



Servizio Sanitario Nazionale - Regione Veneto

AZIENDA ULSS N. 8 BERICA

Viale F. Rodolfini n. 37 – 36100 VICENZA

COD. REGIONE 050–COD. U.L.SS.508 COD.FISC. E P.IVA 02441500242–Cod. IPA AUV

Tel. 0444 753111 - Fax 0444 753809 Mail protocollo@aulss8.veneto.it

PEC protocollo.centrale.aulss8@pecveneto.it

www.aulss8.veneto.it

Dipartimento: Tecnico ed Approvvigionamenti
**UOC Provveditorato, Economato e Gestione
della Logistica**

Viale F. Rodolfini, 37 – 36100 Vicenza

Direttore: Dott. Sandro Possamai

Oggetto: **INDAGINE DI MERCATO PER L'EVENTUALE L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO BIENNALE DI ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE PER APPLICATIVI "HCSUITE" ED "ASTER" IN UTILIZZO PRESSO I SISTEMI INFORMATIVI OSPEDALIERI E TERRITORIALI DELL'AZIENDA ULSS N. 8 BERICA**

L'Azienda Ulss 8 Berica intende affidare servizio biennale di assistenza tecnica e manutenzione per applicativi "HCSuite" ed "Aster" in utilizzo presso i Sistemi Informativi Ospedalieri e Territoriali della scrivente Azienda le cui caratteristiche tecniche sono di seguito riportate.

Attualmente l'unica ditta nota all'Azienda Ulss n. 8 Berica in grado di garantire il servizio è la ditta GPI spa in quanto proprietaria del codice sorgente e quindi l'unica autorizzata ed in grado di intervenire sui programmi.

Le ditte le quali fossero in grado di fornire il servizio richiesto, possono inviare le proprie candidature ai seguenti indirizzi mail: protocollo.aulss8@pecveneto.it – francesco.trunfio@aulss8.veneto.it indicando l'oggetto della presente indagine di mercato, entro e non oltre le ore 12:00 del giorno 12.11.2025.

Unitamente alle candidature si richiede l'invio dell'elenco dei servizi già effettuati e i relativi prezzi

Il presente avviso è finalizzato a valutare le soluzioni tecniche disponibili sul mercato.

Descrizione dei servizi richiesti:

servizio biennale di assistenza tecnica e manutenzione per applicativi "HCSuite" ed "Aster" in utilizzo presso i Sistemi Informativi Ospedalieri e Territoriali in utilizzo presso l'Azienda Ulss n. 8 Berica le cui caratteristiche tecniche sono di seguito riportate:

1. **(SIO) HCSuite** per le attività legate a:
 - a. CUP-Cassa (Distretto Est)
 - b. Cartella Clinica ambulatoriale
 - c. ADT
 - d. Cartella Clinica di ricovero
 - e. Pronto Soccorso (inclusa l'estensione del modulo applicativo del Pronto Soccorso in uso al Distretto Est anche al Distretto Ovest, con contestuale dismissione dell'applicativo PSnet ad oggi in uso).
 - f. Cartella Clinica di PS
 - g. Archivio dei Documenti Clinici per scarico referti da parte del Cittadino
2. **(SIT) Aster Gestione Patenti Web e Medicina Legale**
3. **(SIT) Aster Protesica**

Responsabile del Procedimento: Dott. Sandro Possamai

Referente procedura: Francesco Trunfio

Tel. 0444-75.7120 – e mail: francesco.trunfio@aulss8.veneto.it

4. includere tutte le relative integrazioni

Tipo servizio:

- ✓ SaaS per l'applicativo di cui al punto 1
- ✓ On Premise per gli applicativi di cui ai punti 2 e 3

SERVIZIO INFORMATICO IN CLOUD (SaaS)

I Servizi Applicativi proposti dovranno essere erogati nella modalità Cloud in modalità SaaS.

L'infrastruttura hw in fornitura deve rispettare le normative in materia di sicurezza del trattamento dei dati nonché le linee guida di AgID/ACN e del Garante della Privacy, garantendo la minimizzazione dei rischi legati ad eventuali minacce o incidenti informatici.

Il sistema deve garantire elevata affidabilità e assicurare le migliori prestazioni, combinando sistemi di bilanciamento di carico e sistemi di firewalling e networking. Dovrà inoltre essere attivo un sistema di monitoraggio h24 per garantire i necessari controlli. A titolo esemplificativo e non esaustivo: controllo di raggiungibilità, controlli sulle singole componenti hw (sia fisiche che virtuali), monitoraggio dei tempi di risposta delle singole componenti applicative etc. Tale monitoraggio, in caso di problemi, deve attivare procedure di intervento, che possono giungere fino all'intervento del servizio di reperibilità in caso di fault al di fuori dall'orario d'ufficio.

DISASTER RECOVERY

È richiesto in fornitura anche una soluzione di Disaster Recovery che possa erogare i propri servizi SaaS con le stesse modalità e gli stessi SLA garantiti per il Data Center primario.

Si richiedono in particolare i seguenti tempi di ripristino:

- RPO (Recovery Point Objective) < 24 ore;
- RTO (Recovery Time Objective) 5 giorni.

Copertura Servizio Assistenza:

- ✓ h 24, 7 giorni su 7 per l'applicativo di cui al punto 1;
- ✓ Giorni lavorativi, secondo organizzazione del Servizio che dev'essere indicata dal Fornitore per gli applicativi di cui ai punti 2 e 3

Tipo di assistenza:

- ✓ Telefonica e telematica (Help Desk)
Durante l'orario di ufficio, nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 17.30, le chiamate verranno indirizzate direttamente al servizio di assistenza Help Desk di secondo livello per gli utenti oppure trasmesse all'indirizzo mail indicato; durante le restanti ore le chiamate verranno indirizzate direttamente al servizio di assistenza in reperibilità
- ✓ Applicativa, come descritto nella sezione relativa alla manutenzione
- ✓ 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:

SISTEMA OPERATIVO

1. mantenimento di idoneo ambiente operativo, in relazione all'utilizzo degli applicativi forniti;
2. manutenzione, che consiste nella 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.

DATABASE

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;

COPIA DI SICUREZZA

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.

PATCHING DEI SISTEMI

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.

RIPRISTINO FUNZIONALITÀ

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:

1. diagnosi del problema;
2. ripristino dell'ambiente operativo idoneo al funzionamento degli applicativi;
3. ripristino del componente database;
4. ripristino e configurazione degli applicativi o delle componenti corrotte;
5. ripristino dei dati tramite copie di sicurezza in possesso del cliente;
6. test funzionali.

Supporto di presidio

Servizio di presidio on-site presente 5 giorni su 7, dalle ore 8.30 alle ore 17.30 con adeguata esperienza tecnica e gestionale. La risorsa specialistica richiesta on-site presso l'Azienda Ospedaliera 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. Ulteriore ambito di intervento riguarda l'estrazione e la gestione dei flussi dati, attività svolta con attenzione alla qualità, integrità e riservatezza delle informazioni trattate, a supporto delle necessità di reportistica e analisi da parte della struttura ospedaliera. 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.

L'Azienda, a proprio insindacabile giudizio, si riserva di valutare e segnalare incompatibilità/inadeguatezza del personale di presidio e richiederne la sostituzione

Tipologia di Manutenzione:

- ✓ **Manutenzione Preventiva:** 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.
- ✓ **Manutenzione Correttiva:** 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 rilevate in autonomia dal Fornitore, secondo i livelli di servizio descritti.
- ✓ **Manutenzione adeguativo – normativa:** 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.

f.to Il Direttore del Servizio
(Dott. Sandro Possamai)