

Allegato n. 3

## Capitolato Tecnico

### Servizio annuo di assistenza e manutenzione al software applicativi sanitari anno 2024

**CIG. N. B2A2758E12**

#### *Oggetto del servizio di manutenzione ordinaria ed assistenza*

##### Servizio richiesto:

- **Servizio di manutenzione ordinaria ed assistenza per le sedi di Belluno e Feltre.**

##### Applicativi e moduli interessati:

- **AREA SANITARIA APPLICATIVI LHA con copertura nelle giornate lavorative dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 17:00**

HRO (ex MDB/LHA)	Applicativi LHA – Anagrafe unificata
<b>Devono essere comprese tutte le integrazioni esistenti con gli applicativi</b>	

- **AREA SANITARIA ARIANNA CUP/CASSE/RILEVAZIONE PRESTAZIONI/FLUSSI con copertura nelle giornate lavorative dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 17:00**

CUP/Casse Billing	Applicativi CUP_ARIANNA <ul style="list-style-type: none"><li>• Arianna CUP Cup (installazioni di Belluno e Feltre)</li><li>• Billing – Casse, incassi e fatturazioni attive + incassi da riscuotitrici automatiche</li><li>• Gestione recupero ticket</li><li>• Rilevazione Attività Ambulatoriale</li><li>• Integrazione CUP con cartelle ambulatoriali</li></ul>
TER	Posdeb PagoPA
<b>Devono essere comprese tutte le integrazioni esistenti con gli applicativi</b>	

- **AREA LABORATORIO ANALISI (Applicativi ex Noemalife) – con estensione copertura 7x24**

LIS	Laboratorio Analisi unificato DNLAB
STR	Collegamento strumenti HALIA

STR_LIS	Estensione 7*24 DNLAB unificato e Halia
<b>Devono essere comprese tutte le integrazioni esistenti con gli applicativi</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>AREA ANATOMIA PATOLOGICA (Applicativi ex Noemlife) - con copertura nelle giornate lavorative dal lunedì al venerdì dalle ore 07:00 alle ore 18:00</b></li> </ul>	
AIS	Anatomia Patologica Athena unificato
<b>Devono essere comprese tutte le integrazioni esistenti con gli applicativi</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>AREA MEDICINA RIABILITATIVA (Applicativi ex Solinfo) - con copertura nelle giornate lavorative dal lunedì al venerdì dalle ore 07:30 alle ore 18:00</b></li> </ul>	
CCH	Medicina Riabilitativa Arkimede (installazioni di Belluno e Feltre)
<b>Devono essere comprese tutte le integrazioni esistenti con gli applicativi</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>AREA PICASSO: con copertura nelle giornate lavorative dal lunedì al venerdì dalle ore 07:30 alle ore 18:00</b></li> </ul>	
PLT	Licenza connettore DC4H Core Integrate Picasso - 9 mesi: in manutenzione dal 01/04/2024 al 31/12/ 2024

➤ **Servizio di supporto tecnico sulle funzionalità degli applicativi, indicativamente:**

Anno 2024 - Area sanitaria – applicativi LHA - CUP ARIANNA

- Presidio annuale on-site per help desk (5 gg/settimana).
- n. 20 gg on-site di assistenza, configurazione, formazione sugli applicativi in uso (anagrafe sanitaria, CUP/Casse, Laboratorio Analisi, Anatomia patologica e medicina Riabilitativa).
- n. 20 gg da remoto per attività di sviluppo e personalizzazioni da parte di specialisti senior di prodotto sugli applicativi installati.
- Attività Professionali per Integrazione Arianna con Anatomia Patologica di Tesi e creazione canale LHA/Arianna.
- Attività di estrazione ed elaborazione dei dati dai sistemi di Anatomia Patologica al fine di adattarli ai tracciati forniti dall'applicativo subentrante in Tesi.

Le giornate di assistenza on-site o da remoto dovranno essere fatturate a consuntivo solo a fronte di attività effettivamente erogate.

**L'importo presunto di gara è di € 204.847,00 (oltre iva)**

***Durata del contratto***

Il contratto avrà una durata di 12 mesi, **periodo 01/01/2024–31/12/2024**. La Ditta avrà l'obbligo di continuare il servizio alle condizioni convenute fino a quando l'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti non avrà provveduto a stipulare un nuovo contratto, e ciò fino al limite massimo di 90 giorni dalla scadenza.

