



Gestione Sistema Informativo AOU Sassari:

Servizi di Manutenzione e Assistenza Sistema Informativo Diagnostica per Immagini - RIS/ CIS/PACS (Estensa)

Documento Specifiche del Contratto di Assistenza e Manutenzione – Anno 2023

Documento:	A1-Specifiche Contrattuali-PMA2023-RIS.docx			
Destinatari:	Servizio Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione (Uso Interno) Fornitori Esterni			
Progetto:	Sistema Informativo Diagnostica per Immagini - RIS/CIS/PACS (Estensa)			
Redatto da:	AOU Sassari Servizio Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione	Alberto Giordano	Data	27/01/2022
Contributi da:	AOU Sassari Servizio Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione	Gilberto Civai	Data	22/01/2022
Contributi da:	AOU Sassari Responsabile della Protezione Dati	Ivette Podda	Data	22/01/2022
Verificato da:	AOU Sassari Responsabile della Protezione Dati	Ivette Podda	Data	22/01/2022
Consegnato a:	Servizio Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione Area Sistema Informativo Ospedaliero	Cristiana Tenuta Barbara Centini	Data	20/06/2022
Consegnato a:	Personale del Servizio ICT Area Infrastrutture	Gilberto Civai Stefano De Raimondo	Data	20/06/2022
Consegnato a:	Fornitori Esterni	Ebit Srl	Data	-----



Sistema Informativo Diagnostica per Immagini - RIS/CIS/PACS (Estensa).

Sassari, 27 gennaio 2022



Indice

1	Generalità.....	5
1.1	Il GDPR	5
2	Il Sistema Oggetto del Servizio di Manutenzione e Assistenza.....	7
3	Produzione Documentazione dei Sistemi Dipartimentali (R1).....	9
4	Servizi di Manutenzione ed Assistenza del Software Applicativo.....	11
4.1	Servizi di Manutenzione Ordinaria (R2).....	11
4.1.1	<i>Caratteristiche del servizio di Manutenzione Ordinaria</i>	11
4.2	Servizi di Manutenzione Straordinaria (R3).....	13
4.2.1	<i>Caratteristiche del servizio di Manutenzione Straordinaria</i>	13
4.3	Servizi di Assistenza Help-Desk (R4).....	14
4.4	Servizi di Supporto On-Site (R5).....	15
4.5	Servizi di Supporto Presidio (R6).....	16
4.6	Servizi di Supporto Esteso (R7).....	17
4.7	Servizi di Supporto H24 (R8).....	18
4.8	Personale impiegato.....	18
5	Procedura di Rilevazione e Risoluzione dei Problemi Operativi (R9).....	19
6	Operazioni di Backup-Restore dei Dati Applicativi e di Sistema (R10).....	20
7	Service Level Agreement.....	21
7.1	Classificazione Problemi (R11).....	21
7.2	Orari di Riferimento (R12).....	21
7.3	Disponibilità del Servizio (R13).....	22
7.4	Modalità di Attivazione delle Chiamate (R14).....	22
7.5	Tempi di Risposta Ordinaria alle Chiamate di Assistenza Applicativa (R15).....	22
7.6	Tempi di Risposta alle Chiamate Fuori Orario di Assistenza Applicativa (R16).....	24
7.7	Fix del Software (R17).....	25
7.8	Tempi di Risposta alle Chiamate di Manutenzione Hardware (R18).....	25
8	Risoluzione Clausole in Conflitto	26



Status del documento

Questa versione:

Titolo:	Sistema Informativo Diagnostica per Immagini - RIS/CIS/PACS (Estensa)	
Data rilascio:	27/01/2022	
Status/Versione:	V2022 DEF	
Sostituisce:	---	
Diritti di accesso:	Documento Riservato al Progetto	
Nome File:	A1-Specifiche Contrattuali-PMA2023-RIS.docx	
	Nominativo	Ente
Emesso da:	Alberto Giordano	Azienda Ospedaliera Universitaria di Sassari Direttore Servizio ICT
Contributi:	Alberto Giordano	Servizio Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione

Acronimi

Acronimo	Significato
RSSI	Responsabile del Servizio Sistemi Informativi
RE	Responsabile Esterno
AS	Amministratore di Sistema
IGSI	Incaricati Gestione Sistemi Informativi (persone autorizzate al trattamento dei dati personali)



1 Generalità

Il Sistema Informativo dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Sassari è costituito da un insieme di componenti eterogenee, per funzione, per specializzazione e per fornitore, dette Sistemi Dipartimentali; tutti questi sistemi interagiscono attraverso servizi di integrazione.

La loro gestione viene assicurata attraverso diversi livelli di intervento combinati tra loro che impiegano risorse professionali, sia interne all'Azienda, nell'ambito dello staff ICT, sia esterne all'azienda nell'ambito dei contratti di assenza e manutenzione annuale.

Di fondamentale importanza per il governo dei processi di assistenza è l'insieme delle conoscenze, delle competenze e delle capacità delle persone che operano nella gestione dei Sistemi Informativi, ed in particolare nella gestione di ciascun Sistema Dipartimentale.

I fabbisogni di servizi di manutenzione e assistenza tecnica della AOU Sassari (circa 2750 dipendenti) sono determinati dai seguenti elementi:

- necessità di assicurare la continuità operativa dei servizi (Business Continuity) attraverso azioni proattive di gestione dei sistemi informativi, volte a prevenire incidenti e malfunzionamenti e attraverso azioni tempestive di assistenza tecnica a fronte dell'occorrenza di guasti o incidenti;
- esigenze di presidio dei servizi H24x7, come richiesto per un'Azienda Sanitaria, possibilmente con lavoro organizzato su due turni giornalieri (7-14 e 14-21) dal lunedì al venerdì, un turno il sabato mattina; reperibilità notturna, prefestiva e festiva;
- esigenza di assicurare il corretto sviluppo dei sistemi informativi, attraverso azioni di supporto tecnico specializzato agli operatori nei vari domini applicativi di gestione (amministrativo, sanitario ospedaliero, sanitario ambulatoriale, servizi diagnostici, etc.), volti al migliore utilizzo dei sistemi applicativi;
- parziale copertura di attività direttamente gestite dalla struttura interna, articolate per linee di produzione specialistica: la specializzazione e la numerosità delle risorse assegnate allo staff tecnico del servizio, al momento, è assolutamente sottodimensionata per poter assicurare una gestione appropriata di tutte le linee produttive;
- impossibilità di poter svolgere, unicamente con le risorse interne al servizio, quelle azioni di carattere proattivo necessarie per mantenere il sistema Informativo in condizioni di efficienza e continuità operativa, così come richiesto ad un'organizzazione ospedaliera - ciò poiché il principale criterio guida nello svolgimento delle attività è quello delle priorità contingenti (dettate dall'esigenza di garantire la continuità operativa dei servizi e soddisfare, nel limite delle risorse disponibili, i fabbisogni dell'intera organizzazione aziendale);

da qui la necessità di definire appropriati servizi di assistenza e manutenzione con i fornitori dei sistemi dipartimentali.

1.1 Il GDPR

Il Regolamento UE 679/2016 - GDPR (General Data Protection Regulation) ha introdotto un cambiamento di grandissima portata, che trasforma radicalmente l'approccio, alla privacy e alla sicurezza dei dati, richiesto da parte delle aziende e dei loro fornitori. Non si tratta soltanto di un tema tecnologico, ma è una sfida che coinvolge tutta l'organizzazione dell'azienda e quelle dei fornitori coinvolti e richiede la costruzione di una nuova cultura nella protezione dei dati personali.



L'adeguamento pertanto non richiede solo nuove soluzioni tecniche, ma è un impegno costante che coinvolge aspetti organizzativi, di governance, amministrativi e legali ed in generale comporta un nuovo modo di operare e di affrontare le responsabilità connesse alla protezione dei dati, anche sviluppando in ogni ambito di intervento nuove competenze e professionalità.

