



Azienda ULSS 20 di Verona – Azienda Ospedaliera di Padova

**APPALTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL SISTEMA
I.C.T. AZIENDALE**

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Indice del capitolato

1.1	DEFINIZIONI E ACRONIMI	3
2.1	SCOPO DELL'APPALTO	7
2.2	OGGETTO DELL'APPALTO	9
2.3	VOLUMI E CONSISTENZA DELL'APPALTO	10
2.4	ATTIVAZIONE DELL'APPALTO E SUA DURATA	11
3.1	PROGETTO DI RINNOVAMENTO TECNOLOGICO DELLA SERVER FARM, DELLA RETE E DEL SISTEMA TELEFONICO	12
3.2	DETTAGLIO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA SERVER FARM	14
3.3	DETTAGLIO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RETE	18
3.4	DETTAGLIO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RETE TELEFONICA	18
3.5	DETTAGLIO DEL SERVIZIO HELP DESK	20
3.6	DETTAGLIO DEL SERVIZIO DI WORKSTATION MANAGEMENT	21
3.7	DETTAGLIO DEL SERVIZIO DI COORDINAMENTO SUPERVISIONE E CONTROLLO DELLE ATTIVITA' DI REALIZZAZIONE E MODIFICA DEL CABLAGGIO PASSIVO	27
3.8	DETTAGLIO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA OPERATIVA E DI CONSULENZA EVOLUTIVA A FAVORE DEGLI APPLICATIVI AZIENDALI	27
3.9	DETTAGLIO DEL SERVIZIO DI INVENTARIAZIONE	28
3.10	DETTAGLIO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE	29
3.11	DETTAGLIO DEL SERVIZIO DI MONITORAGGIO	30
3.12	DETTAGLIO DEL SERVIZIO DI DISMISSIONE E SMALTIMENTO	30
4.1	PERSONALE DEDICATO ALLA GESTIONE DELL'INFRASTRUTTURA ICT	31
4.2	PERSONALE DEDICATO ALL'ASSISTENZA OPERATIVA DI 1° LIVELLO ED ALLA CONSULENZA EVOLUTIVA A SUPPORTO DEGLI APPLICATIVI AZIENDALI	32
4.3	LOCALI PER IL PERSONALE	34
5.1	ASSESSMENT	34
5.2	INTERVENTI PROGETTUALI PREVISTI IN OFFERTA	34
5.3	COLLAUDO TECNICO	36
6.1	FORNITURA DI HARDWARE PER LA SERVER FARM	37
6.2	FORNITURA DI HARDWARE PER LA RETE	37
6.3	FORNITURA DI HARDWARE PER LE PDL	37
6.4	FORNITURA DI APPARECCHI TELEFONICI	37
6.5	FORNITURA DELLE CONNESSIONI MEDIANTE RETE PUBBLICA	38
6.6	FORMAZIONE AGLI OPERATORI	38
7.1	MODALITA' DI CONTABILIZZAZIONE DELLE FORNITURE E DEI SERVIZI - FATTURAZIONE	38
7.2	MODALITA' DI CONTABILIZZAZIONE DEI SERVIZI - FATTURAZIONE	39
7.3	CONSUNTIVO DI FINE ANNO E CERTIFICAZIONE	40
8.1	RISERVA DI MODIFICAZIONI	40
8.2	QUALIFICAZIONE DEL SERVIZIO	41
8.3	GARANZIA	41
8.4	CONTROLLI	41
8.5	RESPONSABILE DELLA DITTA	41
8.6	SICUREZZA SUL LAVORO	42
8.7	OBBLIGHI PREVIDENZIALI E ASSICURATIVI DELLA DITTA	42
8.8	COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DELLA DITTA E ADEGUAMENTO ALLE NORME INTERNE	42
8.9	S.L.A., PENALI PER INADEMPIMENTI E RISOLUZIONE CONTRATTUALE	43
8.10	NORME DI RIFERIMENTO	44
8.11	ELENCO ALLEGATI	45

1 DEFINIZIONI

1.1 DEFINIZIONI E ACRONIMI

Ai fini del presente capitolato si utilizzeranno i termini e/o gli acronimi sotto riportati, ad ognuno dei quali sarà attribuito il rispettivo significato esplicitato nel presente articolo.

STAZIONE APPALTANTE (S.A.)

Amministrazione che, a fronte di un corrispettivo, conferisce ad un Appaltatore (dotato di una adeguata organizzazione e dei mezzi necessari) e con gestione a rischio di quest'ultimo, il compimento delle opere e/o l'effettuazione delle forniture e l'espletamento dei servizi di supporto alle attività istituzionali della Stazione Appaltante stessa che sono contemplati nel presente Capitolato e/o nell'offerta dell'Appaltatore (per quella parte dell'offerta che sia stata contrattualmente accettata dalla S.A. medesima).

APPALTATORE

Soggetto che, essendo dotato di una adeguata organizzazione e dei mezzi necessari e con gestione a proprio rischio, assume l'onere del compimento delle opere e/o dell'effettuazione delle forniture e dell'espletamento dei servizi di supporto alle attività istituzionali della Stazione Appaltante che sono contemplati nel presente Capitolato e/o nell'offerta dell'Appaltatore stesso (per quella parte dell'offerta che sia stata contrattualmente accettata dalla S.A. medesima), a fronte di un compenso.

PARTI

Stazione Appaltante e Appaltatore

SISTEMA ICT (Sistema di "Information and Communication Technology")

Il sistema formato dalle componenti software, dagli apparati hardware, dagli apparati telefonici e di rete che, nel loro complesso, costituiscono la piattaforma tecnologica per la gestione informatizzata e lo scambio delle informazioni multimediali (dati, documenti, immagini, fonia, ecc.)

SOFTWARE (SW)

Programma informatico destinato ad essere utilizzato su elaboratore elettronico (computer) avente configurazione compatibile.

PRODOTTO SOFTWARE (PRODOTTO SW)

L'insieme costituito dal Software per computer, da eventuali supporti di memorizzazione ad esso associati, dalla documentazione tecnica, dalle schede e da ogni altro documento di supporto esistente che sia disponibile su supporto cartaceo o informatico, ovvero "on-line".

PACCHETTO DI PRODOTTI SOFTWARE

Prodotto informatico costituito da un insieme coordinato e/o integrato di Prodotti Software, oltre ad eventuali supporti di memorizzazione ad esso associati, al materiale stampato e ad ogni altro documento di supporto esistente che sia disponibile su supporto cartaceo o informatico, ovvero "on-line". Se non diversamente specificato, tutte le clausole fissate nel presente capitolato che riguardano un "Prodotto Software" sono da intendersi valide, ove applicabili, anche ad un "Pacchetto di Prodotti Software".

FUNZIONALITÀ DEL PRODOTTO SOFTWARE

Le funzioni operative del Prodotto Software e le relative possibilità applicative indicate nel "Manuale d'uso" del Software.

MODALITA' D'USO DI UN SW

L'insieme delle specifiche che definiscono le modalità con le quali utilizzare un Prodotto Software affinché siano originate le prestazioni da esso ottenibili che sono state previste dal produttore.

LICENZA D'USO

Il diritto, conferito al cliente finale, di poter utilizzare il Prodotto Software secondo le modalità stabilite dall'apposito omonimo contratto.

COPIA (del Prodotto Software)

Ogni riproduzione, duplicazione, traduzione, o adattamento in qualsiasi forma realizzata e in qualsiasi tipo di supporto contenuta, del Prodotto Software, con riferimento alla sua globalità o a una parte di esso.

CLIENTE FINALE DEL SW

Il soggetto (persona fisica o giuridica) che acquista la licenza d'uso del Prodotto Software e che è tenuto a non operare in alcun modo sul mercato in qualità di Produttore o Distributore di beni e servizi informatici.

OPERATORE / UTENTE DEL SW

Il soggetto che opera all'interno della struttura della S.A., e che utilizza il Prodotto Software per l'espletamento delle proprie attività lavorative. Può essere distinto (ove la suddivisione sia applicabile) in:

- **amministratore del sistema**, il quale ha accesso a tutte le funzionalità e impostazioni del SW, e che può modificarne le procedure di accesso e utilizzo;

- **operatore e/o utente**, l'utilizzatore del sistema, che può essere sia un sanitario (medico, infermiere, ecc.) sia un amministrativo, che ha accesso al software per la sola parte di sua competenza, secondo un profilo che è stabilito dall'amministratore del sistema.

Ai fini del presente capitolato sarà considerato "operatore / utente" qualsiasi soggetto che appartenga all'organizzazione della Stazione Appaltante o che operi per conto della stessa e che venga per qualsiasi motivo e a qualsiasi titolo a contatto con il Prodotto Software.

PAZIENTE

Il soggetto destinatario dei servizi sanitari (visita o altra prestazione medica o terapeutica) e per il quale è programmata, o è in corso di erogazione o è stata erogata una prestazione sanitaria.

HARDWARE (o HW)

Gli elaboratori elettronici (centrali e periferici), gli strumenti, gli apparati, i video terminali, le stampanti, gli accessori e quant'altro costituisca la dotazione di apparecchiature tecnologiche di supporto per il funzionamento del Sistema ICT.

RETI DIGITALI

Gli impianti tecnologici per la connettività digitale mediante i quali è possibile garantire le comunicazioni multimediali nell'ambito del sistema informatico e telefonico delle S.A. (dati, documenti, immagini, fonia digitale, ecc.)

PDL (Postazione Di Lavoro)

Ogni singola postazione interessata da tutti o da parte delle forniture e/o dei servizi oggetto del presente Capitolato.

COLLAUDO

Le attività di ufficiale verifica della consistenza e delle funzionalità di uno o più componenti del Sistema ICT, svolte in contraddittorio tra le Parti a seguito dell'installazione delle stesse o dell'effettuazione di una loro sostanziale modifica.

DIRITTI DI PROPRIETÀ INTELLETTUALE

Diritti tutelabili sulla base delle norme relative al copyright o diritto d'autore (Titolo IX del libro V del c.c., artt. 2575-2594 c.c., nonché L. n. 633/1941, come modificata dal D.Lgs. N. 169/1999) o di altre disposizioni, relative al Prodotto Software, ai codici sorgente, agli applicativi e alla documentazione costituenti parte integrante del Prodotto Software.

ASSISTENZA

E' un servizio che consente all'Utente di contattare telefonicamente (o con altri mezzi) il centro di assistenza dell'Appaltatore, al fine di avere ausilio a seguito del manifestarsi di problemi di funzionamento del Sistema ICT aziendale oggetto del presente Capitolato. L'erogazione del servizio di assistenza può avvenire in modalità telefonica, telematica (con accesso che sarà messo a

disposizione dalla S.A. a favore dell'Appaltatore stesso affinché quest'ultimo possa operare da una postazione remota) o direttamente in loco.

MANUTENZIONE CORRETTIVA DEL SW

Quella che si rende necessaria ad apportare correzioni al programma informatico per risolvere errori di funzionamento (imputabili al prodotto e non a condizioni specifiche di installazione) che si dovessero verificare durante l'utilizzo dello stesso.

MANUTENZIONE ADEGUATIVA DEL SW

Quella che si rende necessaria per rendere il Prodotto SW conforme a nuove disposizioni legislative (sempre che tali nuove disposizioni richiedano unicamente modifiche di livello contenuto, e che inoltre non intacchino la struttura, la logica funzionale e i criteri di standardizzazione secondo i quali il Prodotto SW è impostato).

ASSISTENZA SPECIALISTICA SUL SW

Attività (richieste e specificate dalla S.A.) di integrazione funzionale e/o di personalizzazione del Prodotto Software per adattarlo a particolari esigenze, effettuate all'atto della prima installazione o successivamente al fine di reinstallare, spostare, aggiungere, apportare personalizzazioni e/o modifiche al software, ovvero di interfacciarlo con il sistema informatico della S.A. stessa a seguito di variazioni della configurazione del medesimo, da realizzarsi sempre che le modifiche richieste non intacchino la struttura, la logica funzionale e i criteri di standardizzazione secondo i quali il Prodotto Software è impostato.

MANUTENZIONE PREVENTIVA DELLE APPARECCHIATURE

Comprende tutte quelle attività di prevenzione finalizzate alla messa a punto e controllo degli apparati, in modo da assicurare le migliori condizioni di esercizio, evitare situazioni di funzionamento degeneranti in guasti e garantire lo standard funzionale di impianto nella sua interezza (singole parti ed integrazione tra le parti), il tutto con l'obiettivo di riuscire (nei limiti del possibile) ad individuare e porre rimedio a situazioni che possono degenerare in guasto prima che quest'ultimo si verifichi.

MANUTENZIONE CORRETTIVA DELLE APPARECCHIATURE

Comprende tutti gli interventi che si rendono necessari per risolvere anomalie o guasti correlati al funzionamento degli apparati e dei sistemi, volti ad assicurare la tempestiva risoluzione del problema.

