

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

Direttore Generale: Dott. Maurizio Di Giosia

Deliberazione n° 2124 del 30 DIC. 2020

U.O.C.: ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI

OGGETTO: COVID 19: acquisto piattaforma in cloud "S3Net - Contact Manager" per la gestione tracciamento/sorveglianza pazienti Covid. CIG Z462FE563B

Data 21/12/2020 Firma Maria D'Eugenio Data 21/12/2020 Firma Maria D'Eugenio
Il Responsabile dell'Istruttoria Il Responsabile del Procedimento
Dott.ssa Maria Teresa D'Eugenio Dott.ssa Maria Teresa D'Eugenio

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 f.f. (Dott.ssa Rossella Di Marzio) Data 21.12.20 Firma Vittorio D'Ambrosio
Il Direttore UOC: Dott. Vittorio D'Ambrosio

PARERE DEL DIRETTORE AMMINISTRATIVO

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

Data 28-12-2020 Firma Franco Santarelli
Il Direttore Amministrativo f.f.: Dott. Franco Santarelli



PARERE DEL DIRETTORE SANITARIO

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

Data 29.12.2020 Firma Maurizio Brucchi
Il Direttore Sanitario f.f.: 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 apposita nota acquisita agli atti della proponente UOC, protocollo aziendale n. 114049/2020, il Dott. Giovanni Di Antonio, Direttore dell'UOC Sistemi Informativi dell'ASL di Teramo, nell'ambito delle azioni volte a contrastare e prevenire la diffusione del virus Sars-Cov 2, ha chiesto con urgenza, per le esigenze dell'ASL di Teramo, l'attivazione di una piattaforma in cloud per la gestione del tracciamento/sorveglianza dei pazienti covid positivi;

Dato atto che, in ragione di quanto sopra, per l'affidamento della fornitura della piattaforma in argomento, il competente Sistemi Informativi dell'ASL, previa indagine di mercato informale, ha individuato la Ditta S3C SRL con sede in Via Manfredo Camperio, 14 – 20122 Milano – P.I. 08792290960, la cui offerta, relativamente alle opzioni d'interesse dell'ASL, viene di seguito sinteticamente riportata:

Modulo: S3 CONTACT MANAGER

- Installazione e prima configurazione: € 2.600,00
- Messa a punto interfaccia vs IASI e ATTRA : € 4.500,00
- Formazione (via web conference): € 1.500,00
- Canone mensile per 90 utenti: € 3.200,00 x durata servizio 6 mesi: € 19.200,00

Totale complessivo: € 27.800,00 iva esclusa

Considerato, pertanto, che la spesa presunta prevista per la fornitura di che trattasi risulta essere sotto soglia in riferimento alla somma prevista dall'art. 1 comma 2 lettera a) della legge n. 120/2020 ai sensi del quale, fino al 31 dicembre 2021, in deroga a quanto stabilito all'art. 36 del D. Lgs. n. 50/2016, le stazioni appaltanti procedono, per servizi e forniture, mediante affidamento diretto per importi inferiori a € 75.000,00;

Visto, altresì, l'art. 1 comma 3 della legge n. 120/2020 ai sensi del quale gli affidamenti diretti possono essere realizzati tramite determina a contrarre, o atto equivalente, che contenga gli elementi descritti nell'articolo 32, comma 2, del decreto legislativo n. 50 del 2016 ossia, in modo semplificato, l'oggetto dell'affidamento, l'importo, il fornitore, le ragioni della scelta del fornitore, il possesso da parte sua dei requisiti di carattere generale, nonché il possesso dei requisiti tecnico-professionali, ove richiesti;

Vista l'offerta presentata dalla Ditta S3C SRL (allegato n. 1), approvata dal competente servizio Sistemi Informativi sia dal punto di vista tecnico che economico, relativamente all'attivazione delle opzioni di seguito riportate per un totale complessivo annuo di € 27.800,00 iva esclusa:

Modulo: S3 CONTACT MANAGER

- Installazione e prima configurazione: € 2.600,00
- Messa a punto interfaccia vs IASI e ATTRA : € 4.500,00
- Formazione (via web conference): € 1.500,00
- **Canone mensile per 90 utenti: € 3.200,00 x durata servizio 6 mesi: € 19.200,00**

Rilevato che:

- la presente deliberazione vale anche quale determina a contrarre, ai sensi del quadro normativo come sopra delineato e di quanto in particolare previsto nel richiamato art. 1 comma 3 della legge n. 120/2020;
- ai fini della tracciabilità dei pagamenti il CIG che identifica la procedura è: Z462FE563B;

D. Giosia



RITENUTO, alla luce di quanto sopra espresso:

- affidare, ai sensi dell'art. 1 comma 2 lettera a) della legge 120/2020, alla Ditta S3C SRL con sede in Via Manfredo Camperio, 14 – 20122 Milano – P.I. 08792290960 – la fornitura per n. 6 (sei) mesi della piattaforma "S3NET – CONTACT MANAGER" per le necessità dell'ASL di Teramo, per un totale complessivo di € 27.800,00 iva esclusa di cui: € 8.600,00 iva esclusa per attività di installazione e avvio della piattaforma e formazione del personale, ed € 19.200,00 iva esclusa per utilizzo della piattaforma per n. 6 (sei) mesi;
- doversi nominare il direttore dell'esecuzione del contratto in persona del Dott. Giovanni Di Antonio, Direttore dell'UOC Sistemi Informativi dell'ASL di Teramo, ricorrendo, nel caso di specie i presupposti di cui al par. 10 delle Linee Guida ANAC n. 3, trattandosi di fornitura di supporti/servizi informatici specifici e che, pertanto, è necessario il coinvolgimento di unità operative diverse dalla proponente (UOC Sistemi Informativi);
- dover rendere immediatamente esecutiva la presente deliberazione in considerazione delle necessità di dare tempestivo avvio al servizio oggetto del presente affidamento,

PROPONE di

- 1) **Affidare**, ai sensi dell'art. 1 comma 2 lett. a della Legge 120/2020, alla Ditta S3C SRL con sede in Via Manfredo Camperio, 14 – 20122 Milano – P.I. 08792290960 – la fornitura per n. 6 (sei) mesi della piattaforma "S3NET – CONTACT MANAGER" per le necessità dell'ASL di Teramo, per un totale complessivo di **€ 27.800,00 iva esclusa** di cui: € 8.600,00 iva esclusa per attività di installazione e avvio della piattaforma e formazione del personale, ed € 19.200,00 iva esclusa per utilizzo della piattaforma per n. 6 (sei) mesi, come da proposta economica allegata al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale.
- 2) **Precisare** che la presente deliberazione vale anche quale determina a contrarre, ai sensi del quadro normativo come sopra delineato e di quanto in particolare previsto nel richiamato art. 1 comma 3 della legge n. 120/2020 e che il CIG che identifica la presente procedura è: Z462FE563B.
- 3) **Nominare** il direttore dell'esecuzione del contratto in persona del Dott. Giovanni Di Antonio, Direttore dell'UOC Sistemi Informativi dell'ASL di Teramo, ricorrendo, nel caso di specie i presupposti di cui al par. 10 delle Linee Guida ANAC n. 3, trattandosi di fornitura di supporti/servizi informatici specifici e che, pertanto, è necessario il coinvolgimento di unità operative diverse dalla proponente (UOC Sistemi Informativi).
- 4) **Prenotare** la spesa complessiva di **€ 33.916,00 (iva inclusa)** al Bilancio dell'Ente – Fondi COVID-19, come da specchietto finanziario in calce.
- 5) **Dichiarare** il presente atto immediatamente eseguibile, stante l'urgenza di dare tempestivo avvio alle attività oggetto del presente affidamento a causa del perdurare della situazione di emergenza epidemiologica da Covid-19 .

Letto, confermato, sottoscritto.

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 facente funzioni e il Direttore Sanitario facente funzioni hanno espresso formalmente parere favorevole,

DELIBERA

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

D. G. G.



IL DIRETTORE GENERALE
Dott. Maurizio Di Giosia

M. Di Giosia

Regione Abruzzo
Azienda Unità Sanitaria Locale 4
Teramo
Dipartimento Amministrativo – U.O.C. Acquisizione Beni e Servizi

ALLEGATI ALLA DELIBERAZIONE

- proposta tecnico/economica SC3 SRL

Accoppiati n.



D&G

S3C

Spett.le

ASL TERAMO

Circ.ne Ragusa n.1

64100 TERAMO

c.a dott. Ing. Andrea Casini

Milano, 26 novembre 2020

Prot. PPE20-0030-00

Oggetto: Piattaforma S3Net – Contact Manager

Con la presente inviamo la revisione dell'offerta per l'attività da Voi cortesemente richiestaci.

Con i migliori saluti

Paolo Pesarin

S3C.S.r.l.

Via ~~Manfredo Camperio~~, 14
20122 MILANO (MI)
C.F./P.IVA: ~~08792290960~~

S3C.S.r.l.

Sede Legale: Via Manfredo Camperio n. 14 - 20122 Milano (MI)

Tel. 0248442163 – Fax 0248442122

C.F./P.IVA: 08792290960 - R.E.A. MI – 2049434

Cap. Soc. 10.000 euro i.v.

PEC: direzione@pec.s3c.it

DBuy

1



1 Presentazione: S3C Srl

1.1 Profilo societario

S3C Srl è una società qualificata nella consulenza, progettazione e realizzazione di progetti informatici legati all'infrastruttura tecnologica e all'integrazione di sistemi e tecnologie, mettendo a disposizione risorse, esperienza, entusiasmo, know-how tecnico e commerciale.

La nostra mission: Fornire alle aziende consulenza, servizi e soluzioni integrate per la gestione dell'infrastruttura e dei contenuti informatici. Portare le nostre esperienze, ottenute in anni di lavoro sul campo, presso realtà differenti e complesse, al servizio dei clienti, per fornire non solo le soluzioni migliori, ma anche per affiancare e supportare le aziende nelle loro scelte.

1.2 I nostri servizi

S3C offre un portafoglio di servizi e soluzioni in ambito di comunicazione multicanale e interattiva oltre che strategica per il business.

