

SERVIZIO SANITARIO  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
**AZIENDA SANITARIA LOCALE N. 2**  
Olbia

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE N. 2935 DEL 11/12/2013

OGGETTO: AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE HARDWARE E SOFTWARE DI BASE E  
AUTORIZZAZIONE A CONTRARRE PER NUOVO AFFIDAMENTO

L'anno duemilatredici il giorno undici del mese di dicembre

in Olbia, nella sede legale dell'Azienda Sanitaria Locale n. 2.

**IL DIRETTORE GENERALE**

*Dottor Giovanni Antonio Fadda*

Sentiti i pareri favorevoli del

DIRETTORE AMMINISTRATIVO

Dott. Gianfranco Casu

e del

DIRETTORE SANITARIO

Dott.ssa Maria Serena Fenu

SU

proposta del Direttore del Servizio Provveditorato e Amministrazione Patrimoniale e del Responsabile del SISA;

### PREMESSO QUANTO SEGUE

- che si rende necessario bandire nuova procedura per il servizio di manutenzione hardware e software di base; trattasi del supporto di tipo sistemistico relativo al Data Center in ambiente virtualizzato, della gestione degli apparati di rete, del servizio di gestione e manutenzione delle Postazioni di Lavoro (PdL) dell'Asl N°2 di Olbia. Il servizio completo è da intendersi di tipo "full risk". Il servizio di manutenzione della server farm consiste nell'erogazione di un insieme di servizi volti alla presa in carico, conduzione e manutenzione di sistemi server utilizzati per l'erogazione di uno o più servizi informatici. Esso, insieme al servizio di gestione degli apparati di rete e delle PdL, ha l'obiettivo di garantire costantemente l'efficienza e l'operatività degli utenti dell'Asl assicurando il corretto funzionamento degli apparati e della PdL, delle componenti software e hardware e dei dati, indispensabili per l'erogazione dei servizi sanitari e per i servizi amministrativi e tecnici;
- non vi sono convenzioni attive Consip che includano parti essenziali del servizio; in particolare non sono presenti i servizi di manutenzione della Server Farm e degli apparati di rete; l'unica convenzione attiva concerne la manutenzione delle postazioni di lavoro, ma non è possibile ricorrervi senza creare gravi disservizi, essendo di norma irricorsabili dagli utenti finali le cause dei guasti (se cioè essi interessino la postazione di lavoro, la Server Farm o la rete), cosicché occorrerebbe attivare due soggetti diversi ogni volta che si presenti un inconveniente tecnico, con evidenti diseconomie di gestione;
- di recente (10.12.2013) l'Assessorato Regionale alla Sanità ha convocato l'Osservatorio Regionale Gare per l'indagine preliminare volta all'indizione in unione d'acquisto di procedure inerenti l'appalto di servizi e forniture diversi dai farmaci e dai dispositivi medici, e non è escluso che anche questo servizio rientri nell'elenco delle procedure da unificare;
- vi sono stati disservizi nella gestione SISA per carenze di personale, compresa un'interruzione nell'incarico apicale, che hanno cagionato ritardi in molti procedimenti istruttori, come meglio descritto anche in altri provvedimenti precedenti ed in atti aziendali;
- per tale insieme di ragioni, si è deciso di limitare il valore complessivo del servizio in oggetto entro la soglia dei € 200.000,00 netto Iva (soglia che in nessun caso potrà essere superata in corso d'appalto), procedendo all'affidamento ex art. 125 comma 11 del D.Lgs 163/06, suddividendo il servizio da appaltare come segue: a) assicurando la copertura del servizio in oggetto, nell'immediato, attraverso affidamento diretto all'impresa Athena Srl, per un periodo di 5 mesi dallo scadere del precedente contratto ai sensi dell'art. 125 c. 10 lettera c) (valore complessivo dell'affidamento € 39.999,00 netto Iva, inferiore al canone precedentemente pagato); b) avviare apposita procedura competitiva per l'affidamento del servizio per un periodo successivo, stimato alla luce della base d'asta (€ 20.000,00 mese netto Iva e DUVRI) in mesi 8, fino a concorrenza della spesa massima di € 160.000,00 netto Iva, negoziando con almeno n. 5 operatori economici, assumendo quale criterio di valutazione quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa (art. 83 del D.Lgs 163/06), con prevalenza di peso

ponderale alla qualità rispetto al prezzo; la procedura verrà gestita come gara telematica, mediante ricorso al software messo a disposizione da Csamed, non essendo presente in Mepa un meta-prodotto che comprenda tutti i servizi da aggiudicare, cosicché una eventuale Rdo potrebbe risultare esperita con ditte non in grado di assicurare lo svolgimento di tutti i servizi richiesti perché i meta-prodotti presenti sono tutti più limitati dell'insieme dei servizi da aggiudicare, che risultano dall'allegato capitolato speciale d'appalto (allegato 1) di cui si condividono i contenuti; il contratto, come detto, verrà comunque stipulato fino a concorrenza della spesa di € 160.000,00 netto Iva e compresi eventuali oneri da DUVRI, cosicché ad esempio in presenza di un'aggiudicazione con canone - mese pari ad € 15.000,00, la durata del contratto sarebbe di circa 315 giorni;

**VISTI**

il D. Lgs. 30 dicembre 1992 n. 502 e successive modificazioni ed integrazioni;  
il D.Lgs. 12 aprile 2006, n.163 e successive modificazioni ed integrazioni;  
la L. R. 28 luglio 2006, n. 10;  
la L. R. 24 marzo 1997, n. 10 e successive modificazioni ed integrazioni.

