



Sassari, 30/11/2016
Offerta 2016-00671
 Spettabile Azienda Sanitaria Locale N. 8 di Cagliari
 Servizio Sistemi Informativi
 Via Romagna 16, pad. C
 09127 Cagliari

Alla cortese attenzione del **Responsabile dei Sistemi Informativi Ing. Marco Galisai**

Oggetto: OFFERTA ECONOMICA PER CONTRATTO DI HELP DESK E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO PER L'AZIENDA SANITARIA LOCALE N. 8 DI CAGLIARI - ANNO 2017

Con riferimento al Contratto di Manutenzione ed Assistenza di prossima scadenza, e sulla base della contrattazione di secondo livello avvenuto con il Vostro Ing. Marco Galisai negli ultimi giorni, Servicelife è lieta di presentare la propria migliore offerta per il rinnovo del Contratto per il 2017.

Si precisa che gli importi qui proposti riassorbono ogni e qualsivoglia sconto o riduzione dell'importo della presente fornitura a qualsiasi titolo richiesto o richiedibile, compreso quanto consegue dalle "Disposizioni per la riduzione della spesa pubblica" di cui all'art. 15, comma 13, lett a) e b) del D.L. n. 95 - 2012 convertito nella legge n. 135/2012.

Tutti gli import sono arrotondati all'euro.
 La presente offerta annulla e sostituisce ogni altra di pari oggetto.

Restando a disposizione per qualsiasi chiarimento si rendesse necessario, si porgono distinti saluti.

Servicelife S.r.l.

Sandro Salis

ALLEGATO "A"
 alla DELIBERA n° _____ del _____

ALLEGATO ALLA DELIBERAZIONE

N. 1528 DEL 15 DIC. 2016
 IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO Dott.ssa Antonella Carreras IL DIRETTORE SANITARIO Dott. Pier Paolo Pani
 IL COMMISSARIO STRAORDINARIO Dott.ssa Savina Ortu

Il presente allegato è composto di n° 14 fogli di n° 14 pagine.

Il Responsabile del Servizio Informatico
 (Ing. Marco Galisai)

SERVICE LIFE srl

CLIENTE

Ragione Sociale del Cliente	ASL 8 di Cagliari – Servizio Sistemi Informativi
Indirizzo	Via Romagna 16 - Cagliari
Contatto Amministrativo del Cliente	Ing. Marco Galisai, Responsabile del Servizio Sistemi Informativi e Tecnologie Informatiche
Telefono	338 6570799
Fax	
Indirizzo e-mail	marcogalisai@asl8cagliari.it

INFORMAZIONI CONTRATTO SERVICE LIFE

Oggetto della fornitura	Proposta di rinnovo del contratto di manutenzione per il triennio 2017-18-19, per l'assistenza dell'applicativo software SILUS – DNLAB LLU e per la gestione del Laboratorio Logico Unico operativo presso tutti i Presidi aziendali.
Protocollo	2016-00671
Data	30/11/2016
Funzionario Commerciale Service Life	Sandro Salis
Telefono	345.2806240
Fax	079.4360224
Indirizzo e-mail	sandrosalis@servicelife.net

ALLEGATI AL CONTRATTO

Help Desk, Manutenzione e Management Service – Condizioni generali
--

1. SEDE DI INSTALLAZIONE ED UTILIZZO DEL SOFTWARE APPLICATIVO (PROGETTO SILUS)

PRESIDIO	SITO
Servizio Sistemi Informativi	ASL N. 8 di Cagliari
Ospedali vari	Laboratori Analisi / Reparti Ospedalieri – Punti prelievo