La nostra piattaforma nasce con soluzioni perfettamente integrate tra loro e possono migliorare l'efficacia e l'efficienza nei diversi ambiti aziendali, ottimizzandone processi e risorse.

Le nostre soluzioni vengono personalizzate a seconda delle esigenze dei committenti, con un elevato livello di scalabilità, cioè la possibilità di apportare rapidamente e facilmente delle modifiche ai singoli servizi.

I progetti vengono perfezionati dal nostro team di sviluppo che studia le esigenze del cliente e crea la soluzione migliore ad hoc.

S3C.S.r.l.

Sede Legale: Via Manfredo Camperio n. 14 - 20122 Milano (MI)

Tel. 0248442163 – Fax 0248442122

C.F./P.IVA: 08792290960 - R.E.A. MI – 2049434

Cap. Soc. 10.000 euro i.v.

PEC: direzione@pec.s3c.it

D&G

2

2 La piattaforma S3Net

S3
Communication
Manager

S3
Contact Manager

S3net

S3
BOT

S3
Outsourcing Services

S3C.S.r.l.

Sede Legale: Via Manfredo Camperio n. 14 - 20122 Milano (MI)
Tel. 0248442163 - Fax 0248442122
C.F./P.IVA: 08792290960 - R.E.A. MI - 2049434
Cap. Soc. 10.000 euro i.v.
PEC: direzione@pec.s3c.it

D. C. G.

2.1 S3 Communication Manager

E' un modulo di comunicazione aziendale basato su piattaforma Asterisk, personalizzato e gestito interamente all'interno di S3C.

S3 Communication Manager può essere introdotto in azienda in varie modalità:

- in sostituzione o integrato a sistemi telefonici già esistenti in azienda per incrementarne le funzionalità
- In affiancamento ad essi per gestire la multicanalità
- In aziende multi sede per ottimizzare i costi di interconnessione, sia con centrali esistenti che da solo
- Per gestire contact center anche molto complessi dove si necessitano strumenti ad alta affidabilità e di controllo per la gestione di attività inbound e outbound
- La multicanalità e l'integrazione al mondo Social del Communication Manager possono essere utilizzate all'interno delle pagine web aziendali per fornire un importante strumento di front office diretto tra azienda e utente navigatore e/o cliente

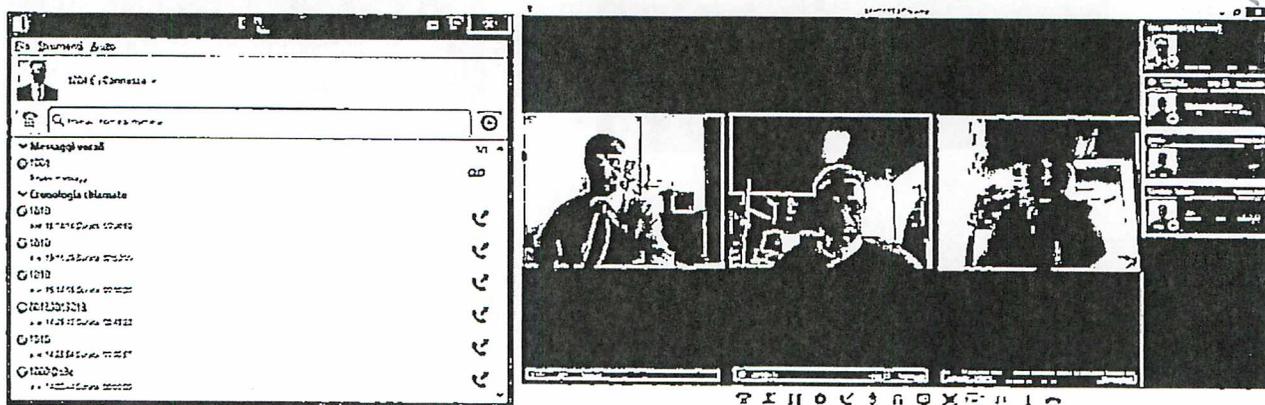


Figura 1 - Strumenti di collaboration

D&G

S3C.S.r.l.

Sede Legale: Via Manfredo Camperio n. 14 - 20122 Milano (MI)

Tel. 0248442163 – Fax 0248442122

C.F./P.IVA: 08792290960 - R.E.A. MI – 2049434

Cap. Soc. 10.000 euro i.v.

PEC: direzione@pec.s3c.it

A

2.1.1 Vantaggi

Il Communication Manager si basa su piattaforma open source Asterisk , S3C ha sfruttato le potenzialità derivanti dal software open source e le a fatte proprie, S3C utilizza un modello ibrido in cui vi è complementarietà tra il mondo open e i servizi a pagamento

- è scalabile
- ha funzioni avanzate di monitoring e reporting

Diverse sono le componenti del Modulo in quanto molteplici sono le sue peculiarità: visualizzazione situazione contact center in real time, utilizzo e integrazione con tutti i nuovi canali di comunicazione (chat, social network, ...), reportistica personalizzabile, gestione completa delle code, Skill management...

L'integrazione di molteplici canali di comunicazione uniti ad un potente motore di distribuzione intelligente delle richieste ed a sistemi di risposta automatica interni al sistema stesso lo rende uno strumento indispensabile per un moderno contact center.

