

**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA  
AZIENDA SANITARIA LOCALE N. 2 OLBIA**

**DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE**

**N. 691      DEL 19/06/2014**

**OGGETTO:** SERVIZIO DI MANUTENZIONE DELLE SERVER FARM, GESTIONE DEGLI APPARATI DI RETE, GESTIONE DELLE PDL E MANUTENZIONE EVOLUTIVA PIATTAFORMA DI COMUNICAZIONE VOCE CON INTEGRAZIONE AI SERVIZI UNIFIED COMMUNICATION (UC) - AUTORIZZAZIONE A CONTRARRE A MEZZO PROCEDURA APERTA TELEMATICA DI RILIEVO EUROPEO

**IL DIRETTORE GENERALE**

DOTT. GIOVANNI ANTONIO FADDA

*(firma digitale apposta)*

<b>ACQUISITI I PARERI DI</b>			
<b>DIRETTORE SANITARIO</b>		<b>DIRETTORE AMMINISTRATIVO</b>	
DOTT.SSA MARIA SERENA FENU		DOTT. GIANFRANCO CASU	
FAVOREVOLE	X	FAVOREVOLE	X
CONTRARIO		CONTRARIO	
<i>(firma digitale apposta)</i>		<i>(firma digitale apposta)</i>	

La presente Deliberazione	
è soggetta al controllo preventivo di cui al comma 1 dell'art. 29 della L. R. 10 / 2006	
viene comunicata al competente Assessorato regionale, ai sensi del comma 2 dell'art. 29 della L. R. 10 / 2006, qualora comportante impegno di spesa inferiore a euro 5.000.000	
STRUTTURA PROPONENTE SERVIZIO PROVVEDITORATO E AMMINISTRAZIONE PATRIMONIALE	

Si attesta che la presente deliberazione viene pubblicata nell'Albo Pretorio on-line della ASL n. 2 di Olbia	
Dal 19/06/2014	Al 04/07/2014
Area Affari Generali, Affari Legali, Comunicazione	



**SU** proposta del Servizio Provveditorato e Amministrazione Patrimoniale, previa istruttoria congiunta con il SISA;

**PREMESSO:** - che il contratto d'appalto del servizio di manutenzione hardware e software di base scadrà il prossimo settembre, mentre il contratto d'appalto per il servizio di manutenzioni apparati di fonia e centrali telefoniche scadrà il prossimo dicembre, per cui è necessario bandire nuova procedura competitiva per l'affidamento di detti servizi (più precisamente: manutenzione delle Server Farm, gestione degli apparati di rete, gestione delle postazioni di lavoro e della piattaforma di comunicazione Voce con integrazione ai servizi Unified Communication - UC); il servizio completo è da intendersi di tipo "full risk".

Nello specifico, 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; il servizio di manutenzione ed assistenza del sistema di fonia consiste invece nell'insieme di servizi orientati al consolidamento della piattaforma basata su centrali di tecnologia attualmente in uso in azienda (prevalentemente tecnologia NEC) e di tutti i componenti accessori ad esso connessi; l'insieme dei servizi da aggiudicare risulta dall'allegato capitolato speciale d'appalto (**allegato 1**) di cui si condividono i contenuti, elaborato congiuntamente dal SISA e dal Servizio Provveditorato, progettato alla luce dell'attuale strutturazione aziendale, del suo evolvere previsto nel tempo e delle correlate esigenze gestionali; il tempo previsto di durata contrattuale è 3 anni, con opzione di rinnovo per un ulteriore biennio;

- quanto alle convenzioni attive Consip: non sono presenti i servizi di manutenzione della Server Farm in ambiente virtualizzato VMware e degli apparati di rete e del supporto sistemistico nelle attività di riconciliazioni applicative del ris/pacs; l'unica convenzione attiva concerne la manutenzione delle postazioni di lavoro, ma non è possibile ricorrevi, scindendola dalle altre

prestazioni, senza creare gravi disservizi, essendo di norma irricognoscibili dagli utenti finali le cause dei guasti (se cioè essi interessino la postazione di lavoro, la Server Farm o la rete), cosicché occorrerebbe attivare soggetti diversi ogni volta che si presenti un inconveniente tecnico, con evidenti diseconomie di gestione; infatti parte essenziale dei servizi richiesti è il servizio denominato “unico punto di contatto” attivo per le chiamate di assistenza da parte degli utenti aziendali in merito a qualsiasi problematica in ambito ICT (hardware, software di base, fonia, fax e connettività aziendale e internet), in grado di erogare assistenza immediata di primo e secondo livello, se necessario, attraverso la presenza di personale onsite.

- l'Assessorato Regionale alla Sanità, dopo l'emanazione della direttiva 498 del 21/03/2014, ha autorizzato l'espletamento della gara (istanza di quest'Azienda prot. n. 15235 del 31/03/2014, primo riscontro dell'Assessorato prot. 11312 del 23/04/2014, riscontro dell'Azienda prot. n. 19931 del 29/04/2014, nota di autorizzazione dell'Assessorato prot. n. 947 del 6/05/2014);

- l'appalto può essere aggiudicato a mezzo procedura aperta che verrà gestita come gara telematica, mediante ricorso al software messo a disposizione da Csamed; sarà assunto 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; il canone annuo a base d'asta è pari ad € 320.000,00 netto Iva (salvo quanto previsto in fase di avvio dell'appalto, causa il disallineamento dei contratti in scadenza);

- il costo complessivo, al netto degli oneri della sicurezza da D.U.V.R.I. (€ 510,00 netto Iva), stimato ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs 163/06, è pari ad € 1.590.000,00 netto Iva e ad € 1.939.800,00 compresa Iva, così computato: si è moltiplicato per 4 anni l'importo annuo a base d'asta (€ 320.000,00 netto Iva); il primo anno è stato valorizzato ad € 310.000,00 netto Iva perché è stato stimato in € 10.000,00 netto Iva il valore del servizio di manutenzione apparati di fonia e centrali telefoniche relativo ai mesi ottobre-novembre-dicembre 2014, alla luce del disallineamento della scadenza dei contratti vigenti.

