



REGIONE BASILICATA

**PROCEDURA APERTA PER LA GESTIONE E MANUTENZIONE DEL  
SISTEMA INFORMATICO DELL'AZIENDA SANITARIA LOCALE DI  
POTENZA**

**SIMOG n. 8893742**

**CIG: 9594016077**

***Elaborato ASP.2.2***

**CARATTERISTICHE TECNICHE E PRESTAZIONALI DEL  
SERVIZIO  
*APPENDICE 2 - GESTIONE E MANUTENZIONE POSTAZIONI  
DI LAVORO***



## REGIONE BASILICATA INDICE

1	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	3
2	OBIETTIVI.....	3
3	VINCOLI E REQUISITI DEL SERVIZIO.....	3
4	CONSISTENZA DELLE PDL.....	5
5	INDICATORI/MISURE DI QUALITÀ .....	6



## REGIONE BASILICATA

### 1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

I servizi di gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro (GPL) costituiscono l'insieme delle attività che vengono effettuate al fine di garantire costantemente l'efficienza e l'operatività dell'utente, indipendentemente dalla locazione. Il servizio oggetto della fornitura opera a prescindere dal fatto che la postazione di lavoro sia di proprietà dell'Azienda o meno (concessa in noleggio, prova, locazione operativa, in leasing, ecc.).

La gestione e la manutenzione delle postazioni di lavoro è scomponibile per elementi:

- Installazione/disinstallazione di un posto di lavoro;
- Movimentazione di un posto di lavoro (preventiva e correttiva);
- Aggiunta ad un posto di lavoro;
- Cambiamenti del posto di lavoro.

Tali elementi sono noti come IMAC (installazione, movimentazione, aggiunte e cambiamenti). Il servizio include le attività connesse (installazione di nuove postazioni di lavoro, installazioni di upgrade hardware e/o software, ecc.) e prevede anche la "sostituzione delle postazioni che diventano tecnicamente obsolete o non soddisfano più le esigenze degli utenti."

Per l'attivazione dei servizi sopra descritti, l'Help Desk, opportunamente attivato, si farà carico di recepire le necessità degli utenti, pianificare le attività, gestire l'intervento ed emettere la reportistica, il tutto in accordo col referente informatico della SA.

### 2 OBIETTIVI

Gli obiettivi del servizio (GPL) sono i seguenti:

- Mantenere in sicurezza e in efficienza la postazione di lavoro dell'utente;
- Mantenere l'allineamento delle postazioni di lavoro degli utenti alla piattaforma Hardware e Software definita dall'Azienda;
- Garantire all'utente l'operatività seguendone la mobilità nell'ambito lavorativo. In caso di Smart Working bisognerà gestire tutte le esigenze degli utenti, eventualmente anche sulle PdL di loro proprietà;
- Mantenere in efficienza e garantire il necessario supporto alla preparazione delle sale di videoconferenza coi relativi impianti video, audio, videoproiettori, puntatori luminosi ecc.

I servizi di gestione delle postazioni di lavoro comprendono quindi anche le attività di aggiornamento hardware e software necessarie, presso l'utente, per realizzare e mantenere la configurazione funzionale oltre ad adeguare le postazioni in seguito a modifiche (logistiche, tecniche, ecc.) dell'utente. Attenzione particolare andrà data al mantenimento in sicurezza delle postazioni di lavoro, prevedendo la gestione dell'agente antivirus e dell'eventuale agente per la cifratura del disco.

Il servizio di manutenzione, quindi, consiste nel garantire la continuità funzionale delle postazioni di lavoro.

### 3 VINCOLI E REQUISITI DEL SERVIZIO

L'Azienda intende gestire il servizio con elevati standard di qualità. A tal fine la C.A. dovrà istituire apposito servizio di "Help Desk" fornendo le figure professionali che riterrà sufficienti per garantire le conseguenti attività.