FIREWALL

Dispositivo passivo di difesa perimetrale (che può anche svolgere funzioni di collegamento tra due o più tronconi di rete) atto a creare un filtro sulle connessioni entranti ed uscenti al fine di garantire la sicurezza della rete stessa.

LAN (Local Area Network)

Rete "locale" che interconnette un insieme più o meno vasto di computers della Stazione Appaltante.

WAN (Wide Area Network)

Rete "geografica" che collega computer anche molto distanti fra loro (come accade per Internet).

INTRANET

Rete logica privata protetta della S.A., non accessibile dall'esterno, formata da una o più reti fisiche connesse geograficamente fra loro.

EXTRANET

E' la parte rivolta verso l'esterno della rete Intranet; per la sua realizzazione si utilizza in genere la rete Internet, ricorrendo ad un sistema di crittografia che impedisce a utenti terzi di Internet di captare le informazioni rese disponibili su tale rete.

DMZ (De Militarized Zone)

Segmento isolato di LAN (una "sottorete") raggiungibile sia da reti interne che esterne, la quale permette però esclusivamente connessioni verso l'esterno (gli host attestati sulla DMZ non possono connettersi alla rete aziendale interna).

SLA (Service Level Agreement)

Livello di servizio che ci si attende nel corso dell'espletamento dell'appalto con riferimento ad un prestabilito parametro prestazionale.

IMAC (Install, Move, Add, Change)

Indica le attività di installazione, trasloco, aggiunta, spostamento, caratterizzazione e controllo delle apparecchiature e degli attacchi utente/porte LAN/WAN.

2 OGGETTO E DURATA DELL'APPALTO

2.1

SCOPO DELL'APPALTO

I sistemi ICT hanno via via assunto un ruolo determinante nell'ambito delle strutture di produzione di beni e di erogazione dei servizi, tanto da divenire uno degli elementi portanti e qualificanti delle strutture stesse. Nei sistemi ICT sono infatti modellati i processi aziendali ed i dati da questi prodotti alimentano i flussi informativi e la base di conoscenza aziendale. I sistemi ICT costituiscono il supporto di gran parte della comunicazione aziendale interna e verso i partners esterni, comunicazione affidata a documenti digitali multimediali, ed agli strumenti sempre più diffusi di "social community

& collaboration”. Ad un tale percorso non si sottraggono le strutture sanitarie obbligate in modo ancora più stringente a realizzare la radicale riorganizzazione dei servizi erogati secondo il paradigma della “sanità elettronica” al fine di aumentare l’efficienza, ridurre i costi gestionali ed essere in grado di affrontare le sfide del prossimo futuro.

In tale contesto la S.A., pur mantenendo il patrimonio e l’assetto di tutti gli applicativi specialistici “dipartimentali” (clinici e amministrativi) di cui si è dotata nel tempo e che continuerà ad essere implementato, ha l’esigenza di reingegnerizzare il proprio Sistema ICT al fine di renderlo affidabile, performante, sicuro e flessibile e di ottimizzare la gestione dello stesso.

La S.A. ritiene che per tale reingegnerizzazione e ottimizzazione sia necessario unificare il governo dell’intero Sistema ICT aziendale al fine di poter adottare le decisioni strategico-operative da un solo centro di comando e di controllare da questo l’attuazione degli interventi messi in atto. Infatti solo la chiarezza delle responsabilità e la disponibilità delle opportune “leve di controllo” potranno permettere di perseguire gli obiettivi di efficacia ed efficienza richiesti e di prepararsi ad affrontare le innovazioni tecnologiche che si stanno prospettando nello specifico settore.

La situazione di blocco delle assunzioni di personale dipendente ma anche la necessità di un costante ed intenso aggiornamento delle competenze tecnologiche, obbliga la S.A. ad attuare un processo di integrale esternalizzazione delle attività di gestione del Sistema ICT, al fine di dedicare le risorse interne al controllo strategico del sistema stesso ed alla sua evoluzione.

In tale scelta di esternalizzazione l’Appaltatore dovrà:

- configurarsi come partner operativo della S.A,
- essere in grado di mettere a disposizione il suo know-how e la sua esperienza nell’ambito della riqualificazione/aggiornamento continuativo dei sistemi e dell’erogazione di servizi ICT in ambito sanitario
- adottare ed attuare le procedure organizzative ed operative gestionali dell’ambito stesso (che dovrà dimostrare di possedere)
- fornire tutte le garanzie operative in termini di continuità e di affidabilità dei servizi ICT a favore degli utenti lungo tutto il corso di espletamento dell’appalto, nonché di sicurezza in quello che sarà il trattamento dei dati
- indicare le migliori soluzioni (in logica consulenziale e di partnernariato) e sviluppare le azioni più coerenti, consentendo alla S.A. stessa di concentrarsi sulla determinazione delle strategie e sull’evoluzione delle necessità degli utenti in relazione al dinamico trasformarsi dei processi aziendali.
- organizzare i sistemi di gestione secondo gli standard qualitativi internazionali quali, ad esempio, ITIL V3®.

Sia per la realizzazione del progetto di reingegnerizzazione e completamento del proprio Sistema ICT (telefonia inclusa) sia per l’esternalizzazione delle attività di gestione di detto Sistema la S.A. intende

attenersi agli obblighi di acquisizione dalle convenzioni Consip secondo quanto previsto dalla normativa vigente, e in particolare:

- art. 1, comma 449, l. 296/2006
- art. 15, comma 13, lettera d), d.l. 95/2012.

2.2 OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto l'affidamento in outsourcing dei servizi di gestione del Sistema ICT della S.A., con contestuale esecuzione di opportuni interventi di reingegnerizzazione e di adeguamento tecnologico del medesimo, più oltre delineati. L'appalto contempla i servizi e le forniture/lavori sotto elencati, che dovranno essere espletati/effettuati secondo le specifiche (con particolare riferimento agli SLA - Service Level Agreement) dettagliatamente esplicitate nel seguito del presente capitolato:

- a) Soluzione di rinnovamento tecnologico della server farm, della rete, del sistema telefonico e conseguente attuazione;
- b) Gestione esternalizzata del Sistema ICT della S.A., con coordinamento, pianificazione, armonizzazione e monitoraggio dei seguenti servizi:
 - b.1 Gestione della "server farm" intesa come l'insieme dei sistemi hardware e software di elaborazione, memorizzazione, data base, protezione, backup e connessione alla rete privata e pubblica;
 - b.2 Gestione della rete intesa come l'insieme dei componenti attivi e passivi che connettono la server farm agli armadi di distribuzione di piano, siano questi connessi in rete locale che geografica, e dei collegamenti geografici (forniti dalla S.A. e descritti in allegato);
 - b.3 Gestione della rete telefonica, centrali e dispositivi fissi e mobili inclusi;
 - b.4 Attivazione e gestione di un servizio di Help Desk telefonico rivolto al supporto degli utenti (anche esterni alla S.A., quali Farmacie, MMG/PLS, Case di Riposo, Privati Accreditati) per quanto attiene le stazioni di lavoro, le applicazioni ed il sistema telefonico in uso presso la S.A.;
 - b.5 Attivazione di un servizio di "workstation management" che effettui gli interventi IMAC (Install, Move, Add, Change) per le PdL, sia per le componenti informatiche sia per quelle telefoniche, e che intervenga per la soluzione dei guasti hardware e software segnalati al sistema di "trouble-ticketing" alimentato dal servizio di Help Desk (con effettuazione degli interventi di manutenzione per le attrezzature fuori garanzia e gestione dei contratti in garanzia);
 - b.6 Coordinamento, supervisione e controllo delle attività di realizzazione e modifica del cablaggio passivo eseguite dalle ditte appaltatrici dello stesso (individuate e contrattualizzate dalla S.A.)
 - b.7 erogazione di un servizio di assistenza operativa di 1° livello e di consulenza evolutiva a favore di tutti gli applicativi attualmente utilizzati presso la S.A.;
 - b.8 gestione dell'inventario dei sistemi e delle apparecchiature ICT e di fonia;
 - b.9 gestione e coordinamento della manutenzione di tutte le apparecchiature del sistema presenti nella server farm e nella rete con inclusione della centrali telefoniche ed

assunzione del ruolo di “gestore” dei contratti di manutenzione resi disponibili dalla S.A.;

b.10 implementazione e gestione di un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi e degli SLA (Service Level Agreement) da rendere disponibile alla Direzione della S.A.;

b.11 dismissione e smaltimento di tutti i beni sostituiti lungo tutto il corso dell'appalto.

In attuazione agli obblighi di acquisizione dalle convenzioni Consip, come esplicitato al precedente punto 2.1, l'Appaltatore dovrà:

- nella definizione e nella realizzazione della Soluzione di cui al comma a), utilizzare tutte le componenti tecnologiche (hardware e software) che risultino disponibili nelle convenzioni Consip attive alla data di presentazione delle offerte.
- nella definizione e nella realizzazione della gestione externalizzata del Sistema ICT di cui al comma b), utilizzare tutti i servizi che risultino disponibili nelle convenzioni Consip attive alla data di presentazione delle offerte.

La S.A. provvederà ad acquisire tramite le convenzioni Consip tutte le componenti tecnologiche e tutti i servizi individuati dall'Aggiudicatario.

Di tali servizi viene comunque fornita, nel seguito, una dettagliata descrizione, al fine di consentire all'Appaltatore di predisporre una soluzione di “gestione complessiva coordinata ed armonizzata” dell'infrastruttura ICT della S.A.

L'Appaltatore dovrà farsi carico del coordinamento e dell'armonizzazione di tutti i servizi descritti nel presente C.S.A. per l'intera durata dell'appalto.

2.3 VOLUMI E CONSISTENZA DELL'APPALTO

I dati riportati nel presente C.S.A., concernenti le attività e i volumi delle forniture e dei servizi, sono indicativi (ma significativi) e sono stati introdotti nel C.S.A. stesso al fine di consentire alla Ditta concorrente di formulare appropriatamente la propria offerta (fatto salvo quanto più sotto precisato) e di confrontare le offerte dei concorrenti su basi omogenee.

La S.A. si riserva la facoltà, nel corso del periodo contrattuale, di estendere il numero delle PdL coperte dai servizi del presente capitolato dandone preavviso all'Appaltatore con almeno 15 giorni solari di anticipo.

Ai fini della formulazione dell'offerta, si precisa che la configurazione del sistema ICT, il numero di postazioni e/o di utenti del Sistema stesso nelle sue varie componenti sono quelli riportati nel presente CSA e nei suoi allegati.

Nel caso di estensione o riduzione della vastità del Sistema e del numero di postazioni e/o utenti che si verificasse lungo il corso di validità dell'appalto stesso, la S.A. determinerà la maggiorazione o la riduzione delle spettanze economiche dell'Appaltatore per i servizi di gestione esternalizzata del Sistema ICT sulla base del seguente parametro di comparazione (con una tolleranza in più o in meno del 5%, oltre la quale verrà riconosciuto l'aggiornamento del canone):

$PdL(0)$ = numero di "PdL" all'inizio della fornitura

$PdL(t)$ = numero di "PdL" alla data "t"

Canone(t) = canone alla data "t"

Canone(0) = canone all'inizio della fornitura

L'algoritmo sulla base del quale verrà determinata la maggiorazione o la riduzione delle spettanze economiche dell'Appaltatore è il seguente:

$$\text{Canone (t)} = \text{Canone (0)} * PdL(t)/PdL(0)$$

e sarà calcolato alla fine di ogni anno di contratto e riconosciuto dall'anno successivo.

Le sedi della S.A. presso le quali saranno da prestare tutti gli adempimenti previsti dal presente Capitolato sono quelle elencate negli Allegati 1.1 e 1.2, che include di fatto tutti i presidi ospedalieri, tutte le sedi centrali e periferiche della S.A. in cui sono operativi i sistemi e gli impianti oggetto dell'appalto.

L'insieme degli applicativi utilizzati dalla S.A. è quello descritto negli Allegati 1.1 e 1.2.

Il patrimonio in termini di hardware e di apparati telefonici e la infrastruttura ICT di cui è attualmente dotata la S.A. sono quelli elencati negli Allegati 1.1 e 1.2 al presente C.S.A..

2.4 ATTIVAZIONE DELL'APPALTO E SUA DURATA

L'Appaltatore dovrà attivare tutti i servizi ricompresi nell'appalto (ed iniziare la realizzazione del progetto di rinnovamento tecnologico della infrastruttura ICT) entro 180 gg. solari dalla data di ricezione dell'ufficiale comunicazione di affidamento dello stesso da parte della S.A..

Il contratto d'appalto dei servizi oggetto del presente Capitolato avrà durata pari a 4 (quattro) anni a partire dalla sua attivazione, e sarà rinnovabile per 1 (uno) ulteriore anno.

