



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE**  
**EMILIA-ROMAGNA**  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

**Istituto delle Scienze Neurologiche**  
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

Dipartimento Amministrativo  
Servizio Acquisti Metropolitan  
Settore Attrezzature e Prodotti Informatici  
Fascicolo 759/2021  
*Il direttore*

*Da restituire firmato digitalmente*

**Capitolato Speciale**  
**per l'acquisizione del servizio di help desk informatico e gestione**  
**tecnica delle stazioni di lavoro per le aziende sanitarie dell'Area**  
**Vasta Emilia Centrale**

## Indice generale

### D

1. Premessa.....	4
2. Oggetto della fornitura ed esclusioni.....	5
2.1 Oggetto della fornitura .....	5
2.2 Esclusioni.....	9
3. Condizioni essenziali a pena di esclusione.....	10
4. Presentazione del progetto .....	11
4.1 Piano di avvio .....	11
4.2 Vincoli .....	11
4.3 Piano di avvicendamento.....	12
4.4 Piano di formazione e assistenza all'avvio .....	12
4.5 Costituzione di un gruppo di help desk e supporto on-site .....	12
4.6 Gestione delle figure professionali dedicate ai servizi .....	13
4.7 Composizione del gruppo di supporto di 1° livello .....	14
4.8 Composizione dei gruppi di supporto di 2° livello .....	15
4.9 Composizione del gruppo di supporto di 1° livello e 2° livello .....	16
4.10. Ulteriori specifiche per il progetto .....	18
5. Dati qualitativi macroscopici.....	18
5.1 Lotto 1 – AUSLBO .....	18
5.2 Lotto 1 AOSPBO.....	21
5.3 Lotto 2 – AUSLFE e AOSPFE.....	24
5.4. Lotto 3 – IOR .....	27
5.5. Lotto 4 – AUSLIMO.....	29
6. Assistenza e manutenzione tecnica e sistemistica .....	30
6.1 Caratteristiche generali.....	30
6.2. Assistenza e manutenzione ordinaria .....	32
6.3. Monitoraggio dei sistemi .....	37
6.4. Manutenzione evolutiva .....	38
6.5 Caratteristiche dei software di gestione dei desktop.....	39
6.6. Full-risk .....	40
6.7. Servizio di help desk e reperibilità .....	40
6.8 Tempi di risposta del servizio di HD 1° livello.....	46
6.9. Tempi di intervento e ripristino .....	47
6.10 Periodo di prova .....	51
6.11. Ulteriori requisiti e tempi di risposta .....	52
6.12 Software di gestione della chiamata (trouble ticketing).....	54

6.13. Attività accessorie incluse nel servizio .....	57
6.14. Magazzino .....	57
6.15. Modalità di erogazione dei servizi e vincoli.....	57
7. Collaudo della fornitura e monitoraggio dei servizi .....	57
7.1. Premessa .....	57
7.2. Collaudo .....	58
7.3. Monitoraggio.....	58
7.4 Customer satisfaction .....	59
8. Documentazione dell'attività .....	59
8.1. Produzione di report periodici .....	59
8.2. Alimentazione banca dati dei sistemi e degli eventi.....	60
8.3. Inventariazione .....	61
9. Nuove forniture .....	61
10. Condizioni di fine contratto.....	61
11. Inadempienze contrattuali e penalità.....	61
11.1. Lotti 1 e 2 - AUSLBO, AOSPBO, AUSLFE e AOSPFE.....	62
11.2. Lotti 3 e 4 IOR e AUSLIMO .....	64
12. Prezzi del servizio / revisione.....	67
13. Durata del contratto .....	67
14. Obbligo di Riservatezza dei dati .....	68
15. Obblighi in materia di sicurezza e salute sul lavoro - .....	69
16. Risoluzione del contratto.....	69
17. Responsabilità .....	70
18. Fatturazione, Pagamento, Ordini e documenti di trasporto.....	70
19. Modifiche del contratto e subappalto .....	73
20. Recesso dal contratto .....	74
21. Fallimento – liquidazione – ammissione a procedure concorsuali .....	74
22. Clausole contr.Intesa per la Leg. 19.06.2018 della Prefettura di Bologna .....	75
23. Brevetti e diritti d'autore .....	76
24. Clausola Sociale .....	76
25. Ordini .....	77
26. Segnalazioni all' ANAC .....	77
27. Scioperi.....	77
28. Obblighi previdenziali, fiscali e assicurativi della ditta .....	77
29. Danni a persone e cose .....	78
30. Controversie e Foro competente .....	78

# 1. Premessa

Le seguenti sei Aziende Sanitarie, facenti tutte parte dell'Area Vasta Emilia Centrale (**AVEC**), si sono costituite come raggruppamento di acquisto per la fornitura del servizio di Help Desk informatico e di gestione tecnica delle stazioni di lavoro PC. Le Aziende in questione sono:

1. Azienda USL di Bologna (di seguito **AUSLBO**)
2. Azienda Ospedaliero - Universitaria di Bologna – Policlinico S. Orsola - Malpighi (di seguito **AOSPBO**)
3. Istituto Ortopedico Rizzoli (di seguito **IOR**)
4. Azienda USL di Ferrara (di seguito **AUSLFE**)
5. Azienda Ospedaliero – Universitaria di Ferrara (di seguito **AOSPFE**)
6. Azienda USL di Imola (di seguito **AUSLIMO**)

Queste Aziende Sanitarie dispongono della proprietà dell'infrastruttura tecnologica che, per quanto concerne questo documento, viene definita come l'insieme delle stazioni di lavoro, dei dispositivi di stampa, di acquisizione e memorizzazione, nonché dei sistemi operativi e applicativi, che costituiscono il substrato operativo dell'intero sistema informativo di ciascuna Azienda.

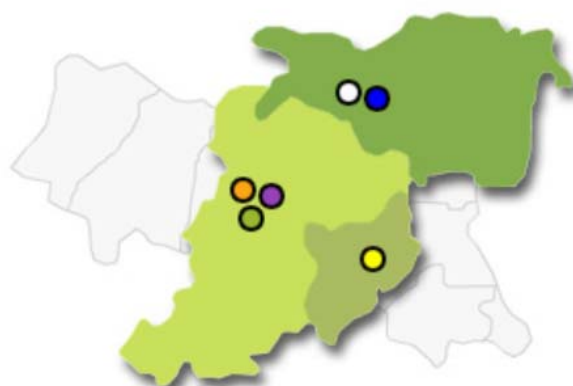
Con questo disciplinare tecnico si intendono fornire le specifiche e indicare i requisiti per affidare il servizio di gestione e manutenzione dell'intero sistema e di tutti i servizi correlati per un periodo di 4 anni rinnovabili di 2 anni in 2 anni per un massimo di 4 anni. La proposta dei fornitori, oltre a quanto descritto in questo documento, deve soddisfare due fondamentali e primari obiettivi strategici: in primo luogo il mantenimento di livelli di servizio molto elevati per l'intera durata del contratto; in secondo luogo l'ottimizzazione del sistema e il contenimento dei costi per il servizio richiesto, pur mantenendone i valori massimi di efficienza ed efficacia, anche in virtù della dimensione delle diverse infrastrutture oggetto del servizio e della durata del contratto.

L'offerta presentata, pertanto, deve dimostrare, oltre alla sua reale soddisfacente fattibilità, la piena comprensione delle problematiche associate ai principi qui enunciati, con particolare riferimento alla peculiare realtà rappresentata dalle Aziende interessate. Il contesto operativo, infatti, è caratterizzato da una notevole complessità dovuta in particolare all'elevato numero di sedi, all'ampiezza del territorio, alla crescente necessità di integrazione e standardizzazione dell'infrastruttura tecnologica e alla articolata realtà organizzativa di ciascuna Azienda.

## Area Vasta Emilia Centrale

L'[Area Vasta Emilia Centrale \(AVEC - www.avec-rer.it/\)](http://www.avec-rer.it/) è costituita dalle Aziende Sanitarie qui a fianco evidenziate, per l'esercizio congiunto di funzioni specifiche. L'AVEC costituisce uno strumento organizzativo per consolidare e sviluppare le prerogative di autonomia territoriale delle Aziende stesse, è un sistema integrato in ambiti territoriali definiti, funzionale per l'organizzazione dei servizi sanitari e delle attività tecnico-amministrative. In tale contesto, viene mantenuta inalterata la responsabilità decisionale propria delle Aziende e dei loro organi.

Informazioni su ciascuna Azienda sono disponibili sui relativi siti (link alla pagina successiva).



- [Azienda USL di Bologna](#)
- [Azienda USL di Imola](#)
- [Azienda USL di Ferrara](#)
- [Azienda Ospedaliero - Universitaria di Ferrara](#)
- [Azienda Ospedaliero - Universitaria di Bologna - Policlinico S.Orsola - Malpighi](#)
- [Istituto Ortopedico Rizzoli](#)

Si fa presente inoltre che le Aziende Sanitarie facenti parte del gruppo di acquisto sono già connesse tra loro attraverso la rete regionale in fibra ottica fornita da Lepida Scpa attraverso i PAL (Punto Accesso Lepida) di banda almeno a 1Gbit/s.

L'offerta presentata, per concludere, deve essere sufficientemente flessibile da poter soddisfare le esigenze di ampliamenti a strutture nuove e di evoluzione dei sistemi esistenti.

#### **Guida alla lettura:**

L'affidamento è suddiviso nei seguenti 4 lotti:

**Lotto 1:** Azienda USL di Bologna (AUSLBO) e Azienda Ospedaliero - Universitaria di Bologna – Policlinico S. Orsola – Malpighi (AOSPBO)

**Lotto 2:** Azienda USL di Ferrara (AUSLFE) e Azienda Ospedaliero – Universitaria di Ferrara (AOSPFE)

**Lotto3:** Istituti Ortopedici Rizzoli (IOR)

**Lotto 4:** Azienda USL di Imola (AUSLIMO)

Nel seguito, il testo sotteso ai capitoli o paragrafi nei quali è indicato il lotto si riferisce solamente al lotto indicato, i paragrafi o capitoli senza alcuna indicazione specifica di lotti si applicano a tutti i lotti

In alcuni capitoli o paragrafi si trovano delle parti premesse dalla chiara specificazione AUSLBO, IOR, AUSLFE, ... , il che significa che il testo così sotteso e le relative specifiche si riferiscono soltanto all'Azienda o alle Aziende espressamente specificati. Le indicazioni valgono indifferentemente per tutte le Aziende invece negli altri casi.

## **2. Oggetto della fornitura ed esclusioni**

### **2.1 Oggetto della fornitura**

I fornitori devono presentare una proposta complessiva nella quale le diverse componenti del servizio richiesto costituiscano un complesso unico e organico finalizzato a garantire il corretto funzionamento e la continuità di servizio dell'infrastruttura tecnologica delle Aziende Sanitarie richiedenti attraverso:

1. La fornitura del servizio di manutenzione full-risk e assistenza tecnica e sistemistica delle stazioni di lavoro fisse e mobili, delle stampanti e degli accessori<sup>2</sup> di proprietà delle Aziende interessate e situate nella totalità delle proprie sedi. L'assistenza deve sempre essere assicurata anche per le attrezzature non coperte

<sup>1</sup> sempre isolata in un titolo numerato o non numerato

<sup>2</sup> Il termine "accessori" deve essere inteso come qualsiasi tipo di periferica che possa intendersi parte integrante della stazione di lavoro (monitor, mouse, tastiere, trackball e altri dispositivi di input, lettori di smartcard ecc.). Anche gli alimentatori dei computer portatili vanno inclusi nell'assistenza full risk.

dal contratto di manutenzione full-risk (vedi punto successivo “**2.2. Esclusioni**”).

2. La fornitura del servizio di preparazione, configurazione, consegna e prima installazione delle stazioni di lavoro fisse e mobili, delle stampanti e degli accessori di nuova acquisizione, incluso l'eventuale trasferimento dei dati dell'utente con salvataggio e ripristino sulla nuova stazione di lavoro e definitiva rimozione dalla stazione di lavoro sostituita. Il servizio deve includere l'eventuale assemblaggio, la sistemazione negli arredi, il collegamento alla rete elettrica e dati (esclusa la posa di prese e cablaggi), la predisposizione all'operatività (installazione e configurazione dei software di base e degli applicativi aziendali), il test di avvio dell'operatività inclusa la verifica della connettività di rete e internet e della posta elettronica, il ritiro delle apparecchiature dismesse o da ricollocare, il recupero degli imballaggi.
3. La fornitura del servizio di preparazione, configurazione e consegna delle stazioni di lavoro fisse e mobili, delle stampanti e degli accessori di cui siano richiesti lo spostamento, la riassegnazione, il cambio d'uso o di destinazione o una diversa configurazione. Il servizio, nelle sue modalità operative, è analogo a quello di cui al punto precedente. Casi particolari della movimentazione sono la rimozione e la messa in fuori uso che danno luogo a processi di gestione leggermente differenti (per es. la procedura amministrativa di disinventariazione nel caso del fuori uso).
4. La fornitura del servizio di installazione, sulle stazioni di lavoro fisse e mobili, di configurazione e di verifica dell'operatività di tutte le procedure aziendali centralizzate o distribuite, nonché di tutti i sistemi di produttività individuale, di manutenzione e protezione definiti di volta in volta da ciascuna Azienda (automazione d'ufficio, antivirus, programmi di utilità, driver ecc.).
5. La fornitura del servizio di installazione, manutenzione e aggiornamento, sulle stazioni di lavoro fisse e mobili, dei diversi sistemi operativi definiti di volta in volta da ciascuna Azienda inclusa la loro configurazione e la corrispondente e periodica verifica della completa operatività.
6. La fornitura del servizio di help desk anche mediante call center per il sistema oggetto del servizio. L'assistenza agli utenti deve avvenire attraverso un punto di contatto per ogni Azienda, inclusa la gestione del ticket richiesta. Le modalità di accesso al servizio dovranno avvenire secondo le indicazioni fornite da ciascuna Azienda, in una o più tra le seguenti modalità:
  - a. tramite contatto telefonico;
  - b. tramite e-mail;
  - c. tramite accesso web.
7. La fornitura dei servizi accessori finalizzati a garantire la piena funzionalità operativa dei sistemi in tutte le loro componenti.
8. La messa a disposizione di un team specializzato per ciascuna Azienda per il periodo di messa a regime del servizio proposto.
9. La fornitura di un team specializzato on-site per ciascuna Azienda per tutta la durata del contratto (eventuali sostituzioni nel periodo contrattuale dovranno essere giustificate dalla Ditta ed approvate dall'Azienda).
10. La fornitura, comprensiva di installazione e messa in esercizio, del sistema informatizzato di gestione del servizio di manutenzione e di ticketing/help desk con numero di licenze necessario e sufficiente.
11. La gestione completa, sia dal punto di vista amministrativo che tecnico, del riutilizzo e riallocazione delle apparecchiature sostituite per rinnovo tecnologico, ampliamenti, trasferimenti di strutture ecc.
12. La fornitura delle seguenti attività (che sono qui elencate a titolo esemplificativo ma sono da intendersi incluse tutte le attività tipicamente erogabili dai tecnici dei gruppi on-site):

- a. Creazione e attribuzione di credenziali e profili utente per servizi di rete (posta, Internet, VPN, WIFI, ...) inclusa la raccolta delle richieste di accesso, , il supporto alla configurazione, il mantenimento delle credenziali (sostituzione per perdita password, proroghe, token per multi-factor authentication, ecc.) e delle informazioni accessorie (dati anagrafici, date di inizio/fine validità, recapiti telefonici, ecc.)..
- b. Creazione e attribuzione di credenziali per i sistemi applicativi aziendali come al punto precedente.
- c. Attività di installazione e configurazione o altri interventi particolari o specifici, anche urgenti o “a tappeto”, su richiesta del personale tecnico dei responsabili ICT.
- d. Configurazione e gestione dei dispositivi portatili e/o wifi/bluetooth quali, ad esempio, palmari, tablet, lettori barcode, ipad, smartphone, ecc... (di proprietà aziendale, come già precedentemente specificato) su tutte le principali piattaforme (es. Android, IOS).
- e. Messa in rete e configurazione dei sistemi alternativi di stampa (tipicamente le fotocopiatrici con funzione stampante fornite a noleggio), dei fax sender, degli scanner di rete e di altri apparati appartenenti al complesso dell'infrastruttura informatica, anche se non inclusi nel servizio di manutenzione. Per tali apparati saranno fornite di volta in volta le specifiche in dipendenza dei contratti di acquisizione resi disponibili nel corso del contratto di fornitura.
- f. Distribuzione, ritiro e configurazione di sistemi di videoproiezione portatili.
- g. Primo intervento di ripristino (verifica connessione rete, test accensione, altri test preliminari) relativamente ai PC-monitor-mediaplayer per chiamata paziente, informativi, o altro. Tali PC-monitor-mediaplayer potrebbero trovarsi anche a parete/soffitto, per cui potrebbe essere necessario l'uso di una scala.
- h. Esecuzione di interventi programmati o di urgenza presso una qualunque delle postazioni di lavoro situate all'interno delle sedi aziendali non coperte da presidio fisso o in appoggio allo stesso.
- i. Esecuzione di interventi presso case di cura o altre strutture private<sup>3</sup>, per attività di configurazione delle stazioni di lavoro e dell'accesso remoto.
- j. Gestione, oltre a quella per la richiesta di servizi, della modulistica per la consegna, il ritiro e la gestione amministrativa in formato cartaceo e/o elettronico.
- k. Assistenza e risoluzione di problematiche legate a virus informatici, malware o spam, comprese tutte le operazioni opportune per il pieno ripristino delle funzionalità originali del sistema.
- l. Creazione e gestione di cartelle condivise sui fileserver, di nuovi account utente o di gruppi in ambiente Windows, secondo le specifiche determinate dai responsabili ICT.
- m. Cancellazione a basso livello (wiping) e/o distruzione dei dispositivi di memorizzazione magnetici, magneto-ottici e allo stato solido (HD, chiavette, ...), con produzione di relativo certificato, in caso di riallocazione o rottamazione della stazione di lavoro o di sue parti, secondo la normativa vigente, quale in particolare il provvedimento del garante “Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (Raee) e misure di sicurezza dei dati personali - 13 ottobre 2008”.
- n. Assistenza e il supporto all'avvio delle videoconferenze nelle aule, sale riunioni

---

3

Pertanto ubicati nel territorio di competenza dell'Azienda ma al di fuori delle sedi aziendali

e sale congressuali, ecc.

