>	<i>Iva</i>
Servizio di manutenzione ed assistenza tecnica sistema telemedicina E-VISUS	12	€ 528,33	€ 6.339,96	22%

per un ammontare complessivo di € 6.339,96 iva esclusa e di € 7.734,75 iva inclusa (22%);

2. **PRECISARE** che il servizio avrà durata annuale con decorrenza 01/12/2022- 30/11/2023;
3. **PRECISARE** altresì che il presente provvedimento costituisce anche determina a contrarre ai sensi dell'art.1 comma 3 legge 120/2020;
4. **AUTORIZZARE** la somma complessiva di € 7.734,75 iva inclusa (22%), come da prospetto finanziario in calce al presente provvedimento;
5. **NOMINARE** quale Direttore dell'Esecuzione del Contratto (D.E.C.), il Dott. Luigi Amoroso Direttore dell'U.O.C. Nefrologia e Dialisi del P.O. di Teramo, ricorrendo nel caso di specie i presupposti di cui al paragrafo 10 della Linea Guida ANAC n. 3, trattandosi di fornitura sanitaria che impone il coinvolgimento di unità operative diverse dalla preponente;
6. **DICHIARARE** il presente atto immediatamente eseguibile, in ragione di quanto riportato in narrativa.

### IL DIRETTORE GENERALE

#### Preso atto:

- che il Dirigente proponente il presente provvedimento, sottoscrivendolo, ha attestato che lo stesso, a seguito dell'istruttoria effettuata è, nella forma e nella sostanza, legittimo ed utile per il servizio pubblico, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 1 della legge 20/94 e successive modifiche;
- che il Direttore Amministrativo e Sanitario hanno espresso formalmente parere favorevole;

### DELIBERA

- di approvare e far propria la proposta di cui trattasi che qui si intende integralmente riportata



**IL DIRETTORE GENERALE**  
*Dott. Maurizio Di Giosia*

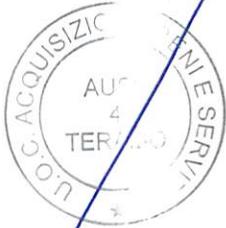
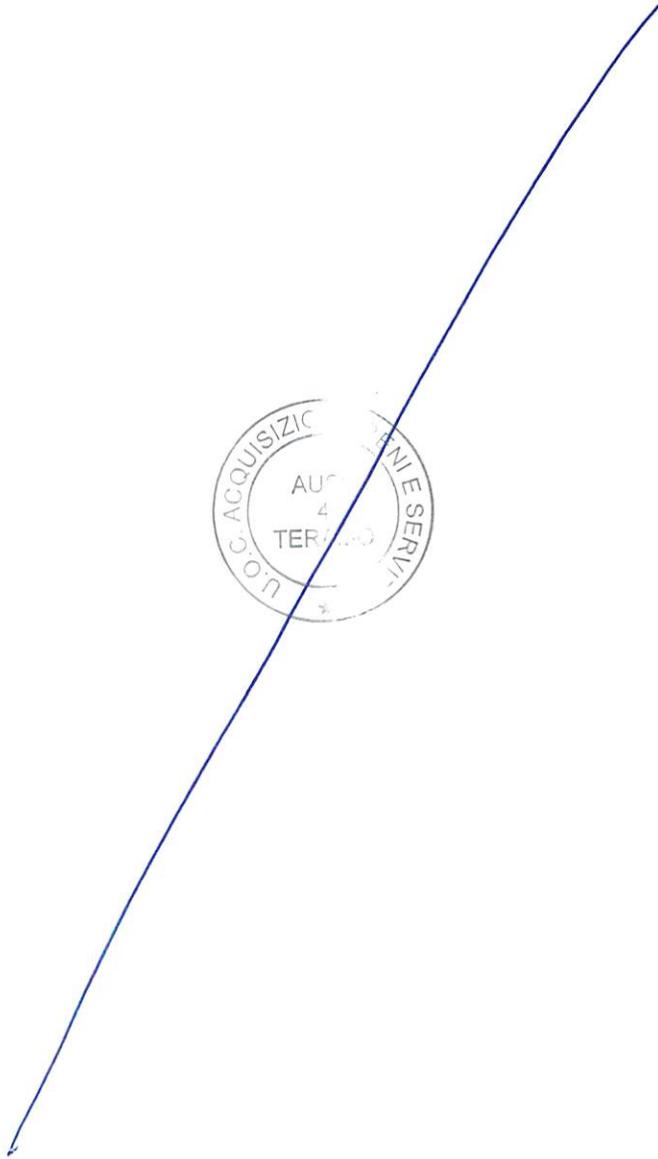


## ALLEGATI ALLA DELIBERA:

- Allegato 1: Richiesta Dott. Luigi Amoroso;
- Allegato 2: Trattative diretta Mepa n. 3121609 con ditta BAXTER spa;
- Allegato 3: Offerta tecnica ed economica ditta BAXTER spa;

*allegati n.*

RENI SEN





REGIONE ABRUZZO  
Azienda Sanitaria Locale - Teramo  
PO "G. Mazzini" Teramo  
UOC Nefrologia e Dialisi  
Direttore Dott. Luigi Amoroso

Acc 1

Dott.ssa Rosella Malandra

Responsabile UOS Terapia  
Emodepurativa

Dott.ssa Manuela Magnano

Dott. Paolo Felaco

Dott.ssa Martina Campless

Dott. Nicola Spatino

Studio Medici

Tel 0861/429.750-1

Coordinatrice Infermieristica

Sig.ra Milva Di Giovanni

Tel 0861/429.745

Ambulatorio Medico

Tel 0861/429.746

Degenza Nefrologica

Tel 0861/429.205

Dialisi Peritoneale

Tel 0861/429.744

Emodialisi

Tel 0861/429.743

Fax

0861 429.747.

Egr.Dott. Vittorio D'Ambrosio  
Direttore UOC Acquisizione Beni  
E Servizi ASL Teramo

ASL TERAMO PROTOCOLLO UNICO  
Poste Interna



Prot. n.0054714/22 del 16/05/2022

Gent.ma Dott.ssa Manuela Teodori  
UOC Acquisizione Beni e Servizi  
ASL Teramo

**Oggetto: Richiesta di rinnovo servizi relativa al sistema di cura ed assistenza a distanza per pazienti in trattamento dialitico.**

Preg.mi.

si fa presente che il sistema di Telemedicina (E-Visus) attualmente in uso c/o l'UOC di Nefrologia e Dialisi della ASL di Teramo è finalizzato all'addestramento, assistenza e cura a distanza dei pazienti in dialisi. Attualmente i pazienti in dialisi domiciliare seguiti sono: 26 pz in dialisi peritoneale e 6 pz in emodialisi domiciliare.

Considerando l'importanza fondamentale del sistema in oggetto finalizzato a ridurre gli accessi in ospedale dei pazienti, si chiede il rinnovo del canone relativo al funzionamento di tutto il sistema E-Visus e del sistema software.

Rimanendo a disposizione per ogni eventuale chiarimento invio cordiali saluti.

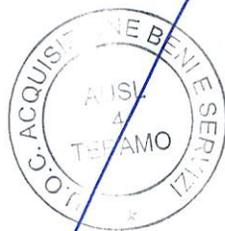
Dott. Luigi Amoroso  
A.S.L. 4 - TERAMO  
U.O.C. NEFROLOGIA e Dialisi  
Il Direttore  
Dott. Luigi AMOROSO  
67 - 54 - 1517

Teramo 16.05.2022

Direttore: dott. Bruno Raggiunti  
DIPARTIMENTO MEDICO  
A.S.L. 4 TERAMO

R

↑



Tipologia di Rdo: Trattative Dirette

Servizio manutenzione ed assistenza del sistema di telemedicina E-VISUS, in uso presso UOC di Nefrologia e Dialisi dell'Asl di Teramo.

Per il dettaglio della trattativa vedi documentazione in allegato nella categoria - "consultare".