Il servizio verrà inizialmente affidato, a titolo di prova, per la durata di 1 (uno) anno, così come descritto nel disciplinare di gara.

3 DETTAGLIO DEI SERVIZI

3.1 SOLUZIONE DI RINNOVAMENTO TECNOLOGICO DELLA SERVER FARM, DELLA RETE E DEL SISTEMA TELEFONICO

Il progetto di reingegnerizzazione e completamento del Sistema ICT (telefonia inclusa) che viene richiesto comprende le necessità di evoluzione di detto Sistema ad oggi individuate dalla S.A., e dovrà essere realizzato e collaudato entro un tempo massimo di 24 mesi dalla data di ricezione da parte della Ditta aggiudicataria dell'ufficiale comunicazione di affidamento dello stesso da parte della S.A..

Il progetto dovrà includere il dettaglio dei componenti (cespiti) da acquisire.

Dovranno essere ricompresi nel progetto anche gli adeguati contratti di assistenza e manutenzione, relativi ai cespiti da acquisirsi, per l'intera durata dell'Appalto, sia per le componenti che verranno acquistate dalla S.A. tramite Consip sia per i beni che verranno forniti direttamente dall'Appaltatore.

Il progetto dovrà quindi includere il dettaglio dei componenti (cespiti) da acquisirsi e delle caratteristiche dei relativi contratti di assistenza e manutenzione.

In particolare, nei primi 3 mesi di tale lasso temporale dovrà essere definito il progetto esecutivo da realizzarsi e nei restanti 21 mesi tutte le attività progettuali e realizzative previste dovranno essere completate e collaudate.

Per la redazione di tale progetto, il concorrente dovrà ispirarsi alle linee guida generali seguenti ed a quelle specifiche riportate negli Allegati 3.1 e 3.2, sulla base della consistenza dell'infrastruttura ICT e telefonica descritta negli Allegati 1.1 e 1.2.

Dei sistemi attualmente in uso presso la S.A. dovranno essere verificate l'affidabilità e le performance e, ove necessario, i sistemi stessi dovranno essere riprogettati e rinnovati al fine di ottenere un sistema privo di "single point of failure" (includendo la componente di alimentazione elettrica degli armadi rack contenenti le apparecchiature).

La componente di elaborazione dovrà essere orientata al paradigma della "private cloud" mediante l'utilizzo delle tecnologie di virtualizzazione. Le modalità di implementazione dovranno permettere

elevata scalabilità dell'infrastruttura e la possibilità di far evolvere la stessa “a caldo” senza interruzione dell'operatività delle applicazioni utente.

Ove compatibili con le applicazioni ospitate, devono essere utilizzati di preferenza sistemi operativi e prodotti software di sistema “open source”, come indicato dal Codice per l'Amministrazione Digitale.

La componente di memorizzazione dovrà prevedere le differenti tipologie di storage (SAN, NAS, CAS) e permettere la movimentazione automatica (per NAS e CAS) degli oggetti memorizzati a gerarchie adeguate, in termini di performance ed economicità.

Dovrà essere previsto un sistema automatico di backup a caldo che garantisca il recupero di tutti i dati, compresi quelli gestiti dai sistemi di database, all'ultima situazione stabile e coerente precedente al guasto.

Dovranno essere gestite tutte le tipologie di database richieste dalle applicazioni in uso presso la S. A. e l'implementazione dei database dovrà essere in alta affidabilità per le applicazioni che la S. A. definirà “mission critical”.

Dovrà essere predisposto un sistema di Disaster Recovery che risponda alle raccomandazioni “Linee guida per il disaster recovery delle PA” emesse da DigitPA secondo il paradigma del “Tier 4”.

La protezione della server farm dovrà essere attuata mediante sistemi di “firewall” rispetto alle minacce provenienti sia dalla rete privata sia da quella pubblica;

Dovrà essere attivato un sistema di monitoraggio di tutti i servizi di elaborazione che evidenzii sul nascere le criticità delle singole componenti al fine di anticipare l'insorgere di disservizi.

Il progetto dovrà inoltre essere sviluppato utilizzando i locali tecnologici messi a disposizione dalla S.A., elencati negli Allegati 1.1 e 1.2.

La rete, intesa come l'insieme dei componenti attivi e passivi che connettono la server farm agli armadi di distribuzione di piano, dovrà essere priva di “single point of failure” con l'inclusione della ridondanza del “centro stella”.

Le performance della rete dovranno essere comunque tali che i ritardi da essa introdotti nel trasporto dei dati siano irrilevanti nel tempo di risposta complessivo delle applicazioni transazionali come percepito dall'utente finale.

Il sistema così realizzato dovrà essere implementabile “a caldo” sia per l'estensione che per l'aggiornamento delle versioni del software delle singole componenti. Tale aggiornamento dovrà essere gestito in modo centralizzato;

Al fine di connettere apparecchi VOIP i dispositivi terminali di rete dovranno essere dotati dello standard “Power over Ethernet”.

Dovrà essere attivato un sistema di monitoraggio di tutti i dispositivi di rete che evidenzii sul nascere le criticità delle singole componenti al fine di anticipare l'insorgere di disservizi.

La rete telefonica dovrà essere completamente migrata verso soluzioni VOIP di integrazione con la rete dati.

Il sistema VOIP dovrà essere privo di “single point of failure” ivi inclusa la centrale.

Il sistema VOIP deve prevedere le componenti per l'attivazione di sistemi di Intelligent Voice Recognition (IVR) per la gestione di messaggi ed alberi di scelta su almeno il 5% degli interni.

Il sistema VOIP deve prevedere la possibilità di registrare le conversazioni per almeno l'1% degli interni.

Dovrà essere attivato un sistema di fax server che permetta l'integrazione della comunicazione via fax con l'e-mail aziendale, sia in entrata che in uscita.

I fax analogici che non potessero essere emulati dal fax server dovranno essere sostituiti da dispositivi VOIP.

L'implementazione della rete cablata non costituisce parte della fornitura, ma l'appaltatore dovrà gestire la pianificazione ed il controllo delle attività relative mediante sopralluoghi fisici ed un adeguato sistema di "trouble ticketing".

3.2 DETTAGLIO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA SERVER FARM

In particolare il servizio dovrà contenere:

a) Gestione sistema centralizzato di backup

Il servizio è composto da:

- Monitor attività di backup
- Installazione, supporto, consulenza e aggiornamento agenti di backup su server Linux, Windows, ecc.
- Installazione, supporto, consulenza e aggiornamento agenti di backup per applicazioni specifiche es. Oracle, MsSql, VmWare, MySql ecc.
- Gestione recovery del sistema centralizzato di backup
- Gestione Tape Library
- Gestione Virtual Tape Library Data Domain
- Generazione Documentazione dello stato dell'arte e continuo aggiornamento della stessa

b) Gestione sistemi DB Oracle

Il servizio è composto da:

- supporto, monitoraggio, configurazione, consulenza e aggiornamento Sistemi Oracle
- Verifiche pro attive periodiche dei livelli di servizio e delle performance
- Consulenza applicativa e verifiche degli aggiornamenti applicativi db
- Installazione nuovi sistemi oracle

- Generazione Documentazione dello stato dell'arte e continuo aggiornamento della stessa

c)Gestione sistemi storage SAN e NAS

Il servizio è composto da:

- supporto, monitoraggio, configurazione, consulenza e aggiornamento Sistemi storage.
- Consulenza applicativa
- Installazione nuovi sistemi storage
- Verifiche pro attive periodiche dei livelli di servizio e delle performance
- Generazione Documentazione dello stato dell'arte e continuo aggiornamento della stessa

d)Gestione sistemi di bilanciamento dei servizi

Il servizio è composto da:

- supporto, monitoraggio, configurazione, consulenza e aggiornamento Sistemi di bilanciamento.
- Consulenza applicativa
- Installazione nuovi sistemi di bilanciamento
- Verifiche pro attive periodiche dei livelli di servizio e delle performance
- Generazione Documentazione dello stato dell'arte e continuo aggiornamento della stessa

e)Gestione sistemi firewall

Il servizio è composto da:

- supporto, monitoraggio, configurazione, consulenza e aggiornamento Sistemi Firewall.
- Consulenza applicativa
- Installazione nuovi sistemi di Firewall
- Verifiche pro attive periodiche dei livelli di servizio e delle performance
- Generazione Documentazione dello stato dell'arte e continuo aggiornamento della stessa

f) Gestione sistemi VPN

Il servizio è composto da:

- supporto, monitoraggio, configurazione, consulenza e aggiornamento Sistemi VPN.
- Consulenza applicativa
- Installazione nuovi sistemi di VPN.
- Verifiche pro attive periodiche dei livelli di servizio e delle performance
- Generazione Documentazione dello stato dell'arte e continuo aggiornamento della stessa

g)Gestione sistemi Antispam

Il servizio è composto da:

- supporto, monitoraggio, configurazione, consulenza e aggiornamento Sistemi Antispam.
- Consulenza applicativa
- Installazione nuovi sistemi di Antispam.
- Verifiche pro attive periodiche dei livelli di servizio e delle performance
- Generazione Documentazione dello stato dell'arte e continuo aggiornamento della stessa

h)Gestione sistemi SW rete server farm

Il servizio è composto da:

- supporto, monitoraggio, configurazione, consulenza e aggiornamento Sistemi SW rete.
- Installazione nuovi sistemi di SW rete.
- Verifiche pro attive periodiche dei livelli di servizio e delle performance
- Generazione Documentazione dello stato dell'arte e continuo aggiornamento della stessa

i)Gestione sistemi Server HW

Il servizio è composto da:

- supporto, monitoraggio, configurazione, consulenza e aggiornamento Sistemi Server HW.
- Installazione nuovi sistemi di Server HW.
- Verifiche pro attive periodiche dei livelli di servizio e delle performance
- Generazione Documentazione dello stato dell'arte e continuo aggiornamento della stessa

j)Gestione sistemi SW Fibre Channel

Il servizio è composto da:

- supporto, monitoraggio, configurazione, consulenza e aggiornamento Sistemi SW Fibre Channel.
- Installazione nuovi sistemi di SW Fibre Channel.
- Verifiche pro attive periodiche dei livelli di servizio e delle performance
- Generazione Documentazione dello stato dell'arte e continuo aggiornamento della stessa

k)Gestione sistema virtualizzazione VmWare

Il servizio è composto da:

- Installazione / creazione nuove virtual machine (Windows, Linux, ecc.)
- Import di virtual machine da altre versioni VmWare
- Generazioni di virtual machine da server esistenti (physical to virtual)
- Installazione di nuovi host VmWare
- Verifiche pro attive periodiche dei livelli di servizio e delle performance
- Manutenzione/Upgrade della piattaforma VmWare Virtual Center
- Generazione Documentazione dello stato dell'arte e continuo aggiornamento della stessa

l)Gestione sistema VDI

Il servizio è composto da:

- Installazione / creazione nuovi client virtuali.
- Manutenzione/Upgrade della piattaforma di virtualizzazione applicativa VmWare
- Installazione di nuovi host VmWare
- Verifiche pro attive periodiche dei livelli di servizio e delle performance
- Manutenzione/Upgrade della piattaforma VmWare View
- Generazione Documentazione dello stato dell'arte e continuo aggiornamento della stessa

m)Gestione sistema Software Distribution

Il servizio è composto da:

- Mantenimento, aggiornamento software e tuning.
- Personalizzazioni pagine web.
- Monitoraggio inventari client
- Creazione / gestione pacchetti per distribuzioni software
- Distribuzioni patch di sicurezza (sistemi operativi)
- Gestione statistiche utilizzo licenze applicative (office, ecc.)
- Gestione implementazioni future
- Verifiche pro attive periodiche dei livelli di servizio e delle performance
- Generazione Documentazione dello stato dell'arte e continuo aggiornamento della stessa

n)Monitoring dei servizi

Il servizio è composto da:

- Mantenimento, aggiornamento software e tuning, (invio mail e SMS, monitoring system)
- Monitor dei servizi forniti dai server (dns, wins, HL7, filesharing, ecc.)
- Monitor stato vitale dei server (cpu, hard disk, memoria, scheda di rete,ecc.)
- Creazione script per monitoraggio servizi non standard.
- Monitor temperature locali tecnici.
- Aggiunta di nuovi sistemi da controllare
- Verifiche pro attive periodiche dei livelli di servizio e delle performance
- Generazione Documentazione dello stato dell'arte e continuo aggiornamento della stessa

o)Gestione sistema antivirus

Il servizio è composto da:

- Mantenimento, aggiornamento software e tuning
- Verifica aggiornamento pattern antivirus
- Creazione pacchetto client antivirus e supporto per l'installazione.