La normativa europea impone che siano garantite in maniera adeguata l'integrità, la disponibilità e la riservatezza dei dati personali.

In quest'ottica l'aggiudicatario dovrà assicurare costantemente la *conformità* della piattaforma applicativa oggetto del presente contratto di manutenzione con i principi e le regole dettate dal suddetto Regolamento, cooperando con l'Azienda nella costruzione di un percorso di conformità al GDPR, assicurando le condizioni per un suo costante e continuo miglioramento; a tal fine viene loro richiesto di concorrere anche con le seguenti capacità:

- identificare gli interventi necessari, assegnando le relative responsabilità;
- pianificare ed ottimizzare gli interventi con una prospettiva che copra l'intero ciclo di vita dei sistemi gestiti;
- sapere misurare e dimostrare se e quanto le azioni di cambiamento/adeguamento hanno portato ai risultati attesi;
- assicurare il recupero degli investimenti pregressi;
- assicurare la tracciabilità in maniera puntuale tutti gli accessi effettuati sui dati personali per tutta la durata del contratto e nei successivi 6 mesi e la relativa profondità.



2 Il Sistema Oggetto del Servizio di Manutenzione e Assistenza

Sistema Informativo Diagnostica per Immagini - RIS/CIS/PACS (Estensa).

Fornitore	Ebit S.r.l. - Via Enrico Meloni, 77 - 16152 Genova IT
Produttore	Ebit S.r.l.
Sistema / Servizio	Sistema Informativo Diagnostica per Immagini - RIS/CIS/PACS (Estensa).
Caratteristiche del Servizio	<ul style="list-style-type: none"> a) servizi assistenza e manutenzione software, monitoraggio e supporto on-site, finalizzati alla continuità operativa del sistema informativo di diagnostica per immagini; b) servizi di assistenza applicativa e supporto esteso, finalizzati all'assistenza specialistica sui sistemi applicativi di diagnostica per immagini; c) attività di manutenzione e aggiornamento tecnologico finalizzati ad assicurare la conformità del sistema in oggetto al Regolamento UE N. 679/2016, c.d. GDPR. d) servizi di pronto intervento tali da assicurare il ripristino dei servizi, a fronte di eventuali interruzioni nelle fasce orarie non coperta da orario ordinario o esteso, e quindi la continuità operativa dei servizi ospedalieri. e) Servizi di Presidio, tali da assicurare una presenza e un affiancamento costante al personale dei servizi di diagnostica per immagini e a quelli del servizio ICT.
Operatività del sistema	H24x7
Codice Sistema Dipartimentale	LIS
Criticità del Servizio	Alta

Il predetto sistema è parte del Sistema Informativo Aziendale della AOU di Sassari.

Dal 2022 sono stati acquisiti ulteriori componenti, con lo scopo di avere a disposizione nuovi nodi per il collegamento degli elettrocardiografi al sistema CIS PACS aziendale, licenze aggiuntive per le strutture di Diagnostica per Immagini e Gastroenterologia, integrazione con il sistema Radimetrics e l'acquisizione del Sistema di estrazione dati Suitestensa Analytics.

Le seguenti specifiche, nei casi applicabili al contesto della specifica offerta di servizio, costituiscono i requisiti per il contratto di assistenza e manutenzione per l'anno 2023 del sistema in oggetto e delle sue componenti.

Specifiche Contratto	Specifiche Contratto Richiesta (SI/NO)
R1 - Documentazione	SI
R2 - Servizi Manutenzione Ordinaria	SI
R3 - Servizi Manutenzione Straordinaria	SI
R4 - Servizi Assistenza Help-Desk	SI
R5 - Servizi Supporto On-Site	SI, N. 60 giornate
R6 - Servizi Supporto Presidio	N. 1 Unità
R7 - Servizi Supporto Esteso	SI, N. 20 Giornate
R8 - Servizi Supporto H24x7	SI
R9 - Procedura Rilevazione e Risoluzione	SI
R10 - Backup e Restore	SI
R11 - Classificazione Problemi	SI
R12.1 - Orario Ordinario	dalle 8:00 alle 18:00, dal lunedì al venerdì
R12.2 - Orario Esteso	dalle 8:00 alle 14:00, il sabato
R12.3 - Orario Pronto Intervento	tutte le fasce orarie non coperte da Orario Ordinario e Orario Esteso, domeniche e altri festivi
R13 - Disponibilità Servizio	99,00%
R14 - Modalità attivazione chiamate	SI
R15 - SLA Orario Ordinario	SI
R16 - SLA Fuori Orario Ordinario	SI
R17 - Fix software	SI
R18 - SLA Manutenzioni HW	SI con ricognizione e inventario parco dotazioni sotto assistenza



Periodo di copertura

Annuale 2021

Tali specifiche dovranno essere sottoscritte digitalmente per accettazione e trasmesse quale allegato all'offerta, in sede di trattativa diretta MEPA. Eventuali difformità tra le specifiche indicate e la formulazione dell'offerta di servizio, se non opportunamente giustificate nella stessa offerta, non saranno considerate valide.



3 Produzione Documentazione dei Sistemi Dipartimentali (R1)

L'aggiudicatario di servizi di assistenza e manutenzione del Sistema Dipartimentale si impegna a compiere i seguenti adempimenti:

A. Compiere le seguenti comunicazioni:

#	Comunicazione	Termine	Modalità di esecuzione
1	Comunicare il nominativo degli Amministratori di Sistema (AS)	entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto	con comunicazione scritta al Responsabile del Servizio Sistemi Informativi (RSSI) della AOU di Sassari;
2	Comunicare i nominativi degli <i>Incaricati Gestione Sistemi Informativi</i> (IGSI)	entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto	L'ambito di competenza di ciascun IGSI sarà individuato compilando l'apposito modello di "Registro delle persone autorizzate al trattamento dei dati personali", ai sensi dell'art. 4, N. 10 GDPR, UE 2016/679. Alle persone autorizzate al trattamento dei dati personali (IGSI) dovranno essere impartite agli le necessarie "Istruzioni per la Sicurezza dei Dati" aziendali.
3	Comunicare tempestivamente e per iscritto eventuali variazioni riguardanti il AS e/o gli IGSI	Tempestivamente	

B. Aggiornare o produrre i seguenti documenti durante tutta la durata del contratto:

#	Documento	Termine	Termine
1	<i>Libretto di Sistema</i>	da inviare entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto, con le predette modalità di comunicazione	Il Libretto sarà compilato secondo quanto indicato nel modello del Libretto di Sistema PMA 2021, allegato al presente documento. Il relativo file sarà denominato come segue: <codice Sistema>_LibrettoSistema_<aaaa>; dove <aaaa> rappresenta l'anno di riferimento;
2	<i>Giornale di Gestione della Configurazione,</i>	da inviare mensilmente entro il 5° giorno lavorativo successivo al mese di riferimento	Il relativo file sarà denominato come segue: <codice Sistema>_G-Gestione-Configurazione_<aaaa>-<mm> dove <aaaa> rappresenta l'anno di riferimento e <mm> rappresenta il mese di riferimento;
3	<i>Giornale di Gestione Applicazione</i>	da inviare mensilmente entro il 5° giorno lavorativo successivo al mese di riferimento	<codice Sistema >_G-Gestione-Applicazione_<aaaa>-<mm> dove <aaaa> rappresenta l'anno di riferimento e <mm> rappresenta il mese di riferimento;
4	<i>L'elenco delle utenze applicative inutilizzate (e non già disattivate) da almeno sei mesi</i>	trimestralmente, entro il 5° giorno lavorativo successivo al trimestre di riferimento, per l'intera durata del rapporto contrattuale	per ciascuna struttura/servizio della AOU di Sassari utilizzatrice del sottosistema (con esplicita indicazione del Servizio o U.O. di appartenenza dell'utente). Qualora siano in funzione meccanismi di disattivazione automatica delle utenze inutilizzate da almeno sei mesi, sarà sufficiente una opportuna dichiarazione a riguardo.