Istruttore Dott. Di Sabatino Garbati Severino (contatti 0861/420820 email severino.disabatinogarbati@aslteramo.it)

Responsabile del procedimento Dott.ssa Emanuela Teodori (contatti 0861/420255 email emanuela.teodori@aslteramo.it)

## Dati Principali

Tipologia di procedura

Affidamento Diretto per Beni e/o Servizi fino a

Tipologia di contratto

Appalto di servizi

CIG

Z163735F34

CUP

## Responsabile

Responsabile del procedimento

SEVERINO DI SABATINO

GARBATI

DSBSRN76T31A462U

Stazione Appaltante

ASL 4 Teramo

Ente Committente

ASL 4 Teramo

## Date

Inizio presentazione offerte

 20/07/2022 09:37

Termine ultimo presentazione offerte

 27/07/2022 10:00

Limite stipula contratto

 20/07/2023 10:00

## CPV

Identificativo	Descrizione	Categoria	Fornitura
33100000-1	Apparecchiature mediche	Apparecchiature	100



## Documentazione Gara



DGUE.doc

251.0 Kb

DGUE - UTILIZZARE MODELLO IN ALLEGATO

Modello Offerta Economica dettaglio.xlsx

15.9 Kb

OFFERTA ECONOMICA DI DETTAGLIO - UTILIZZARE IL MODELLO EXCELA IN ALLEGATO DA RINVIARE NELLO STESSO FORMATO

Trattativa diretta servizio di funzionamento sistema E-VISUS.pdf

704.6 Kb

TRATTATIVA DIRETTA

modello-dichiarazione-tracciabilità.doc

43.5 Kb

DICHIARAZIONE TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI - UTILIZZARE MODELLO IN ALLEGATO

Inviti

Partita IVA

Ragione sociale

00907371009

BAXTER SPA



2

5

## DESCRIZIONE DEL SISTEMA E DEL SERVIZIO CORRELATO AL SISTEMA

### Sistema di telemedicina per assistenza e cura a distanza – TESI eViSuS®

#### 1. CARATTERISTICHE TECNICHE del SISTEMA

Baxter distribuisce un Sistema di TESI T4MED di cura ed assistenza a distanza (utilizzabile per televisite, teleassistenza, teleconsulenza medico-sanitaria, teleconsulto, etc. ...) denominato **TESI eViSuS®**.

Gli elementi che compongono il sistema sono:

- Il **Totem** o **Stazione Remota (StRe)** (apparecchiatura mobile installata presso un ospite a domicilio, in RSA od in altra struttura)
- La **Licenza d'uso al Software (StRe)** (ogni Stazione Remota viene dotata di una licenza d'uso al software per garantire la comunicazione con la Stazione di Controllo)
- La **Stazione di Controllo del Centro (StCoCe)** (componenti hardware e software installate presso il Centro di Controllo sito nella struttura scelta dal Cliente)
- La **Licenza d'uso al Software Stazione di Controllo del Centro (StCoCe)** (la Stazione di Controllo del Centro verranno dotate della licenza d'uso al software necessario per garantire la comunicazione con la Stazione Remota opportunamente configurata)
- La **Centrale di Controllo Informatico (CeCoI)** (infrastruttura hardware e software in cloud necessaria per l'erogazione dei servizi)

I sistemi informatici, le architetture, le specifiche dei servizi, i livelli di servizio e le modalità operative sono descritti in maniera dettagliata sotto il profilo dimensionale, tecnico, funzionale ed operativo nel presente documento.

TESI eViSuS® consente l'assistenza ed il monitoraggio a distanza dei pazienti.

La soluzione proposta dovrà consentire all'assistito da parte dell'Ente Ospedaliero, attraverso il Totem che si trova presso il proprio domicilio, in RSA od in altra struttura di entrare in contatto audiovisivo interattivo con la Stazione di Controllo del Centro denominata StCoCe, avviando le operazioni di assistenza a distanza.

## **Componenti del sistema TESI eViSuS®**

### **Totem o Stazione Remota (StRe).**

Il Totem è composto da una struttura autoportante trasportabile che contiene i seguenti componenti:

- 1- **Telecamera PTZ con zoom ottico e digitale ad alta risoluzione**
- 2- **Monitor**
- 3- **Altoparlante – Microfono**
- 4- **Pulsante di Emergenza**
- 5- **BOX – Tecnologico**
- 6- **Antenna** (con configurazione da definire in base alle esigenze del Cliente)

I componenti evidenziati potranno subire delle variazioni in base a sviluppi, migliorie, opportunità offerte dal mercato.

### **Stazione di Controllo del Centro (StCoCe).**

La StCo (tipologia desktop) è composta dai seguenti componenti:

1. **Monitor 4K**
  - a. 28" o superiore - LED/OLED
  - b. Requisiti sistema: compatibile con Windows 10 Pro
2. **PC:**
  - a. PROCESSORE: Intel Core i7 o superiore, 3,60 GHz, 64 bit; RAM:8 GB;
  - b. MEMORIA DI MASSA:500 GB, HDD (Hard Disk Drive); Scheda GRAFICA dedicata;
  - c. SISTEMA OPERATIVO & SOFTWARE: Windows 10 Professional, Bit S.O. : 64 , 0 months; UNITÀ OTTICHE:1 Numero unità installate
  - d. CONNETTORI/PORTE: USB
  - e. GENERALE: Mini Tower, Wireless (standard) non presente
3. **Videocamera dedicata**
4. **Altoparlante – Microfono**
5. **Box tecnologico dedicato**

### **Centrale di Controllo Informativo (CeCoI).**

La CeCoI è costituita dai seguenti componenti:

- 1- **Server Centrale Cloud** con le seguenti caratteristiche:
  - ✓ Il servizio è erogato dal datacenter sito in Italia, con una service availability dichiarata del 99,5% su base annuale.
  - ✓ Il Sistema è installato e configurato su MV dedicate.
  - ✓ Connettività Internet: 100 Mbps garantiti o superiore
  - ✓ Il Sistema è disponibile secondo gli orari concordati congiuntamente alla copertura di assistenza tecnica, come dettagliato nella sezione "TESI eViSuS® - SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE".
- 2- **Software lato Server**
  - ✓ Software per Camera con n canali video. Include applicazione server e client; 1 anno di garanzia; software con funzioni di visualizzazione, registrazione, gestione degli eventi, espandibile fino a 25 canali video.
  - ✓ Il software per la gestione della CeCoI viene messo a disposizione del Cliente in modalità SAAS.



R

7

## **Funzioni del sistema TESI eViSuS®**

### **Funzioni Totem o Stazione Remota (StRe)**

1. La Stazione Remota ha una struttura autoportante realizzata in modo che a dispositivo chiuso il tutto sia trasportabile. La struttura è facilmente apribile ed installabile anche dall'utente semplicemente sollevandone la parte mobile che una volta in posizione si bloccherà automaticamente posizionando la telecamera ad altezza uomo. Non sono necessarie altre operazioni di montaggio e/o attivazione.
2. La Stazione Remota ha la possibilità di collegarsi alla Stazione di Controllo del Centro (StCoCe) o a PC remoti dotati di software con licenza Utente Esterno attraverso connessione HDSL, ADSL, 3G/4G, linea in fibra (attraverso il router fornito in dotazione).
3. Gli unici allacciamenti necessari saranno, l'alimentazione elettrica e il cavo ethernet. Il cavo ethernet serve per collegare la Stazione al router ADSL/HDSL in modo cablato. Tale connessione potrà avvenire anche in modalità Wi-Fi. L'attivazione e l'utilizzo della Stazione non richiede alcun intervento e competenza tecnica da parte dell'utilizzatore. Le operazioni di attivazione della rete internet (ADSL, HDSL, 3G/4G, linea in fibra, ...) ed eventuali operazioni di NAT per l'indirizzamento della telecamera sono in carico all'operatore dei servizi di rete.
4. La Stazione Remota potrà essere gestita da una o più StCoCe o da PC remoti dotati di software con apposita licenza con Utente Esterno, con una configurazione gestita dal CeCoI.
5. Con l'attivazione della comunicazione audio/video con la StCoCe sul monitor della StRe appare l'immagine dell'operatore con cui è possibile interagire con il sistema vivavoce. La comunicazione vocale tra le due postazioni è garantita da una comunicazione voce su IP.
6. Ogni apparecchiatura Totem è equipaggiata con una antenna:
  - 6.1 Le antenne possono essere di differente tipologia:
    - 6.1.1 Antenna ADSL: antenna che si collega tramite cavo ethernet (RJ45) ad un punto della rete del Cliente ed eroga connessione internet verso il totem in modalità Wi-Fi.
    - 6.1.2 Antenna WIFI: antenna che si collega tramite cavo ethernet (RJ45) al singolo totem e si connette con opportuna configurazione alla rete Wi-Fi del Cliente finale.
    - 6.1.3 Antenna 4G:
      - 6.1.3.1 Le antenne dotate di connessione 4G ed il relativo servizio ha una durata minima di contratto pari a 24 mesi, alla quale si può dare recesso.
      - 6.1.3.2 Con questo tipo di antenna ogni totem avrà a disposizione per la connessione 4G una capacità di traffico dati illimitata, che consente quindi l'uso del dispositivo per una copertura giornaliera totale per 31 giorni al mese.
      - 6.1.3.3 Alla consegna di ogni Totem si attiva automaticamente il relativo canone per servizio 4G.
      - 6.1.3.4 La condizioni di garanzia hardware per ogni antenna 4G in dotazione al Totem è di 12 mesi, con decorrenza dalla data di consegna.
      - 6.1.3.5 La rivendita del servizio 4G nei confronti del Cliente è resa possibile in virtù dell'accordo stipulato tra TESI T4MED SRL e Telecom Italia SpA; questo accordo consente di rivendere il traffico dati con tecnologia 4G e provvedere quindi a fornire al parco dei Totem la connettività Internet adeguata al funzionamento del software dedicato. TESI T4MED, pur impegnandosi ad assicurare la migliore gestione del servizio e dell'hardware consegnato, non sarà responsabile nei confronti del Cliente per la sospensione/interruzione della copertura territoriale e della continuità del segnale 4G che invece dipenderanno totalmente ed unicamente dal provider telefonico.

