



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

**CARATTERISTICHE TECNICHE E PRESTAZIONALI DEL
SERVIZIO**



REGIONE BASILICATA

INDICE

1. SCOPO ED OGGETTO DELLA GARA	3
2. DESCRIZIONE DEI SERVIZI.....	3
2.1 PREMessa	3
2.2 SERVIZIO DI GESTIONE – INDICAZIONI GENERALI	4
2.3 SERVIZIO DI MANUTENZIONE – INDICAZIONI GENERALI	7
2.4 GESTIONE E MANUTENZIONE SISTEMI – GSI –.....	9
2.5 GESTIONE E MANUTENZIONE RETI	9
2.6 GESTIONE E MANUTENZIONE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO	10
2.7 SERVIZI TRASVERSALI	10
2.8 IL SERVIZIO DI CONTACT CENTER E DI HELP DESK	12
2.8.1 LIVELLI DI SERVIZIO PER CONTACT CENTER E HELP DESK.....	13
2.9 IL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA CONFIGUAZIONE	18
2.10 IL SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO ALLA CERTIFICAZIONE ISO 27001	19
2.11 IL SERVIZIO DI PRESIDIO ON-SITE	19
2.12 IL SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA E SISTEMISTICA “ON-DEMAND”	21
3. GESTIONE DEL PROGETTO.....	21
3.1 COORDINAMENTO GENERALE.....	21
3.2 PIANIFICAZIONE DEL PROGETTO-SERVIZIO	22
3.3 RESPONSABILE PER L'ESECUZIONE DEL SERVIZIO.....	23
4. ALTRE SPECIFICHE DI ORDINE GENERALE	23
4.1 LE LICENZE SOFTWARE	23
4.2 VERIFICA DI CONFORMITA'	23
4.3 AGGIORNAMENTO E ADEGUAMENTO TECNOLOGICO	24
4.4 PIANO DI CONTINUITÀ OPERATIVA	25
4.5 PIANO DELLA SICUREZZA ICT	25



REGIONE BASILICATA

1. SCOPO ED OGGETTO DELLA GARA

L'appalto ha per oggetto l'esecuzione da parte della Compagine Aggiudicataria (di seguito indicata come "C.A."), di tutte le prestazioni connesse alla gestione e conduzione dell'infrastruttura informatica riferita, in particolare, ai sistemi centrali, sistemi periferici e reti, anche attivando un contact center ed erogando prestazioni trasversali come meglio indicato nel seguito.

È prevista l'erogazione di specifici servizi verticali relativi a:

- a. GSI – gestione e manutenzione sistemi;
- b. GMR – gestione e manutenzione reti;
- c. GPL – gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro.

Oltre a tali servizi da eseguirsi in ottemperanza alle prescrizioni di gara viene richiesta l'erogazione di servizi trasversali quali il contact center, l'assistenza on site, l'accompagnamento alla certificazione ISO 27001, oltre alla progettazione e realizzazione di ogni intervento che si ritenga di proporre quale miglioria al mero soddisfacimento dei requisiti di base.

Il contesto dell'appalto è rappresentato dai Sistemi Informatici e dalle infrastrutture applicative e di base dettagliatamente descritte in appositi allegati.

Per ciò che attiene alla conduzione funzionale e tecnica del Sistema Informatico (nel seguito S.I.) si sottolinea che essa è finalizzata alla gestione e conduzione del medesimo con la finalità di garantire il corretto ed efficace funzionamento delle applicazioni, dei sistemi centrali, dei sistemi periferici e delle reti di telecomunicazione tale da garantire adeguati e costanti livelli di servizio.

2. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

2.1 PREMESSA

L'insieme dei servizi finalizzati alla gestione e manutenzione del S.I. come meglio specificato nel seguito è raggruppabile in tre categorie:

- la prima annovera i servizi verticali per i sistemi, le reti e le postazioni di lavoro;



REGIONE BASILICATA

- la seconda riguarda i servizi trasversali quali ad esempio il contact center, dell'help desk l'accompagnamento alla certificazione ISO 27001 e l'assistenza on site;
- la terza riguarda il servizio di assistenza specialistica e sistemistica "on-demand".

Oltre a questi servizi è necessario procedere alla progettazione e realizzazione di specifici interventi migliorativi che ogni C.A. avrà facoltà di proporre in sede di gara.

Nelle sezioni che seguono vengono approfonditi tutti gli aspetti relativi alle specifiche forniture prima definendo le prestazioni generali afferenti la gestione e la manutenzione e per i servizi specifici verticali e trasversali.

2.2 SERVIZIO DI GESTIONE – INDICAZIONI GENERALI

Nei paragrafi successivi verranno descritte, le specifiche attività incluse nel servizio di gestione, volte a fornire il supporto tecnico necessario per mantenere operativa ed efficiente l'infrastruttura informatica, consentendo una corretta operatività delle rispettive componenti e prevenendone malfunzionamenti.

Rientra tra le attività di gestione, la intercettazione e soluzione dei "malfunzionamenti". Per "malfunzionamento a livello di gestione" si intende, in questo contesto, un problema che comporta interruzione o degrado di servizio degli apparati oggetto di gestione dovuto al software o alla configurazione degli apparati stessi. Non sono pertanto inclusi i malfunzionamenti dovuti all'hardware, la cui gestione e risoluzione è oggetto del servizio di manutenzione di cui al successivo paragrafo.