- o. Assistenza e supporto per collegamenti provenienti da internet e indirizzati verso la rete aziendale finalizzati allo smartworking e relativa consulenza e assistenza telefonica per configurazione di postazioni non aziendali.
  - p. Pianificazione meeting sulle piattaforme aziendali (es. Lifesize, Teams) su richiesta degli utenti.
13. La creazione e il mantenimento dell'inventario tecnico secondo le specifiche espresse da ciascuna Azienda.
14. Il mantenimento dell'inventario amministrativo hardware e software secondo le specifiche espresse da ciascuna Azienda.
15. La produzione periodica di reportistica inerente al servizio erogato.
16. La gestione, secondo le specifiche espresse da ciascuna Azienda, del fuori uso per ciascun bene in manutenzione incluso l'aggiornamento dell'inventario amministrativo e tecnico.
17. La gestione della garanzia per ciascun bene in manutenzione.

#### **2.1.1 Lotti 1,2, e 4 - AOSPBO, AUSLFE, AOSPFE, AUSLIMO**

Presenza continuativa per supporto ad eventi congressuali e formativi di particolare rilevanza per un massimo di 200 ore/anno.

#### **2.1.2 Lotti 1, 2 e 4 - AUSLBO, AUSLFE, AUSLIMO**

Esecuzione di interventi saltuari presso gli studi dei medici di base e dei pediatri di libera scelta o farmacie<sup>4</sup> per attività di configurazione delle stazioni di lavoro e dell'accesso remoto.

#### **2.1.3 Lotti 1, 2, 3 e 4 - AOSPBO, AUSLFE, AOSPFE, IOR, AUSLIMO**

Interventi di assistenza a sistemi di desktop conference in sale riunioni/didattiche, con verifica dei collegamenti delle relative periferiche (es. videoproiettori fissi, LIM, casse, microfono, webcam) e sostituzione delle lampade videoproiettori.. Tali attrezzature potrebbero trovarsi anche a parete/soffitto, per cui può essere necessario l'uso di una scala.

#### **2.1.4 Lotto 1 - AUSLBO**

- a) Gestione del ritiro e della consegna dei cellulari di servizio: gli operatori della ditta aggiudicataria dovranno ritirare e consegnare i cellulari di servizio al/dal personale designato dagli/agli utenti e registrazione dei movimenti su software disponibile. L'attività è stimabile in poche (al di sotto della decina) operazioni giornaliere.
- b) Manutenzione full-risk dei plotter aziendali (in totale 4).

#### **2.1.5 Lotto 3 - IOR**

Gestione di:

- a. Sostituzione fisica degli apparati di rete (compresi accessori di rete) e degli access point secondo i tempi specificati al paragrafo **“6.9 Tempi di intervento e ripristino”**: ripristino delle connessioni e riavvio dell'apparato. Non è prevista la riconfigurazione software degli apparati.
- b. Permute di rete all'interno degli armadi dati.

#### **2.1.6 Lotto 1 - AOSPBO**

---

4

Pertanto, ubicati nel territorio di competenza dell'Azienda ma al di fuori delle sedi aziendali



- a) Manutenzione full-risk dei plotter aziendali (in totale 2).
- b) Attività da prevedere per la gestione della rete dati, sia cablata che wifi:
  - Installazione/configurazione/sostituzione apparati di rete periferici.
  - Permute di rete all'interno degli armadi dati.
  - Attività volte a mantenere la funzionalità della rete fisica, del cablaggio e rete wifi (materiali esclusi).
  - Configurazioni del firewall per esigenze specifiche di singoli PC.

Tali attività possono comportare interventi su armadi dati o attrezzature (es. access point) che potrebbero trovarsi anche a parete/soffitto, per cui può essere necessario l'uso di una scala.

### 2.1.7 Oggetto della fornitura – **Tutti i lotti**

Il servizio di gestione e manutenzione richiesto, dovrà essere erogato per tutto l'anno, festivi esclusi, salvo diversa indicazione esplicitata nel presente capitolato.

È importante precisare che la proposta deve essere formulata tenendo conto della situazione esistente, descritta in varie parti di questo documento, la quale si caratterizza, peraltro, dalla presenza di un unico fornitore per le diverse Aziende destinatarie del servizio, i cui contratti scadranno come specificato al paragrafo “**4.2 Vincoli**”.

La ditta aggiudicataria, pertanto, dovrà prestare particolare attenzione alla gestione della fase transitoria e di parallelo per l'erogazione del servizio previsto.

Nel caso di raggruppamento temporaneo di imprese, la fornitura nella sua interezza deve essere coordinata e gestita da un'unica ditta responsabile, la quale dovrà farsi carico di tutte le attività necessarie per l'integrazione tra i diversi fornitori componenti il raggruppamento.

Ciascuna Azienda nominerà un gruppo di lavoro con il compito di presiedere l'avvio e la messa a regime dei servizi richiesti, monitorandone e coordinandone lo sviluppo di tutte le fasi. Successivamente lo stesso avrà anche il compito di monitoraggio del servizio per tutta la durata del contratto.

Analogo organismo dovrà essere predisposto dalla ditta aggiudicataria.

## 2.2 Esclusioni

L'oggetto della fornitura non comprende:

1. I sistemi server centrali e distribuiti.
2. I gruppi di continuità.
3. Le infrastrutture di rete locale e geografica (con parziale eccezione per AOSPBO come meglio specificato in seguito).
4. La fornitura di software fatta eccezione per il sistema di gestione del servizio di cui al **punto 10** del paragrafo “**2.1 Oggetto della fornitura**”
5. La fornitura delle attrezzature oggetto del servizio ad eccezione, ovviamente, delle parti di ricambio necessarie alla riparazione del bene. Tuttavia poiché il servizio richiesto è di tipo full-risk, il fornitore deve necessariamente fornire attrezzatura sostitutiva in tutti i casi cui non sia in grado di riparare quella esistente entro i termini fissati.
6. L'assistenza e la manutenzione a postazioni di lavoro e a dispositivi mobili non di proprietà delle Aziende, tranne quelle sottoposte ad apposite convenzioni.

Sono soggette ad assistenza, come meglio precisato in seguito, ma non incluse nella manutenzione:

1. Le stazioni di lavoro elettromedicali.
2. Le fotocopiatrici, i fax e i fax-sender.
3. I videoproiettori e le LIM.
4. I sistemi di videoconferenza.
5. I PC-monitor-mediaplayer di chiamata paziente o informativi, o altro.

Per questi sistemi il servizio di assistenza dovrà gestire gli eventuali problemi di malfunzionamento o di connessione alla rete TD, attivando percorsi predefiniti per la manutenzione e consentendo all'utente il ripristino dell'operatività con soluzioni adeguate e alternative, ma senza farsi carico della riparazione.

### 3. Condizioni essenziali a pena di esclusione

Tutte le condizioni esposte in questo capitolo sono considerate essenziali e a pena di esclusione. Il mancato soddisfacimento di anche una sola di esse porterà all'esclusione dell'offerta dalla valutazione. Si tratta, infatti, di condizioni che determinano, ciascuna per la propria parte, la qualità complessiva del progetto proposto come meglio descritto per ciascuna di esse. Sono considerati essenziali:

1. Il rispetto delle funzionalità, delle caratteristiche e delle specifiche minime riportate in qualsiasi parte di questo documento. Si definiscono infatti caratteristiche e specifiche minime quelle che, se non rispettate, dequalificano l'intera fornitura.
2. L'unicità della ditta responsabile della fornitura, intesa come unica ditta referente, coordinatore e responsabile globale, con particolare riferimento alle attività di assistenza e help desk. A questo proposito va precisato che numerose esperienze del passato di tutte le aziende AVEC interessate dimostrano come la relazione con diversi fornitori per il medesimo contratto risulti largamente inefficiente e spesso foriera di conflitti rispetto alle competenze e responsabilità tra i medesimi fornitori e l'Azienda cui il servizio è fornito. Massima efficienza è garantita se questi conflitti si risolvono all'interno dell'RTI fornitrice del servizio.
3. La predisposizione di un supporto tecnico-operativo fisso on-site per tutto il periodo necessario alla messa a regime della fornitura e di un gruppo di supporto on-site per la gestione ordinaria per l'intera durata del contratto. In questo caso si tratta dell'elemento chiave della fornitura.
4. L'obbligo di osservare tutte le norme vigenti in materia di prevenzione degli infortuni sul lavoro e di adottare tutti i procedimenti e le cautele necessarie per garantire la sicurezza e l'incolumità dei propri operatori, del personale interno delle Aziende e di terzi, nonché per evitare danni ai beni pubblici e privati.
5. L'obbligo di esecuzione di tutte le attività di TLC (impiantistica, allacciamento, collaudo, manutenzione ecc.) da parte di soggetti in possesso di tutte le necessarie autorizzazioni previste dalla normativa anche secondaria e/o regolamentare vigente in materia.
6. In merito al ritiro delle apparecchiature usate e/o del materiale di risulta è richiesto, fermo restando gli obblighi connessi alla sicurezza sul lavoro - D.Lgs 81 del 9 Aprile 2008 (e s.m.i.), il possesso dei requisiti previsti dai D.Lgs 152/2006 e s.m.i., D.Lgs. 25 luglio 2005 n. 151 e D.Lgs. 14 marzo 2014, n. 49 e s.m.i. e, in ogni caso, il rispetto della normativa vigente in materia. In subordine, l'impresa dovrà subappaltare tale servizio a impresa in possesso dei predetti requisiti e di quelli previsti dalla normativa in materia di subappalto e dichiarare tale volontà nella documentazione.
7. Il servizio di Call Center o supporto di 1° livello sia dedicato in modo esclusivo alle aziende committenti e la sua localizzazione sia presso le sedi specificate nel seguito.

## 4. Presentazione del progetto

Con il termine “progetto” qui e nel seguito del documento, si intende indicare l'insieme delle attività che costituiscono gli elementi fondanti e qualificanti della fornitura. Esse comprendono, per esempio, le attività legate all'avvio del servizio, le attività di mantenimento periodiche (tra cui la manutenzione, gli aggiornamenti ecc.), la configurazione operativa dei servizi erogati ecc.

### 4.1 Piano di avvio

È evidente come la messa a regime di un servizio che debba sostituirne uno già esistente, garantendo la continuità operativa senza alcun disservizio, sia particolarmente critica. Per questa ragione il fornitore deve produrre un piano attuativo per l'avvio e la messa a regime dei servizi richiesti, corredato di un dettagliato cronoprogramma. Il piano fa parte integrante della fase progettuale richiesta alle ditte e sarà oggetto di specifica valutazione qualitativa. Esso deve rispondere a particolari requisiti di chiarezza e dimostrare la propria fattibilità; deve necessariamente comprendere:

1. L'indicazione di tutte le fasi.
2. L'elenco delle attività per ciascuna fase.
3. Le tempistiche.
4. Il flusso e la sequenza delle attività e le relative interdipendenze, con l'indicazione dei punti chiave, dei cammini critici e delle relative attività di misura e controllo. Devono essere chiaramente indicati eventuali vincoli esterni.
5. Il carico di lavoro per attività, espresso in giorni uomo per figura professionale.
6. Il carico di lavoro per attività del personale dell'Azienda Sanitaria coinvolta, espresso in giorni uomo per figura professionale, con indicazione del tipo di supporto richiesto. Dovrà essere specificata la responsabilità (committente o fornitore) di ogni attività.
7. L'indicazione delle metodiche da utilizzare per tutti i casi di scostamento dal piano attuativo. Devono essere presi in considerazione tutti i possibili casi di scostamento: il caso di attività in ritardo, specialmente se appartenenti a un cammino critico o se impegnanti per più tempo risorse assegnate ad altre attività su un cammino critico; il caso di attività non comprese nella pianificazione iniziale; il caso di non raggiungimento del risultato atteso per una certa attività; il caso di modifica del gruppo di lavoro ecc.

I tempi di esecuzione del piano dovranno essere espressi in numero di settimane di calendario, a partire dalla data di inizio lavori. Dovranno essere individuate, ad esempio, la data di avvio degli interventi preliminari, la data di presa in carico delle stazioni di lavoro, le date di formazione e di addestramento sugli applicativi; la data di realizzazione globale.

Nel piano di avvio dovrà essere chiaramente indicata la **data di attivazione del servizio** imposta dal vincolo riportato al punto successivo.

Il piano potrà essere modificato, previo accordo tra le parti, qualora intervengano particolari esigenze dell'Azienda Sanitaria o per la necessità di adeguarsi a obblighi tecnici o di legge.

Per quanto riguarda il collaudo del sistema, si rimanda allo specifico capitolo ad esso dedicato.

### 4.2 Vincoli

Per la stesura del cronoprogramma devono essere rispettati i seguenti vincoli, **a pena di esclusione**:

1. L'attivazione del servizio dovrà avvenire in due fasi:
  - entro 2 mesi dall'aggiudicazione definitiva dovrà essere attivato il servizio per AUSLFE, AOSPFE e AOSPBO.
  - entro 3 mesi dall'aggiudicazione definitiva dovrà essere attivato il servizio per

AUSLBO, IOR, AUSLIMO.

Potranno essere posticipate solo attività minori che non interferiscano con la piena operatività (inventari, formazione, sostituzioni e integrazioni).

2. Periodo di prova: a partire dalla data di avvio del servizio, per ciascuna Azienda, decorrerà un periodo di prova di 6 mesi solari.

#### 4.3 Piano di avvicendamento

La sostituzione dell'attuale servizio con quello offerto dovrà avvenire assicurando la completa continuità operativa di tutti i servizi di manutenzione e assistenza. A tal proposito, il piano di avvicendamento dovrà individuare e descrivere le modalità con cui il fornitore intenda garantire questo risultato. Tale piano, che dovrà essere parte integrante del piano di avvio, deve prevedere un periodo di parallelo di almeno 20 giorni solari.

Va precisato che, nel caso una o più Aziende AVEC siano costrette a mantenere in vita il precedente contratto causa inadempienza del fornitore subentrante rispetto alla garanzia di avvio nei termini proposti, ogni onere connesso alle attività necessarie per gestire l'avvicendamento sarà integralmente a carico della ditta aggiudicataria, inclusi eventuali oneri aggiuntivi dovuti al fornitore cessante, in caso di mancato rispetto dei tempi di avvicendamento, e per qualsiasi altra azione correlata e fatte salve le eventuali implicazioni di carattere civile o penale.

#### 4.4 Piano di formazione e assistenza all'avvio

Il piano di formazione da realizzare presso la sede di ciascuna Azienda deve comprendere tutte le attività di formazione e avvio all'utilizzo. In particolare ci si riferisce non solo alle attività di pura formazione sui software forniti dalla ditta (documentazione, monitoraggio, gestione ticket ecc.) per il personale tecnico aziendale, ma anche alle attività necessarie per l'integrazione del servizio offerto con i servizi aziendali interessati, secondo le necessità espresse dal fornitore, per il pieno avvio operativo del sistema a regime (es.: percorsi per la gestione guasti, modalità di apertura di un ticket di assistenza e manutenzione, modalità di richiesta di una fornitura aggiuntiva ecc.).

#### 4.5 Costituzione di un gruppo di help desk e supporto on-site

Il progetto, a pena di esclusione, deve prevedere la fornitura di un gruppo di tecnici informatici specializzati che deve operare sia come supporto di help desk di 1° livello che come supporto di 2° livello on-site, dedicato per ciascuna Azienda, la cui precisa collocazione sarà definita in fase di progetto esecutivo.

Il supporto di 1° livello risponderà alle chiamate secondo le modalità descritte al punto **“6.7 Servizio di help desk e reperibilità”** successivo.

Le ditte concorrenti dovranno indicare per ciascuna Azienda destinataria del servizio richiesto i componenti del gruppo di lavoro che saranno dedicati alla realizzazione del progetto, evidenziando in particolare:

1. il responsabile di progetto con relativo specifico curriculum. Si richiede esperienza almeno quinquennale nel ruolo preferibilmente in ambito sanitario;
2. il responsabile commerciale con relativo specifico curriculum;
3. la numerosità del personale dedicato al progetto con specifiche professionali e funzionali;
4. i profili professionali con relativi curriculum che documentino esperienze almeno biennali nel settore di intervento specifico per cui il tecnico è proposto (assistenza su hardware e software, attività sistemiche, attività di coordinamento, assistenza su rete dati, ecc.). Si richiede inoltre per i coordinatori che l'esperienza sia stata maturata nel ruolo, preferibilmente in ambiente sanitario; per i profili senior si richiede un'esperienza di almeno 10 anni nel settore di intervento specifico.