### **Funzioni Stazione di Controllo in Centro (StCoCe)**

1. La StCoCe viene installata presso la struttura indicata dal Cliente da cui il personale effettua le operazioni di telemedicina (descritte in precedenza).

TESI T4MED SRL

8

2. La StCoCe consente di attivare la StRe accendendo il monitor e posizionando correttamente la telecamera; l'attivazione della StRe verrà autorizzata dal paziente, dalla RSA, o da altra struttura a fronte di una richiesta (audio/visiva) sulla StRe da parte della StCoCe.
3. La StCoCe è stata sviluppata per permettere una gestione dinamica degli utenti remoti, per un massimo di 6 comunicazioni (audio/video) attive contemporaneamente. Le riprese effettuate dalla telecamera all'ospite a domicilio, in RSA od in altra struttura appaiono sul monitor della StCoCe. Agendo con il mouse sull'immagine della finestra di visualizzazione di ciascun StRe è possibile controllare il movimento della telecamera e lo zoom. Dalla StCoCe è possibile spostare l'audio da un ospite all'altro.
4. Dalla StCoCe viene attivata la comunicazione audio/video con la StRe: sul monitor appare l'immagine dell'ospite e con il sistema vivavoce è possibile l'interazione audio. La comunicazione vocale tra le due postazioni è garantita da una comunicazione voce su IP.

### **Funzioni Centrale di Controllo Informatico (CeCoI)**

Il collegamento delle stazioni remote (StRe) con la Centrale di Controllo Informatico (CeCoI) è gestito da un unico centro software che garantisce la gestione delle seguenti funzioni:

1. Codifica degli ospiti a cui viene garantito il servizio di TESI eViSuS®
2. Associazione StRe con il paziente
3. Abilitazioni, attraverso l'abbinamento StCoCe - StRe
4. Connessione tra le StCoCe e le StRe

La trasmissione delle informazioni (voce/immagini), dalla stanza dell'ospite verso la piattaforma centralizzata, si basa su protocolli protetti e per preservarne l'integrità e la confidenzialità.

### **DESCRIZIONE DEL SERVIZIO RELATIVO AL CANONE ANNUALE**

**Per il funzionamento continuo del Sistema Descritto vi sono i seguenti canoni**

<b>Descrizione costi del Servizio relativo alla Stazione di Controllo, 1 Stazione Remota (canoni di assistenza, manutenzione, hosting, banda, SAAS e connettività)</b>
Canone annuale Software per l'Assistenza Tecnica e la Manutenzione della Stazione di Controllo (N°1)
Canone annuale Software per l'Assistenza Tecnica e la Manutenzione della Stazione Remota definita Totem Master (N°1)
Canone annuale di manutenzione, licenze SAAS e Cloud *
Canone annuale connettività 4G della Stazione Remota definita Totem Master (N°1 Totem)
*Possibile variazione negli anni successivi dovuto a Data Center



g  
p

## SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA e MANUTENZIONE

Di seguito si definiscono le condizioni, le modalità operative ed i livelli di servizio garantiti relativamente ai Servizi offerti.

### Procedura di assistenza e livelli di servizio

#### MODALITÀ di FUNZIONAMENTO della CENTRALE OPERATIVA (SUPPORT CENTER)

Il servizio di support center è operativo secondo le seguenti modalità:

Il servizio di Support Center è disponibile **5 giorni su 7 dal lunedì al venerdì, dalle 08:30 alle 18:00, con almeno copertura di 8 ore**, con esclusione dei giorni festivi e delle festività secondo il calendario italiano. Il supporto sarà erogato in lingua italiana.

	Descrizione del Servizio	Destinatario	Attore
<b>HD1 (Help Desk 1° livello)</b>	Supporto diretto al è personale sanitario (che supporta il paziente) per assistenza tecnica sul software e/o sull'hardware.	Personale sanitario Key User (Medici, Infermieri, ...)	Personale tecnico specializzato del comparto HD1
<b>HD2 (Help Desk 2° livello)</b>	Escalation da parte di HD1 su personale a supporto di secondo livello per problemi tecnici specifici software e/o hardware.	Personale tecnico del servizio di HD1	Personale tecnico altamente specializzato del comparto HD2
<b>HD3 (Help Desk 3° livello)</b>	Escalation da parte di HD2 su personale a supporto di terzo livello per problematiche di bug fixing.	Personale tecnico del servizio di HD2	Personale tecnico altamente specializzato del comparto HD3

#### LIVELLI DI URGENZA

Impatto	Tempo intervento	Descrizione Impatto	Esempio
Bloccante	4 ore lavorative con risoluzione in 24 ore solari da inizio intervento escluso giorni festivi	Un servizio critico per il Cliente non è disponibile o è danneggiato molto seriamente da un problema.	Tutta l'immagine a video lato client sulla Stazione di Controllo non è presente sul monitor del personale del Centro.
Non Bloccante	8 ore lavorative con risoluzione in 24 ore solari da inizio intervento escluso giorni festivi	Un servizio non critico per il Cliente non è disponibile o è danneggiato dal problema	Una delle celle video, denominate work space, (1 di 6) non trasmette.
Basso	5 giorni lavorativi	Si è verificata un'anomalia che non comporta interruzione di alcuna funzionalità di sistema.	Lieve rumore di fondo che infastidisce la conversazione, ma non la compromette.

10 R

Molto Basso	8 giorni lavorativi	Si è verificata un'anomalia che non comporta interruzione di alcuna funzionalità di sistema.	La rotellina del mouse non funziona, ma la feature zoom è ugualmente fruibile da comando su interfaccia
-------------	---------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------

### Processo di gestione delle chiamate per Servizio HD1

Il processo con il quale verranno gestite tutte le richieste (comprese le segnalazioni di vizi occulti coperti da garanzia) del Cliente sarà il seguente:

- Il Cliente (personale sanitario di tipo Key User) manderà e-mail (all'indirizzo mail che verrà comunicato in sede di accettazione dell'ordine) o contatterà tramite telefonata in caso di particolare urgenza (oltre all'invio della mail che sarà considerata il solo strumento ufficiale di segnalazione) la struttura HD1 e fornirà le seguenti informazioni

- Descrizione del problema
- Il testo di qualsiasi codice errore ricevuto
- Descrizione delle azioni svolte prima del verificarsi del problema
- Resoconto di ogni recente e noto cambiamento all'attrezzatura del Cliente (ad es. installazione di software).