2. DESCRIZIONE DEL SOFTWARE APPLICATIVO OGGETTO DEL SERVIZIO

2.1 Sistema soggetto a Help Desk e Manutenzione

- 1) DNLab-LLU Server Software di gestione del Laboratorio Logico Unico;
 - o Modulo DNWeb/Galileo - LLU -
 - o Moduli DNLab - Client;
 - o Modulo DN Firma XMLCDA - software per la gestione integrata della Firma Digitale;
 - o Integrazione referti XMLCDA di laboratorio verso MEDIR
 - o DNTerritorio-LLU - software per il collegamento web dei Distretti Esterni.
- 2) Data Base Magellano/Oracle;
- 3) Software applicativo Radiologia;
- 4) Software applicativo Cardiologia;
- 5) Sistema di gestione del Laboratorio di Genetica EOS;
- 6) Integrazione CUP-LIS

3. TIPOLOGIA DEI SERVIZI DI HELP DESK

Il Customer Service Service Life è operativo 365 giorni all'anno, 24 ore al giorno, tutti i giorni della settimana. Il servizio è fornito con continuità e competenza da un team altamente qualificato che interviene nell'analisi e nella risoluzione delle necessità che i clienti riscontrano nella loro operatività quotidiana.

Di seguito si riporta la tabella di sintesi dell'offerta Service Life per i servizi di Manutenzione e Supporto che potranno essere attivati a fronte di specifici canoni .

4. DECORRENZA DEL SERVIZIO

Dal 01/01/2017 al 31/12/2017

5. CORRISPETTIVI ECONOMICI ANNUALI

Di seguito si espone la quotazione economica, stimata in base a dimensione e complessità della Vostra struttura, dell'intero portafoglio di servizi offerti dal Customer Service della Service Life.

Tabella B: Riepilogo Canoni di Manutenzione ed Assistenza contratto anno 2017

Prodotti	Anno 2017
SILUS	28.277,00
DNWeb/Galileo O/E LIS Enterprise	13.427,00
Applicativo cardiologia - radiologia	2.081,00
Flussi Integrazione SLUS-SISAR	3.237,00
EOS per la gestione della Citogenetica	8.330,00
Integrazione LIS-CUP regionale	4.800,00
TOTALE CANONI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA	60.152,00
Per ordine entro il mese di Gennaio (sconto del 3%)	58.347,00
Per ordine entro il mese di Marzo (sconto del 1,5%)	59.250,00



Per ordine entro il mese di Giugno (aggravio del 2,5%)	61.656,00
Per ordine entro il mese di Gennaio (aggravio del 5%)	63.160,00
Per ordine entro il mese di Gennaio (aggravio del 7,5%)	64.663,00

6. ATTIVITA' DI MANAGEMENT SERVICE

Si tratta dei servizi meglio descritti nel seguito della presente offerta, ossia:

- Supporto esteso di assistenza da sede locale
- Supporto esteso di emergenza on site Full Risk
- Assistenza Oracle avanzata/ Assistenza da sede esterna;
- Assistenza Full Risk sistema Magellano (archivio storico)
- Continuità operativa
- Software applicativo Radiologia;
- Software applicativo Cardiologia.

6.1 Corrispettivo annuale per il supporto esteso di assistenza a consuntivo

Come concordato nei precedenti contratti si quota un pacchetto di giornate di supporto esteso utilizzabili per lo svolgimento delle attività di Management Service, non ricomprese nei Servizi Standard di Manutenzione.

Eventuali ulteriori giornate di assistenza, potranno essere ordinate alle stesse condizioni economiche evidenziate nel seguito della presente offerta.

	Numero ore / persona	Tariffa giornaliera sede locale	IMPORTO (€) IVA esclusa
Supporto esteso locale Silus 2017	1296 (162 giornate)	€ 69,62 (€ 557,00/gg)	90.234,00

Nell'ambito di tale Servizio, si è concordato che le giornate di assistenza specialistica verranno fornite alla tariffa giornaliera esposta nella tabella precedente, spese di trasferta incluse (una giornata lavorativa si intende composta da 8 ore). Per ciascun intervento on site verrà fatturato un minimo di 2 (due) ore, comprensive dello spostamento dalla sede Servicelife più vicina.

