

REGIONE ABRUZZO  
**AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE TERAMO**

Circ.ne Ragusa 1, 64100 Teramo  
C.F. 00115590671

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

Deliberazione n° 1237 del 22 GIU. 2022

**U.O.C. ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI**

**OGGETTO: CONTRATTO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA TECNICA SU SOFTWARE MODULAB IN DOTAZIONE PRESSO L'AZIENDA USL DI TERAMO PER IL PERIODO 01.01.2022- 31.12.2023. CIG 92733957A3.**

Data 20/6/22 Firma [Signature]  
Il Responsabile dell'Istruttoria  
Dott. Emiliano Capasso

Data 20/6/22 Firma [Signature]  
Il Responsabile del Procedimento  
Dott. Emiliano Capasso

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 20.6.22 Firma [Signature]  
Il Direttore dell'UOC: Dott. Vittorio D'Ambrosio

**PARERE DEL DIRETTORE AMMINISTRATIVO**

- favorevole
  - non favorevole
- (con motivazioni allegate al presente atto)



Data 21-6-2022

Firma [Signature]  
Il Direttore Amministrativo: Dott. Franco Santarelli

**PARERE DEL DIRETTORE SANITARIO**

- favorevole
  - non favorevole
- (con motivazioni allegate al presente atto)



Data 21-6-2022

Firma [Signature]  
Il Direttore Sanitario: Dott. Maurizio Brucchi

*Direttore Generale: Dott. Maurizio Di Giosia*

**IL DIRETTORE DELLA U.O.C. ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI dott. Vittorio D'Ambrosio**

**PREMESSO** che

- con nota prot. 145980 del 23/11/2021 (all. n.1) il Dirigente Responsabile della U.O.C. Sistemi Informativi Dott. Giovanni Di Antonio, richiedeva a questa UOC di provvedere al rinnovo del contratto di manutenzione ed assistenza tecnica su software MODULAB a suo tempo forniti dalla ditta INSTRUMENTATION LABORATORY SPA (P. Iva 02368591208);
- in data 24/11/2021, al fine di garantire il principio di libera concorrenza, quest'ufficio pubblicava sul proprio sito istituzionale avviso esplorativo finalizzato alla verifica dell'esistenza sul mercato di operatori economici in grado di poter fornire i servizi e le manutenzioni di cui alla premessa;
- entro il termine del 09/12/2021 di scadenza per la presentazione delle manifestazioni di interesse, non pervenivano istanze da parte di operatori economici;

**CONSIDERATO** che l'intervento di cui sopra è previsto nel Programma biennale 2022/2023 – delle acquisizioni di beni e servizi, approvato con deliberazione n. 1082 del 18/05/2021 ed identificato al CUI S00115590671202200001;

**VISTO** il D.lgs. n. 50 del 18 aprile 2016 (rubr. Attuazione delle Direttive 2014/23UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi, forniture) e s.m.i.;

**RICHIAMATO**, nello specifico, il disposto dell' art. 63 del succitato D.Lgs. 50/16 ed in particolare:

- l'art. 63, comma 1 D.Lgs. 50/16, ai sensi del quale "Nei casi e nelle circostanze indicati nei seguenti commi, le amministrazioni aggiudicatrici possono aggiudicare appalti pubblici mediante una procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara, dando conto con adeguata motivazione, nel primo atto della procedura, della sussistenza dei relativi presupposti";
- l'art. 63, comma 2, lett. b), nn. 2 e 3 D.lgs. n. 50/2016, secondo cui, nel caso di appalti pubblici di lavori, forniture e servizi, la procedura negoziata senza previa pubblicazione del bando di gara può essere utilizzata quando i lavori, le forniture o i servizi possono essere forniti unicamente da un determinato operatore economico se "la concorrenza è assente per motivi tecnici" e/o per "la tutela di diritti esclusivi";
- l'art. 63, comma 3, lett. b) del D.lgs. n. 50/2016, che consente il ricorso alla procedura negoziata senza previa pubblicazione del bando di gara "nel caso di consegne complementari effettuate dal fornitore originario e destinate al rinnovo parziale di forniture o di impianti o all'ampliamento di forniture o impianti esistenti, qualora il cambiamento di fornitore obblighi l'amministrazione aggiudicatrice ad acquistare forniture con caratteristiche tecniche differenti, il cui impiego o la cui manutenzione comporterebbero incompatibilità o difficoltà tecniche sproporzionate";

## VISTI:

- l'art. 1 comma 449 della L. 296/2006, secondo cui le amministrazioni pubbliche di cui sopra possono ricorrere alle convenzioni CONSIP ovvero ne utilizzano i parametri prezzo-qualità come limiti massimi per la stipulazione di contratti;
- l'art. 15, comma 13, lett. d) del D.L. 95/2012 convertito con legge n. 135/2012 ai sensi del quale: "gli enti del S.S.N. ...omissis...utilizzano, per l'acquisto di beni e servizi relativi alle categorie merceologiche presenti nella piattaforma CONSIP, gli strumenti di acquisto e negoziazione telematici messi a disposizione da CONSIP";
- 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...";

**ATTESO** che ad oggi non sono attive convenzioni Consip aventi ad oggetto servizi comparabili con quelle di cui alla presente procedura e la categoria merceologica di riferimento non è contemplata nell'ambito di quelle individuate dall'art. 1 del DPCM del 11.07.2018 pubblicato sulla G.U.R.I. del 16.08.2018 per le quali è previsto l'obbligo di approvvigionamento mediante centrale regionale di committenza, ed è quindi possibile procedere autonomamente all'attivazione della procedura, ai sensi della normativa vigente;

**DATO ATTO** che, in applicazione della succitata normativa e tenuto conto della sussistenza nel caso di specie dei presupposti richiesti dal legislatore per il ricorso alla procedura negoziata senza previa pubblicazione, in data 21/12/2021, quest'ufficio procedeva ad inviare, alla ditta INSTRUMENTATION LABORATORY SPA (P. Iva 02368591208) formale richiesta di preventivo, al fine di ottenere un'offerta tecnico/economica per l'affidamento biennale dei servizi in argomento;

**ESAMINATA** l'offerta tecnico-economica inviata dal suddetto operatore economico (all. n. 2) con la quale la ditta INSTRUMENTATION LABORATORY SPA (P. Iva 02368591208) propone per il biennio 2022/23 il rinnovo annuale del contratto di manutenzione ed assistenza sul software MODULAB ad un importo complessivo di € 183.600,00 (€ 152.000,00 canone biennale di manutenzione ed € 31.600,00 di giornate di assistenza) iva esclusa alle condizioni economiche di cui all'offerta prot. N. 8100054469 del 18/02/2022;

**DATO ATTO**, altresì, che:

- nelle more dell'istruttoria finalizzata all'affidamento, l'Azienda ha adottato nuove procedure in materia di protezione dei dati personali sulla scorta di quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e precisamente "Procedura per la designazione del responsabile del trattamento e per la gestione degli accordi di contitolarità" e "Procedura per la valutazione dei requisiti dei fornitori";
- l'applicazione delle nuove procedure, proprio in ragione della complessità dello specifico affidamento che coinvolge aspetti sensibili e profili di carattere informatico, ha impattato sullo svolgimento dell'istruttoria dilatandone inevitabilmente i tempi di definizione;