**DELIBERA**

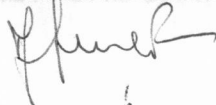
Per le motivazioni esposte in premessa e qui integralmente richiamate, in conformità alla proposta,

- di affidare in proroga ex art. 125 comma 10 lettera c) per 5 mesi decorrenti dallo scadere del precedente contratto il servizio di manutenzione hardware software di base all'impresa Athena Srl per un prezzo complessivo pari ad € 39.999,00 netto Iva;
- di autorizzare nuova procedura competitiva per l'affidamento del servizio per un periodo successivo, stimato alla luce della base d'asta (€ 20.000,00 mese netto Iva e DUVRI) in mesi 8, fino a concorrenza della spesa massima di € 160.000,00 netto Iva, negoziando con almeno n. 5 operatori economici, assumendo quale criterio di valutazione quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa (art. 83 del D.Lgs 163/06), con prevalenza di peso ponderale alla qualità rispetto al prezzo, come da Csa allegato;
- di dare atto la spesa graverà su contributi in conto esercizio, sul conto n. 0507050103 (manutenzione software a richiesta);
- di comunicare il presente atto al Servizio Controllo e Committenza ed al Servizio Contabilità e Bilancio;
- di comunicare il presente atto all'Assessorato Regionale dell'Igiene e Sanità e dell'Assistenza Sociale ai sensi dell'art. 29 c. 2 della Legge Regionale 28 luglio 2006.

**Letto, confermato e sottoscritto**

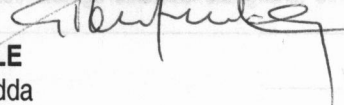
**IL DIRETTORE SANITARIO**

Dott.ssa Maria Serena Fenu



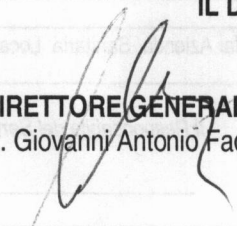
**IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO**

Dott. Gianfranco Casu



**IL DIRETTORE GENERALE**

Dott. Giovanni Antonio Fadda



Per il Servizio Provveditorato  
R. Di Gennaro  
C. Delussu  
F. Deledda  
Proposta n. 769/2013



(luogo e data) Olbia \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_.

La presente deliberazione:

... è soggetta al controllo ai sensi dell'art. 29, comma 1, lettere a), b), c), della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10.

oppure

... deve essere comunicata al competente Assessorato regionale ai sensi dell'articolo 29, comma 2, della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10

Il Responsabile del Servizio/Struttura \_\_\_\_\_ (proponente/estensore)

(firma) \_\_\_\_\_

Si certifica che la presente deliberazione è pubblicata all'Albo Pretorio dell'Azienda Sanitaria Locale n. 2 di Olbia

dal 18/12/2013, e che:

è esecutiva dal giorno della pubblicazione ai sensi della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10.

... con lettera in data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_, protocollo n. \_\_\_\_\_, è stata inviata all'Assessorato Regionale dell'Igiene, Sanità e Assistenza Sociale per il controllo di cui all'articolo 29 della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10.

Olbia, 18/12/2013.

Il Responsabile del Servizio Affari Generali e Legali

La presente deliberazione:

... è divenuta esecutiva, ai sensi dell'articolo 29 della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10, in virtù della Determinazione del Direttore del Servizio \_\_\_\_\_ dell'Assessorato Regionale dell'Igiene, Sanità e Assistenza Sociale n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_.

... è stata annullata, ai sensi dell'articolo 29 della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10, in virtù della Determinazione del Direttore del Servizio \_\_\_\_\_ dell'Assessorato Regionale dell'Igiene, Sanità e Assistenza Sociale n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_.

... è divenuta esecutiva per decorrenza dei termini per il controllo, ai sensi dell'articolo 29 della Legge Regionale 28.7.2006 n. 10.

Olbia, \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_.

Il Responsabile del Servizio Affari Generali e Legali

Per copia conforme all'originale esistente agli atti della Azienda Sanitaria Locale n. 2, per uso \_\_\_\_\_.

Olbia, \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_.

Il Responsabile del Servizio Affari Generali e Legali

**Capitolato di gara per l'affidamento del  
"Servizio di Manutenzione della Server Farm ,Gestione degli  
apparati di rete, Gestione delle Postazioni di Lavoro e  
Applicativi di Base"**

A handwritten mark or signature, possibly a stylized letter 'L' or a similar symbol, located at the bottom center of the page.

## INDICE

1) SUPPORTO DI TIPO SISTEMISTICO RELATIVO AL DATA CENTER IN AMBIENTE VIRTUALIZZATO	3
1.1. SERVIZIO RICHIESTO	3
1.2. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	4
2) GESTIONE APPARATI DI RETE E POSTAZIONI DI LAVORO UTENTE (PDL)	4
2.1. SERVIZIO RICHIESTO	5
2.2. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	6
3) GESTIONE DEI SERVIZI	9
3.1. HELP DESK	9
3.2. TECNICI ON SITE	10
3.3. REPERIBILITÀ	10
4) ORARIO DEL SERVIZIO	11
5) LIVELLI DI SERVIZIO	11
6) DURATA DEL CONTRATTO	12
7) LUOGO DI ESPLETAMENTO DEI SERVIZI	13
8) ORARIO DEL SERVIZIO	13
9) COORDINATORE DI PROGETTO	13
10) PERSONALE IMPIEGATO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO	13
11) PERSONALE TECNICO DEL FORNITORE	14
12) CERTIFICAZIONI E REQUISITI TECNICI PER LA PARTECIPAZIONE ALLA GARA	14
13) OFFERTA TECNICA	14
14) OFFERTA ECONOMICA	15
15) RESPONSABILE DI PROGETTO E DEI RAPPORTI CON L'IMPRESA	15
16) CRITERI DI VALUTAZIONE	15
17) BASE D'ASTA	16
18) CONTATTI CON L'AMMINISTRAZIONE	16
19) RICHIESTE DI CHIARIMENTI	17

## Oggetto dell'appalto

Oggetto del presente Capitolato è il supporto di tipo sistemistico relativo al Data Center in ambiente virtualizzato, gestione degli apparati di rete, servizio di gestione e manutenzione delle Postazioni di Lavoro (PdL) dell'Asl N°2 di Olbia. Il servizio completo è da intendersi di tipo "full risk".

Il servizio di manutenzione della server farm consiste nell'erogazione di un insieme di servizi volti alla presa in carico, conduzione e manutenzione di sistemi server utilizzati per l'erogazione di uno o più servizi informatici.

Il servizio di gestione degli apparati di rete e delle PdL ha l'obiettivo di garantire costantemente l'efficienza e l'operatività degli utenti dell'Asl assicurando il corretto funzionamento degli apparati e della PdL, delle componenti software e hardware e dei dati.