## **VISTI**

il D. Lgs. 163/2006 e successive modificazioni ed integrazioni;

il D. Lgs. 30 dicembre 1992 n. 502 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.

## **IL DIRETTORE GENERALE**

per i motivi sopra espressi,

### **DELIBERA**

- di approvare l'allegato CSA;
- di autorizzare l'espletamento di procedura aperta - telematica per l'affidamento dei servizi in oggetto, 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 meglio sarà specificato in atti di gara;
- di dare atto: a) che il valore dell'appalto stimato ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs 163/06, è pari ad € 1.590.000,00 netto Iva e ad € 1.939.800,00 compresa Iva; b) che la spesa stimata, limitatamente all'anno 2014, graverà come meglio sotto specificato:

<b>ANNO</b>	<b>UFF AUTORIZZ.</b>	<b>MACRO</b>	<b>NUMERO CONTO</b>	<b>IMPORTO(IVA INCL.)</b>
2014	UA2 SISA	1	0507040101	85.400,00

- di comunicare il presente atto all'Area Programmazione, Controllo e Committenza ed al Servizio Contabilità e Bilancio.

**Il Direttore Generale  
Dr. Giovanni Antonio Fadda**

per il Servizio  
R. Di Gennaro  
F. Deledda  
Cod. Servizio 154/2014

**Capitolato di gara per l'affidamento del**  
***“Servizio di Manutenzione delle Server Farm, Gestione degli***  
***apparati di rete, Gestione delle PDL e Manutenzione evolutiva***  
***piattaforma di comunicazione Voce con integrazione ai servizi***  
***Unified Communication (UC)”***

**Legenda**

- Codice: decreto legislativo 12 aprile 2006, n. 163, Codice dei contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture in attuazione delle direttive 2004/17/CE e 2004/18/CE;
- Regolamento: D.P.R. 207/2010 del 05/10/2010, Regolamento di esecuzione ed attuazione del Codice;
- C.C. : Codice Civile;
- Azienda: Asl 2 Olbia;
- SISA: Servizio Informativo Sanitario e Amministrativo della Asl 2 di Olbia;
- Ditta, Impresa, appaltatore, fornitore: il soggetto giuridico aggiudicatario di un servizio o di una fornitura;
- CGA: il Capitolato generale d'appalto per servizi e forniture della Asl 2 di Olbia;
- CSA: Capitolato speciale d'appalto;
- D.G.: Disciplinare di gara;
- P.A.: Pubblica Amministrazione;
- RUP: Responsabile unico del procedimento;

## INDICE

<b>1. OGGETTO DELL'APPALTO – TIPOLOGIA DELL'OBBLIGAZIONE</b>	<b>4</b>
<b>2. SUPPORTO DI TIPO SISTEMISTICO RELATIVO AGLI APPARATI DI RETE</b>	<b>6</b>
2.1 SERVIZIO RICHIESTO	6
2.2 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	7
<b>3. SUPPORTO DI TIPO SISTEMISTICO RELATIVO AL DATA CENTER IN AMBIENTE VIRTUALIZZATO</b>	<b>7</b>
3.1 SERVIZIO RICHIESTO	8
3.2 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	8
<b>4. GESTIONE DELLE PDL</b>	<b>9</b>
4.1 SERVIZIO RICHIESTO	9
4.2 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	10
<b>5. SUPPORTO SISTEMISTICO DELLA PIATTAFORMA DI COMUNICAZIONE VOCE</b>	<b>11</b>
5.1 SERVIZIO RICHIESTO	11
5.2 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	12
<b>6. ULTERIORI SPECIFICHE INERENTI I SERVIZI RICHIESTI- FORNITURE COMPLEMENTARI</b>	<b>13</b>
6.1 HELP DESK	13
6.2 TECNICI ON SITE	14
6.3 REPERIBILITÀ	155
6.4 FORNITURE COMPLEMENTARI	15
<b>7 LIVELLI DI SERVIZIO - GESTIONE INFORMATIZZATA DEL SERVIZIO</b>	<b>16</b>
<b>8. DURATA DEL CONTRATTO – OPZIONE DI RINNOVO</b>	<b>20</b>
<b>9. LUOGO DI ESPLETAMENTO DEI SERVIZI - LOCALI MESSI A DISPOSIZIONE DALL'AZIENDA</b>	<b>20</b>
<b>10. ORARIO DEL SERVIZIO</b>	<b>21</b>
<b>11. COORDINATORE DI PROGETTO</b>	<b>21</b>
<b>12. PERSONALE IMPIEGATO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>22</b>
<b>13. OBBLIGHI DEL PERSONALE TECNICO DEL FORNITORE</b>	<b>22</b>
<b>14. RESPONSABILE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO, DELLA DIREZIONE LAVORI E DEI RAPPORTI CON L'IMPRESA</b>	<b>23</b>
<b>15. BASE D'ASTA</b>	<b>23</b>
<b>16. STIPULAZIONE DEL CONTRATTO - AVVIO DEI SERVIZI</b>	<b>23</b>

<b>17. CORRISPETTIVO D'APPALTO - PAGAMENTI</b>	<b>24</b>
<b>18. PENALI – CAUSE DI RISOLUZIONE, ANCHE DI DIRITTO DEL CONTRATTO</b>	<b>24</b>
<b>19. NORME FINALI E DI RINVIO, IN PARTICOLARE AL CAPITOLATO GENERALE D'APPALTO PER FORNITURE E SERVIZI DELLA ASL 2 – SCHEMA DI CONTRATTO</b>	<b>25</b>



## 1. OGGETTO DELL'APPALTO - TIPOLOGIA DELL'OBBLIGAZIONE

Oggetto del presente capitolato è il supporto di tipo manutentivo/sistemistico relativo ai servizi di Information Communication Technology (ICT) erogati dalla Asl n.2 di Olbia; il supporto deve garantire la piena operatività del Data Center in ambiente virtualizzato, la gestione di tutti gli apparati di rete attivi e passivi, la gestione delle Postazioni di Lavoro (PdL), la manutenzione programmata, correttiva ed evoluzione del sistema di comunicazione voce ed i relativi addons in uso dalla stazione appaltante. 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.