2.1.2 Caratteristiche tecniche

La piattaforma è quindi in grado di:

- Gestire la multi tenance;
- Consentire la ripartizione del carico di lavoro tra più server per gestire fino a 5.000 device;
- Fornire una apertura controllata alla multicanalità ad uso personale ed aziendale;
- Mantenere un controllo centralizzato di diritti, rotte, accessi;
- Apertura ai nuovi canali, sviluppi e potenzialità;
- Semplicità d'uso e di gestione
- telelavoro, abilitando di fatto il cosiddetto "smart working" o l'attivazione di un contact center esterno in outsourcing.

S3C.S.r.l.

Sede Legale: Via Manfredo Camperio n. 14 - 20122 Milano (MI)
Tel. 0248442163 – Fax 0248442122
C.F./P.IVA: 08792290960 - R.E.A. MI – 2049434
Cap. Soc. 10.000 euro i.v.
PEC: direzione@pec.s3c.it

DGwy

5

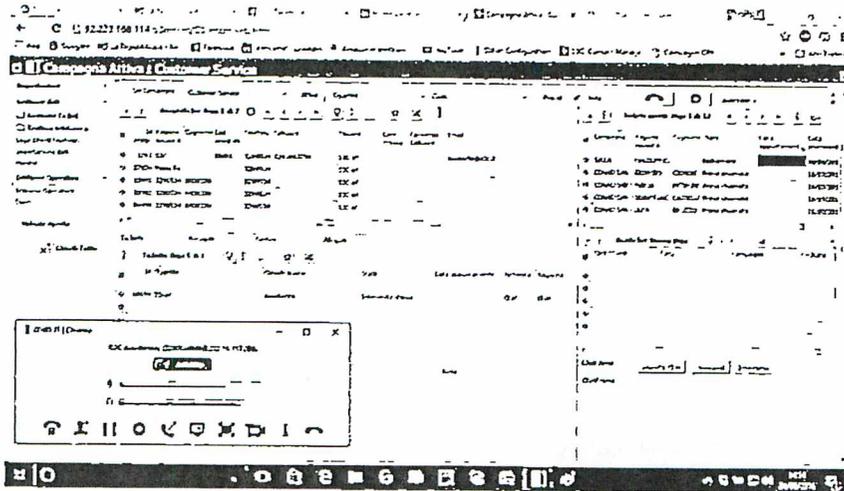


Figura 1 - Contact Center

Fondamentale in ambiente di contact center la disponibilità degli strumenti di monitor e reportistica, prevista da questo tipo di licenze.

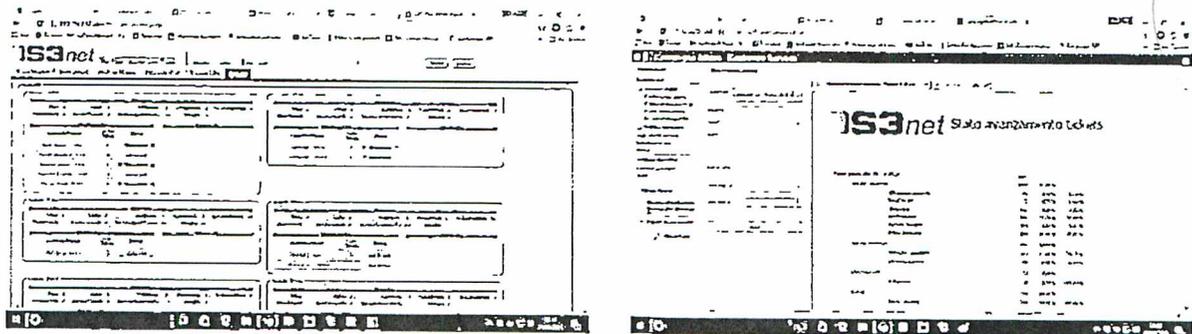


Figura 2 - Monitor e statistiche

2.2 S3 Contact Manager

E' un modulo che gestisce l'azienda e i suoi contatti a 360 gradi.

E' in grado di convogliare in un unico database tutte le informazioni derivanti da diversi canali di contatto sincroni e asincroni tradizionali (telefono, fax e-mail, Form Web) includendo i nuovi mezzi di comunicazione: Web Chat - blog - micro blog - forum e social network.

Capacità di individuare immediatamente tutti i dati del cliente, anagrafici, contrattuali, e visualizzando tutti gli eventuali file ad esso allegati.

S3C.S.r.l.

Sede Legale: Via Manfredo Camperio n. 14 - 20122 Milano (MI)

Tel. 0248442163 - Fax 0248442122

C.F./P.IVA: 08792290960 - R.E.A. MI - 2049434

Cap. Soc. 10.000 euro i.v.

PEC: direzione@pec.s3c.it

Devy

Possibilità di reportistica in tempo reale per valutare le performance dei servizi, il mantenimento degli SLA e le attitudini / abitudini degli utenti.