La gestione e risoluzione dei malfunzionamenti a livello di gestione, come sopra definiti, prevede attività di:

- gestione dei ticket relativi al malfunzionamento;
- diagnosi ed esecuzione dell'intervento;
- eventuale trasferimento a fornitori terzi;
- chiusura dell'intervento;
- analisi di problemi ricorrenti e propagazione delle soluzioni;

secondo lo schema seguente:

- 1 ricezione della richiesta di gestione e risoluzione di "malfunzionamento a livello di gestione" a fronte di:



REGIONE BASILICATA

- a. richieste di intervento a seguito di segnalazione di disservizi da parte degli utenti che non siano stati risolti a livello di Help Desk;
 - b. richieste di intervento trasmesse dal contact center di Gestione e Manutenzione a seguito di segnalazione di disservizi da parte di un Referente Tecnico;
 - c. individuazione di malfunzionamenti o disservizi attraverso la costante attività di monitoraggio (ed eventualmente di presidio) dei sistemi in gestione;
- 2 gestione del malfunzionamento, che può comportare:
- a. un intervento di riparazione di tipo software, con ripristino e test di funzionalità e configurazioni danneggiate o non impostate correttamente;
 - b. un intervento di riconfigurazione dei sistemi;
 - c. la necessita di un intervento di manutenzione hardware;
- 3 aggiornamento o chiusura del ticket;
- 4 analisi delle cause dell'incidente per individuare problemi generali che possano dar luogo a richieste di change nella configurazione/assetto dei sistemi, e conseguente attivazione della procedura per la propagazione della soluzione individuata a tutti i sistemi interessati;

Altra attività di gestione è quella di change management. La C.A. dovrà a tal fine mettere in atto un processo di change, definito nel Piano di Esecuzione dei Servizi, che assicuri:

- la definizione delle politiche e dei processi di “change” e le procedure di ripristino, in accordo con l’A.O.R.;
- la valutazione preliminare dell’impatto dei “change” sull’operatività dei sistemi, suggerendo le soluzioni atte a minimizzare i rischi del piano di modifica;
- la coerenza dei “change” effettuati;
- la registrazione e tracciabilità di tutti i “change” effettuati;
- la propagazione a tutti gli apparati gestiti, attraverso l’emissione ed applicazione di un “change”, di una soluzione adottata durante la gestione di un “incident” riscontrato su uno specifico apparato, ma potenzialmente rilevante per altri apparati inclusi nel perimetro del servizio.

Per tutte le attività generali di cui sopra, il servizio di gestione riguarda la gestione di tutti gli elementi/apparati/sistemi e consiste nella disponibilità continuativa di risorse della C.A., on-site.

Nel Piano di Esecuzione dei Servizi che la C.A. consegnerà, prima dell’avvio dei servizi, dovrà essere indicato dettagliatamente le modalità di erogazione, spiegando puntualmente le motivazioni della scelta, che dovranno essere coerenti con quanto indicato in offerta tecnica.



REGIONE BASILICATA

Per l'espletamento dei servizi di gestione, la C.A. dovrà disporre di un Centro di Gestione (integrato con il sistema di trouble ticketing) che dovrà essere parte della rete aziendale in modo da assicurare, nel complesso, i livelli di servizio contrattualizzati. Eventuali costi per la realizzazione di tale collegamento saranno a carico della C.A..

Da tale centro, attraverso l'utilizzo degli opportuni strumenti e mediante l'impiego di personale specializzato, la C.A. dovrà poter operare per effettuare tutte le attività di gestione quali ad esempio:

- monitoraggio e controllo dei sistemi e delle reti;
- costante aggiornamento del database degli asset;
- esecuzione dei processi di change semplici e proceduralizzati (definizione utenze, reset password, ecc.);
- attività di conduzione operativa remotizzabili;
- monitoraggio, intervento e analisi proattiva per le problematiche di sicurezza informatica;
- change management, package distribution e salvataggio/ripristino, mediante strumenti che permettano la conduzione e l'aggiornamento delle piattaforme software di base ed eventualmente dei package del software applicativo con:
 - a. pianificazione ed esecuzione della distribuzione e verifica del relativo esito;
 - b. esecuzione di procedure di ripristino di configurazione in caso di necessità.

Dalle attività sopra evidenziate ne consegue che il Centro di Gestione deve includere anche mediante integrazione delle basi dati indicate precedentemente, informazioni su:

- dati amministrativi;
- dati relativi alle configurazioni fisiche e logiche degli apparati controllati;
- misurazioni dei livelli di servizio che includono almeno i dati oggetto di tutti i report periodici previsti;
- log dei trouble ticket gestiti dal contact center;
- classificazione dei guasti a seconda dei livelli di servizio contrattualizzati;
- dati di riscontro della qualità.

Le imprese offerenti dovranno formulare in sede di Offerta Tecnica una loro proposta in merito all'organizzazione dei servizi per la conduzione e gestione del Sistema Informatico facendo riferimento agli standard ISO applicabili.



REGIONE BASILICATA

La C.A. dovrà predisporre, nei primi 6 mesi di contratto e successivamente mantenere aggiornate le procedure operative relative ai servizi oggetto dell'appalto conformemente agli standard adottati.

2.3 SERVIZIO DI MANUTENZIONE – INDICAZIONI GENERALI

Il servizio di manutenzione include tutti gli interventi volti alla rimozione di malfunzionamenti o guasti dovuti all'hardware sia segnalati dall'utente sia rilevati dal sistema di gestione o da altri sistemi della C.A., e al ripristino delle funzionalità attraverso attività di supporto on-site. Più in dettaglio le attività di manutenzione possono riassumersi in:

- risoluzione della causa del guasto tramite:
 - intervento presso la sede per il quale è stato richiesto l'intervento;
 - sostituzione di parti finalizzate al recupero delle prestazioni iniziali dell'apparecchiatura;
 - ripristino del servizio sui livelli preesistenti al guasto/anomalia;
 - verifica dell'eliminazione della causa del guasto;
- ritiro presso degli apparati guasti, o parti di essi, per i quali è stato diagnosticato un guasto o richiesto l'intervento, e riconsegna degli stessi riparati. Gli apparati sostitutivi e le parti di ricambio dovranno essere della stessa marca, modello e tipo, e potranno anche essere revisionati e/o rigenerati, purché funzionanti e purché siano garantite le medesime prestazioni e funzionalità;
- in caso di indisponibilità delle parti di ricambio o per qualsiasi altra causa non imputabile alla A.O.R., la C.A. avrà la facoltà di sostituire, interamente e a proprie spese, il dispositivo guasto con uno sostitutivo di prestazioni equivalenti o superiori;
- aggiornamento della documentazione relativa;
- redazione del relativo “verbale di intervento”.