Il servizio di manutenzione ed assistenza del sistema di fonia consiste nell'insieme di servizi orientati al consolidamento della piattaforma basata su centrali di tecnologia attualmente in uso in azienda (prevalentemente tecnologia NEC) e di tutti i componenti accessori ad esso connessi come Server fax, sistema DECT, apparecchi telefonici analogici e digitali e il software per il monitoraggio e gestione degli addebiti.

Inoltre per tutti i beni in manutenzione è previsto l'obbligo di aggiornamento costante in tempo reale, per tutta la durata dell'appalto, dell'inventario, da tenersi su supporto informatizzato.

**Trattasi, per tutti i servizi, di obbligazione di risultato: il risultato atteso è costituito dal mantenimento in perfetta efficienza dei sistemi oggetto di assistenza, nulla escluso, nel rispetto almeno delle prescrizioni minime di CSA, e tra queste, in particolare, dei tempi tecnici di intervento e di soluzione guasto e degli obblighi di forniture sostitutive previsti, nonché nella perfetta tenuta, con aggiornamento costante in tempo reale, dell'inventario di tutti i beni oggetto di manutenzione; per inventario s'intende n. matricola/n. seriale, n. etichetta inventariale (fornita dall'Azienda), marca, modello, fornitore, relativo n. IP e indicazione del centro di costo di assegnazione. Per procedura di inventariazione s'intende l'apposizione, quindi, di una etichetta inventariale con numerazione fornita dall'Azienda, e il suo collegamento al cespite chiaramente individuato; a titolo esemplificativo, con riguardo**

alle PDL, si chiede l'apposizione dell'etichetta a riscontro dei beni indicati nella documentazione consegnata dal SISA.

E' previsto l'obbligo, per l'aggiudicatario, di effettuare l'inventario fisico, almeno nei Presidi Ospedalieri dell'Azienda, coordinandosi con l'attuale affidatario della manutenzioni biomedicali (RTI Capogruppo Ingegneria Biomedica Santa Lucia), che comprende i sistemi biomedicali, per evitare incompletezze e/o duplicazioni inventariali.

Il concorrente dovrà specificare in progetto offerta la sua proposta operativa per la tenuta e l'aggiornamento costante dell'inventario, attività che comunque è subordinata alla direzione lavori del SISA. Le attività sono richieste per tutte le sopravvenienze dall'avvio dell'appalto; all'avvio dell'appalto, sul gestionale dell'aggiudicatario dovranno essere recuperati i dati esistenti fino a quel momento, con oneri a carico dell'aggiudicatario. Pertanto, ogni fornitura o servizio, pur se non previsto in atti di gara ed in offerta dell'aggiudicatario, necessario per il perfetto compimento dell'obbligazione di risultato deve intendersi dovuto e retribuito nei prezzi d'appalto (prezzi d'aggiudicazione), e di ciò deve tener conto l'offerente nel valutare l'alea contrattuale.

Le attività di assistenza relative alle postazioni di lavoro utilizzate dal servizio di radiologia aziendale dovranno includere anche le 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, non valorizzate separatamente.

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.

Nel caso in cui la ditta aggiudicataria ritenga un'apparecchiatura non riparabile per motivi tecnici, dovrà comunicarlo formalmente all'Azienda, fornendo la documentazione dalla quale tale condizione risulti oggettivamente (dichiarazione del produttore di indisponibilità di ricambi e propria certificazione di irreperibilità sul mercato di parti di ricambio compatibili).

L'Azienda si riserva la facoltà di valutare il contenuto della documentazione presentata dalla ditta.

## 2. SUPPORTO DI TIPO SISTEMISTICO RELATIVO AGLI APPARATI DI RETE

L'ASL n.2 di Olbia è in possesso dei seguenti apparati di rete:

- N.2 Bridge Radio Infinet GP11->SGD
- N.4 Bridge Radio Radwin DG->GP11
- N.2 Bridge Radio Sice GP11->SGD
- N.1 Firewall Fortianalyzer 100c
- N.3 Firewall Fortinet Fgt200b
- N.3 Router Rtr
- N.9 Switch Cisco 2960
- N.5 Switch Cisco 3750x
- N.1 Switch-3com-2226-Plus-P1
- N.1 Switch-Allied Telesis At-Gs950/24
- N.2 Switch-Ampinterconnect-10/100mdix-Pt
- N.1 Switch-Atlantis-A02-F8p-Pt
- N.1 Switch-Cnet-Powerswitch-Csh-2400-Pt
- N.1 Switch-Corega Fsw-24a-Pt
- N.2 Switch-Hp 4104gl
- N.6 Switch-Hp-1400-24g-P1-Sw1
- N.2 Switch-Hp-2124-Pt-Sw1
- N.1 Switch-Hp-2510-P1
- N.1 Switch-Hp-2512-Pt
- N.14 Switch-Hp-2524
- N.20 Switch-Hp-2626-P3
- N.1 Switch-Hp-4108gl
- N.1 Switch-Hp-5308xl
- N.1 Switch-Hp-Procurve-5412zl
- N.5 Switch-Intel-220t-P1

6

### 2.1 SERVIZIO RICHIESTO

Il servizio richiesto consiste nel supporto sistemistico inerente le chiamate relative al malfunzionamenti o guasti degli apparati switch e bridge radio in esercizio sulla rete dell'amministrazione (si veda elenco sopra).

---

[www.aslolbia.it](http://www.aslolbia.it)

Sede Legale:

Via Bazzoni Sircana, 2

07026 Olbia (OT)

p. iva: 01687160901

Sono richieste inoltre delle attività di trouble-shooting e risoluzione problemi sugli apparati di routing e di sicurezza di proprietà dell'Azienda.