- Profilazione Utenti
- Gestione eventuali problematiche generate dall'antivirus dove installato
- Verifiche pro attive periodiche dei livelli di servizio e delle performance
- Generazione Documentazione dello stato dell'arte e continuo aggiornamento della stessa

p)Gestione sistemi di base gestione rete

Il servizio è composto da:

- Gestione e tuning server DNS, WINS, filesharing, ecc.
- Gestione e tuning Active Directory
- Gestione e tuning Openldap/phpLdapAdmin
- Gestione e tuning isc-dhcp/webmin
- Verifiche pro attive periodiche dei livelli di servizio e delle performance
- Generazione Documentazione dello stato dell'arte e continuo aggiornamento della stessa

q)Installazione nuovi sistemi

Il servizio è composto da:

- Installazione sistemi Windows, Linux, (che verranno poi mantenuti).
- Interfacciamento con sistema NAS e SAN
- Generazione Documentazione dello stato dell'arte e continuo aggiornamento della stessa

3.3 DETTAGLIO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RETE

Definizione, coordinamento e supervisione della implementazione e gestione della rete intesa come l'insieme dei componenti attivi e passivi che connettono la server farm agli armadi di distribuzione di piano, siano questi connessi in rete locale o geografica.

In particolare il servizio dovrà contenere:

a)Gestione sistemi rete attivi

Il servizio è composto da:

- supporto, monitoraggio, configurazione, consulenza e aggiornamento Sistemi Rete attivi.
- Consulenza applicativa
- Installazione nuovi sistemi di rete.
- Verifiche pro attive periodiche dei livelli di servizio e delle performance
- Generazione Documentazione dello stato dell'arte e continuo aggiornamento della stessa

b) Installazione nuove prese dati e armadi rack dati

Il servizio, che sarà acquisito mediante Consip, è composto dalle seguenti attività:

- Stesura nuove linee dati utp e certificazione delle stesse.
- Stesura nuove linee dati fibra e certificazione delle stesse
- Ricertifica linee dati utp.
- Ricertifica linee dati fibra.
- Installazione armadi rack in caso di nuovo cablaggio.
- Riordino vecchi armadio rack in caso di ristrutturazione.
- Generazione Documentazione dello stato dell'arte e continuo aggiornamento della stessa

3.4 DETTAGLIO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RETE TELEFONICA

Nelle more della realizzazione complessiva del sistema VOIP dovrà essere gestito il sistema telefonico in essere presso la S. A..

In particolare il servizio dovrà riguardare:

a) Presa in consegna degli impianti

Censimento apparati/apparecchi;
Collazione documentazione tecnica;
Tenuta inventario dei beni in gestione.

b) Manutenzione correttiva

Interventi in telediagnosi;
Interventi on site;
Sostituzione componenti/ apparati/ apparecchi;
Collaudo/ attestazione regolare esecuzione interventi.

c) Manutenzione preventiva

Definizione piano interventi;
Pianificazione operativa;
Rendicontazione attività.

d) Manutenzione evolutiva

Aggiornamenti firmware e software;
Rendicontazione attività.

e) Servizio “IMAC”

Supporto alle esigenze di mobilità interna delle risorse aziendali;
Attuare i cambiamenti di configurazione;
Dare esecuzione agli interventi su chiamata.

f) Gestione servizio telefonia.

Documentazione addebiti telefonici
Rubrica telefonica
Formazione
Consulenza sistemistica
Reportistica

g) Gestione rete telefonica.

Gestione guasti verso gestori di rete;
Controlli funzionali e gestionali sulle linee.

Con riferimento all’attuale configurazione e consistenza del sistema di telefonia, descritta negli Allegati 1.1 e 1.2, vanno considerate specificatamente le seguenti componenti:

a)Gestione sistema core centralino VOIP

b)Gestione sistema AES

c)Gestione sistema Gateway SIP

d)Gestione sistema CTI

e)Gestione sistema registratore Vocale

f)Gestione sistema server FAX.

3.5

DETTAGLIO DEL SERVIZIO HELP DESK

Attivazione e gestione di un servizio Help Desk telefonico, che funga da SPOC (Single Point of Contact), rivolto al supporto degli utenti della S.A. (anche esterni alla S.A., quali farmacie, MMG/PLS, Case di Riposo, privati accreditati) per quanto attiene le stazioni di lavoro, le applicazioni ed ogni problema legato all’infrastruttura ICT ed al sistema telefonico.

Il servizio di Help Desk ha come mission la gestione dei casi di difficoltà di utilizzo degli strumenti informatici (ivi includendo anche la telefonia e gli applicativi) che possono verificarsi agli utenti. Vanno intesi come utenti tutti coloro, dipendenti e non, che comunque utilizzano e condividono il sistema informativo e di comunicazione della S.A.

Il servizio dovrà essere dotato di un sistema di “trouble-ticketing” che permetta la gestione e la

tracciabilità dei problemi comunicati dagli utenti.

Tale attività di supporto si espleta nelle seguenti fasi:

1. ricezione della chiamata
2. apertura del ticket
3. verifica “case history”
4. tentativo di soluzione di primo livello in teleassistenza
5. eventuale inoltro ai livelli successivi interni o esterni
6. controllo dei ticket aperti e sollecito
7. chiusura dei ticket ed aggiornamento della “case history”
8. verifica con l’utente dell’ efficacia della soluzione.

Le caratteristiche del personale da impiegare nel servizio sono:

1. capacità di gestire con gentilezza e disponibilità la discussione telefonica con l’utente
2. conoscenza tecnica elevata dei sistemi hw e sw di elaborazione personale e dei pacchetti software più diffusi
3. conoscenza tecnica di base sulle tecnologie di rete
4. capacità di apprendere i sistemi aziendali di controllo ed applicativi
5. capacità di gestire in modo ordinato la propria attività
6. cordialità e fattività nella gestione dei rapporti personali con i colleghi
7. spirito di gruppo
8. orientamento alla soluzione dei problemi

Inoltre per il responsabile del servizio sono indispensabili capacità di:

1. programmare correttamente i turni di presenza
2. gestire fattivamente le relazioni con i componenti del servizio
3. essere proattivo verso il responsabile aziendale
4. garantire la corretta e tempestiva gestione dei tickets
5. intervenire verso i componenti del servizio per correggere comportamenti anomali verso gli utenti o i colleghi
6. evidenziare le necessità di formazione dei componenti del servizio
7. monitorare il livello di servizio
8. proporre miglioramenti del servizio
9. introdurre i miglioramenti decisi con il responsabile aziendale

Verrà attivato un feedback dagli utenti aziendali per monitorare la qualità del servizio offerto. Tale feedback sarà specifico per la qualità del servizio di Help Desk e distinto dall’efficacia delle soluzioni aziendali offerte agli utenti. Tale feedback si applicherà ai tickets chiusi e si articolerà in 5 livelli di soddisfazione: (1:totalmente insufficiente 2: insufficiente 3: sufficiente 4: buono 5: ottimo) e sarà riferito separatamente agli aspetti : Soddisfazione complessiva, cortesia , competenza. Qualora la valutazione complessiva del servizio su un numero di feedback relativi ad almeno il 30% dei tickets

chiusi rilevi un punteggio inferiore a 3 per almeno 3 mesi consecutivi potrà essere chiesta dalla S. A. la revisione completa delle modalità di esecuzione del servizio e la sospensione del pagamento della quota relativa. Qualora tale valutazione si riferisca ad uno o più operatori specifici potrà essere richiesta dalla S. A. la sostituzione dell'operatore entro 2 mesi dalla comunicazione. Qualora la valutazione complessiva sia inferiore a 4 verrà applicata una penale del 10% dell'importo mensile contrattuale per ogni punto inferiore al 4 (es: 10% se soddisfazione=3, 20% se soddisfazione=2, 30% se soddisfazione=1) per ciascun mese in cui tale punteggio viene ottenuto. Qualora la valutazione complessiva sia superiore a 4 verrà applicata un premio del 10% dell'importo mensile contrattuale per ciascun mese in cui tale punteggio viene ottenuto. Tali penali/premi verranno conteggiati e conguagliati ogni 6 mesi.

3.6 DETTAGLIO DEL SERVIZIO DI WORKSTATION MANAGEMENT

Attivazione di un servizio di “workstation management” che esegua la fornitura di hardware per le PDL e per la parte telefonica e gli interventi IMAC (Install, Move, Add, Change) sia per la parte telefonica che per le PdL ed intervenga per la soluzione dei guasti hardware e software segnalati al sistema di “trouble-ticketing” alimentato dal servizio di Help Desk.

Il servizio consiste nella manutenzione e assistenza sistemistica delle PdL descritte negli Allegati 1.1 e 1.2, con sostituzione delle componenti hardware che risultassero guaste ed irreparabili, quali ad esempio :

- **Personal Computer**
- **Monitor**
- **Tastiere**
- **Mouse**
- **Notebook**
- **Thin Client**
- **Fax/FAX IP**
- **stampanti laser di uso personale**
- **telefoni IP/analogici/digitali/dect/corless**

Per tutte le tipologie di servizio gli SLA sono definiti negli Allegati 2.1 e 2.2.

3.6.1 Installazioni nuovi PC E notebook

Le installazioni saranno da effettuarsi, su richiesta e previo accordi con il Responsabile del Sistema Informativo della S.A.. Contestualmente alla richiesta sarà indicata la configurazione che dovranno possedere i PC ed i notebook al momento della consegna:

- tipo di sistema operativo e configurazioni di base dello stesso
- elenco delle applicativi aziendali da installare
- impostazioni di rete
- eventuali collegamenti a periferiche locali

3.6.2 Il servizio di Manutenzione e assistenza sistemistica delle apparecchiature hardware

a)Manutenzione PC

La gestione di un intervento di manutenzione e assistenza di tipo sistemistico delle apparecchiature hardware dovrà iniziare a seguito dell'apertura di una chiamata al servizio di helpdesk e seguire la seguente procedura :

- a seguito di una chiamata da parte dell'utenza al servizio di helpdesk, il personale del servizio svolge le seguenti operazioni preliminari:
- intervento di “primo soccorso” per una soluzione celere del guasto bloccante
- raccolta dei dati sul problema in questione
- intervento in tele-assistenza
- richiesta dell'intervento del personale tecnico specializzato
- intervento on-site del personale tecnico specializzato per la riparazione del guasto anche mediante la sostituzione delle parti non funzionanti con materiale di qualità equivalente o superiore (se il materiale è in garanzia l'intervento viene svolto secondo le indicazioni del referente aziendale)
- ritiro dell'apparecchiatura guasta con contestuale sostituzione della stessa, provvisoria o definitiva, con materiale di qualità equivalente o superiore
- ripristino / reinstallazione del software aziendale secondo lista fornita dal referente aziendale (la lista del software da installare verrà periodicamente revisionata)
- ripristino dei dati utente
- eventuale riconfigurazione delle impostazioni di rete

b)Manutenzione Stampanti

La gestione di un intervento di manutenzione di una stampante dovrà iniziare a seguito dell'apertura di una chiamata al servizio di helpdesk e seguire la seguente procedura :

- a seguito di una chiamata da parte dell'utenza al servizio di helpdesk, il personale del servizio svolge le seguenti operazioni preliminari:
- intervento di “primo soccorso” per una soluzione celere del guasto bloccante
- raccolta dei dati sul problema in questione
- intervento in tele-assistenza
- richiesta dell'intervento del personale tecnico specializzato

- intervento on-site del personale tecnico specializzato per la riparazione del guasto anche mediante la sostituzione delle parti non funzionanti con materiale di qualità equivalente o superiore (se il materiale è in garanzia l'intervento viene svolto secondo le indicazioni del referente aziendale)
- ritiro dell'apparecchiatura guasta con contestuale sostituzione della stessa, provvisoria o definitiva, con materiale di qualità equivalente o superiore
- eventuale riconfigurazione delle impostazioni di rete (solo nel caso di stampanti collegate a print server o stampanti di rete)

c)Manutenzione Thin Client

La gestione di un intervento di manutenzione su Thin Client dovrà iniziare a seguito dell'apertura di una chiamata al servizio di helpdesk e seguire la seguente procedura :

- a seguito di una chiamata da parte dell'utenza al servizio di helpdesk, il personale del servizio svolge le seguenti operazioni preliminari:
- intervento di “primo soccorso” per una soluzione celere del guasto bloccante
- raccolta dei dati sul problema in questione
- intervento in tele-assistenza
- richiesta dell'intervento del personale tecnico specializzato
- intervento on-site del personale tecnico specializzato per la riparazione del guasto anche mediante la sostituzione delle parti non funzionanti con materiale di qualità equivalente o superiore (se il materiale è in garanzia l'intervento viene svolto secondo le indicazioni del referente aziendale)
- ritiro dell'apparecchiatura guasta con contestuale sostituzione della stessa, provvisoria o definitiva, con materiale di qualità equivalente o superiore
- eventuale riconfigurazione delle impostazioni di rete

d)Manutenzione monitor, scanner e periferiche varie

La gestione di un intervento di manutenzione su monitor, scanner e altre periferiche dovrà iniziare a seguito dell'apertura di una chiamata al servizio di helpdesk e seguire la seguente procedura :