Tutte le predette comunicazioni andranno effettuate a mezzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo sistemi.informativi@pec.aou.ss.it (o altro indirizzo successivamente comunicato).



C. Deposito Credenziali Amministrative:

A titolo cautelativo l'aggiudicatario consegnerà, in busta chiusa, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto, al RSSI della AOU di Sassari (che provvederà a custodirle in luogo protetto) tutte le *credenziali amministrative di accesso a tutti i sistemi applicativi e di base gestiti per effetto del contratto stipulato* (sistemi applicativi, sistemi operativi, RDBMS, ecc., con indicazione delle relative modalità di accesso). All'esterno delle buste sarà specificato il sistema di riferimento.

In caso di modifica, annullamento, perdita di validità temporale di tali credenziali, le nuove credenziali di accesso dovranno essere tempestivamente comunicate al Responsabile del Servizio Sistemi Informativi della AOU di Sassari con le stesse modalità, entro e non oltre 8 ore lavorative, dalla loro eventuale modifica.

Inoltre, visto il provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 300 del 24 dicembre 2008, successivamente integrato in data 25 Giugno 2009, intitolato *"Misure e accorgimenti prescritti ai titolari di trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema"*, in seguito alla nomina del Responsabile Esterno (RE), il RE del Trattamento dei dati comunicherà al RSSI della AOU di Sassari l'elenco degli Amministratori di Sistema (AS) impegnati nella gestione dei sistemi informatici nell'esercizio delle attività relative al contratto con indicazione delle funzioni ad essi attribuite.

Tale elenco dovrà essere comunicato anche nel caso in cui coincida con quello degli IGSI. Per effetto del Provvedimento sopra indicato la lista dei nominati, o nominandi, Amministratori di Sistema deve essere aggiornata in conseguenza di ogni variazione intervenuta e di ciò deve essere data tempestiva comunicazione al Responsabile della Sicurezza Informatica della AOU di Sassari e al RSSI della AOU di Sassari (se non coincidenti nella stessa persona fisica).

D. Documentazione tecnica e Layout del Sistema:

L'aggiudicatario rilascerà inoltre, come allegato al Libretto di Sistema, una dettagliata documentazione tecnica riguardo ai seguenti aspetti:

- descrizione dell'architettura del sistema e dell'ambiente applicativo (con particolare riferimento ai moduli di integrazione e ai relativi flussi di informazioni);
- descrizione delle procedure di manutenzione ordinaria e straordinaria dei sistemi (inclusi i test di verifica disponibilità dei servizi e le procedure operative di primo intervento);
- descrizione dell'organizzazione nonché della struttura fisica e logica dei database, delle correlazioni tra tabelle e tra moduli applicativi.

L'aggiudicatario si impegna, in caso di variazioni sui sistemi, ad aggiornare tempestivamente la suddetta documentazione ed a ritrasmetterla al RSSI della AOU di Sassari, con le modalità sopra indicate.

I suddetti adempimenti, ove previsti, sono vincolanti ai fini della liquidazione delle fatture riferite al contratto di manutenzione e assistenza.

N.B.

L'AOU di Sassari si riserva il diritto di comminare una penale di 50,00 euro per ogni giorno di ritardo nelle comunicazioni indicate ai punti precedenti.

La penale verrà applicata mediante l'emissione di una Nota di Debito (esente IVA) che – sino alla sua chiusura contabile – darà adito alla sospensione parziale del pagamento di una o più fatture per la quota equivalente.



4 Servizi di Manutenzione ed Assistenza del Software Applicativo

4.1 Servizi di Manutenzione Ordinaria (R2)

Nell'ambito dei servizi di Manutenzione Ordinaria dovrà essere garantito l'espletamento delle seguenti attività:

#	Servizio	Descrizione
1	Manutenzione Preventiva	Il servizio prevede le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none">- l'espletamento di attività di test e monitoraggio periodico volte all'individuazione ed alla tempestiva comunicazione ed attuazione (ove possibile) delle misure necessarie a prevenire situazioni critiche (come la saturazione dei volumi di archiviazione dei dati dei sistemi applicativi e di base, il degrado delle prestazioni dovuto a naturale crescita del carico di elaborazione;- il periodico aggiornamento del software di base, la verifica del corretto aggiornamento del software antivirus;- la definizione e la gestione delle procedure di backup dei dati (ove richieste nell'ambito del servizio di manutenzione).
2	Manutenzione Correttiva	Il servizio prevede le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none">- la realizzazione di tutte le modifiche necessarie al corretto funzionamento degli applicativi oggetto di manutenzione, e quindi al superamento delle cause di blocco applicativo o di sistema;- la correzione di errori e malfunzionamenti applicativi, l'errata produzione di stampe, report, file di interscambio ed integrazione tra componenti del sottosistema, ecc.
3	Manutenzione Normativa	<ul style="list-style-type: none">- eventuali modifiche alle applicazioni software che possono derivare da nuove normative o leggi nazionali, regionali o europee;- attività di manutenzione e aggiornamento tecnologico finalizzati ad assicurare la conformità del sistema in oggetto al Regolamento UE N. 679/2016, c.d. GDPR.
4	Aggiornamenti di release	<ul style="list-style-type: none">- la fornitura ed installazione di nuove versioni e aggiornamenti del software applicativo e di eventuali correzioni (fix, patch, service pack, etc.) del software di base e d'ambiente necessario per la corretta ed efficace implementazione delle nuove versioni del software applicativo, con rilascio delle release note.
5	Modalità Attivazione	Pianificata dall'aggiudicatario sulla base del costante allineamento delle piattaforme.
6	Modalità Erogazione	Eseguita da parte dei Tecnici del Centro Assistenza, secondo il piano dell'aggiudicatario
7	Operatività	Ordinaria: dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 18.00

4.1.1 Caratteristiche del servizio di Manutenzione Ordinaria

I servizi di assistenza, manutenzione ed aggiornamento per il software del sottosistema applicativo devono comprendere tutti i necessari interventi per garantire il continuo e regolare funzionamento dell'ambiente applicativo ed il supporto ai fini dell'aggiornamento e della piena operatività del personale addetto.

Per i sistemi attivi – o da attivare – in ambiente virtualizzato, tali attività devono essere svolte tenendo conto delle esigenze di gestione (incluso lo storage capacity planning) e delle caratteristiche dell'infrastruttura di virtualizzazione: in particolare, deve essere fornito tutto il supporto e le informazioni eventualmente richiesti dal RSSI (o suo delegato) necessari alla gestione di tale infrastruttura per quanto attiene i sistemi oggetto di manutenzione.

In particolare, si precisa che rientra nei servizi di manutenzione ordinaria anche la predisposizione dei nuovi kit/patch di aggiornamento delle releases correnti del software, la installazione in ambiente di test della AOU di Sassari – ove disponibile - (eventualmente da predisporre in modo concordato), il supporto al personale



del SSI della AOU di Sassari per la verifica/collaudò del software e il successivo passaggio in esercizio delle nuove releases aggiornate.

Le operazioni di installazione, configurazione, messa in esercizio, che richiedono di intervenire sugli elaboratori, vengono svolte avvalendosi dell'aggiudicatario e supervisionando il servizio di gestione nelle modalità prescritte (produzione Libretto di Sistema, produzione Giornale di Gestione Configurazione, produzione – eventuale – del Giornale di Gestione Applicazione).

In ogni caso si dovranno scegliere, previo adeguato preavviso e accordo con il Responsabile del Servizio Sistemi Informativi (RSSI) della AOU di Sassari, strategie di correzione ed aggiornamento che riducano al minimo il disturbo all'utenza (specie delle aree applicative definite Critiche), e che consentano aggiornamenti tempestivi ed agevoli in regime di sicurezza.