## REGIONE BASILICATA

Le attività di IMAC sono in genere pianificate ed eseguite secondo piani prestabiliti e quindi erogati secondo la schedulazione stabilita, mentre per le attività su chiamata per malfunzionamento si individuano 2 tipologie di intervento:

- La prima individuata dalla lettera "A", ad alto impatto è relativa a PdL con funzioni di front-end verso cittadini/pazienti (p.e. casse, accettazione amministrativa, dimissioni) o a PdL con operatività H24 (p.e. pronto soccorso, farmacia, radiologia, laboratorio);
- La seconda, individuata dalla lettera "B", ha medio impatto ed è relativa a tutte le altre PdL (p.e. uffici amministrativi).

Nell'ambito degli orari di servizio dell'Help Desk la C.A. è tenuto a ripristinare l'operatività della PdL di tipo A entro il tempo normale di 4 ore dall'apertura del ticket ed un tempo limite di 8 ore dall'apertura del ticket. Per quanto riguarda le PdL di tipo B la C.A. è tenuto a ripristinare l'operatività della stessa entro il tempo normale di 8 ore dall'apertura del ticket ed un tempo limite di 24 ore dall'apertura del ticket.

Il servizio dovrà includere la mano d'opera e le parti di ricambio, considerando la configurazione del PdL completa dei vari dispositivi (video, stampante, scanner, etc.).

Nel caso di irreperibilità del ricambio per macchina obsoleta o non riparabilità del prodotto, esso dovrà essere sostituito con uno di caratteristiche analoghe o superiori e dovrà essere gestito sia il fuori uso che il relativo smaltimento.

I costi di sostituzione delle macchine, fino ad un massimo di n° 20 (venti) per anno, saranno a carico della C.A.

La C.A. in caso di sostituzione apparecchiatura o rottura dischi dovrà provvedere, inoltre:

- Al travaso dei dati esistenti al momento del guasto quando questi tecnicamente siano trasferibili nella nuova apparecchiatura data in sostituzione provvisoriamente o permanentemente;
- Al ripristino di tutte le funzionalità relative ai programmi applicativi ed ai collegamenti in precedenza garantiti dall'apparecchiatura sostituita oltre al collegamento e configurazione di tutti i dispositivi ad essa collegati come condivisioni di rete, stampante locale, stampante di rete, scanner, etichettatrice, lettore di codici a barre ecc..

Ogni operazione che comporti una qualsiasi variazione (ubicazione, configurazione, utilizzatore, etc) deve essere riportata sul sistema della manutenzione e ticketing.

Per lo svolgimento del servizio dovrà essere assicurata la presenza di n. 3,5 figure professionali di adeguata esperienza/competenza. La C.A. provvederà a dislocarla nelle sedi della SA e precisamente nelle sedi di Potenza, Venosa e Lauria e che dovranno spostarsi, al bisogno, su tutte le sedi territoriali così da assicurare i livelli di servizio richiesti. Per quanto attiene alle trasferte, autorizzate in maniera preventiva dal referente della SA, che si renderanno necessarie per



## REGIONE BASILICATA

l'espletamento della fornitura saranno a totale carico della DA (mezzi di trasporto, eventuali spese di parcheggio, carburante, spese di custodia e qualunque altra spesa relativa ai mezzi)

L'Azienda metterà a disposizione idonei locali che potranno essere utilizzati come magazzino sia per le apparecchiature in transito che per gli altri materiali.

Per la qualità del servizio erogato si richiedono i seguenti riferimenti standard:

- UNI EN ISO 9001:2000 Sistema di gestione per la qualità – Requisiti
- UNI EN ISO 9004:2000 Sistemi di gestione per la qualità – Linee guida per il miglioramento delle prestazioni.

## 4 CONSISTENZA DELLE PDL

Nella seguente tabella è riportata la consistenza attuale del parco PdL da assistere/manutenere per tipologia e sede di installazione. Durante l'esecuzione del contratto, il seguente elenco potrebbe essere oggetto di modifiche senza che ciò determini variazioni rispetto al contratto in essere.