- a seguito di una chiamata da parte dell'utenza al servizio di helpdesk, il personale del servizio svolge le seguenti operazioni preliminari:
- intervento di “primo soccorso” per una soluzione celere del guasto bloccante
- raccolta dei dati sul problema in questione
- intervento in tele-assistenza
- richiesta dell'intervento del personale tecnico specializzato
- intervento on-site del personale tecnico specializzato per la riparazione del guasto anche mediante la sostituzione delle parti non funzionanti con materiale di qualità equivalente o superiore (se il materiale è in garanzia l'intervento viene svolto secondo le indicazioni del referente aziendale)
- ritiro dell'apparecchiatura guasta con contestuale sostituzione della stessa, provvisoria o definitiva, con materiale di qualità equivalente o superiore
- eventuale riconfigurazione software del Personal Computer associato

- eventuale riconfigurazione delle impostazioni di rete

e) Manutenzione Fax

La gestione di un intervento di manutenzione di apparecchiature FAX dovrà iniziare a seguito dell'apertura di una chiamata al servizio di helpdesk e seguire la seguente procedura :

- a seguito di una chiamata da parte dell'utente al servizio di helpdesk, il personale del servizio svolge le seguenti operazioni preliminari:
- intervento di “primo soccorso” per una soluzione celere del guasto bloccante
- raccolta dei dati sul problema in questione
- intervento in tele-assistenza (solo per FAX IP)
- richiesta dell'intervento del personale tecnico specializzato
- intervento on-site del personale tecnico specializzato per la riparazione del guasto anche mediante la sostituzione delle parti non funzionanti con materiale di qualità equivalente o superiore (se il materiale è in garanzia l'intervento viene svolto secondo le indicazioni del referente aziendale)
- ritiro dell'apparecchiatura guasta con contestuale sostituzione della stessa, provvisoria o definitiva, con materiale di qualità equivalente o superiore
- eventuale riconfigurazione delle impostazioni di rete (solo in caso di FAX IP)

f) Manutenzione terminali orologio **(SOLO PER AZIENDA OSPEDALIERA DI PADOVA)**

La gestione di un intervento di manutenzione a un terminale orologio per rilevamento presenze dovrà iniziare a seguito dell'apertura di una chiamata al servizio di helpdesk e seguire la seguente procedura :

- a seguito di una chiamata da parte dell'utente al servizio di helpdesk, il personale del servizio svolge le seguenti operazioni preliminari:
- intervento di “primo soccorso” per una soluzione celere del guasto bloccante
- raccolta dei dati sul problema in questione
- intervento in tele-assistenza
- richiesta dell'intervento del personale tecnico specializzato
- intervento on-site del personale tecnico specializzato per la riparazione del guasto anche mediante la sostituzione delle parti non funzionanti con materiale di qualità equivalente o superiore (se il materiale è in garanzia l'intervento viene svolto secondo le indicazioni del referente aziendale)
- ritiro dell'apparecchiatura guasta con contestuale sostituzione della stessa, provvisoria o definitiva, con materiale di qualità equivalente o superiore
- eventuale recupero delle timbrature, ove presenti
- eventuale riconfigurazione delle impostazioni di rete

g) Manutenzione Telefoni IP/analogici/digitali/dect/cordless

La gestione di un intervento di manutenzione di telefoni IP/analogici/digitali/dect/cordless dovrà iniziare a seguito dell'apertura di una chiamata al servizio di helpdesk e seguire la seguente procedura :

- a seguito di una chiamata da parte dell'utenza al servizio di helpdesk, il personale del servizio svolge le seguenti operazioni preliminari:
- intervento di “primo soccorso” per una soluzione celere del guasto bloccante
- raccolta dei dati sul problema in questione
- richiesta dell'intervento del personale tecnico specializzato
- intervento on-site del personale tecnico specializzato per la riparazione del guasto anche mediante l'integrale sostituzione dell'apparecchio telefonico (il materiale necessario a tale sostituzione sarà fornito a cura dell'Azienda appaltante)
- riconfigurazione delle impostazioni di rete

3.5.3 Installazione/sostituzione (programmata su richiesta della S.A. oppure conseguente a fuori uso)

Il servizio di Installazione/sostituzione programmata consiste in:

a) Installazione PC, monitor e Notebook

La procedura per l'installazione di un Personal Computer, monitor o Notebook deve seguire i seguenti passi :

- Pianificazione del calendario delle installazioni da parte di un incaricato della S. A.
- Eventuale Trasporto dal magazzino aziendale al sito interessato e posizionamento dell'hardware.
- Installazione del software secondo lista fornita dal referente aziendale (la lista del software da installare verrà periodicamente revisionata)
- Recupero dei dati utente nel caso di sostituzione secondo quanto sotto descritto :
- l'incaricato dell'azienda provvederà in modo preventivo a pianificare tale attività, a segnalarla in modo opportuno e a pianificarne le modalità
- si recupereranno i dati del vecchio Personal Computer così come pianificato preventivamente
- verrà effettuata la reinstallazione di particolari applicativi come pianificato preventivamente
- verrà effettuato il recupero del materiale obsoleto e stoccaggio previa documentazione presso il magazzino aziendale
- Configurazioni delle impostazioni di rete
- Collaudo del Personal Computer come da procedure aziendali

b) Installazione stampanti

La procedura per l'installazione di una stampante deve seguire i seguenti passi :

- Pianificazione del calendario delle installazioni da parte di un incaricato della S.A.
- Eventuale Trasporto dal magazzino aziendale al sito interessato e posizionamento dell'hardware.
- Installazione su PC (saltare il punto 4) :
- installazione del driver e test di stampa
- eventuale condivisione della risorsa
- eventuale installazione su altre postazioni

- Installazione con print server :
- configurazioni di rete
- installazione dei driver sulle postazioni interessate
- Collaudo della periferica come da procedure aziendali

c) Installazione scanner e periferiche varie

La procedura per l'installazione di una periferica hardware deve seguire i seguenti passi :

- Pianificazione del calendario delle installazioni da parte di un incaricato della S.A.
- Eventuale Trasporto dal magazzino aziendale al sito interessato e posizionamento dell'hardware.
- Installazione della periferica
- Installazione dei driver e test
- Collaudo della periferica come da procedure aziendali

d) Installazione Thin Clients

La procedura per l'installazione di un Thin Client deve seguire i seguenti passi :

- Pianificazione del calendario delle installazioni da parte di un incaricato della S.A.
- Eventuale Trasporto dal magazzino aziendale al sito interessato e posizionamento dell'hardware.
- Installazione del Thin Client e configurazione
- Collaudo della periferica come da procedure aziendali

e) Installazione Terminali orologio **(SOLO PER AZIENDA OSPEDALIERA DI PADOVA)**

La procedura per l'installazione di un terminale orologio deve seguire i seguenti passi :

- Pianificazione del calendario delle installazioni da parte di un incaricato della S.A.
- Test di funzionamento con l'ufficio del personale

f) Installazione Fax analogici

La procedura per l'installazione di un FAX analogico deve seguire i seguenti passi :

- Pianificazione del calendario delle installazioni da parte di un incaricato della S.A.
- Eventuale Trasporto dal magazzino aziendale al sito interessato e posizionamento dell'hardware.
- Installazione della periferica e configurazione
- Collaudo della periferica come da procedure aziendali

g) Installazione Fax IP

La procedura per l'installazione di un FAX IP deve seguire i seguenti passi :

- Pianificazione del calendario delle installazioni da parte di un incaricato della S.A.
- Preventiva configurazione dei servizi nel Fax Server

- Eventuale Trasporto dal magazzino aziendale al sito interessato e posizionamento dell'hardware
- Installazione della periferica e configurazione
- Configurazione delle impostazioni di rete del FAX IP
- Collaudo della periferica come da procedure aziendali

h) Installazione Telefoni IP/analogici/digitali/dect/cordless

La procedura per l'installazione di un telefono IP deve seguire i seguenti passi :

- Pianificazione del calendario delle installazioni da parte di un incaricato della S.A.
- Preventiva configurazione dei servizi nel centralino telefonico
- Preventiva configurazione del telefono e test di funzionamento
- Eventuale Trasporto dal magazzino aziendale al sito interessato
- Installazione della periferica e configurazione finale
- Collaudo della periferica come da procedure aziendali

3.5.4 Qualità del personale

Il personale selezionato dall'appaltatore per svolgere tutte le attività oggetto del presente appalto dovrà soddisfare senza deroga alcuna le seguenti caratteristiche :

- possedere capacità di gestire in modo ordinato la propria attività
- possedere caratteristiche di cordialità e fattività nella gestione dei rapporti con i colleghi
- possedere capacità di gestire con gentilezza e disponibilità eventuali interazioni con l'utenza
- possedere competenze tecniche di alto livello su tutte le componenti hardware che costituiscono un personal computer (PC fisso, workstation, notebook, netbook, thin client)
- possedere competenze tecniche di alto livello su tutto il software di base di norma installato su un personal computer (sistemi operativi Windows client, driver di periferiche, client antivirus)
- possedere competenze di buon livello sui principali pacchetti software applicativi installati su personal computer (Ms Office, Adobe Acrobat, etc)
- possedere competenze di buon livello sui principali pacchetti software aziendali così come indicati nelle lista fornita dal referente aziendale (tale lista è da considerarsi puramente indicativa e in costante aggiornamento)
- possedere conoscenze tecniche di base sulle tecnologie di rete standard e sui principali protocolli di networking
- possedere elevata capacità diagnostica su problematiche di tipo hardware e software
- possedere competenze e conoscenze specifiche in relazione alla tecnologia delle centrali telefoniche in uso presso la S.A.
- essere propositivi nella gestione della problematica individuando e proponendo la soluzione più efficiente basandosi sulla diagnosi del problema stesso e sulla knowledge-base di problematiche simili affrontate in precedenza

- essere in grado di comporre un rapporto completo su ogni attività svolta e di mantenere costantemente aggiornato il knowledge-base delle problematiche e delle corrispondenti soluzioni trovate mediante l'utilizzo del software aziendale

3.7 DETTAGLIO DEL SERVIZIO DI COORDINAMENTO SUPERVISIONE E CONTROLLO DELLE ATTIVITA' DI REALIZZAZIONE E MODIFICA DEL CABLAGGIO PASSIVO

Il servizio consiste nel prendere in carico i trouble ticket relativi alla manutenzione del cablaggio passivo, inseriti dal servizio di Help Desk, e gestire il fornitore aggiudicatario del servizio di manutenzione e implementazione del cablaggio passivo, controllando la correttezza del progetto realizzativo, la qualità della realizzazione ed il rispetto degli SLA fissati dalla S.A..

3.8 DETTAGLIO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA OPERATIVA E DI CONSULENZA EVOLUTIVA A FAVORE DEGLI APPLICATIVI AZIENDALI

Erogazione di un servizio di assistenza operativa di 1° livello e di consulenza evolutiva a favore di tutti gli applicativi attualmente utilizzati presso la SA, che includa l'analisi delle esigenze degli utenti interni e la stesura delle specifiche per i fornitori terzi di SW.

Tale servizio dovrà essere erogato mediante l'istituzione di un presidio operativo fisso on site, che si occupi anche, quale strumento di base per la documentazione del sistema informativo, della creazione e del continuo aggiornamento di un "Catalogo dei processi operativi sanitario-amministrativi" supportati dagli applicativi esistenti o da quelli che saranno via via acquisiti dalla S.A. lungo il corso dell'appalto.

Tale Presidio operativo si occuperà di tutte le procedure applicative in uso presso la S.A. e dei relativi interventi da attuarsi presso tutte le sedi della SA, garantendo i seguenti servizi:

- analisi dei processi aziendali e della loro evoluzione, secondo le direttive della Direzione Aziendale e della Regione Veneto, con creazione e continuo aggiornamento, per tutta la durata dell'appalto, di un "Catalogo dei processi operativi sanitario-amministrativi" che sono supportati dagli applicativi esistenti o che lo saranno da quelli via via acquisiti dalla S.A.
- analisi funzionale degli applicativi in uso presso la S.A. e delle nuove necessità di evoluzione richieste dagli utenti, con creazione e continuo aggiornamento di un archivio documentale della "Documentazione funzionale degli applicativi e dei Manuali Utente"

- analisi tecnica, in collaborazione con i tecnici dei Fornitori degli applicativi in uso presso la S.A., delle modifiche e degli sviluppi corrispondenti alle nuove necessità di evoluzione richieste dagli utenti, con creazione e continuo aggiornamento di un archivio documentale della “Documentazione tecnica per i Fornitori degli applicativi”
- analisi funzionale e tecnica delle integrazioni esistenti tra gli applicativi aziendali e tra applicativi aziendali e applicativi di altri domini (es. Regione), realizzate con messaggistica HL7 per l’area socio sanitaria ma anche con altre soluzioni tecnologiche in casi specifici, e delle nuove necessità di evoluzione, con creazione e continuo aggiornamento di un archivio documentale della “Documentazione funzionale e tecnica delle integrazioni”
- analisi funzionale e tecnica delle soluzioni di Business Intelligence esistenti, realizzate con QlikView, e delle nuove necessità di evoluzione, con creazione e continuo aggiornamento di un archivio documentale della “Documentazione funzionale e tecnica della BI”.