**RITENUTO** di affidare alla ditta INSTRUMENTATION LABORATORY SPA (P. Iva 02368591208) per il biennio 2022/23 il rinnovo annuale del contratto di manutenzione ed assistenza sul software MODULAB ad un importo complessivo di € 183.600,00 (€ 152.000,00 canone biennale di manutenzione ed € 31.600,00 di giornate di assistenza) iva esclusa alle condizioni economiche di cui all'offerta prot. N. 8100054469 del 18/02/2022;

**DATO ATTO** delle dichiarazioni rese dai rappresentanti legali degli operatori economici aggiudicatari circa il possesso dei requisiti di carattere generale di cui all'art. 80 del D. Lgs. 50/2016 e che, stante l'urgenza di adottare il presente provvedimento, è in corso la verifica, in capo alle citate ditte affidatarie della fornitura in oggetto, del possesso dei requisiti di cui al citato articolo;

**PRESO ATTO** del parere favorevole di conformità tecnica delle offerte espresso dal Responsabile dell'U.O.C. Sistemi Informativi dott. Giovanni Di Antonio;

**RITENUTO** nominare come Direttore dell'esecuzione dei contratti il Dirigente Analista dell'U.O.C. Sistemi Informativi Dott. Luca Fianza e nominare come assistenti al DEC la dott.ssa Maria Grazia Frattaruolo operatore tecnico dell'U.O.C. Sistemi Informativi e la dott.ssa Sofia Ranieri Chiatamone Direttore dell'U.O.C. di Patologia Clinica;

### PROPONE

**AFFIDARE**, ai sensi l'art. 63 comma 2 lett. b) nn. 2 e 3 del D.Lgs. 50 del 18 aprile 2016, alla ditta INSTRUMENTATION LABORATORY SPA (P. Iva 02368591208) con sede legale in Milano Viale Monza 338, per il biennio 2022/23, il rinnovo annuale del contratto di manutenzione ed assistenza sul software MODULAB ad un importo complessivo di € 183.600,00 (€ 152.000,00 canone biennale di manutenzione ed € 31.600,00 di giornate di assistenza) iva esclusa alle condizioni economiche di cui all'offerta prot. N. 8100054469 del 18/02/2022;

**DARE ATTO** che alla spesa biennale complessiva di Euro 223.992,00 (IVA compresa) si farà fronte con le autorizzazioni di spesa come da specchio finanziario in calce al presente provvedimento;

**NOMINARE** come Direttore dell'esecuzione dei contratti il Dirigente Analista dell'U.O.C. Sistemi Informativi Dott. Luca Fianza e nominare come assistenti al DEC la dott.ssa Maria Grazia Frattaruolo operatore tecnico dell'U.O.C. Sistemi Informativi e la dott.ssa Sofia Ranieri Chiatamone Direttore dell'U.O.C. di Patologia Clinica;

**DICHIARARE** il presente atto immediatamente esecutivo.

### 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 i Direttori Sanitario ed Amministrativo 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

Regione Abruzzo  
**Azienda Unità Sanitaria Locale 4**  
**Teramo**  
**Dipartimento Amministrativo-UOC Acquisizione Beni e Servizi**

ALLEGATI ALLA DELIBERAZIONE

---

Allegato 1 - nota prot. 145980 del 23/11/2021 (pagg. 1-4);

Allegato 2 - offerta tecnico-economica ditta INSTRUMENTATION LABORATORY SPA (P. Iva 02368591208)  
(pagg. 5-15);

U. O. C. Sistemi Informativi  
Dirigente Responsabile: *dott. Giovanni Di Antonio*  
Sede Circ.ne Ragusa, 1 – Teramo  
Tel. 0861.420371 – Fax 0861.420379  
EMAIL: [segreteria.si@aslteramo.it](mailto:segreteria.si@aslteramo.it)  
P.E.C. – [sistinf@pec.aslteramo.it](mailto:sistinf@pec.aslteramo.it)

Allegati

ASL TERAMO PROTOCOLLO UNICO  
Posta Interna



Prot. n.0145980/21 del 23/11/2021

UOC ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI  
Dott. Vittorio D'Ambrosio  
SEDE

**OGGETTO: Rinnovo contratti di manutenzione Hardware, Software e Servizi ICT per il biennio 2022/2023.**

Come di consueto, al fine di garantire il corretto funzionamento delle procedure applicative aziendali si rende necessario procedere all'affidamento a terzi della manutenzione adeguativa, evolutiva ed operativa dei sistemi informatici utilizzati. Nella fattispecie la manutenzione si rende necessaria per l'Hardware, il Software ed i Servizi ICT, come meglio di seguito specificato.

Come fatto in precedenza, al fine di una migliore efficienza, organizzazione aziendale e, probabilmente, una riduzione dei costi si suggerisce, di richiedere la manutenzione per il biennio 2022/2023, anziché per un solo anno, con possibilità, da parte dell'Ente, di recedere dal servizio in qualsiasi momento, con almeno 3 mesi di anticipo, per le mutate situazioni aziendali e/o di mercato.

Per quanto concerne la manutenzione software, si fa riferimento all'assistenza su applicativi di cui l'Ente non possiede il relativo codice sorgente ovvero non sarebbe in grado di intervenire sulle procedure realizzate con linguaggi di programmazione eterogenei e, a volte, obsoleti, pertanto la manutenzione evolutiva ed adeguativa può essere garantita solo da chi è in possesso dei programmi sorgenti.

Per ovvi motivi organizzativi l'Ente intende continuare ad utilizzare i software attualmente in uso, fatte salve eventuali altre proposte che potrebbero garantire il medesimo servizio e considerate maggiormente convenienti, valutati i costi non solo meramente economici ma anche in termini di impatto sull'attività aziendale.

Per queste procedure, nella maggior parte dei casi, oltre al servizio di manutenzione ed eventuale Call Center, vengono acquistati anche dei pacchetti di giornate, sia on site che da remoto, da utilizzare per installazione, personalizzazioni, formazione, assistenza operativa, ecc.

In allegato si riporta l'elenco delle ditte che, attualmente, forniscono manutenzione hardware e/o software, ed eventuali altri servizi connessi, con indicazione del tipo di servizio erogato e del costo attualmente sostenuto da parte della nostra Azienda.

All'interno delle proposte che perverranno da parte dei potenziali fornitori, è opportuno che il costo per eventuali interventi on site siano comprensivi di spese di trasferta, vitto e alloggio. Tutte le giornate/ore offerte saranno fatturate a consuntivo solo se effettivamente erogate e documentate da rapportino di intervento sottoscritto dal personale ASL richiedente.

Infine, dovrà essere indicato se il software oggetto della proposta, sia o meno conforme alla normativa vigente sul corretto trattamento dei dati personali (GDPR, D. Lgs. 101/2018).