L'operatore del Support Center chiederà le informazioni sopraindicate oltre alla conferma delle informazioni anagrafiche del Cliente (nome, cognome, unità di appartenenza, sede, recapito telefonico, etc. ...), la localizzazione e altri dettagli pertinenti; inserirà quindi il problema nel sistema e farà il possibile per risolverlo mentre il Cliente è al telefono con l'ausilio di personale specifico.

- sarà cura della struttura HD di TESI T4MED SRL prendere in carico la richiesta, aprire ticket sul sistema di bug tracking e inviare mail al Cliente (o nel caso del paziente/caregiver opportuna telefonata esplicativa) che ha fatto la segnalazione con il seguente Testo: *"gentile Cliente, in seguito alla sua segnalazione è stato aperto il ticket n° xxxxxx (dove xxxxx è l'ID anomalia del sistema di bug tracking) ed è stato assegnato alla struttura di delivery. La contatteremo per eventuali delucidazioni. La chiusura del ticket verrà notificata via e-mail dalla persona incaricata."*

- la segnalazione verrà presa in carico dall'area applicativa che contatterà il Cliente per ulteriori approfondimenti

- la segnalazione verrà valutata

- risolta la segnalazione sarà cura di TESI T4MED SRL mandare e-mail al Cliente (o nel caso del paziente/caregiver opportuna telefonata esplicativa) con il seguente testo standard *"gentile cliente è stato chiuso il ticket n° xxxxxx, il problema riscontrato è il seguente ..., rimaniamo in attesa di un riscontro per chiudere positivamente la segnalazione. In caso di mancato riscontro entro tre giorni dalla ricezione della presente, la segnalazione verrà automaticamente considerata chiusa con esito positivo"*



### Assistenza tecnica hardware Sistema Periferico (Totem)

#### Spedizione, configurazione del Totem, ritiro, riparazione e sostituzione

Il servizio proposto include la gestione FULL RISK che copre i guasti ai totem per tutta la durata del contratto. I dispositivi vengono riparati in loco se tecnicamente possibile oppure sostituiti in arco di tempo concordato

- Nel caso in cui non sia possibile diagnosticare o risolvere il problema hardware o di servizio con strumenti di assistenza in remoto, e si rende quindi necessario l'intervento tecnico da parte di TESI T4MED SRL. In questo caso, il Cliente deve inviare una richiesta specifica di intervento sul sito tramite posta elettronica a un indirizzo specifico che TESI T4MED SRL comunicherà all'inizio del servizio.

- Al fine di poter intervenire tempestivamente con la sostituzione di una stazione remota (Totem) si consiglia ad ogni singola struttura di attrezzarsi con almeno 1 postazione Totem di back-up.

2

M

**Assistenza tecnica software Sistema o Centro di Monitoraggio (Stazione di Controllo) in Centro Dialisi – Infrastruttura Hardware e Software a supporto in cloud (Centrale di Controllo Informatico) - software per Sistema Periferico (Totem).**

**Condizioni di manutenzione**

Il servizio proposto include la gestione FULL RISK che copre i guasti per tutta la durata del contratto preventiva secondo i protocolli di TESI T4MED SRL.

Il software funzionerà, in sostanziale conformità con quanto definito nel presente Allegato.

TESI T4MED SRL garantisce esclusivamente l'esecuzione da parte dei Programmi delle istruzioni previste, subordinatamente ad idonea installazione, al corretto funzionamento dell'elaboratore e del software di sistema ed al corretto uso da parte del Cliente.

La sussistenza di un contratto di noleggio e manutenzione in corso di validità garantisce l'assistenza e gli aggiornamenti del software per il periodo di validità del contratto stesso

**Manutenzione software e assistenza inclusa**

Rientrano nel Servizio di Manutenzione e Assistenza Ordinaria:

- I miglioramenti tecnici apportati ai prodotti software standard e l'adeguamento del prodotto alle evoluzioni tecnologiche. (\*\*)
- La rettifica d'errori riscontrati nei prodotti software standard,
- Servizio di Support Center (come da paragrafo specifico)

(\*\*) I servizi di cui sopra non coprono e, pertanto, non copriranno attività non strettamente riconducibili a quanto specificato. In particolare non saranno oggetto di copertura le attività di:

- Eventuali retraining per l'utilizzo del sistema
- Attività di recupero dei dati a seguito di operazioni utente
- Tutto quanto non specificatamente previsto nei paragrafi precedenti

**Manutenzione non inclusa**

Rientrano nel Servizio di Manutenzione Straordinaria (e quindi non compresa nel canone) gli interventi effettuati su richiesta del Cliente al fine di:

- eliminare le conseguenze di errori nell'utilizzo dei prodotti software dovuti a dolo/incuria oggetto del presente contratto;
- apportare modifiche ai programmi installati;
- ogni altro intervento che si renda necessario e/o utile e che non rientri tra quelli previsti al punto precedente.

**Condizioni di intervento**

Il servizio di manutenzione, nei termini suddetti, viene svolto da TESI T4MED SRL alla condizione che il software concesso in licenza d'uso e l'hardware non abbiano subito modifiche o alterazioni da parte del Cliente.

Qualsiasi intervento operato autonomamente dal Cliente, ovvero la mancata sottoscrizione del contratto che regola la prestazione del Servizio di Manutenzione ed Assistenza Software, libera TESI T4MED SRL da ogni responsabilità in merito al buon funzionamento del software installato.

Nel caso in cui l'installazione sia effettuata su server non di proprietà e non gestiti da TESI T4MED SRL, il Cliente è responsabile della gestione della procedura per il salvataggio (duplicazione) su adeguati supporti dei programmi e degli archivi presenti sulle macchine e garantisce che la stessa sia stata correttamente eseguita prima dell'intervento di assistenza sollevando TESI T4MED SRL da ogni responsabilità per tutti i rischi di perdite o danno a programmi e archivi presenti sulle macchine al momento dell'effettuazione dell'intervento.

TESI T4MED SRL si riserva comunque il diritto di non effettuare la Manutenzione Straordinaria richiesta dal Cliente, qualora questa possa, in qualunque modo, rendere più gravosa la Manutenzione Ordinaria.

12



# L'INNOVATIVO SISTEMA DI TELEMEDICINA PER INSEGNAMENTO, FORMAZIONE, ASSISTENZA E CURA A DISTANZA.

**TESI eViSuS®  
TOTEM MASTER**

## BENEFICI

- Componenti di elevata qualità e livello tecnologico avanzato
- Utilizzabile ovunque sia presente una connessione ad internet ed alla rete elettrica
- Compatto e facile da trasportare
- Di semplice utilizzo: non richiede conoscenze tecnologiche da parte dell'operatore

**TESI eViSuS®** è un sistema di telemedicina che in maniera semplice ed efficace consente di mettere in rete diverse strutture sanitarie per realizzare servizi di assistenza e cura a distanza.

Le caratteristiche peculiari del sistema **TESI eViSuS®** consentono di realizzare un sistema di telemedicina, che offre la possibilità di:

- realizzare una rete flessibile e sicura tra diverse strutture sanitarie anche molto distanti tra di loro;
- avere un sistema unificato di gestione e assistenza online;
- utilizzare un sistema semplice, che non richiede agli utenti alcuna competenza tecnologica;
- effettuare un consulto audio-visivo a distanza a domicilio del paziente o in una struttura sanitaria;
- guidare a distanza pazienti, familiari o operatori sanitari nell'esecuzione di procedure di assistenza e cura;
- realizzare e archiviare immagini o video da analizzare in differita;
- acquisire immagini dai monitor di altre apparecchiature;
- acquisire immagini digitalizzate, archiviate su altri sistemi informatici;
- acquisire dati da altre apparecchiature per il monitoraggio a distanza.