Campagna Attiva: Customer Service

Importazioni
Gestione dati

Seleziona Campagna: **Customer Service** Stato: **Attivo** Oggetto: Classe: Pagine: Foto: Avanzate->

Seleziona Anagrafica: **Riga 1 di 1**

ID Anagrafica: **1046** Telefono: **S3C srl** Consenso Privacy:
 Pag. soc. o nome: **Chizzola spa** Indirizzo: **maltrio**
 Cognome: Cod. anagrafica: **37**
 Genere: Data di nascita:
 Telefono: Cellulare: Cons. Cellulare:
 Telefono 2:
 Email:

Vedrete Aperte

Chiedi Tutto

Tickets: **Riga 1 di 4**

ID: **1096** In carico a: **maltrio**
 Pag. sociale o nome: **Chizzola spa** Campagna: **Customer Service** Traduzione Stamp
 Data inserimento: **24/04/2015 11:55** Codice lista:
 Oggetto: **Esnet** User Field 1:
 Classificazione: **Assistenza** User Field 2:
 Fattoria: **Field** User Field 3:
 Pseudonimo: **esnet** User Field 4:
 Stato: **Intervento (buono)** User Field 5:
 Data appuntamento:
 Note: **Intervento riuscito**
 Lic: 4-175
 Lic: 4-175
 Name: 4128

Figura 3 - Scrivania Operatore

S3C.S.r.l.

Sede Legale: Via Manfredo Camperio n. 14 - 20122 Milano (MI)
 Tel. 0248442163 - Fax 0248442122
 C.F./P.IVA: 08792290960 - R.E.A. MI - 2049434
 Cap. Soc. 10.000 euro i.v.
 PEC: direzione@pec.s3c.it

Deby

4



2.3 S3 Loyalty

E' un modulo che consente di gestire la comunicazione in modo automatizzato sfruttando algoritmi di Intelligenza Artificiale

Consente la relazione sulle più diffuse piattaforme di comunicazione Social e chat

E' in grado di accedere alla documentazione aziendale ed al web per reperire le informazioni necessarie a fornire le risposte alle domande poste dagli utenti

Integra le sue funzionalità con in sistema di tracciamento insito nella piattaforma S3Net (Contact Manager)

Tramite questo modulo si vuole fornire uno strumento che consenta di gestire le richieste comuni degli utenti e fornire una risposta chiara, esaustiva, semplice ed automatica; lasciando agli operatori umani la risoluzione delle richieste più complesse e per le quali non sono presenti soluzioni in qualche modo documentate.

La gestione dei canali Chat e Social più diffusi porta l'utilizzo di questo strumento a portata di Smartphone, nelle modalità di comunicazione ormai più diffuse e comode per gli utenti.

La piattaforma consente di gestire chat bots che conversano in modo automatizzato con le persone, nei loro "luoghi digitali" preferiti: l'utilizzo di app come Facebook Messenger ha infatti superato quello dei social media e l'apertura/risposta ai messaggi dei chat bots è maggiore rispetto alle email. Ognuno dei chat bots creati supporta diversi tipi di conversazione e nasce con nome, comportamento, carattere propri ed apprende nel tempo migliorandosi

2.4 S3 Outsourcing services

L'evoluzione delle tecnologie a supporto dei servizi hanno consentito di trasformare i call center in veri Contact Center multimediali, che consentono di gestire in maniera sinergica ed integrata la relazione con gli utenti dei servizi oltre che con la tradizionale modalità voce, con l'utilizzo di strumenti Web, Sms, Fax e sistemi automatici.

I contact center multimediali portano nuovi livelli di servizio e di interazione con gli utenti sulla base della unificazione delle comunicazioni. Oltre ai tradizionali canale voce, gli utenti possono contattare le aziende via web, tramite e-mail o selezioni "click-to-call" che iniziano una richiesta per una chiamata da parte di un operatore, immediatamente o in un momento successivo.

2.5 Vantaggi competitivi di S3Net

Gli strumenti di tipo digitale utilizzati consentono tempi di sviluppo minori, offrendo anche la possibilità di controllare i contatti sviluppati, valutare i risultati ottenuti e migliorare l'efficacia delle azioni intraprese in tempo reale.

L'azienda ha a disposizione un potente strumento di marketing/commerciale per sviluppare il proprio business, ma anche un importante mezzo per effettuare servizi di customer service efficienti e puntuali.

S3C.S.r.l.

Sede Legale: Via Manfredo Camperio n. 14 - 20122 Milano (MI)

Tel. 0248442163 - Fax 0248442122

C.F./P.IVA: 08792290960 - R.E.A. MI - 2049434

Cap. Soc. 10.000 euro i.v.