Distinti saluti

Il Dirigente Responsabile  
*dott. Giovanni Di Antonio*

MGF/GdA

APPENDICE 1

Attuale Fornitore (2020/21)	Oggetto Manutenzione	Funzionalità	Utilizzato presso	Servizi aggiuntivi:	Importi indicativi 2021 (IVA esclusa)
BIM ITALIA	BIM GROUPER QUANI SDO	Controllo Schede Dimissioni Ospedaliere	• Controllo di Gestione	/	20.000,00
EQUIPE Srl	TaleteWeb@Sanità	Sistema di gestione del Dipartimento di Prevenzione Sistema di gestione della Qualità Gestione del Cruscotto Direzionale Gestione del Budget	• Dip. Prevenzione • Medicina Legale	Assistenza telefonica (Call Center) N. 7 gg on site N. 7 gg da remoto	19.500,00
EUROLAB	IBM SYSTEM Mod. 9406 520+ i5 • Processor feature 8327 • Server feature 0906 • Configuration feature 7735 Enterprise • CPW Processor 2800/2800 • 4-Disk Slot Exp-Base CTLR • Serial number 65B284E	Manutenzione Hardware	• Data Center Sede Centrale		3.649,00
EUROINFORMATICA	CEDAP ARCHIFLOW Supporto Tecnici	Certificato di assistenza al Parto Supporto Tecnico/Operativo su AS/400, Archiflow, Networking	Ostetricia e Ginecologia Direzioni Sanitarie P.O. Controllo di Gestione Sistemi Informativi	Assistenza telefonica N. 155 ore N. 4 gg	8.445,00
GESAN	Wincare-Digitpro 2019	Gestione Cartella Gastroenterologia e flussi screening	Endoscopia Digestiva di Teramo, Giulianova, S.Omero ed Atri	Assistenza da remoto ( N. 10 giornate da aggiungere)	5.362,00
GPI	Consultori Gestione Ausili SInSS ASTER Datafinder	• Gestione Consultori • Servizio Protesica/Riabilitazione • Sistema Informativo PUA e UVM per flussi ADI e RSA	Medicina Legale Protesica e Riabilitazione Dip. Assistenza Territoriale	Help Desk N. 10gg da remoto N. 10gg on site	

IASI	SISWeb	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Anagrafe assistiti</li> <li>• C.U.P.</li> <li>• ADT Accettazione degenze Trasn.</li> <li>• Pronto Soccorso</li> <li>• Casse</li> <li>• Integr. Laboratorio</li> <li>• Mobilità ambulatoriale</li> <li>• Mobilità ospedaliera</li> <li>• Ricette informatizzate</li> <li>• Gestione Hospice</li> <li>• Order Entry</li> <li>• Dossier sanitario</li> </ul> Integrazione RIS/screening mammografico Integrazione Order Entry/Radiologia Integrazione DSE ASL – FSE Regione Abruzzo Cartelle Ambulatoriali Registro sale operatorie Prenotazione ricoveri Screening Mammografico Integrazione con altri applicativi aziendali	Sistemi Informativi Dip.Assistenza Territoriale CUP e Liste di Attesa Direzioni Sanitarie ed Amministrative di PP.OO. Reparti Pronto Soccorso Altre UU.OO. aziendali	Hot Line Servizio reperibilità H24 N. 250 ore da remoto N. 200 gg on site	225.397,00
INSTRUMENTATION LABORATORY SpA	MODULAB	Gestione Laboratoi Analisi Chimico Cliniche Integrazione con altri applicativi aziendali	Laboratorio Analisi dei 4 PO di Teramo, Giulianova, Atri e S.Omero	Non disponibile	Non disponibile
METEDA	EUROTOUCH Smart Digital Clinic	Cartella clinica Diabetologia Integrazione Anagrafica Assistiti e Laboratori	Centri di Diabetologia Teramo, Atri, Giulianova e S.Omero	N. 4 gg on site	20.000,00
SIAV	Archiflow	Gestione Documentale Archiflow: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocollo informatico</li> <li>• Scansione massiva con Barcode</li> </ul>	Vari uffici	N. 10 gg on site	24.800,00

3

3

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Invio documenti elettronici</li> <li>• Albo Pretorio on line</li> <li>• Pec manager Enterprise Edition</li> </ul>			
SINED	MedWare	Cartella Clinica Nefrologia/Dialisi	U.O. Nnefrologia e Dialisi Teramo, Giulianova	Help desk telefonico Teleassistenza	17.085,00
TINN	RSA	Trasmissione flussi NSIS - FAR	Controllo di Gestione RSA di Teramo e Castilenti	N. 4 sessioni formative	708,00
Studio PASDERA	Applicazioni CSO, ABB e HPC	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllo Strategico Ospedaliero</li> <li>• Activity Based Budget</li> <li>• HealthCare Performance Costing</li> </ul>	Controllo di Gestione		20.500
ZUCCHETTI CENTRO SISTEMI	Cetraplus App per donatori	Gestione Servizio Trasfusionale	SIT Teramo e Giulianova	Help Desk H12 N. 15 giornate on site	44.000,00
ZUCCHETTI CENTRO SISTEMI	Winsap	Cartella Anatomia Patologica Integrazione Screening	U.O. Anatomia Patologica di Teramo ed Atri	Non disponibile	Non disponibile

Spettabile  
AZIENDA USL TERAMO  
Circonvallazione Ragusa, 1  
64100 Teramo

Codice cliente n. 197358

C.a. Dipartimento Amministrativo – UOC Acquisizione Beni e Servizi:  
Dott. Emiliano Capasso  
abs@pec.aslteramo.it

Ns. rif. Prot. n. 8100054469 del 18/02/2022

Impianti: SY10384 - SY10385 - SY10386 - SY10387



## CONTRATTO PER SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE SOFTWARE MODULAB LIS

Periodo copertura contrattuale:

**da 01.01.2022 a 31.12.2023 (2 anni)**

### RAGIONE SOCIALE SEDE LEGALE CLIENTE

Ragione sociale	Azienda USL n° 4 - Teramo
Sede legale	Circonvallazione Ragusa, 1 – 64100 Teramo
Referente amministrativo	Dipartimento Amministrativo – UOC Acquisizione Beni e Servizi: Dott. Emiliano Capasso
Telefono – indirizzo mail	0861420290 – abs@pec.aslteramo.it

### UTILIZZATORE FINALE Licenze SW Modulab

Destinatario licenza d'uso impianto/i	Città	N° Serie Impianto
Ospedale Giuseppe Mazzini: Laboratorio Analisi	TERAMO	SY10384
Ospedale San Liberatore: Laboratorio Analisi	ATRI	SY10385
Ospedale Santa Maria dello Splendore: Laboratorio Analisi	GIULIANOVA	SY10386
Ospedale Val Vibrata: Laboratorio Analisi	SANT'OMERO	SY10387

## Perimetro tecnico manutentivo

Il "perimetro tecnico" definisce in dettaglio il sistema software a cui fa riferimento il presente contratto al fine di identificarne gli elementi oggetto di manutenzione.

Resta inteso che eventuali modifiche di tale perimetro rappresentano evoluzioni del sistema non incluse nel presente contratto di manutenzione e dovranno essere richieste dall'Ente in forma scritta. La scrivente

provvederà a quotarle come separata offerta o all'interno del presente documento (rif. paragrafo "Manutenzione evolutiva").

Si specifica che il nostro software è compliance alla normativa vigente sul corretto trattamento dei dati personali (GDPR, DLgs 101/2018, linee guida GPDP, ecc).

La seguente tabella, modificata annualmente in funzione della nuova organizzazione di lavoro fornisce una sintetica descrizione delle licenze e funzioni oggetto del contratto Modulab.