Le giornate di assistenza saranno erogate su richiesta del referente del sistema per la Vostra Azienda, a fronte di una stima formale emessa da ServiceLife ed approvata dal referente stesso. A tal fine Verbali di Intervento e Verbali di Stato Avanzamento Lavori si intenderanno accettati, con conferma di quanto in esso indicato laddove, decorsi 15 giorni dalla data di consegna degli stessi – anche a mano –, non vi siano state specifiche contestazioni scritte da parte dell'Acquirente.

6.2 Corrispettivo annuale per il supporto esteso di assistenza – specialist provenienti da sedi esterne Noemalife

Come concordato nei precedenti contratti si quota un pacchetto di giornate di supporto esteso utilizzabili per lo svolgimento delle attività di Management Service, non ricomprese nei Servizi Standard Forniti e nei Servizi di Emergenza descritti nelle Condizioni Generali di Manutenzione.

Vengono offerte di seguito due tipologie di servizio, l'una riguarda le attività degli specialisti Oracle, l'altra per le attività di migrazione e di aggiornamento della piattaforma Galileo. Le tariffe si intendono valide per interventi in teleassistenza, sono espressamente escluse le eventuali spese di trasferta.

Tabella C

ASSISTENZA OPZIONALE AVANZATA/SPECIALISTI DI SEDE ESTERNA (ONSITE)			
ANNO	Numero giorni / persona	Tariffa giornaliera	IMPORTO (€) IVA esclusa
2017	5	860,00	4.300,00



ASSISTENZA OPZIONALE AVANZATA/SPECIALISTI DI SEDE ESTERNA (Laboratorio)			
2017	25	738,00	18.450,00
TOTALE ASSISTENZA OPZIONALE			22.750,00

6.3 Supporto esteso di emergenza Full Risk on-site Sistema Silus

Il servizio estende la copertura, anche con interventi ON SITE per il ripristino del funzionamento del sistema LLU, a tutte le situazioni che possono gravare negativamente sulle attività del LLU come meglio evidenziato nell'Allegato 1. Il servizio viene fornito tutti i giorni feriali dalle 8.00 alle 18.00.

Tabella E

ATTIVITA' SUPPORTO DI EMERGENZA FULL RISK ON SITE	IMPORTO ANNUALE (€)
Supporto di EMERGENZA Full Risk On-Site Silus 2017	€ 34.796,00

6.4 Tabella riepilogativa

Voce di costo	IMPORTO
Canoni (con sconto del 3%)	€ 58.347,00
Supporto esteso locale	€ 90.234,00
Supporto esteso Specialist	€ 22.750,00
Supporto di emergenza Full risk	€ 34.796,00
TOTALE	€ 206.127,00

6.5 Continuità operativa

Il contratto di assistenza tecnica per espressa volontà del committente ha come oggetto la sola parte relativa al software applicativo di cui al precedente par. 3. In seguito alla vostra richiesta e poiché Service Life è consapevole che la separazione delle competenze fra hardware (incluso il sistema operativo) e software applicativo può generare dei problemi relativi alla continuità di servizio dell'intero sistema che si tradurrebbero in un danneggiamento concreto per gli utenti, si conviene che Service Life stesso onorerà tutte le richieste di intervento del committente, senza distinzione tra hardware e software, procedendo all'emissione di preventivo di riparazione per la componente hardware, nel caso che l'anomalia funzionale sia da attribuire alla parte hardware e/o al suo sistema operativo.

La richiesta potrà avvenire in qualsiasi forma risulti tracciabile: lettera, fax, Email. In casi del tutto eccezionali, Service Life accetterà chiamate dirette da parte degli utenti, dandone immediata comunicazione al referente stesso.

Per quanto riguarda le ore impegnate, esse verranno detratte dal Monte Ore di cui al precedente par. 6.1 e 6.2, eventualmente computate ad una tariffa oraria aumentata del 70% in caso di interventi eseguiti in giornate prefestive o festive.

7. MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Si prevede una fatturazione trimestrale posticipata sia dei canoni fissi che dei servizi a consumo. Tutte le fatture dovranno essere pagate entro 60 giorni dalla data di emissione.