PEC: direzione@pec.s3c.it



3 S3C per ASL TERAMO

3.1 Piattaforma Contact Manager

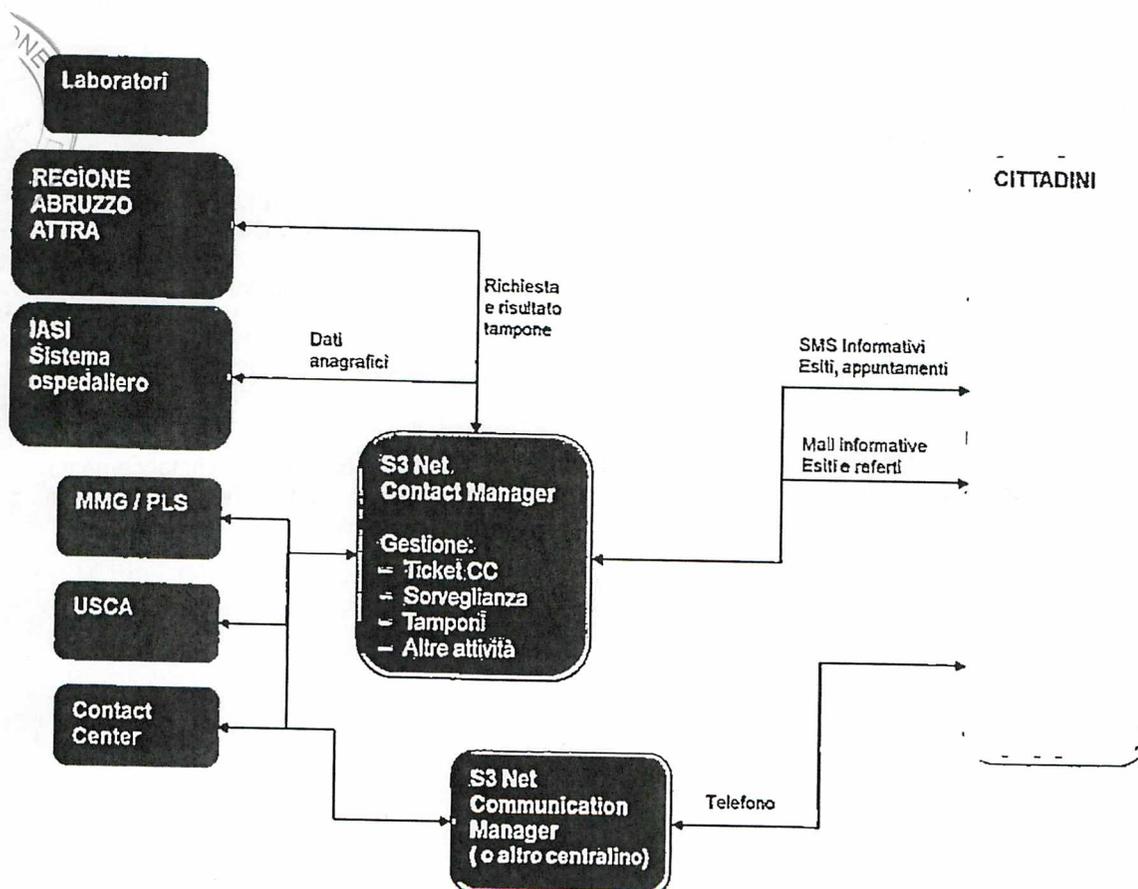
I moduli della piattaforma S3Net proposti per ASL TERAMO sono:

- "Contact Manager" (gestisce la componente CRM) per 50 utenti standard.

La piattaforma S3Net potrà essere gestita in modalità ASP (fruita cioè dalla piattaforma cloud di S3C)

S3C fornirà gli estremi di connessione ai server remoti a TERAMO e la supporterà nella eventuale configurazione degli apparati.

La soluzione fornita è in grado di supportare i processi esposti nello schema seguente ad eccezione di quelli prettamente telefonici gestiti dal modulo S3Net Communication Manager non espressamente previsto dalla presente offerta.



Come evidenziato sono compresi nella presente offerta anche:

D&G

S3C.S.r.l.

Sede Legale: Via Manfredo Camperio n. 14 - 20122 Milano (MI)

Tel. 0248442163 - Fax 0248442122

C.F./P.IVA: 08792290960 - R.E.A. MI - 2049434

Cap. Soc. 10.000 euro i.v.

PEC: direzione@pec.s3c.it



- Processi di interfacciamento con sistema ATTRA Regionale per:
 - Richiesta codice tampone
 - Importazione esiti e referti
- Interfacciamento con sistema IASI per:
 - Richiesta anagrafica
 - Scaricamento "movimentazioni pazienti" (Ricoveri/Dimissioni/Trasferimenti)
- Interfaccia dedicata per MMG/PLS
- Interfaccia per USCA
- Interfaccia per Contact Center

La presente offerta non prevede alcuna attività di assessment, configurazione, test e tuning da eseguirsi sull'infrastruttura di rete LAN e WI-FI di ASL TERAMO tuttavia S3C sarà a completa disposizione per fornire tutte le indicazioni necessarie all'ottimale funzionamento del sistema.

4 Gestione della protezione dei dati

Sicurezza e riservatezza sono gli elementi cardine della Privacy Policy di dei servizi cloud di S3C.

S3C Srl gestisce i dati i in conformità a quanto prescritto dal Decreto Legislativo del 30 giugno 2003 n° 196 (cd. "Codice in materia di protezione dei dati personali") e del Regolamento Europeo 679/2016 ("GDPR").

Le applicazioni, l'infrastruttura e le procedure operative di S3C sono in linea con le prescrizioni del Regolamento Europeo 679/2016 ("GDPR").

A tal fine viene fornito un documento di Privacy Policy che riepiloga le procedure operative tecniche ed operative in atto.

Nel caso di fruizione degli applicativi in cloud il Titolare del Trattamento (o fruitore dei servizi) nomina, come da documento allegato, Responsabile del Trattamento e di conseguenza S3C si assume tutte le responsabilità sul corretto trattamento dei dati.