## Descrizione Funzioni Applicativo Modulab (01/01/2022)

Part Number	Descrizione Licenza	Riferimenti
51009234	Licenza Modulab LITE	
51009235	Licenza Modulab PRO	
51010006	Modulab add-on - Interfacciamento strumentale (N° 47 - Vedi Tabella di dettaglio)	(IS)
51010050	Modulab add-on - Integrazione middleware (N° 19 - Vedi Tabella di dettaglio)	(IM)
51010052	Modulab add-on - Integrazione CORELAB (N° 17 - Vedi Tabella di dettaglio)	(IC)
51009495	Modulab add-on - Integrazione HOST (N° 22 - Vedi Tabella di dettaglio)	(IH)
51009493	Modulab add-on - Settore Microbiologia	
51010063	Modulab add-on - Gestione epidemiologia	
51009491	Modulab add-on - Gestione QC	
51009268	Modulab add-on - Esportazione dati QC	
51009492	Modulab add-on - Gestione Magazzino	
51009243	Modulab add-on - Modulab Firma Digitale	
51010068	Modulab add-on - Gestione multi-laboratorio	
51010070	Modulab add-on - Gestione risultati critici	

## Canali di Comunicazione x Presidio (01/01/2022)

#	Presidio	Descrizione	Tipo	Funzione	Rif.
1	ATRI	ACL TOP350 1	Interfacciamento	ACL TOP Atri	(IS)
2	ATRI	Cobas 6000 ROUTINE	Interfacciamento	Cobas ATRI (verrà dismesso)	(IS)
3	ATRI	Cobas 6000 URGENZE	Interfacciamento	Cobas ATRI (verrà dismesso)	(IS)
4	ATRI	Roche Cobas 8000 - D	Interfacciamento	Cobas ATRI (provvisorio, andrà tutto sotto Infinity)	(IS)
5	ATRI	Diasorin Liaison	Interfacciamento	Liaison ATRI, in valutazione se da dismettere	(IS)
6	ATRI	ILBioflash	Interfacciamento	Gira sotto Quantalink	(IS)
7	ATRI	ACLTOP350 2	Interfacciamento	ACL TOP Atri	(IS)
8	ATRI	Dasit DMS Urine	Interfacciamento	DMS Urine ATRI	(IM)
9	ATRI	Hemalink Ematologia	Interfacciamento	DMS Ematologia ATRI	(IM)
10	ATRI	Maglumi 1000	Interfacciamento	Maglumi ATRI	(IS)
11	ATRI	PhadiaDMS	Interfacciamento	Phadia ATRI	(IS)
12	ATRI	Sebia Capillarys 3	Interfacciamento	Sebia ATRI	(IS)
13	ATRI	Tosoh Piano Evo 4	Interfacciamento	Tosoh Glicate ATRI	(IS)
14	ATRI	Diesse VES Cube dx	Interfacciamento	VES Atri	(IS)
15	ATRI	Diesse VES Cube sx	Interfacciamento	VES Atri	(IS)
16	ATRI	ALL Vitek	Integrazione	Allpurpose per Vitek ATRI	(IM)
17	ATRI	Biomerieux Vitek 2	Interfacciamento	Vitek ATRI	(IS)
18	ATRI	MODULAB - To-QLINK	Integrazione	Quantalink	(IM)
19	ATRI	QALL	Interfacciamento	Quantalink	(IM)
20	ATRI	QLINK-To- MODULAB	Integrazione	Quantalink	(IM)
21	ATRI	Biorad CQ	Integrazione	CQ Biorad	(IM)
22	ATRI	Sisweb RX LAB	Integrazione	Ricezione accettazioni ATRI	(IH)
23	ATRI	Sisweb TX Check-In	Integrazione	Trasmissione check-in ATRI	(IH)
24	ATRI	Sisweb TX Risultati	Integrazione	Trasmissione risultati ATRI	(IH)
25	GIULIAN.	ACL TOP350 1	Interfacciamento	ACL TOP GIULIANOVA	(IS)
26	GIULIAN.	ACL TOP350 2	Interfacciamento	ACL TOP GIULIANOVA	(IS)
27	GIULIAN.	Dasit DMS Urine	Interfacciamento	DMS Urine GIULIANOVA	(IM)
28	GIULIAN.	Hemalink Ematologia	Interfacciamento	DMS Ematologia GIULIANOVA	(IM)
29	GIULIAN.	Labitup (Caric. worklist)	Interfacciamento	DMS Droghe GIULIANOVA	(IC)
30	GIULIAN.	Labitup (Ritomo risultati)	Interfacciamento	DMS Droghe GIULIANOVA	(IC)
31	GIULIAN.	Labitup-BC AU700 1	Interfacciamento	DMS Droghe GIULIANOVA	(IC)
32	GIULIAN.	Labitup-BC AU700 2	Interfacciamento	DMS Droghe GIULIANOVA	(IC)