Si ricorda che il servizio di manutenzione ordinaria prevede:

- la manutenzione conservativa e quindi l'eliminazione di anomalie o malfunzionamenti presenti nei programmi;
- la manutenzione preventiva volta alla conservazione in buono stato dei programmi e dello stato degli archivi, anche nell'ottica di ottimizzazione delle prestazioni

- la manutenzione evolutiva che consente di usufruire dei nuovi rilasci di versioni aggiornate del software applicativo e degli adeguamenti degli stessi a nuove disposizioni di legge nazionali e/o regionali, nel caso queste non comportino rifacimenti sostanziali di funzionalità già presenti;
- l'aggiornamento del software applicativo conseguente ad aggiornamenti dei software di base;
- l'installazione delle nuove versioni dei prodotti mantenuti, previo accordo con i referenti tecnici dell'Azienda ULSS;
- l'assistenza telefonica all'utente per il corretto uso delle applicazioni e la diagnosi e la rimozione dei malfunzionamenti segnalati.

**Si ricorda, altresì, che tutti i dati gestiti dagli applicativi oggetto del servizio di manutenzione ordinaria ed assistenza sono di esclusiva proprietà dell'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti e, pertanto, dovranno essere sempre a sua disposizione. Si precisa che, per tutta la durata del contratto, i suddetti dati dovranno essere forniti, in formato strutturato e definito dall'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti, entro 30 giorni lavorativi dalla formulazione di una loro eventuale richiesta.**

**Indicare nell'offerta tecnico-economica i riferimenti telefonici e di posta elettronica a cui dovranno essere inoltrate le segnalazioni, nonché gli orari di erogazione del servizio garantiti dalla Ditta.**

### ***Inadempimenti e penali***

<b>Tab.1 Classificazione gravità segnalazione</b>		
<b>Tipologia Intervento</b>		<b>Gravità e modalità di intervento</b>
IE	<b>Intervento di emergenza:</b> l'intero sistema o parte di esso è indisponibile agli utenti.	Intervento che determina una situazione di elevata gravità. Il supporto tecnico deve intervenire immediatamente.
IC	<b>Intervento critico:</b> funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti.	Intervento che determina una situazione di moderata gravità. Il supporto tecnico interviene nel più breve tempo possibile; sospende gli interventi in corso, senza procurare disagi alle attività in lavorazione.
IN	<b>Intervento normale:</b> funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili agli utenti.	Intervento di normale attività lavorativa. Il supporto tecnico interviene in base ad una lista con priorità d'assegnazione e nell'orario di erogazione del servizio.
IP	<b>Intervento programmato:</b> funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti.	L'intervento programmato è l'intervento che non trova collocazione nelle precedenti gravità, verrà processato in ordine di arrivo dalla data di assegnazione e pianificato dal responsabile aziendale.

Rispetto alla classificazione di gravità sopra riportata, il servizio di assistenza dovrà essere erogato nel rispetto dei tempi di ripristino indicati in Tabella 2:

<b>Tab.2 Livelli di Servizio attesi per servizio di assistenza</b>				
<b>Tipologia Intervento</b>		<b>Tempi di presa in carico *</b>	<b>Tempi di ripristino*</b>	<b>Costo enale</b>
IE	<b>Intervento di emergenza:</b> l'intero sistema o parte di esso è indisponibile agli utenti.	20 minuti	4 ore	500 euro per ogni ora (o frazione di ora) di ritardo sul tempo di presa in carico e/o sul tempo di ripristino

Tab.2 Livelli di Servizio attesi per servizio di assistenza				
Tipologia Intervento		Tempi di presa in carico *	Tempi di ripristino*	Penale
IC	<b>Intervento critico:</b> funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti.	20 minuti	8 ore	400 euro per ogni ora (o frazione di ora) di ritardo sul tempo di presa in carico e/o sul tempo di ripristino
* Le ore e i giorni indicati sono da intendersi come <u>lavorativi, compresi nell'ambito degli orari di erogazione del servizio di assistenza previsti.</u>				

**Qualora il servizio di assistenza si svolga anche in modalità H24**, questo dovrà essere erogato nel rispetto dei tempi di ripristino indicati in Tabella 3:

Tab.3 Livelli di Servizio attesi per servizio di assistenza in modalità H24				
Tipologia Intervento		Tempi di presa in carico *	Tempi di ripristino*	Penale
IE	<b>Intervento di emergenza:</b> l'intero sistema o parte di esso è indisponibile agli utenti.	20 minuti	2 ore	500 euro per ogni ora (o frazione di ora) di ritardo sul tempo di presa in carico e/o sul tempo di ripristino
IC	<b>Intervento critico:</b> funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti.	20 minuti	2 ore	400 euro per ogni ora (o frazione di ora) di ritardo sul tempo di presa in carico e/o sul tempo di ripristino
* Le ore e i giorni indicati sono da intendersi come <u>solari, naturali e consecutivi.</u>				

I tempi di ripristino vanno calcolati dalla segnalazione effettuata dal servizio aziendale.

