

Allegato n. 3

Capitolato Tecnico

**Servizio manutenzione ed assistenza “Suite E4Cure”
Anni 2026-2027 – CIG BC6FF24DAF**

**Oggetto del servizio di manutenzione ordinaria ed assistenza
biennio 2026-2027**

Servizio richiesto:

- 1. Servizio di manutenzione ordinaria ed assistenza.**

Applicativi e moduli interessati:

- Cartella specialistica per l'Endoscopia Digestiva (eVisit – Belluno e Feltre);
- Cartella specialistica per la Cardiologia (eVisit – Belluno e Feltre);
- Cartella specialistica per la Ginecologia (eVisit – Belluno e Feltre);
- Repository dei referti (eRepository).

- ## 2. Estensione assistenza 7*24

3. Servizio di supporto tecnico sulle funzionalità dell'applicativo, indicativamente:

- N. 90 giornate/anno di presidio on-site per help desk pari a n.180 giornate nel biennio (indicativamente minimo n.2 giornate/settimana)
- N. 45 giornate/anno per sviluppo integrazioni e personalizzazioni pari a n.90 giornate nel biennio

L'importo presunto di gara è di € 208.540,00 iva esclusa

Periodo di erogazione del servizio: dal 01/01/2026 al 31/12/2027

Si specifica 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

Tab.1 Classificazione gravità segnalazione		
Tipologia Intervento		Gravità e modalità di intervento
IE	Intervento di emergenza: 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	Intervento critico: 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	Intervento normale: 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	Intervento programmato: 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:

Tab.2 Livelli di Servizio attesi per servizio di assistenza		
Tipologia Intervento	Tempi di ripristino*	Penale

Tab.2 Livelli di Servizio attesi per servizio di assistenza			
Tipologia Intervento		Tempi di ripristino*	Penale
IE	Intervento di emergenza: l'intero sistema o parte di esso è indisponibile agli utenti.	8 ore	300 euro per ogni ora di ritardo
IC	Intervento critico: funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti.	12 ore	200 euro per ogni ora di ritardo
* 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 svolgesse 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 ripristino*	Penale
IE	Intervento di emergenza: l'intero sistema o parte di esso è indisponibile agli utenti.	4 ore	300 euro per ogni ora di ritardo
IC	Intervento critico: funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti.	8 ore	200 euro per ogni ora di ritardo
* 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 del Servizio Informatica 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:

- il costo annuo del servizio di manutenzione ordinaria ed assistenza per ciascun prodotto previsto in offerta;
- 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)
- il costo annuo complessivo del servizio di manutenzione ed assistenza (comprensivo di tutte le voci precedentemente elencate).

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 Prospetto Offerta).

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.

Durata del contratto

Il contratto avrà una durata di 24 mesi, **periodo 01/01/2026–31/12/2027**. La Ditta avrà l'obbligo di continuare il servizio alle condizioni convenute fino a quando l'Azienda ULSS n. 1 Dolomiti non abbia provveduto a stipulare un nuovo contratto, e ciò fino al limite massimo di 90 giorni dalla scadenza.

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

**D
o
l
o
m
i
t**