## 2.2 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio deve assicurare un monitoraggio continuo della infrastruttura di rete al fine di controllare lo stato dei sistemi e la validità delle configurazioni degli instradamenti, individuare criticità o malfunzionamenti ed intraprendere le azioni necessarie al mantenimento in produzione della connessione internet, della connettività locale all'interno di un particolare stabile e della connessione metropolitana tra le sedi aziendali interconnesse nel territorio. Deve inoltre prevenire, gestire e risolvere i problemi che comportano interruzione o degrado dei collegamenti di rete, evitando problemi nell'utilizzo dei sistemi informatici da parte dell'utenza.

## 3. SUPPORTO DI TIPO SISTEMISTICO RELATIVO AL DATA CENTER IN AMBIENTE VIRTUALIZZATO

Presso la Asl n°2 di Olbia sono attivi i seguenti Data Center con le rispettive dotazioni informatiche:

### **Data Center nel Presidio Ospedaliero di Olbia Giovanni Paolo II:**

*Hardware:*

- n. 1 IBM eServer BladeCenter H
- n.8 Lame IBM HS22, Xeon 6C X5675 95W 3.06GHz/1333MHz
- n.1 Storage Area Network collegata ad uno storage server NetAPP FAS2240A
- n. 1 NetBAY IBM S2 42U Standard Rack Cabinet.

*Sistemi operativi e software:*

- Windows 2010 Server;
- VMware WSphere 5

### **Data Center dell'ex Presidio Ospedaliero San Giovanni di Dio in Olbia**

*Hardware:*

- n. 1 IBM eServer BladeCenter H
- n.6 Lame IBM HS22, Xeon 6C X5675 95W 2.66GHz/1333MHz
- n.1 Storage Area Network collegata ad uno storage server NetAPP FAS2240A

- n. 1 NetBAY IBM S2 42U Standard Rack Cabinet.

*Sistemi operativi e software:*

- Windows 2010 Server;
- VMware WSphere 5

### 3.1 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) Interventi di manutenzione programmata e interventi correttivi on line e on site, inclusi, quando necessari, supporti sistemistici a seguito di guasti o malfunzionamenti;
- C) Installazioni aggiornamenti del Sistema Operativo VMware in utilizzo;
- D) Attivazione della garanzia industriale in caso di guasto alle apparecchiature, e monitoraggio relativi interventi;
- E) Integrazione della garanzia industriale su tutti gli apparati della Server Farm a partire dalla data 01/06/2015 (la garanzia industriale deve essere garantita dalle case madri IBM e NetAPP)

8

### 3.2 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio consiste nell'assistenza di tipo sistemistico per tutta la durata del contratto resa dall'aggiudicatario avvalendosi di personale 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 al mantenimento in produzione delle procedure informatiche. Deve inoltre prevenire, gestire e risolvere i problemi che comportano interruzione o degrado dell'efficienza del sistema in manutenzione, evitando problemi di utilizzo da parte dell'utenza.

L'intero sistema ha attivo un servizio di garanzia industriale hardware da parte del costruttore fino al 31/05/2015. 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).

## 4. GESTIONE DELLE PDL

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

- N. 1300 PDL;
- 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.

9

### 4.1 SERVIZIO RICHIESTO

Questo servizio richiede la manutenzione di tutte le postazioni di lavoro informatiche complete 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: monitor, stampanti, stampanti di etichette, tastiere, mouse, 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, da aggiornarsi costantemente in tempo reale.

Relativamente alle sole apparecchiature di Radiologia: in relazione ai sistemi primari di visualizzazione, progettati e utilizzati per scopi di diagnosi e refertazioni su immagini mediche, basate su monitor singoli o multipli, le prove effettuate durante le manutenzioni (preventive e su

guasto) devono essere condotte in accordo alla norma IEC 62563-1 (CEI 62-162) “Apparecchi elettromedicali – sistemi di visualizzazione delle immagini mediche Parte 1: Metodi di valutazione”, al documento AAPM Task Group 18 “Assessment of Display Performance for Medical Imaging Systems” e NEMA “DICOM Parte 14, Grayscale standard display function”.

In progetto offerta dovrà essere specificato il programma di manutenzioni preventive su queste apparecchiature, che sarà oggetto di valutazione.

## 4.2 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 originaria; nel seguito si fornisce un elenco meramente indicativo delle prestazioni dovute:

- 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 files 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;
- Installazione del software antivirus locale;
- Gestione e aggiornamento del sistema antivirus locale;
- Intervento di secondo livello per eventuale ripristino di PC infettati da virus o per altre cause;
- Inserimento della postazione di lavoro nel dominio aziendale;
- 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;
- Spostamento e sostituzione PDL;
- Servizio di Reperibilità;
- Tenuta inventario.

## 5. SUPPORTO SISTEMISTICO DELLA PIATTAFORMA DI COMUNICAZIONE VOCE

La Asl n°2 di Olbia è in possesso di un sistema basato su tecnologia prevalente NEC e di moduli aggiuntivi di terze parti totalmente integrato per un totale di circa 2000 attacchi d'utente.

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

- N. 9 NEC Univerge SV8100;
- N. 4 NEC Aspire ;
- N. 2 Urmet;
- N.1 Sistema DECT Spectralink;
- N.1 Sistema server fax .

11

### 5.1 SERVIZIO RICHIESTO

Il servizio consiste nella fornitura di assistenza di tipo sistemistico per tutta la durata del contratto reso da personale in possesso di specifica e documentata formazione sulle apparecchiature oggetto della manutenzione; in particolare si richiedono i seguenti skill professionali con le competenze/esperienze minime di seguito indicate:

#### Tecnico Sistemista:

- Implementazione, modifica configurazione sistemi network;
- Implementazione, modifica integrazione terze parti;
- Implementazione, modifica configurazione tunnel VPN;
- Analisi e diagnostica di rete .



### Tecnico Hardware:

- Gestione movimentazione hardware;
- Gestione cablaggio telefonico;
- Certificata esperienza cablaggi strutturati in rame;
- Certificata esperienza cablaggi in fibra ottica multimodale/monomodale;
- Analisi e ricerca guasti con ausilio di specifica strumentazione.