E

6

34	GIULIAN.	Sebia Capillarys 2	Interfacciamento	Sebia GIULIANOVA	(IS)
35	GIULIAN.	Tosoh Piano Evo 4	Interfacciamento	Tosoh Glicate GIULIANOVA	(IS)
36	GIULIAN.	Diesse VES Cube	Interfacciamento	VES GIULIANOVA	(IH)
37	GIULIAN.	Sisweb RX LAB	Integrazione	Ricezione accettazioni GIULIANOVA	(IH)
38	GIULIAN.	Sisweb TX Check-In	Integrazione	Trasmissione check-in GIULIANOVA	(IH)
39	GIULIAN.	Sisweb TX Risultati	Integrazione	Trasmissione risultati GIULIANOVA	(IH)
40	S.OMERO	Diasorin Liaison	Interfacciamento	Liaison SANT'OMERO, in valutazione se da dismettere	(IS)
41	S.OMERO	Immulite	Interfacciamento	Immulite SANT'OMERO, in valutazione se da dismettere	(IS)
42	S.OMERO	Sisweb TX Risultati	Integrazione	Trasmissione risultati SANT'OMERO	(IH)
43	S.OMERO	Sisweb RX LAB	Integrazione	Ricezioni accettazioni SANT'OMERO	(IH)
44	S.OMERO	Sisweb TX Check-In	Integrazione	Trasmissione check-in SANT'OMERO	(IH)
45	S.OMERO	ACL TOP350 1	Interfacciamento	ACL TOP SANT'OMERO	(IS)
46	S.OMERO	ACL TOP350 2	Interfacciamento	ACL TOP SANT'OMERO	(IS)
47	S.OMERO	Brahms Kryptor	Interfacciamento	Kryptor SANT'OMERO	(IS)
48	S.OMERO	Dasit DMS Urine	Interfacciamento	DMS Urine SANT'OMERO	(IM)
49	S.OMERO	Hemalink Ematologia	Interfacciamento	DMS Ematologia SANT'OMERO	(IM)
50	S.OMERO	Sebia Capillarys 3	Interfacciamento	Sebia SANT'OMERO	(IS)
51	S.OMERO	Tosoh Piano Evo 4	Interfacciamento	Tosoh Glicate SANT'OMERO	(IS)
52	S.OMERO	Diesse VES Cube	Interfacciamento	VES SANT'OMERO	(IS)
53	TERAMO	Siemens BNII (Nefelometro)	Interfacciamento	Nefelometro Siemens (in valutazione sotto Atellica)	(IS)
54	TERAMO	Siemens Atellica	Interfacciamento	Nefelometro Atellica (vedi N° 53)	(IS)
55	TERAMO	Sisweb TX Risultati	Integrazione	Trasmissione risultati TERAMO	(IH)
56	TERAMO	Sisweb RX LAB	Integrazione	Ricezione accettazioni TERAMO	(IH)
57	TERAMO	Sisweb TX Check-In	Integrazione	Trasmissione check-in TERAMO	(IH)
58	TERAMO	ACL TOP550 1	Interfacciamento	ACL TOP TERAMO	(IS)
59	TERAMO	ACL TOP550 2	Interfacciamento	ACL TOP TERAMO	(IS)
60	TERAMO	Alifax Immunomat	Interfacciamento	Alifax Immunomat TERAMO	(IS)
61	TERAMO	AllPurposeHost	Integrazione	All purpose per qualche strumento...	(IM)
62	TERAMO	BD MGIT	Interfacciamento	DMS Epicenter per BK TERAMO	(IM)
63	TERAMO	Biomerieux Vidas 3	Interfacciamento	Vidas 3 TERAMO	(IS)
64	TERAMO	Copan Wasp	Interfacciamento	Seminatore WASP TERAMO	(IS)
65	TERAMO	Dasit DMS Urine	Interfacciamento	DMS Urine TERAMO	(IM)
66	TERAMO	DiaSorin LiaisonXL DX	Interfacciamento	Liaison TERAMO	(IS)
67	TERAMO	DiaSorin LiaisonXL SX	Interfacciamento	Liaison TERAMO	(IS)
68	TERAMO	Diana OCSensor	Interfacciamento	Sangue occulto, importante per screening regionale	(IS)
69	TERAMO	Diesse VES Cube DX	Interfacciamento	VES TERAMO	(IS)
70	TERAMO	Diesse VES Cube SX	Interfacciamento	VES TERAMO	(IS)
71	TERAMO	GeneXpert Biol.Molecol.	Interfacciamento	Genexpert BIOMOL TERAMO	(IS)
72	TERAMO	GeneXpert Micobatteri	Interfacciamento	Genexpert BK TERAMO	(IS)
73	TERAMO	Hemalink Ematologia	Interfacciamento	DMS Ematologia TERAMO	(IM)
74	TERAMO	Sebia Capillarys 3	Interfacciamento	Sebia TERAMO	(IS)
75	TERAMO	AllPurpose Host Microsc	Integrazione	All purpose per Microscan	(IM)
76	TERAMO	Microscan	Interfacciamento	Microscan microbiologia TERAMO	(IS)
77	TERAMO	Roche 8000 A	Interfacciamento	All purpose Roche Infinity	(IC)
78	TERAMO	Roche 8000 B	Interfacciamento	All purpose Roche Infinity	(IC)
79	TERAMO	Roche 8000_A	Interfacciamento	All purpose Roche Infinity	(IC)
80	TERAMO	Roche 8000_B	Interfacciamento	All purpose Roche Infinity	(IC)
81	TERAMO	Roche 8000_A	Interfacciamento	All purpose Roche Infinity	(IC)
82	TERAMO	Roche 8000_B	Interfacciamento	All purpose Roche Infinity	(IC)
83	TERAMO	Diasorin Liaison XL	Interfacciamento	All purpose Roche Infinity	(IC)
84	TERAMO	Diasorin Liaison XL2	Interfacciamento	All purpose Roche Infinity	(IC)
85	TERAMO	Roche 8000 B	Interfacciamento	All purpose Roche Infinity	(IC)
86	TERAMO	Roche 8000 C	Interfacciamento	All purpose Roche Infinity	(IC)
87	TERAMO	Roche Infinity CHECK-IN	Integrazione	Roche Infinity (gestisce tutti e 4 i lab) ricezione check-in preanalitica	(IC)
88	TERAMO	Roche Infinity RX	Integrazione	Roche Infinity (gestisce tutti e 4 i lab) ricezione risultati	(IC)
89	TERAMO	Roche Infinity TX	Integrazione	Roche Infinity (gestisce tutti e 4 i lab) trasmissione accettazioni	(IC)
90	TERAMO	Siemens BNII (CDT)	Interfacciamento	Nefelometro Siemens per CDT	(IS)
91	TERAMO	Tosoh Piano Evo 4	Interfacciamento	Tosoh Glicate TERAMO	(IS)
92	TERAMO	Alifax Vircell	Interfacciamento	Alifax Vircell TERAMO	(IS)
93	TERAMO	Brahms Kryptor	Interfacciamento	Kryptor TERAMO	(IS)
94	TERAMO	AllPurposeHost	Integrazione	All purpose per Biomerieux Myla	(IM)
95	TERAMO	Biomerieux Myla	Interfacciamento	DMS Microbiologia + Emocolture	(IM)
96	TERAMO	Myla Host Load	Integrazione	Caricatore automatico Myla (serve per le emocolture, carica Myla al check-in della boccetta)	(IM)
97	TUTTI	Sisweb RE-TX PDF Firmati	Integrazione	Ritrasmissione referti firmati (solo per casi di emergenza)	(IH)
98	TUTTI	Sisweb TX Referti PDF (Val. Tecnica)	Integrazione	Trasmissione referti validati tecnicamente, (in valutazione)	(IH)
99	TUTTI	ParmaGTS	Integrazione	Canale per alimentare PARMAGTS	(IH)
100	TUTTI	Sisweb RX ADT	Integrazione	Canale ricezione variazioni anagrafiche da SISWEB	(IH)
101	TUTTI	Sisweb RX Centro Trasf.	Integrazione	Integrazione centro trasfusionale (poco usato)	(IH)

3

7

102	TUTTI	Sisweb TX PDF Firmati	Integrazione	Trasmissione referti firmati ESTERNI.	(IH)
103	TUTTI	Sisweb TX PDF Interni	Integrazione	Trasmissione referti firmati INTERNI.	(IH)
104	TUTTI	Sisweb TX PDF Prelim.	Integrazione	Trasmissione referti preliminari INTERNI.	(IH)
105	TUTTI	Sisweb TX PDF Urgenti	Integrazione	Trasmissione referti firmati PS	(IH)

## Importo e condizioni del contratto

L'importo del contratto di manutenzione è determinato sulla base del valore complessivo dell'impianto secondo lo schema sotto riportato:

P/N	Descrizione servizi	Prezzo €.
00051010059	<p><b>Modulab Servizio Correttivo:</b></p> <p>Comprende: le diagnosi delle anomalie di funzionamento di Modulab e l'interpretazione della loro natura; la rimozione di anomalie nella loro esecuzione dovute a malfunzionamenti (banchi) presenti nei programmi stessi nonché l'eventuale rilascio di soluzioni temporanee (patch) per il superamento di tali anomalie. <i>Instrumentation Laboratory S.p.A</i> prevede interventi mirati con modalità discrezionale volti alla prevenzione di eventuali malfunzionamenti.</p>	Compreso
00051010061	<p><b>Modulab Servizio Evolutivo</b></p> <p>Comprende: l'evoluzione del prodotto fornito con il miglioramento e arricchimento delle sue funzioni. <i>Instrumentation Laboratory S.p.A</i> nel processo di evoluzione del Software offerto si impegna a rilasciare periodicamente aggiornamenti evolutivi dell'applicativo con una frequenza che garantisce almeno il rilascio annuale. la sottoscrizione del contratto evolutivo dà diritto a beneficiare delle nuove funzioni presenti nei rispettivi rilasci. Su richiesta del cliente IL si impegna a fornire la versione e a farsi carico di tutte le attività necessarie per l'implementazione presso la sede del cliente. Salvo diversamente specificato in fase di offerta, il contratto evolutivo prevede una sola evoluzione del sistema all'anno.</p>	Compreso
00051009466	<p><b>Reperibilità sabato e Festivi</b></p> <p>Servizio di Reperibilità telefonica giorni festivi e prefestivi orario standard: 8,30 - 17,30</p>	Compreso
W5051010126	<p><b>Reperibilità H24/G365 (supporto telefonico Ambiente Server Modulab)</b></p> <p>Il servizio h24 è dedicato alle soluzioni Modulab, unicamente alla risoluzione di problemi bloccanti. (non nuove configurazioni o assistenza end-user sulle funzionalità di Modulab)</p> <p>Questo servizio è dedicato all'architettura sistemistica di Modulab nelle sue componenti core di funzionamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Database Oracle (ove l'infrastruttura server è in gestione a <i>Instrumentation Laboratory S.p.A</i>).</li> <li>• Application Server Modulab.</li> <li>• Moduli Integrazione Multionline.</li> </ul> <p>Tale servizio è erogabile esclusivamente se l'infrastruttura di connettività VPN permetterà connessioni remote verso i server Modulab al fine di riportare online qualsiasi tipo di infrastruttura gestita da <i>Instrumentation Laboratory S.p.A.</i></p>	Compreso