8. CONDIZIONI GENERALI (ALLEGATO)

L'applicazione del presente contratto avverrà secondo le norme descritte nell'allegato "Condizioni Generali di Help Desk, Manutenzione e Management Service del Software Applicativo", che costituisce a tutti gli effetti parte integrante della presente offerta.

9. ALTRE CONDIZIONI

Tutti i prezzi indicati s'intendono IVA esclusa.

La presente offerta è formulata in modo conforme a quanto stabilito dal sistema di qualità adottato da Service Life. Analogamente il servizio proposto verrà erogato in coerenza con lo stesso sistema di qualità.

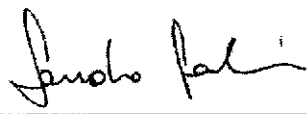
10. VALIDITÀ DELL'OFFERTA

Il destinatario della presente offerta, fino a diversa comunicazione da parte del Cliente stesso, viene considerato referente unico del Cliente per ogni comunicazione in merito alla fornitura.

La presente offerta è valida 90 (novanta) giorni dalla data di emissione della stessa.

PER SERVICE LIFE

Nome Sandro Salis
Funzione Sales Executive

Firma 

Luogo e Data di Firma Sassari, 30 novembre 2016

PROGETTAZIONE E CONSULENZA

NoemaLife è in grado di offrire servizi di progettazione e consulenza altamente qualificati rivolti allo sviluppo e miglioramento delle politiche di Business Continuity, di Disaster recovery, di High availability e Risk Management. Le nostre competenze sono ampie ed abbracciano trasformazione dei sistemi, sicurezza, Data Assessment, Virtualizzazione ed altro ancora.

In particolare:

Business Continuity

Progettare e realizzare insieme al Cliente soluzioni per garantire come, e in che tempi, mantenere la continuità di servizio in pieno allineamento con le priorità dei processi di business.

Il nostro approccio alle soluzioni per il Disaster Recovery e la High Availability, prevede una attenta valutazione preliminare dell'ambiente esistente da parte dei nostri Consulenti esperti in infrastrutture tecnologiche.

L'analisi dei livelli di servizio, delle applicazioni e dei processi chiave, determinata dalle loro interdipendenze con i dati, dalla verifica degli obiettivi RTO e RPO e dalle necessità del business aziendale prevedono:

- L'applicazione della metodologia di progettazione dalla pianificazione fino all'implementazione dell'intera soluzione di Business Continuity.
- Lo sviluppo di un piano completo per la gestione del ripristino da eventi disastrosi e per la gestione della alta disponibilità applicativa.
- Il rilascio di eventuali raccomandazioni per poter migliorare i livelli di servizio esistenti e per implementare una infrastruttura ICT che possa rispondere meglio a sopravvenute necessità di Disaster Recovery e/o High Availability.

Sicurezza e Privacy

Studi mirati ad attivare, migliorare e consolidare la sicurezza e la protezione del dato: dalla fase di analisi, volta ad evidenziare le criticità e proporre gli interventi necessari per ridurre il rischio, all'implementazione delle contromisure e successiva assistenza e verifica periodica di tutti gli elementi inerenti al settore.

LIVELLI DI COPERTURA

- WE CARE SERVICE LEVEL 1 - Dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 18:00
- WE CARE SERVICE LEVEL 2 - Estensione al sabato dalle 8:00 alle 14:00
- WE CARE SERVICE LEVEL 3 - Estensione al sabato, alla domenica e ai giorni festivi dalle 8:00 alle 14:00
- WE CARE SERVICE LEVEL 4 - Copertura h24, 7 giorni su 7

TIPOLOGIE DI SUPPORTO

STANDARD TECHNICAL SUPPORT Garantisce le funzionalità fondamentali di un servizio affidabile e continuo di alta qualità:

- System Management
- Problem Determination & Solving
- Superamento di situazioni bloccanti/da malfunzionamenti hardware o software
- Assistenza telefonica per diagnosi e superamento di difetti o malfunzionamenti per il miglior utilizzo delle soluzioni NoemaLife
- Assistenza in caso di gravi anomalie o malfunzionamenti del sistema che, pur non derivanti da malfunzionamenti hardware e/o software oggetto della fornitura, possono compromettere la continuità dell'utilizzo del sistema
- Correzione di eventuali malfunzionamenti delle soluzioni NoemaLife
- Ripristino delle funzionalità a seguito di anomalia o blocco del sistema
- Verifica in teleassistenza dello stato del sistema (controllo dimensione tabelle, percentuale occupazione spazio disco sui server, ecc.) per monitorare il regolare funzionamento del sistema
- Gestione upgrade dei sistemi
- Controlli su corretta parametrizzazione del sistema
- Azioni migliorative indirizzate al mantenimento dell'efficienza delle procedure e delle soluzioni al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro

ACTIVE CUSTOMIZED SUPPORT Consiste in un supporto personalizzato dal Customer Care NoemaLife al fine di anticipare le esigenze del cliente, avvalendosi inoltre di un insieme di strumenti per un continuo aggiornamento sullo stato delle richieste e relativi report di analisi.

- Mail di apertura e chiusura ticket;
- Apertura automatica ticket a seguito di mail;
- Portale di consultazione;
- Portale di inserimento;
- Analisi periodica delle chiamate;
- Individuazione ricorrenze;
- Redazione e invio relazioni (Report personalizzato);
- Follow up e visite periodiche;

HIGH PRIORITY SUPPORT Permette di usufruire di un servizio preferenziale che garantisce una sensibile diminuzione delle tempistiche di presa in carico e risoluzione.

- **Servizio prioritario**

Il flusso standard seguito all'interno del Customer Service per la lavorazione delle assistenze prevede la suddivisione del processo in specifiche fasi di Inbound e Outbound, con tempi di lavorazione che dipendono dal grado di severità della segnalazione e dal carico di lavoro complessivo delle assistenze in corso.

Il servizio prioritario prevede un'ulteriore ottimizzazione dei tempi di assistenza garantendo molteplici vantaggi tra cui:

- comunicazione diretta ad un responsabile di gruppo con un comprovato feedback sul cliente
- eliminazione del tempo di latenza sopra descritto
- limitazione allo stretto indispensabile del coinvolgimento dell'utente

Prerequisito per questa componente del servizio è che le assistenze vengano richieste da un referente designato.

- **SLA (Service Level Agreement)**

Garanzia di presa in carico e risoluzione delle problematiche sollevate entro tempi prestabiliti e concordati precedentemente tramite un incontro tecnico.

CONTINUOUS ADVANCED SUPPORT Prevede un supporto costante fornito da figure altamente specializzate nell'ottica di instaurare un rapporto di collaborazione diretta con il cliente.

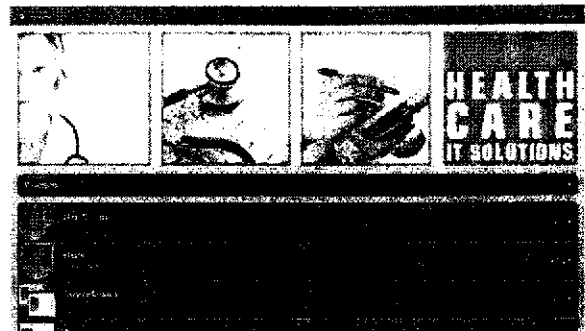
- Interventi tecnici manutentivi on site periodici;
- Configurazione spot di entità specifiche sulle soluzioni NoemaLife dietro richiesta del referente, che non abbiano impatto strutturale sulle logiche e i flussi operativi;
- **Supporto a riavvii programmati:**
 - Supporto ai riavvii programmati limitatamente alle soluzioni di competenza di NoemaLife.
 - Essendo l'attività in teleassistenza è necessaria la presenza di un referente del Cliente per eventuali attività in loco.
- **Gestione Backup:**
 - Backup della configurazione applicativa delle soluzioni NoemaLife.
- **Reinvio/recupero dati:**
 - Reinvio/recupero dati (anagrafiche, risultati, referti) a seguito di blocchi di prodotti di altri fornitori le cui soluzioni si integrano con le soluzioni NoemaLife oppure a richiesta del Cliente.
- **Management Support:**
 - Migliorie di basso impatto alla reportistica delle soluzioni di Laboratorio;
 - Cancellazione richieste e referti;
 - Modifiche alle anagrafiche e alle associazioni anagrafica-richiasta;
 - Interventi di primo livello sulle postazioni che accedono a soluzioni EPR NoemaLife, al fine di verificare che siano soddisfatti i requisiti hardware e software di certificazione del prodotto;
 - Duplicazione di configurazione di DNA;
 - Recupero dei dati storici da cassetta;
 - Modifiche alle password degli utenti (sbiancamento, recupero, ecc.)
- **Interventi sul database in sostituzione di DBA:**