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 per loro mantenimento in perfetto esercizio. Deve quindi prevenire, gestire e risolvere i problemi che comportano interruzione o degrado della fruibilità dei sistemi in manutenzione con impossibilità o riduzione di possibilità di utilizzo da parte dell'utenza.

Gli obiettivi prefissati sono dunque, a titolo meramente indicativo:

- Gestione e manutenzione ordinaria ed evolutiva;
- Gestione e manutenzione dei punti di lavoro;
- Gestione rubrica telefonica di sistema;
- Monitoraggio del sistema di documentazione dei costi telefonici;
- Consolidamento rete VoIP ;
- Consulenza tecnico sistemistica;
- Teleassistenza;
- Manutenzione programmata

12

## **5.2 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

L'assistenza tecnica dovrà essere prestata su tutto il complesso e nei rispettivi siti ove sono ubicati i beni.

Il servizio di manutenzione dovrà essere di tipo Full-risk omnicomprensivo di parti di ricambio, manodopera, trasferimenti e quant'altro senza addebiti aggiuntivi rispetto ai prezzi di aggiudicazione.

Il servizio deve contemplare anche attività accessorie in particolare, servizio di assistenza all'utenza, gestione dei rapporti con il gestore dei servizi di telefonia fissa, erogazione di un servizio di controllo e monitoraggio attraverso un software web based fruibile in rete e aggiornato in tempo reale.

## 6. ULTERIORI SPECIFICHE INERENTI I SERVIZI RICHIESTI – FORNITURE COMPLEMENTARI

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

- Help Desk;
- tecnici on-site;
- reperibilità.

### 6.1 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 gestionale 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;
- 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.
- Emissione di reportistica

L'aggiudicatario deve caricare i dati chiamate sul proprio software gestionale in tempo reale e consentire l'accesso al suddetto sistema informatico per le funzioni di consultazione e ricerca dei TT.

Gli interventi potranno essere richiesti con una qualunque delle seguenti modalità:

- via telefono
- via fax
- via posta interna,
- in formato elettronico,
- consegnate a mano.

La richiesta di intervento dovrà immediatamente essere registrata nel software di gestione, qualunque sia la modalità di comunicazione utilizzata dall'Azienda.

14

## 6.2 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 on-site.

La Ditta, per tutta la durata del contratto, dovrà fornire dei tecnici on-site auto-muniti e dotati di tutta l'attrezzatura atta ad eseguire almeno gli interventi manutentivi fondamentali in loco; nelle dotazioni richieste sono comprese, sempre in loco, le parti di ricambio fondamentali e/o di difficile approvvigionamento (s'intende per "*difficile approvvigionamento*" anche l'approvvigionamento che richieda tempi lunghi, incompatibili con i tempi massimi di soluzione guasto); inoltre è richiesto un congruo numero di "muletti" relativi agli apparati oggetto di servizio manutentivo; il dimensionamento tipologico e quantitativo delle dotazioni strumentali, ricambistiche e dei muletti in loco sarà oggetto di valutazione in atti di gara.

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

### 6.3 REPERIBILITÀ

E' richiesto il servizio di reperibilità di almeno un tecnico per le urgenze, purché specialista su tutte le tipologie di servizi richiesti, negli orari notturni e festivi. Le urgenze riguardano il blocco delle apparecchiature in dotazione al Data Center, di tutte quelle apparecchiature necessarie per assicurare la gestione dei pazienti critici e del sistema di comunicazione voce. L'aggiudicataria deve quindi 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, in quest'ultimo caso, l'interruzione dei collegamenti marittimi); questi livelli di servizio sono specifici per la reperibilità.

15

### 6.4 FORNITURE COMPLEMENTARI

La ditta aggiudicataria provvederà alla fornitura delle parti di ricambio necessarie a garantire il continuo, corretto e sicuro funzionamento di apparecchiature, reti, impianti, etc. oggetto dell'appalto.

Le parti di ricambio impiegate per l'effettuazione di ognuna delle tipologie di intervento dovranno essere nuove, originali o comunque equivalenti e compatibili con quelle indicate dal costruttore nel pieno rispetto delle Direttive CEE applicabili; in quest'ultimo caso, la ditta aggiudicataria dovrà, se richiesta, produrre opportuna documentazione attestante l'equivalenza e compatibilità dei ricambi ai rispettivi originali. La ditta aggiudicataria rimarrà comunque l'unica responsabile degli eventuali danni causati dall'impiego di componenti non adeguati; in quest'ambito, si considerano anche i danni alla capacità operativa dei servizi sanitari/amministrativi/tecnici dell'Azienda riconducibili a ripetuti/frequenti blocchi delle apparecchiature conseguenti all'uso di parti di ricambio non idonee e/o di scarsa qualità.

La ditta aggiudicataria dovrà provvedere, nel rispetto delle norme di legge e con oneri a proprio carico in quanto compresi nel canone, allo smaltimento delle parti di ricambio sostituite nell'ambito delle attività previste dall'appalto, nel rispetto delle normative vigenti in materia.

L'eventuale uso di materiali di qualunque tipo contenenti sostanze chimiche dovrà risultare limitato allo stretto necessario e comunque dovranno essere utilizzate sostanze con preparati a tossicità nulla o la più bassa possibile, tra quelle esistenti sul mercato.

La ditta concorrente dovrà descrivere all'interno del progetto offerta le modalità seguite per il reperimento dei materiali di ricambio, inclusi quelli soggetti ad usura, con indicazione delle procedure adottate per l'acquisizione, l'immagazzinamento e la gestione delle scorte degli stessi, sulla base della propria conoscenza ed esperienza del mercato e della propria autonoma capacità organizzativa, tenendo conto della qualità del servizio richiesta e progettata. La ditta concorrente dovrà preferibilmente (e ciò sarà oggetto di valutazione in fase di gara) documentare la tracciabilità sul software di gestione di tutti i materiali impiegati nell'espletamento delle attività connesse con il presente appalto.