Tutti gli oneri relativi alla sostituzione dell'hardware (sia esso malfunzionante o con prestazioni non adeguate) sono a carico della C.A.. Sono inclusi nel servizio anche gli interventi e gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da:

- sovratensione;
- sovracorrente;
- esaurimento batterie/accumulatori;
- sovratemperatura, anche dei locali.

mentre sono esclusi gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da:



REGIONE BASILICATA

- incendio per cause esterne e danneggiamenti da opere di spegnimento;
- allagamenti o inondazioni;
- furto;
- caduta di fulmini.

È previsto l'obbligo per la C.A. di operare con personale specializzato nella sede in cui si sia verificato il malfunzionamento. Il personale della C.A. coinvolto deve avere adeguate qualifiche professionali in termini di conoscenza specifica.

Qualora la C.A. stimasse che il tempo per la risoluzione dei problemi sia maggiore di quello definito dai livelli di servizio, sarà tenuto a porre in essere procedure alternative per consentire il temporaneo funzionamento del sistema, sino al ripristino completo dello stesso.

Gli interventi dovranno concludersi con l'attività di verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature sostituite o riparate; tale verifica sarà a cura della C.A., ma l'Azienda interverrà con proprio personale e/o personale di terzi, salvo diverso accordo fra le parti.

Tale servizio può includere la manutenzione preventiva, comprendente tutti quegli interventi volti ad incrementare l'efficienza e l'affidabilità delle componenti HW e SW e ad individuare in modo preventivo i possibili malfunzionamenti. Tale attività potrà prevedere sostituzioni di componenti con modalità da concordare con l'Azienda.

Gli interventi avverranno a seguito di segnalazioni al contact center per attivazione di allarmi rilevati dal Fornitore stesso, nell'ambito del servizio di gestione.

In particolare, al fine di garantire la continuità del servizio, costituirà obbligo della C.A. concordare preventivamente con l'Azienda le modalità di intervento, in maniera tale da non creare disservizio all'utenza per attività riguardanti:

- installazione e configurazione;
- ampliamenti;
- upgrade del sistema o di sue specifiche componenti;
- variazioni di configurazione.

Il servizio di manutenzione è soggetto agli SLA.



REGIONE BASILICATA

2.4 GESTIONE E MANUTENZIONE SISTEMI – GSI –

Il servizio riguarda la gestione dei sistemi centrali e periferici che costituiscono l'infrastruttura hardware e software del S.I. della A.O.R..

La C.A. dovrà prendere in carico condurre e mantenere tutti i sistemi hardware, software o virtuali presenti a livello centrale oltre a gestire gli eventuali contratti con altri fornitori.

Tutti i sistemi oggetto del servizio sono ubicati in locali dell'Azienda; la C.A. dovrà provvedere ad installare per proprio conto eventuali componenti hardware e software che riterrà di utilizzare per erogare i servizi.

La C.A. potrà acquistare per proprio conto tutto il software d'ambiente che riterrà necessario per migliorare l'erogazione dei servizi.

Tali software al termine dell'appalto diverranno proprietà dell'Azienda e ogni altro software di ambiente a supporto degli applicativi o qualsiasi ulteriore software la C.A. intenda installare sui sistemi dovrà essere preventivamente concordato con l'Azienda. Analogamente, l'Azienda intende mantenere la proprietà di tutto l'hardware in suo possesso già in esercizio o già acquistato nel periodo antecedente alla erogazione dei servizi da parte della C.A.; la C.A. sarà tenuto all'acquisto, noleggio e manutenzione di eventuali prodotti hardware necessari al perseguimento dei livelli di servizio previsti.

Si rimanda all'appendice – GSI – in cui vengono riportati tutti gli approfondimenti relativi alla specifica fornitura, **con la precisazione che detta appendice è stata redatta nel mese di aprile 2022 e che alla data di presa in carico del S.I. potrebbero esserci lievi differenze, comunque tali da non inficiare le valutazioni tecnico-economiche.**

2.5 GESTIONE E MANUTENZIONE RETI

Il servizio comprende le attività di gestione della rete di telecomunicazioni necessaria per l'erogazione dei relativi servizi.

L'oggetto del servizio sono le infrastrutture di rete locale delle sedi aziendali, gli apparati attivi, le interconnessioni geografiche.



REGIONE BASILICATA

Ogni approfondimento sulla specifica fornitura viene riportato nell'appendice – GMR **con la precisazione che detta appendice è stata redatta nel mese di aprile 2022 e che alla data di presa in carico del S.I. potrebbero esserci lievi differenze, comunque tali da non inficiare le valutazioni tecnico-economiche.**

2.6 GESTIONE E MANUTENZIONE DELLE POSTAZIONI DI LAVORO

Il servizio riguarda la gestione e manutenzione delle postazioni di lavoro al fine di garantirne l'efficienza e l'operatività.

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

- installazione/disinstallazione di un posto di lavoro;
- movimentazione di un posto di lavoro;
- aggiunta ad un posto di lavoro;
- cambiamenti del posto di lavoro.

Oltre agli elementi sopra indicati, è da considerare anche la manutenzione del posto di lavoro, preventiva e correttiva.

Si rinvia all'appendice – GPL – per ogni approfondimento sulla specifica fornitura **con la precisazione che detta appendice è stata redatta nel mese di aprile 2022 e che alla data di presa in carico del S.I. potrebbero esserci lievi differenze, comunque tali da non inficiare le valutazioni tecnico-economiche.**

2.7 SERVIZI TRASVERSALI

Come indicato nei precedenti paragrafi la C.A. dovrà allestire i servizi operativi atti a mantenere e gestire tutta l'infrastruttura informatica:

- sistemi centrali;
- rete locale e geografica;
- posti di lavoro.

