

**GARA EUROPEA A PROCEDURA TELEMATICA APERTA PER L’AFFIDAMENTO
DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE DEL SISTEMA
INFORMATIVO LIS TD-NEXLAB PER LA GESTIONE DEI LABORATORI DI ANALISI
CLINICHE E DI MICROBIOLOGIA DELL’AZIENDA ULSS N. 8 “BERICA”**

ID SINTEL N. 220579851

CIG N. BBF3F3D280

CAPITOLATO TECNICO

Sommario

ART. 1.....	3
OGGETTO DELL'APPALTO.....	3
ART. 2.....	3
CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SERVIZIO DA AFFIDARE	3

ART. 1
OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto avrà ad oggetto il servizio di assistenza tecnica e manutenzione del sistema informativo LIS TD-NexLab per la gestione dei Laboratori di Analisi Cliniche e di Microbiologia dell'Azienda ULSS n. 8 "Berica", comprensivo del modulo software di monitoraggio delle infezioni ospedaliere integrato con il sistema LIS.

In particolare, vengono richieste le seguenti tipologie di servizio:

1. Saas
2. AaaS
3. Paas
4. On Premise

L'Azienda ULSS 8 corrisponderà un canone di manutenzione del software del sistema LIS, un canone di manutenzione dell'hardware del Sistema LIS, un canone di manutenzione del software di monitoraggio delle infezioni ospedaliere integrato con il sistema LIS e un canone per il supporto on-site.

ART. 2
CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SERVIZIO DA AFFIDARE

Il servizio da affidare dovrà avere le seguenti caratteristiche:

Copertura assistenza	h 24, 7 giorni su 7 Giorni lavorativi, secondo l'organizzazione del Servizio che dev'essere indicata dal Fornitore
-----------------------------	---

Attività di assistenza	<ul style="list-style-type: none">● Telefonica e telematica (Help Desk) In orario di ufficio, nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle 16.30, le chiamate verranno indirizzate direttamente al servizio di assistenza Help Desk di secondo livello per gli utenti oppure trasmesse all'indirizzo mail indicato; al di fuori dell'orario d'ufficio, le chiamate verranno indirizzate direttamente al servizio di assistenza in reperibilità.● Applicativa● Sistemistica Il Servizio di Assistenza Sistemistica deve comprendere le attività atte a garantire il buon funzionamento dei sistemi software forniti per quanto riguarda le componenti del sistema operativo, il database e la copia di sicurezza dei dati e applicativi software (backup) e il patching dei sistemi. In caso di sostituzione dell'hardware in fornitura, tutti i servizi oggetto del contratto dovranno essere trasferiti dalla Ditta aggiudicataria sul nuovo hardware. In particolare si richiedono le seguenti attività:
-------------------------------	--

	<p>SISTEMA OPERATIVO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. mantenimento di idoneo ambiente operativo, in relazione all'utilizzo degli applicativi forniti; 2. manutenzione, che consiste nell'esecuzione di specifici interventi di controllo del sistema (log di sistema, spazio disco, performance, ecc.) e dell'utilizzo delle risorse, CPU e Memoria. 3. diagnosi e risoluzione dei problemi in relazione ai malfunzionamenti riscontrati in fase di manutenzione o segnalati dal Cliente. <p>DATABASE</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. esecuzione delle attività necessarie al mantenimento del buono stato di funzionamento delle componenti del database, in relazione all'utilizzo degli applicativi in fornitura; 2. esecuzione di specifici interventi di controllo del componente database (tuning, verifica log di sistema, aggiornamento statistiche, performances, ecc.) 3. attività di diagnosi e risoluzione dei problemi in relazione ai malfunzionamenti riscontrati in fase di manutenzione o segnalati dal Cliente; <p>COPIA DI SICUREZZA</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. esecuzione delle attività necessarie a garantire la corretta effettuazione delle copie di sicurezza degli archivi dati relativi agli applicativi in fornitura; 2. definizione delle modalità e della procedura per la copia di sicurezza e l'opportuna schedulazione della stessa in accordo alle blueprint indicate dal cliente; 3. verifica periodica, riguardo il buon esito della procedura di copia di sicurezza, tramite l'esame degli opportuni file di log e/o notifiche di monitoraggi automatizzati; 4. verifica periodica le cui modalità sono definite dal cliente, riguardo il buon esito della procedura di copia di sicurezza, tramite il ripristino a campione dei dati dal supporto adibito al backup; 5. attività di diagnosi e risoluzione dei problemi in relazione ai malfunzionamenti riscontrati in fase di verifica da parte del Fornitore o segnalati dal Cliente. <p>PATCHING DEI SISTEMI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. esecuzione delle attività necessarie a garantire l'aggiornamento dei sistemi operativi su cui sono ospitati i software forniti e le basi di dati che raccolgono i dati prodotti dagli stessi; 2. interventi con cadenza semestrale di security patching dei pacchetti del sistema operativo, con cadenza annuale per patching standard dei sistemi; 3. interventi con cadenza semestrale di security patching dei database server, con cadenza annuale per patching standard dei database. <p>RIPRISTINO FUNZIONALITÀ</p> <p>Il servizio deve essere garantito attraverso la fornitura delle attività necessarie a ripristinare il normale funzionamento degli applicativi in fornitura, in seguito a malfunzionamenti delle apparecchiature hardware o al danneggiamento delle componenti applicative. Le attività da prevedere nel Servizio consistono in:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● diagnosi del problema; ● ripristino dell'ambiente operativo idoneo al funzionamento degli applicativi; ● ripristino del componente database;
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> ● ripristino e configurazione degli applicativi o delle componenti corrotte; ● ripristino dei dati tramite copie di sicurezza in possesso del cliente; ● test funzionali.
--	---