3.9 DETTAGLIO DEL SERVIZIO DI INVENTARIAZIONE

L’attività di inventariazione dei sistemi e delle apparecchiature ICT, comprendente il censimento iniziale e la costituzione dell’anagrafe aggiornata di tutte le componenti delle infrastrutture ICT presenti presso le sedi della S.A., da mantenere aggiornata lungo tutto il periodo di validità dell’appalto. Tale inventariazione dovrà essere assistita da sistemi automatici di gestione delle informazioni sulle stazioni di lavoro acquisite mediante la rete stessa.

A partire dalla data di affidamento dell’appalto, la Ditta aggiudicataria dovrà effettuare una puntuale ricognizione di tutti i sistemi/apparati costituenti il Sistema ICT (applicativi, apparecchiature, rete fonia-dati) delle strutture della S.A.. Entro 180 giorni solari dalla data di dell’attivazione dell’appalto essa dovrà produrre una dettagliata documentazione di inventariazione del Sistema ICT (sistema informatico, patrimonio HW informatico, distribuzione delle reti interne, del loro percorso, nonché ubicazione delle apparecchiature attive di rete e delle apparecchiature telefoniche terminali).

Le attività di iniziale “inventariazione” comprendono l’esecuzione:

- della verifica della documentazione tecnica esistente e resa disponibile dalla S.A. presso i propri uffici tecnici divisionali interessati;
- dei rilievi dell’HW, di tutte le reti, apparati e sistemi oggetto dell’appalto;
- del rilievo della configurazione iniziale del patrimonio hardware e software;
- di aggiornamento allo stato iniziale della documentazione tecnica esistente, registrando su supporto informatico e cartaceo schemi a blocchi, piantine, layout degli apparati, elenchi apparecchiature e impianti fissi, schemi dei vari permutatori dell’impianto telefonico, ecc.;
- della ricognizione dei manuali e istruzioni d’uso;
- della tenuta della documentazione relativa alle certificazioni e alle verifiche di sicurezza e funzionalità conformemente alle vigenti normative CEI, UNI generali e, laddove applicabile, CEI ed UNI particolari, o standard internazionali;
- del rilievo della consistenza (e inventario) degli apparecchi telefonici e dei telefax.

L'Appaltatore dovrà poi espletare un servizio di continuo aggiornamento della consistenza (e dell'inventario) del Sistema e di tutte le infrastrutture ICT (HW, SW, impianti, reti, apparecchiature, ecc.) presenti presso le sedi della S.A. gestite ai sensi del presente Capitolato. La relativa documentazione dovrà essere mantenuta aggiornata durante tutto il periodo contrattuale in modo da riprodurre in ogni momento la situazione esistente. In particolare sarà a carico della Ditta istituire e tenere aggiornata, per le sedi con cablaggio strutturato, anche la mappa dei collegamenti relativi a ciascun armadio di permutazione.

Tutta la documentazione di inventariazione (compresi manuali, certificati, ecc.) sarà tenuta a disposizione della Direzione del Sistema ICT per le consultazioni e i controlli del caso. Alla fine dell'appalto tutta tale documentazione sarà consegnata alla S.A..

3.10 DETTAGLIO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Per tutta la durata dell'appalto, l'Appaltatore provvederà a coordinare e supervisionare la manutenzione di tutto l'hardware in dotazione alla S.A. presso la server farm e costituenti la rete attiva.

Fermo restando quanto previsto al precedente punto 3.1, secondo capoverso, la stipula dei contratti di manutenzione per le componenti che risultino in esercizio prima dell'attivazione dell'Appalto è a carico della S.A., sino alla data di eventuale dismissione.

A tal fine l'appaltatore prenderà in carico, come referente del contratto, tutti i contratti che la S.A. ha in essere, ciascuno con i relativi SLA.

Per quanto invece riguarda tutte le componenti hardware in dotazione presso le PDL (incluse le apparecchiature telefoniche, ovvero apparecchi telefonici IP/ analogici/digitali/interfonici, telefoni DECT, fax, segreterie, ecc.), l'Appaltatore provvederà per tutta la durata dell'appalto ad effettuare la riparazione. Qualora le PDL non dovessero risultare riparabili, ovvero fossero da dichiararsi fuori uso, l'Appaltatore provvederà alla sostituzione (nel rispetto degli SLA precisati negli Allegati 2.1 e 2.2) di tali PDL con "muletti" di caratteristiche non inferiori. La S.A., previa verifica ed accettazione della dichiarazione di fuori uso, renderà disponibili nuove PDL per la sostituzione "definitiva" di quelle non più riparabili.

L'Appaltatore sarà quindi tenuto alla fornitura di tutti i pezzi di ricambio, delle macchine e delle apparecchiature costituenti le PDL, atti a ripristinare il funzionamento delle stesse, fatta esclusione per il toner, fotoconduttori (cosiddetti consumabili) e per la carta da stampa delle stampanti, che rimarranno a carico della SA; il compenso per tali attività e per tali materiali si intenderà ricompreso nei prezzi formulati in sede di offerta, fatto salvo per quegli interventi che fossero causati da dolo o negligenza del personale della S.A.

3.11 DETTAGLIO DEL SERVIZIO DI MONITORAGGIO

Sistema di monitoraggio della qualità dei servizi e degli SLA (Service Level Agreement) da rendere disponibile alla Direzione della S.A.

L'Appaltatore dovrà essere in grado di mettere a disposizione il suo know-how e la sua esperienza nell'ambito dell'erogazione di servizi ICT per la sanità, nonché di adottare ed attuare adeguate procedure organizzative ed operative gestionali dello specifico ambito. L'illustrazione di tali procedure dovrà essere oggetto di una apposita relazione nell'ambito dell'offerta di gara.

L'Appaltatore garantirà, con oneri a suo carico, la realizzazione e la gestione di una piattaforma di monitoraggio di tutte le infrastrutture sistemistiche. Il progetto di tale sistema di monitoraggio dovrà essere illustrato nell'ambito dell'offerta di gara.

Per tutta la durata dell'appalto l'Appaltatore metterà a disposizione (con oneri a suo carico) una piattaforma informatizzata gestionale, con la quale effettuare la registrazione di tutti gli eventi (dalla chiamata pervenuta e conseguente apertura del ticket, alla presa in carico del problema, alla registrazione dei processi attuati per la soluzione del problema, alla chiusura del ticket). L'illustrazione di tale piattaforma dovrà essere oggetto di una apposita relazione nell'ambito dell'offerta di gara.

3.12 DETTAGLIO DEL SERVIZIO DI DISMISSIONE E SMALTIMENTO

Per tutta la durata del contratto, l'Appaltatore sarà tenuto, con oneri a suo carico, ad effettuare lo smaltimento di tutti i rifiuti prodotti e di tutte le apparecchiature ed i materiali dismessi in relazione all'espletamento delle attività poste a suo carico ai sensi del presente CSA.

<h2>4 PERSONALE DEDICATO</h2>

4.1 PERSONALE DEDICATO ALLA GESTIONE DELL'INFRASTRUTTURA ICT

L'Appaltatore dovrà istituire un Presidio Operativo fisso per la gestione delle infrastrutture ICT, che preveda la presenza continuativa on site di tecnici specializzati, operanti presso le strutture della SA. Gli Allegati 2.1 e 2.2 indicano le dotazioni organiche che, su base storica, sono state impiegate per l'erogazione dei servizi in questione. Nel seguito sono specificati i profili professionali ad oggi impiegati:

1. n. (vedi Allegati 2.1 e 2.2) ICT Operation Manager, con funzioni di referente nei confronti della S.A. e di gestione del monitoraggio del livello di servizio, del coordinamento del servizio di IMAC, del 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
2. n. (vedi Allegati 2.1 e 2.2) ICT Senior Specialist con funzioni di governo dell'infrastruttura tecnologica, del software di base e dell'infrastruttura di database, e di conduzione del progetto di aggiornamento tecnologico, in possesso di laurea universitaria magistrale (5 anni) in ingegneria informatica o assimilabile e di comprovabile esperienza nel settore ICT di almeno 7 anni
3. n. (vedi Allegati 2.1 e 2.2) 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 3 anni
4. n. (vedi Allegati 2.1 e 2.2) 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
5. n. (vedi Allegati 2.1 e 2.2) tecnici ICT per interventi sulla rete che dovranno essere in possesso almeno di diploma tecnico di perito informatico o equipollente
6. n. (vedi Allegati 2.1 e 2.2) 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
7. n. (vedi Allegati 2.1 e 2.2) tecnici ICT per la gestione del servizio di Help Desk che dovranno essere in possesso almeno di diploma tecnico di perito informatico o equipollente.

Tale Presidio operativo si occuperà dei servizi definiti nel capitolo "Oggetto dell'Appalto" con esclusione del punto "b.7 erogazione di un servizio di assistenza operativa di 1° livello e di consulenza evolutiva a favore di tutti gli applicativi attualmente utilizzati presso la SA". Rimane inteso che l'Appaltatore dovrà sempre garantire gli SLA previsti dal presente CSA. A tal fine dovrà eventualmente integrare, secondo necessità, il personale operante in Presidio con personale che interverrà all'occorrenza e che sarà dotato della professionalità e della preparazione che saranno necessarie in funzione del tipo di problematiche da risolvere.

Tutti i servizi e le attività sopra descritti dovranno essere oggetto di un perfetto coordinamento fra gli stessi; tale coordinamento sarà assicurato dalla funzione di ICT Operation Manager per la gestione dell'Infrastruttura ICT che avrà cura di concordare e validare preventivamente gli interventi "non routinari" con la Direzione del Servizio Sistema Informativo e Informatico e la Direzione del Dipartimento Tecnico della S.A.

L'Appaltatore dovrà garantire, attivando turni di reperibilità di suoi tecnici specializzati, l'erogazione dei servizi di help desk a favore dei sistemi ICT concernenti l'assistenza telematica e, in caso di necessità, il pronto intervento in loco, in tutti gli orari che siano al di fuori di quelli lavorativi in cui è prevista la presenza del presidio fisso secondo gli Allegati 2.1 e 2.2.

La richiesta di intervento in orari extra rispetto a quelli di presidio elencati all'articolo precedente potrà essere effettuata unicamente per interventi classificabili come "di Emergenza" di cui agli Allegati 2.1 e 2.2 del presente CSA.

La S.A., a fronte di comprovate evidenze di inadeguatezza, potrà chiedere la sostituzione del personale impiegato dall'Appaltatore nell'esecuzione dei servizi.

A tal fine la S.A. dovrà aver comunicato formalmente all'Appaltatore, per almeno due volte nel corso di un trimestre, una nota di contestazione del servizio.

4.2 PERSONALE DEDICATO ALL'ASSISTENZA OPERATIVA DI 1° LIVELLO ED ALLA CONSULENZA EVOLUTIVA A SUPPORTO DEGLI APPLICATIVI AZIENDALI

L'Appaltatore dovrà istituire un Presidio Operativo fisso per l'erogazione di un servizio di assistenza operativa di 1° livello e di consulenza evolutiva che supporti i responsabili interni di progetto nel:

- analizzare le problematiche applicative degli utenti
- definire ed implementare l'architettura di integrazione delle applicazioni
- gestire la definizione delle specifiche verso i fornitori delle applicazioni
- effettuare il test dei sistemi di integrazione delle applicazioni
- effettuare la formazione degli utenti
- supportare gli utenti durante l'avvio in produzione.

Gli Allegati 2.1 e 2.2 indicano le dotazioni organiche che, su base storica, sono state impiegate per l'erogazione dei servizi in questione. Nel seguito sono specificati i profili professionali ad oggi impiegati:

1. n. (vedi Allegati 2.1 e 2.2) 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 3 anni
2. n. (vedi Allegati 2.1 e 2.2) 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
3. n.(vedi Allegati 2.1 e 2.2) tecnici informatici junior, che dovranno essere in possesso di laurea universitaria (anche 3 anni) in ingegneria informatica o assimilabile

4. n. (vedi Allegati 2.1 e 2.2) tecnici informatici junior, che dovranno essere in possesso di diploma tecnico di perito informatico o equipollente.