Oltre a tali servizi, in modo trasversale la C.A. dovrà allestire:

- un servizio di “Contact Center” ed “Help Desk” predisposto per il trattamento dei rapporti con l'utenza e esecuzione di un primo livello di intervento;



REGIONE BASILICATA

- un servizio di gestione della configurazione capace di tracciare le modifiche/integrazioni effettuate sulla infrastruttura informatica dell'Azienda.
- un servizio di assistenza sistemistica on site;
- un servizio di accompagnamento alla certificazione ISO 27001 (Tecnologia delle *informazioni* - *Tecniche di sicurezza* - *Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni* – *Requisiti*) per impostare e gestire un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni (SGSI).
- un servizio di assistenza sistemistica e specialistica straordinaria “on-demand” che, per sua natura, sarà oggetto di specifica quotazione, non rientrando nel canone mensile di gestione e manutenzione);

Infine, la C.A. dovrà rendere disponibile un servizio di pronta reperibilità ed intervento notturno e festivo per la comunicazione e gestione di eventi gravi che coinvolgono sistemi ed utenza H24/365.

A supporto del Contact Center e del Help Desk ma anche direttamente alimentabile e consultabile dall'utente finale, dovrà essere fornito un sistema di Trouble Ticketing per la gestione dei dati relativi a chiamate, guasti, tempi di attuazione e soluzione delle malfunzioni, etc.

La C.A. con proprio personale dovrà anche provvedere alla gestione e conduzione dei magazzini comprendendo anche quello dei consumabili per stampanti.

Tutti i servizi ed il personale dovranno essere coordinati da apposita figura che fungerà anche da interfaccia con il referente ICT della A.O.R..

Per ciò che attiene al sistema a supporto della gestione della configurazione l'Azienda Ospedaliera San Carlo, per il presidio di Potenza, sulle postazioni di lavoro (PDL) attualmente ha operativo il software “Kaseya” con il quale viene gestito:

- il parco sistemi riportanti tutti i dati di configurazione e riconfigurazione sia hardware che software;
- le unità operative/settori aziendali con indicazione delle assegnazioni, trasferimenti ed ogni altra variazione dei sistemi loro afferenti;
- le richieste di intervento;
- le chiusure di intervento";
- la reportistica.



REGIONE BASILICATA

Il software “Kaseya” non è presente sulle postazioni di lavoro dei presidi ospedalieri di Melfi, Lagonegro e Villa d’Agri e la C.A. dovrà provvedere alla fornitura di detto software ovvero potrà proporre un sistema alternativo (in tal caso dovrà produrre apposito piano di migrazione alla nuova tecnologia per le PdL di Potenza). In ogni caso la fornitura è senza oneri aggiuntivi per l’AOR.

2.8 IL SERVIZIO DI CONTACT CENTER E DI HELP DESK

Il servizio di Contact Center ed Help Desk fornisce agli utenti interni dell’Azienda un punto di accesso unificato ad un insieme di funzioni di assistenza, supporto o semplice segnalazione.

Il servizio deve essere in grado di gestire strategie multicanale di accesso alle informazioni.

Il Contact Center è un Call Center evoluto che integra, oltre a quello telefonico, anche altri canali di comunicazione e di erogazione del servizio (fax, e-mail, web, etc). In sintesi il Contact Center è un sistema per:

- identificare e smistare correttamente i contatti degli utenti;
- l'erogazione (per mezzo di sistemi automatizzati o mediante intervento di un operatore umano) di:
 - servizi informativi;
 - assistenza alla soluzione di problemi specifici;
 - supporto ai procedimenti automatizzati dell’Azienda;
 - il recepimento di segnalazione guasti e malfunzionamenti.

Gli obiettivi del servizio che si rivolge a tutti gli utenti del Sistema Informatico Ospedaliero sono così definiti:

- fornire il supporto di I livello (HELP DESK) all’utenza in caso di segnalazione di anomalia;
- fornire in modo esaustivo tutte le informazioni e gli strumenti di supporto richiesti dagli utenti per risolvere i problemi in modo tempestivo ed efficace;
- offrire agli utenti tutte le informazioni che l’Azienda ritiene opportuno far conoscere in merito alla disponibilità di nuovi servizi o alla modifica di servizi esistenti.

Ogni compagine aspirante all’appalto dovrà descrivere nel dettaglio come intenda organizzare il servizio, gli strumenti a supporto, gli orari di presidio e le modalità di inoltro e ricezione segnalazioni negli orari nei quali non è prevista la presenza degli operatori.

I servizi di Help Desk richiesti devono assicurare la presa in carico, il costante supporto e, laddove possibile (a meno dei casi in cui è necessario un’escalation su un livello successivo), la risoluzione



REGIONE BASILICATA

delle diverse problematiche legate agli erronei funzionamenti della piattaforma del Sistema Informativo Aziendale.

Per il servizio in oggetto la C.A. dovrà mettere a disposizione un numero telefonico di rete fissa e rete mobile, posta elettronica e fax oltre a risorse professionali integrate al team di conduzione che eroga il servizio on site e di svolgere le attività tipiche previste e sinteticamente descritte di seguito:

- Recepire le segnalazioni di malfunzionamento o le richieste di assistenza utilizzando tutti gli strumenti previsti: centralino telefonico, la posta elettronica ed il fax;
- Analizzare, classificare e registrare le richieste gestite sul sistema di gestione e tracciatura delle richieste di assistenza;
- Contattare l'utente per prestare assistenza e/o tentare di risolvere direttamente il problema;
- Inoltrare le richieste di manutenzione e/o gestione ai gruppi sistemistici interni o esterni nel caso di anomalie non risolubili direttamente;
- Assistere gli utenti su tematiche funzionali per la risoluzione di problemi di utilizzo delle stesse, attivando se necessario il gruppo sistemistico;
- Alimentare la base dati registrando le problematiche più frequenti e gli strumenti e le procedure per la loro risoluzione.