Trattasi di obbligazione di risultato: il risultato atteso è costituito dal mantenimento in efficienza dell'hardware e del software incluso in appalto, nel rispetto almeno dei tempi tecnici di intervento e di soluzione guasto e degli obblighi di forniture sostitutive previsti dal presente capitolato. Pertanto, ogni obbligazione, pur se non prevista in atti di gara ed in offerta dell'aggiudicataria, necessaria per il perfetto compimento dell'obbligazione deve intendersi dovuta e retribuita nei prezzi d'appalto (prezzi d'aggiudicazione).

Le ditte partecipanti devono obbligatoriamente concordare con la stazione appaltante un sopralluogo presso le sedi aziendali per verificare le dotazioni dei beni, del software di base e le configurazioni in uso.

### 1) Supporto di tipo Sistemistico relativo al Data Center in ambiente virtualizzato

L'ASL di Olbia è in possesso di un Data Center con seguente apparecchiatura e attività:

#### *Hardware:*

- n. 1 IBM eServer BladeCenter H
- n.8 Lame IBM HS22, Xeon 6C X5675 95W 3.06GHz/1333MHz
- n.1 Storage Area Network NetAPP 2 x FAS2240A
- n. 1 NetBAY IBM S2 42U Standard Rack Cabinet
- n. 2 firewall Fortinet F200B

#### *Sistemi operativi e software*

- Windows 2010 Server;
- VMware WSphere 5

#### 1.1. Servizio richiesto

Il servizio richiesto consiste nel supporto professionale alla gestione dell'infrastruttura hardware e software di base dell'ASL. In particolare deve prevedere:

- A) Monitoraggio remoto dell'intera infrastruttura;
- B) Eventuali interventi on site;
- C) Installazioni aggiornamenti del Sistema Operativo VMware in utilizzo;
- D) Supporto sistemistico a seguito di guasti o malfunzionamenti hardware;

- E) Attivazione della garanzia industriale in caso di guasto alle apparecchiature;
- F) Integrazione della garanzia industriale su tutti gli apparati della Server Farm a partire dalla data 31/05/2016 (la garanzia industriale deve essere garantita dalle case madre IBM e NetAPP)

## 1.2. Modalità di erogazione del Servizio

Il servizio consiste nella fornitura di assistenza di tipo sistemistico per tutta la durata del contratto reso da personale interno dell' offerente in possesso di certificazioni IBM, NetAPP, VmWare e Windows Server.

Il servizio deve assicurare un monitoraggio continuo al fine di controllare lo stato dei Sistemi e dei collegamenti, individuare criticità o malfunzionamenti ed intraprendere le azioni necessarie. Deve inoltre prevenire, gestire e risolvere i problemi che comportano interruzione o degrado del servizio all'utenza.

L'intero sistema ha attivo un servizio di garanzia industriale hardware da parte del costruttore fino al 31/08/2015. Se il contratto stipulato con l'aggiudicatario si protrarrà oltre tale data, nel periodo successivo e sino al termine del contratto, la ditta aggiudicataria dovrà attivare un contratto di estensione della garanzia industriale hardware direttamente con le case madri (IBM e NetAPP).

## 2) Gestione apparati di rete e Postazioni Di Lavoro utente (PDL)

Le sedi aziendali sono collegate tra loro da una rete metropolitana MPLS la cui assistenza e manutenzione (compresa dei router in comodato d'uso) è garantita dalla società Fastweb. Oltre l'interconnessione WAN, Fastweb garantisce un collegamento alla rete internet attraverso il punto centralizzato sito a Milano e uno sito nel Presidio Ospedaliero Giovanni Paolo II di Olbia.

In diverse sedi principali è configurata inoltre una rete LAN attraverso la presenza degli apparati descritti di seguito:

Il parco apparati di rete dell'Asl di Olbia consiste approssimativamente in:

- Olbia – Sede Direzione Generale di via Bazzoni Sircana
  - N° 7 Switch Cisco 2960
  - N° 1 Switch Cisco 3750
- Olbia – Sede Presidio Ospedaliero "Giovanni Paolo II" di via Bazzoni Sircana
  - N° 1 Switch Allied Telesis AT-GS950/24
  - N° 2 Switch Cisco WS-C2960S-24TS-S
  - N° 2 Switch Cisco WS-C3750X-24
  - N° 1 Switch NETGEAR GS724TPS 24-port stackable PoE Smart Switch
  - N° 1 Switch HP PRO CURVE 4104GL
  - N° 1 Switch HP 2524
  - N° 6 Switch HP 2650
  - N° 1 Switch HP 4104GL
  - N° 4 Switch HP 5308XL
- Olbia – Sede Distretto, ex PO "San Giovanni di Dio" di viale Aldo Moro
  - N° 1 Switch 3COM 2226-PLUS
  - N° 2 Switch Cisco WS-C3750X-24
  - N° 1 Switch HP PRO CURVE 4104GL
  - N° 2 Switch HP 2124
  - N° 1 Switch HP 2510
  - N° 5 Switch HP 2524
  - N° 4 Switch HP 2650
  - N° 1 Switch HP PRO CURVE 5412ZL
- Tempio Pausania – Sede Presidio Ospedaliero "Paolo Dettori" di via Deledda
  - N° 2 Switch Cisco 2960 Series SI
  - N° 1 Switch Cisco SG-300-10
  - N° 2 Switch HP 1400-24G



- N° 1 Switch HP 2626
- N° 7 Switch HP 2650
- N° 1 Switch HP 4108GL
- N° 1 Access Point Micronet-SP918GL
- Tempio Pausania – Sede Distretto via DeMartis
  - N° 4 Switch HP 1400-24G
  - N° 1 Switch HP 2650
- La Maddalena – Presidio Ospedaliero “Paolo Merlo” di via Magnaghi
  - N° 1 Switch HP 2524
  - N° 1 Switch HP 2650
  - N° 1 Switch INTEL-220T
  - N° 1 Switch TYCO ELETTRONICS AMPINTERCONNECT-10/100MDIX
- Sedi Minori (Olbia – Tempio –La Maddalena – Arzachena – Berchidda – Palau – S.ta Teresa )
  - N° 1 Switch HP 2512
  - N° 1 Switch HP 2650
  - N° 6 Switch HP 2524
  - N° 1 Access Point Micronet-SP918GL
  - N° 5 Switch INTEL-220T
  -

