



AZIENDA ULSS 20 DI VERONA

Sede legale: via Valverde n. 42 - 37122 Verona - tel. 045/8075511 Fax 045/8075640



**Regione Veneto
ULSS 20 di Verona**

ALLEGATO TECNICO – 2.1

1. Personale dedicato alla gestione dell'infrastruttura ICT (in base alla situazione storica)

- 1.1. n. 1 ICT Operation Manager, che fungerà da referente unico nei confronti della S.A. e gestirà il monitoraggio del livello di servizio, il coordinamento del servizio di IMAC, il coordinamento del servizio di Help Desk, che dovrà essere in possesso di laurea universitaria magistrale (5 anni) in ingegneria informatica o assimilabile e di comprovabile esperienza nel settore ICT di almeno 5 anni
- 1.2. n. 2 ICT Senior Specialist con funzioni di governo dell'infrastruttura tecnologica, del software di base e dell'infrastruttura di database e dell'architettura delle PDL, in possesso di laurea universitaria magistrale (5 anni) in ingegneria informatica o assimilabile e di comprovabile esperienza nel settore ICT di almeno 7 anni
- 1.3. n. 2 tecnici ICT Data Center che dovranno essere in possesso almeno di diploma tecnico di perito informatico o equipollente e di comprovabile esperienza nel settore ICT di almeno 5 anni
- 1.4. n. 2 tecnici ICT per interventi sul parco delle PdL (Client e fonia) che dovranno essere in possesso almeno di diploma tecnico di perito informatico o equipollente
- 1.5. n. 1 tecnici ICT per interventi sulla rete che dovranno essere in possesso almeno di diploma tecnico di perito informatico o equipollente
- 1.6. n. 1 tecnici ICT per la gestione delle attività di cablaggio, coordinamento della manutenzione ai dispositivi della server farm e della rete, dell'inventariazione e la dismissione dei cespiti, che dovranno essere in possesso almeno di diploma tecnico di perito informatico o equipollente
- 1.7. n. 0 (zero) tecnici ICT per la gestione del servizio di Help Desk che dovranno essere in possesso almeno di diploma tecnico di perito informatico o equipollente

2. Personale dedicato all'assistenza operativa di 1° livello ed alla consulenza evolutiva a supporto degli applicativi aziendali (in base alla situazione storica)

- 2.1. n. 1 Business Information Manager, in possesso di laurea universitaria (anche 3 anni) in ingegneria informatica o assimilabile e di comprovabile esperienza nel settore degli applicativi informatici di almeno 5 anni
- 2.2. n.3 tecnici informatici senior, in possesso di laurea universitaria (anche 3 anni) in ingegneria informatica o assimilabile e di comprovabile esperienza nel settore degli applicativi informatici di almeno 3 anni
- 2.3. n. 5 tecnici informatici junior, che dovranno essere in possesso di laurea universitaria (anche 3 anni) in ingegneria informatica o assimilabile
- 2.4. n. 5 tecnici informatici junior, che dovranno essere in possesso di diploma tecnico di perito informatico o equipollente.

3. Livelli di Servizio SLA

3.1. CLASSIFICAZIONE DEI LIVELLI D'INTERVENTO (O DI GRAVITÀ)

Si riporta, di seguito, la classificazione e la tipologia dei livelli di gravità da considerare nelle chiamate di intervento e di assistenza.

Per mutate esigenze o eventi correlati all'intervento stesso, il responsabile dell'Azienda oltre ad esserne informato potrà modificare la gravità dell'intervento dandone comunicazione formale al responsabile dell'Appaltatore.

A fronte della segnalazione di malfunzionamenti, l'Appaltatore dovrà garantire prontamente l'intervento per ripristinare la normale funzionalità del sistema ICT, secondo le tempistiche definite in base alla classificazione di gravità di seguito descritta:

Intervento di emergenza (nel seguito IE): L'intero sistema o parte di esso è indisponibile agli utenti

Intervento che determina una situazione di elevata gravità. Il supporto tecnico deve intervenire immediatamente. Le attività in corso vengono sospese fino alla chiusura dell'intervento.

Determinazione della severità:

- Fermo di uno o più Server / Cluster aziendali; Fermo di un centro stella della rete;
- Fermo di un intero Servizio / Reparto / Unità Operativa / Distretto;
- Fermo di un personal computer indicato nella lista delle stazioni di lavoro che devono funzionare ininterrottamente (orientativamente il numero complessivo di dette stazioni di lavoro sono un 30% dell'intero inventario delle PDL)
- Fermo di un servizio della Server Farm (Intranet, Internet, posta elettronica, ecc.)
- Per la rete telefonica:
 - Guasto bloccante ad uno dei sistemi;
 - Indisponibilità $\geq 50\%$ delle linee di accesso alla/dalla rete pubblica
 - Indisponibilità $\geq 50\%$ dei posti operatore.
 - Indisponibilità $\geq 50\%$ degli utenti

- Qualsiasi guasto che rechi malfunzionamento ai terminali telefonici dei seguenti servizi:
 - Pronto Soccorso
 - Gruppo Operatorio
 - Radiologia
 - Laboratorio Analisi

L'intervento di emergenza scaturisce nei casi in cui il malfunzionamento dell'ICT oggetto della presente gara comporti l'interruzione del servizio erogato.

Intervento critico (di seguito IC): Funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti

Intervento che determina una situazione di moderata gravità. Il supporto tecnico interviene nel più breve tempo possibile; sospende gli interventi in corso, senza procurare disagi alle attività in lavorazione.