2.8.1 LIVELLI DI SERVIZIO PER CONTACT CENTER E HELP DESK

Per ogni richiesta di assistenza ricevuta saranno registrate almeno le seguenti informazioni utilizzando il sistema di "ticketing":

1. data (anno, giorno, orario) di ricezione della richiesta;
2. soggetto che ha richiesto l'intervento;
3. modalità di ricezione (telefono, e-mail, fax);
4. descrizione del problema;
5. azione avviata (risoluzione immediata, smistamento o rigettata perché non di competenza); nel caso di smistamento a strutture di secondo livello andranno specificati:
 - responsabilità per la risoluzione (indicare la struttura di assistenza cui è stata smistata la richiesta);
 - gravità e priorità di intervento assegnata;
 - modalità di intervento (descrizione di massima);
 - stima del tempo di risoluzione del problema.



REGIONE BASILICATA

Ad ogni chiusura di una richiesta di assistenza, andranno registrate, le seguenti informazioni (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- intervento attivato ovvero motivo del non intervento;
- struttura che ha avuto la responsabilità della risoluzione;
- data ed ora di chiusura della richiesta.

Al termine del mese di riferimento (e comunque entro i 5 giorni solari successivi), andrà trasmesso alla SA un rapporto consuntivo riportante le seguenti statistiche:

1. numero di richieste di assistenza ricevute nel periodo di osservazione;
2. numero di minuti di operatori di 1° livello “tutti occupati” nella giornata, diviso per fasce orarie;
3. percentuale oraria giornaliera di uso degli operatori di 1° livello;
4. distribuzione delle modalità di intervento (risoluzione immediata, rigetto, smistamento ad altre strutture);
5. distribuzione dei problemi per gravità e priorità di intervento;
6. durata media degli interventi;
7. durata massima e minima degli interventi;
8. trend delle misure rilevate nel periodo rispetto ai precedenti periodi di osservazione;

Le misure relative agli indicatori dei Livelli di Servizio verranno raccolte utilizzando gli strumenti messi a disposizione della C.A.. Gli indicatori sono i seguenti:

- Help Desk I° livello - Tempi di risposta: ≤ 20 sec.
- Help Desk I° livello - Chiamate abbandonate: $\leq 3,0\%$
- Help Desk I° livello - Chiamate risolte al primo livello: $\geq 30\%$

Help Desk I° livello - Tempi di risposta

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di rilevazione
----------	-------------------	-----------------	------------	-----	------------------------



REGIONE BASILICATA

Help Desk I° livello	Misura il tempo intercorrente tra la ricezione del segnale di linea da parte dell'utente e la risposta da parte dell'operatore di help desk, ad esclusione delle attività eventualmente effettuate dall'utente finale di interazione con il sistema di IVR, nonché del messaggio di benvenuto	Per tutte le richieste telefoniche in arrivo viene rilevata la data e l'ora della chiamata e l'ora di risposta dell'operatore, con riferimento alla finestra di erogazione del servizio, riferite al singolo ambito di servizio.	<p>Il criterio di calcolo è il seguente:</p> $T_m = \frac{\sum T_i}{N}$ <p>dove:</p> <p>T_m è il tempo medio di attesa per la risposta da parte dell'operatore alle richieste telefoniche inoltrate nel periodo di osservazione;</p> <p>T_i è il tempo di attesa per la risposta da parte dell'operatore;</p> <p>N è il numero totale di richieste telefoniche nel periodo di osservazione.</p>	≤ 20 secondi	mensile
-----------------------------	---	--	--	--------------	---------

Azioni contrattuali	Per ogni incremento dell'indicatore di 5 secondi rispetto all'obiettivo si applica una penale dell'1x1000 dell'importo dell'intero appalto.
----------------------------	---

Help Desk I° livello - Chiamate abbandonate

Una richiesta telefonica si considera abbandonata trascorsi 10 secondi dal momento di registrazione nel sistema telefonico

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di rilevazione
----------	-------------------	-----------------	------------	-----	------------------------



REGIONE BASILICATA

Help Desk I° livello	Percentuale di chiamate abbandonate dai clienti prima di avere avuto risposta da un operatore di help desk	Per tutte le richieste telefoniche in arrivo il sistema telefonico memorizza, per fasce orarie di mezz'ora, il numero totale di chiamate prese in carico ed il numero di chiamate abbandonate con riferimento alla finestra di erogazione del servizio, riferite al singolo ambito di servizio.	<p>Il criterio di calcolo è il seguente:</p> $P = \frac{\sum Mi}{\sum Mi + \sum Ni} \times 100$ <p>Dove: P è la percentuale di richieste telefoniche abbandonate dall'utente; Mi è il numero di richieste telefoniche abbandonate dall'utente per ogni fascia di mezz'ora; Ni è il numero di chiamate prese in carico dall'operatore per ogni fascia oraria.</p>	≤ 5,0 %	mensile
-------------------------------------	--	---	--	---------	---------

Azioni contrattuali	Per ogni punto percentuale in più all'obiettivo si applica una penale dell'1x1000 dell'importo dell'intero appalto.
----------------------------	---



REGIONE BASILICATA

Help Desk I° livello – Chiamate risolte al I° livello

Vengono considerate le richieste pervenute al primo livello, indipendentemente dall'ambito di servizio

Servizio	KPI - Descrizione	I dati rilevati	La metrica	SLA	Periodo di rilevazione
Help Desk I° livello	Misura la percentuale di chiamate, che vengono risolte dall'Impresa al momento della presa in carico della richiesta	In relazione alle richieste inoltrate e prese in carico dall'Impresa, viene rilevato il numero di quelle risolte direttamente dalla medesima Impresa	<p>Il criterio di calcolo è il seguente:</p> $Q = \frac{Ci}{Cr}$ <p>dove: Q è la percentuale di richieste risolte direttamente dall'Impresa; Ci è il numero di richieste risolte direttamente dall'Impresa; Cr è il numero totale di richieste prese in carico dall'Impresa.</p>	≥ 30%	mensile

Azioni contrattuali	Per ogni punto percentuale in meno all'obiettivo si applica una penale dell'1x1000 dell'importo dell'intero appalto.
---------------------	--



REGIONE BASILICATA

2.9 IL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA CONFIGUAZIONE

La gestione della configurazione ha lo scopo di assicurare la conoscenza, la completezza, l'integrità, la consistenza e la correttezza di tutte le componenti hardware e software (base, ambiente e applicativo) dei sistemi, in particolare in relazione alle dipendenze esistenti tra le stesse, attraverso la registrazione della configurazione iniziale e la conoscenza dello stato delle modifiche della loro attuazione e della loro evoluzione.