SITE	PC	Stampanti	Notebook	Fotocopiatore a noleggio	Proiettori	LIM
ACERENZA - VIALE EUROPA	0	0	0	0	0	0
ALBANO DI LUCANIA - VIA ROMA	1	1	0	0	0	0
ANZI - VIA SALITA LA CAVA	1	1	0	0	0	0
ATELLA - PIAZZA GRAMSCI	5	5	0	1	0	0
AVIGLIANO - VIA ROSSA	11	10	0	2	0	0
BARILE - VIA NAZIONALE	4	4	0	0	0	0
BRIENZA - VIA ACERONIA	6	5	0	0	0	0
CALVELLO - PIAZZA MUNICIPIO	1	1	0	0	0	0
CALVELLO - PIAZZA FALCONE	1	1	0	0	0	0
CAMPOMAGGIORE - VIA FRANCESCO SCERRE	2	1	0	0	0	0
CANCELLARA - VIA VITTORIO EMANUELE III	0	0	0	0	0	0
CASTELMEZZANO - VICO PARRELLA	0	0	0	0	0	0
CHIAROMONTE - RIONE SANTA LUCIA	64	55	0	3	2	0
CORLETO PERTICARA - PIAZZA MUNICIPIO	4	3	0	0	0	0
FILIANO - VIA GIOVANNI XXIII	2	2	0	0	0	0
FORENZA - VIA CONVENTO	2	2	0	0	0	0
FRANCAVILLA IN SINNI - VIA ALCIDE DE GASPERI	1	1	0	0	0	0
GENZANO - VIA FORTUNATO	16	15	1	1	0	0
LAGONEGRO - VIA PIANO DEI LIPPI	72	58	10	5	1	0
LAGONEGRO - VIA GIUSTINO FORTUNATO	29	20	1	1	0	0
LATRONICO - VIA ZANARDELLI	2	2	0	0	0	0
LAURENZANA - STRADA STATALE 92	2	1	0	0	0	0
LAURIA - VIA XXV APRILE	57	43	0	3	0	0
LAVELLO - SS93	32	30	2	2	0	0
MARATEA - VIA SAN NICOLA	27	20	0	1	0	0
MARSICOVETERE - VIA COLOMBO	73	60	0	3	0	0
MELFI - VIA MEDAGLIA ORO	12	12	1	1	0	0
MELFI - VIA DELLE LIBERTA	12	12	0	1	0	0
MELFI - VIA LECCE	3	2	0	1	0	0
MELFI - LOCALI INFERMERIA - C/O FCA	1	1	0	0	0	0
MELFI - OSPEDALE	40	35	1	3	0	0
MOLITERNO - VIA ORTONE	5	5	0	0	0	0
MURO LUCANO - VIA CAPODIGIANO	17	17	0	2	0	0
OPPIDO LUCANO - VIA PABLO NERUDA	7	5	0	1	0	0
PALAZZO S. G. - VIALE VILLA ERRICO	13	13	1	1	0	0
PICERNO - VIA PIACENZA	7	7	0	1	0	0

Pagina 5 di 10

### APPENDICE 2 ALLE CARATTERISTICHE TECNICHE E PRESTAZIONALI DEL SERVIZIO

Gara europea a procedura aperta telematica per l'affidamento del servizio di gestione e manutenzione dei sistemi informatici delle Aziende del Servizio Sanitario regionale (CPV 72253000-3).