4.2 Servizi di Manutenzione Straordinaria (R3)

Nell'ambito dei servizi di Manutenzione Straordinaria, se richiesta, dovrà essere garantito l'espletamento delle seguenti attività:

#	Servizio	Descrizione
1	Manutenzione Adattativa	<p>Il servizio prevede le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - interventi di manutenzione di carattere tecnico o applicativo necessari per mantenere aggiornato il sottosistema applicativo nel tempo, sia per il variare dell'ambiente tecnologico (ad es. modifiche di piattaforme e/o configurazioni hardware o di rete, dei prodotti di base, di telecomunicazioni e dell'RDBMS), sia per la messa in esercizio di nuove releases applicative del sottosistema. <p>Questo intervento verrà sviluppato su base pianificata, fatte salve scadenze e criticità imposte da soggetti Terzi (ad es. nuova normativa con scadenze stringenti).</p> <p>Si richiede che l'aggiudicatario predisponga un proprio piano di lavorazione, che sottoponga periodicamente, almeno semestralmente, e comunque in occasione di modifiche del contesto che impongano revisioni dei sistemi alla AOU, al fine di provvedere a analizzarne eventuali impatti sui sistemi e sull'operatività dell'Azienda.</p> <p>Si precisa che i cambi di piattaforma tecnologica/prodotti software di base e/o di ambiente avverranno solo su decisione della AOU di Sassari, nell'ambito delle piattaforme supportate dal sottosistema applicativo; la necessità di adeguamenti alla configurazione hw/sw iniziale della AOU di Sassari dovranno invece essere concordati tra le parti.</p>
2	Manutenzione Evolutiva	<p>Il servizio prevede le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - interventi di manutenzione, richiesti dall'Azienda, che portano alla modifica e al miglioramento di funzioni esistenti o all'inserimento di nuove funzionalità (in casi particolari può includere interventi di manutenzione normativa necessari per far fronte a nuovi adempimenti di legge/normativi che modifichino in modo sostanziale la struttura delle applicazioni); - nell'ambito di questo servizio rientrano anche possibili interventi per lo sviluppo di interfacce/integrazioni verso altri sottosistemi del Sistema Informativo Aziendale della AOU di Sassari, o comunque di moduli software a questi correlati. <p>Questo tipo di intervento può modificare la struttura dei dati e dei processi dell'applicazione in modo significativo e quindi richiedere le opportune azioni di ri-elaborazione dei dati degli archivi digitali; questa tipologia di manutenzione del sottosistema applicativo avverrà e esclusivamente su base pianificata.</p>
3	Modalità Attivazione	Pianificata dall'aggiudicatario sulla base del costante allineamento delle piattaforme o di progetti specifici.
4	Modalità Erogazione	Eseguita da parte dei Tecnici del Centro Assistenza, secondo il piano dell'aggiudicatario o il progetto.
5	Operatività	Ordinaria: dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 18.00

4.2.1 Caratteristiche del servizio di Manutenzione Straordinaria

I servizi di assistenza, manutenzione ed aggiornamento per il software possono comprendere – se specificato nei Requisiti Contrattuali – alcuni indispensabili interventi per garantire, in termini evolutivi, il funzionamento dell'ambiente applicativo del sottosistema, in relazione sia al modificarsi progressivo delle tecnologie informatiche e del progredire delle infrastrutture di software di base e di sistema sottostanti, sia in relazione al modificarsi del contesto normativo e organizzativo dell'ambiente di applicazione del sottosistema stesso. Essa in genere comprende il supporto ai fini dell'aggiornamento e della piena operatività del personale addetto.

Gli interventi di manutenzione straordinaria – se richiesti - verranno attivati mediante specifica comunicazione del RSSI che dettaglierà i contenuti dell'intervento, tempi e modalità di rilascio/collaudato/accettazione, la stima di massima, concordata preventivamente, dell'impegno di figure professionali necessarie. Il RSSI della AOU di Sassari si riserva la facoltà, in funzione delle proprie esigenze, di distribuire l'utilizzo delle risorse disponibili per questo tipo di manutenzione nell'arco della durata contrattuale.



4.3 Servizi di Assistenza Help-Desk (R4)

Dovrà essere inoltre garantito l'espletamento delle seguenti attività:

#	Servizio	Descrizione
1	Help-Desk	<p>Il servizio Help-Desk viene erogato in modalità remota dal Centro Assistenza Tecnica dell'aggiudicatario. Assicura servizi di manutenzione e assistenza agli utenti della AOU Sassari; questi vengono attivati su richiesta degli interessati ed erogati su canale telefonico, mail o teleassistenza.</p> <p>Rende disponibile il supporto telefonico per un numero illimitato di chiamate e garantisce la possibilità di interagire in qualsiasi momento con gli specialisti del Sistema Dipartimentale.</p> <p>Per supporto telefonico si intende il complesso delle attività di supporto nell'utilizzo delle procedure applicative, quali:</p> <ul style="list-style-type: none">- verifica delle segnalazioni di errore del sistema e discernimento delle relative competenze hardware, software di base, procedure applicative;- trasmissione agli Utenti, da parte del personale dell'aggiudicatario di istruzioni telefoniche utili a raggiungere l'obiettivo di fornire adeguatamente il Servizio;- superamento di eventuali anomalie del sistema che possano compromettere l'operatività del servizio; <p>L'intervento si conclude solo dopo verifica che le azioni compiute abbiano consentito il raggiungimento dell'obiettivo.</p> <p>Nel caso in cui l'intervento telefonico non fosse sufficiente a raggiungere tale obiettivo, in base agli elementi raccolti, il Centro Assistenza Tecnica, a suo esclusivo e discrezionale giudizio, procederà con interventi in teleassistenza e/o interventi on site.</p>
2	Tele-assistenza per supporto applicativo e sistemistico	<p>Prevede il collegamento diretto del Centro Assistenza Tecnica al Sistema Dipartimentale in modo tale da consentire ai tecnici di operare direttamente sul sistema stesso, per la soluzione di problemi bloccanti o altre anomalie segnalate. Permette di intervenire direttamente sul sistema e su tutte le sue componenti, software di base ed applicative.</p> <p>Per questa modalità verrà abilitata una connessione dati VPN col Centro Assistenza Tecnica, secondo le modalità tecniche e gli Standard in uso presso la AOU Sassari.</p>
3	Modalità Attivazione	Richiesta da parte dell'utente, via telefonica o mail.
4	Modalità Erogazione	Da parte dei Tecnici del Centro Assistenza, via telefonica, mail o teleassistenza.
5	Operatività	Ordinaria: dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 18.00



4.4 Servizi di Supporto On-Site (R5)

Dovrà essere inoltre garantito (ove richiesto) l'espletamento delle seguenti attività:

#	Servizio	Descrizione
1	Supporto On-Site	<p>Il servizio di supporto On-Site viene erogato presso le sedi della AOU Sassari da personale tecnico specializzato alle dirette dipendenze dell'aggiudicatario.</p> <p>Le attività sono contrattualizzate nella forma di Monte Ore annuale da fatturare a consuntivo con cadenza trimestrale.</p> <p>Il servizio assicura Servizi professionali rivolti alla manutenzione del sistema dipartimentale e all'assistenza agli utenti; questi vengono attivati su richiesta degli utenti della AOU Sassari ed erogati direttamente presso le strutture aziendali.</p> <p>Gli interventi, detti anche Accessi, vengono eseguiti da personale tecnico del centro assistenza locale dell'aggiudicatario, specializzato nel Sistema Dipartimentale. Essi sono rivolti a garantire assistenza all'uso del software applicativo, da espletarsi come attività di affiancamento operativo all'utente, su richiesta della AOU, per:</p> <ul style="list-style-type: none"> - supporto nell'utilizzo delle procedure applicative; - sopperire a difetti e/o a malfunzionamenti dei programmi applicativi; - istruire il personale per il superamento o l'aggiornamento di eventuali errori presenti nei programmi; - gestire le credenziali di accesso al sistema da parte degli utenti o, in alternativa, supportare il personale preposto (in ogni caso in base alle richieste del RSSI o di un responsabile di struttura). <p>Un Accesso è un intervento che si conclude nell'ambito di una giornata, per una durata massima di 7 ore.</p> <p>Ogni Accesso viene documentato attraverso un Verbale di Attività, con indicazione della data, ora inizio, ora termine, descrizione attività svolte, sottoscrizione da parte del personale della struttura richiedente o beneficiaria.</p>
2	Supporto applicativo e sistemistico	<p>Assicura Servizi professionali riguardo l'utilizzo del software di base ed applicativo, e per la risoluzione dei diversi problemi di esercizio connessi al funzionamento del Sistema Dipartimentale o all'impiego delle funzionalità applicative.</p> <p>Assicura Servizi professionali al Servizio Sistemi Informativi riguardo l'implementazione di componenti di software applicativo necessarie per l'implementazione ed esecuzione di procedure di elaborazione dati di carattere non ordinario o l'integrazione nell'ambito di Sistema Dipartimentale.</p>
3	Modalità Attivazione	<p>A richiesta da parte dell'utente, via mail.</p> <p>Il Supporto On-Site viene di regola richiesto dal Servizio Sistemi Informativi, che provvede a raccogliere le necessità degli utilizzatori, valuta se quanto richiesto debba essere erogato in modalità On-Site e, dopo aver valutato la congruità, l'opportunità e la priorità dell'intervento, richiede una stima in ore all'aggiudicatario.</p> <p>In caso di necessità urgenti, per validi e giustificati motivi, (guasti bloccanti) gli utilizzatori finali possono chiedere interventi immediati in regime di urgenza, che l'aggiudicatario esegue prontamente dandone comunicazione al Servizio Sistemi Informativi</p>
4	Modalità Erogazione	<p>Presso le strutture della AOU Sassari, da parte dei Tecnici del Centro Assistenza Locale.</p> <p>A seguito dell'accettazione della stima, il tecnico esegue l'intervento, fa firmare al richiedente il Verbale di attività, e lo inoltra all'ufficio Amministrazione che provvede ad archivarlo per la successiva fatturazione.</p>
5	Operatività	<p>Ordinaria: dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi.</p> <p>Qualora particolari esigenze richiedessero l'erogazione dell'intervento on site al di fuori di queste fasce orarie, modalità e tariffe specifiche dovranno essere preventivamente concordate tra le parti.</p>



4.5 Servizi di Supporto Presidio (R6)

Dovrà essere inoltre garantito (ove richiesto) l'espletamento delle seguenti attività:

#	Servizio	Descrizione
1	Supporto Presidio	<p>Il servizio di Supporto Presidio è complementare e integrativo dei servizi Help-Desk e On-Site; esso prevede, per tutta la durata del contratto di manutenzione, la presenza on-site e full-time presso la sede della AOU Sassari di figure tecniche specializzate, dotate di conoscenze e competenze sul Sistema Dipartimentale. Il predetto personale è dedicato in via esclusiva all'Azienda AOU Sassari.</p> <p>Con esso vengono assicurati in maniera agile e costante Servizi professionali rivolti all'amministrazione del sistema dipartimentale e al supporto agli utenti; questi vengono erogati presso le strutture aziendali, attraverso la presenza continuativa dei tecnici specializzati, in maniera sinergica con il Servizio Sistemi Informativi.</p> <p>Le risorse professionali assegnate espletano le loro attività come affiancamento operativo al servizio Sistemi Informativi e agli utenti finali e dovranno avere un profilo professionale idoneo a ricoprire i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - amministrare il sistema con gestione di strutture operative, ruoli; gestione delle credenziali di accesso al sistema da parte degli utenti o, in alternativa, supportare il personale preposto (in ogni caso in base alle richieste dell'Azienda). - assistenza e manutenzione del sistema Dipartimentale Aziendale con la finalità di interventi tempestivi e costante supporto agli utenti; - supporto applicativo dedicato e costante per lo sviluppo organico dei servizi connessi al Sistema Dipartimentale, presso tutte le unità operative aziendali utilizzatrici; - azioni proattive o migliorative finalizzate al mantenimento dell'efficienza del Sistema Dipartimentale al variare delle condizioni operative e del carico di attività; - determinazione e soluzione dei problemi di natura bloccante derivanti da malfunzionamenti Hardware o Software sui sistemi utilizzati con il Sistema Dipartimentale; - supporto agli utenti nell'utilizzo delle procedure applicative; - sopperire a difetti e/o a malfunzionamenti dei programmi applicativi; - istruire il personale per il superamento o l'aggiornamento di eventuali errori presenti nei programmi; - affiancamento ai tecnici del Servizio Sistemi Informativi, per training sia all'uso sia all'amministrazione dei sistemi. <p>Le attività di presidio dovranno essere documentate attraverso un Registro delle Attività, con indicazione della data, ora inizio, ora termine, descrizione attività svolte, indicazione del personale della struttura richiedente/beneficiaria.</p>
2	Supporto applicativo e sistemistico	<p>Assicura Servizi professionali riguardo l'utilizzo del software di base ed applicativo, e per la risoluzione dei diversi problemi di esercizio connessi al funzionamento del Sistema Dipartimentale o all'impiego delle funzionalità applicative.</p> <p>Assicura Servizi professionali al Servizio Sistemi Informativi riguardo l'implementazione di componenti di software applicativo necessarie per l'implementazione ed esecuzione di procedure di elaborazione dati di carattere non ordinario o l'integrazione nell'ambito di Sistema Dipartimentale.</p>
3	Modalità Attivazione	<p>Dietro richiesta dell'Azienda ed a seguito della sottoscrizione del contratto.</p> <p>La risorsa verrà resa disponibile entro un mese dalla stipula del contratto.</p>
4	Modalità Erogazione	<p>Interventi diretti o da remoto presso le strutture della AOU Sassari.</p> <p>Trascrizione dell'intervento/azione nel Registro delle Attività.</p>
5	Operatività	<p>Ordinaria: dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi.</p>



4.6 Servizi di Supporto Esteso (R7)

Dovrà essere inoltre garantito (ove richiesto) l'espletamento delle seguenti attività:

#	Servizio	Descrizione
1	Supporto On-Site	<p>Il servizio di Supporto Esteso viene erogato presso le sedi della AOU Sassari da personale tecnico specializzato alle dirette dipendenze dell'aggiudicatario</p> <p>Il servizio assicura Servizi professionali dedicati ad attività generalmente ricomprese nel perimetro delle manutenzioni straordinarie, quali: attività di DBA, Sistemistiche, Integrazioni con altri Sistemi, ecc...; questi potranno essere erogati On-Site oppure da Remoto</p> <p>Le attività sono contrattualizzate nella forma di Monte Ore annuale da fatturare a consuntivo con cadenza trimestrale.</p> <p>Assicura Servizi professionali rivolti alla manutenzione del sistema e all'assistenza agli utenti; questi vengono attivati su richiesta degli utenti della AOU Sassari ed erogati direttamente presso le strutture aziendali.</p> <p>Gli interventi, detti anche Accessi, vengono eseguiti da personale tecnico del centro assistenza locale dell'aggiudicatario specializzato nel Sistema Dipartimentale. Essi sono rivolti a garantire assistenza all'uso del software applicativo, da espletarsi come attività di affiancamento operativo all'utente, su richiesta della AOU, per:</p> <ul style="list-style-type: none">- supporto nell'utilizzo delle procedure applicative;- sopperire a difetti e/o a malfunzionamenti dei programmi applicativi;- istruire il personale per il superamento o l'aggiornamento di eventuali errori presenti nei programmi;- gestire le credenziali di accesso al sistema da parte degli utenti o, in alternativa, supportare il personale preposto (in ogni caso in base alle richieste del Responsabile del Trattamento). <p>Un Accesso è un intervento che si conclude nell'ambito di una giornata, per una durata massima di 7 ore.</p> <p>Ogni Accesso viene documentato attraverso un Verbale di Attività, con indicazione della data, ora inizio, ora termine, descrizione attività svolte, sottoscrizione da parte del personale della struttura richiedente o beneficiaria.</p>
2	Supporto applicativo e sistemistico	<p>Assicura Servizi professionali riguardo l'utilizzo del software di base ed applicativo, e per la risoluzione dei diversi problemi di esercizio connessi al funzionamento del Sistema Dipartimentale o all'impiego delle funzionalità applicative.</p> <p>Assicura Servizi professionali al Servizio Sistemi Informativi riguardo l'implementazione di componenti di software applicativo necessarie per l'implementazione ed esecuzione di procedure di elaborazione dati di carattere non ordinario o l'integrazione nell'ambito di Sistema Dipartimentale.</p>
3	Modalità Attivazione	<p>A richiesta da parte del Servizio Sistemi Informativi, via mail.</p> <p>Il Supporto Esteso viene richiesto dal Servizio Sistemi Informativi, che provvede a definire il fabbisogno di servizi e richiede una stima in ore all'aggiudicatario.</p>
4	Modalità Erogazione	<p>Presso le strutture della AOU Sassari, da parte di figure tecniche specializzate, dotate di elevate conoscenze e competenze tecniche, sull'architettura del Sistema Dipartimentale.</p> <p>A seguito dell'accettazione della stima, il tecnico esegue l'intervento, fa firmare al richiedente il Verbale di attività, e lo inoltra all'ufficio Amministrazione che provvede ad archivarlo per la successiva fatturazione.</p>
5	Operatività	<p>Ordinaria: dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi.</p> <p>Qualora particolari esigenze richiedessero l'erogazione dell'intervento on site al di fuori di queste fasce orarie, modalità e tariffe specifiche dovranno essere preventivamente concordate tra le parti.</p>



