

Regione Piemonte – ASL VC

**Allegato C alla trattativa per
“Servizio per la gestione di bioimmagini (PACS-RIS)”**

Condizioni generali di assistenza richieste su RIS-PACS

Presidio On-Site e assistenza

L'intervento dovrà prevedere:

- Presenza fisica di un tecnico dell'assistenza del tecnico on-site cinque giorni su sette a settimana per 220 giorno/anno relativamente a guasti o malfunzionamenti o ripristino materiale di consumo delle attrezzature e apparecchiature informatiche costituenti il sistema, deve essere garantito il ripristino delle funzionalità deve essere garantito entro 2 ore a partire dalla prima richiesta di assistenza tecnica;
- Servizio di intervento ispettivo e diagnostico da remoto con monitoraggio 7x24 (7 gg su 7, 24 ore su 24) dei sistemi e possibilità di accedere per l'effettuazione di manutenzioni di primo livello o rimozione di guasti bloccanti che non necessitino di interventi in loco, garanzia della presa in carico in 30 minuti dalla richiesta di assistenza tecnica, con ripristino delle funzionalità garantito entro 4 ore, dalla prima chiamata di assistenza tecnica. A tal fine i concorrenti dovranno prevedere le modalità di accesso da remoto alla rete aziendale ed un adeguato sistema di monitoraggio remoto dei dispositivi offerti;
- Intervento correttivo sul posto entro 2 (due) ore solari dalla chiamata, in presenza di malfunzionamenti tali da compromettere la funzionalità sostanziale del sistema. Per problemi derogabili nel tempo, la data e l'ora dell'intervento dovranno essere concordati con i Referenti del Servizio Radiologia, al fine di minimizzare i disservizi legati all'attività programmata. Non sono ammesse sospensioni del servizio di assistenza nel periodo feriale estivo.

Altri aspetti della Manutenzione

La manutenzione dovrà prevedere:

- L'aggiornamento alle nuove release del software e del firmware dell'hardware e a quant'altro necessario ai fini del corretto funzionamento dei sistemi operativi, degli applicativi e dell'hardware in ottica di eliminazione delle vulnerabilità e dei malfunzionamenti che possano comprometterne la sicurezza, la continuità operativa e le performance tecniche e funzionali;
- esecuzione degli interventi annui di assistenza programmata, non inferiori a 4 annui;
- tempo di fermo o sospensione del sistema, accettabile durante l'anno, non superiore a n. 4 giorni solari;
- costi degli interventi di assistenza correttiva e preventiva interamente inclusi, salvo le eccezioni di inclusione/esclusione specificate nel seguito;
- l'intero Sistema dovrà, anche, essere sottoposto a manutenzione ordinaria, evolutiva e normativa.

PRESTAZIONI/RICAMBI ESCLUSI DALLA COPERTURA CONTRATTUALE

- componenti passivi del cablaggio strutturato di rete