5. le referenze di attività dei componenti del gruppo in altri progetti di analoga complessità.
6. numero di giornate annue previste per ogni componente del gruppo;
7. attività previste per i componenti del gruppo per la fase di avvio;
8. attività previste per i componenti del gruppo nella gestione ordinaria;
9. collocazione proposta dei componenti del gruppo;
10. metodologie di gestione delle criticità.

Il gruppo, la cui composizione dettagliata deve essere definita dalle ditte concorrenti e sarà oggetto di valutazione qualitativa, deve rispondere ai requisiti qui riportati.

**Si precisa che i requisiti di presenza indicati per ciascuna Azienda, sono da intendersi minimi, pertanto devono essere sempre previste sostituzioni in caso di assenza dei tecnici per malattia, ferie, assenze programmate o altro.**

Il progetto dovrà descrivere in dettaglio la distribuzione dei tecnici nella finestra di copertura del servizio richiesto da ogni singola Azienda; in ogni caso le Aziende Sanitarie potranno richiedere piccole variazioni, dovute a necessità emergenti, degli orari di inizio e fine di fruizione del servizio, a parità di copertura complessiva.

All'interno di ogni gruppo assegnato ad una determinata Azienda dovrà essere proposto un tecnico esperto con ruolo di coordinatore del gruppo che si dovrà rapportare costantemente con i referenti aziendali. Questo coordinatore, o in caso di assenza un suo sostituto, dovrà essere sempre contattabile dai responsabili aziendali.

L'orario di lavoro delle figure professionali appartenenti al gruppo on-site potrà essere monitorato attraverso l'uso di strumenti automatici di registrazione definiti e forniti dall'Azienda Sanitaria che il personale dovrà utilizzare a inizio lavoro e a fine lavoro compresa l'eventuale pausa pranzo.

#### 4.6 Gestione delle figure professionali dedicate ai servizi

Le Aziende Sanitarie esercitano la supervisione ed il controllo delle prestazioni rese dalle figure professionali proposte per i vari servizi oggetto del contratto (assistenza da remoto-help desk, presidio on site, intervento on site, ecc), nonché sul numero di figure professionali minime richieste in capitolato o superiori se offerte dalla ditta.

Inoltre:

1. qualora l'Azienda Sanitaria ritenga una o più di tali figure preposte ai servizi, non idonea alla svolgimento dell'attività contrattuale ne darà comunicazione all'Impresa che è tenuta a proporre una adeguata sostituzione entro dieci giorni lavorativi dalla predetta comunicazione;
2. qualora l'Impresa debba provvedere alla sostituzione di una figura professionale, anche per cause di forza maggiore, è tenuta a darne tempestiva e motivata comunicazione all'Azienda Sanitaria, unendo alla comunicazione il curriculum della figura proposta in sostituzione della figura uscente; in tutti i casi in cui si procede alla sostituzione di una figura, l'Impresa si obbliga a proporre risorse sostitutive in possesso dei requisiti di esperienza e professionalità richiesti in sede di gara; l'Azienda Sanitaria entro 5 giorni consecutivi dal ricevimento dei dati relativi ai nuovi tecnici/operatori, potrà disporre la non utilizzazione di quel personale privo dei requisiti o che ritenesse, a proprio insindacabile giudizio, non idonee all'espletamento del servizio;
3. l'amministrazione si riserva di valutare e autorizzare le sostituzioni proposte; l'impresa è altresì tenuta a garantire un periodo di affiancamento tra la figura uscente e quella subentrante per almeno 5 giorni lavorativi, senza oneri aggiuntivi per l'Azienda Sanitaria;
4. l'aggiudicatario, secondo eventuali indicazioni dei Direttori ICT, dovrà prevedere iniziative di formazione continua del proprio personale dedicato al servizio, attraverso la redazione di un programma annuale che comprenda l'attivazione di corsi, incontri anche da remoto in merito alle attività e alle competenze richieste; a queste iniziative potrà essere prevista la

partecipazione anche del personale dipendente delle Aziende Sanitarie, secondo una programmazione concordata;

5. L'aggiudicatario dovrà consentire al proprio personale la partecipazione alle iniziative formative promosse dall'Azienda USL, qualora ritenute di importanza per i servizi oggetto del contratto.

In caso di inadempimento da parte dell'Impresa rispetto agli obblighi di cui al presente articolo, l'Amministrazione si riserva di procedere **alla risoluzione del contratto**, fermo restando l'applicazione delle penali previste nell'apposito articolo e il diritto al risarcimento dell'eventuale danno.

L'appaltatore deve garantire al proprio personale dipendente il rispetto delle norme contrattuali e della legislazione vigente in materia di rapporto di lavoro; deve essere inoltre garantita, salvo casi di forza maggiore, la stabilità del personale stesso.

Tutto il personale addetto al servizio deve possedere piena padronanza della lingua italiana e dovrà essere comunicato al committente un elenco completo riportante le seguenti informazioni: nome, cognome, codice fiscale, qualifica professionale, indirizzo email aziendale, numero di telefono aziendale.

Nel caso di variazione degli addetti o delle informazioni comunicate, l'elenco completo dovrà essere prontamente revisionato e ritrasmesso al referente ICT dell'Azienda Sanitaria.

## 4.7 Composizione del gruppo di supporto di 1° livello

### 4.7.1 Lotto 1 – **AUSLBO**

Il servizio dovrà garantire un servizio di help desk di primo livello, dedicato esclusivamente all'Azienda USL di Bologna, con il seguente orario:

- Lunedì – Venerdì: dalle ore 7:20 alle ore 18:30
- Sabato: dalle ore 7:30 alle ore 13:00

Il servizio dovrà essere dimensionato in modo da poter ricevere tutte le chiamate di assistenza provenienti dagli utenti delle Azienda USL di Bologna, secondo le modalità specificate in seguito.

Si richiede per il servizio di help desk la presenza di **minimo 5 tecnici attivi** distribuiti nella fascia lavorativa richiesta dal lunedì al venerdì e **minimo 2 tecnici attivi** il sabato mattina.

Poiché il maggior numero di chiamate sono concentrate nella fascia dalle 9 alle 14 dal lunedì al venerdì, è in quella fascia che si dovrà concentrare la presenza contemporanea e continuativa del numero massimo di tecnici.

Il servizio dovrà rispettare gli SLA indicati nel seguito del documento e in tutti i casi in cui ciò non avvenga il fornitore è tenuto ad inserire ulteriore personale senza costi aggiuntivi fino a rientrare nel rispetto degli SLA.

### 4.7.2 Lotto 1 – **AOSPBO**

Il servizio dovrà garantire per l'Azienda Sanitaria un servizio di help desk di primo livello on-site con il seguente orario:

- Lunedì – Venerdì: dalle ore 7:00 alle ore 18:30
- Sabato: dalle ore 7:30 alle ore 13:30

Il servizio dovrà essere erogato da personale tecnico esperto in attrezzature informatiche da integrare al gruppo tecnico dell'assistenza di 2° livello on-site e dimensionato in modo da poter ricevere tutte le chiamate di assistenza provenienti dagli utenti dell'Azienda Sanitaria, secondo le modalità specificate in seguito.

Si richiede per il servizio di help desk:

- a) presenza di: lunedì-venerdì 8:00-13:30 **minimo 2 tecnici** in compresenza per l'intera fascia oraria; lunedì-venerdì 7:00-8:00 e 13:30-18:30 **minimo 1 tecnico**.

- b) per la risposta di primo livello a chiamate di tipo prevalentemente applicativo, ulteriore presenza di: lunedì-venerdì 7.30 - 17.00 **minimo 2 tecnici**, in compresenza nella fascia 8:00 – 13:30; sabato 7:30 - 13:30 **minimo 1 tecnico**.

S'intende che, al di fuori degli orari indicati per questo supporto prevalentemente applicativo, le chiamate applicative dovranno comunque essere accolte e opportunamente gestite (registrate nel sistema di trouble ticketing e smistate ai servizi di assistenza che saranno comunicati).

Il servizio dovrà rispettare gli SLA indicati nel seguito del documento e in tutti i casi in cui ciò non avvenga il fornitore è tenuto ad inserire ulteriore personale senza costi aggiuntivi fino a rientrare nel rispetto degli SLA.

## 4.8 Composizione dei gruppi di supporto di 2° livello

### 4.8.1 Lotto 1 - **AUSLBO**

1. Presenza di minimo **14** tecnici esperti in gestione di attrezzature informatiche<sup>5</sup> nei normali orari di ufficio (almeno 8 ore lavorative al giorno, dalle ore 8.00 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì). La collocazione dei tecnici sarà ripartita secondo le esigenze di AUSLBO (per es. 2 tecnici per ogni area geografica + presidio centrale).
2. Presenza di minimo **4** ulteriori tecnici esperti in sistemi operativi client nei normali orari di ufficio (almeno 8 ore lavorative al giorno, dalle ore 8.00 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì).
3. Presenza ulteriore di **1** coordinatore tecnico esperto in attrezzature informatiche e sistemi operativi client nei normali orari di ufficio (almeno 8 ore lavorative al giorno, dalle ore 8.00 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì).
4. Presenza di minimo **4** tecnici esperti in gestione di attrezzature informatiche dalle 8.00 alle 13.00 il sabato. Collocazione come sopra.

### 4.8.2 Lotto 1 - **AOSPBO**

Il servizio dovrà essere erogato da personale tecnico esperto in attrezzature informatiche<sup>5</sup> da integrare al gruppo tecnico dell'assistenza di 1° livello e dimensionato in modo da poter erogare il supporto on-site secondo le modalità specificate in seguito.

Si richiede:

- Presenza di minimo **10** tecnici nei normali orari d'ufficio (8 ore lavorative al giorno, nella fascia oraria dalle ore 8.00 alle ore 18.30 dal lunedì al venerdì) così suddivisi:
  1. minimo **7** tecnici esperti in gestione di attrezzature informatiche, da dedicare alla gestione di tutte le attrezzature aziendali e universitarie.
  2. minimo **1** tecnico esperto in attrezzature informatiche e sistemi operativi client (sistemista ambiente client).
  3. minimo **2** coordinatori tecnici (principale e sostituto) esperti senior in attrezzature informatiche e sistemi operativi client (sistemista ambiente client).
- Presenza ulteriore di minimo **2** tecnici esperti, di cui uno con livello senior, oltre che in gestione di attrezzature informatiche, in manutenzione di 1° livello di rete (8 ore lavorative al giorno, dalle ore 7.00 alle ore 18.30 dal lunedì al venerdì).

Si richiede inoltre che, per interventi particolarmente critici relativi alla rete TD, su richiesta dell'AOSPBO con preavviso di almeno 3 gg lavorativi, i tecnici si rendano disponibili a modificare il proprio orario lavorativo per prolungare l'attività anche oltre le 18.30, fino massimo alle 22.00. Gli interventi oltre l'orario saranno al massimo 20 per ogni anno solare.

---

5

da intendersi in senso lato: stazioni di lavoro fisse e mobili, stampanti e accessori, software e strumenti di produttività individuale, sistemi operativi client base, driver, antivirus, reti locali, posta e internet ecc.

- Presenza di minimo **2** tecnici esperti in gestione di attrezzature informatiche dalle 8.00 alle 13.30 il sabato.

## 4.9 Composizione del gruppo di supporto di 1° livello e 2° livello

### 4.9.1 Lotto 2 – **AUSLFE e AOSPFE**

Il servizio dovrà garantire, per ciascuna delle due Aziende Sanitarie AOSPFE e AUSLFE, un servizio di help desk di **1 livello, 2 livello e ON SITE**

con il seguente orario:

- dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 7:30 alle ore 17:30

ed un servizio di reperibilità H24 durante i seguenti orari:

- dal Lunedì al Venerdì dalle ore 17:30 alle ore 7:30
- dal Venerdì al Lunedì dalle ore 17:30 alle ore 7:30

Il servizio di reperibilità dovrà essere dimensionato in modo da poter ricevere tutte le chiamate di assistenza provenienti dagli utenti delle due Aziende negli orari sopra indicati.

Sono escluse dal servizio le problematiche hardware relative alle PDL ed a manutenzioni straordinarie degli applicativi aziendali, a parte quelle descritte al punto **“6.7.2.3. Reperibilità”**.

#### **AUSLFE**

Si richiede per il servizio di help desk la presenza di N° **10** tecnici attivi distribuiti nella fascia lavorativa sopra indicata (Lunedì-Venerdì 07:30-17:30) che svolgano attività di 1° livello intesa come risoluzione del problema via telefono o in assistenza remota e di 2° livello intesa come risoluzione del problema on site .

**NB:** Essendo il servizio sviluppato sul territorio , sarà a cura della Direzione Aziendale ICT attraverso l'attività svolta dal referente coordinatore IT , decidere un' eventuale suddivisione di tecnici nelle Sedi principali in base all'entità delle attività.

Le sedi principali sono :

- Azienda AUSL Ferrara
- Ospedale di Cento
- Ospedale del Delta
- Ospedale di Argenta
- Cittadella della Salute Ferrara.

#### **AOSPFE**

Si richiede per il servizio di help desk la presenza di N° **7** tecnici attivi distribuiti nella fascia lavorativa sopra indicata (Lunedì-Venerdì 07:30-17:30) che svolgano attività di 1° livello intesa come risoluzione del problema via telefono o in assistenza remota e di 2° livello intesa come risoluzione del problema on site.

**NB:** Essendo il servizio NON sviluppato sul territorio , sarà a cura della Direzione Aziendale ICT attraverso l'attività svolta dal referente coordinatore IT , decidere un' eventuale suddivisione di tecnici nelle due Sedi principali in base all' entità delle attività.

Le sedi principali sono :

- Arcispedale S. Anna di Ferrara
- Cittadella della Salute Ferrara

### 4.9.2 Lotto 3 – **IOR**



Il servizio dovrà garantire un servizio di help desk di 1° livello e 2° livello, dedicato esclusivamente all'Istituto Ortopedico Rizzoli di Bologna (IOR), con il seguente orario:

- Lunedì – Venerdì: dalle ore 7:30 alle ore 18:00
- Sabato: dalle ore 7:30 alle ore 12:30

Il servizio dovrà essere dimensionato in modo da poter ricevere tutte le chiamate di assistenza provenienti dagli utenti IOR, secondo le modalità specificate in seguito.

Si richiede per il servizio help desk un numero adeguato di tecnici attivi per garantire la presenza in servizio come di seguito specificato:

- presenza contemporanea di minimo 2 tecnici nelle fasce orarie 7:30-9:00 e 16:00-18:00;
- presenza contemporanea di minimo 3 tecnici nella fascia oraria 9:00-16:00;
- presenza ulteriore di un tecnico, nella fascia oraria dalle 11:30 alle 20:00;

che svolgano attività di 1° livello, intesa come risoluzione del problema via telefono o assistenza remota, e di 2° livello intesa come risoluzione del problema on-site,

- presenza di **1** tecnico attivo il Sabato (dalle ore 7:30 alle ore 12:30) che svolga attività di 1° livello, intesa come risoluzione del problema via telefono o assistenza remota, e di 2° livello intesa come risoluzione del problema on-site.

Tutti i tecnici dovranno essere esperti in attrezzature informatiche<sup>6</sup> e sistemi operativi client.

Il servizio dovrà rispettare gli SLA indicati nel seguito del documento e in tutti i casi in cui ciò non avvenga il fornitore è tenuto ad inserire ulteriore personale senza costi aggiuntivi fino a rientrare nel rispetto degli SLA.

#### 4.9.3 Lotto 4 – **AUSLIMO**

I servizi di help desk di primo e secondo livello dovranno essere svolti on-site e rispettare il seguente orario:

Lunedì – Venerdì: dalle ore 7:30 alle ore 17:00

Sabato: dalle ore 7:30 alle ore 12:30

I servizi dovranno essere dimensionati in modo da poter ricevere tutte le chiamate di assistenza provenienti dagli utenti, secondo le modalità specificate in seguito.

Presenza di un gruppo composto da minimo **3** tecnici esperti in attrezzature informatiche<sup>6</sup> e sistemi operativi client.

E' richiesta la copertura del servizio dalle ore 7.30 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì, garantendo la presenza in servizio dei 3 tecnici nella fascia oraria dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 13:30 alle 15:30.

Presenza di minimo **1** tecnico esperti in attrezzature informatiche e sistemi operativi client dalle 7.30 alle 12.30 il sabato

**Si richiede un servizio di reperibilità notturna e festiva e nelle fasce orarie non coperte dal servizio ordinario.** Tale servizio riguarderà esclusivamente le interruzioni del servizio per le procedure di Pronto Soccorso, Laboratorio, Radiologia, Sale Operatorie e Reparti Ospedalieri.

I soggetti abilitati ad usufruire del servizio saranno gli utilizzatori delle suddette procedure (Pronto soccorso e reparti ospedalieri).

Gli argomenti oggetto di chiamate riguarderanno problematiche che impediscano l'erogazione dei servizi sopra menzionati, quali, ad esempio, problematiche di rete, non disponibilità dei server

---

<sup>6</sup>

da intendersi in senso lato: stazioni di lavoro fisse e mobili, stampanti e accessori, software e strumenti di produttività individuale, sistemi operativi client base, driver, antivirus, reti locali, posta e internet ecc.

e dei databases .