Supporto di presidio	<p>Servizio di presidio on-site, con presenza di personale 5 giorni su 7 rispettivamente presso le UU.OO. di Medicina di Laboratorio e di Microbiologia, dalle ore 7.30 alle ore 16.30 (stimato in n. 2 FTE), con adeguata esperienza tecnica e gestionale.</p> <p>La risorsa specialistica richiesta on-site presso l'Azienda ULSS deve garantire il corretto funzionamento e l'ottimale utilizzo dei sistemi informativi e applicativi di riferimento oggetto di fornitura. In tale ambito, la risorsa è responsabile di supportare l'Azienda attraverso una serie di attività mirate a facilitare l'interazione degli utenti con le piattaforme tecnologiche. Tra le principali attività svolte vi è l'erogazione di formazione e assistenza al personale, al fine di favorire la diffusione delle competenze necessarie per un utilizzo efficace e consapevole degli strumenti informatici messi a disposizione. La risorsa si occupa inoltre della gestione delle utenze di accesso, assicurando che la creazione, la modifica e la disattivazione degli account siano gestite nel rispetto delle politiche di sicurezza e privacy adottate dall'Azienda. Parimenti, la risorsa svolge attività di configurazione e personalizzazione dei sistemi, adattandoli alle esigenze operative specifiche e contribuendo a mantenere l'efficienza e l'affidabilità delle applicazioni. La risorsa di presidio specialistico deve rappresentare cioè un punto di riferimento tecnico e operativo, garantire continuità, supporto specialistico e un'interazione efficace tra utenti e sistemi, in un'ottica di miglioramento continuo dei processi e della qualità del servizio. Il personale di presidio verrà coordinato dalla figura di Project Manager che farà da collettore anche con la struttura tecnica del Fornitore.</p> <p>L'Azienda, a proprio insindacabile giudizio, si riserva di valutare e segnalare incompatibilità/inadeguatezza del personale di presidio e richiederne la sostituzione.</p>
-----------------------------	---

Attività di manutenzione	<p>MANUTENZIONE PREVENTIVA</p> <p>Nell'ottica di ottimizzare complessivamente le prestazioni del sistema, la ditta aggiudicataria deve garantire ogni intervento necessario proattivo e sistematico atto a evitare il degrado delle performance dell'intero sistema e ridurre l'insorgere di anomalie (ad esempio bug), con l'obiettivo di evitare futuri problemi applicativi, di migliorare la qualità, la stabilità e le performance delle applicazioni garantendone la massima affidabilità.</p> <p>MANUTENZIONE CORRETTIVA</p> <p>Comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti di malfunzionamenti delle funzionalità applicative e delle integrazioni implementate, sia che esse siano segnalate dagli operatori sia che esse siano</p>
---------------------------------	---

	<p>rilevate in autonomia dal Fornitore, secondo i livelli di servizio descritti.</p> <p>MANUTENZIONE EVOLUTIVA</p> <p>Per tutta la durata del contratto, il Fornitore deve garantire proattivamente l'adeguamento del software ai cambiamenti normativi, ove questi non richiedano specifici sviluppi applicativi</p>
--	--

Attività di manutenzione correttiva		
	Livello di criticità	Descrizione
	Urgente	L'intero modulo è bloccato
	Alta	Una specifica funzionalità risulta bloccata e non è possibile procedere con una procedura alternativa
	Media	Una specifica funzionalità non risulta bloccata ma degradata, il malfunzionamento è circoscritto ad una parte delle funzionalità stessa
	Bassa	L'anomalia riguarda funzionalità non bloccanti
	Livello di criticità	Tempi di ripristino
	Urgente	3 ore dalla segnalazione
	Alta	6 ore dalla segnalazione
	Medio	entro 2 giorni lavorativi
	Bassa	da concordare di volta in volta con i Sistemi Informativi

Penali		
	Livello di criticità	Penali
	Urgente	Qualora l'intervento di assistenza sia effettuato in un tempo superiore rispetto alle 3 ore dalla segnalazione, sarà applicata una penale minima di € 500,00 per ogni ora di ritardo nella risoluzione del problema.
	Alta	Qualora l'intervento di assistenza sia effettuato in un tempo superiore rispetto alle 6 ore dalla segnalazione, sarà applicata

		una penale minima di € 350,00 per ogni ora di ritardo nella risoluzione del problema.
	Medio	Qualora l'intervento di assistenza sia effettuato in un tempo superiore rispetto ai 2 gg. lavorativi dalla segnalazione, sarà applicata una penale minima di € 200,00 per ogni giorno di ritardo nella risoluzione del problema.
	Bassa	Qualora l'intervento di assistenza sia effettuato in un tempo superiore rispetto a quello concordato con i Sistemi Informativi, sarà applicata una penale minima di € 200,00 per ogni giorno di ritardo nella risoluzione del problema.
Metrica per l'applicazione degli SLA	Tempo di Indisponibilità Parziale: massimo 1% delle ore solari annue (disponibilità 99%)	