- Allargamento datafile;
- Aggiunta di datafile ad una tablespace;
- Identificazione di deadlock o di lock applicativo e risoluzione terminando la sessione bloccante;
- Shutdown e Startup controllato di un database;
- Verifica e/o reimpostazioni di job.

IT Performance Monitoring

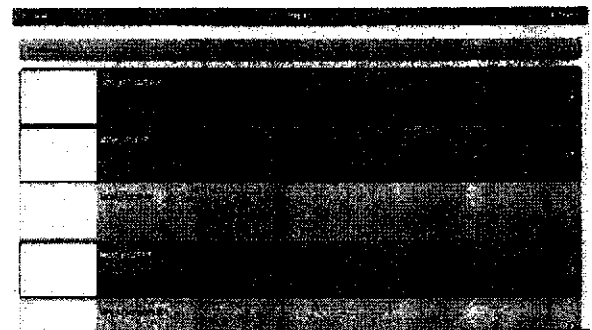
ADVANCED MONITORING & SUPPORT

Advanced Monitoring & Support è il nuovo servizio di NoemaLife per il monitoraggio applicativo basato sullo standard open source NAGIOS, che garantisce una maggiore flessibilità e un miglior controllo dei processi dei diversi servizi ospedalieri. Il servizio consente una stretta integrazione tra il sistema di monitoraggio presso la struttura ospedaliera e il Customer Service di NoemaLife. Il sistema è in grado di inviare messaggi in tempo reale sia verso i Sistemi Informativi Ospedalieri, sia verso il Customer Service. La soluzione è disponibile nelle versioni desktop e mobile, arricchita da un'interfaccia semplice e intuitiva che consente una completa gestione del monitoraggio e di tutte le sue funzionalità.



RAPPRESENTAZIONE FUNZIONALE DELL'INFRASTRUTTURA

Advanced Monitoring & Support crea una rappresentazione funzionale dell'infrastruttura applicativa, tramite i concetti di host, service, hostgroup e servicegroup. Attraverso questa funzionalità è possibile prevenire eventuali problemi con una rapida identificazione dei servizi/host coinvolti.

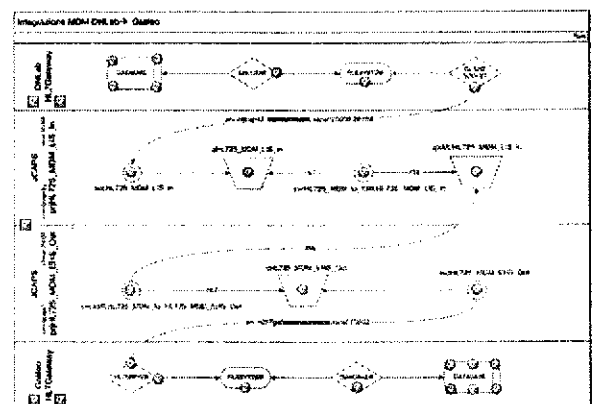


SISTEMI DI NOTIFICA

Il servizio per il monitoraggio di NoemaLife offre differenti tipologie di notifica delle segnalazioni e allarmi (email, sms e alert su dispositivo mobile).