La Gestione della Configurazione oltre a supportare il processo di manutenzione e aggiornamento del software deve consentire il controllo evolutivo e manutentivo dei sistemi centrali (server) e periferici (PDL). Scopo della gestione della configurazione è quello di:

- individuare e gestire gli elementi costituenti un sistema intendendo con tale termine:
 - i moduli applicativi e gli elementi di software di base e hardware di supporto allo sviluppo e all'esercizio, considerati in unità singola o in aggregati, secondo le specifiche necessità di gestione della configurazione;
 - la documentazione relativa all'evoluzione, alla manutenzione ed alla gestione (modifiche effettuate durante il periodo d'esercizio);
- supportare l'analisi dell'impatto della variazione ad un elemento sugli altri elementi presenti in configurazione.

La C.A. dovrà predisporre un apposito sistema integrato con il sistema di gestione del ticketing che sia di supporto per le operazioni di gestione della configurazione consentendo di attuare i processi di che trattasi. La proposta della C.A. deve, pertanto, comprendere sia per i sistemi centrali che per i sistemi periferici la gestione dell'asset.

Le informazioni da gestire riguardano le componenti hardware e software e le relative informazioni di configurazione. In particolare la C.A. dovrà:

- realizzare e gestire un inventario centralizzato relativo all'installato (hardware e software);
- definire il processo necessario a garantire il costante mantenimento ed aggiornamento delle informazioni relative all'installato;
- gestire le garanzie relative ai componenti hardware;
- gestire le licenze relative al software, per quanto concerne gli adempimenti, gli aggiornamenti il rilevamento e le scadenze.

Il servizio di gestione delle configurazioni deve prevedere l'adozione di metodologie standard ISO costituendo il CMDB (Configuration Management Data Base) dell'Azienda ospedaliera, di cui deve



REGIONE BASILICATA

essere assicurato l'aggiornamento anche a fronte degli interventi di manutenzione che richiedono sostituzione o integrazione di parti dei sistemi.

La C.A. dovrà definire il processo per garantire il costante mantenimento ed aggiornamento delle informazioni relative all'installato, gestire le garanzie relative ai componenti hardware e gestire le licenze relative al software.

La S.A. si riserva il diritto di effettuare verifiche a campione in merito all'attendibilità e all'aggiornamento del DB; gli utenti autorizzati dalla S.A. dovranno poter accedere a queste informazioni con modalità in linea e con la possibilità di prelevare le informazioni contenute per un eventuale operazione fuori linea. Il CMDB e le eventuali licenze, al termine dell'appalto, dovranno essere trasferiti alla S.A..

2.10 IL SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO ALLA CERTIFICAZIONE ISO 27001

La C.A. dovrà offrire un servizio di accompagnamento alla certificazione ISO 27001 (Tecnologia delle informazioni - Tecniche di sicurezza - Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni – Requisiti) per impostare e gestire un sistema di gestione della sicurezza delle informazioni (SGSI), avente per oggetto il novero delle attività condotte dalla U.O.C. Sistema Informativo Ospedaliero. Nello specifico, entro i primi 24 mesi dalla data di presa in carico del Sistema Informativo, la C.A. dovrà mettere a punto, di concerto con il personale indicato dell'Azienda, tutte le procedure ed i controlli finalizzati all'ottenimento della certificazione ISO 27001.

Con cadenza annuale, a partire dalla prima release della documentazione relativa alle procedure ed ai controlli messi a punto, la C.A. – di concerto con il personale dell'Azienda - effettuerà la revisione complessiva di tutte le procedure ed i controlli di processo predisposti per valutarne l'adeguatezza e l'aderenza alle normative, alle raccomandazioni ed alle best practices per tempo vigenti.

Al termine di ogni attività di accompagnamento (prima release e varie revisioni annuali) la C.A. stilerà un dettagliato rapporto, controfirmato dal D.E.C. - Direttore dell'Esecuzione Contrattuale dell'Azienda. Gli oneri per la richiesta di certificazione ISO 27001 ad enti accreditati sono a totale carico della Stazione Appaltante.

Il mancato rispetto dei termini temporali previsti nella presente sezione, per cause non imputabili alla Stazione Appaltante, comporterà l'applicazione delle penalità di cui al punto 11 "Verifica di conformità del servizio" del CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO PRESTAZIONALE.

2.11 IL SERVIZIO DI PRESIDIO ON-SITE



REGIONE BASILICATA

Il presidio on-site ha la finalità di garantire un servizio di supporto specialistico sulle aree oggetto di convenzione finalizzato ad assicurare servizi sistemistici quali ad esempio:

- supporto all'erogazione di formazione all'utenza finalizzato all'ottimale uso delle tecnologie (PC, programmi di office automation, posta elettronica, accesso applicazioni, ecc.);
- supporto alla predisposizione di corsi base su piattaforma FAD;
- supporto alla redazione di nuovi progetti, ampliamenti ed avvio di nuovi sistemi.
- Riconfigurazioni GS;
- Studio di architetture per adeguamenti;
- Etc.