Determinazione della severità:

- Indisponibilità del 30% del sistema informatico di un Servizio / Reparto / Unità Operativa / Distretto;
- Fermo di un Dirigente che giustifica urgenza su lavori da consegnare;
- Fermo di attività riguardanti impegni con altre Istituzioni;
- Fermo lavori per almeno di 2 persone del medesimo Servizio / Reparto / Unità Operativa / Distretto
- Per la rete telefonica:
 - Indisponibilità $\geq 20\% < 50\%$ delle linee di accesso alla/dalla rete pubblica
 - Indisponibilità $\geq 20\% < 50\%$ dei posti operatore.
 - Indisponibilità $\geq 20\% < 50\%$ degli utenti
 - Impossibilità di collegamento in rete tra due sistemi.

Intervento normale (di seguito IN): Funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili agli utenti

Intervento di normale attività lavorativa. Il supporto tecnico interviene in base ad una lista con priorità d'assegnazione da parte del responsabile aziendale e nell'orario 7 - 18.

Determinazione della severità:

- Supporto alle normali attività lavorative del dipendente.

Per la rete telefonica:

- Appartengono a questo livello tutti i guasti che comportano l'inutilizzo delle funzionalità previste per meno del 20% delle utenze gestite dall'impianto telefonico, e comunque non rientranti nei precedenti livelli IE e IC .
- Rientrano in questo livello anche le chiamate per malfunzionamenti su linee urbane dirette che l'Appaltatore dovrà farsi carico di dirottare al Carrier di competenza e seguirne l'iter risolutivo.

Intervento programmato (di seguito IP)

L'intervento programmato è l'intervento che non trova collocazione nelle precedenti gravità, verrà processato in ordine di arrivo dalla data di assegnazione e

pianificato dal responsabile aziendale.

Si ricorda che tutti i sistemi oggetto dell'appalto devono funzionare per 24 ore tutti i giorni dell'anno e di conseguenza coloro che sono preposti alla loro manutenzione devono essere operativi 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno per gli interventi di manutenzione/assistenza che saranno necessari. Inoltre dove si parla di tempi di intervento ove non espressamente dichiarato si intendono sempre ore solari e non lavorative.

3.2. LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO

L'Appaltatore dovrà garantire i requisiti funzionali descritti e dovrà soddisfare i seguenti livelli minimi di servizio relativamente a tutte le attività previste nel presente capitolato e descritte negli allegati.

o Tempestività di risposta alla chiamata

Misura della penale indicata in tabella, di seguito riportata, su intervallo trimestrale

		Valori di soglia	Penali	
			Causale	Importo
Tempo di risposta	Il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore.	20'' nel 98% dei casi	Per ogni punto (o frazione) percentuale di scostamento in diminuzione	1.500,00 €

o Interventi Programmati e Aggiornamento Tecnologico

Misura della penale indicata in tabella, di seguito riportata, per ogni giorno di ritardo sul Piano Programmato

Tipologia componente da aggiornare	Valori di soglia	Penali	
		Causale	Importo
IP	Le scadenze dei piani devono essere rispettate al 100% entro la data prevista dal responsabile aziendale	Per ogni giorno di ritardo	500,00 €

o Tempestività attivazione chiamata verso Help Desk di 1° Livello

Il tempo di attivazione va calcolato dalla presa in carico della segnalazione da parte della Centrale Operativa d'Intervento - Call Center.

Misura della penale indicata in tabella, di seguito riportata, per ogni singolo intervento

	Livello gravità problema da risolvere	Tempo attivazione chiamata	Penali Causale	Importo

IE	L'intero sistema o parte di esso è indisponibile agli utenti	Entro 15'	Oltre i 15'	200,00 €
IC	Funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti	Entro 15'	Oltre i 15'	150,00 €
IN	Funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili agli utenti	Entro 4 ore lavorative	per ogni ora oltre le 4 ore	80,00 €

o Tempestività attivazione chiamata verso Help Desk di 2° livello (e terze parti)

Il tempo di attivazione chiamata verso help desk di 2° livello va calcolato dalla presa in carico della segnalazione da parte dell'help desk di 1° livello.

Misura della penale indicata in tabella, di seguito riportata, per ogni singolo intervento

	Livello gravità	Tempo	Penali	
IE	L'intero sistema o parte di esso è indisponibile agli utenti	Entro 30'	Oltre i 30'	200,00 €
IC	Funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti	Entro 30'	Oltre i 30'	150,00 €
IN	Funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili agli utenti	Entro 4 ore lavorative	per ogni ora oltre le 4 ore	80,00 €

3.3. Tempestività di risoluzione dei problemi

Il tempo di risoluzione va calcolato dalla presa in carico della segnalazione da parte del Call Center.

Misura della penale indicata in tabella, di seguito riportata, per ogni singolo intervento

	Livello gravità problema da risolvere	Valori di soglia per la tempestività di risoluzione dei problemi	Penali	
			Causale	Importo
IE	L'intero sistema o parte di esso è indisponibile agli utenti	Entro 2 ore	Per ogni ora oltre le 2 ore	10.000,00 €
IC	Funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti	Entro 4 ore	per ogni ora oltre le 4 ore	5.000,00 €
IN	Funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili agli utenti	Entro 12 ore	per ogni ora oltre le 12 ore	1.000,00 €
IP	Funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti	Entro 24	per ogni ora oltre le 24 ore	200,00 €