4.7 Servizi di Supporto H24 (R8)

Dovrà essere inoltre garantito l'espletamento delle seguenti attività:

#	Servizio	Descrizione
1	Supporto H24	<p>Il servizio Supporto H24 viene erogato in modalità remota dal Centro Assistenza Tecnica dell'aggiudicatario. Si tratta di servizi di Pronto Intervento, attivati su richiesta degli utenti finali, in caso di necessità, quali guasti bloccanti o degradanti, per i quali deve essere assicurato l'immediato supporto tecnico affinché la risoluzione dei problemi ed il ripristino del funzionamento del Sistema Dipartimentale avvenga nel più breve tempo possibile.</p> <p>Il servizio assicura che gli interventi da parte del Centro Assistenza Tecnica vengano svolti con priorità anche durante i momenti al di fuori dalla fascia oraria ordinaria; essi vengono attivati su richiesta degli utenti della AOU Sassari ed erogati su canale telefonico, mail o teleassistenza.</p> <p>Il Centro Assistenza Tecnica fornisce al personale dell'Azienda le necessarie indicazioni su verifiche ed operazioni da attuare sui Sistemi per ripristinarne il funzionamento oppure interviene direttamente, tramite un collegamento remoto, per la diagnosi dei problemi sul Sistema Dipartimentale e per la loro risoluzione in autonomia.</p> <p>L'intervento si conclude solo dopo verifica che le azioni compiute abbiano consentito il raggiungimento dell'obiettivo.</p>
2	Tele-assistenza per supporto applicativo e sistemistico	<p>Prevede il collegamento diretto del Centro Assistenza Tecnica al Sistema Dipartimentale in modo tale da consentire ai tecnici di operare direttamente sul sistema stesso, per la soluzione di problemi bloccanti o altre anomalie segnalate. Permette di intervenire direttamente sul sistema e su tutte le sue componenti, software di base ed applicative</p> <p>Per questa modalità verrà abilitata una connessione dati VPN col Centro Assistenza Tecnica, secondo le modalità tecniche e gli Standard in uso presso la AOU Sassari.</p>
3	Modalità Attivazione	Richiesta direttamente da parte dell'utente finale, via telefonica o mail.
4	Modalità Erogazione	Da parte dei Tecnici del Centro Assistenza, via telefonica, mail o teleassistenza.
5	Operatività	H24x7: 24 ore al giorno, 7 giorni su 7, per tutti i giorni dell'anno, festivi compresi.

4.8 Personale impiegato

Le figure professionali impiegate nelle predette attività dovranno essere dipendenti dell'azienda fornitrice; non è ammesso il subappalto, a meno di situazioni contingenti particolari e previa autorizzazione della stazione appaltante.



5 Procedura di Rilevazione e Risoluzione dei Problemi Operativi (R9)

In ogni caso, l'attività di rilevazione e risoluzione dei problemi rilevati presso i sottosistemi e negli ambienti applicativi della AOU di Sassari sarà così articolata:

#	Azione	Attività Previste
1	<i>Tempestiva notifica</i>	al Responsabile del Servizio Sistemi Informativi (RSSI), all'Help- Desk aziendale e altri incaricati aziendali del Servizio Sistemi Informativi (p.es. network management, security management, etc.) eventualmente interessati dall'evento, della presa in carico del problema, nei tempi previsti dai Livelli di Servizio contrattualizzati; via e-mail, fax, SMS, e – nei casi di particolare rilevanza – per via telefonica.
2	<i>Analisi dell'errore ed applicazione della soluzione</i>	Analisi e applicazione della soluzione temporanea o definitiva nei tempi previsti dai Livelli di Servizio contrattualizzati, da condurre in collaborazione con il personale del SSI; della; la soluzione deve essere concordata con il RSSI nei casi di elevato rischio o di forte criticità applicativa;
3	<i>Immediata Comunicazione Ripristino Servizi</i>	<i>Immediata</i> comunicazione dell'avvenuto ripristino del servizio, non appena questa condizione si sia verificata: a tutto il personale del SSI coinvolto; al RSSI.
4	<i>Documentazione dell'errore e delle sue cause</i>	<i>Documentazione</i> dell'errore e delle sue cause, pianificazione della eventuale soluzione definitiva (se non già applicata) e del relativo intervento sul sistema in produzione, con contestuale comunicazione al RSSI che provvederà all'approvazione.
5	<i>Attuazione dell'intervento risolutivo</i>	Da condurre in <i>collaborazione</i> con il personale del SSI coinvolto, previa gestione di una preliminare fase di test nei casi di interventi particolarmente critici o che presentino elevato rischio di interruzione di funzioni critiche aziendali.
6	<i>Notifica chiusura al RSSI</i>	<i>Notifica</i> al RSSI dell'avvenuta risoluzione definitiva del problema nei tempi previsti dai Livelli di Servizio contrattualizzati; <i>Chiusura</i> dell'intervento.

È richiesta anche la segnalazione proattiva al RSSI della necessità di intervento programmato per problemi non bloccanti, per aggiornamenti software e per interventi hardware: in tal caso la comunicazione deve pervenire con almeno 7 giorni lavorativi di preavviso e deve riportare:

- il motivo dell'intervento;
- l'eventuale durata del fermo servizio;
- evidenza di eventuali criticità;
- indicazione dei servizi applicativi coinvolti, inclusi eventuali flussi di integrazione e delle strutture aziendali interessate;
- eventuali vincoli di carattere tecnico e/o organizzativo per l'esecuzione dell'intervento;
- indicazione dei riferimenti ai quali segnalare problematiche insorte durante e dopo l'intervento.