In ogni caso la C.A. dovrà garantire che le attività siano erogate da personale qualificato secondo i seguenti livelli minimi:

Desktop Administrator con almeno 5 anni di anzianità nel ruolo e possesso di certificazione Microsoft Office Specialist;

Server Administrator Windows con almeno 5 anni di anzianità nel ruolo e possesso di certificazione MCSA Windows server 2016 o successive e MCSE Server Infrastructure **o equivalente certificazione Microsoft role-based**;

Server Administrator Unix con almeno 5 anni di anzianità nel ruolo e possesso di certificazione REDHAT RHCSA o equivalente;

Network Administrator con almeno 5 anni di anzianità nel ruolo e possesso di certificazione CISCO CCNA Routing and Switching o equivalente;

Security Administrator con almeno 5 anni di anzianità nel ruolo e possesso di certificazione Fortinet NSE3 o superiore;

Database Administrator con almeno 5 anni di anzianità nel ruolo e possesso di certificazione MCSA SQL 2012/2014/2016 Database Administrator **o equivalente certificazione Microsoft role-based**;

VMware Administrator con almeno 5 anni di anzianità nel ruolo e possesso di certificazione VMware VData Center virtualization 2019 o superiore;

I curricula nominativi del personale, anonimizzati, che l'azienda intende impiegare nel progetto dovranno essere allegati al progetto.

L'assistenza on site innanzi descritta assicura la erogazione delle attività ordinarie.

Si precisa, infine, che l'orario lavorativo settimanale dovrà essere articolato ricomprendendo anche il sabato mattina (dalle 8 alle 13), per supportare gli sportelli aperti al pubblico e le varie UU.OO. attive.



REGIONE BASILICATA

Le presenze del personale presso l'AOR sono soggette a rilevazione tramite un sistema informatico.

2.12 IL SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA E SISTEMISTICA “ON-DEMAND”

Per particolari necessità di natura straordinaria la S.A. potrà richiedere ulteriori servizi di assistenza sistemistica e specialistica. Per la erogazione di tali attività le C.A. dovranno proporre un numero di giornate non inferiore a 500 (cinquecento) per l'intera durata contrattuale (nelle proroghe verrà prevista una quantità proporzionale al periodo).

L'importo offerto per tali attività oltre a determinare la tariffa unitaria applicata andrà computato sull'importo complessivo dell'affidamento. Naturalmente le attività on-demand in termini di profili impiegati, tempi e sforzi saranno oggetto di piani e programmazioni apposite aggiuntive rispetto alle attività ordinarie e saranno consuntivate a loro completamento previa verifica.

A motivo della eventualità della richiesta di fruizione del servizio “on-demand” da parte dell'AOR, tali giornate di assistenza sistemistica e specialistica saranno computate a parte e dovranno essere fatturate come voce separata, non rientrando nel canone periodico dell'assistenza ordinaria. Pertanto, la C.A. dovrà specificare nell'Offerta Economica apposita voce per tale tipologia di servizio.

Le presenze del personale presso l'AOR sono soggette a rilevazione tramite un sistema informatico.

3. GESTIONE DEL PROGETTO

3.1 COORDINAMENTO GENERALE

La C.A. dovrà assicurare adeguati livelli di gestione provvedendo alla conduzione coordinata del servizio nel rispetto dei requisiti, dei tempi, dei costi e qualità indicati nei documenti contrattuali.

Le attività preliminari all'avvio dei servizi a regime come quelle di ammodernamento infrastrutturale, la pianificazione delle attività, il subentro al precedente fornitore, l'acquisizione delle risorse, la definizione dell'organizzazione del progetto e l'avvio delle attività, nonché tutte le attività di coordinamento delle risorse assegnate al progetto in corso d'opera, dovranno avere un unico interlocutore della C.A., che sarà anche referente per le attività di controllo dell'andamento del progetto, la produzione di stati di avanzamento, inclusa la fornitura alle parti interessate delle



REGIONE BASILICATA

opportune informazioni e documentazioni, nonché le attività condotte per identificare, valutare e gestire i rischi del progetto soprattutto in termini di potenziali disservizi.

Dal risultato delle attività di controllo in corso d'opera sono definiti e adottati tutti gli interventi per il miglioramento dei processi intervenendo anche sullo sviluppo del personale addetto attraverso un processo di formazione e addestramento pianificato sulla base delle esigenze e delle figure professionali a disposizione.

Per lo svolgimento delle citate funzioni di interfaccia unica la C.A. indicherà il personale che dovrà svolgere tale ruolo per ogni aspetto relativo al servizio.

Il personale della C.A. adibito ai servizi dovrà essere in numero sufficiente da garantire il corretto ed efficace svolgimento degli adempimenti richiesti.

In ogni caso la C.A. è in via esclusiva responsabile del proprio personale e risponde di eventuali danni a cose e persone cagionati nel corso dell'esecuzione contrattuale.

La C.A. è obbligata ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti occupati nei servizi oggetto dell'appalto e, se cooperativa, anche nei confronti dei soci, quanto previsto dalle disposizioni normative e di contrattazione collettiva del settore.

3.2 PIANIFICAZIONE DEL PROGETTO-SERVIZIO

La C.A. dovrà predisporre un piano di progetto relativo a tutte le attività previste dal presente capitolato. Il piano di progetto dovrà contenere almeno i seguenti elementi:

- L'organizzazione delle risorse necessarie allo svolgimento delle attività previste dal contratto, inclusi struttura dei gruppi di lavoro, responsabilità, carichi di lavoro, risorse e materiali;
- Le fasi del progetto, i flussi in ingresso ed uscita dalle attività e quanto previsto in termini di controllo ed assicurazione qualità;
- Il programma temporale del progetto (fase iniziale, subentro ed esercizio), con l'individuazione delle attività, delle loro relazioni e per ciascuna di esse, delle risorse e dei tempi necessari per completarle;
- L'analisi dei rischi e dei problemi associati alle varie fasi.

Il Piano di progetto dovrà essere presentato in fase di offerta. Nel corso della esecuzione del contratto il Piano di Progetto sarà utilizzato dalla C.A. come Piano del servizio, ovvero per regolare tempi e modi di esecuzione di attività proprie dei servizi offerti.