	La reperibilità <b>h24</b> sarà accessibile telefonicamente dopo la digitazione del numero verde <b>800086881</b> , premendo 1 quando richiesto, ed in seguito inserendo il codice nominale a 6 cifre fornito al cliente.	
<b>TOTALE</b>	<b>Contratto Manutenzione Canone Annuale</b>	<b>€ 76.000,00</b>

P/N	Descrizione servizi	Prezzo €.
00051009456	20 giornate di assistenza on site (verranno attivate post ricevimento ordine informatizzato e fatturate a consuntivo solo se effettivamente erogate e documentate da rapportino di intervento sottoscritto dal personale ASL richiedente) € 790,00/giornata	€ 15.800,00

Durata contrattuale: 24 mesi

IVA: di Legge a Vs. carico

Fatturazione: Annuale anticipata post ricevimento ordine informatizzato (o come specificato nel Vs. ordinativo)

Modalità di pagamento: Bonifico bancario a 60gg. d.f.f.m

7

9

## Oggetto del Contratto e dettagli del servizio offerto

Il presente contratto regola l'erogazione, nei termini e nei modi indicati, dei servizi elencati nel prospetto economico volta ad assicurare il corretto funzionamento degli applicativi oggetto del perimetro tecnico precedentemente descritto e mantenere operativi i flussi di comunicazione.

Oggetto del servizio è l'erogazione da parte di Instrumentation Laboratory S.p.A. - delle attività necessarie per assicurare il corretto funzionamento del LIS Modulab, nonché tutte le attività necessarie per ripristinare eventuali fermi del sistema.

Il contratto include inoltre le attività necessarie ad installare uno dei tre aggiornamenti annuali che vengono rilasciati dalla "SW factory" di Instrumentation Laboratory S.p.A e che dovranno essere espressamente richiesti per iscritto prima di potere essere implementati.

Instrumentation Laboratory S.p.A garantisce il mantenimento operativo del sistema software attraverso attività che assicurano in via continuativa e tempestiva la rimozione dei malfunzionamenti, e il mantenimento dell'affidabilità e dell'efficienza del sistema.

I servizi di manutenzione saranno erogati attraverso modalità che la scrivente riterrà di volta in volta più opportune, come ad esempio l'invio ed installazione di Patch ovvero attraverso l'utilizzo delle nuove versioni di prodotto che andranno a sostituire quella precedentemente installate se entrambi le parti ritengono necessarie al corretto funzionamento del sistema. Al fine di poter erogare correttamente il servizio di manutenzione il cliente è tenuto, salvo diverso accordo, ad installare gli aggiornamenti ed adeguare il programma nella versione indicata

Si evidenzia che Instrumentation Laboratory S.p.A nel corso dell'erogazione del presente servizio proporrà offerte ad hoc quale modifiche, potenziamento e miglioramento tali da ampliarne il perimetro tecnologico e le utilità del sistema Modulab. Tali nuovi funzioni, integrazioni, estensioni o in generale personalizzazioni del sistema comporteranno una revisione del canone annuale di manutenzione oggetto del presente contratto.

I servizi di manutenzione proposti sono così articolati:

- **Servizio di Help Line**
- **Servizio di Manutenzione Correttiva**
- **Servizio di Manutenzione Evolutiva**

Il servizio di Assistenza e Manutenzione potrà essere erogato nelle seguenti modalità:

- Assistenza telefonica tramite numero verde 800 086 881 (Help Line)
- Collegamento remoto da parte di tecnici specialisti (Teleassistenza)
- Intervento "on-site"

La scelta della modalità operativa sarà effettuata a discrezione di *Instrumentation Laboratory S.p.A* a seconda della tipologia di intervento

### Help Line

Instrumentation Laboratory S.p.A propone il supporto telefonico immediato ai clienti con l'obiettivo di risolvere tempestivamente quei problemi che non richiedono, in linea di principio, l'intervento di uno specialista.

Il servizio Help Line raccoglie le richieste di interventi tecnici e fornisce consulenza tecnica, applicativa e scientifica in modalità telefonica con personale esperto in grado di risolvere le problematiche.

**Tale servizio, disponibile con numero verde, è attivo dalle ore 08.30 alle ore 17:30 dei giorni lavorativi;** al di fuori di questi orari è previsto un servizio di segreteria telefonica.

Il personale è specializzato per la linea di prodotto informatica al fine di dare un supporto migliore e più specifico ai clienti. Per questa attività, il nostro personale è attrezzato con sistemi di simulazione che possono in ogni momento consentirgli di avere la stessa situazione visiva del cliente (schermate, testi, messaggi...).

Questo è consentito grazie alla disponibilità di ambienti operativi attivati con sistemi di simulazione all'interno della nostra sede di Milano.

Quando il problema non è risolvibile telefonicamente il servizio Help Line informa un team di personale tecnico altamente specializzato attivando un servizio di secondo o terzo livello, affinché possano intervenire tempestivamente. Potrà essere infine erogato un servizio presso il cliente qualora sia necessario l'intervento del personale che ha in carico l'installazione.

Il numero di accessi al Servizio di Help Line è illimitato.

## Teleassistenza

Incluso nel presente contratto, Instrumentation Laboratory S.p.A offre inoltre un supporto di teleassistenza, che sarà in grado di completare l'assistenza fornita dall'Help Line nei casi in cui il supporto telefonico non sia sufficiente.

Tramite un collegamento remoto verso il server e le postazioni client utilizzate presso l'Ente il nostro personale specializzato sarà in grado di assistere il cliente nelle operazioni quotidiane e/o di risolvere problemi che impediscono il corretto funzionamento dell'applicativo.

**L'erogazione del servizio di teleassistenza è soggetta alla disponibilità di un accesso alla rete interna dell'Azienda Sanitaria mediante un collegamento VPN che dovrà essere messo a disposizione dall'Ente stesso.**

Riguardo la tecnologia VPN da utilizzare, sono da preferirsi soluzioni di livello "Enterprise" che offrano possibilità di stabilire un vero e proprio collegamento LAN-to-LAN piuttosto che applicativi o portali Web progettati per consentire esclusivamente l'accesso da parte di un singolo PC.

L'attivazione di un collegamento VPN non richiede necessariamente investimenti software; esistono attualmente numerose soluzioni VPN sul mercato, alcune delle quali risultano liberamente utilizzabili sotto licenza GPL (ad es. "OpenVPN").