6 Operazioni di Backup-Restore dei Dati Applicativi e di Sistema (R10)

Ove previsto, nell'ambito della manutenzione ordinaria sono incluse:

#	Azione	Attività Previste
1	Backup	<p>Pianificazione, controllo e gestione delle operazioni di backup dei dati applicativi e – ove non sia esplicitamente esclusa la manutenzione del software di base – dei dati di sistema;</p> <p>per i sistemi attivi – o da attivare – in ambiente virtualizzato, tali attività devono essere svolte tenendo conto delle esigenze di gestione (incluso lo storage capacity plannig) e delle caratteristiche dell'infrastruttura di virtualizzazione: in particolare, deve essere fornito tutto il supporto e le informazioni eventualmente richiesti dal RSSI (o suo delegato) necessari alla gestione di tale infrastruttura per quanto attiene le operazioni di backup e restore dei sistemi oggetto di manutenzione.</p> <p>regolare e puntuale verifica esito delle suddette operazioni;</p> <p>monitoraggio e pianificazione delle risorse di archiviazione e memorizzazione dei dati applicativi e/o di sistema (storage planning), con tempestiva comunicazione scritta al RSSI di eventuali criticità emergenti;</p>
2	Restore	<p>Esecuzione di almeno una verifica annuale di ripristinabilità dei dati (funzionalità di restore in ambiente di test che sarà allestito a cura e spesa dell'aggiudicatario), in data opportuna da concordare se necessario con il RSSI.</p> <p>L'esito della verifica deve essere immediatamente comunicato al RSSI.</p>

Ove previsto, si richiede inoltre, per ciascuna categoria di operazioni di backup effettuata sul sistema, la completa compilazione, nell'offerta di servizio (da riportare identicamente nel Libretto di Sistema), di una tabella che includa tutti i seguenti campi:

Oggetto del backup	
Modalità di backup	
Periodicità	<i>(almeno giornaliera)</i>
Modalità di verifica	

In caso di backup su supporto rimovibile indicare il tipo e il numero dei supporti rimovibili utilizzati per backup giornaliero, settimanale e mensile.

N.B.

La AOU di Sassari si riserva il diritto di rescindere immediatamente il contratto qualora si rilevasse la non disponibilità dell'aggiudicatario ad effettuare la verifica annuale di ripristinabilità dei dati di backup in test nelle date concordate, o – in caso di ispezione – si rilevasse il mancato rispetto delle procedure di backup documentate.

Inoltre, qualora le operazioni di restore (indipendentemente dal fatto che trattasi o meno di un test) dovessero fallire, oltre alla necessaria ed obbligatoria revisione di tutti i processi di backup in atto (a cura e spesa del Fornitore), la AOU di Sassari si riserva il diritto di comminare una penale pari al 10% del valore contrattuale (fermo restando il diritto di procedere nella tutela dei propri diritti in caso di gravi danni sofferti dall'organizzazione).

La penale verrà applicata mediante l'emissione di una Nota di Debito (esente IVA) che – sino alla sua chiusura contabile – darà adito alla sospensione parziale del pagamento di una o più fatture per la quota equivalente.

In ogni caso il test di restore fallito sarà ripetuto; qualora dovesse fallire per 3 volte consecutive, si procederà alla immediata rescissione contrattuale.



7 Service Level Agreement

7.1 Classificazione Problemi (R11)

Ai fini della definizione dei Livelli di Servizio (SLA) le anomalie rilevabili sul sistema sono classificate secondo criteri di gravità ed urgenza come segue:

#	Problema	Impatto
1	Problema bloccante	Investe l'ambiente operativo e le attività critiche del servizio aziendale interessato; l'operatività di una parte significativa degli utenti interni e/o esterni è altamente compromessa; sono bloccanti anche le anomalie che impattano sulla corretta esecuzione di procedure batch da completare in finestre temporali definite per interfacciare altri sistemi e consentirne l'uso.
2	Problema grave	la normale attività degli utenti e/o l'erogazione di un servizio è fortemente degradata; sono gravi anche i problemi che impattano sulla normale operatività delle procedure batch automatiche o di quelle manuali eseguite giornalmente o in occasioni di scadenze predefinite con finestre temporali strette
3	Problema secondario	impatta marginalmente sull'operatività degli utenti interni ed esterni.

7.2 Orari di Riferimento (R12)

Sono definiti "Orari di Riferimento" le finestre temporali in cui si richiede l'erogazione dei servizi di assistenza da parte dell'aggiudicatario e sono distinti come segue:

#	Problema	Impatto
1	Orario Ordinario	Dalle ore 08.00 alle ore 18.00, dal Lunedì al Venerdì
2	Orario Esteso	Dalle ore 08.00 alle ore 14.00, del Sabato
3	Orario Pronto Intervento	Assicura copertura H24x7, nelle fasce orarie non coperte da Orario Ordinario o Orario Esteso.

#	Tipologia di Servizio	Orario Ordinario	Orario Esteso	Orario Pronto Intervento
1	Servizi Help-Desk	X	X	
2	Servizi Supporto On-Site	X		
3	Servizi Supporto Esteso	X		
4	Servizi Supporto H24x7	X	X	X

L'Orario Ordinario viene utilizzato come elemento di specificazione definizione degli SLA al paragrafo "Tempi di Risposta Ordinaria alle Chiamate di Assistenza Applicativa".

Ciascuno degli altri orari di riferimento (eventualmente indicato nell'allegato alla richiesta di offerta) viene invece utilizzato come elemento di specificazione nella definizione degli SLA al paragrafo "Tempi di Risposta alle Chiamate Fuori Orario di Assistenza Applicativa".

Per ciascuna categoria di orario di riferimento previsto si richiede la compilazione, nell'offerta di servizio (da riportare identicamente nel Libretto di Sistema), di una tabella che includa i seguenti campi:

Orario	Definizione
Orario Ordinario (R12.1)	(v. tabella punto 2)
Orario Esteso (R12.2)	(v. tabella punto 2)
Orario Festivo (R12.3)	(v. tabella punto 2)



7.3 Disponibilità del Servizio (R13)

Questa misura esprime in percentuale il tempo effettivo di disponibilità del Sistema Dipartimentale nell'orario di riferimento, durante il periodo di misurazione. Si precisa che i fermi del Sistema inerenti ad attività programmate di manutenzione non verranno conteggiati.

I requisiti di disponibilità del servizio indicata sono indicati nell'allegato alla lettera di richiesta di offerta.

Si richiede pertanto la compilazione nell'offerta di servizio (da riportare identicamente nel Libretto di Sistema) di una tabella che includa i seguenti campi:

Orario di Riferimento	Orario Ordinario + Orario Esteso (se previsto) + Orario Festivo (se previsto)
Periodo di Misurazione	Trimestrale
Disponibilità	<i>compilazione a cura de l'aggiudicatario</i>

7.4 Modalità di Attivazione delle Chiamate (R14)

Le modalità di segnalazione all'aggiudicatario di blocchi o anomalie di sistema devono essere indicate in offerta secondo il prospetto seguente (in ogni caso dovrà essere rispettata la procedura di cui al punto 4).

In ogni caso, negli orari contrattuali di riferimento, dovrà essere sempre possibile effettuare le segnalazioni telefonicamente.

Si richiede pertanto la compilazione nell'offerta di servizio (da riportare identicamente nel Libretto di Sistema) di una tabella che includa i seguenti campi:

Orario	Modalità	Dettagli
Periodo Settimanale:	Telefono	<numero telefonico>
Orario:		
...

7.5 Tempi di Risposta Ordinaria alle Chiamate di Assistenza Applicativa (R15)

La presa in carico della chiamata comporta l'esecuzione delle procedure di ripristino del servizio (anche se solo in modalità di emergenza), la diagnosi del problema e eventualmente l'attivazione della manutenzione correttiva per la risoluzione definitiva del problema (in ogni caso dovrà essere rispettata la procedura di cui al paragrafo 3).

Si specificano di seguito le caratteristiche dei tempi di risposta ordinaria alle chiamate in funzione della Criticità dei Sottosistemi. Tali requisiti sono specifiche contrattuali non modificabili.

Si richiede pertanto l'indicazione nell'offerta di servizio (da riportare identicamente nel Libretto di Sistema) della tabella (tra le seguenti) applicabile nel contesto del Sottosistema oggetto di offerta.