REGIONE BASILICATA

3.3 RESPONSABILE PER L'ESECUZIONE DEL SERVIZIO

La C.A., assumendo la qualifica di outsourcer del S.I. aziendale dovrà designare un Responsabile al fine di garantire la corretta esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto costituendo l'interfaccia diretta tra la C.A. e le Stazione Appaltante. In particolare il Responsabile della C.A. avrà il compito di:

- svolgere e/o coordinare tutte le attività oggetto del presente appalto;
- ricevere tutte le indicazioni, risposte, decisioni, richieste o altre manifestazioni di volontà e/o di giudizio poste in essere dal Responsabile di Settore.

Tale soggetto potrà essere un dipendente della C.A. oppure un terzo; per le ipotesi di impedimento o di assenza dovrà essere indicato il nome di un sostituto.

4. ALTRE SPECIFICHE DI ORDINE GENERALE

4.1 LE LICENZE SOFTWARE

Tutto il software eventualmente fornito deve essere corredato dai relativi certificati di licenza a tempo indeterminato.

I software e le procedure devono essere rispondenti alle leggi ed alle norme italiane ed Europee, in particolare devono rispondere ai principi ed essere compatibili con le misure di sicurezza di cui al GDPR ed in ogni caso adeguate alla legislazione per data vigente.

La C.A. assume l'obbligo di mantenere riservati i dati di cui venisse a conoscenza o che dovesse consultare in fase di installazione o assistenza del sistema di archiviazione offerto, di non divulgarli e di non farne utilizzo diverso da quello, appunto, legato al funzionamento del sistema (installazione o assistenza).

4.2 VERIFICA DI CONFORMITA'

Entro il termine massimo di 120 giorni dall'avvio dei servizi con subentro nell'esecuzione del contratto e la messa a regime dell'eventuali forniture integrative proposte verrà effettuata la verifica di conformità dei servizi.



REGIONE BASILICATA

Le operazioni di verifica verranno effettuate nei 30 giorni successivi alla comunicazione da parte della C.A. del pronti al collaudo a cura di una Commissione nominata dall'A.O.R. e composta da 3 membri, in contraddittorio con la C.A.. Le operazioni che saranno effettuate per il superamento della verifica saranno volte a certificare il pieno funzionamento delle varie parti e della globalità dei sistemi ed apparati, il rispetto delle normative vigenti, la rispondenza, la completezza, l'aderenza dei servizi in base a quanto ordinato e in generale agli elementi del contratto, dell'offerta e del presente capitolato.

I verbali di verifica, con la certificazione del superamento positivo dello stesso dovranno essere redatti e firmati da un rappresentante designato dalla C.A. e controfirmati dai componenti della commissione.

Le specifiche di verifica dovranno essere redatte dalla C.A. e sottoposte preventivamente all'A.O.R. per accettazione.

Tale documento, una volta approvato, rappresenterà una guida per la Commissione di verifica, che potrà effettuare, comunque, tutte le prove che riterrà necessarie.

4.3 AGGIORNAMENTO E ADEGUAMENTO TECNOLOGICO

Ogni informazione tecnica comunicata in sede di offerta dovrà corrispondere obbligatoriamente a quanto successivamente consegnato ed installato. Tuttavia poiché la tecnologia è in continuo progresso è ammessa la possibilità che alcune caratteristiche tecniche ed alcune prestazioni possano variare, nel tempo intercorso dalla compilazione dell'offerta sino alla fornitura ed installazione. In tal caso il soggetto aggiudicatario dovrà darne comunicazione scritta, con la descrizione appropriata e dettagliata delle modificazioni, che, comunque, devono essere migliorative.

L'A.O.R., a tutela dei propri interessi e della regolarità dell'appalto, valuterà se accettare tali modificazioni.

Durante il periodo contrattuale, la C.A., sarà tenuta a sue spese al costante aggiornamento tecnologico delle componenti offerte se non più adeguate o performanti alle finalità del presente capitolato, fermo restando nessuna variazione significativa di attività o di esigenze operative dei servizi.



REGIONE BASILICATA

4.4 PIANO DI CONTINUITÀ OPERATIVA

La fornitura dovrà essere corredata da un progetto di adeguamento del piano di continuità operativa per l'Azienda e i suoi P.O. periferici che soddisfi i requisiti di sicurezza di cui alla legislazione vigente per data che tenga conto delle infrastrutture aziendali descrivendo le strategie, le modalità, i sistemi e le procedure coinvolte nella attuazione del piano stesso.

4.5 PIANO DELLA SICUREZZA ICT

La C.A. dovrà predisporre entro 6 mesi dalla consegna dell'infrastruttura un dettagliato "Piano della Sicurezza ICT" che abbia per oggetto gli apparati di difesa perimetrale ed i sistemi server che espongono servizi in rete al fine di prevenire potenziali attacchi che provengano dalla LAN, WAN, VPN e da Internet.

Tale Piano deve contenere i risultati di attività condotte con periodicità semestrale per:

- "vulnerability assessment";
- "penetration test";
- Attività previste dalle linee guida AGID con riferimento alle "*Misure minime di Sicurezza ICT nella Pubblica Amministrazione*".

Il Piano deve riportare la precisa indicazione delle vulnerabilità riscontrate e delle azioni correttive poste in atto per sanarle.

Eventuali oneri necessari per l'applicazione delle azioni correttive individuate, laddove non rientranti nell'ordinaria gestione e manutenzione previste dalle appendici GSI – GMR – GPL, previa dettagliata analisi a corredo in merito ai rischi potenziali, sono a carico della Stazione Appaltante.

La mancata applicazione delle azioni correttive, per cause non imputabili alla Stazione Appaltante, comporta l'imputazione delle penalità di cui al punto 11 "Verifica di conformità del servizio" del - CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO PRESTAZIONALE.

Tale Piano dovrà essere revisionato ed aggiornato con periodicità semestrale, nonché su esplicita richiesta della Stazione Appaltante, e controfirmato per verifica ed accettazione dal D.E.C. – Direttore dell'Esecuzione Contrattuale.