



REGIONE BASILICATA

**PROCEDURA APERTA PER LA GESTIONE E MANUTENZIONE DEL  
SISTEMA INFORMATICO DELL'AZIENDA OSPEDALIERA REGIONALE  
SAN CARLO**

**SIMOG n. 8893742**

**CIG: 9594005761**

***Elaborato AOR.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 .....	4
4. CONSISTENZA DEI PDL .....	5
5. INDICATORI/MISURE DI QUALITÀ.....	5



## 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, il Contact Center, opportunamente attivato, si farà carico di recepire le necessità degli utenti, pianificare le attività, gestire l'intervento ed emettere la reportistica.

### 2. OBIETTIVI

Gli obiettivi del servizio (GPL) sono i seguenti:

- mantenere 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.

I servizi di gestione delle postazioni di lavoro comprendono quindi le attività di aggiornamento hardware e software necessarie, presso l'utente, per realizzare e mantenere la configurazione funzionale del singolo utente oltre ad adeguare le postazioni in seguito a modifiche (logistiche, tecniche, ecc.) dell'utente.

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



## REGIONE BASILICATA

### 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 "Contact Center" fornendo le figure professionali che riterrà sufficienti per garantire le conseguenti attività.

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 P.D.L. con funzioni di front-end verso cittadini/pazienti (p.e. casse, accettazione amministrativa, dimissioni) o a P.D.L. 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 P.D.L. (p.e. uffici amministrativi).

Nell'ambito degli orari di servizio del Contact Center la C.A. è tenuto a ripristinare l'operatività del P.D.L. entro il tempo normale di 6 ore dall'apertura del ticket ed un tempo limite di 24 ore dall'apertura del ticket; naturalmente gli interventi di tipo "A" hanno la priorità.

Il servizio dovrà includere la mano d'opera e le parti di ricambio, considerando la configurazione del P.D.L. 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°30 (trenta) per anno, saranno a carico della C.A.

La C.A. in caso di sostituzione apparecchiatura e 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.



## REGIONE BASILICATA

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°4 (quattro) figure professionali di adeguata esperienza/competenza di cui la C.A. provvederà a dislocarne n° 2 sul presidio di Potenza e n°2 su due siti periferici di riferimento tra Pescopagano Melfi, Lagonegro e Villa d'Agri, così che ognuno di essi riesca agevolmente a gestire le necessità di due presidi rispettivamente, così da assicurare i livelli di servizio richiesti ai quattro presidi.

L'Azienda Ospedaliera 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 richiede 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 DEI PDL

Nella seguente tabella è riportata la consistenza del parco PdL da assistere/manutenere per tipologia e sede di installazione:

TIPOLOGIA	POTENZA	MELFI	VILLA D'AGRI	LAGONEGRO	PESCOPAGANO	TOTALI
PC	1135	83	120	89	41	1468
Mini PC	10					10
Monitor 32" / 40"	10					10
Workstation	49	10	6	8	2	75
Notebook	105		2	1	5	113
Monitor	1207	82	115	92	45	1541
Stampanti	1366	108	131	108	62	1775
Fotocopiatori di proprietà	20				1	21
Fotocopiatori a noleggio	5	3	5	1		14

## 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



## REGIONE BASILICATA

parametri atti a determinare le eventuali penali dovute per il mancato raggiungimento dei valori di soglia.

Tutti i parametri sono desunti dal sistema Kaseya.

<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>



## 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>	Tempestività di ripristino per la risoluzione dei problemi – <b>TRSP</b>
<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<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>• <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>