Tutti i servizi e le attività sopra descritti dovranno essere oggetto di un perfetto coordinamento fra gli stessi. Tale coordinamento sarà assicurato:

- dal Business Information Manager, per tutti gli aspetti metodologici e relativi alla produzione ed all'aggiornamento della documentazione necessaria
- dal Business Information Manager in collaborazione con i responsabili di progetto interni per quanto riguarda la pianificazione complessiva delle diverse attività da erogarsi e per la distribuzione delle risorse di presidio sui singoli applicativi/progetti in relazione alle esigenze imposte dalle priorità aziendali, regionali e nazionali
- da un "comitato" composto dall'ICT Operation Manager, dal Business Information Manager, dalla Direzione del Servizio Sistema Informativo e Informatico e dalla Direzione del Dipartimento Tecnico della S.A. per la programmazione e la pianificazione degli interventi che coinvolgano sia la gestione dell'Infrastruttura ICT sia quella degli applicativi aziendali.

Sarà cura del Business Information Manager predisporre e rendicontare:

- piano e programma annuale delle attività assegnate al team; tale fase programmatoria dovrà essere corredata da idoneo dimensionamento risorse
- aggiornamento trimestrale del piano
- piano mensile attività straordinarie o urgenti garantite dal team

Tali piani e programmi dovranno essere sottoposti a preventiva autorizzazione da parte della Direzione del Servizio Sistema Informativo della S.A., e dovranno rispettare gli SLA contrattuali o pattuiti per le specifiche fasi progettuali.

La S.A., a fronte di comprovate evidenze di inadeguatezza, potrà chiedere la sostituzione del personale impiegato dall'Appaltatore nell'esecuzione dei servizi.

A tal fine la S.A. dovrà aver comunicato formalmente all'Appaltatore, per almeno due volte nel corso di un trimestre, una nota di contestazione del servizio.

4.3

LOCALI PER IL PERSONALE

Per consentire al personale che opererà presso le sedi della SA di avere punti di appoggio per espletare le attività lavorative, verranno messi a disposizione appositi locali debitamente attrezzati e conformi alla normativa sulla sicurezza e prevenzione sui luoghi di lavoro.

5 ULTERIORI OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO

5.1 ASSESSMENT

L'Aggiudicatario della gara d'appalto sarà tenuto, entro un tempo massimo di 180 giorni dalla data di ricezione dell'ufficiale comunicazione di affidamento dello stesso da parte della S.A., ad effettuare un completo assessment sui sistemi ICT della S.A. Ovvero l'aggiudicatario dovrà, con la S.A., effettuare una verifica complessiva di tutte le dotazioni ICT e Telefonica oggetto dell'appalto.

5.2 INTERVENTI PROGETTUALI PREVISTI IN OFFERTA

L'Appaltatore dovrà provvedere alla realizzazione degli interventi previsti dal Progetto in offerta fornendo tutta la competenza tecnica, progettuale e di gestione amministrativa necessarie al conseguimento degli obiettivi. Dovrà inoltre fornire la conoscenza della tecnologia e del mercato ICT necessarie alla corretta proposizione degli investimenti necessari alla realizzazione degli obiettivi del progetto.

Il progetto in offerta dovrà specificare in dettaglio i vantaggi ed i benefici (tecnici, di funzionamento e sicurezza del Sistema e di contenimento degli investimenti e dei costi di gestione) che si ritiene di poter garantire alla S.A..

L'Appaltatore, entro 3 mesi dalla data di ricezione dell'ufficiale comunicazione di affidamento dello stesso da parte della S.A., sarà tenuto a definire con la stessa un progetto esecutivo che sarà traduzione del progetto vincolante presentato in sede di partecipazione alla gara d'appalto da parte dell'aggiudicatario stesso. Il predetto progetto esecutivo, pertanto, non potrà essere difforme da quello di offerta di gara in quelli che saranno gli elementi fondanti di quest'ultimo in termini di requisiti, costi, tempi e modi.

Il tempo utile per la realizzazione del progetto esecutivo, fissato in un massimo di 21 mesi, sarà al netto dei tempi di attesa di eventuali autorizzazioni burocratiche da parte delle Autorità preposte la cui acquisizione dovesse rendersi necessaria a termini normativi.

Saranno a carico dell'Appaltatore le operazioni di fornitura e di installazione previste dal presente Capitolato e dall'offerta dell'Appaltatore che non risultino acquisibili tramite le convenzioni Consip, così come le operazioni di installazione ed attivazione delle attrezzature (hardware e software) da acquisirsi tramite le convenzioni Consip, al fine di realizzare gli interventi tecnologici previsti sui Sistemi ICT.

Saranno a carico dell'Appaltatore tutti gli oneri di predisposizione di tutte le pratiche (progetti, relazioni, dichiarazioni di conformità, ecc.) che si renderanno necessarie per l'ottenimento di eventuali dovute autorizzazioni da parte delle Autorità preposte o per ottemperare alle disposizioni normative applicabili alle stesse (con riferimento alle opere/lavori/forniture (da attuarsi o attuati) di competenza).

La S.A. si impegna, entro 180 giorni dalla definizione del progetto esecutivo, a perfezionare l'acquisizione di tutte le attrezzature (hardware e software) previste dal Progetto che risultino disponibili tramite le convenzioni Consip.

Sono invece da considerarsi esclusi dagli oneri dell'Appaltatore e a carico delle SA gli interventi relativi agli apparati passivi (linee di cablaggio, ecc.) delle reti di connettività locale, oltre a tutto il cablaggio strutturato atto a connettere gli armadi centrali e periferici alle linee elettriche e alle reti telematiche.

Resteranno inoltre a carico della S.A. gli oneri di configurazione/integrazione che dovessero essere operate dalle Ditte proprietarie degli applicativi attualmente utilizzati dalla S.A. e di quelli che saranno eventualmente acquisiti lungo il corso di vigenza dell'appalto, per interfacciarli con il sistema che si determinerà a seguito degli interventi previsti dal presente CSA, oltre che gli oneri di acquisizione di licenze d'uso e di interfacciamento per rendere possibile che gli stessi applicativi siano utilizzabili in caso di intervento dei sistemi BC (Business Continuity) e DS (Disaster Recovery).

5.3

COLLAUDO TECNICO

Durante la realizzazione del Progetto di evoluzione e completamento del Sistema ICT saranno effettuate delle sessioni di collaudo tecnico.

Il collaudo consisterà nella verifica della conformità tecnica e numerica di tutte le componenti fornite e della loro avvenuta installazione in opera, e dovrà accertare il corretto funzionamento della parte del Sistema ICT interessato e la sua rispondenza prestazionale alle specifiche, il tutto con riferimento all'insieme delle previsioni del presente Capitolato e dell'offerta dell'Appaltatore.

Le modalità di esecuzione delle varie attività di collaudo della fornitura avverranno sulla base di liste di riscontro (check list) che si richiameranno alle specifiche richieste dal presente Capitolato. Il Piano di collaudo del sistema e le liste di riscontro dovranno essere presentati dall'Appaltatore e approvati dalla Stazione Appaltante.

Per ogni seduta di collaudo dovrà essere redatto in contraddittorio uno specifico verbale. Tutto quanto necessario per l'effettuazione delle prove di collaudo (strumenti di misura, manodopera, ecc.) dovrà essere prestato a cura, spese e responsabilità dell'Appaltatore.

L'Appaltatore si impegna alla tempestiva eliminazione di tutti i difetti e/o vizi eventualmente riscontrati in sede di collaudo entro il termine massimo di 15 giorni solari, ferma l'applicazione delle eventuali penali previste dal contratto fino al collaudo con esito positivo.

Eventuali inadempimenti e/o ritardi dovuti a causa di forza maggiore dovranno essere comunicati tempestivamente dall'Appaltatore alla SA.

6 FORNITURA DI HARDWARE PER LA SERVER FARM, LA RETE, LE PDL E GLI APPARECCHI TELEFONICI E FORNITURA DELLE CONNESSIONI MEDIANTE RETE PUBBLICA

6.1 FORNITURA DI HARDWARE PER LA SERVER FARM

L'hardware per la server farm, ivi inclusa la parte collegata alla telefonia VOIP, che dovesse rendersi necessario al di fuori della Soluzione in offerta verrà acquistato direttamente dalla S.A., in accordo con l'aggiudicatario, al fine di supportare il piano di sviluppo del Sistema ICT per tutta la durata dell'Appalto.

6.2 FORNITURA DI HARDWARE PER LA RETE

L'hardware per la rete che dovesse rendersi necessario al di fuori del Progetto in offerta verrà acquistato direttamente dalla S.A., in accordo con l'aggiudicatario, al fine di supportare il piano di sviluppo del Sistema ICT per tutta la durata dell'Appalto.

6.3 FORNITURA DI HARDWARE PER LE PDL

Le PDL (Postazioni di Lavoro) che dovessero rendersi necessarie nel periodo di durata dell'Appalto verranno acquistate direttamente dalla S.A., in accordo con l'Aggiudicatario, al fine di supportare il piano di sviluppo del Sistema ICT per tutta la durata dell'Appalto.

Le PdL acquistate saranno, secondo interventi preliminarmente concordati con l'Appaltatore ed a cura del medesimo, consegnate, installate e configurate direttamente presso i singoli utenti, provviste di tutti gli accessori necessari (cavi di alimentazione elettrica, connettori, ecc.) e con inclusione del recupero e della migrazione dei file e degli archivi locali presenti presso le PdL eventualmente sostituite.

La consistenza dell'installato attuale delle PDL è riportata negli Allegati 1.1 e 1.2.

6.4 FORNITURA DI APPARECCHI TELEFONICI

Gli apparecchi telefonici che dovessero rendersi necessari al di fuori del Progetto in offerta verranno acquistati direttamente dalla S.A., in accordo con l'aggiudicatario, al fine di supportare il piano di sviluppo del Sistema ICT per tutta la durata dell'Appalto.

Gli apparecchi telefonici acquistati saranno, secondo interventi preliminarmente concordati con l'Appaltatore ed a cura del medesimo, consegnati, installati e configurati direttamente presso i singoli utenti, provvisti di tutti gli accessori necessari (cavi di alimentazione elettrica, connettori, ecc.).

6.5 FORNITURA DELLE CONNESSIONI MEDIANTE RETE PUBBLICA

Sarà a carico della S.A. la fornitura delle connessioni mediante rete pubblica per la durata dell'Appalto secondo la configurazione iniziale presente negli Allegati 1.1 e 1.2 e le modificazioni previste dal progetto formulato dall'Appaltatore e accettato dalla SA, o per come richiesta dalla implementazione del progetto di offerta.

La S.A. si impegna a garantire, per tutta la durata dell'appalto, una capacità delle connessioni non inferiore a quanto specificato negli Allegati 1.1 e 1.2 e/o nel progetto di sviluppo del sistema, e dovrà comunque garantire tempi di risposta adeguati alle applicazioni utilizzate nelle postazioni periferiche.

6.6 FORMAZIONE AGLI OPERATORI

L'Appaltatore dovrà organizzare dei corsi di formazione di start-up (limitatamente a quelli che si dovessero rivelare necessari) a favore degli operatori (delle varie tipologie) della S.A. che dovranno utilizzare operativamente il Sistema ICT secondo la nuova configurazione.

I corsi saranno tenuti in sessioni di durata pari 4 ore cadauna, e vedranno la presenza "in aula" di massimo 20 persone. La S.A. garantirà una programmazione che sia improntata alla tenuta di due sessioni per ogni giornata lavorativa, eventualmente anche alternando il personale presente "in aula".

Su richiesta dovranno anche essere erogati corsi di formazione a favore del personale dipendente appartenente al Servizio Sistema informativo ed Informatico ed al Dipartimento tecnico della S.A.. La formazione dovrà essere garantita dal personale on-site.

7 MODALITÀ DI CONTABILIZZAZIONE, REVISIONE PREZZI E PAGAMENTI

7.1 MODALITÀ DI CONTABILIZZAZIONE DELLE FORNITURE E DEI SERVIZI - FATTURAZIONE

In quanto segue si richiamano succintamente i servizi da erogare o le forniture da effettuare, per associarli alle modalità con cui verranno contabilizzati e fatturati, servizi e forniture le cui specifiche sono già state illustrate nell'ambito del presente Capitolato.

Le forniture e i servizi saranno contabilizzati secondo le modalità e la suddivisione sotto specificata. Si precisa che tutti gli oneri che l'Appaltatore avrà a carico in base a quanto contemplato dal presente Capitolato saranno da ritenersi ripagati unicamente attraverso i prezzi in offerta.