## COMPONENTI

### Totem - Stazione Remota

Il Totem **eViSuS®** è composto da una struttura autoportante trasportabile, che contiene i seguenti componenti:

- telecamera con zoom ottico e digitale
- monitor touchscreen
- computer
- altoparlante - microfono
- box tecnologico

### Stazione di Controllo

La Stazione di Controllo è composta dai seguenti componenti:

- monitor
- PC
- videocamera dedicata
- altoparlante - microfono
- box tecnologico dedicato
- software lato Client per la gestione della Stazione di Controllo

### Centrale di Controllo Informatico

La Centrale di Controllo Informatico è costituita da:

- server centrale in Cloud
- software lato server per la gestione della Centrale di Controllo

## FUNZIONI

### Totem - Stazione Remota

- Il Totem **eViSuS**® ha una struttura autoportante realizzata in modo tale che, a dispositivo chiuso, il tutto sia facilmente trasportabile presso il letto del paziente.
- Per attivare il Totem **eViSuS**® è sufficiente un collegamento ad internet e alla rete elettrica.
- L'utilizzo del Totem **eViSuS**® non richiede alcuna operazione di attivazione o competenza tecnologica da parte dell'utente.
- Il Totem **eViSuS**® può essere gestito da una o più Stazioni di Controllo attraverso una configurazione gestita dalla Centrale di Controllo Informatico.
- Con l'attivazione della comunicazione audio/video dalla Stazione di Controllo, sul monitor del Totem **eViSuS**® appare l'immagine dell'operatore, con cui è possibile interagire attraverso il sistema vivavoce.
- Una switch presente nella Stazione di Controllo consente di ingrandire sul monitor del Totem **eViSuS**® le riprese effettuate dalla telecamera.
- Una funzione fermo immagine presente nella Stazione di Controllo consente di far apparire sul monitor del Totem **eViSuS**® l'immagine statica ripresa dalla telecamera corredata di un puntatore a controllo remoto.
- Sul monitor del Totem **eViSuS**® è possibile richiamare immagini digitalizzate archiviate sui altri sistemi informatici e renderli visibili sul monitor della Stazione di Controllo.
- Il Totem **eViSuS**® può essere collegato mediante Bluetooth e Wi-Fi ad altre apparecchiature per l'acquisizione dati.

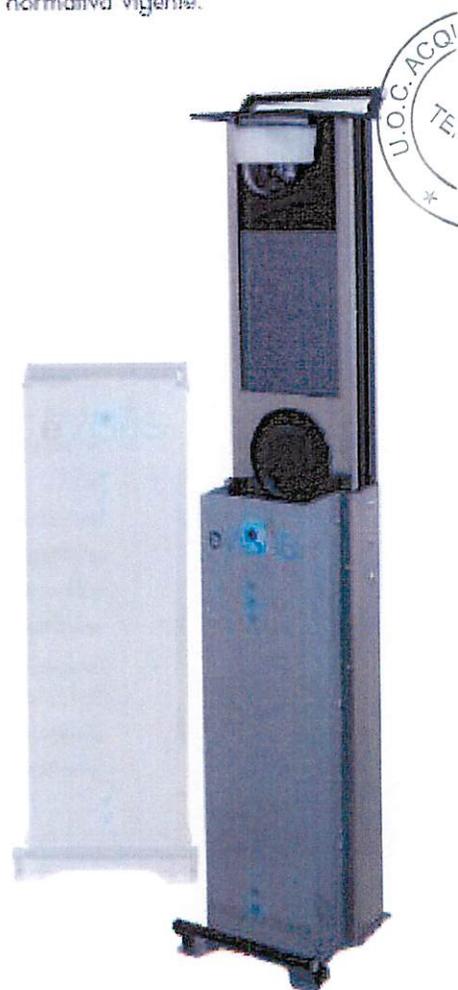
### Stazione di Controllo

- La Stazione di Controllo è collocata nella sede da cui il personale sanitario effettua le operazioni a distanza di cura e assistenza.
- La Stazione di Controllo è stata sviluppata per permettere una gestione simultanea di più utenti remoti.
- Attraverso il software caricato sul PC della Stazione di Controllo è possibile attivare il Totem **eViSuS**®, accendendo il monitor e posizionando correttamente la telecamera.
- Dalla Stazione di Controllo è possibile controllare il movimento e lo zoom della telecamera della Stazione Remota; le riprese effettuate dalla telecamera di quest'ultima appaiono sul monitor della Stazione di Controllo.
- Un tasto di switch della Stazione di Controllo consente di scegliere se far apparire sul monitor del Totem **eViSuS**® l'immagine dell'operatore o le riprese effettuate dalla telecamera del Totem stesso.
- Una funzione specifica di fermo immagine consente di far apparire sul monitor del Totem **eViSuS**® l'immagine statica ripresa dalla telecamera corredata di un puntatore a controllo remoto.

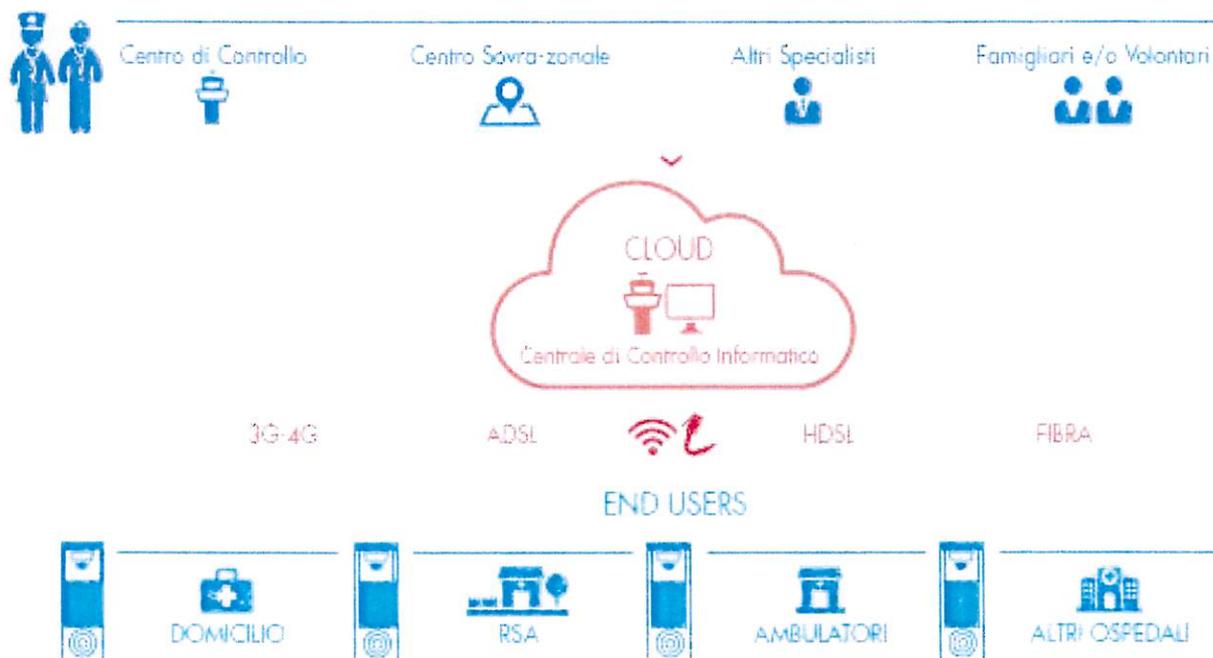
- Una funzione specifica della Stazione di Controllo consente di memorizzare con la telecamera del Totem **eViSuS**® immagini e video da archiviare e analizzare successivamente.
- Una funzione specifica della Stazione di Controllo consente di visualizzare sul monitor della Stazione di Controllo le immagini digitalizzate richiamate dagli archivi informatici della struttura sanitaria sul monitor del Totem **eViSuS**®.

### Centrale di Controllo Informatico

- Il collegamento dei Totem **eViSuS**® con la Stazione di Controllo è gestito da un'unica Centrale di Controllo Informatico attraverso le seguenti funzioni:
  - codifica delle strutture sanitarie a cui viene fornito il servizio di telemedicina;
  - associazione delle strutture sanitarie con i Totem **eViSuS**®;
  - abbinamento tra Totem **eViSuS**® e Stazione di Controllo;
  - connessione tra Totem **eViSuS**® e Stazione di Controllo;
- La Centrale di Controllo Informatico consente di monitorare e assistere online tutta la rete realizzata con il sistema **TESI eViSuS**®.
- La trasmissione delle informazioni tra la Centrale di Controllo Informatico, le Stazioni di Controllo ed i Totem si basa su protocolli protetti per preservarne l'integrità e la riservatezza, secondo i canoni di sicurezza e privacy richiesti dalla normativa vigente.