Si precisa che i tempi di ripristino sono da considerarsi come compresi nell'orario di erogazione del servizio di assistenza previsto, con la sola eccezione degli interventi con livelli di gravità IE per i quali, una volta eseguita la segnalazione di malfunzionamento in orario di servizio, la stessa dovrà essere presa in carico dalla Ditta anche se questi dovessero andare oltre l'orario di erogazione del servizio previsto. Per gli interventi con livello di gravità IE si richiede, inoltre, che una volta preso in carico il problema, gli interventi di ripristino vengano immediatamente avviati e proseguano in modo continuativo sino al ripristino della normali condizioni operatività del sistema, anche nei casi in cui tali attività dovessero protrarsi oltre l'orario di erogazione del servizio praticato dalla Ditta.

Di norma le richieste di intervento saranno inviate alla Ditta tramite e-mail e nelle situazioni di grave difficoltà, ossia caratterizzate da livelli di gravità pari a IE e/o IC, anche con segnalazione telefonica. Quanto sopra, fatte salve, eventuali modalità operative alternative che la Ditta abbia già concordato e definito in precedenza con l'Azienda stessa. Tuttavia, qualora la Ditta ritenesse opportuno ridefinire le modalità di comunicazione sopra indicate o rivedere quelle già sperimentate, potrà proporre una loro revisione rivolgendo la propria richiesta ai suddetti riferimenti. Tale ridefinizione potrà, comunque, ritenersi operativa solo dopo l'accordo formale tra il Responsabile dell'UOC Sistemi Informativi dell'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti e il Responsabile dell'assistenza per la Ditta in indirizzo.

**La Ditta contestualmente alla risoluzione dell'intervento dovrà notificare, via e-mail, l'avvenuta risoluzione con esito positivo della segnalazione ricevuta.** Nella e-mail dovrà essere esplicitamente indicata data ed ora di effettiva risoluzione del problema e l'identificativo della segnalazione cui è riferita (numero del ticket). In circostanze critiche, ossia con livelli di gravità pari a IE e/o IC, la Ditta dovrà segnalare anche telefonicamente,

l'avvenuta risoluzione del problema; alla comunicazione telefonica dovrà comunque seguire una e-mail nei termini sopra indicati.

Sempre via e-mail, la Ditta potrà segnalare ogni elemento che ritenga utile a stabilire motivatamente che la segnalazione non è riconducibile a malfunzionamenti imputabili agli applicativi di propria competenza, dando evidenza degli accertamenti eseguiti per giungere a tale conclusione. Anche in tali circostanze, a fronte di situazioni di evidente criticità, ossia con livelli di gravità pari a IE e/o IC, viene richiesto di anticipare la comunicazione telefonicamente al riferimento sopra indicato, e di far seguire la comunicazione via e-mail.

---

### ***Modalità di esposizione dei costi nell'offerta tecnico-economica***

---

**Indicare** per ciascun prodotto previsto in offerta:

- il costo annuo del servizio di manutenzione ordinaria e assistenza;
- ove previsto, il costo associato all'estensione del servizio di assistenza in modalità H24 (tale costo va inteso come integrazione del costo del servizio di assistenza conseguente all'estensione degli orari di erogazione in modalità H24);
- il costo annuo del servizio di presidio;
- il costo di servizi professionali di supporto e assistenza specialistica separato per tipologia da fatturare a consumo (numero di giornate stimate per il costo unitario);

**Documentare** le singole componenti del canone annuo complessivo relativo ai prodotti di nuova introduzione, in relazione alle condizioni per esso previste nella relativa delibera di acquisizione, con esplicita indicazione del valore della licenza d'uso del prodotto e della percentuale su di esso applicata per la determinazione del canone.

**Documentare** eventuali incrementi delle singole componenti del canone annuo complessivo relativo a prodotti integrati con moduli aggiuntivi, con indicazione per ciascun modulo delle condizioni economiche per esso previste nella relativa deliberazione di acquisizione, dell'incremento del valore della licenza d'uso del prodotto derivante dalla sua implementazione e della percentuale su di esso applicata per determinare l'incremento del canone.

Si riporta in allegato, uno schema di riferimento sulla base del quale riepilogare i costi esposti in offerta (allegato 2).

Eventuali sconti dovranno essere già conteggiati nel prezzo offerto, con esclusione di annotazione di sconti percentuali ulteriori in calce alle offerte o, comunque, annotati a parte.

Non saranno accettate offerte multiple o che non rispettino le indicazioni e le modalità di presentazione previste in questa sede, ovvero risultino equivocate, difformi dalla richiesta o condizionate da altre clausole. Le condizioni di servizio qui previste sono da considerarsi prevalenti rispetto ad eventuali condizioni diverse indicate dalla Ditta in sede di offerta.

---

**Per quanto non espressamente indicato nel presente capitolato tecnico si deve fare riferimento all'invito che contiene le ulteriori condizioni e clausole che regoleranno il rapporto contrattuale, nonché alle condizioni generali di contratto di questa ULSS n.1 Dolomiti.**