Il soggetto che eroga il servizio dovrà effettuare le dovute verifiche e diagnosi ed eventualmente attivare i tecnici reperibili dei fornitori della connettività e della gestione dei server. Sono escluse le problematiche relative alle stazioni di lavoro e a manutenzioni straordinarie degli applicativi aziendali

#### 4.10. Ulteriori specifiche per il progetto

Le ditte concorrenti, in apposita sezione del progetto presentato, dovranno descrivere il proprio modello operativo in modo tale che in caso di aggiudicazione siano garantiti:

- il mantenimento dei livelli di servizio per tutta la durata del contratto indipendentemente da qualsiasi variazione della consistenza del parco installato, sia per rinnovo tecnologico sia per l'avvio di nuovi progetti e indipendentemente dalla molteplicità di guasti concorrenti;
- la flessibilità nella trasformazione di alcuni servizi in altri di pari impegno ed entità<sup>7</sup> in qualsiasi caso di riorganizzazione o modifica dell'asset aziendale (a titolo di esempio si potrebbe verificare la chiusura di sedi con sensibili variazioni di consistenza in seguito al verificarsi di eventi esterni come leggi regionali o nazionali).

### 5. Dati qualitativi macroscopici

Si precisa che non saranno fornite informazioni dettagliate sulla consistenza in termini di marche e modelli delle apparecchiature, della configurazione in termini di dotazione delle singole attrezzature (RAM, dischi rigidi, accessori, video ecc.), della denominazione e versione dei software installati ecc. in quanto il servizio fornito dovrà essere indipendente da parametri specifici riguardanti la costituzione e la configurazione del parco attrezzature e dalla eventuale variazione nel tempo di tali parametri e della numerosità complessiva delle attrezzature.

Negli schemi disponibili alle pagine seguenti si dà una descrizione esplicativa macroscopica della infrastruttura informatica di ciascuna Azienda, che si ritiene sufficiente per una valutazione del servizio da erogare. La descrizione di massimo dettaglio sarà fornita in fase di realizzazione del progetto esecutivo.

Quanto qui riportato ha carattere puramente indicativo. Il servizio deve comprendere in ogni caso ogni sede, struttura e apparato, incluso quanto eventualmente installato nel corso della durata del contratto.

Si ritiene quanto riportato nei paragrafi relativi ai dati quantitativi sul parco attrezzature, sufficiente per una valutazione macroscopica del parco oggetto del servizio richiesto. Come precisato in altri punti di questo documento, il servizio deve essere indipendente dal numero effettivo di attrezzature disponibili in quanto il rinnovo tecnologico, che prevede una progressiva sostituzione delle stazioni di lavoro obsolete, tende a ridurre nel tempo i costi di manutenzione anche a fronte di un incremento complessivo del numero di attrezzature installato, sia perché il nuovo è gestito in garanzia, sia perché il rinnovo tecnologico tende a massimizzare il livello di standardizzazione.

#### 5.1 Lotto 1 – AUSLBO

Il territorio dell'Azienda USL di Bologna comprende 45 comuni su un'area di 3.000 chilometri quadrati circa, per una popolazione di oltre 870.000 abitanti (i residenti in Emilia Romagna sono più di 4.400.000). Il bilancio annuale supera i 1.700 milioni di euro (quasi il 20% dei circa 8.600 milioni della sanità della Regione Emilia Romagna). Al suo interno sono impegnati più di 8.200 professionisti, oltre 1.300 dei quali medici e 4.200 operatori assistenziali.

Le sedi presso le quali vengono svolte le attività dell'Azienda USL di Bologna sono stimabili in

---

7

pertanto di pari controvalore economico

circa poco meno di duecento, delle quali solamente poco più di cento sono collegate in rete aziendale.

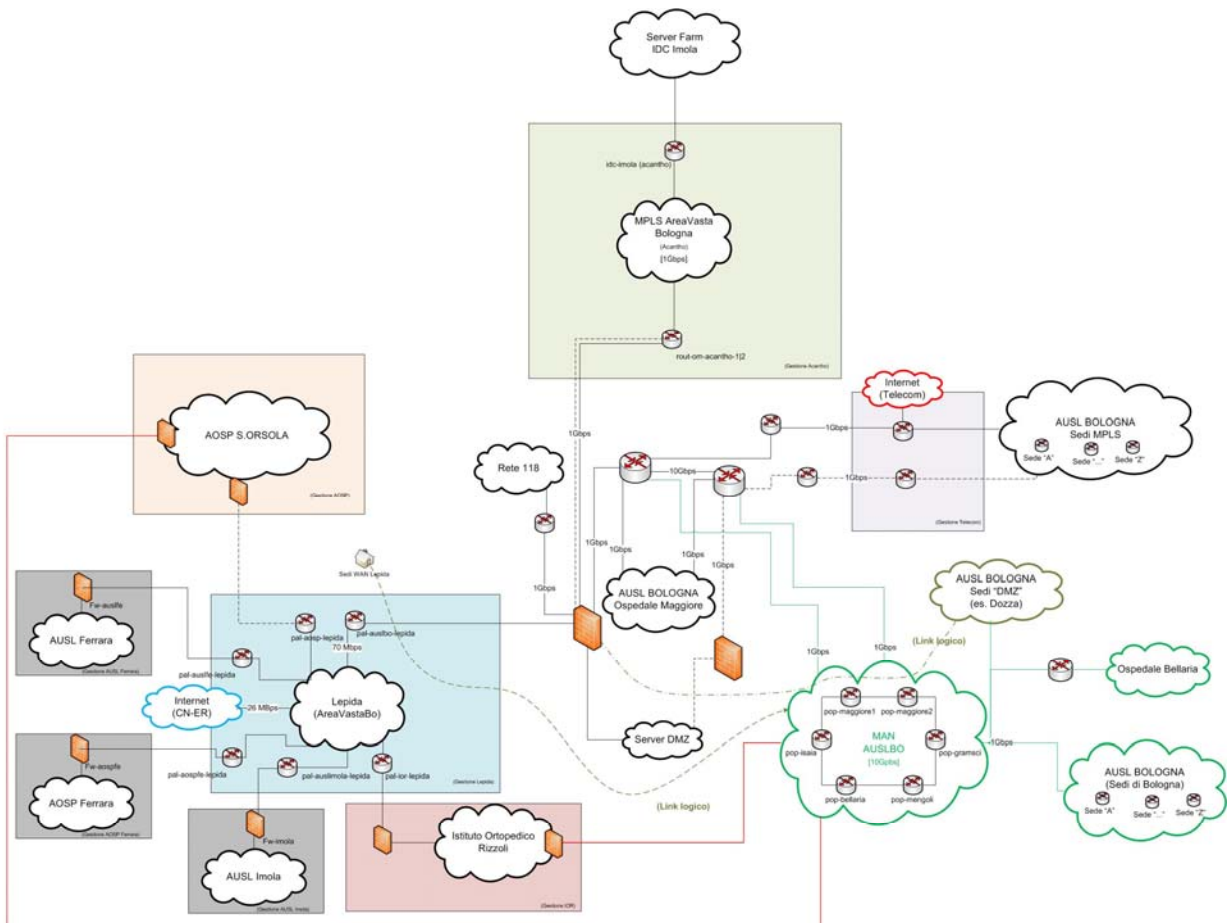
### 5.1.1. AUSLBO - La rete di trasporto dati e l'infrastruttura centrale

La rete telematica aziendale si accentra su un unico centro stella principale di raccolta presso l'Ospedale Maggiore ed è costituita da una rete in fibra ottica dedicata in parte fornita da gestori esterni, in parte fornita dal Piano Telematico Regionale (PTR). In particolare il PTR, con la realizzazione della MAN della città di Bologna, ha permesso la connessione di tutte le sedi dell'AUSL nel territorio metropolitano con anelli di fibra ottica spenta. Anche le principali sedi nel territorio provinciale sono connesse in fibra ottica attivata tramite l'adesione alla convenzione Intercent-ER.

L'infrastruttura centrale è costituita da vari datacenter di gestione Lepida SpA, opportunamente organizzati, completamente adeguati e integralmente protetti in cui sono ricoverati (housing) la maggior parte dei server dipartimentali.

Infine, per garantire la sicurezza delle banche dati locali, generalmente gestite con strumenti di automazione d'ufficio (tipicamente MS Excel e MS Access) che sono intrinsecamente poco sicuri, sono attivi sistemi di gestione costituiti da file server (eventualmente in configurazione NAS - Network Attached Storage), collocati in posizione strategica rispetto all'ottimizzazione del flusso di dati e dei carichi di rete.

### 5.1.2. AUSLBO - Rappresentazione schematica della rete geografica



### 5.1.3. AUSLBO - Parametri quantitativi sul parco attrezzature

Si forniscono di seguito altri parametri utili per una precisa valutazione complessiva.

1. **Sistema operativo client:** principalmente Windows in tutte le versioni, Mac e Linux, Android, IOS.

Si fornisce di seguito la numerosità indicativa dei client con sistema operativo Windows:

Sistema Operativo	Numero Client
Windows XP	430
Windows 7	1450
Windows 8/8.1	870
Windows 10	4000
<b>Totale</b>	<b>6750</b>

e la distribuzione indicativa delle versioni di Windows 10:

Version	Build	Numero client
1507	10240	10
1511	10586	310
1607	14393	1030
1703	15063	80
1709	16299	270
1803	17134	1140
1809	17763	80
1903	18362	1020
2004	19041	60

2. **Numero PDL:** il numero delle postazioni non differisce apprezzabilmente dalla stima indicativa della tabella del punto precedente.
3. **Numero portatili:** ca. **700** compresi nel totale di cui al punto 1;
4. **Stampanti:** corrispondono approssimativamente all'**80%** delle stazioni di lavoro. Sono costituite prevalentemente da laser b/n e stampanti di rete; alcune decine di laser colori; circa 400 stampanti di etichette e circa 200 stampanti di braccialetti; circa 450 fotocopiatrici con funzione stampante (delle quali è esclusa la manutenzione ma è richiesta la configurazione sui client).
5. **Chiamate chiuse:** nel trimestre aprile-maggio-giugno 2020 il primo livello ha chiuso indicativamente 5.000 chiamate. Nel seguito la numerosità indicativa delle chiamate chiuse al secondo livello distinte per tipologia:

Tipologia	Chiamate chiuse
Software	3000
Hardware	1900
Attività di supporto	1300
Consulenza agli utenti	600
Installazioni Hardware	400
Installazioni Software	200
rete	150

6. **Numero di interventi:** la percentuale degli interventi effettivi dell'help desk rispetto alle chiamate totali è di circa il **90%**; le rimanenti sono di competenza di un 2° livello di altra natura (personale interno o di fornitori terzi o per manutenzione reti).
7. **Interventi on-site:** percentuale degli interventi on-site rispetto agli interventi in remoto allo stato attuale è di circa il **40%** del totale.

Sono attualmente in uso per la gestione del parco attrezzature i seguenti software e sistemi: dominio Microsoft Active Directory, OCSInventory, Bomgar, Kaspersky.

## 5.2 Lotto 1 AOSPBO

Le attività inerenti al presente capitolato saranno svolte per la quasi totalità presso la sede del Policlinico; le attrezzature aziendali collocate all'esterno (es. Parcheggio Zaccherini-Alvisi, Archivio Minerbio, case di cura private convenzionate) sono in numero assai ridotto.

È attualmente in essere un Accordo Operativo tra l'AOSPBO e l'Università di Bologna, a fronte del quale l'Università di Bologna affida all'AOSPBO l'assistenza e manutenzione delle attrezzature informatiche universitarie presso l'AOSPBO e la gestione della relativa rete TD. Pertanto, oltre alle attrezzature di proprietà dell'AOSPBO, l'attività oggetto di gara riguarda anche tutte le attrezzature informatiche universitarie presenti presso la sede dell'AOSPBO.

Presso alcune case di cura convenzionate nel territorio bolognese (ad oggi ca. 10) vengono svolte alcune attività strettamente connesse a quelle aziendali. In alcune (es. Villa Torri) sono state trasferiti alcuni reparti (in toto o in parte), con le relative dotazioni informatiche.

Alcuni reparti di AospBo sono collocati sedi dell'Azienda USL do Bologna (AuslBo). Viceversa, alcuni reparti dell'AuslBo sono collocati nel campus dell'AospBo. Infine, esistono alcuni dipartimenti interaziendali AuslBo e AospBo, collocati presso l'una o l'altra Azienda.

### 5.2.1. AOSPBO – Infrastruttura di rete

La rete informatica dell'AOSPBO è costituita da una rete capillare di distribuzione sia di tipo wired che di tipo wireless, caratterizzata da 2 centri stella di campus.

L'infrastruttura si sviluppa all'interno di un unico campus, connesso da un'unica lan, suddivisa in "aree" ; un'area può essere un grosso padiglione o un aggregato di alcuni padiglioni vicini più piccoli. L'architettura di rete è di tipo L3: ciascuna area ha una sua VLAN per i client, più altre VLAN per usi specifici (server decentrati, wifi, etc.); ogni VLAN è separata dalle altre e comprende sottoreti con indirizzi di classe B o C e default gateway distinti.

Complessivamente sono presenti circa 23 aree, circa 180 armadi di rete; gli apparati presenti nelle aree periferiche sono complessivamente circa 550 per la rete cablata e collegano circa 10.000 dispositivi; la rete wifi consta di circa 850 access point, che collegano circa 500 dispositivi (in crescita) alla rete wifi aziendale, e tramite i quali vengono trasportate anche la rete universitaria AlmaWiFi e quella regionale EmiliaRomagnaWiFi. Complessivamente sono attive oltre 150 VLAN.

Gli apparati di rete sono di tipo Cisco e HP, con tecnologia di connessione switched-ethernet.

Tutte le dorsali di rete dai centri stella agli armadi principali di area sono realizzate con collegamenti in fibra ottica ridondati a 1Gbps o 10Gbps; la distribuzione dall'armadio principale ai secondari di area è su collegamenti in fibra ottica ridondati a 1Gbps; l'utenza è servita da cavi a coppie UTP di cat.6 o cat.5e, secondo lo standard TIA/EIA 568, per la maggior parte collegati a switch con porte 10-100-1000.

La copertura wireless, realizzata secondo lo standard IEEE 802.1a/b/g/n è distribuita su tutto il campus, compresi i reparti sanitari. Gli access point sono serviti da cavi a coppie UTP di cat.6 o cat.6a, secondo lo standard TIA/EIA 568. L'infrastruttura è di tipo centralizzato e governata da Wireless Control System (WLC) ridondato.

Le connessioni verso l'esterno/Internet avvengono tramite proxy server aziendali, che gestiscono tutte le richieste di accesso a Internet.

Sistemi di firewall ridondati gestiscono i collegamenti verso i server aziendali e verso i collegamenti periferici (Internet, Cup2000, AIRT, Lepida, rete interaziendale, MAN AUSLBO, etc.). Il collegamento verso i DataCenter regionali Lepida avvengono tramite PAL Lepida.

I collegamenti geografici verso le case di cura convenzionate (circa 10) sono realizzati mediante VPN lan-to-lan ipsec su Internet.

I collegamenti dei fornitori verso i server e client aziendali vengono realizzati tipicamente

mediante VPN client-to-lan openVPN.

I collegamenti dei dipendenti per smart-working e altre necessità vengono implementati mediante VPN client-to-lan openVPN, SSLVPN e ambienti Virtual Desktop su connessioni sicure.

Viene utilizzato il sistema open source SANET per le attività di monitoraggio e controllo della rete e dei server.

**Di seguito è riportato l'elenco dei principali apparati di rete periferici (sottoposti ad assistenza):**

Quantita'	Codice	Descrizione
2	J4813A	Switch HPE ProCurve 2524 24p
11	J4900B	Switch HP ProCurve 2626 24p
3	J4903A	Switch HP ProCurve 2824 24p
21	J9019B	Switch HPE 2510 24p
70	J9020A	Switch HPE 2510 48p
1	J9086A	Switch HPE 2610 24p PoE
5	J9145A	Switch HPE 2910 24p GB
2	J9726A	Switch Aruba 2920 24p GB
195	J9775A	Switch Aruba 2530 48p GB
13	J9776A	Switch Aruba 2530 24p GB
6	J9782A	Switch Aruba 2530 24p
6	JL261A	Switch Aruba 2930F 24p GB PoE+
1	JL693A	Switch Aruba 2930F 12p GB PoE+
143	WS-C2960X-48FPD-L	Switch Cisco Catalyst 2960X 48p GB
30	JD374A	Switch HPE 5500 24p GB
16	JH149A	Switch HPE FlexNetwork 5510 24p GB

### 5.2.2. AOSPBO - Altri parametri quantitativi

Si forniscono di seguito altri parametri utili per una precisa valutazione complessiva:

1. **Sistema operativo client:** principalmente Windows in tutte le versioni, Mac e Linux, Android, IOS.