**E' esclusa dall'appalto la fornitura dei materiali di consumo; non sono materiali di consumo i materiali soggetti ad usura necessari per il funzionamento delle apparecchiature, reti, impianti, etc. Solo i materiali di consumo restano a carico dell'Azienda.**

**In particolare, è ESCLUSA** dal contratto la fornitura dei toner, dei fotoconduttori/tamburo, dei fusori (queste due ultime categorie di beni sono state incluse tra i beni di consumo benché astrattamente riconducibili invece a quella dei materiali soggetti ad usura, alla luce delle stime sulla base d'asta e dei consumi storici accertati), mentre i seguenti beni (l'elencazione è meramente indicativa), **sono INCLUSI in appalto**:

- vaschetta di recupero toner;
- transfer belt.

Peraltro, ove il concorrente dovesse includere, in tutto o in parte, anche i soprascritti beni di consumo esclusi dall'appalto nelle forniture compensate dal canone di appalto, conseguirà punteggio in gara.

## **7. LIVELLI DI SERVIZIO – GESTIONE INFORMATIZZATA DEL 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 con frequenza non superiore al semestre), il fornitore, in orario ordinario, dovrà rispettare i tempi d'intervento indicati nella tabella sottostante.

	<b>Interventi Urgenti</b>	<b>Interventi Ordinari</b>
<b>Per tutte le apparecchiature</b>	<b>2 ore lavorative</b>	<b>4 ore lavorative</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</b>		
	<b>Interventi Urgenti</b>	<b>Interventi Ordinari</b>
<b>Per tutte le apparecchiature</b>	<b>4 ore lavorative</b>	<b>10 ore lavorative</b>

Ai fini del raggiungimento di un'adeguata qualità del servizio la Ditta aggiudicataria dovrà garantire percentuali di risoluzione dei guasti (calcolati con frequenza non superiore al semestre) almeno pari a quelle indicate nella seguente tabella:

<b>PERCENTUALI DI RISOLUZIONE DEI GUASTI</b>		
	<b>Tempo di risoluzione del guasto (giorni lavorativi)</b>	
	<b>Entro 2 giorni</b>	<b>Entro 5 giorni</b>
<b>App. Data Center e comunicazione voce</b>	<b>75%</b>	<b>95%</b>
<b>App. critiche*</b>	<b>65%</b>	<b>80%</b>
<b>App. non critiche</b>	<b>40%</b>	<b>70%</b>

17

\* 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 7 giorni lavorativi dalla chiamata, la Ditta aggiudicataria dovrà segnalare allo scadere del settimo giorno per iscritto a mezzo PEC 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 documentare 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 (giorni lavorativi)</b>
<b>App. Data Center e comunicazione voce</b>	<b>7</b>
<b>App. critiche*</b>	<b>10</b>
<b>App. non critiche</b>	<b>12</b>

La riduzione dei tempi di cui al presente articolo ed in particolare dei tempi massimi assoluti, sarà oggetto di valutazione in atti di gara.

E' salvo il diritto dell'Azienda di esercitare ogni controllo, con ogni mezzo, sulle modalità di espletamento dell'appalto ed in particolare sui tempi di intervento e soluzione guasto.

La ditta aggiudicataria deve utilizzare, per la gestione del contratto, uno specifico software, e relativo hardware, per la raccolta e gestione di tutte le informazioni connesse con le attività previste nel presente capitolato; gli obblighi della ditta comprendono l'installazione, configurazione, personalizzazione, manutenzione del sistema. Il personale dell'Azienda deve essere formato all'utilizzo del software nella misura necessaria considerato quanto previsto dal presente CSA (ad esempio: il personale aziendale preposto ai controlli sull'attività dell'Appaltatore deve conoscere perfettamente l'utilizzo del software); inoltre, il personale dell'Azienda dovrà essere abilitato all'utilizzo del software nella misura necessaria considerato quanto previsto dal presente CSA (ad esempio: il personale aziendale preposto ai controlli sull'attività dell'Appaltatore deve poter accedere a tutte le informazioni e poter verificare le operazioni di caricamento dati); il personale preposto alla gestione del patrimonio deve poter accedere a tutti i dati inventariali.

Il software, strumento di gestione del servizio per l'Appaltatore e strumento conoscitivo e di controllo per l'Azienda, deve quindi essere configurato almeno con le seguenti funzioni specifiche, descritte in modo sintetico:

- gestione ed aggiornamento dell'inventario delle apparecchiature;
- registrazione e programmazione degli interventi di manutenzione (preventiva, correttiva, straordinaria);
- gestione dei collaudi e delle dismissioni.

- preferibilmente, gestione degli approvvigionamenti di ricambi.

Inoltre, l'Azienda ha interesse a che il software possa essere di ausilio nella programmazione degli investimenti in hardware/software di base.

Pertanto, le caratteristiche del software, da descrivere in progetto offerta, saranno valutate alla luce delle suesposte considerazioni e prescrizioni.

La ditta aggiudicataria dovrà provvedere (a mezzo interfacciamento e/o caricamento manuale) al trasferimento di tutti i dati ed informazioni di carattere inventariale dal proprio software al software gestionale dell'Azienda.

La ditta aggiudicataria dovrà comunque garantire l'interfacciamento con il sistema amministrativo-contabile aziendale fornito da Engineering Sanità.

Preferibilmente, deve essere, comunque, possibile esportare tutti i dati presenti nel data base nei formati più standard, PDF, ASCII, XLS, MDB, anche firmati elettronicamente, in modo da rendere possibili eventuali elaborazioni extraprocedura.

I dati presenti nel database del sistema di carattere inventariale saranno da considerarsi sempre di proprietà esclusiva dell'Azienda.

Gli oneri per la fornitura dell'hardware e del software e per l'inserimento dei dati nell'archivio informatizzato ed ogni altro onere previsto dal presente CSA sono a completo carico della ditta aggiudicataria, compresi nei prezzi di appalto.