Il parco macchine dell'Asl di Olbia consiste approssimativamente in:

- N. 1.300 Postazioni di Lavoro
- N. 800 Stampanti
- N.120 Lettori di codice a barre
- N. 50 Stampanti dipartimentali
- N.50 Scanner
- N.100 Stampanti di codice a barre

Apparati speciali presso la Radiologia dell'Ospedale di Olbia

- N. 37 Workstation (Refertazione e Gestione Immagini)
- N. 12 Masterizzatori Rimage (Robot ad alta produzione di DVD Immagini)
- N.54 Video Medicali
- N.6 Stampanti di Pellicole Codonics
- N.5 Stampanti dipartimentali
- N.4 SAN
- N. 11 Server dipartimentali
- N.1 NAS
- N.1 Tape Library
- N.3 Switch Fibra SAN
- N.2 UPS
- N.1 KVM

## 2.1. Servizio richiesto

Si richiede la manutenzione di tutte le postazioni di lavoro informatiche complete di hardware e software di base e applicativi in utilizzo presso l'Azienda, intendendo esplicitamente: personal computer, Workstation, Server e le periferiche di qualunque tipo ad essi collegate, (ad esempio monitor, stampanti, stampanti di etichette, scanner, UPS, ecc.), le schede in essi installate, i cavi ed adattatori di collegamento sia di alimentazione elettrica che di segnale, sistemi operativi desktop e relativo inventario.

Le attività di assistenza relative alle postazioni di lavoro utilizzate dal servizio di radiologia aziendale dovranno prevedere supporto al personale nelle attività legate alle riconciliazione anagrafiche censite nel software gestionale RIS (Radiology Information System). A riguardo, la ditta potrà richiedere maggiori informazioni al fornitore terzo del sistema gestionale RIS e consultare il manuale dettagliato delle attività di riconciliazione disponibile su richiesta, da subito, in formato elettronico. Dette attività di supporto al personale di Radiologia devono essere comprese nell'offerta economica presentata.

L'aggiudicataria, entro e non oltre quattro mesi dall'inizio del rapporto contrattuale, dovrà aggiornare il censimento dei beni e quindi fornire l'elenco (in formato elettronico o mediante opportuno accesso a sistema informatico di gestione dell'inventario tecnologico) completo delle apparecchiature in dotazione. Sono comunque incluse nell'appalto anche le apparecchiature di futura acquisizione qualora il periodo di garanzia dovesse scadere in periodo di vigenza contrattuale.

## 2.2. Modalità di erogazione del Servizio

Il Servizio andrà svolto secondo le seguenti modalità: diagnosi immediata del problema ed eventuale sostituzione delle parti danneggiate nella configurazione hardware della macchina e ripristino operatività utente.

La ditta Aggiudicataria provvederà alla fornitura delle parti di ricambio e degli accessori necessari a garantire il continuo, corretto e sicuro funzionamento delle apparecchiature oggetto dell'appalto. Le parti di ricambio impiegate dovranno essere nuove, originali o comunque equivalenti e compatibili con quelle indicate dal costruttore, nel pieno rispetto delle Direttive CEE applicabili. Nei casi in cui la ditta Aggiudicataria dovesse utilizzare parti di ricambio, materiali o accessori non originali, dovrà produrre opportuna documentazione attestante l'equivalenza degli stessi ai rispettivi originali. La ditta Aggiudicataria rimarrà comunque l'unica responsabile degli eventuali danni causati dall'impiego di componenti non adeguati. I costi per i ricambi saranno a carico della ditta Aggiudicataria che si farà carico della gestione del relativo magazzino e degli eventuali programmi di gestione informatizzata ad esso relativi.

La ditta Aggiudicataria dovrà provvedere, nel rispetto delle norme di legge e con oneri a proprio carico in quanto compresi nel canone, al trasporto e allo smaltimento nel rispetto delle leggi vigenti delle parti di ricambio sostituite nell'ambito delle attività previste dall'appalto inclusi i materiali classificati come rifiuti speciali.

Gli interventi di manutenzione correttiva inclusi nel presente servizio sono da intendersi in numero illimitato. Tutti i costi diretti e indiretti riconducibili ad un intervento di manutenzione correttiva (manodopera, trasferta, ricambi, eccetera.) saranno a totale carico della ditta Aggiudicataria.

Per ogni intervento dovrà essere compilato un Rapporto di Lavoro scritto, da cui risultino almeno i seguenti dati:

- ora e giorno e modalità di segnalazione del guasto;
- ora e giorno di inizio dell'intervento tecnico;
- nominativo del tecnico che lo ha effettuato;



- ora e giorno di risoluzione del guasto e nominativo del tecnico che lo ha certificato;
- descrizione delle operazioni eseguite e dei ricambi forniti, indicando se originali o sostituiti (produttore e codice identificativo);
- esito del controllo finale di verifica (della funzionalità, di sicurezza elettrica, se necessaria, e funzionale ecc.);
- Il Rapporto di Lavoro, da caricare nel software di gestione, dovrà: essere controfirmato dal tecnico esecutore che ha effettuato l'intervento e dal Responsabile della Unità Operativa/Reparto (o suo delegato) che ha in carico l'apparecchiatura;
- essere redatto in triplice copia, di cui:
  - l'originale mantenuta dalla ditta aggiudicataria;
  - una copia dovrà essere consegnata al Responsabile dell'UO/Reparto (o suo delegato) che ha in carico l'apparecchiatura;
  - una copia dovrà essere trasmessa ai sistemi informativi dell'Azienda, insieme alle altre relative alle operazioni del mese, allo scadere di ciascuna mensilità.
- Non sono ammessi rapporti cumulativi.

L'onere di provvedere all'intervento sussiste anche nei casi in cui questo dovesse risultare diseconomico (rispetto: al valore reale, al costo di sostituzione, alla residua quota d'ammortamento ecc.). Quale soluzione alternativa la ditta può offrire, fino allo scadere dell'appalto o fino a che l'azienda non possa provvedere all'acquisto di una nuova apparecchiatura o attrezzatura, un'apparecchiatura o attrezzatura sostitutiva di equivalenti capacità prestazionali senza oneri economici aggiuntivi a carico dell'azienda: di tale alea contrattuale l'appaltatore dovrà tener conto nel formulare la propria offerta.