La VPN messa a disposizione dell'Ente dovrà comunque soddisfare i seguenti requisiti minimi:

- Web Based (si escludono quindi soluzioni basate su vecchi modem analogici o ISDN)
- Sempre attivabile in autonomia dal personale *Instrumentation Laboratory S.p.A* autorizzato, semplicemente collegandosi e fornendo le opportune credenziali (senza necessità di dover contattare ogni volta il Servizio Informatico dell'Ente per richiedere la preventiva abilitazione del collegamento)
- Configurata in modo da permettere il collegamento diretto a tutti i server ed i client oggetto di manutenzione
- Configurata in modo da consentire in maniera nativa il traffico dati sulle seguenti porte: 21, 22, 80, 443, 445 (UTP), 1433, 1521, 3389, 5800, 5900, 8080, 8888

Qualora l'Ente non metta a disposizione di *Instrumentation Laboratory S.p.A* un collegamento VPN dotato delle caratteristiche sopra indicate, in caso di problemi risolvibili in Teleassistenza per i quali *Instrumentation Laboratory S.p.A* è stata invece costretta ad erogare un intervento "on site", verranno addebitate all'Ente le ore di viaggio e tutte le relative spese di trasferta del tecnico che ha effettuato l'intervento.

## Disponibilità del servizio

La disponibilità del servizio è garantita tutto l'anno in base al quanto sottoscritto (vedi tabella economica precedente)

L'intervento tecnico prevede i livelli di servizio di seguito riportati.

Urgenza	Tempo d'intervento (dalla Presa in carico)	Tempo di ripristino o soluzione temporanea (dalla Presa in carico)
Critica: problema bloccante; nessun servizio è in grado di svolgere l'attività	1 ora	4 ore

E

11

<b>Alta: problema bloccante; un singolo servizio non è in grado di svolgere l'attività</b>	4 ore	8 ore
<b>Media: problema non bloccante; il servizio è in grado di svolgere l'attività ma in modo degradato</b>	1 giorno	5 giorni
<b>Bassa: problema non bloccante; il servizio è in grado di svolgere l'attività senza avvertire in modo significativo il problema stesso</b>	5 giorni	30 giorni

Le richieste di intervento dovranno pervenire preventivamente al numero verde Help Line. Non saranno considerate richieste pervenute solamente per e-mail.

A tal fine saranno considerate sole le chiamate documentate, provenienti dai referenti indicati dall'Ente ed inoltrate ai servizi di assistenza secondo le specifiche procedure che saranno predisposte dalla ditta congiuntamente con l'Ente in fase di implementazione operativa del progetto.

Con "Tempo di intervento" si intende la presa in carico e la prima analisi del problema o malfunzionamento.

Con "Tempo di ripristino" si intende il tempo massimo concesso per applicare una soluzione che ripristini l'operatività del sistema a partire dalla richiesta/segnalazione da parte dell'Utente.

Eventuali inadempimenti e/o ritardi dovuti a causa di forza maggiore saranno comunicati tempestivamente da *Instrumentation Laboratory S.p.A* alla funzione ICT dell'Ente.

Il servizio di assistenza *Instrumentation Laboratory S.p.A* dovrà intervenire per individuare la tipologia e l'entità del malfunzionamento e/o guasto entro il termine massimo convenuto, decorrenti dall'ora di inoltro della richiesta da parte dell'Ente. Il numero di ore/giorni indicato si deve intendere relativo ai giorni considerati lavorativi (esclusi quindi le domeniche ed i giorni festivi in genere).

Al termine di ogni intervento on site il servizio di assistenza *Instrumentation Laboratory S.p.A* compilerà un apposito rapporto di intervento, riportante gli estremi dello stesso (identificativa chiamata) con la descrizione del problema e la relativa soluzione. Tale documento conterrà le seguenti informazioni:

- Il codice di identificazione assegnato univocamente alla chiamata (anche Numero di Protocollo o Numero di Ticket);
- Codice unità organizzativa dell'ente coinvolta (Identificativo utente);
- Data/Ora della chiamata;
- Descrizione del problema;
- La data e l'ora dell'intervento;
- Lista azioni intraprese;
- Il codice identificativo dell'installazione
- Data/Ora dell'attività.

Per tutta la durata del contratto, *Instrumentation Laboratory S.p.A* potrà proporre soluzioni tese a migliorare la qualità del servizio nel suo complesso.

Il Servizio in oggetto, anche per l'impatto che può avere sull'operatività del Sistema, sarà erogato in completa e piena interazione ed integrazione con la funzione ICT dell'Ente.

## Manutenzione DB Oracle

Nel caso in cui il DataBase Oracle sia fornito direttamente da *Instrumentation Laboratory S.p.A* il servizio di Help Line fornirà un supporto per aspetti sistemistici del Database per la release installata. Sarà a cura di *Instrumentation Laboratory S.p.A* valutare eventuali aggiornamenti della release del Data Base ORACLE

12

12

relativamente alla versione del software applicativo installato. Tale quotazione verrà proposta su specifica richiesta del cliente.

## Reperibilità telefonica Sabato, Domenica e Festivi

---

Laddove sottoscritto, il servizio prevede la reperibilità telefonica di uno specialista software Instrumentation Laboratory S.p.A il Sabato e festivi dalle 8.30 alle 17.30 con l'obiettivo di risolvere tempestivamente quei problemi che non richiedono, in linea di principio, l'intervento di un tecnico "on-site".

Lo specialista risponde fornendo consulenza tecnica, applicativa e scientifica in modalità telefonica al fine di risolvere le problematiche sollevate dal cliente.

Qualora un problema non sia risolvibile telefonicamente, nel caso in cui presso il cliente risulti attivo il servizio Instrumentation Laboratory S.p.A di assistenza remota, lo specialista provvede al collegamento remoto per offrire supporto in teleassistenza.

Se il problema non è risolvibile in teleassistenza (o qualora il cliente non abbia attivato il servizio Instrumentation Laboratory S.p.A di assistenza remota) viene attivata la procedura standard di escalation per l'erogazione di assistenza "on site" a partire dal primo giorno lavorativo utile.

## Manutenzione Evolutiva

---

La Manutenzione Evolutiva del sistema comprende:

- Aspetti evolutivi del Sistema Informativo (nuove funzionalità o altre caratteristiche non funzionali, quali usabilità, prestazioni, eccetera), predisposti, proposti o suggeriti da IL, comprendendo anche eventuali interventi ed evoluzioni inclusi in una nuova release del prodotto iniziale;
- Aspetti evolutivi riguardanti la componente tecnologica e prestazionale delle apparecchiature che supportano le Postazioni di Lavoro e di refertazione;
- Nuove release applicative e/o tecnologiche che comportino miglioramenti per la sicurezza del sistema;

In ogni caso si tratta d'implementazioni che possono comportare l'installazione di una nuova release del prodotto iniziale; per tali motivi l'attivazione in esercizio dell'eventuale nuova release sarà in ogni caso concordata e formalmente approvata dai Referenti del contratto dell'Ente.

Le attività di personalizzazione e di assistenza per gli aggiornamenti rilasciati saranno oggetto di separata offerta.

Qualora l'installazione delle nuove versioni del software applicativo dovesse richiedere l'utilizzo di sistemi hardware più avanzati di quelli correntemente in uso o la acquisizione di versioni aggiornate del software di base, l'eventuale relativo costo sarà a carico dell'Ente per tutta la durata del periodo contrattuale.

Nel caso la manutenzione riguardi attività di fornitori terzi il relativo costo sarà a carico dell'Ente.