Si fornisce di seguito la numerosità indicativa dei client con sistema operativo Windows:

Sistema Oper	Numero Client
Windows XP	38
Windows 7	2121
Windows 8/8.1	7

Version	Build	Numero Client
1511	10586	15
1607	14393	556
1703	15063	27
1709	16299	115
1803	17134	569
1809	17763	396
1903	18362	72
1909	18363	481
2004	19041	14
2009	19042	1
<b>Totale</b>		<b>2246</b>

e la distribuzione indicativa delle versioni di Windows 10:

2. **Numero PDL:** 80% aziendali e 20% universitarie; vita media circa 6,8 anni; i **PC portatili** sono circa il 5%; i tablet (alcuni di tipologia 2 in 1) sono circa 50, in aumento (è in corso di attuazione il progetto per la Cartella Clinica Elettronica).  
I PC sono acquisiti solitamente mediante le convenzioni Consip e IntercentER; generalmente, in caso di acquisto, viene richiesta l'estensione della garanzia a 5 anni; dal 2019 la maggior parte dei PC viene acquisita mediante noleggio (ad oggi ce ne sono circa 1.500).
3. **Stampanti:** quelle collegate direttamente ai PC corrispondono approssimativamente il 40% delle stazioni di lavoro, sia a getto di inchiostro che laser prevalentemente B/N; le stampanti di rete, prevalentemente laser B/N, corrispondono approssimativamente al 30% delle stazioni di lavoro; fotocopiatrici con funzione stampante (delle quali è esclusa la manutenzione ma è richiesta la configurazione sui client): circa 200; sono inoltre utilizzate alcune stampanti per usi specifici quali ad esempio la stampa di etichette, badge, braccialetti: circa 200.
4. Numero PC medicali: circa 300 (come già specificato, soggette ad assistenza ma non incluse nella manutenzione)
5. Sono inoltre in uso vari dispositivi (circa 300, in aumento) dotati di connessione wireless wifi o bluetooth quali lettori barcode, ipod, ipad, ecc. (come già specificato, soggette ad assistenza e supporto, ma non incluse nella manutenzione)
6. Chiamate chiuse: nel trimestre aprile-maggio-giugno 2020 il primo livello ha chiuso 230 chiamate. Nel seguito la numerosità indicativa delle chiamate chiuse al secondo livello distinte per tipologia:

<b>TIPOLOGIA</b>	<b>NUMERO</b>
SOFTWARE	968
HARDWARE	674
ATT. SUPPORTO	143
CONSULENZA UTENTI	347
INSTALLAZIONI HARDWARE	336
INSTALLAZIONI SOFTWARE	293
RETE	512

Applicativi standard presenti sulle postazioni client: Kaspersky Endpoint Security Advanced (con funzioni di antivirus, antispyware, webcontrol, mail control, firewall, gestione cambio password utenza amministrativa, cifratura dischi e memorie esterne, ...), Adobe Acrobat Reader, Microsoft Office 2003 o superiori, Libre Office, browser Internet Explorer, Mozilla Firefox e Chrome. Le postazioni di lavoro sono tipicamente gestite all'interno del dominio Microsoft Active Directory; per la distribuzione delle patch critiche e di sicurezza è in uso

l'ambiente Microsoft WSUS. Sono attualmente in uso: per il controllo remoto, un sistema centralizzato Guacamole integrato con UltraVNC; per l'inventario hardware e software e per la distribuzione software, OCSinventory.

### 5.3 Lotto 2 – AUSLFE e AOSPFE

#### 5.3.1 AUSLFE Parametri quantitativi sul parco attrezzature

Si forniscono di seguito altri parametri utili per una precisa valutazione complessiva.

1. **Sistema operativo client:** principalmente Windows in tutte le versioni, Mac e Linux, Android, IOS.

Si fornisce di seguito la numerosità indicativa dei client con sistema operativo Windows:

Sistema Operativo	Numero Client
Microsoft XP	144
Microsoft 7	1623
Microsoft 10	812
<b>TOTALE</b>	<b>2579</b>

e la distribuzione indicativa delle versioni di Windows 10:

Versione	Build	Numero Client
1703	10.0.15053	10
1709	10.0.16299	146
1803	10.0.17134	63
1809	10.0.17763	188
1903	10.0.18362	22
1909	10.0.18363	129
2004	10.0.19041	208
20H2	10.0.19042	46
<b>TOTALE</b>		<b>812</b>

3. **Numero PDL:** il numero delle postazioni non differisce apprezzabilmente dalla stima indicativa della tabella del punto 2.
4. **Numero portatili: ca. 300** non compresi nel totale di cui al punto 2;
5. **Stampanti:** corrispondono approssimativamente all'**65%** delle stazioni di lavoro.  
Sono costituite prevalentemente da :  
STP LASER B/N di rete  
STP LASER COLOR di rete  
STP ETICHETTE  
MULTIFUNZIONI di rete (delle quali è esclusa la manutenzione in quanto noleggi ma è richiesta la configurazione sui client).
6. **Chiamate ricevute:** anno 2020.

SEDE	Chiamate
Cento (Ospedale e Presidi)	1.545
Delta (Ospedale e Presidi)	1.564



Presidi FERRARA	1.512
AUSLFE Direzione	1.677
CITTADELLA DELLA SALUTE (Ferrara)	1.190
Argenta (Ospedale e Presidi)	456
Casa della Salute (Copparo)	348
Portomaggiore (Presidi)	353
Comacchio (Casa della Salute e Presidi)	446
Codigoro (Presidi)	365
Provincia (Presidi)	161
Casa della Salute (Bondeno)	128
<b>TOTALE</b>	<b>9.745</b>

### 5.3.2 AUSLFE - La rete di trasporto dati e l'infrastruttura centrale

La rete telematica aziendale è unica e integrata tra le due aziende sanitarie ferraresi. È costituita da una dorsale in fibra ottica dedicata fornita da Lepida S.c.p.A. che collega tra loro gli ospedali, le Case della Salute e le sedi principali all'interno della città di Ferrara, ai data center regionali e ad Internet. Le altre sedi dell'Azienda USL sono collegate fra loro attraverso una rete MPLS di Telecom Italia, interconnessa alla rete Lepida presso la sala server aziendale di Cento.

### 5.3.3 AUSLFE - Sedi, reti locali e host

Di seguito si elencano sinteticamente i parametri che forniscono un'informazione quantitativa di massima sulla configurazione dell'infrastruttura informatica di AUSLFE.

Sedi: indipendentemente dalla tipologia di sede (ospedale, casa della salute, poliambulatorio, sede amministrativa, medicina di gruppo, ecc.), l'azienda conta circa 50 sedi all'interno di tutto il territorio provinciale.

Numero armadi di rete: all'interno delle sedi sono presenti all'incirca **180 armadi di rete**.

Dorsali: all'interno delle sedi le interconnessioni sono prevalentemente in fibra ottica (110), ma se ne possono contare anche alcune (20) in rame.

**Punti di rete: come ultimo parametro si evidenzia che all'interno delle sedi aziendali sono presenti all'incirca 8000 punti dati.**

### 5.3.4 AOSPFE Parametri quantitativi sul parco attrezzature

Si forniscono di seguito altri parametri utili per una precisa valutazione complessiva.

1. **Sistema operativo client:** principalmente Windows in tutte le versioni, Mac e Linux, Android, IOS.
2. Si fornisce di seguito la numerosità indicativa dei client con sistema operativo Windows:

Sistema Operativo	Numero Client
Microsoft XP	89
Microsoft 7	1166
Microsoft 8	26
Microsoft 10	624
<b>TOTALE</b>	<b>1905</b>

e la distribuzione indicativa delle versioni di Windows 10:

Versione	Build	Numero Client
1511	10.0.10586	1
1607	10.0.14393	1
1703	10.0.15063	99
1709	10.0.16299	135
1803	10.0.17134	26
1809	10.0.17763	201
1903	10.0.18362	2
1909	10.0.18363	151
2004	10.0.19041	7
20H2	10.0.19042	1
<b>TOTALE</b>		<b>624</b>

3. **Numero PDL:** il numero delle postazioni non differisce apprezzabilmente dalla stima indicativa della tabella del punto 2.
4. **Numero portatili: ca. 250** non compresi nel totale di cui al punto 2;
5. **Stampanti:** corrispondono approssimativamente all'**75%** delle stazioni di lavoro.  
Sono costituite prevalentemente da :  
STP LASER B/N di rete  
STP LASER COLOR di rete  
STP ETICHETTE  
MULTIFUNZIONI di rete (delle quali è esclusa la manutenzione in quanto noleggi ma è richiesta la configurazione sui client).
6. **Chiamate chiuse:** anno 2020

SEDE	Chiamate
Cona (Ospedale)	3.843
CITTADELLA DELLA SALUTE (Ferrara)	237
<b>TOTALE</b>	<b>4.080</b>

### 5.3.5 AOSPFE – Infrastruttura

Come riportato all'inizio del paragrafo 5.3.1 la rete di trasmissione dati è interaziendale, quindi, di fatto, collega l'Arcispedale S.Anna di Cona al resto della rete dell'Azienda USL di Ferrara. Tale collegamento è in fibra ottica ed è fornito da Lepida S.c.p.A.

### 5.3.6. AOSPFE – Sedi, Reti Locali e Host

Sedi: dal punto di vista di trasmissione dati l'unica sede di AOSPFE è l'Arcispedale S'Anna di Cona in quanto gli uffici all'interno della Casa della Salute "Cittadella S.Rocco", nonché ex-ospedale S.Anna, sono da considerarsi in carico all'Azienda USL di Ferrara.

Numero armadi di rete: all'interno della struttura sono presenti **74 armadi di rete.**

Dorsali: tutte le interconnessioni tra gli armadi sono in fibra ottica

Punti di rete: come ultimo parametro si evidenzia che all'interno delle sedi aziendali sono presenti all'incirca **15000 punti dati.**

## 5.4. Lotto 3 – IOR

### 5.4.1 La rete di trasporto dati e l'infrastruttura centrale

Tutte le attività inerenti il presente capitolato saranno svolte presso la sede dello IOR in Bologna e le sedi esterne presso le quali viene svolta attività dai dipendenti IOR o per conto di IOR.

**All'interno del campus sono presenti i seguenti edifici tutti cablati sulla rete locale.**

Sede	Indirizzo	Numero PDL	Punti rete
Ex Palazzina ICT (Sede primo centro stella)	Salita di S. Benedetto, 1	Sede del data center primario	100
Ospedale e Villetta Chirurgia sperimentale	Via G. C. Pupilli, 1	n. 700 PC circa	2000
Sala Server Radiologia (Sede Centro Stella)	Via G. C. Pupilli, 1	Sede del data center secondario	100
Istituto di Ricerca (sede Servizi Amm.vi, Laboratori ricerca, Poliambulatori, Laboratorio analisi ed anatomia patologica. Sede centro stella)	Via di Barbiano 1/10 ed 1/13	n. 500 PC circa	1300
Servizi SUMAP, SUMCF (Gramsci)	Via Gramsci, 12	n. 50 circa	Non oggetto di assistenza

Le strutture esterne sono di seguito descritte. Il collegamento tra le strutture esterne e lo IOR è garantito da connessioni VPN o reti MPLS dedicate.

Sede	Indirizzo	Numero PDL	Punti rete
Cliniche Private in convenzione con IOR	Città Metropolitana di Bologna	n. 50 PC/Notebook	Non oggetto di assistenza
Dipartimento Rizzoli – Sicilia	Bagheria (Palermo)	n. 50 PC	Non oggetto di assistenza

La rete locale è costituita da n. 3 centri stella con backbone in 10 Gigabit, n. 54 armadi periferici anch'essi collegati in Gigabit con ridondanza su tutti gli armadi periferici.

Tutte le dorsali di rete dai centri stella agli armadi periferici di area sono realizzate con collegamenti in fibra ottica ridondati a 1Gbps; la distribuzione dai centri stella agli armadi periferici è su collegamenti in fibra ottica ridondati a 1Gbps; l'utenza è servita da cavi a coppie UTP di cat.6 o cat.5e, secondo lo standard TIA/EIA 568, per la maggior parte collegati a switch con porte 10-100-1000.

La copertura wireless, realizzata secondo lo standard IEEE 802.1a/b/g/n è distribuita su tutti la i reparti sanitari. Gli access point sono serviti da cavi a coppie UTP di cat.6. L'infrastruttura è di tipo centralizzato e governata da Wireless Control System (WLC) ridondato di Aruba.

Le connessioni verso l'esterno/Internet avvengono tramite proxy server aziendali, che gestiscono tutte le richieste di accesso a Internet.

Sistemi di firewall ridondati gestiscono i collegamenti verso i server aziendali e verso i collega-

menti periferici (Internet, Lepida, rete interaziendale, MAN AUSLBO, etc.). Il collegamento verso i DataCenter regionali Lepida avvengono tramite PAL Lepida.

I collegamenti geografici verso le case strutture esterne sono realizzati mediante VPN lan-to-lan ipsec su Internet e con VPN client-to-lan OpenVPN.

I collegamenti dei fornitori verso i server e client aziendali vengono realizzati tipicamente mediante VPN OpenVPN.

I collegamenti dei dipendenti per smart-working e altre necessità vengono implementati mediante VPN client-to-lan OpenVPN.

Di seguito è riportato un elenco non esaustivo della tipologia di apparati di rete periferici (sottoposti a manutenzione per lo IOR):

Codice	Descrizione	Quantità
J4859C	HP ProCurve Gigabit-LX-LC Mini-GBIC	220
J4858C	HP ProCurve Gigabit-SX-LC Mini-GBIC	50
J9019A	ProCurve Switch 2510-24	106
J9021A	ProCurve Switch 2810-24G	3
J9773A	Procurve Switch 2530-24G-PoEP	6
J9623A	HP Procurve switch 2620	60
J9146A	HP Procurve switch 2910 POE	35
JW325A	Aruba Access Point APIN0325	200

#### 5.4.2 Altri parametri quantitativi

1. Sistema operativo client: Windows in tutte le versioni (prevalentemente Windows 7 e Windows 10), Mac;
2. Elenco indicativo ma non esaustivo dei pacchetti software installati in Azienda:  
 Applicativi standard presenti sulle postazioni client: Kaspersky Endpoint Security Advanced (con funzioni di antivirus, antispyware, cifratura dischi e memorie esterne, ...), Adobe Acrobat Reader, Microsoft Office 2003 o superiori, Libre Office, browser Microsoft Internet Explorer, Microsoft Edge, Mozilla Firefox versione Quantum ed ESR, Google Chrome.
3. Numero di personal computer attivi: **1350** circa (di cui circa 150 portatili). La distribuzione dei sistemi operativi aggiornata a novembre 2020 è:

Sistema Operativo	Numero Client	Percentuale
Windows 10 Pro	490	36%
Windows 7 Pro	723	54%
Windows XP Pro	83	6%
Altri S.O. (altri Windows, Macc OS, Linux)	48	4%
Totale	1.350	100%

E la distribuzione indicativa delle versioni di Windows 10:

Sistema Operativo	Numero Client	Percentuale
Windows 10 Pro 20H2	20	4%
Windows 10 Pro 2004	60	12%
Windows 10 Pro 1909	328	67%
Windows 10 Pro 1903	82	17%
Totale	490	100%

4. Stampanti: corrispondono approssimativamente all'70% delle stazioni di lavoro prevalentemente laser B/N a cui si aggiungono poche decine di laser colori; stampanti di rete in percentuale proporzionalmente esigua ma in crescita; fotocopiatrici con funzione stampante (delle quali è esclusa la manutenzione ma è richiesta la configurazione sui client). Sono presenti, inoltre, stampanti di etichette e di braccialetti (circa 150).
5. Sono in uso vari dispositivi (circa 50 ma in crescita) dotati di connessione wi-fi quali palmari per identificazione paziente, tablet per la gestione di applicativi sanitari soggetti ad assistenza e supporto, ma esclusi dalla manutenzione.
6. Numero di chiamate anno 2019: **5263** distinte per tipologia:

Tipologia	Chiamate chiuse
Software	2323
Hardware	653
Attività di supporto	1180
Installazione Hardware	166
Installazione Software	98
Rete	195
Altra tipologia	572

7. Postazioni Universitarie: c.a. **100** PDL appartenenti all'Università di Bologna compresi i portatili soggetti ad assistenza e supporto, ma esclusi dalla manutenzione.

Nel corso del 2021, lo IOR si doterà di un Dominio Microsoft Active Directory e quindi le postazioni di lavoro saranno gestite all'interno del dominio.

Indicativamente in un anno vengono acquistati e installati 150 Computer. Attualmente, le postazioni PC e notebook coperte da garanzia del fornitore sono:

- 150 Computer a noleggio fino al 31/12/2024 (Fornitore: SiComputer)
- 40 Computer a noleggio fino al 30/06/2024 (Fornitore: SiComputer)
- 130 notebook di proprietà con scadenza garanzia nel 2022

## 5.5. Lotto 4 – **AUSLIMO**

### 5.5.1 Territorio

L'Azienda sanitaria di Imola comprende i territori dei Comuni di: Imola, Castel San Pietro Terme, Medicina, Borgo Tossignano, Casalfiumanese, Castel del Rio, Castel Guelfo, Dozza, Fontanelice, Mordano.

#### Sedi Principali

Denominazione	Indirizzo	Sigla	Km da OCV	PDL
Ospedale Civile Vecchio	Imola (BO) – Viale Amendola 8	OCV	0	655
Ospedale S.Maria della Scaletta	Imola (BO) – Via Montericco, 4	OCN	3	700
Ospedale Civile	Castel San Pietro (BO) – Via Oriani, 1	CSP	12	110
Polo Sanitario Medicina	Medicina (BO) – Viale Saffi, 1	ME D	23	35

Attualmente il servizio informatico è presso la sede dell'Ospedale Civile Vecchio (OCV)

### 5.5.2 Altri parametri quantitativi

L'Ausl di Imola ha un Dominio Microsoft Active Directory 2016. Tutti i computer hanno un sistema operativo Windows con licenza Professional e sono legati al dominio.