Personale all'uopo designato dall'Azienda può effettuare in ogni momento, anche richiedendo all'Aggiudicataria la collaborazione di suo personale e l'uso di suoi strumenti, le verifiche, le misure e le prove che riterrà opportune al fine di accertare la veridicità dei rapporti e delle relative certificazioni e la rispondenza dell'attività eseguita rispetto alle condizioni contrattuali (normativa in vigore, prescrizioni dei costruttori e migliori regole dell'arte), nonché la funzionalità e la sicurezza delle apparecchiature.

Quando, per motivi tecnici, si renda necessario procedere alla riparazione di un'apparecchiatura e/o sue componenti presso i Laboratori dell'Aggiudicatario, il trasporto dalla sede di utilizzo al Laboratorio (sia esso di commessa, sul territorio nazionale o estero) e ritorno sarà sempre e comunque a carico, sotto la responsabilità ed a rischio della ditta Aggiudicataria e le spese relative, comprese quelle per l'imballo e la spedizione, saranno a suo carico.

Le tipologie di intervento richieste sono elencate di seguito:

- Attivazione delle procedure di chiamata verso i fornitori degli apparati coperti da garanzia e/o in nolo e software applicativi installati;
- Fornitura e sostituzione delle parti danneggiate negli apparati non coperti da garanzia;
- Supporto tecnico e logistico alle ditte terze per interventi in loco o in remoto su apparati coperti da garanzia e/o in nolo e sui software applicativi installati;
- Ripristino dei file di sistema o dell'intero sistema operativo;

- Ripristino immediato (nel caso sia necessario) del software installato sui PC secondo inventario ed eventuale copia dati utente;
- Ripristino, ove possibile, dei dati inseriti all'interno delle apparecchiature;
- Ripristino del collegamento alla rete informatica dell'Azienda e di installazione e configurazione di eventuali tools di collegamento ai software applicativi aziendali tipo: Terminal Server, Desktop remoto, VNC ecc..;
- Ripristino della connessione e configurazione a internet e al servizio di mail aziendale;
- Gestione e aggiornamento del sistema antivirus locale;
- Intervento di secondo livello per eventuale ripristino di PC infettati da virus o per altre cause;
- Verifica e controllo periodico dei cavi ed interruttori di alimentazione elettrica e di segnale;
- Verifica e controllo periodico dell'occupazione delle memorie di massa: hard-disk e unità di backup;
- Verifica e controllo periodico del corretto funzionamento del backup automatico;
- Gestione della sicurezza per l'accesso alla rete, ai server locali e alle risorse condivise in genere: stampanti, quote disco ecc.. .
- Installazione di nuove PDL: L'installazione di una nuova PDL deve prevedere :
  - configurazione del sistema operativo e account di accesso
  - configurazione software di utilizzo di firma digitale ove richiesto
  - configurazione della connessione alla rete aziendale e accesso a internet;
  - Inserimento della postazione di lavoro nel dominio aziendale ove presente;
  - Installazione del software antivirus locale o centralizzato ove disponibile
  - Supporto all'installazione del client dell'applicativo gestionale relativo al servizio di installazione della nuova pdl secondo la tabella N° 1 specificata successivamente. La stazione appaltante metterà a disposizione i manuali di installazione dei software elencati di seguito. Inoltre su detti software sono disponibili specifici contratti di assistenza a cui l'offerente potrà far riferimento per problematiche relative al loro funzionamento.
- Spostamento e sostituzione PDL
- in caso predisposizioni di PDL usate in passato da altri utenti è richiesta l'eliminazione dei dati e tracce d'uso presenti prima del rilascio

La tabella n°1 specifica un elenco di massima: in ogni caso, entro 30 giorni dalla stipula del contratto, l'aggiudicatario dovrà concordare con i Sistemi Informativi della Asl n° 2 di Olbia l'insieme minimo di applicativi che devono essere installati nella predisposizione e nel ripristino di una postazione di lavoro assieme al sistema operativo di base (come ad esempio lettore di file pdf e strumenti di office automation).



Software Gestionale	Servizio o UO di Utilizzo	Fornitore
DNLab Client	Laboratorio di Analisi	Noemalife
Eliot Client	Centro Trasfusionale	Engineering
TraumaCad	Ortopedia	Noemalife
Ris Web Client	Radiologia	Noemalife
Infoclin	Medico Competente	Dedalus
WinSap	Anatomia Patologica	Engineering
Margherita 3	Rianimazione	Istituto Mario Negri

**Tab 1 –Software principale installato nelle Pdl presso le UU.OO aziendali**

Si richiede che ogni attività che comporti una modifica della configurazione preesistente (ad esempio aggiunta nuova pdl, aggiunta, trasferimento o rimozione SW,... abilitazione credenziali,...) sia autorizzata dal Servizio Informatico della stazione appaltante.

### 3) Gestione dei Servizi

La gestione delle attività sopra descritte, deve includere i seguenti servizi:

- Help Desk
- Tecnici on-site
- Reperibilità

#### 3.1. Help Desk

Il servizio di Help Desk costituisce un "Single point of Contact" (SPOC), che si farà carico di recepire le necessità degli utenti, pianificare le attività, gestire l'intervento ed emettere la reportistica. Il servizio di help desk è organizzato in due livelli. Il I Livello si fa carico della registrazione delle chiamate, della gestione dell'intervento dall'apertura alla chiusura del ticket, e della emissione della reportistica, inoltre risponde agli utenti assistendoli su problematiche di base; le richieste di intervento o i problemi tecnici più complessi vengono passati al II livello, che si fa carico della loro risoluzione.

Il servizio di Help Desk deve basarsi su un sistema di Trouble Ticketing (TT) per la registrazione delle segnalazioni di malfunzionamento, che dovrà essere in grado di tracciare almeno le seguenti informazioni minime:

- Numero di identificazione del ticket;
- data ed orario di apertura;
- utente che ha richiesto l'intervento e unità organizzativa di appartenenza;
- tipologia della richiesta (informativa, malfunzionamento, IMAC ecc.);
- descrizione del problema;
- livello di severità del problema;
- diagnosi del problema;
- descrizione della soluzione;
- data ed orario di chiusura.