7.2 MODALITA' DI CONTABILIZZAZIONE DEI SERVIZI - FATTURAZIONE

I servizi oggetto del presente capitolato, elencati al comma b) del punto 2.2 “Oggetto dell'appalto” e di seguito riproposti:

- b) Gestione esternalizzata del Sistema ICT della S.A., con coordinamento, pianificazione, armonizzazione e monitoraggio dei seguenti servizi:
 - b.1 Gestione della “server farm” intesa come l'insieme dei sistemi hardware e software di elaborazione, memorizzazione, data base, protezione, backup e connessione alla rete privata e pubblica;
 - b.2 Gestione della rete intesa come l'insieme dei componenti attivi e passivi che connettono la server farm agli armadi di distribuzione di piano, siano questi connessi in rete locale che geografica, e dei collegamenti geografici (forniti dalla S.A. e descritti in allegato);
 - b.3 Gestione della rete telefonica, centrali e dispositivi fissi e mobili inclusi;
 - b.4 Attivazione e gestione di un servizio di Help Desk telefonico rivolto al supporto degli utenti (anche esterni alla S.A., quali Farmacie, MMG/PLS, Case di Riposo, Privati Accreditati) per quanto attiene le stazioni di lavoro, le applicazioni ed il sistema telefonico in uso presso la S.A.;
 - b.5 Attivazione di un servizio di “workstation management” che effettui gli interventi IMAC (Install, Move, Add, Change) per le PdL, sia per le componenti informatiche sia per quelle telefoniche, e che intervenga per la soluzione dei guasti hardware e software segnalati al sistema di “trouble-ticketing” alimentato dal servizio di Help Desk (con effettuazione degli interventi di manutenzione per le attrezzature fuori garanzia e gestione dei contratti in garanzia);
 - b.6 Coordinamento, supervisione e controllo delle attività di realizzazione e modifica del cablaggio passivo eseguite dalle ditte appaltatrici dello stesso (individuate e contrattualizzate dalla S.A.)
 - b.7 erogazione di un servizio di assistenza operativa di 1° livello e di consulenza evolutiva a favore di tutti gli applicativi attualmente utilizzati presso la S.A.;
 - b.8 gestione dell'inventario dei sistemi e delle apparecchiature ICT e di fonia;
 - b.9 gestione e coordinamento della manutenzione di tutte le apparecchiature del sistema presenti nella server farm e nella rete con inclusione della centrali telefoniche ed assunzione del ruolo di “gestore” dei contratti di manutenzione resi disponibili dalla S.A.;

- b.10 implementazione e gestione di un sistema di monitoraggio della qualità dei servizi e degli SLA (Service Level Agreement) da rendere disponibile alla Direzione della S.A.;
- b.11 dismissione e smaltimento di tutti i beni sostituiti lungo tutto il corso dell'appalto.

saranno ripagati con:

- canone mensile posticipato (Euro/mese) per la gestione del sistema ICT, così come verrà indicato nel dettaglio dell'offerta economica.

7.3 CONSUNTIVO DI FINE ANNO E CERTIFICAZIONE

Al 31 dicembre di ogni anno (a prescindere dalla data di effettiva attivazione dell'appalto), nonché in coincidenza con la data finale di scadenza dell'appalto, sarà predisposto dalla Ditta un riepilogo di tutti i servizi e/o le forniture effettuati nell'anno solare considerato, con valorizzazione economica del caso.

Tale elaborato sarà suddiviso per tipologie di servizi espletati e di forniture effettuate.

A seguito di approvazione di tale documento, la Stazione Appaltante rilascerà il certificato comprovante l'avvenuto espletamento dei servizi e l'avvenuta effettuazione delle forniture previsti dall'appalto, per l'anno solare considerato, in ottemperanza alle previsioni contrattuali. Tale certificato sarà utilizzabile ai sensi di legge.

8 CONDIZIONI GENERALI - CONTROLLI - PENALITÀ

8.1 RISERVA DI MODIFICAZIONI

La S.A. si riserva di fare apportare eventuali migliorie alle modalità di espletamento dei servizi appaltati, ai fini del raggiungimento di una maggiore efficacia riferita agli aspetti organizzativi, senza che l'appaltatore possa opporsi o vantare alcun compenso aggiuntivo, sempre che tali migliorie non alterino oggettivamente gli oneri ed i costi produttivi delle prestazioni.

8.2 QUALIFICAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio in oggetto viene qualificato di “pubblica utilità ed interesse”. In caso di scioperi l'appaltatore, anche attraverso opportuni accordi con le OO.SS., potrà in essere ogni misura per garantire la continuità delle prestazioni indispensabili.

Si considerano prestazioni indispensabili quelle relative al servizio di assistenza per interventi classificabili come:

- Interventi in Emergenza: l'intero sistema o parte di esso è indisponibile agli utenti
- Interventi Critici: funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti

8.3 GARANZIA

Tutti gli impianti e le infrastrutture realizzate, i software concessi in licenza d'uso nell'ambito del progetto di reingegnerizzazione e di aggiornamento tecnologico, nonché le apparecchiature di qualsiasi natura fornite nell'ambito dell'appalto sono soggetti al periodo di garanzia previsto per legge:

- dalla data del collaudo con esito positivo in tutti i casi di realizzazione di infrastrutture e/o di impianti e/o di sistemi;
- dalla consegna in tutti i casi di fornitura di singole apparecchiature.

8.4 CONTROLLI

L'Amministrazione si riserva la facoltà di effettuare tutti i controlli che ritenga necessari per verificare l'esatto adempimento delle prestazioni indicate nel presente Capitolato.

I controlli si riferiranno agli standard qualitativi e quantitativi sia stabiliti dal Capitolato che dichiarati dalla Ditta in sede di presentazione dell'offerta per la partecipazione alla gara d'appalto.

8.5 RESPONSABILE DELLA DITTA

L'appaltatore dovrà individuare un suo rappresentante od incaricato, che avrà la funzione di RESPONSABILE DELLA COMMESSA e che dovrà avere la professionalità e l'autonomia operativa necessarie e sufficienti ad assumere decisioni ed ad attuarle, al fine di dare piena esecutività al contratto d'appalto e a rispettarne tutte le specifiche. La Ditta dovrà comunicare alla S.A. il nome dell'incaricato ed il recapito telefonico per ogni comunicazione urgente che dovesse rendersi necessaria.

8.6 SICUREZZA SUL LAVORO

Le parti saranno tenute al rispetto di tutte le normative riguardanti la sicurezza sul lavoro, con particolare riferimento alle attività che si espletano presso le Strutture e i locali della S.A..

L'Appaltatore dovrà far capo al Servizio di Prevenzione e Protezione Aziendale della Stazione Appaltante per quanto attiene all'osservanza di tutte le norme di igiene e sicurezza del lavoro.

L'attività svolta dall'Appaltatore sarà sottoposta a verifica periodica del Servizio di Prevenzione, che provvederà a trasmettere in forma scritta, in modo circostanziato e tempestivamente a quest'ultimo, ogni anomalia che si dovesse verificare nell'ambito del servizio.

L'inizio dell'attività potrà avvenire esclusivamente previa avvenuta informazione, formazione ed addestramento specifici del personale – riferentesi in particolare alle mansioni ed ai posti di lavoro oggetto del presente appalto – degli addetti al servizio, ai sensi della normativa vigente

8.7 OBBLIGHI PREVIDENZIALI E ASSICURATIVI DELLA DITTA

Sono a carico della Ditta tutti gli oneri di competenza per l'osservanza delle leggi, disposizioni, regolamenti, contratti normativi e salariali, previdenziali e assicurativi, disciplinanti il rapporto di lavoro del settore.

8.8 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DELLA DITTA E ADEGUAMENTO ALLE NORME INTERNE

I dipendenti dell'Appaltatore che presteranno servizio presso le strutture della S.A. sono obbligati a tenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza, sia nei confronti degli assistiti che degli operatori della S.A., ed agire in ogni occasione con la diligenza del caso.

La S.A. può richiedere, dandone circostanziate motivazioni, l'allontanamento di quel personale della Ditta che non si sia comportato con correttezza, ovvero che non sia di gradimento della S.A. stessa.

In particolare l'Appaltatore deve curare che il proprio personale inviato presso i Reparti e i Presidi Socio-Sanitari:

- vesta decentemente e sia munito di cartellino di riconoscimento;
- abbia sempre con sé un documento di identità personale;
- consegni immediatamente le cose, qualunque ne sia il valore e stato, rinvenute nell'ambito delle Strutture servite, al proprio Responsabile diretto che le dovrà consegnare alla Direzione Sanitaria o al Responsabile della Struttura;
- segnali subito, agli organi competenti della S.A. ed al proprio Responsabile diretto, le anomalie che rilevasse durante lo svolgimento del servizio;
- tenga sempre un contegno corretto;
- non prenda ordini da estranei all'espletamento del servizio;
- rifiuti qualsiasi compenso e/o regalia;
- segnali immediatamente al Coordinatore per la Sicurezza negli appalti, afferente al Servizio di Prevenzione e Protezione Aziendale, qualsiasi accadimento od anomalie riscontrate nell'adempimento del Servizio nei confronti del Piano di Sicurezza e del Piano di Coordinamento della Sicurezza;
- si adegui tassativamente alle disposizioni aziendali dell'Appaltatore e della Stazione Appaltante ed al rispetto delle norme sulla sicurezza nei luoghi di lavoro.

Nello svolgimento del servizio la Ditta e i suoi addetti/incaricati dovranno evitare qualsiasi intralcio o disturbo al normale andamento dell'attività e dei servizi istituzionali della S.A..

La Ditta e i suoi addetti/incaricati dovranno mantenere il massimo riserbo circa le informazioni di cui venissero a conoscenza durante l'espletamento del servizio, sia che siano riferite all'organizzazione e alle attività della S.A. che ai pazienti.

8.9 S.L.A., PENALI PER INADEMPIMENTI E RISOLUZIONE CONTRATTUALE

L'Appaltatore sarà tenuto ad espletare l'appalto raggiungendo i livelli di servizio attesi, e cioè raggiungendo predeterminati SLA (Service Level Agreement), che sono quelli riportati negli Allegati

2.1 e 2.2. In caso di non raggiungimento di tali livelli di servizio, saranno applicabili le penali riportate nel precitato allegato, fatto comunque salva la possibilità della S.A. di richiedere il risarcimento di tutti i danni subiti correlabili a tali eventi.

Tutte le contestazioni ufficiali operate nei confronti dell'Appaltatore saranno precedute da un riscontro dei fatti effettuato in contraddittorio con il Responsabile della stessa. L'appaltatore entro il termine di 5 giorni lavorativi potrà fornire le proprie controdeduzioni scritte, il cui mancato accoglimento determinerà l'applicazione delle penali di cui sopra.

La somma di tutte le penali di cui al presente articolo non potrà superare, per ogni anno, l'importo complessivo del 5% del valore del contratto. Al raggiungimento del suddetto importo la S.A. potrà, fatto salvo il risarcimento dei danni, risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile.

La S.A. si riserva la facoltà di risolvere unilateralmente il contratto nei casi di grave inadempimento quando, in relazione a ciò, l'Appaltatore sia stato richiamato per almeno tre volte, mediante raccomandata con A.R., senza che questi abbia compiutamente e nei tempi indicati risolto le problematiche contestategli.

8.10 NORME DI RIFERIMENTO

Per quanto non previsto nel presente Capitolato si fa espresso rinvio alle vigenti leggi statali e regionali in materia di appalti pubblici di servizi. In particolare sono richiamate:

- le norme C.E.I. (Comitato Elettrotecnico Italiano) per gli impianti e le apparecchiature elettriche;
- le varie leggi e le circolari ministeriali inerenti gli impianti elettrici e la sicurezza del lavoro;
- le varie circolari e le disposizioni del Comando dei Vigili del Fuoco della località di esecuzione dei lavori;
- le norme UNI e UNEL per quanto riguarda i materiali unificati, gli impianti ed i loro componenti, criteri di progetto, le modalità di costruzione e di esecuzione, le modalità di collaudo ecc.

La rispondenza delle norme sopra citate sarà intesa nel senso più restrittivo e cioè non solo con riferimento all'impianto nel suo complesso, ma anche con riferimento ad ogni singolo componente dell'impianto stesso. I materiali impiegati dovranno essere tutti di primarie case costruttrici e muniti, ove possibile, dei marchi dell'Istituto Italiano di Qualità (I.M.Q.). Inoltre tutte le apparecchiature per le quali è richiesto dovranno essere dotate di marcature CE.

8.11 ELENCO ALLEGATI

In quanto segue si riporta l'elenco degli allegati al presente Capitolato:

- Allegato 1.1 configurazione attuale dell'infrastruttura e dei servizi ULSS 20
- Allegato 1.2 configurazione attuale dell'infrastruttura e dei servizi AOPD
- Allegato 2.1 Service level agreements ULSS 20
- Allegato 2.2 Service level agreements AOPD
- Allegato 3.1 Linee guida progetto di evoluzione e completamento Sistema ICT
ULSS 20
- Allegato 3.2 Linee guida progetto di evoluzione e completamento Sistema ICT
AOPD