

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

Condizioni generali di assistenza richieste

Il contraente dovrà assicurare per tutta la durata del contratto un servizio di assistenza tecnica al fine di garantire un adeguato supporto alla gestione e alla manutenzione delle soluzioni fornite. I servizi oggetto di fornitura dovranno prevedere:

- la manutenzione, nelle sue diverse tipologie, della soluzione realizzata;
- l'assistenza operativa in condizioni normali e di emergenza e durante l'esecuzione dei test periodici previsti per la verifica del corretto funzionamento delle procedure;
- il monitoraggio e la gestione delle risorse al fine di mantenere e ottimizzare i livelli di servizio;
- la verifica del costante allineamento fra le copie dei dati di backup;
- il supporto e l'assistenza per assicurare il ripristino dei dati in caso di disastro e la ripresa dell'operatività del Sistema Informativo.

L'offerente dovrà indicare dettagliatamente le modalità di manutenzione e assistenza tecnica proposte volte a garantire gli SLA (Livelli di Servizio) richiesti, con particolare riferimento a:

- Servizio di manutenzione conservativa (correttiva) delle componenti software per consentire di porre rimedio ad occasionali problemi tecnici;
- Servizio di manutenzione evolutiva delle componenti software con interventi consistenti nel rilascio di nuove versioni (release) di programmi che riguardano modifiche e aggiornamenti apportati dal Fornitore per il miglioramento degli stessi;
- Servizio di manutenzione normativa delle componenti software con interventi riguardanti adeguamenti a normative regionali e nazionali;
- Servizio di Presidio on-site;
- Servizio di Assistenza da remoto;
- Servizio di reperibilità.

Si richiede di indicare le modalità organizzative che la ditta intende adottare per i servizi richiesti:

- sede del servizio (es. sede operativa in Italia),
- organico e personale previsto con relativi skill professionali,
- help-desk telefonico,
- assistenza in remoto,
- servizio di reperibilità extra orario d'ufficio,
- servizio e-mail di supporto, etc.

La rendicontazione dei tempi di intervento (presa in carico e risoluzione) dovrà avvenire attraverso il sistema di tracciabilità delle chiamate (ticket troubleshooting).

Il calcolo degli SLA e relative penali vengono conteggiate su base annuale, e verranno effettuati tramite estrapolazioni ottenibili dalla rendicontazione dei ticket gestiti.

La committente si riserva la facoltà di effettuare tutti i controlli che ritenga necessari per verificare l'esatto adempimento delle prestazioni previste nel presente Capitolato.

I controlli riguarderanno tutte le prestazioni richieste dal presente Capitolato, nonché quelle che la Ditta appaltatrice avrà proposto nel progetto tecnico/qualitativo.

Servizio di assistenza tecnica

L'assistenza tecnica dovrà prevedere:

- Presidio on-site che possa garantire l'assistenza in loco cinque giorni su sette per 220 giorni/anno relativamente a guasti o malfunzionamenti o ripristino materiale di consumo delle attrezzature e apparecchiature informatiche costituenti il sistema.

Il ripristino delle funzionalità deve essere garantito entro 2 ore a partire dalla prima richiesta di assistenza tecnica per guasti bloccanti;

- Servizio di intervento di assistenza da remoto, con monitoraggio 7x24 (7 gg su 7, 24 ore su 24) dei sistemi e possibilità di accedere da remoto per l'effettuazione di manutenzioni di primo livello o rimozione di guasti bloccanti che non necessino di

interventi in loco. Deve essere garantita la presa in carico entro 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;
- 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.