La ditta concorrente all'interno del progetto offerta dovrà descrivere dettagliatamente il sistema informativo che utilizzerà in caso di aggiudicazione, specificando:

- la struttura hardware proposta, con individuazione delle PDL (postazioni di lavoro) previste e delle caratteristiche di ciascuna postazione;
- le modalità di collegamento fra le singole postazioni di lavoro;
- le caratteristiche generali e l'architettura degli applicativi informatici proposti;
- le caratteristiche funzionali dei singoli applicativi proposti;
- le modalità adottate per la eventuale e straordinaria comunicazione ed il trasferimento dei dati con le altre procedure informatiche dell'Azienda;
- le modalità e le tempistiche previste per l'installazione dell'applicativo, la configurazione del sistema e la formazione del personale dell'Azienda da questa indicato, che dovrà poter accedere al database in ogni momento per consultazioni e verifiche.

Durante l'avviamento del servizio saranno concordate, compatibilmente con i sistemi di qualità dell'Azienda e dell'Aggiudicataria, le personalizzazioni da apportare alla modulistica e alla reportistica che questa ultima intende proporre e che va riportata, a titolo esemplificativo, nel Progetto Offerta.



**Tutti gli oneri, le prestazioni ecc previsti dal presente articolo, anche se, ad esempio, comportano personalizzazioni del software o spese tecniche (di progettazione ecc) per gli interfacciamenti, sono compresi nel prezzo globale offerto.**

## **8. DURATA DEL CONTRATTO – OPZIONE DI RINNOVO**

La durata del contratto è fissata in 3 (tre) anni, 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, con possibilità di rinnovo per un ulteriore biennio; la data presunta di stipulazione del contratto o comunque di avvio dei servizi è il 01/10/2014, con la sola eccezione del servizio di manutenzione apparati di fonia e centrali telefoniche, il cui avvio è previsto il 01/01/2015.

L'Azienda valuterà la possibilità di ricorrere all'eventuale opzione di rinnovo (che comunque è diritto potestativo) considerando:

- a) gli esiti della negoziazione da effettuarsi con l'aggiudicatario in materia di: revisione prezzi, termini di pagamento, interessi sui ritardati pagamenti;
- b) la qualità dei servizi resi nell'arco del triennio di durata contrattuale.

20

## **9. LUOGO DI ESPLETAMENTO DEI SERVIZI – LOCALI MESSI A DISPOSIZIONE DALL'AZIENDA**

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

L'Azienda metterà a disposizione dell'aggiudicatario esclusivamente i locali nei quali sono attualmente ubicate le varie apparecchiature oggetto di manutenzione, se esclusivamente dedicati alla allocazione di dette apparecchiature (non sono quindi messe a disposizione dell'aggiudicatario, ad esempio, i locali in cui sono collocate le Pdl).

L'aggiudicatario è libero di effettuare interventi su detti beni immobili, in particolare per attrezzare un laboratorio di commessa e/o un deposito per ricambi e muletti, purché l'intervento abbia luogo a sua cura e spese, con oneri compresi nei prezzi di appalto, e nel rispetto di tutta la normativa applicabile, con particolare riferimento a quella urbanistico-edilizia e di sicurezza-lavoro; l'eventuale progetto dev'essere anche preventivamente assentito dal Servizio Tecnico di

quest'Azienda; in ogni caso di esso dovrà essere fatta almeno menzione in atti di gara, nell'offerta tecnica.

## 10. ORARIO DEL SERVIZIO

Si richiede al fornitore di garantire almeno 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 (in particolare: blocco di attività essenziali, con grave rischio clinico e/o di interruzione di servizi strategici) il servizio sia comunque erogato fino a chiusura dell'intervento e risoluzione dell'evento, anche al di fuori delle predette fasce orarie;
- nell'orario indicato l'aggiudicataria dovrà garantire la massima operatività, con possibilità di ricevere pluralità di chiamate simultanee (almeno 3 in contemporanea) e di gestire interventi plurimi (almeno 4 simultanei).

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

## 11. COORDINATORE DI PROGETTO

21

Per l'espletamento del servizio il fornitore dovrà altresì nominare un coordinatore tecnico, esperto, incaricato, appunto, del coordinamento della commessa e dei rapporti con l'Azienda, prevedendo anche un suo sostituto in caso assenza o di impedimento.

L'incarico di coordinatore deve essere affidato a persona competente, in possesso, cioè, di documentata esperienza nella gestione e nel coordinamento di progetti nel settore dell'assistenza tecnica informatica e telematica, **di durata almeno biennale**. In progetto tecnico il concorrente dovrà indicare il curriculum formativo-professionale minimo del coordinatore e del suo sostituto; in corso di durata dell'appalto nessuno potrà essere incaricato del coordinamento di commessa o della sostituzione del coordinatore se non in possesso di detto curriculum formativo-professionale minimo.

In fase di offerta si dovrà quindi indicare almeno relativamente al coordinatore di commessa e al suo sostituto:

- qualifica;
- titoli di studio;
- principali titoli di aggiornamento professionale;

- esperienza professionale di coordinamento di progetti analoghi, dettagliando presso quali Enti e/o Aziende l'abbia maturata e indicando gli indirizzi presso i quali possono essere acquisite le referenze.

Il coordinatore ed il suo sostituto dovranno fornire, prima dell'avvio della commessa, almeno un recapito telefonico ed e-mail.

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.

## **12. 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, NEC e Radwin.

22

Si richiamano le altre disposizioni in materia previste dal presente CSA.

## **13. OBBLIGHI DEL 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'azienda 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.

## **14. RESPONSABILE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO, DELLA D.L. E DEI RAPPORTI CON L'IMPRESA**

L'Azienda indicherà un Responsabile dell'esecuzione del contratto e della D.L. 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.

## **15. BASE D'ASTA**

23

Il valore della base d'asta, a corpo, per il servizio full risk oggetto del presente Capitolato Tecnico è il seguente:

Base d'Asta annuale
€ 320.000,00 ( <i>euro trecentoventimila/00</i> )

L'offerta dovrà essere presentata a prezzi unitari secondo lo schema di utilizzo obbligatorio allegato al disciplinare di gara, fermo che il punteggio per il prezzo sarà attribuito sullo sconto unico percentuale uniforme da applicare alla base d'asta annuale.