S3C.S.r.l.

Sede Legale: Via Manfredo Camperio n. 14 - 20122 Milano (MI)

Tel. 0248442163 - Fax 0248442122

C.F./P.IVA: 08792290960 - R.E.A. MI - 2049434

Cap. Soc. 10.000 euro i.v.

PEC: direzione@pec.s3c.it

Dogey

W

5 Assistenza e manutenzione

I Livelli di servizio della assistenza e manutenzione di seguito descritti sono validi per entrambe le soluzioni "Cloud" ed "On Premise".

Il tempo di copertura del servizio di manutenzione e assistenza è LUN-VEN 9.00 – 18.00 sabato e festivi esclusi.

Il servizio di manutenzione copre tutte le componenti hardware e software del sistema S3Net sia lato server che lato client, compreso l'aggiornamento del software, quando disponibile. Lato client in particolare sono escluse dalla manutenzione tutte le componenti hardware e software non direttamente fornite da S3C.

In particolare il servizio di assistenza riguarda anche l'assistenza operativa (assistenza all'uso ed alla configurazione di supporto all' IT del cliente).

L'attività di manutenzione straordinaria sugli apparati (bug fixing, aggiornamento software a nuove rel.) verrà effettuata, previo accordo con il cliente, nei giorni feriali nella fascia oraria 20.00 - 8.00 o nei giorni festivi.

Non sono compresi nel servizio di assistenza e manutenzione eventuali richieste di assistenza "on site" o su apparati o device non forniti direttamente da S3C o su problematiche di rete e connessione sulla rete del cliente.

Tempo di risposta/ripristino al disservizio

Con la denominazione di "tempo di risposta" al disservizio si intende l'intervallo di tempo tra la segnalazione del disservizio, da parte del personale del Cliente finale e la risposta da parte di S3C con la diagnosi di massima del disservizio e, ove disponibile, la previsione di ripristino del servizio.

Tale tempo di risposta sarà comunque inferiore o uguale a 60 minuti all'interno della finestra di copertura.

Il "tempo di ripristino" del disservizio, relativo a problemi direttamente imputabili a S3C, è definito come l'intervallo di tempo che intercorre tra la presa in carico del disservizio e la risoluzione dello stesso.

Nelle tabelle seguenti sono riportati i gradi di severity del guasto ed il relativo tempo di ripristino all'interno della finestra di copertura.

In caso di richiesta di presenza di ns. tecnici "on site" presso la sede del cliente viene applicata una tariffa di € 400,00 / giornata (minimo mezza) a cui si assommano i costi vivi di trasferta.

S3C.S.r.l.

Sede Legale: Via Manfredo Camperio n. 14 - 20122 Milano (MI)

Tel. 0248442163 – Fax 0248442122

C.F./P.IVA: 08792290960 - R.E.A. MI – 2049434

Cap. Soc. 10.000 euro i.v.

PEC: direzione@pec.s3c.it

Dwy

Tabella – Livelli di Severity

Severity	Descrizione
Severity 1	Grave disponibilità del sistema che ha un serio impatto sulle attività del cliente e non può essere aggirata. Esempio: cliente con il 30% o più delle postazioni non funzionanti.
Severity 2	Parziale interruzione del servizio che non può essere aggirata. Esempio sistema di comunicazione (centrale VoIP o sistema Contact Center con perdita di comunicazioni superiore al 30%)
Severity 3	Servizio degradato, il disservizio può essere temporaneamente aggirato.
Severity 4	Problemi che non hanno un immediato impatto sul servizio del Cliente, oppure per semplice richiesta di informazioni. In caso di lavoro pianificato con il cliente, con tempi concordati, non si applica il normale tempo di ripristino.

Tabella – Tempo di Risposta/Ripristino

Service Level Agreement	Tempo di Risposta	Tempo di Ripristino
SEVERITY 1 e 2	1 ora dalla segnalazione	8 ore lavorative dalla presa in carico
SEVERITY 3 e 4	1 ora dalla segnalazione	48 ore lavorative dalla presa in carico

S3C.S.r.l.

Doy

Sede Legale: Via Manfredo Camperio n. 14 - 20122 Milano (MI)
Tel. 0248442163 – Fax 0248442122
C.F./P.IVA: 08792290960 - R.E.A. MI – 2049434
Cap. Soc. 10.000 euro i.v.
PEC: direzione@pec.s3c.it

6 Quotazione economica

Vengono proposte due modalità di fornitura, fermo restando la iniziale fruizione in cloud: la prima con acquisto delle licenze di S3Net (e trasportabili in un secondo momento "on premise" sui sistemi dalle ASL TERAMO) e la seconda in Cloud puro.

6.1 Ipotesi A

Licenze + Hosting in Cloud

Descrizione	Config	Prezzo
Una tantum		
CM - 90 utenti	Ad hoc	35.000,00
Installazione e prima configurazione		2.600,00
Messa a punto Interfaccia vs IASI e ATTRA		4.500,00
Formazione (via web conference)		1.500,00
Canoni		
Canone Annuo Manutenzione e aggiornamento		4.230,00
Canone Annuo Assistenza Telefonica e remota		4.230,00
Canone Annuo Hosting		4.200,00

Eventuali licenze aggiuntive alle 90 iniziali vi verranno fornite al prezzo a voi riservato di € 360,00 cadauna

I costi esposti si riferiscono alla fruizione in hosting della piattaforma Contact Manager, ai costi di installazione da remoto.