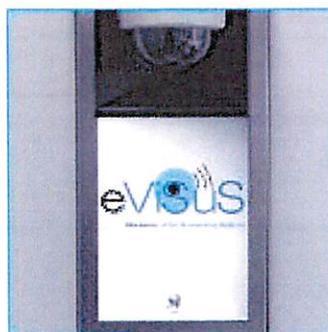
## LAYOUT FUNZIONALE DELLA SOLUZIONE TESI e-Telehealth/TESI eViSu®



### ALCUNI DETTAGLI DEL TOTEM - Stazione Remota



Telecamera pilotabile da remoto con elevate prestazioni.



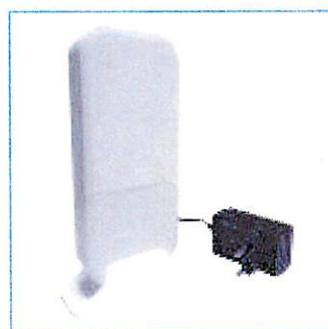
Video touch screen con interfaccia semplice ed immediata.



Speakerphone con ottima qualità audio.



Telecomando con funzione di risponditore e di segnale d'emergenza durante la connessione.



Antenna Wi-Fi per connessione mobile 3G-4G.



Antenna Wi-Fi per connessione ADSL.

15

## SPECIFICHE TECNICHE

### TOTEM

PESO	20 Kg
DIMENSIONI	Chiuso: 0,316 x 0,335 x 0,9 m Aperto: 0,316 x 0,335 x 1,6 m
CONNETTIVITÀ	Modalità di connessione: Wi-Fi oppure via cavo Ethernet Tipologia di connessione: UMTS (3G), LTE (4G), ADSL, HD SL, FIBRA 2 porte Ethernet RJ 45 (1 riservata a 1 internet); 1 porta USB 2.0; Bluetooth 4.0, 1 display port

### TELECAMERA

ZOOM	Zoom ottico ad elevata prestazione + zoom digitale, equivalenti a zoom 120X
PTZ	Possibilità di Rotazione ed Inclinazione
VIDEO	Qualità 1080p HDTV a 25/30 FPS
PROTEZIONE	Classe di protezione contro polvere ed acqua

### TOUCH SCREEN

TIPOLOGIA MONITOR	Color Active Matrix TFT LCD
TIPOLOGIA DI TOUCH SCREEN	Resistivo
DIMENSIONI	15 pollici diagonale
QUALITÀ	Risoluzione XGA (1024 x 768 pixel)
COLORE	RGB 16,7 milioni di colori
ANGOLO DI VISTA	80° massimo da tutte le direzioni

### SPEAKERPHONE

TIPO DI SPEAKER	50mm full range neodyme speaker
FREQUENZE	250 Hz - 14 kHz
VOLUME MASSIMO	48 dB

U.O.C. ACC  
\*  
AV



CODICE PRODOTTO REF: ETH8000  
DISPOSITIVO MEDICO CLASSE I  
CLASSIFICAZIONE CND: V9099  
N° DI REGISTRAZIONE RDM: 1994242



TESI T4MED SRL  
Via Savigliano, 48  
12062 Roreto di Cherasco (Cuneo)  
TESI T4MED SRL is ISO 9001 certified



168

## 1. CARATTERISTICHE DELLA PIATTAFORMA CLOUD

Le soluzioni SaaS di TESI T4MED SRL vengono fornite attraverso un'infrastruttura tecnologica comprovata che si è dimostrata altamente stabile, scalabile e sicura. Le soluzioni sono centralmente ospitate e gestite, offrendo i seguenti vantaggi:

- Non sono necessari rischiosi e costosi setup e roll-out dell'infrastruttura, che spesso causano ritardi e incompatibilità tecniche
- Scalabilità grazie al dimensionamento ottimale di tutti i sottosistemi e componenti (storage, server Web, larghezza di banda, ecc.) all'interno dell'architettura di delivery del servizio per tutta la durata del progetto
- Maggiore sicurezza generale delle infrastrutture e delle procedure, poiché tutte le potenziali minacce alla sicurezza sono costantemente monitorate e le azioni preventive/correttive vengono adottate di conseguenza.
- Questo innovativo metodo di delivery delle applicazioni software viene comunemente definito "Software as a Service" (SaaS) deployment

I clienti che scelgono la nostra soluzione SaaS non hanno bisogno di investire risorse in personale HW / SW o IT aggiuntivo per installare, eseguire, gestire o aggiornare la soluzione software. Sotto questo modello siamo responsabili delle seguenti attività in conformità ai rigorosi livelli di servizio contrattuali:

- Provisioning delle licenze di TESI eViSuS®
- Provisioning di licenze middleware
- System Setup e configurazione del sistema
- Hosting (HW e connettività)
- Manutenzione del sistema
- Tutti gli aggiornamenti del SW di base
- Backup dei dati
- Log degli utilizzi
- Monitoraggio delle prestazioni del sistema
- Ripristino di emergenza
- Sicurezza
- Servizio di supporto

### 2.1 Aggiornamenti tecnologici

TESI T4MED SRL può intraprendere e/o consigliare qualsiasi azione (change management) che ritenga utile al fine di migliorare la propria efficienza nella fornitura del servizio, a condizione che tali azioni non influiscano negativamente sui livelli di servizio e sulle attività commerciali del cliente.

In ogni caso, le modifiche tecnologiche dell'ambiente saranno concordate tra TESI T4MED SRL e il cliente secondo i seguenti criteri generali:

- Pianificazione generale su base regolare;
- Valutazione congiunta delle richieste/proposte, da qualsiasi parte provengano, in relazione alle variazioni dei costi, canoni e dell'impatto organizzativo.

Il processo di evoluzione dei sistemi ha l'obiettivo di mantenere uno scenario tecnologico hardware e software costantemente adattato alle esigenze di servizio delle ASSL/AST (di seguito Cliente).

L'eventuale necessità di implementare modifiche all'hardware o al software di base e alle applicazioni non è inclusa in questa offerta e sarà soggetta a un accordo specifico e separato.

TESI T4MED SRL garantisce il processo di delivery attraverso le seguenti fasi:

### **2.2 Capacity planning**

Le previsioni vengono effettuate utilizzando le informazioni fornite dal fornitore hardware, gli strumenti di monitoraggio e le informazioni sulle tendenze in termini di volumi, funzionalità e / o prestazioni, e in particolare:

- Rilasci del sistema operativo;
- Capacità computazionale;
- RAM;
- Archiviazione dati;
- Dispositivi per il salvataggio e / o il recupero dei dati.

### **2.3 Pianificazione del roll-out**

Consiste nella pianificazione di attività che implementano le modifiche richieste evidenziate dal capacity planning della capacità. A seconda delle scadenze del progetto e coerenti con il piano di capacità, viene definito un piano di roll-out che tiene conto del tempo di consegna dei componenti da aggiungere e dei tempi di distribuzione / installazione.

### **2.4 Implementazione**

Questa fase include l'attuazione pratica del piano di roll-out concordato. Pertanto, vengono eseguite azioni e test che portano al rilascio di modifiche ai processi di gestione e monitoraggio. Le attività devono essere preferibilmente concentrate e programmate al di fuori del normale orario di lavoro (salvo casi di forza maggiore), al fine di ridurre al minimo l'impatto sui livelli di servizio.

### **2.5 Connettività:**

Il collegamento tra TESI T4MED SRL e il cliente verrà realizzato utilizzando un collegamento pubblico a 100 Mbps di larghezza di banda condivisa.

### **2.6 Gestione operativa e dei sistemi**

Il servizio di gestione operativa include quanto segue:

- Gestione operativa dell'architettura hardware/virtuale
- Servizio di backup.

### **2.7 Attività di backup e gestione della memorizzazione dei dati**

TESI T4MED SRL sarà responsabile dell'esecuzione, dei backup necessari per il possibile recupero e provvederà al loro stoccaggio (stoccaggio offsite) secondo lo standard seguente

- Immagine della macchina virtuale
- Backup giornaliero incrementale della Macchina Virtuale
- Database: 1 backup giornaliero completo + registro delle transazioni di backup ogni mezz' ora.

Tutti i job vengono eseguiti utilizzando la soluzione Commvault sull'appliance di backup locale come da pianificazione definita, ottimizzando lo storage con la deduplicazione. I dati vengono simultaneamente replicati nelle strutture di backup e mantenuti nel repository centralizzato con il

servizio Enterprise Backup & Recovery esteso. Il servizio consente di scegliere tra diversi periodi di conservazione dei dati sottoposti a backup e orari flessibili per soddisfare i requisiti aziendali.