## **16. STIPULAZIONE DEL CONTRATTO - AVVIO DEI SERVIZI**

Fermo quanto previsto dall'art. 79 del D. Lgs. 163/06, l'aggiudicataria dovrà provvedere, entro 60 giorni dall'invio della comunicazione di aggiudicazione definitiva, a predisporre tutto quanto necessario al regolare e perfetto svolgimento dei servizi previsti nel presente CSA.

Entro il sessantesimo giorno si procederà alla stipulazione del contratto.

Per quanto concerne invece l'avvio, si specifica che tutti i servizi dovranno essere avviati alla stipulazione del contratto (data stimata 01/10/2014), fatta eccezione per la manutenzione apparati di fonia e centrali telefoniche, che dovrà partire il 01/01/2015.

## **ART. 17 - CORRISPETTIVI D'APPALTO - PAGAMENTI**

Il canone sarà liquidato con cadenza mensile posticipata.

Poiché è previsto l'avvio posticipato del servizio manutentivo fonia, ne consegue quindi che la percentuale di canone relativa a detto servizio, evincibile dall'offerta a prezzi unitari, sarà pagata solo dal 01/01/2015.

Variazioni quantitative contenute entro il limite del +/- 10% dei beni in manutenzione non comportano variazioni del canone d'appalto; variazioni quantitative in aumento o in diminuzione superiori a detto margine possono dar luogo a rinegoziazione del canone d'appalto rispettivamente in aumento o in diminuzione per la parte eccedente il +/- 10%, alla luce delle circostanze del caso concreto e di quanto risulta dall'offerta a prezzi unitari.

24

## **18 . PENALI - CAUSE DI RISOLUZIONE, ANCHE DI DIRITTO DEL CONTRATTO**

Salvo quanto espressamente previsto dal presente articolo ed in quanto compatibile con il presente articolo, le penali e le cause di risoluzione, anche di diritto, del contratto sono disciplinate dal CGA.

Potrà essere applicata una penale pari al 3 per mille (euro tre e centesimi zero ogni mille) dell'importo contrattuale annuo netto IVA per singolo evento per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo:

- a) nei tempi massimi assoluti d'intervento
- b) nei tempi massimi assoluti di soluzione guasto.
- c) nei tempi massimi per la fornitura di apparecchiature sostitutive (inclusi i casi di apparecchiature sostitutive contemplate in eventuale offerta migliorativa).

**Le penali per le cause di cui alle precedenti lettere a), b) e c) si sommano (sono pertanto tutte e congiuntamente applicabili allo stesso evento).**

**L'importo delle penali giornaliere è raddoppiato nei casi di cui alle precedenti lettere a), b) e c) qualora il ritardo concerna interventi, soluzione guasti e omessa fornitura di apparecchiature sostitutive relativi ad apparecchiature incluse nelle "Urgenze".**

Le penali irrogate saranno contabilizzate e, a discrezione dell'Azienda, portate in detrazione all'atto del pagamento del rateo di canone successivo all'irrogazione o riscosse avvalendosi della cauzione o a mezzo emissione di fattura (in tale ultimo caso, si applicheranno condizioni di pagamento – termini e interessi – identiche a quelle di fornitura).

Potranno essere applicate penali, ragguagliate alla gravità degli eventi, anche in caso di anomalia nella frequenza di guasti sulla singola apparecchiatura; l'anomalia sarà valutata alla luce della vetustà, in termini temporali, dell'apparecchiatura, della sua intensità di utilizzo, del ripetersi di guasti identici o simili per tipologia, della qualità dei materiali di ricambio forniti.

L'importo complessivo delle penali irrogate non può superare il 15 per cento del valore del contratto; raggiunto detto limite l'Azienda ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto stesso.

25

L'applicazione e il limite d'applicazione delle penali di cui al presente articolo non pregiudica il diritto dell'Azienda al risarcimento di eventuali maggiori danni o ulteriori oneri sostenuti o subiti a causa di omissioni, ritardi o altre negligenze nell'adempimento degli obblighi contrattuali.

E' causa di risoluzione di diritto del contratto l'accertamento, anche in un solo caso, di falsa registrazione nel software gestionale dell'appaltatore di dati inerenti: il momento di segnalazione guasto; il momento di risoluzione guasto; il momento di fornitura in opera efficiente di apparecchiatura sostitutiva (l'apparecchiatura sostitutiva si considera fornita in opera, efficiente quando essa, collocata in opera e funzionante, possa essere utilizzata dal consegnatario del bene e quindi quando questi, se necessario, sia stato formato anche al suo corretto utilizzo).

## **19. NORME FINALI E DI RINVIO, IN PARTICOLARE AL CAPITOLATO GENERALE D'APPALTO PER FORNITURE E SERVIZI DELLA ASL 2 – SCHEMA DI CONTRATTO**

Per tutto quanto non disciplinato dal presente CSA si rinvia al CGA.

In particolare si ricorda che il CGA regola anche: norme per la verifica di conformità dei servizi, norme per la convalida dei servizi, aggiornamento dei prezzi, risoluzione del contratto, diritto di recesso, controversie, foro competente, con rinvio ad ulteriori norme applicabili.

Lo schema di contratto è costituito dal connubio tra i seguenti atti, indicati in ordine di priorità:

- a) CSA e relative norme ed atti di rinvio;
- b) CGA e relative norme ed atti di rinvio;
- c) eventuali precisazioni e/o integrazioni alle regole contrattuali date nel termine di ricevimento offerte, in particolare con pubblicazione sul forum di gara;
- d) offerta tecnico – economica accettata.

In contratto dovranno risultare nominativi e recapiti del Coordinatore di progetto dell'appaltatore, del suo sostituto e del Responsabile dell'esecuzione del contratto, della D.L. e dei rapporti con l'impresa di quest'Azienda.

26