Per la gestione dei PC si fa uso del software Kaspersky Endpoint Security Advanced (scadenza licenza 30/06/2023) per le funzioni di antivirus, antispyware, cifratura dischi, distribuzione del software.

Si fornisce la numerosità indicativa dei client con sistema operativo Windows (al 01/12/2020)

Sistema Operativo	Numero Client	Percentuale
Windows 10 Pro	900	60%
Windows 7 Pro	550	37%
Windows XP Pro	50	3%
Totale	1500	100%

E la distribuzione indicativa delle versioni di Windows 10:

Sistema Operativo	Numero Client	Percentuale
Windows 10 Pro 20H2	264	29%
Windows 10 Pro 2004	283	31%
Windows 10 Pro 1909	204	23%
Windows 10 Pro 1903	8	1%
Windows 10 Pro 1809	116	13%
Windows 10 Pro 1803	25	3%
Totale	900	100%

Indicativamente un 20-30% delle postazioni ha una operatività 24h/7giorni

Numero portatili: circa 150 (indicativamente 10% delle PDL)

Stampanti: corrispondono approssimativamente all'80% delle stazioni di lavoro, prevalentemente laser b/n, alcune decine di laser a colori in rete (in crescita), fotocopiatrici con funzione stampante (delle quali è esclusa la manutenzione ma è richiesta la configurazione sui client).

Indicativamente in un anno vengono acquistati e installati 250-300 Computer

Attrezzature coperte da garanzia: 500 Computer a noleggio ( SiComputer )

Numero di chiamate: nell'ultimo anno indicativamente sono state gestite dal secondo livello circa 5000 chiamate distinte per tipologia:

Tipologia	Chiamate chiuse
Software	2433
Hardware	1900
Attività di supporto	1300
Consulenza agli utenti	600
Installazione Hardware	400
Installazione Software	200
Rete	150

## 6. Assistenza e manutenzione tecnica e sistemistica

### 6.1 Caratteristiche generali

La fornitura deve comprendere il servizio di assistenza e manutenzione full-risk delle attrezzature per l'intera durata del contratto. Tale servizio dovrà garantire il funzionamento a regola d'arte dell'intera infrastruttura oggetto del servizio.

Nel servizio dovranno essere comprese, inoltre, tutte le attività necessarie ad assicurare gli adeguamenti normativi dei software (incluso l'obbligo di applicazione di patch dei sistemi operativi,

di aggiornamento periodico degli antivirus ecc.) e delle attrezzature (inclusa la conformità alle norme di sicurezza), con riferimento a tutta la normativa europea, nazionale e regionale. Così come i beni compresi nel servizio al suo avvio, anche i beni riparati o sostituiti dovranno essere conformi alle normative vigenti e alla loro evoluzione. La ditta fornitrice, inoltre, è tenuta a segnalare ogni modifica alla normativa vigente in riferimento all'utilizzo di qualsiasi oggetto della fornitura.

Si ribadisce che la committenza considera la ditta aggiudicataria quale unico interlocutore per tutte le attività previste dal presente capitolato, indipendentemente dal produttore dei sistemi o sottosistemi e dagli eventuali componenti del RTI.

Qualunque blocco del sistema di gestione dovrà obbligatoriamente essere concordato con gli utenti e con i tecnici della committenza e dovrà essere eseguito avendo cura di ridurre al minimo eventuali disservizi.

Il fornitore risponde della professionalità dei tecnici incaricati.

Il personale tecnico inviato on-site ad operare sulle postazioni di lavoro (indifferentemente se appartenente o meno al gruppo on-site):

- deve essere dotato, senza oneri aggiuntivi per le aziende, di tutte le strumentazioni necessarie per svolgere in piena autonomia gli interventi che saranno richiesti;
- deve essere dotato, senza oneri aggiuntivi per le aziende, di telefono cellulare in grado di ricevere chiamate e di effettuare le chiamate necessarie a relazionarsi con i colleghi e con il personale tecnico dell'azienda interessata e con altri fornitori;
- deve essere dotato, senza oneri aggiuntivi per le aziende, di mezzi di locomozione adeguati allo svolgimento del servizio, anche in considerazione del fatto che le sedi di alcune aziende sono distribuite sull'intero territorio provinciale; si precisa che nella maggior parte delle strutture interessate dal servizio non sono disponibili parcheggi riservati o gratuiti; inoltre la ditta dovrà dotarsi di permessi di accesso alle sedi ubicate nelle zone a traffico limitato; Si specifica che i mezzi di locomozione, essendo in alcuni casi determinanti, devono essere asserviti allo svolgimento del servizio e la loro disponibilità deve essere garantita per ogni giorno di presidio.
- deve essere dotato, senza oneri aggiuntivi per le aziende, di mezzi di trasporto (es. carrelli) per svolgere in piena autonomia la movimentazione delle attrezzature informatiche quando previsto dal presente capitolato;
- deve avere sempre con sé un documento di identità personale;
- deve rispettare il divieto di fumo ove previsto;
- deve indossare in evidenza il cartellino di identificazione personale, riportante ben visibile fotografia, qualifica e codice identificativo;
- deve mantenere un comportamento adeguato e consono al luogo e alla mansione;
- deve conoscere e rispettare le normative e i regolamenti interni aziendali che saranno forniti all'avvio del servizio;

Poiché nell'esercizio dei servizi oggetto del presente capitolato il personale del fornitore dovrà interagire sia con il personale delle Aziende sia con altre ditte o servizi, tale interazione dovrà essere orientata alla totale efficienza nella risoluzione dei problemi. È richiesta, pertanto, una fattiva e piena collaborazione secondo questo orientamento, mentre sarà respinto e considerato come inadempienza contrattuale qualunque tipo di atteggiamento strumentale.

Ciò premesso si precisa che un qualsiasi tecnico può essere ricusato dalla Committenza a suo motivato ma insindacabile giudizio in caso di lacune comportamentali che pregiudichino l'erogazione ottimale del servizio appaltato o di un documentato e ripetuto rapporto con l'utenza negativo o non soddisfacente.

La Ditta dovrà accettare la richiesta senza nessuna possibilità di eccezione, sostituendo l'operatore con altro di idonei requisiti e nel rispetto del curriculum fornito nell'offerta entro il

termine massimo di 30 giorni.

Il servizio dovrà essere garantito con continuità, anche in caso di assenze temporanee del personale ad esso assegnato, il quale dovrà operare per l'intera durata del contratto, salvo giustificata motivazione (per es. dimissioni del lavoratore). In caso di sostituzione, in ogni caso, dovrà essere garantito il passaggio di consegne senza alcun riflesso sull'operatività. Il personale proposto per la sostituzione dovrà avere idonei requisiti nel rispetto del curriculum fornito nell'offerta.

Si precisa che sono da preferire gruppi di lavoro stabili, una adeguata pianificazione delle assenze e una conseguente omogenea distribuzione delle presenze, oltre ad avvicendamenti ridotti al minimo indispensabile

Qualora l'Aggiudicatario intenda proporre la presenza di figure, maggiorenni o minorenni, per stage, alternanza scuola lavoro o tirocini, dovrà preventivamente (almeno 2 mesi prima) consultare i referenti dell'Azienda, che potranno valutare se accogliere o meno la richiesta. In caso di accoglimento, l'Aggiudicatario dovrà farsi carico di tutte le attività amministrative, organizzative, assicurative, ecc. e sarà responsabile dell'osservanza di quanto previsto dai regolamenti aziendali e dalla legislazione vigente. In ogni caso l'Azienda non riconoscerà all'Aggiudicatario alcun compenso, indennizzo o altro, in relazione a tali figure e potrà definire criteri e limiti a questa tipologia di presenze (es. non più di 4 stagisti contemporanei e per un periodo massimo complessivo di 24 mesi/uomo all'anno).

Va ricordato e sottolineato come il destinatario principale dell'erogazione del servizio richiesto sia l'utente finale del sistema informatico. Egli non è tenuto a conoscere le particolarità del contratto né il preciso funzionamento tecnico delle attrezzature previste nella sua dotazione. Qualsiasi intervento di assistenza telefonica o on-site, pertanto, deve avere in ogni caso l'obiettivo della soluzione completa del problema. L'operatore help desk, a tal fine, deve sempre accettare la richiesta e attivare il corretto percorso di risoluzione anche nel caso essa non dipenda in alcun modo dal servizio oggetto del contratto. Non deve mai, al contrario, ribaltare sull'utente l'onere di questa attivazione.

Il fornitore non potrà sospendere, con decisione unilaterale, l'erogazione delle prestazioni contrattualmente definite in nessun caso, neppure quando siano pendenti controversie con una o più Aziende committenti.

Qualora si pervenisse a risoluzione contrattuale per inadempienza del fornitore, sullo stesso graverebbero tutti gli oneri e le conseguenze anche legali.

Tutti gli interventi di manutenzione programmata e di assistenza per guasti dovranno essere opportunamente dettagliati con report tecnici sulle attività svolte.

## 6.2. Assistenza e manutenzione ordinaria

### 6.2.1. Caratteristiche generali

Il servizio di assistenza e manutenzione deve includere tutte le attività di supporto agli operatori, tecnici, sistemisti e utenti aziendali per qualsiasi attività inerente all'oggetto del contratto. Essa potrà essere fornita, secondo i casi di necessità e di urgenza, in varie forme alternative o concorrenti: supporto telefonico, consulenza via e-mail e tramite servizi web, interventi mirati on-site, organizzazione di gruppi di lavoro, interventi di *training on the job*.

Vanno incluse quindi anche le attività di assistenza per utilizzo di software di base diffusi in azienda, quali ad esempio i software di Produttività Individuale e Office Automation.

La manutenzione ordinaria include tutti gli interventi per la risoluzione di guasti delle attrezzature incluse nel servizio, sia in seguito a segnalazione da parte del personale tecnico dell'Azienda o da parte di altri soggetti da essa incaricati, sia in seguito ad allarme rilevato localmente o proveniente dai sistemi di monitoraggio. In caso di attivazione da parte di soggetti terzi o in seguito ad allarme deve essere data tempestiva segnalazione del guasto all'Azienda aprendo il corrispondente ticket di chiamata.



L'assistenza ordinaria include tutte le attività che consentano all'utente di ripristinare la piena operatività e funzionalità delle proprie dotazioni informatiche, che sia stata limitata o interrotta da qualsiasi problema o malfunzionamento anche non strettamente legato all'oggetto dell'intervento, incluse analisi e diagnosi dei malfunzionamenti e dovrà svolgersi in collaborazione con il personale dell'Azienda o di altre ditte o personale da essa incaricati, quando necessario.

Pertanto essa non si limita alla risoluzione del guasto ma l'intervento deve sempre completarsi con il ripristino delle situazione di partenza (incluso il recupero dei dati e l'attivazione dei sistemi e delle procedure). Se la risoluzione richiede l'intervento on-site questo deve essere sempre erogato senza eccezioni.

Gli interventi possono essere effettuati in modalità remota mediante apposito software, con intervento del personale on-site o per intervento di tecnici anche di altre ditte inviati appositamente secondo le caratteristiche dell'intervento richiesto.

In caso di assistenza remota è sempre obbligatorio chiedere all'utente l'autorizzazione all'accesso per ogni evento, pertanto il software utilizzato per tale attività deve essere configurato in modo tale da garantire questa modalità operativa.

Per tutti gli apparati oggetto del servizio la manutenzione ordinaria include tutto l'hardware, con obbligo di sostituzione di qualsiasi parte guasta senza eccezioni, senza alcun onere per la committenza.

Gli interventi effettuati dovranno essere necessariamente risolutivi.

Un intervento si intende eseguito (e il relativo ticket si può considerare chiuso) soltanto quando siano state ripristinate tutte le funzionalità precedenti l'intervento stesso e le condizioni operative precedenti al guasto siano completamente ristabilite. Il ripristino deve includere tutti gli apparati che hanno subito qualsiasi influenza in seguito al guasto oggetto dell'intervento, anche se solo indirettamente interessati (per es. che necessitano di riconfigurazione) e anche se non coperti strettamente dalla manutenzione. Al termine di ogni intervento di manutenzione dovrà essere effettuato il controllo sulle funzionalità delle apparecchiature informatiche. Il controllo deve essere eseguito congiuntamente agli utilizzatori e con rilascio di rapporto di lavoro validato, secondo procedure da concordare in modo specifico con le Aziende Sanitarie.

Solo in casi particolari di documentata obsolescenza del prodotto guasto e a giudizio insindacabile della Committenza, sono ammesse soluzioni alternative da concordare congiuntamente, fermo restando l'obbligo dell'impresa di intervenire tempestivamente con una soluzione alternativa provvisoria di pari efficacia.

Nel caso in cui non sia possibile risolvere il guasto in loco e si rendesse necessario prelevare il dispositivo, l'impresa aggiudicataria dovrà fornire dispositivo analogo in sostituzione di quello guasto. L'eventuale sostituzione o riparazione di componenti difettosi o guasti dovrà avvenire a cura del fornitore con parti e componenti originali, intendendo per originali parti e componenti certificati e garantiti come nuovi e almeno dello stesso livello di revisione della parte o del componente da sostituire.

Nel caso di chiamate per guasti la cui competenza non rientri nel servizio in oggetto, il ticket si deve necessariamente concludere con la chiamata risolutiva secondo le indicazioni dell'Azienda. Ad esempio: l'assenza di un segnale di rete dati dovuta a un guasto di una singola presa o di un apparato di rete così come la mancata connettività di una sede collegata in rete geografica, deve tradursi in una chiamata all'erogatore del servizio di manutenzione corrispondente secondo le modalità specificate dall'Azienda. In tutti i casi la ditta aggiudicataria dovrà monitorare l'andamento della risoluzione del guasto e prestare la massima collaborazione agli eventuali terzi soggetti per una risoluzione del guasto nel minor tempo possibile. Le condizioni e i tempi massimi di intervento e di ripristino per tutti i casi di guasto sono specificati al punto **"6.9. Tempi di intervento e ripristino"**.

Il fornitore deve dare una precisa indicazione di come intenda erogare questo tipo di servizio, fornendone una dettagliata descrizione anche proponendo dei casi di esempio.

L'intervento di manutenzione è sempre dovuto anche se il guasto riguarda un'attrezzatura non inclusa nella manutenzione (per es. una fotocopiatrice). Anche il ripristino deve sempre avere

luogo con soluzioni predefinite (es. se una fotocopiatrice con funzione stampante è guasta si deve procedere all'apertura della chiamata al fornitore secondo le procedure aziendali e contestualmente consentire all'utente la stampa condividendo altre stampanti in rete o fornendo una stampante provvisoria).

Alcune delle attività richieste sono finalizzate all'ottimizzazione della gestione delle PdL e al mantenimento di un elevato livello di sicurezza in conformità alle normative europee e nazionali. Si elencano a titolo esemplificativo alcune di esse:

- configurazione e creazione di immagini OS basate su sistemi operativi Client MS Windows, comprensive dei software aziendali necessari all'operatività quotidiana (MS Office, utilities, software specifici di area sanitaria e/o amministrativa);
- rapporti con i fornitori esterni dell'Azienda per individuazione delle soluzioni/configurazioni software adeguate al funzionamento corretto delle PdL in ambiente di dominio e relativi applicativi;
- amministrazione e implementazione di soluzioni di OS Provisioning per sistemi Client MS Windows, automazione dei processi di installazione/configurazione delle nuove PdL;
- generazione reportistica tramite strumenti di software distribution;
- gestione aggiornamento periodico password utenze amministrative delle PDL.
- gestione delle attività di scansione Antivirus sulle PdL, rimozione vulnerabilità;
- gestione del sistema di Software Whitelisting tramite software aziendale;
- attività di armonizzazione sul parco software installato (rimozione software non necessari) e sulle configurazioni di sistema operativo;
- gestione firewall;
- gestione ed implementazione crittografia dischi sui dispositivi Notebook e esterni.

#### 6.2.2 Gestione aggiornamenti sistemi operativi (es. build Windows 10)

Il servizio prevede installazione ed aggiornamento del software di base (Sistemi Operativi e relativa patch), prevalentemente attraverso distribuzione elettronica degli aggiornamenti.

Qualora sia necessario, per motivi legati a procedure e/o specifiche problematiche interne, il fornitore dovrà effettuare le stesse operazioni in modalità "on-site".

Le attività locali saranno effettuate in presenza dell'utente, oppure di un incaricato.

L'aggiornamento da remoto deve essere effettuato al di fuori del normale orario di lavoro degli utenti, attraverso un'opportuna pianificazione degli interventi. Si tratta di quindi di "task" pianificabili.

Il processo di aggiornamento deve essere suddivisibile in più fasi (Distribuzione, Installazione, Configurazione), tenendo conto delle differenti possibili modalità/aspetti che l'Amministrazione potrebbe prendere in considerazione:

- performance di rete,
- gestione PdL mobili,
- gestione ripartenze dopo eventuali interruzioni di processo di distribuzione,
- PdL connesse ad internet e non alla rete dell'Amministrazione assistite senza aprire porte di firewall o creando VPN,
- distribuzione verso PdL partendo dal dispositivo più vicino (sottorete e peer-to-peer),
- possibilità di effettuare la distribuzione fuori orario di lavoro con sistemi spenti,
- possibilità di definire una banda massima di occupazione per la software distribution.