- o Emissione di reportistica

Tutto l'iter di gestione delle chiamate deve essere reso disponibile tramite accesso a opportuno sistema informativo al personale della ASL comunicato successivamente. L'apertura di un ticket da parte del servizio di Help Desk deve generare una notifica di avviso verso un indirizzo di posta messo a disposizione dalla ASL n°2 di Olbia. E' preferibile che il numero di identificazione associato al ticket segua una numerazione progressiva, continua e unica riferita alla stazione appaltante (non deve accadere che tra due numerazioni di ticket sia inserito un numero di identificativo che si riferisca a gestione di ticket presso eventuali altri clienti del fornitore).

### 3.2. Tecnici On Site

La Ditta dovrà garantire, nei tempi massimi di intervento (presa in carico del problema) e soluzione guasto indicati al successivo articolo "Livelli del servizio", una capacità operativa d'intervento simultaneo, in orario ordinario, di almeno quattro richieste d'intervento onsite;

La Ditta, per tutta la durata del contratto, dovrà fornire dei tecnici tecnici on-site dotati di auto propria e di tutta l'attrezzatura atta ad eseguire gli interventi richiesti, compresi muletti e parti di ricambio fondamentali.

Si richiede al personale individuato come operante on-site, di documentare la presenza presso l'azienda attraverso l'utilizzo di apposito marcatore badge che l'azienda si farà carico di fornire al personale indicato. I resoconti delle timbrature del personale on-site potranno essere messe a disposizione della ditta aggiudicataria.

Nel caso si rendesse necessario, per ottemperare ai tempi massimi di intervento e l'operatività d'intervento simultaneo, il fornitore dovrà provvedere ad inviare in loco altri tecnici specializzati nella tipologia di chiamata.

E' garantito presso il PO di Olbia l'utilizzo di un locale attrezzato messo a disposizione del fornitore per la gestione del magazzino di pronto intervento e laboratorio di riparazione.

L'aggiudicatario, qualora la strumentazione oggetto della chiamata risultasse in garanzia o in nolo ecc. (oggetti esclusi dall'intervento diretto), si farà comunque carico di attivare le procedure di assistenza prestate ai produttori o fornitori delle apparecchiature e relativi accessori.

### 3.3. Reperibilità

E' richiesto il servizio di reperibilità di un tecnico specialista per le urgenze su tutte le tipologie di servizi richiesti negli orari notturni e festivi. Le urgenze riguardano il blocco delle apparecchiature in dotazione al Data Center e di tutte quelle apparecchiature necessarie per assicurare la gestione dei pazienti critici. L'Aggiudicataria deve garantire almeno un tecnico in reperibilità, con bagaglio tecnico-professionale adeguato ad assicurare capacità d'intervenire su tutte le più importanti apparecchiature oggetto della reperibilità. I tempi massimi d'intervento sono di 1 ora dalla chiamata su tutto il territorio dell'Azienda e di 2

ore dalla chiamata per il territorio del Comune di La Maddalena (fatta salva l'interruzione dei collegamenti marittimi).

#### 4) Orario del Servizio

Si richiede al Fornitore di garantire che le attività del Servizio siano rese disponibili dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi, secondo la fascia oraria 08:00/14:00 e 15:00/18:00. Nell'orario indicato l'Aggiudicataria dovrà garantire la massima operatività, con possibilità di pluralità di chiamate simultanee (almeno 4 in contemporanea) e gestione degli interventi plurimi (almeno 4 simultanei).

#### 5) Livelli di servizio

La Ditta aggiudicataria dovrà intervenire secondo la propria autonoma organizzazione ed assicurare nel più breve tempo possibile il ripristino delle condizioni di normale esercizio. In almeno il 95% dei casi (calcolati semestralmente tramite report estratti dal software di gestione), il Fornitore dovrà rispettare i tempi d'intervento indicati nella tabella sottostante.

<b>TEMPI DI INTERVENTO (IN ORE LAVORATIVE)</b>	
<b>App. Data Center</b>	<b>2</b>
<b>App. critiche*</b>	<b>6</b>
<b>App. non critiche</b>	<b>12</b>

In ogni caso non potranno mai essere superati i seguenti tempi massimi di intervento, pena la facoltà dell'Azienda di applicare le penali previste dal presente capitolato speciale

<b>TEMPI MASSIMI ASSOLUTI DI INTERVENTO (IN ORE LAVORATIVE)</b>	
<b>App. Data Center</b>	<b>4</b>
<b>App. critiche*</b>	<b>8</b>
<b>App. non critiche</b>	<b>16</b>

Ai fini del raggiungimento di un'adeguata qualità del servizio la Ditta aggiudicataria dovrà garantire percentuali di risoluzione dei guasti (calcolate semestralmente tramite report estratti dal software gestionale, salvo il diritto di esercitare più frequenti controlli condotti con ogni mezzo dall'Azienda) almeno pari a quelle indicate nella seguente tabella:

<b>PERCENTUALI DI RISOLUZIONE DEI GUASTI</b>			
<b>Tempo di risoluzione del guasto (ore lavorative)</b>			
	<b>Entro 8 ore</b>	<b>Entro 16 ore</b>	<b>Entro 24 ore</b>
<b>App. Data Center</b>	95%	--	--
<b>App. critiche*</b>	--	95%	--
<b>App. non critiche</b>	--	--	95%

*\* sono critiche le apparecchiature che, se inutilizzabili, incrementano i rischi per la salute dei pazienti, o elevano i costi di ricovero (ad esempio, per il prolungamento della degenza), o prolungano le liste d'attesa, o arrecano altri sensibili danni all'Azienda.*

In tutti i casi di non risoluzione del guasto trascorsi 2 giorni lavorativi dalla chiamata, la Ditta aggiudicataria dovrà segnalare allo scadere del secondo giorno per iscritto a mezzo email l'evento indicandone le cause.