Sono state adottate misure tecniche di sicurezza per prevenire l'accesso non autorizzato, compresa la crittografia nella trasmissione e archiviazione dei dati;

- Periodo di conservazione standard su un repository protetto online e remoto di 1 mese
- Eventuale Archiviazione su nastro per 6 mesi in un edificio separato remoto.

Sono state stabilite politiche e procedure per lo smaltimento sicuro delle apparecchiature, compresa la soluzione di pulizia o il processo di distruzione che rende impossibile il recupero delle informazioni. La cancellazione consiste in una sovrascrittura completa dell'unità per garantire che l'unità cancellata venga rilasciata nell'inventario per il riutilizzo e la distribuzione, o conservata in modo sicuro finché non può essere distrutta.

### 2.8 Ripristino dei dati e dell'ambiente

In caso di attivazione, TESI T4MED SRL sarà responsabile della manutenzione continua del Piano di Recovery eseguito da ELMEC.

L'esecuzione del Recovery sarà garantito nei termini: con RTO di 12 ore e RPO di 24 ore.

### 2.9 Conservazione dei dati dell'applicazione

TESISQUARE® garantisce una profondità storica iniziale di 36 mesi.

Si può definire una diversa profondità storica basata su accordi specifici del cliente. In questo caso, verranno concordate tutte le operazioni di manutenzione dei dati per garantire la velocità di accesso alle informazioni (salvo diversamente richiesto per mantenere tutti i dati online) attraverso eventuali procedure di storicizzazione su DB o archivi dedicati o su richiesta di archiviazione su un supporto magnetico.

Nel caso di Gestione della storicizzazione su DB o archivi dedicati, sarà necessario concordare su come i dati devono essere recuperati. (Modalità di esportazione dei dati: se DB SQL o estrazione di file e altri tipi di file fisici: cartelle con documenti, devono essere concordati).

### 2.10 Orario di disponibilità del servizio in CLOUD

I sistemi che si trovano nel data center saranno attivi 24 ore su 24 ogni giorno dell'anno, ad eccezione dei tempi di inattività programmati su software di manutenzione del sistema.

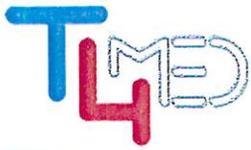
L'assistenza operativa che TESI T4MED SRL è tenuta a fornire in relazione alla disponibilità del servizio è la seguente:

Servizio in CLOUD	Orario di copertura
Monitoraggio sistema	7 x 24 h
Disponibilità supporto garantita	Lun - Sab (feriali) dalle 8.30 am alle 6 pm
Gestione operativa	Lun - Sab (feriali) dalle 8.30 am alle 6 pm

Le ore sopra indicate escludono festività nazionali e fermate pianificate / programmate, in relazione alle quali verranno definite la frequenza e la procedura di implementazione durante la fase di avvio del servizio.

Il cliente può richiedere un'estensione di questi orari in un modo da concordare congiuntamente.

19



TESI Technology for TeleMedicine

**2.11 Reversibilità**

In caso di cessazione del servizio per qualsiasi causa, TESI T4MED SRL fornirà al cliente i dati, tutte le informazioni tecniche relative alle configurazioni hardware e software di base attualmente operative e tutte le informazioni necessarie e utili per completare i servizi definiti nel Contratto SaaS

**1.12 Accordo sul livello di servizio**

**1.12.1 Definizioni**

**2.12.1.1 Sistema**

Il sistema è definito come l'insieme dell'infrastruttura virtuale costituita dai server a supporto al servizio SaaS del cliente.

**2.12.1.2 Disponibilità garantita**

- A) Significa il periodo che definisce il tempo per misurare il livello del servizio.
- B) Il periodo di tempo utilizzato per la misurazione è dal lunedì al venerdì (giorni lavorativi italiani) dalle 08:30 alle 18:00 CET (ora dell'Europa centrale).
- C) È stato escluso dalle interruzioni di disponibilità garantite a causa del servizio pianificato (manutenzione). Queste operazioni saranno pianificate in anticipo (7 giorni di calendario) in accordo con il Cliente, salvo casi di forza maggiore.
- D) Se il Cliente, per le proprie ragioni, desidera modificare il programma (giorno, ora) del servizio pianificato, sarà necessario testarne la fattibilità in relazione all'architettura hardware (macchina dedicata, macchina condivisa, server dedicato DB, server condiviso DB, ...).
- E) Se possibile, è necessario un accordo specifico e una regolarizzazione economica per gestire l'eccezione.
- F) Sono possibili attività di manutenzione ordinaria settimanale da concordare in base alle procedure del cliente.

**2.12.1.3 Periodo di misurazione**

Significa il periodo di tempo rispetto al quale verrà calcolata la disponibilità del sistema. Questo periodo è definito come un periodo annuale.

**2.13 Disponibilità del sistema**

Disponibilità significa la possibilità di operare attraverso transazioni di dati relative ad un determinato ambiente applicativo.

TESI T4MED SRL avrà il compito di assicurare la disponibilità del servizio on-line garantito, come richiesto dal Capitolato di gara, per una percentuale pari al **99,5%**, che esclude la rete (intesa come Internet del Cliente) e al netto di indisponibilità causata da fattori non imputabili a TESI T4MED SRL . Si concorda che questa percentuale sarà un valore medio per il periodo di misurazione e verrà calcolata come segue:

$$\text{Disponibilità [\%]} = 100\% \times \frac{\text{Ore di servizio online fornite}}{\text{Guaranteed availability}}$$

"Indisponibilità" indica un malfunzionamento che impedisce l'utilizzo del sistema operativo sui sistemi descritti in questo documento.



Handwritten signature and number 20

## 2.14 Forza maggiore

TESI T4MED SRL non può essere ritenuta responsabile per il mancato rispetto di uno qualsiasi dei suoi obblighi solo quando tale inadempimento è una conseguenza di circostanze al di fuori del suo controllo. È stato notato che le interruzioni di servizio non possono essere attribuite a TESI T4MED SRL se causate da:

- Mancata erogazione del fornitore di energia elettrica, ovvero mancata fornitura di energia elettrica per un periodo continuativo superiore alla capacità dei sistemi "buffer" forniti da TESI T4MED SRL;
- Mancata fornitura da parte del gestore telefonico, come la contemporanea indisponibilità delle linee che collegano i nodi di TESI T4MED SRL con l'unità Cliente e le eventuali linee di back-up;
- Qualsiasi problema riguardante il software di base (Sistemi Operativi) a causa delle impostazioni predefinite dalle aziende proprietarie del software stesso.

Se si verifica un evento classificato come "forza maggiore", TESI T4MED SRL fornirà immediatamente al Cliente tutte le informazioni pertinenti relative alle prospettive di regolarizzazione del servizio e le azioni temporanee intraprese per minimizzare l'interruzione del servizio al Cliente.

## 2.15 Descrizione delle Strutture

TESI T4MED SRL propone una soluzione alternativa e migliorativa SaaS che può essere fornita da diversi Data Center (\*). Di seguito si illustra la soluzione ELMEC.

### ELMEC

L'infrastruttura in Campus di ELMEC è composta da diversi Datacenter proprietari, rispettivamente situati nelle sedi di Gazzada (Varese Italia) (TIER 3) e Brunello (Varese Italia) (TIER 4) e un Connected Datacenter situato a Morbio (Svizzera).