SISTEMI DI ESCALATION

La soluzione fornisce un sistema di escalation delle notifiche che permette di gestire efficacemente diversi livelli di gerarchia verso i responsabili del Servizio Informativo Ospedaliero o del Customer Service NoemaLife, per garantire un'ottimale risoluzione delle segnalazioni.



DASHBOARD DI MONITORAGGIO

Consente una visione immediata del funzionamento dei sistemi monitorati e ricorre ad un potente motore di generazione/configurazione per ottenere dashboard interattive e totalmente personalizzabili.



REPORTISTICA

L'Advanced Monitoring & Support fornisce un sistema di reportistica potente e flessibile per una miglior valutazione dei sistemi monitorati: AVAILABILITY REPORT e PERFORMANCE REPORT

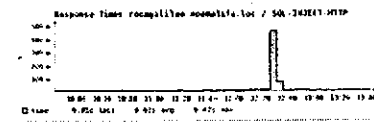
SCHEDULAZIONE DEL DOWNTIME

Grazie ad una completa schedulazione del downtime, l'Advanced Monitoring & Support è possibile coordinare in maniera gerarchica la schedulazione del downtime di un host e la propagazione automatica a tutti i servizi dipendenti.

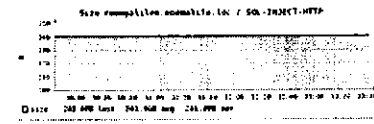
Service Overview

4 Hours (17.06.10 9:43 - 17.06.10 13:43)

Datasource: time

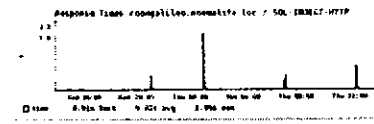


Datasource: size



24 Hours (16.06.10 13:43 - 17.06.10 13:43)

Datasource: time



Datasource: size

Search: recapilitee.nemalife.it

Host: recapilitee.nemalife.it

Service: SQL-PROJECT-HTTP

Hoststate: UP (PART)

Servicestate: OK (PART)

Created: 17.06.10 13:43

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

...

SERVIZI DI CONSULENZA IN AMBITO ORACLE DATABASE

L'esperienza pluriennale maturata dal team di DBA NoemaLife su un range di versioni che spazia dalla 7.3 alla 11gR2 e su praticamente ogni piattaforma supportata da Oracle ci consente di proporre servizi di consulenza a 360 gradi.

A seguito di una attenta analisi preliminare verrà definito insieme al Cliente un progetto per il miglioramento delle soluzioni Oracle in uso presso l'azienda affrontando diversi temi cruciali:

- consolidamento: valutazione architetture di una possibile piattaforma di consolidamento database ivi incluse appliances Oracle (es. ODA);
- licensing: determinazione del migliore compromesso fra il costo delle licenze Oracle e le esigenze di funzionalità applicativa. I DBA NoemaLife conoscono approfonditamente i complessi meccanismi di licensing adottati da Oracle nonché le differenze funzionali fra le varie edizioni Enterprise, Standard, Standard One. Ciò permette di ottenere risparmi importanti all'azienda: non è raro infatti trovarsi di fronte a casi di over-licensing;
- politiche di backup, business continuity e disaster recovery: valutazione della politica di backup in essere (RMAN, exp, expdp, retention, test di recovery, ecc.) e della sua aderenza con le best practices Oracle, determinazione dei meccanismi di business continuity e disaster recovery utilizzati e confronto con gli obiettivi RTO/RPO, individuazione di possibili metodologie migliorative e di un piano di ripristino a fronte di una serie di possibili eventi più o meno catastrofici;
- security e tracciatura degli accessi: la protezione dei dati, il rispetto della normativa vigente (es. decreto sulla privacy 196/03) sono temi attualissimi sui quali i DBA NoemaLife hanno competenza specifica;
- performance & tuning: analisi del carico di lavoro prodotto dai database del Cliente ed individuazione di possibili percorsi migliorativi a livello di risorse di sistema, configurazione dell'istanza (huge pages, I/O asincrono/concorrente, ecc.), SQL tuning;
- formazione: conoscere le caratteristiche e nuove funzionalità della production release Oracle 11gR2 è il modo migliore per proteggere al meglio il proprio investimento IT. I DBA NoemaLife possono erogare corsi di aggiornamento destinati a sistemisti/DBA dell'azienda.