In generale, ogni qual volta non riesca a ripristinare il corretto funzionamento dell'apparecchiatura nei tempi massimi indicati nella precedente tabella, la Ditta aggiudicataria dovrà provare documentalmente le cause del ritardo. L'analisi di tali evidenze documentali verrà effettuata congiuntamente, al momento della consegna dei report previsti o durante operazioni di controllo disposte dall'Azienda, anche per il singolo caso; pertanto, se richiesto dall'Azienda, l'Aggiudicatario dovrà provare le cause di singoli o plurimi ritardi immediatamente. Sono in assoluto escluse quali cause giustificative: l'asserita non ricezione della segnalazione guasto; la pluralità di guasti simultanei da riparare. In ogni caso, per ciascun intervento non concluso trascorso il tempo massimo di soluzione guasto indicato, per ciascuna tipologia di apparecchiatura, nella tabella sottostante, potranno essere applicate le penali previste dal presente capitolato speciale.

<b>TEMPI MASSIMI ASSOLUTI DI RISOLUZIONE DEI GUASTI</b>	
	<b>Tempo di risoluzione del guasto (ore lavorative)</b>
<b>App. Data Center</b>	<b>12</b>
<b>App. critiche*</b>	<b>24</b>
<b>App. non critiche</b>	<b>36</b>

## **6) Durata del contratto**

La durata del contratto è stimata (sulla base del valore a base d'asta mensile) in 8 mesi con decorrenza dalla data di sottoscrizione del contratto e/o dalla data di inizio esecuzione del servizio se antecedente alla data di stipula del contratto; la durata potrà protrarsi oltre detto termine in ragione del prezzo d'aggiudicazione, considerato che il relativo contratto sarà comunque stipulato per un valore di € 160.000,00 netto IVA, inclusi oneri da DUVRI se previsti.



## 7) Luogo di espletamento dei Servizi

I servizi deve essere espletati in tutti i Presidi e le sedi dell'Azienda, che sono compresi nei comuni della Provincia di Olbia/Tempio

## 8) Orario del Servizio

Si richiede al Fornitore di garantire che:

- le attività del Servizio siano rese disponibili dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi, secondo la fascia oraria 08:00/14:00 e 15:00/18:00;
- in caso di urgenza il Servizio sia comunque erogato fino a chiusura dell'intervento e risoluzione dell'evento, anche al di fuori delle predette fasce orarie.

Per quanto riguarda il Servizio di Help Desk si rimanda a quanto indicato in precedenza.

## 9) Coordinatore di Progetto

Per l'espletamento del servizio il fornitore dovrà altresì nominare come figura di coordinatore tecnico un proprio tecnico esperto incaricato responsabile del coordinamento.

In fase di offerta dovrà indicare :

- Nome
- Cognome
- Qualifica
- Recapito coordinatore tecnico
- Nominativo del suo sostituto scelto tra i tecnici in servizio e avente pari competenze tecniche. La figura del coordinatore deve essere affidata a persona competente in possesso di documentata esperienza nella gestione e coordinamento di progetti nel settore della gestione dell'assistenza tecnica 'informatica e telematica.

Ruolo del coordinatore è anche di organizzare e seguire direttamente le fasi risolutive dei problemi e di redigere le relazioni periodiche richieste sull'andamento del servizio, nonché quello di affrontare e risolvere, con i responsabili dell' ASL di Olbia , tutte le problematiche eventualmente riscontrate durante l'espletamento delle previste o richieste attività.

## 10) Personale impiegato per l'erogazione del servizio

La Ditta dovrà fornire, per tutta la durata del contratto, personale adeguato all'erogazione del servizio richiesto, in particolare con:

- titoli e qualifiche professionali adeguati al tipo di prestazione richiesta nel capitolato. Dovrà essere, per ciascuna figura: tecnico, amministrativo, responsabile commessa, ecc.. prodotta sufficiente documentazione comprovante i titoli posseduti da ciascuno, quali: diploma, laurea, specializzazioni, qualifiche professionali, ecc.;

- esperienza e competenza adeguate al tipo di prestazione richiesta nel capitolato. Dovrà essere, per ciascuna figura: tecnico, amministrativo, responsabile commessa, ecc..., prodotta documentazione chiara e nominativa dell'esperienza e competenza maturata da ciascuno con indicazione del tipo di esperienza e durata;
- certificazioni specifiche sui seguenti apparati hardware e software:  
Server IBM, Netapp, Router Cisco, Ponti Ottici e Radio MRV, Windows Server 2003, 2008, 2012, Linux, Unix e successivi.

### 11) Personale tecnico del fornitore

Il fornitore è tenuto ad osservare e far osservare al proprio personale, le disposizioni di ordine interno che fossero eventualmente comunicate dall'ASL, ivi compresa la richiesta di fornire gli estremi anagrafici e quelli di un documento ufficiale di riconoscimento di ciascun tecnico addetto al servizio oggetto del contratto. In particolare, il personale tecnico è tenuto ad osservare la più rigorosa riservatezza in ordine a qualsiasi notizia di cui esso venga a conoscenza in occasione o a causa dell'attività svolta; è obbligo del personale non divulgare e non sfruttare, a nessun fine diverso da quelli previsti dal presente capitolato, dette notizie. L'agenzia ha comunque facoltà, per motivi oggettivi, di chiedere motivatamente la sostituzione dei dipendenti del fornitore, il quale che è tenuto a effettuare la sostituzione nei 20 giorni successivi alla richiesta.

### 12) Certificazioni e Requisiti tecnici per la partecipazione alla Gara

Certificazioni deve possedere (pena l'esclusione) i seguenti certificati e requisiti

#### Certificati:

- ISO 9001(2008) per l'erogazione di servizi di assistenza e manutenzione;
- ITIL (personale in organico in possesso di certificazione ITIL);
- MCP (Microsoft Certified Partner) con specifico certificato di competenza sulle soluzioni di infrastruttura networking e sui Sistemi Operativi Windows Server e Client;
- Centro di assistenza tecnica in Sardegna Server IBM;
- VMware Solution Enterprise
- Ambientale ISO 14001

#### Requisiti

- Fornitura di servizi analoghi nella pubblica amministrazione (help desk – assistenza tecnica) per almeno lo stesso numero di PDL e Server;

### 13) Offerta tecnica

Si chiede all'offerente un progetto tecnico su come si intende gestire il servizio, la struttura organizzativa e il dimensionamento previsto di mezzi e persone con indicazioni delle esperienze professionali.