ELMEC è certificata sulla base dei seguenti standard:

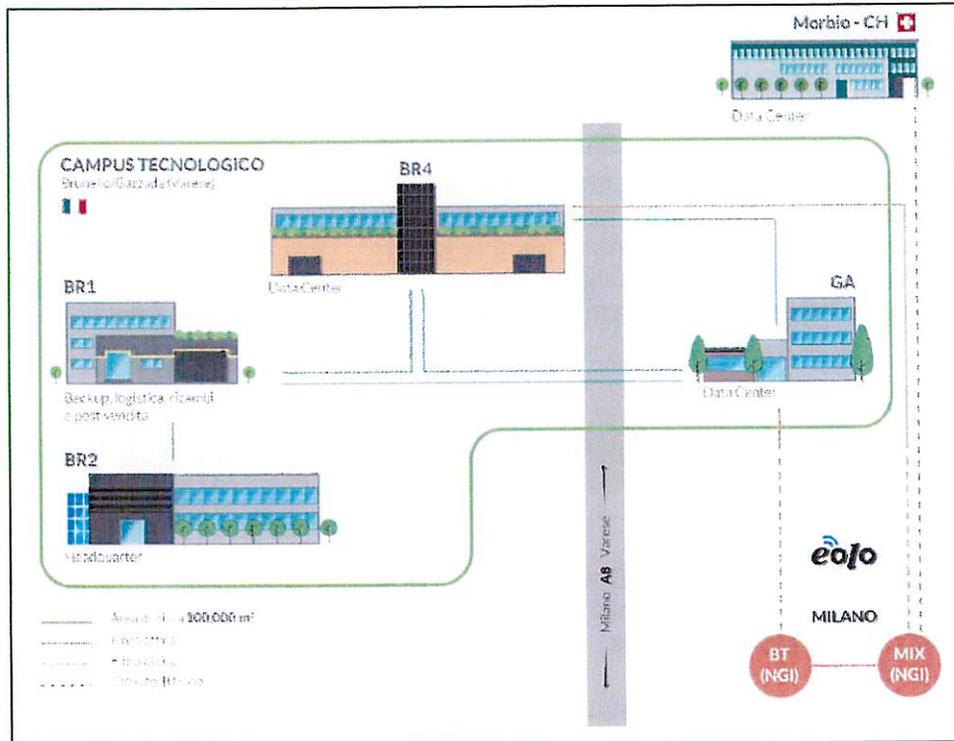
- QUALITY MANAGEMENT SYSTEM – ISO 9001:2015**
- INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM – ISO/IEC 27001:2013**

I Datacenter proprietari consentono loro di agire come disaster recovery o Business Continuity in conformità con le normative vigenti. Tutti i datacenter sono interconnessi dalla fibra ottica proprietaria di ELMEC, che consente configurazioni geografiche ad alta disponibilità e scalabilità della larghezza di banda.

Tutti i centri dati sono dotati di:

- Circuiti di alimentazione ridondanti e indipendenti ciascuno protetto da UPS dedicato. Ogni componente viene utilizzato per caricare valori inferiori al 50% per il raggiungimento della ridondanza 2N. Ogni edificio è alimentato da un generatore diesel. Lo stoccaggio del combustibile in loco garantisce almeno 24 ore di vita al carico corrente.
- Sistema di rilevamento e soppressione degli incendi
- Pareti resistenti al fuoco (fino a 120 minuti)
- Sistema di allarme con controllo centralizzato e segnalazione al monitoraggio e presidio 24x7.
- Controllo accesso biometrico
- Videosorveglianza all'interno delle sale DC, sul perimetro e sul punto di accesso all'edificio.

## LAYOUT DATA CENTER ELMEC



(\*) Nel caso in cui il Cliente desiderasse la soluzione del sistema di telemedicina TESI eViSuS® in cloud su datacenter alternativo (ARUBA ad esempio) TESI T4MED SRL è in grado di ottemperare alla richiesta.

12/11/2014  
 12/11/2014

22



INSERIRE DENOMINAZIONE DITTA OFFERENTE		BAXTER SPA		
AREA COMPILATA DAL PUNTO ORDINANTE				
AREA COMPILATA DALLA DITTA OFFERENTE				
Servizio richiesto	mesi totali di servizio	costo unitario mensile del servizio (iva esclusa)	costo annuale complessivo del servizio (iva esclusa)	Iva %
Servizio di manutenzione ed assistenza sistema di telemedicina E-VISUS comprensivo di Licenze Software per il funzionamento della Stazione di Controllo, del Software della Stazione remota denominata Totem dimensionato per 1 Totem, della Manutenzione, dell'Assistenza Hosting Piattaforma informatica, banda della piattaforma, connettività 4 G per la stazione remota Totem CODICE ETH800AN -	12	€ 528,33	€ 6.339,96	22,00%

Roma, 22/07/2022  
BAXTER SPA  
ROBERTO MONGUZZI  
PROCURATORE  
firmato digitalmente





U.O.C. ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI

Rif. AREAS: =====

Ditta: BAXTER spa

Cig: Z163735F34

Sottoconto: 07.03.03.01.01.00

Spesa anno 2022: € 644,56 iva inclusa dal 01/12/2022 al 31/12/2022 UA\_ING\_CLINIC/2022/1/83

Spesa anno 2023: € 7.090,19 iva inclusa dal 01/01/2023 al 30/11/2023 UA\_ING\_CLINIC/2023/1/5

Spesa complessiva: € 7.734,75 iva inclusa (22%)

Uffici autorizzativi: .....

Fonte di finanziamento: Bilancio - FSN

Data 9.11.22

Il Dirigente  


U.O.C. Attività Economiche e Finanziarie

Si attesta la REGOLARITÀ CONTABILE della presente spesa che trova capienza nel Bilancio di previsione anno

2022

Data: 10.11.2022

Il Contabile  


Il Dirigente  
U.O.C. Attività Economiche e Finanziarie  
IL DIRIGENTE RESPONSABILE  
Dott.ssa    
Donella Di Silvestre

IN  
SL  
M  
1  
1

Della suestesa deliberazione viene iniziata la pubblicazione il giorno  
17 NOV. 2022 con prot. n. 3909/22  
 all'Albo informatico della ASL per rimanervi 15 giorni consecutivi ai  
 sensi della d.lgs. n. 267/2000 e della L.R. n. 28/1992.



La suestesa deliberazione diverrà esecutiva a far data  
 dal \_\_\_\_\_ quindicesimo giorno successivo  
 alla pubblicazione.

La suestesa deliberazione è stata dichiarata  
 "immediatamente eseguibile"

Firma \_\_\_\_\_

**L'Addetto alla pubblicazione informatica**

La trasmissione al Collegio Sindacale è assolta mediante pubblicazione sull'Albo Aziendale.

Per l'esecuzione (E) ovvero per opportuna conoscenza (C) trasmessa a:

Coordinamenti/Dipartimenti e Distretti		Unità Operative		Staff	
Coordinamento Staff di Direzione		Segreteria Generale e Affari Legali		UOC Controllo di gestione	
Dipartimento Amministrativo	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Acquisizione Beni e Servizi	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	UOC Formazione, Qualità e Comunicazione Strategica	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Tecnico-Logistico	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Attività Economiche e finanziarie	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	UOSD Ufficio Relazioni con il Pubblico	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Assistenza Territoriale	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Gestione del Personale	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	UOSD Servizio Prevenzione e Protezione Sicurezza Interna	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Coordinamento Assistenza Ospedaliera	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Attività Amministrative Assistenza Territoriale e Distrettuale	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	UOSD CUP Aziendale e monitoraggio Liste di attesa	
Dipartimento Emergenza Urgenza	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Patrimonio, Lavori e manutenzioni	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Cardio-Toraco-Vascolare	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Sistemi Informativi	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Chirurgico	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Attività amm.ve Dipartimenti Prevenzione e Salute Mentale	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		
Dipartimento Salute Mentale	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Attività amm.ve dei Presidi Ospedalieri	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Oncologico	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Direzione medica e gestione complessiva del PO di Teramo	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Medico	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Direzione medica e Gestione complessiva PO di Atri	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento dei Servizi	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Direzione medica e Gestione complessiva PO di Giulianova	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	<b>altre Funzioni di Staff</b>	
Dipartimento di Prevenzione	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Direzione medica e Gestione complessiva PO di Sant'Omero	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Comitato Unico di Garanzia	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Materno-Infantile	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Area Distrettuale Adriatico	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Resp.le Prevenzione Corruzione e Trasparenza	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Distretto di	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Area Distrettuale Gran Sasso - Laga	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Internal Audit	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Servizio Farmaceutico Territoriale	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Organismo indipendente di valutazione	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Medicina Penitenziaria	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Ufficio Procedimenti Disciplinari	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Servizio Dipendenze Patologiche	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Gestione del Rischio	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Farmacia Ospedaliera di	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Relazioni Sindacali	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	U.O. di	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		
	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		