Avendo come oggetto il presente contratto la manutenzione su sistemi software, qualora l'infrastruttura hardware sia messa a disposizione dell'Ente, resta inteso che la riparazione delle apparecchiature hardware guaste è a carico dell'Ente stesso.

Viene richiesto che qualsiasi riparazione venga effettuata con parti originali (intendendo per originali parti garantite come nuove) e, qualora ancora disponibili sul mercato, della stessa marca e modello.

Qualora, a causa della sostituzione di componenti hardware, si rendesse necessaria l'installazione, la riconfigurazione o l'aggiornamento di componenti software oggetto del presente contratto (rif. paragrafo "Perimetro tecnico"), questa non resta inclusa nel servizio di manutenzione ordinaria. Eventuali ulteriori interventi richiesti ai tecnici Instrumentation Laboratory S.p.A saranno offerti e fatturati a parte o verranno erogati con Interventi di Supporto Specialistico.

Per garantire il mantenimento dell'operatività dei servizi critici, in caso di malfunzionamenti hardware l'Ente dovrà subito mettere a disposizione di Instrumentation Laboratory S.p.A equivalenti apparecchiature di

backup, o comunque provvedere rapidamente al ripristino del normale funzionamento delle apparecchiature coinvolte.

Resta inteso che Instrumentation Laboratory S.p.A non risponde di fermi macchina dovuti a malfunzionamenti hardware non imputabili a Instrumentation Laboratory S.p.A, per il tempo in cui quest'ultimo risulta indisponibile.

Le modifiche di tipo correttivo, a differenza delle modifiche adeguate ed evolutive, hanno una modalità di esecuzione di tipo continuativo ed, in linea di massima, non pianificabile, essendo orientate alla rimozione di malfunzionamenti del software applicativo in essere.

Tipicamente, l'attivazione del servizio avviene attraverso una comunicazione proveniente dal servizio di assistenza all'utente, al termine delle relative procedure di classificazione ed escalation. Gli interventi saranno effettuati da figure professionali con competenze tecniche relative alle piattaforme tecnologiche oggetto del servizio. In funzione della tipologia di malfunzionamento, Instrumentation Laboratory S.p.A si impegna a prendere in carico le segnalazioni ed a procedere alla risoluzione del problema nel rispetto dei livelli di servizio di seguito precisati.

La realizzazione delle singole le singole offerte evolutive comporteranno l'aumento delle capacità tecniche e funzionali del gestionale Modulab con conseguente ampliamento del proprio perimetro tecnologico (nuove funzionalità, estensioni, integrazioni o più in generale personalizzazioni di sistema) e quindi delle necessità di manutenzione. Queste saranno inserite all'interno del presente contratto secondo valori economici concordati.

## Esclusioni

---

Il presente accordo NON considera la risoluzione di problemi causati da:

- L'uso improprio e negligente del software da parte dell'operatore
- I malfunzionamenti dovute a terze parti
- I malfunzionamenti dovuti a virus informatici o malware software
- I malfunzionamenti causati da prodotti software di terze parti la cui soluzione richiede il rilascio di patch correttive non Instrumentation Laboratory S.p.A di terze parti o altri fornitori dell'Ente
- Ogni guasto legato all'impianto elettrico del cliente o errata dimensionamento rete
- Le modifiche dei programmi ad opera di personale non Instrumentation Laboratory S.p.A o non autorizzato dalla scrivente
- Eventi naturali accidentali
- Per ogni danni causati per modifiche alla configurazione del programma senza l'autorizzazione scritta da parte di Instrumentation Laboratory S.p.A Inoltre espressamente escluse escluse dal perimetro manutentivo del presente contratto:
  - La fornitura di materiali di consumo
  - Opere in muratura; impiantistica, cablaggi
  - Personalizzazioni al software applicativo, tranne che per le attività svolte nelle eventuali attività di Supporto Specialistico previste dal contratto (vedi capitolo relativo) .
  - Sviluppo di nuove funzionalità o modifiche del software applicativo
  - Noleggio di linee telefoniche per scambio dati
  - Personalizzazioni del software applicativo non previste
  - Recupero di archivi o ricostruzione di dati danneggiati o persi a seguito di guasto o anomalia di qualunque natura e origine per i quali il Cliente non ha effettuato le procedure di back-up
  - Ogni altra attività non prevista esplicitamente nel presente contratto
  - Il presente contratto non comprende interventi "on site" per modifiche, implementazioni o personalizzazioni del Sistema.

## Riservatezza

---

Instrumentation Laboratory S.p.A s'impegna a mantenere riservate tutte le informazioni di proprietà dell'Ente (quali ad esempio prassi di lavoro, schemi, conoscenze tecniche e organizzative, informazioni commerciali, codici sorgenti o parti di essi, ecc.) di cui verrà a conoscenza durante l'esecuzione del contratto.

Tali informazioni sono di esclusiva proprietà dell'Ente e non possono essere comunicate o diffuse senza la preventiva ed espressa autorizzazione scritta da parte di un Rappresentante Legale di Instrumentation Laboratory S.p.A.

## Trattamento dei dati personali

---

Qualora nell'esecuzione del contratto Instrumentation Laboratory S.p.A, i suoi dipendenti, collaboratori o subfornitori, dovessero venire a conoscenza di dati personali del committente o di terzi dal committente trattati, s'impegna a rispettare e far rispettare quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003.

Con l'accettazione del presente contratto Instrumentation Laboratory S.p.A viene nominata Responsabile Esterno al trattamento dei dati personali.

## Responsabilità

---

Nessuna responsabilità potrà essere imputata a Instrumentation Laboratory S.p.A per carenze di servizio derivanti da circostanze al di fuori del proprio controllo e comunque da essa non determinate.

Nessun risarcimento potrà essere richiesto dall'Ente a Instrumentation Laboratory S.p.A per eventuali danni causati dal fermo dello strumento informatico.

## Foro competente

---

Ogni eventuale controversia che dovesse insorgere tra le parti circa l'interpretazione o l'esecuzione del presente contratto sarà devoluta alla competenza esclusiva e inderogabile del Foro di Milano.

**Instrumentation Laboratory S.p.A.**

Serenella Anna Natella  
Procuratore

U.O.C. Acquisizione Beni e Servizi

CIG: 92733957A3

Ditta aggiudicataria: INSTRUMENTATION LABORATORY SPA (P. Iva 02368591208)

Spesa anno 2022 € 92.720,00 sottoconto 07 03 06 010100 UA\_ABS\_2022 /1/198

Spesa anno 2023 € 92.720,00 sottoconto 07 03 06 010100 UA\_ABS\_2023/1/33

Spesa anno 2022 € 19.276,00 sottoconto 07 02 02 010500 UA\_SIST\_INF\_2022 /1/46

Spesa anno 2023 € 19.276,00 sottoconto 07 02 02 010500 UA\_SIST\_INF\_2023/1/15

Fonte di finanziamento: FSN

Data 20.6.2022

Il Dirigente dell'U.O.C. proponente

dott. Vittorio D'Ambrosio

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: 20-6-2022

Il Contabile

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

Della sujestesa deliberazione viene iniziata la pubblicazione il giorno 23 GIU. 2022 con prot. n. 2265/22 all'Albo informatico della ASL per rimanervi 15 giorni consecutivi ai sensi della L. n. 267/2000 e della L.R. n. 28/1992



La sujestesa deliberazione diverrà esecutiva a far data dal quindicesimo giorno successivo alla pubblicazione.

La sujestesa 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		