Lotto n. 2 - CIG: 9594016077



## REGIONE BASILICATA

PIETRAGALLA - VIA SAN DEMETRIO	1	1	0	0	0	0
PIETRAPERTOSA - VIA DELLA SPERANZA	0	0	0	0	0	0
PIGNOLA - CONTRADA PLATAMONE	1	1	0	0	0	0
POTENZA - VIA CICCOTTI	105	85	15	5	0	0
POTENZA - VIA TORRACA	98	80	15	8	4	1
POTENZA - VIA SAN REMO	22	15	1	2	0	0
POTENZA - VIA DELLA PINETA	35	30	1	3	0	0
POTENZA - VIA DEL GALLITELLO	76	70	0	7	0	0
POTENZA - VIA DELLA FISICA	78	70	2	4	1	0
POTENZA - VIA POTITO PETRONE - DIRES	15	10	2	1	0	0
POTENZA - VIA APPIA - CARCERE	3	3	0	1	0	0
POTENZA - VIA DE PAOLI - CARCERE MINORILE	1	1	0	1	0	0
RAPOLLA - VIA ALDO MORO	6	6	0	0	0	0
RAPONE - CONSULTORIO	3	3	0	0	0	0
RIONERO - VIA DELLA PROVVIDENZA	44	40	4	4	0	0
RIPACANDIDA - VIA ALDO MORO - PUNTO SALUTE	1	1	0	0	0	0
RIVELLO - VIALE MONASTERO	1	1	0	0	0	0
ROTONDA - VIA PIETRO NENNI	19	10	0	1	0	0
RUVO - VIA DALLA CHIESA - PUNTO SALUTE	4	4	0	0	0	0
S. SEVERINO LUCANO - CONTRADA MEZZANA SALICE	2	1	0	0	0	0
SAN CHIRICO NUOVO - VIA GIARDINI	0	0	0	0	0	0
SAN COSTANTINO ALBANESE - VIALE EUROPA	3	0	0	0	0	0
SAN FELE - VIALE ADDEZIO	7	7	0	0	0	0
SANT'ANGELO LE FRATTE - VIA GUGLIELMO MARCONI	1	1	0	0	0	0
SANT'ARCANGELO - CONTRADA SAN BRANCATO	23	20	0	1	0	0
SENISE - VIA AMENDOLA	39	28	1	2	0	0
TITO - VIA SANTA ANNA	4	3	0	1	0	0
TOLVE - VIA NAPOLI	0	0	0	0	0	0
TRECCHINA - VIA OSPEDALE	0	0	0	0	0	0
TURSI - VIA FERRARA	1	1	0	0	0	0
VAGLIO - VIA PASCHIERE	0	0	0	0	0	0
VENOSA - VIA APPIA	90	80	3	3	2	0
VENOSA - VIA DE CHIRICO	50	40	2	1	0	0
VENOSA - VIA ROMA	70	50	1	4	1	0
VIGGIANELLO - CONTRADA ANZOLECONTE	1	1	0	0	0	0
VIGGIANO - VIA ROSA COLOMBO	1	1	0	0	0	0
VILLA D'AGRI - OSPEDALE	12	10	2	2	0	0
PESCOPAGANO - RETE DISMESSA - OSPEDALE	4	3	0	0	0	0
<b>TOTALI</b>	<b>1353</b>	<b>1127</b>	<b>66</b>	<b>84</b>	<b>11</b>	<b>1</b>
<b>SITE</b>	<b>PC</b>	<b>Stampanti</b>	<b>Notebook</b>	<b>Fotocopiatore a noleggio</b>	<b>Proiettori</b>	<b>LIM</b>

Sul totale di **1353** computers, circa **1080** hanno una vita media di due anni e sono equipaggiate con Windows 10 mentre le rimanenti sono equipaggiate con Windows 7 ed hanno una vita media di quattro anni. Le stampanti, invece, hanno una vita media di tre anni.

## 5 INDICATORI/MISURE DI QUALITÀ

Nel seguito viene riportata per ogni caratteristica/accuratezza soggetta a rilevazione l'insieme dei parametri anche finalizzati a determinare la qualità del servizio erogato. Sono altresì indicati i parametri atti a determinare le eventuali penali dovute per il mancato raggiungimento dei valori di soglia.