Costi di trasferimento della piattaforma sui sistemi della ASL TERAMO (con la collaborazione dei sistemisti della committente): € 2.600,00.

Sono esclusi i costi vivi di trasferta (se necessari).

S3C.S.r.l.

Sede Legale: Via Manfredo Camperio n. 14 - 20122 Milano (MI)

Tel. 0248442163 - Fax 0248442122

C.F./P.IVA: 08792290960 - R.E.A. MI - 2049434

Cap. Soc. 10.000 euro i.v.

PEC: direzione@pec.s3c.it

Dog

6.2 Ipotesi B

Fruizione in cloud

Modulo CONTACTMANAGER	Contenuto	Prezzo
Una tantum		
	Installazione e prima configurazione	2.600,00
	Messa a punto Interfaccia vs IASI e ATTRA	4.500,00
	Formazione (via web conference)	1.500,00
Canoni		
	Canone mensile per 90 utenti	3.200,00

Eventuali canoni per utenti aggiuntivi vi verranno forniti al prezzo a voi riservato di € 36,00 cad. / mese

I costi relativi ai canoni esposti si riferiscono alla fruizione in cloud della piattaforma Contact Manager per minimo 90 utenti, ai costi di installazione da remoto e comprendono i canoni annui di assistenza e manutenzione.

Eventuali canoni per utenti aggiuntivi vi verranno forniti al prezzo a voi riservato di € 36,00 cad. / mese

Il contratto minimo di fruizione è di un anno.

S3C.S.r.l.

Sede Legale: Via Manfredo Camperio n. 14 - 20122 Milano (MI)

Tel. 0248442163 – Fax 0248442122

C.F./P.IVA: 08792290960 - R.E.A. MI – 2049434

Cap. Soc. 10.000 euro i.v.

PEC: direzione@pec.s3c.it

D&G

7 Condizioni varie

Prezzi, fatturazione e pagamenti

- I prezzi citati nella presente si intendono IVA esclusa.
- Fatturazione Ipotesi A:
 - Una Tantum alla consegna,
 - Canoni annuali anticipati
- Fatturazione Ipotesi B:
 - Una Tantum alla consegna
 - Canoni Mensili
- Pagamenti (mediante bonifico bancario): 60gg fine mese data fattura

Il pagamento è parte integrante della fornitura che potrà essere sospesa in qualsiasi momento in caso di mancato pagamento

L'offerta economica sopra specificata è stata formulata tenendo espressamente conto della durata del contratto, pari nella fattispecie a mesi 12. Resta pertanto inteso che qualora il cliente decidesse di recedere dal rapporto contrattuale inter partes prima della scadenza convenuta, sarà comunque tenuto a versare a S3C, a fronte di tale recesso anticipato, una penale pari al 100% dell'importo che S3C avrebbe avuto titolo di fatturare sino alla scadenza naturale del contratto medesimo. Ciò fermo restando altresì il pagamento dei compensi comunque maturati sino alla comunicazione di recesso

S3C.S.r.l.

Via Manfredo Camperio, 14
20122 MILANO (MI)
C.F./P.IVA 08792290960

S3C.S.r.l.

Sede Legale: Via Manfredo Camperio n. 14 - 20122 Milano (MI)

Tel. 0248442163 - Fax 0248442122

C.F./P.IVA: 08792290960 - R.E.A. MI - 2049434

Cap. Soc. 10.000 euro i.v.

PEC: direzione@pec.s3c.it

DBuy

Doug



U.O.C. (proponente) ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI	U.O.C. Programmazione e Gestione Attività Economiche e Finanziarie
<p>Spesa anno 2021 € 10.492,00 sottoconto 07 03 04 010100</p> <p>Spesa anno 2021 € 23.424,00 sottoconto 07 02 02 011900</p> <p>CIG Z462FE563B</p> <p>Fonte di Finanziamento: Fondo Sanitario Nazionale – COVID 19</p> <p>Referente U.O.C. proponente: Dott.sa Maria Teresa D'Eugenio</p> <p>Data: <u>7.11.2020</u></p> <p>Il Dirigente Responsabile UOC Acquisizione Beni e Servizi Dott. Vittorio D'Ambrosio</p>	<p>Prenotazione n. <u>1606/1</u> /2021</p> <p>Prenotazione n. <u>1606/2</u> /2021</p> <p>Settore: E09</p> <p>Data: <u>13.12.2020</u></p> <p>Il Contabile</p> <p>Il Dirigente ASL 4 TERAMO U.O.C. Attività Economiche e Finanziarie IL DIRIGENTE RESPONSABILE Dott.ssa Antonella Di Silvestre</p>

D'Eug

Della sujestesa deliberazione viene iniziata la pubblicazione il giorno 31 DIC. 2020 con prot. n. 4361/20 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	altre Funzioni di Staff	
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		