A. Tempi di Risposta richiesti per Sistemi con criticità alta

Orario di Riferimento	Ordinario		
Periodo di Osservazione	Trimestrale		
Gravità	<i>Problema bloccante</i>	<i>Problema grave</i>	<i>Problema secondario</i>
Tempo di Presa in Carico	1 ora	2 ore	2 gg lavorativi
Tempo di ripristino operatività dalla presa in carico	2 ore	4 ore	4 gg lavorativi
Livelli di Servizio	Il tempo di intervento e il tempo di ripristino dovranno essere rispettati, nel periodo di osservazione, nel 99% dei casi	il tempo di intervento e il tempo di ripristino dovranno essere rispettati, nel periodo di osservazione, nel 90% dei casi	il tempo di intervento e il tempo di ripristino dovranno essere rispettati, nel periodo di osservazione, nell' 80% dei casi.

B. Tempi di Risposta richiesti per Sistemi con criticità media

Orario di Riferimento	Ordinario		
Periodo di Osservazione	Trimestrale		
Gravità	<i>Problema bloccante</i>	<i>Problema grave</i>	<i>Problema secondario</i>
Tempo di Presa in Carico	2 ore	4 ore	4 gg lavorativi
Tempo di ripristino operatività dalla presa in carico	4 ore	8 ore	6 gg lavorativi
Livelli di Servizio	Il tempo di intervento e il tempo di ripristino dovranno essere rispettati, nel periodo di osservazione, nel 99% dei casi	Il tempo di intervento e il tempo di ripristino dovranno essere rispettati, nel periodo di osservazione, nel 90% dei casi	il tempo di intervento e il tempo di ripristino dovranno essere rispettati, nel periodo di osservazione, nell' 80% dei casi.

C. Tempi di Risposta richiesti per Sistemi con criticità bassa

Orario di Riferimento	Ordinario		
Periodo di Osservazione	Trimestrale		
Gravità	<i>Problema bloccante</i>	<i>Problema grave</i>	<i>Problema secondario</i>
Tempo di Presa in Carico	4 ore	8 ore	6 gg lavorativi
Tempo di ripristino operatività dalla presa in carico	8 ore	2 gg lavorativi	12 gg lavorativi
Livelli di Servizio	Il tempo di intervento e il tempo di ripristino dovranno essere rispettati, nel periodo di osservazione, nel 99% dei casi	il tempo di intervento e il tempo di ripristino dovranno essere rispettati, nel periodo di osservazione, nel 90% dei casi	il tempo di intervento e il tempo di ripristino dovranno essere rispettati, nel periodo di osservazione, nell' 80% dei casi.



La classificazione dei Sottosistemi in base alla loro Criticità è indicata nella tabella di specifica allegata alla lettera di richiesta di offerta.

N.B.

Per ogni punto percentuale al di sotto delle soglie fissate la AOU di Sassari si riserva il diritto di comminare una penale pari allo 0,5% del canone di assistenza riferito al periodo di osservazione.

La penale verrà applicata mediante l'emissione di una Nota di Debito (esente IVA) che – sino alla sua chiusura contabile – darà adito alla sospensione parziale del pagamento di una o più fatture per la quota equivalente.

7.6 Tempi di Risposta alle Chiamate Fuori Orario di Assistenza Applicativa (R16)

Queste specifiche si intendono applicate solo se è richiesta copertura contrattuale in orario non “ordinario” (“Esteso” e/o “Festivo”).

La presa in carico della chiamata comporta l'esecuzione delle procedure di ripristino del servizio (anche se solo in modalità di emergenza), la diagnosi del problema e eventualmente l'attivazione della manutenzione correttiva per la risoluzione definitiva del problema.

Si specificano di seguito le caratteristiche dei tempi di risposta fuori orario alle chiamate in funzione della Criticità dei Sottosistemi. Tali requisiti sono specifiche di requisiti contrattuali, non modificabili.

Si richiede pertanto l'indicazione, nell'offerta di servizio (da riportare identicamente nel Libretto di Sistema), della tabella (tra le seguenti) applicabile nel contesto del Sottosistema oggetto di offerta.

D. Tempi di Risposta richiesti solo per Sistemi con criticità alta:

Orario di Riferimento	Esteso		
Periodo di Osservazione	Trimestrale		
Gravità	<i>Problema bloccante</i>	<i>Problema grave</i>	<i>Problema secondario</i>
Tempo di Presa in Carico	2 ore	4 ore	n.a.
Tempo di ripristino operatività dalla presa in carico	4 ore	8 ore	n.a.
Livelli di Servizio	Il tempo di intervento e il tempo di ripristino dovranno essere rispettati, nel periodo di osservazione, nel 99% dei casi	il tempo di intervento e il tempo di ripristino dovranno essere rispettati, nel periodo di osservazione, nel 90% dei casi	n.a.

Orario di Riferimento	Pronto Intervento		
Periodo di Osservazione	Trimestrale		
Gravità	<i>Problema bloccante</i>	<i>Problema grave</i>	<i>Problema secondario</i>
Tempo di Presa in Carico	2 ore	4 ore	n.a.
Tempo di ripristino operatività dalla presa in carico	4 ore	8 ore	n.a.



Livelli di Servizio	Il tempo di intervento e il tempo di ripristino dovranno essere rispettati, nel periodo di osservazione, nel 99% dei casi	il tempo di intervento e il tempo di ripristino dovranno essere rispettati, nel periodo di osservazione, nel 90% dei casi	n.a.
---------------------	---	---	------

N.B.

Per ogni punto percentuale al di sotto delle soglie fissate la AOU di Sassari si riserva il diritto di comminare una penale pari allo 0,5% del canone di assistenza riferito al periodo di osservazione.

La penale verrà applicata mediante l'emissione di una Nota di Debito (esente IVA) che – sino alla sua chiusura contabile – darà adito alla sospensione parziale del pagamento di una o più fatture per la quota equivalente.

7.7 Fix del Software (R17)

Il Fix definitivo del software applicativo dovrà essere effettuato dopo che il problema è stato diagnosticato e il servizio è stato ripristinato, anche se in modalità di emergenza.

La manutenzione del software deve essere completata in base alla severità del problema secondo prospetto seguente:

Periodo di Osservazione	Trimestrale		
Gravità	<i>Problema bloccante</i>	<i>Problema grave</i>	<i>Problema secondario</i>
Tempo di produzione del Fix definitivo	2 gg lavorativi	5 gg lavorativi	30 gg lavorativi

In ogni caso il backlog delle Fix da sviluppare non deve mai superare i trenta giorni lavorativi.

Gli aggiornamenti devono essere corredati di documentazione contenente l'elenco dettagliato delle modifiche operate ed eventuali un'integrazione dei manuali d'uso.

Per l'intero periodo contrattuale le correzioni devono poter essere applicate senza la necessità di acquisire apparecchiature con caratteristiche superiori a quelle esistenti e versioni del software di base più aggiornate.

Tali requisiti sono specifiche contrattuali, non modificabili.

Si richiede pertanto l'indicazione, nell'offerta di servizio (da riportare identicamente nel Libretto di Sistema), della tabella precedente.

7.8 Tempi di Risposta alle Chiamate di Manutenzione Hardware (R18)

Ove richiesta la manutenzione dell'hardware, gli interventi prevedono la diagnosi del problema, l'attivazione delle risorse d'emergenza, l'individuazione della parte da sostituire e la sua sostituzione se disponibile a magazzino, altrimenti va attivata l'acquisizione all'esterno del pezzo di ricambio e quindi l'installazione dello stesso quando è finalmente disponibile.

Per i Livelli di Servizio richiesti (e per le relative penali applicabili) si intendono applicabili i riferimenti ai tempi di chiamata, presa in carico e ripristino dell'operatività indicati nei precedenti paragrafi 5.4 e 5.5.



8 Risoluzione Clausole in Conflitto

Sono da considerarsi nulle eventuali clausole contrattuali in conflitto con le precedenti specifiche.

Il Responsabile f.f. del Servizio ICT
Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione
(F.to Ing. Alberto Giordano)

Il Rappresentante legale dell'aggiudicatario

Letto, confermato e sottoscritto il giorno

___/___/___

(timbro e firma)