Deve essere possibile inviare contemporaneamente un solo pacchetto attraverso WAN a tutti oppure ad un gruppo di destinatari ed, eventualmente, effettuare localmente lo smistamento attraverso server dipartimentali se previsto.

Qualunque attività svolta andrà registrata, se possibile automaticamente, nella base di

conoscenza del servizio.

Se la modalità di svolgimento necessaria fosse quella "on site", il servizio verrà svolto nelle normali ore lavorative.

Tutte le installazioni di nuove postazioni dovranno prevedere la versione più recente del sistema operativo (build più recente).

In corrispondenza della disponibilità di una nuova versione del sistema operativo la tempistica di installazione dovrà essere concordata con l'Azienda al fine di permettere la verifica di eventuali incompatibilità e loro risoluzione.

Il fornitore dovrà erogare il servizio in modo che almeno il **90%** delle postazioni, a partire da Windows 10, abbiano una versione supportata del sistema operativo.

Il fornitore dovrà produrre in offerta, per ogni Azienda, un piano di transizione dalla situazione attuale, indicativamente descritta al punto "**5. Dati qualitativi macroscopici**", alla situazione a regime suddetta, che descriva modalità, tempi e risorse impiegate.

Il piano proposto dovrà essere in grado di dimostrare il suo reale valore aggiunto.

L'attività relativa a tale piano è da intendersi inclusa nel servizio ordinario, e quindi non darà luogo a ulteriori oneri per le aziende, se condotta nel corso dell'attività ordinaria al pari di una qualunque installazione di software aziendale. Al contrario potrà essere proposto come servizio opzionale oneroso, qualora concentrato in un arco temporale limitato e realizzato con personale on-site aggiuntivo rispetto a quello presente per la gestione ordinaria.

Ciascuna Azienda sarà libera di scegliere l'opzione più adeguata.

Nel caso in cui la transizione sia condotta nel corso dell'attività ordinaria la sua durata massima non potrà essere superiore ai 18 mesi.

**Lotto 4 – AUSLIMO:** l'Azienda USL di Imola si riserva la facoltà di richiedere questo servizio che di conseguenza è opzionale con quotazione a parte.

#### **6.2.3 Lotto 1 – AUSLBO – gestione dispositivi mobili**

Il servizio include la gestione dei dispositivi mobili quali smartphone, tablet, etc. mediante i sistemi e le piattaforme messe a disposizione dalle Aziende.

Le attività tipiche del servizio, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, sono:

- configurazione;
- aggiornamento dei sistemi operativi e del software;
- creazione, test, distribuzione, manutenzione policy di sicurezza e di gestione;
- installazione e configurazione app;
- assistenza e supporto all'utente.

E' previsto prossimamente l'avvio di alcuni progetti che prevedono l'uso di tali dispositivi da parte di professionisti aziendali. La numerosità indicativa dei dispositivi previsti per tali progetti è attorno alle 500 unità.

#### **6.2.4. Lotto 1 - AOSPBO - manutenzione apparati di rete**

Sono incluse nel servizio di manutenzione richiesto le seguenti attività e specifiche:

1. Monitoraggio e gestione degli apparati di rete periferici: tale attività deve avvenire mediante la piattaforma di gestione e monitoraggio della rete in uso presso l'AOSPBO, ed in diretta collaborazione con i referenti AOSPBO ed il personale esterno incaricato della gestione della rete dati.
2. Configurazione ed installazione degli apparati di rete periferici, tempestiva sostituzione delle componenti guaste, inserimento di eventuali moduli interni, montaggio a rack, etichettatura, test di funzionamento degli apparati.
3. Sistemazione periodica e continua dei rack; sono compresi ad esempio riordino e

riorganizzazione dei cavi, degli apparati e dai patch panel, eliminazione polvere (mediante l'ausilio di aspiratori, compressori, panni e prodotti specifici per attrezzature elettriche ed elettroniche), sostituzione ventole, riparazione serrature e sportelli. Tale attività deve avvenire in modo continuativo secondo un calendario e modalità concordati con i referenti AOSPBO e ogni qualvolta ne venga verificata la necessità. In ogni caso tutti i rack devono essere sottoposti a sistemazione completa **almeno 1 volta all'anno**.

4. Gestione delle chiamate alle ditte competenti per le apparecchiature coperte da garanzia o contratto di manutenzione.
5. Tempestiva risoluzione di eventuali problematiche relative alla connettività a livello fisico delle postazioni di lavoro, mediante verifica e ripristino in esercizio delle componenti del cablaggio orizzontale; è compresa la verifica con idonea strumentazione e l'attestazione di connettori per cavo in rame. Tale attività deve essere svolta in collaborazione con i referenti AOSPBO e con le ditte incaricate della realizzazione di cablaggio strutturato.
6. Monitoraggio del corretto funzionamento della rete wifi: tale attività deve avvenire mediante le piattaforme di gestione e monitoraggio della rete e dell'impianto wifi in uso presso l'AOSPBO, nonché sulla base di verifiche sul campo ed in diretta collaborazione con i referenti AOSPBO ed il personale esterno incaricato della gestione della rete dati.
7. Aggiornamento tempestivo della documentazione tecnica e inventariale relativa a dispositivi e rack secondo le indicazioni dei referenti AOSPBO.

8. Non viene richiesta la fornitura di parti di ricambio per gli apparati di rete, il cablaggio e gli armadi rack.

#### **6.2.5 Lotto 1 AOSPBO – Progetto di rollout PDL con sistema operativo Windows 7 – Servizio opzionale**

Il servizio, finalizzato ad accelerare la dismissione del sistema operativo Windows 7, prevede la reinstallazione della PDL con sistema operativo Windows 10 o la sostituzione della PDL con una nuova dotata di Windows 10.

La scelta tra reinstallazione e sostituzione sarà appannaggio dei referenti del Servizio ICT. L'approvvigionamento del nuovo hardware o delle licenze di sistema operativo sarà a carico dell'Azienda Ospedaliera.

Le attività dovranno tipicamente essere svolte in modalità "on-site" e concordate preventivamente con l'utente al fine di minimizzare gli eventuali disagi.

Le attività locali saranno effettuate in presenza dell'utente, oppure di un incaricato.

Il servizio verrà svolto nelle normali ore lavorative.

Tutte le installazioni dovranno prevedere la versione più recente del sistema operativo (build più recente).

Tenendo in considerazione che un'analoga attività di rollout verrà svolta nell'ambito della normale operatività del gruppo di lavoro on-site, si richiede al fornitore di prevedere un servizio aggiuntivo, con personale a ciò dedicato: tale servizio quindi non deve essere né sostitutivo né ostativo delle attività svolte dal gruppo di lavoro on-site.

L'attività, sebbene svolta da personale dedicato, dovrà essere svolta con le medesime modalità operative adottate dal gruppo dell'assistenza on-site e, analogamente, si riterrà conclusa con il ripristino totale dell'operatività dell'utente.

Il servizio dovrà prevedere il rollout di **1.000 PDL** entro **18 mesi** dalla data di avvio del contratto.

Il fornitore dovrà produrre in offerta un piano di lavoro che descriva modalità, tempi e risorse impiegate. Il piano proposto dovrà essere in grado di dimostrare il suo reale valore aggiunto.

L'Azienda Sanitaria potrà richiedere variazioni rispetto alle quantità o alle tempistiche proposte, ad esempio nel caso di difficoltà di approvvigionamento nel nuovo hardware.

#### **6.2.6 Lotto 2 – AOSPFE Attività di supporto 1 e 2° livello applicativi aziendali e loro funzionalità**

Attività di supporto 1 e 2° livello applicativi aziendali e loro funzionalità:

**SAP:**

- Gestione e codifica delle utenze
- Gestione e codifica delle stampanti
- Verifica integrazione stampe con laboratorio analisi
- Verifica integrazione RIS PACS

**FUTi (Foglio Unico di Terapia Informatizzata):**

- Verifica Malfunzionamenti palmari
- riconfigurazione palmari

**ORMAWEB:**

- Sblocco degli interventi
- Gestione e codifica delle utenze
- Gestione e codifica delle stampanti

**6.2.7. Lotto 3 - IOR - manutenzione apparati di rete**

Il compito e le relative attività di monitoraggio rispetto al funzionamento della rete locale sono affidati al Referente dello IOR, ma sono incluse nel servizio richiesto le seguenti attività e specifiche:

1. Su segnalazione del Referente IOR viene aperta una chiamata per guasto hardware su apparati (switch ed access point) o accessori di rete (moduli, MiniGbic, transceiver), con l'esatta indicazione del part-number del produttore.
2. Tutti gli apparati di rete installati (switch, access point, moduli etc) sono del produttore HP-Aruba, di recente installazione e coperti da garanzia a vita, da parte dello stesso produttore HP-Aruba.
3. È compito della ditta aggiudicataria provvedere alla tempestiva sostituzione fisica degli apparati guasti (switch, access point): disinstallazione delle parti guaste, installazione del nuovo apparato, passaggio delle patch e rimessa in funzione. Non sono previste riconfigurazioni software degli apparati.

Gli apparati per le sostituzioni sono disponibili nel magazzino interno del servizio ICT; la ditta dovrà provvedere alla richiesta tempestiva verso HP-Aruba della sostituzione del pezzo guasto come da garanzia del fornitore.

**6.3. Monitoraggio dei sistemi**

Il servizio di manutenzione deve includere il monitoraggio continuo dei sistemi e nello specifico comprendere:

- Il controllo periodico delle attrezzature per verificarne lo stato di salute, la pulizia (esterna e interna), la configurazione, la sostituzione delle parti usurate e qualunque altro intervento atto a prevenire un degrado delle prestazioni o funzionamenti anomali.
- Monitoraggio continuo del sistema centralizzato dell'antivirus al fine di rilevare proattivamente eventuali problemi quali, ad esempio, scostamenti delle versioni di firme installate sui PC rispetto a quelle disponibili nella console di gestione.
- Il monitoraggio continuo finalizzato al mantenimento in piena efficienza dell'infrastruttura informatica, inclusa la produzione di reportistica con i dati e i parametri rilevanti per la corretta valutazione della necessità di rinnovo tecnologico (numero medio di guasti, superamento di soglie predefinite per guasti ricorrenti o ripetuti, allarmi su guasti critici ecc.).

Il monitoraggio deve avere anche l'obiettivo di massimizzare l'efficienza del sistema minimizzandone i costi, anche in relazione al numero e alla tipologia delle attrezzature attive. In

particolare devono essere tempestivamente segnalate: risorse inutilizzate (per es. per chiusura di sedi o parti di esse, trasferimento di personale, mancati ritiri a fronte di nuove forniture ecc.), variazione del carico di lavoro per utente o per gruppi di utenti, inefficienze della distribuzione delle risorse materiali (per es. l'opportunità di sostituire più stampanti con una sola di rete) ecc.

Devono essere tempestivamente segnalate e all'occorrenza adeguate, inoltre, le variazioni dei profili di abilitazione o di parametri tecnologici necessari per il rispetto dei regolamenti aziendali in materia di sicurezza.

Nel progetto devono essere indicati chiaramente e con massimo dettaglio tutti i sistemi di monitoraggio e di controllo che si intendono adottare (accessi periodici on-site, rilevamento con software, agenti, script ecc.).

#### 6.4. Manutenzione evolutiva

La manutenzione evolutiva ha l'obiettivo di garantire che il sistema sia costantemente in grado di rispondere alle esigenze operative dell'Azienda e che sia ottimizzato rispetto all'evoluzione tecnologica e del mercato, e alla variazione degli standard aziendali.

Il servizio comprenderà il monitoraggio dello stato del sistema allo scopo di verificarne le prestazioni e di pianificare, in forma di progetto, gli adeguamenti che si rivelino necessari in funzione dei dati di esercizio rilevati, anche in relazione allo sviluppo tecnologico e alle variazioni dell'assetto organizzativo dell'Azienda.

Le proposte di evoluzione saranno sempre vagliate dall'Azienda.

Per manutenzione evolutiva si intende ogni implementazione, hardware / software, eseguita su apparecchiature funzionanti e già in uso; i casi più frequenti sono:

- l'aggiornamento di tutti i sistemi operativi alle versioni più recenti disponibili sul mercato (si intende rispetto all'applicazione di patch e service pack, aggiornamento di driver ecc.) per tutta la durata del contratto
- l'aggiornamento di tutti i software aziendali, inclusi gli strumenti di produttività individuale, gli antivirus e i sistemi di protezione, alle versioni più recenti rese disponibili dal produttore per tutta la durata del contratto. Data la varietà e la tipologia dei software aziendali, ciò può comportare diversi livelli di impegno: dalla semplice configurazione di parametri con accesso remoto sino alla necessità di accesso fisico locale ai client
- installazione nuovi pacchetti software
- installazione drivers per nuove periferiche
- modifica configurazione di rete
- creazione, test, distribuzione, manutenzione policy di sicurezza e di gestione PDL
- installazione hard disk, schede di rete, monitor, scanner, stampanti
- verifica stato di obsolescenza di apparecchiature per eventuale fuori uso
- l'aggiornamento di tutti i sistemi hardware (in questo caso è ovviamente esclusa la fornitura del materiale) che si riveli necessario per garantire il mantenimento dei requisiti di funzionalità, sia in seguito agli aggiornamenti software citati ai paragrafi precedenti, sia in seguito a interventi sul sistema complessivo che ne richiedano l'aggiornamento, quali, a titolo di esempio, l'inserimento nel sistema di un nuovo applicativo, la sostituzione di server centrali, la migrazione di un sistema tecnologico (per es. da client/server a web) ecc.

Prima della messa in esercizio, tuttavia, ogni aggiornamento deve necessariamente essere richiesto, concordato preventivamente o autorizzato dall'Azienda. Ogni intervento di manutenzione evolutiva, a differenza di quella conservativa che deriva da una chiamata all'help desk, nasce o dall'esigenza di mantenere aggiornato il parco apparecchiature informatiche oppure da una richiesta scritta dell'utente che, se approvata, viene inoltrata alla ditta aggiudicataria che si occuperà di schedare l'attività in accordo con i referenti aziendali e di registrare i dati caratteristici (nome e recapito utente, localizzazione apparecchiatura, inventario, data in cui effettuare

l'intervento, ecc.) nell'apposito software di trouble ticketing.

Il servizio informatico aziendale fornirà il materiale da installare.

L'attività per manutenzione evolutiva non deve in alcun modo ostacolare quella conservativa ma si deve mantenere indipendente da quest'ultima percorrendo un binario parallelo di azione.

## 6.5 Caratteristiche dei software di gestione dei desktop

Si richiede che la ditta utilizzi, anche gestendone direttamente la configurazione, i software per la gestione del parco macchine già installati presso le Aziende, per le seguenti funzioni e attività:

- accesso remoto,
- distribuzione automatica software,
- distribuzione patches di sicurezza,
- rilevazione automatica inventario hardware e software,
- gestione antivirus,
- gestione sicurezza PDL: es ACL applicative, whitelist, blacklist, firewall, crittografia HD, etc.
- dominio Active Directory.

Il fornitore dovrà proporre, senza costo aggiuntivo per le Aziende, solamente per le seguenti funzioni, dei software alternativi, con le caratteristiche indicate:

- **accesso da remoto** alle postazioni pc. Questa funzionalità dovrà necessariamente essere implementata, **pena esclusione**, secondo le normative espresse dal GDPR 2016/679 e dal Dlgs. n. 101 del 4/9/2018, in particolare dovrà chiedere l'autorizzazione esplicita dell'utente all'accesso del proprio PC, dovrà consentire la registrazione dei log di accesso (inizio e fine attività) e delle credenziali del tecnico che si è collegato. Questi dati dovranno essere registrati su un sistema centralizzato e consultabile dai referenti aziendali. Dovrà essere implementata l'integrazione con le directory aziendali per l'autenticazione del tecnico, nonché la gestione centralizzata del controllo remoto. Inoltre, il sistema dovrà permettere l'accesso remoto ai pc anche da parte di tecnici non facenti parte del servizio richiesto dal presente capitolato, quali, ad esempio, i tecnici del supporto applicativo di 2° livello.
- **Distribuzione automatica software**. Questo software dovrà essere in grado di distribuire gli applicativi aziendali in modo programmato e controllato.
- **Distribuzione pianificata di patches di sicurezza**. Si segnala a tal proposito che non tutte le Aziende utilizzano una infrastruttura basata su Active Directory di Microsoft.
- **Rilevazione automatica dell'inventario tecnico hardware e software** del parco macchine installato. Questo software deve rendere possibile l'esecuzione di interrogazioni e reportistiche. Deve essere prevista l'integrazione con gli applicativi software che le Aziende utilizzano per gestire gli inventari amministrativi, e anche l'integrazione con la banca dati delle codifiche aziendali.

Ogni Azienda potrà decidere se adottare da subito le soluzioni proposte o rimandarne l'installazione continuando ad utilizzare sistemi già in uso. In quest'ultimo caso la ditta dovrà necessariamente utilizzare e gestire gli stessi sistemi in tutte le postazioni dell'Azienda.

I software per la gestione del desktop dovranno essere resi completamente operativi entro sei mesi dalla attivazione del servizio per ogni singola Azienda.