## REGIONE BASILICATA

<b>Classe di fornitura</b>	GESTIONE E MANUTENZIONE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO
<b>Caratteristica /Sottocaratteristica</b>	Efficienza/Efficienza temporale
<b>Indicatore/Misura</b>	Rispetto dei tempi di intervento – <b>RTI</b>
<b>Sistema di gestione delle misure</b>	<p>Viene misurato il rispetto dei tempi di intervento per attività di tipo IMAC (<u>installazione, movimentazione, aggiunte e cambiamenti</u>).</p> <p>Il sistema di gestione delle misure fa riferimento all'apertura di un ticket di intervento.</p> <p>La data di chiusura dell'intervento è desunta dal Rapporto di intervento.</p> <p>Il sistema di rilevazione tiene conto di eventuali sospensive dei tempi di intervento per cause non imputabili al fornitore e di pianificazione per interventi massivi.</p>
<b>Unità di misura</b>	Percentuale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Numero degli interventi effettuati</li><li>• Tempo di inizio intervento</li><li>• Tempo di chiusura intervento</li></ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	3 mesi
<b>Frequenza esecuzione misure</b>	4 volte l'anno
<b>Regole di campionamento</b>	<p>Vanno considerati le attività erogate nel periodo di osservazione</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• aperte e chiuse nel <u>periodo di osservazione corrente</u></li><li>• aperte nel <u>periodo di osservazione precedente</u> e chiuse in quello <u>corrente</u></li></ul>



## REGIONE BASILICATA

<b>Formula di calcolo</b>	<p>Dati necessari</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tempo di inizio intervento (<math>T_i</math>), al minuto</li> <li>• tempo di chiusura intervento (<math>T_c</math>), al minuto</li> <li>• numero degli interventi effettuati nel periodo di osservazione</li> </ul> $RTI = T_c - T_i$ <p>Si calcola quindi la frequenza delle durate inferiori al valore normale al valore soglia.</p> $FN_{RTI} = \frac{N_{\text{interventi(durata} \leq \text{valore normale)}}}{N_{\text{totale interventi}}} \times 100$ <p>e la frequenza delle durate inferiori al valore limite</p> $FL_{RTI} = \frac{N_{\text{interventi(durata} \leq \text{valore limite)}}}{N_{\text{totale interventi}}} \times 100$
<b>Regole di arrotondamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La durata dell'attività va arrotondata ai 30 minuti <ul style="list-style-type: none"> <li>- inferiori se la frazione di ora è compresa tra 0 e 14 minuti</li> <li>- superiore se la frazione di ora è compresa tra 15 e 29 minuti</li> </ul> </li> <li>• Il valore della frequenza va arrotondato al punto percentuale sulla base del primo decimale <ul style="list-style-type: none"> <li>• al punto % per difetto se la parte decimale è <math>\leq 0,5</math></li> <li>• al punto % per eccesso se la parte decimale è <math>&gt; 0,5</math></li> </ul> </li> </ul>
<b>Obiettivi (valori soglia)</b>	<p>Obiettivi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>RTI \leq</math> valore normale con <math>FN_{RTI} \geq</math> frequenza normale</li> <li>• <math>RTI \leq</math> valore limite con <math>FL_{RTI} \geq</math> frequenza limite</li> </ul> <p>Valori soglia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• valore normale = NBD (next business day) 12 ore lavorative</li> <li>• frequenza normale = 95%</li> <li>• valore limite = 30 ore lavorative</li> <li>• frequenza limite = 99%</li> </ul>
<b>Azioni contrattuali</b>	<p>Per ogni 1% di <math>FN_{RTI}</math> inferiore alla frequenza normale si applica una penale dell'1x1000 dell'importo dell'intero appalto.</p> <p>Per ogni 1% di <math>FL_{RTI}</math> inferiore alla frequenza limite si applica una penale aggiuntiva dell'1x1000 dell'importo dell'intero appalto..</p>

<b>Classe di fornitura</b>	GESTIONE E MANUTENZIONE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO
<b>Caratteristica</b> <b>/Sottocaratteristica</b>	Efficienza/Efficienza temporale
<b>Indicatore/Misura</b>	Tempestività di ripristino per la risoluzione dei problemi – <b>TRSP</b>