SERVIZI DI GESTIONE E CONTROLLO DATABASE

Un gruppo di DBA certificati erogherà attività di manutenzione preventiva sul parco installato permettendo di conoscere approfonditamente l'ambiente ed intercettando potenziali problemi prima che si manifestino.

Parte integrante del servizio sono:

- patch analysis per determinare non solo la fix specifica per quel problema ma il livello Oracle più opportuno in base alle patch rilasciate da quando era stato configurato l'ambiente;
- meccanismi specifici di monitoring/trace che permettano di rendere prevenibile quel problema per il futuro, qualora non fosse possibile introdurre una fix definitiva. NoemaLife utilizza per questo il software di monitoring nagios sul quale ha già sviluppato una serie di controlli preventivi/reattivi;
- produzione periodica di report statistici sulle prestazioni generali del database;
- verifica del buon andamento della politica di backup in essere;
- individuazione di possibili migliorie sulla struttura dati;
- verifica dell'approssimarsi al limite di parametri di configurazione dell'istanza con pianificazione del loro adeguamento;
- periodico capacity planning per determinare con opportuno anticipo la necessità di un adeguamento delle risorse disco a disposizione dell'ambiente.

Ottimizzare l'infrastruttura IT

A seguito di una attenta analisi preliminare verrà definito insieme al Cliente un progetto per l'implementazione di soluzioni atte al consolidamento IT, alla virtualizzazione dei server, dei client, dello storage, delle applicazioni e del network.

Lo studio verrà attivato sulla base degli obiettivi determinati dal Cliente con la collaborazione di personale certificato in diverse aree di competenza IT al fine di trovare la migliore soluzione che possa bilanciare il costo e l'efficacia.

Backup & Data Assessment

La costante crescita del dato all'interno delle infrastrutture è una problematica da sempre presente per la quale occorre una continua innovazione tecnologica nei sistemi di storage e backup ma anche nelle metodologie e nell'organizzazione del dato stesso sia all'interno di database relazionali che di strutture di file.

Noemalife si propone di aiutare il Cliente nella definizione della migliore strategia di gestione del dato e della sua salvaguardia progettando ed implementando soluzioni SAN, NAS, migrazioni totali o parziali in Cloud, e relative gestioni del backup.

Servizi di gestione e controllo IT

I servizi sistemistici sono erogati tramite una serie di azioni mirate sui servers, atte a garantirne una corretta manutenzione, un costante buon funzionamento, continuità di servizio, affidabilità e sviluppo di tutti i servizi e le funzioni erogate.

L'intera infrastruttura è tenuta sotto controllo per mezzo di un sistema di monitoraggio basato su nagios, per il quale abbiamo sviluppato un elevato numero di controlli specifici per i nostri applicativi. Lo strumento consente anche la produzione di report periodici sull'andamento dei sistemi.

Fra i task previsti in questo ambito possiamo annoverare:

- **Shutdown delle macchine**
 - Pianificazione dei fermi;
 - Operazione di shutdown;
 - Verifiche (sistemistiche) post startup.
- **Applicazione delle patch di sicurezza, in particolare su ambienti Microsoft**
 - Analisi delle patch di sistema operativo rilasciate, per determinare se/quando installarle;
 - Valutazione dell'impatto;
 - Pianificazione dell'applicazione delle patch;
 - Applicazione delle patch.
- **Controlli periodici**
 - Verifica dei log di Sistema;
 - Verifica dello stato del sistema operativo;
 - Verifica di eventuali istanze Oracle.
- **Analisi delle performance**
 - In caso di segnalazioni di malfunzionamenti;
 - In caso di richiesta di miglioramento delle performance;
 - In caso di supporto ad analisi condotte da terzi.
- **Modifica di parametri di configurazione**
 - Analisi dell'ambiente;



- Proposta di modifica dei parametri.