Dovranno essere indicate inoltre le certificazioni aziendali e personali specifiche per i servizi di assistenza e manutenzione, le esperienze maturate dalla ditta nel corso degli ultimi tre anni, in strutture pubbliche o private, nella fornitura di servizi analoghi a quelli richiesti tramite il presente capitolato;

Dovrà essere allegati la certificazione di presa visione dei locali e la documentazione richiesta al punto precedente "Requisiti tecnici di partecipazione"

#### 14) Offerta economica

L'offerta dovrà essere fatta a corpo e onnicomprensiva di ricambi, macchine sostitutive, interventi, riparazioni ecc. Si dovrà precisare il canone annuo complessivo di tutti i servizi richiesti nonché i prezzi per ogni tipologia di servizio (come meglio espresso nel modello allegato di "Offerta Economica"<sup>1</sup>).

#### 15) Responsabile di Progetto e dei rapporti con l'impresa

L' Azienda indicherà un Responsabile che la rappresenterà nei rapporti con la Ditta aggiudicataria; questo sarà a disposizione del personale della Ditta per fornire le informazioni e le indicazioni necessarie o utili per l'espletamento della fornitura e dei relativi dei servizi, sino al collaudo positivo della fornitura.

#### 16) Criteri di valutazione

L'aggiudicazione sarà effettuata secondo quanto previsto dal D.Lgs.n. 163/06, articolo 83, a favore del concorrente che avrà presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa in base ai seguenti elementi qualità/prezzo:

1) per quanto riguarda l'assegnazione del punteggio "prezzo" (**massimo punti: 30**) si utilizzerà la formula bilineare interdipendente, di cui all'allegato P, sotto riportata, che prevede l'individuazione del cosiddetto valore soglia, corrispondente alla media dei valori delle offerte dei concorrenti (ribassi sul prezzo messo a base d'asta) e due diversi comportamenti, a seconda che l'offerta del concorrente sia inferiore o uguale al valore soglia ( $\leq$  valore soglia) oppure maggiore ( $>$  valore soglia), come sotto riportato:

per  $A_i \leq A_{soglia}$        $\rightarrow$        $C_i = X \cdot A_i / A_{soglia}$

per  $A_i > A_{soglia}$        $\rightarrow$        $C_i = X + (1,00 - X) \cdot [(A_i - A_{soglia}) / (A_{max} - A_{soglia})]$

dove  $C_i$ : coefficiente attribuito al concorrente  $i$ esimo

---

<sup>1</sup> Da aggiungere nel modello di "Offerta Economica" Oltre al prezzo complessivo della fornitura dovranno essere espressi i seguenti costi singoli

- Supporto sistemistico al Data Center
- PDL singola
- Gestione Servizi



Asoglia: media dei valori delle offerte

Ai: Valore dell'offerta del concorrente iesimo

X: coefficiente scelto, da indicare nei documenti di gara, corrispondente a 0,85.

**2) Qualità e funzionalità: massimo punti 70 punti.** La valutazione della qualità sarà determinata dalla Commissione appositamente nominata dalla stazione appaltante, la quale, esaminata l'offerta tecnica, attribuirà un voto sulla base dei seguenti sottocriteri:

N.	Criterio	Descrizione degli elementi significativi ai fini dell'attribuzione del punteggio	Punteggio attribuito
a)	Comprensione del contesto di riferimento	Adeguatezza e completezza dell'analisi del contesto oggetto dei servizi richiesti (struttura e organizzazione del sistema informativo aziendale della ASL 2, patrimonio ICT aziendale, etc.)	10
b)	Qualità e completezza dell'Offerta Tecnica presentata	Chiarezza, in termini tecnici e contrattuali, dei contenuti e completezza del progetto presentato	12
c)	Modello organizzativo proposto	Adeguatezza e coerenza del modello organizzativo per la gestione ed il presidio dei diversi processi di lavoro rispetto ai risultati tecnici garantiti, eventualmente in miglioramento delle specifiche di CSA (vedasi anche criterio seguente)	20
d)	Livelli di servizio offerti	Caratteristiche migliorative offerte per i livelli di servizio garantiti nella gestione, tra i quali in particolare ad esempio: tempi massimi di intervento e soluzione guasto, fornitura di apparecchiature sostitutive ecc.	18
e)	Personale dedicato	Caratteristiche di professionalità ed esperienza del personale dedicato alla commessa, purché assicurate come impegni di durata	10

**Non verranno presi in considerazione, in sede di lettura dei prezzi e conseguente aggiudicazione le offerte che avranno conseguito un punteggio tecnico-qualitativo inferiore complessivamente a punti 40, considerati dopo l'effettuazione della riparametrazione secondo le usuali regole (migliore offerta elevata a 70 se non abbia già conseguito tale punteggio, riparametrazione delle altre offerte in modo proporzionale).**

**Per l'attribuzione dei punteggi sui singoli criteri il disciplinare di gara detterà ulteriori regole per la commissione.**

#### 17) Base d'asta

Il valore della base d'asta per la fornitura completa (manutenzione full risk) oggetto del presente Capitolato Tecnico è il seguente:

canone mensile a base d'asta
€ 20.000,00 (euro ventimila/00)

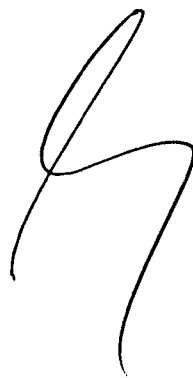
## **18) Contatti con l'Amministrazione**

### **1 Sopralluogo per presa visione**

Le ditte interessate sono obbligate ad effettuare un sopralluogo per visionare locali e ambienti di lavoro e dovranno concordare appuntamento contattando il Servizio Informativo Sanitario e Amministrativo (SISA) al numero 0789 552 366 o tramite email [sisa@aslolbia.it](mailto:sisa@aslolbia.it)

## **19) Richieste di chiarimenti**

Per eventuali richieste di chiarimenti necessari alla formulazione dell'offerta, le ditte partecipanti alla gara potranno rivolgersi al dott. XXXXXXXXXXXXX al numero 328.XXXXXX

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive letter 'S' or similar shape.