## REGIONE BASILICATA

<b>Sistema di gestione delle misure</b>	<p>Viene misurato il rispetto dei tempi di intervento per attività di manutenzione correttiva.</p> <p>Verrà utilizzato il sistema di gestione degli interventi di manutenzione correttiva, che dovrà essere in grado di raccogliere ed elaborare i dati elementari per fornire la misura degli indicatori.</p> <p>Il sistema di gestione delle misure fa riferimento all'apertura di un ticket di intervento.</p> <p>La data di chiusura dell'intervento è desunta dal Rapporto di intervento. La correttezza dei dati rilevati è garantita dalla possibilità di verifica dei Rapporti di intervento che sono controfirmati sia dall'utente che dal responsabile dell'Azienda a conclusione di ogni attività di manutenzione HW o SW.</p> <p>Il sistema di rilevazione tiene conto di eventuali sospensive dei tempi di intervento per cause non imputabili al fornitore.</p> <p>A completamento dell'attività sono comunicati i dati per la chiusura del ticket.</p>
<b>Unità di misura</b>	Percentuale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conteggio degli interventi</li><li>• Tempo di inizio intervento</li><li>• Tempo di chiusura intervento</li></ul>
<b>Periodo di riferimento</b>	3 mesi
<b>Frequenza esecuzione misure</b>	4 volte l'anno
<b>Regole di campionamento</b>	<p>Vanno considerati gli interventi di manutenzione chiusi nel periodo di osservazione:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• aperti e chiusi nel <u>periodo di osservazione corrente</u></li><li>• aperti nel <u>periodo di osservazione precedente</u> e chiusi in quello <u>corrente</u></li></ul>
<b>Formula di calcolo</b>	<p>Dati necessari</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• tempo di inizio intervento (<math>T_i</math>), al minuto</li><li>• tempo di chiusura intervento (<math>T_c</math>), al minuto</li><li>• numero degli interventi di manutenzione nel periodo di osservazione</li></ul> $TRSP = T_c - T_i$ <p>Si calcola quindi la frequenza delle durate inferiori al valore normale</p> $FN_{TRSP} = \frac{N_{\text{interventi(durata} \leq \text{valore normale)}}}{N_{\text{totale interventi}}} \times 100$ <p>e la frequenza delle durate inferiori al valore limite</p> $FL_{TRSP} = \frac{N_{\text{interventi(durata} \leq \text{valore limite)}}}{N_{\text{totale interventi}}} \times 100$



## REGIONE BASILICATA

<b>Regole di arrotondamento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• La durata dell'intervento va arrotondata ai 30 minuti</li><li>• La frequenza normale va arrotondata al punto percentuale sulla base del primo decimale</li><li>• al punto % per difetto se la parte decimale è <math>\leq 0,5</math></li><li>• al punto % per eccesso se la parte decimale è <math>&gt; 0,5</math></li></ul>
<b>Obiettivi (valori soglia)</b>	<p>Obiettivi</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>TRSP</b> <math>\leq</math> valore normale con <math>FN_{TRSP} \geq</math> frequenza normale</li><li>• <b>TRSP</b> <math>\leq</math> valore limite con <math>FL_{TRSP} \geq</math> frequenza limite</li></ul> <p>Valori soglia</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• valore normale = 6 ore lavorative</li><li>• frequenza normale = 96%</li><li>• valore limite = 24 ore lavorative</li><li>• frequenza limite = 99%</li></ul>
<b>Azioni contrattuali</b>	<p>Per ogni 1% di <math>FN_{RTI}</math> inferiore alla frequenza normale si applica una penale dell'1x1000 dell'importo dell'intero appalto.</p> <p>Per ogni 1% di <math>FL_{RTI}</math> inferiore alla frequenza limite si applica una penale aggiuntiva dell'1x1000 dell'importo dell'intero appalto..</p>