Al termine del contratto i software gratuiti o open-source dovranno rimanere a completa disposizione delle Aziende. Eventuali software commerciali rimarranno di proprietà delle ditte aggiudicatrici, ma dovranno venir messi a disposizione delle Aziende, senza oneri aggiuntivi, tutti i dati contenuti in un formato standard.

Le versioni di software per la gestione del parco macchine dovranno comunque essere sempre mantenute alla più recente versione stabile disponibile.

Nell'offerta tecnica dovranno essere dettagliate le caratteristiche dei software proposti, sia dal punto di vista della fruibilità per gli operatori che delle risorse hardware richieste ai clienti e delle relative licenze software che non dovranno comunque comportare ulteriori costi per le Aziende. Si

sottolinea il fatto che eventuali agenti dovranno essere disponibili per i sistemi operativi da Windows 7 a Windows 10, Mac OS, Linux.

Inoltre, si richiede che i software per la gestione del parco macchine siano installati e gestiti sull'infrastruttura server messa a disposizione dalle Aziende.

## 6.6. Full-risk

L'intervento di manutenzione full-risk include qualsiasi parte di ricambio la cui fornitura deve essere sempre inclusa nel servizio senza oneri aggiuntivi. A tale proposito non sono ammesse eccezioni né arbitrarie distinzioni tra materiale di consumo e parti soggette a manutenzione. Inoltre la manutenzione è sempre dovuta anche per attrezzature non più in produzione o non più coperte da assistenza del produttore. In caso di attrezzature in garanzia la ditta deve erogare il servizio nelle modalità ordinarie e potrà rivalersi per le parti sostituite sul fornitore della garanzia (secondo modalità da concordare separatamente con le Aziende Sanitarie).

Si precisa che per materiale di consumo delle stampanti si intendono **solo toner e cartucce ink-jet**.

In caso di impossibilità di riparazione del bene on-site, la ditta si impegna a fornire un apparecchio sostitutivo con le medesime caratteristiche di quello ritirato e con il ripristino delle funzionalità e dei dati disponibili in quello ritirato. Nella proposta dovrà essere specificato il tempo entro cui la ditta si impegna alla restituzione del bene ritirato e riparato a regola d'arte.

E' definito come non riparabile il computer che abbia più di 7 anni di vita, facendo prova a tal proposito il numero di inventario dell'Azienda, ed il cui prezzo, per l'eventuale riparazione, ecceda il 50% del prezzo di acquisto.iva esclusa.

Non è da considerarsi riparabile la stampante il cui prezzo d'acquisto risulti inferiore a € 100 iva esclusa e che abbia al contempo superato i 5 anni di vita, facendo prova il numero d'inventario dell'Azienda;

Ugualmente è definita come non riparabile la stampante il cui prezzo di acquisto sia superiore ad € 100 iva esclusa e che abbia oltre 5 anni di vita, qualora il prezzo dell'eventuale riparazione superi il 50% del prezzo di acquisto.

È sempre di esclusiva competenza delle Aziende Sanitarie la valutazione e l'accettazione della messa in fuori uso delle attrezzature di palese obsolescenza oggetto del servizio.

La definizione di manutenzione e assistenza full-risk deve essere intesa in senso letterale e vincolante per cui non sono ammesse esclusioni.

L'intervento inoltre deve essere sempre effettuato anche in caso di condizioni eccezionali (furti, danneggiamenti, atti di vandalismo ecc.) e di eventi avversi (atti di terrorismo, eventi climatici e meteorologici, catastrofi naturali ecc.).

La ditta deve mantenere un adeguato numero di PC completi e di stampanti destinati alle sostituzioni per il tempo necessario alla riparazione, presso ogni Azienda.

Sono da escludersi dalla manutenzione full-risk le postazioni di lavoro del Dipartimento IOR-Sicilia situato a Villa S. Teresa di Bagheria (Palermo).

## 6.7. Servizio di help desk e reperibilità

### 6.7.1 Lotto 1 – **AUSLBO e AOSPO**

#### 6.7.1.1 Servizio di help desk di 1° livello (hd1)

Per le chiamate di qualsiasi genere inerenti alla segnalazione di guasti e malfunzionamenti o alle richieste di assistenza, deve essere definito un riferimento unico e indistinto per le componenti hardware e per i sistemi software. È compito del fornitore, pertanto, discernere le tematiche associate alla chiamata e attivare il percorso più adeguato per la presa in carico e la risoluzione.

Per la gestione delle chiamate per richiesta di assistenza degli utenti dovrà essere predisposto un servizio di call center telefonico (help desk 1° livello), dedicato a ciascuna Azienda, con numero



di linee e addetti sufficienti a garantire sempre la risposta di un operatore, che sarà raggiungibile tramite numeri unici dedicati, con personale tecnico qualificato, in grado di fornire risposta rapida alle richieste degli utenti.

Le chiamate dovranno poter essere inoltrate anche via mail e per mezzo di interfacce web.

Tutti i canali utilizzati dovranno confluire in un'unica base dati.

**Nota bene:** l'interazione con il chiamante deve essere gestita a voce da un operatore umano: non sono ritenuti adeguati sistemi di smistamento delle chiamate automatici che richiedano pressione di tasti da parte del chiamante. La lingua di riferimento deve essere l'italiano.

Il tecnico di help desk di 1° livello è sostanzialmente l'operatore telefonico, che apre il ticket e ne segue il percorso all'interno del gestionale. L'help desk di 1° livello, in quanto primo riferimento per l'utente finale deve essere costantemente aggiornato su:

- Disservizi di carattere generale (guasto rete, guasto server) e tempi di chiusura guasto.
- Modifiche nell'assegnazione dei referenti di 2° livello (in particolare se non afferenti all'help desk).
- Presenza dei referenti di 2° livello (assenze, ferie ecc.).

Il compito del help desk di 1° livello è:

- Aprire il ticket dopo il primo contatto dell'utente.
- Prendere in carico il ticket e avviare una prima analisi (per es. mediante check list assistite), tentare di risolvere il problema, con accesso anche remoto alla stazione PC dell'utente.
- Assegnare il ticket secondo percorsi diversificati dipendenti dalla problematica riscontrata (tecnico on-site oppure 2° livello applicativo). Tramite il gestionale deve essere possibile inviare mail o sms verso i tecnici on-site, i referenti di 2° livello applicativo o interni alla Azienda o i fornitori.
- Se il ticket viene assegnato a un fornitore esterno, l'help desk deve essere avvisato della chiusura guasto (o coinvolto nelle problematiche riscontrate).
- Monitorare la situazione delle chiamate (gestione dei punti critici, gestione dei tecnici on-site secondo necessità).

## **AUSLBO**

Il call center e le relative infrastrutture sono a carico del fornitore e dovranno essere collocate in spazi al di fuori dei locali dell'Azienda Usl di Bologna. La infrastruttura di call center deve comprendere la connettività internet, adeguatamente dimensionata, che permetterà agli operatori di entrare in rete AUSLBO per le attività di assistenza e manutenzione. AUSLBO metterà a disposizione il collegamento in fonia tra i locali del call center e gli utenti del servizio.

## **AOSPBO**

L'infrastruttura telefonica di call center, inclusi gli apparecchi telefonici fissi per i tecnici di help desk 1° livello, sarà fornita dall'Azienda. Sono esclusi pertanto i pc e le stampanti per questi operatori che devono essere forniti dalla ditta aggiudicataria. I presidi saranno collocati in spazi messi a disposizione e predisposti dalle Aziende. Questi tecnici dovranno operare in stretto collegamento con i tecnici del 2° livello del supporto on-site

Per le chiamate inerenti alla segnalazione di guasti e malfunzionamenti o alle richieste di assistenza per i sistemi software sanitari, è solitamente presente un servizio di supporto telefonico applicativo nei giorni lunedì-venerdì 7:30-18:00, contattabile telefonicamente. Si richiede che, nei giorni e orari di presenza del call center (help desk di 1° livello) non coperti dal suddetto servizio di supporto applicativo, le chiamate vengano gestite dal call center e smistate ai referenti di 2° livello applicativo o interni alla Azienda o fornitori. Si richiede inoltre che tale copertura venga erogata all'occorrenza anche in altre situazioni quali ad esempio assenze (programmate o meno), giorni quali pre-festivi, periodo estivo e in particolare nelle ore tardo-pomeridiane (es. 16:30-18:00).

### 6.7.1.2 Help desk di 2° livello (hd2: tecnici territoriali o di supporto on-site)

L'help desk di 2° livello gestisce le chiamate che gli vengono assegnate dall'hd1. Può aprire chiamate in modo autonomo per risoluzione problemi riscontrati durante i suoi spostamenti.

È suo compito la gestione del territorio assegnatogli, quindi la manutenzione ordinaria.

Tutti i tecnici territoriali, poiché soggetti a continuo spostamento, devono essere dotati di cellulare aziendale per essere contattati dall'hd1 in caso di emergenza e per essere costantemente aggiornati sull'apertura di nuovi ticket a loro assegnati.

I presidi locali dei tecnici di help desk di 2° livello saranno collocati in spazi messi a disposizione da ciascuna Azienda, così come sarà messa a disposizione dalle Aziende anche la dotazione telefonica fissa per i tecnici. Sono esclusi i pc e le stampanti degli operatori di help desk 2° livello che devono essere forniti dalla ditta aggiudicataria.

I tecnici di questo servizio, all'interno di ciascun gruppo assegnato ad ogni azienda, dovranno seguire un programma di rotazione periodica almeno semestrale, al fine di migliorare e uniformare le conoscenze e l'efficienza all'interno delle strutture e del territorio dell'azienda committente.

### **AOSPBO**

Alcuni telefoni fissi forniti dall'Azienda dovranno essere presidiati, per quanto possibile, da alcune figure (es. team leader e vice, sistemista, tecnici rete, ...); tali numeri potranno essere forniti a personale aziendale/esterno per poter contattare direttamente i tecnici. In aggiunta, un telefono "rosso" dovrà essere sempre presidiato per contatti da alcune tipologie di utenti speciali (es. Aule didattiche e Direzione Generale)

### 6.7.1.3 Coordinatore tecnico di hd1 e hd2

Il coordinatore tecnico del gruppo di supporto (hd1 e hd2) ed il suo sostituto, per massimizzare l'efficienza degli scambi e della comunicazione tra questi ultimi e i referenti ICT Aziendali, saranno anch'essi collocati in spazi messi a disposizione dalle Aziende.

Inoltre, per la gestione delle chiamate dei referenti ICT, dovrà essere predisposto un servizio di disponibilità telefonica del coordinatore della ditta aggiudicataria, aggiuntivo rispetto a quanto indicato precedentemente, in grado di fornire risposta rapida a segnalazioni di irregolarità di funzionamento e guasti, nonché a richieste di assistenza o di interventi urgenti non programmati dei soggetti indicati, da parte di personale tecnico qualificato. Il servizio dovrà essere sempre attivo negli orari di servizio indicati al punto **"4.8 Composizione dei gruppi di supporto di 2° livello"**.

## **6.7.2. Lotto 2 – AUSLFE e AOSPFE**

### 6.7.2.1 Servizio di help desk di 1° livello (hd1), 2° livello (hd2: tecnici territoriali o di supporto on-site)

Per le chiamate di qualsiasi genere inerenti alla segnalazione di guasti e malfunzionamenti o alle richieste di assistenza, deve essere definito un riferimento unico e indistinto per le componenti hardware e per i sistemi software. È compito del fornitore, pertanto, discernere le tematiche associate alla chiamata e attivare il percorso più adeguato per la presa in carico e la risoluzione.

Per la gestione delle chiamate per richiesta di assistenza degli utenti dovrà essere predisposto un numero di linee e addetti sufficienti a garantire sempre la risposta di un operatore, **che sarà raggiungibile tramite numero unico.**

**Nota bene:** l'interazione con il chiamante deve essere gestita a voce da un operatore umano: non sono ritenuti adeguati sistemi di smistamento delle chiamate automatici che richiedano pressione di tasti da parte del chiamante. La lingua di riferimento deve essere l'italiano.

Le richieste di assistenza dovranno poter essere inoltrate anche via mail e per mezzo di interfacce web.

Compiti help desk :

- Apertura del ticket dopo il primo contatto dell'utente.
- Presa in carico del ticket e avvio prima analisi di tentativo di risoluzione del problema tramite accesso remoto sulla stazione PC dell'utente.

- Proseguo con l'intervento on site nel caso di insuccesso da accesso remoto
- Presa in carico della chiamata se la stessa rientra in un primo livello applicativi aziendali (cambio utente, reset password, etc..etc..)
- Passaggio richiesta assistenza nel caso la medesima sia una problematica di software applicativo Aziendale di ambito sistemistico di secondo livello seguito da personale dipendente aziendale.
- Monitoraggio della situazione delle chiamate (gestione dei punti critici, gestione dei tecnici on-site secondo necessità).

La dotazione telefonica fissa per i tecnici del help desk sarà fornita da ciascuna Azienda. I presidi saranno collocati in spazi messi a disposizione e predisposti dalle Aziende.

Tutti i tecnici territoriali, poiché soggetti a continuo spostamento, devono essere dotati di cellulare aziendale per essere contattati dai referenti ICT Aziendali.

I tecnici all'interno di ciascun gruppo dovranno seguire un programma di rotazione periodica almeno semestrale, al fine di migliorare e uniformare le conoscenze e l'efficienza all'interno delle strutture e del territorio dell'azienda committente.

#### 6.7.2.2 Coordinatore tecnico HD

Il coordinatore tecnico del gruppo di supporto ed il suo sostituto, per massimizzare l'efficienza degli scambi e della comunicazione tra questi ultimi e i referenti ICT Aziendali, saranno anch'essi collocati in spazi messi a disposizione dalle Aziende.

Inoltre, per la gestione delle chiamate dei referenti ICT, dovrà essere predisposto un servizio di disponibilità telefonica del coordinatore della ditta aggiudicataria, aggiuntivo rispetto a quanto indicato precedentemente, in grado di fornire risposta rapida a segnalazioni di irregolarità di funzionamento e guasti, nonché a richieste di assistenza o di interventi urgenti non programmati dei soggetti indicati, da parte di personale tecnico qualificato. Il servizio dovrà essere sempre attivo negli stessi orari di attività dell'helpdesk.

#### 6.7.2.3 Reperibilità

Si richiede un servizio di reperibilità notturna e festiva e nelle fasce orarie non coperte dal servizio ordinario attribuito alle Aziende **AOSPFE** e **AUSLFE**:

- dalle 17:30 alle 7:30 dal Lun al Ven
- dalle 17:30 alle 7:30 dal Ven al Lun

Tale servizio comprenderà :

- interruzioni di servizio per le procedure di Pronto Soccorso, Laboratorio, Radiologia, Sale Operatorie e Reparti Ospedalieri.
- Utente dominio (AOSPFE), LPAD (AUSLFE)
- Utenti SAP (sblocco), NO reset (intesa come cambio password, fattibile solo da persona SAP)
- STP ETI CONSOLLE INFERMIERI (NO intervento in loco ma note operative di sblocco telefoniche)
- STP BRACCIALETTI CONSOLLE INFERMIERI (NO intervento in loco ma note operative di sblocco telefoniche)
- STP B/N CONSOLLE INFERMIERI (condivisione sulla prima funzionante)
- PS GENERALE (condivisione stampanti laser b/n e STP etichette e STP Braccialetti)

I soggetti abilitati ad usufruire del servizio saranno gli utilizzatori delle suddette procedure (Pronto soccorso e reparti ospedalieri).

Gli argomenti oggetto di chiamate riguarderanno problematiche che impediscano l'erogazione dei servizi sopra menzionati. .

Il soggetto che eroga il servizio dovrà effettuare le dovute verifiche e diagnosi ed eventualmente attivare i tecnici reperibili dei fornitori della connettività e della gestione dei server.

Sono escluse le problematiche relative alle stazioni di lavoro e a manutenzioni straordinarie degli applicativi aziendali.

### 6.7.3. Lotto 3 – IOR

#### 6.7.3.1 Servizio di help desk di 1° livello (hd1)

Per le chiamate di qualsiasi genere inerenti alla segnalazione di guasti e malfunzionamenti o alle richieste di assistenza, deve essere definito un riferimento unico e indistinto per le componenti hardware e per i sistemi software. È compito del fornitore, pertanto, discernere le tematiche associate alla chiamata e attivare il percorso più adeguato alla presa in carico e la risoluzione.

Per la gestione delle chiamate per richiesta di assistenza degli utenti dovrà essere predisposto un servizio di call center telefonico (help desk 1° livello) dedicato a ciascuna Azienda, con numero di linee e addetti sufficienti a garantire sempre la risposta di un operatore, che sarà raggiungibile tramite numeri unici dedicati, con personale tecnico qualificato, in grado di fornire risposta rapida alle richieste degli utenti.

Le chiamate dovranno poter essere inoltrate anche via mail e per mezzo di interfacce web.

Nota bene: l'interazione con il chiamante deve essere gestita a voce da un operatore umano: non sono ritenuti adeguati sistemi di smistamento delle chiamate automatici che richiedano pressione di tasti da parte del chiamante. La lingua di riferimento deve essere l'italiano.

Il call center sarà collocato in spazi messi a disposizione da IOR. L'infrastruttura telefonica di call center, inclusi gli apparecchi telefonici necessari, sarà fornita da IOR nei locali destinati a questo servizio. Sono esclusi pertanto i pc e le stampanti degli operatori di call center che devono essere forniti dalla ditta aggiudicataria.

Il tecnico di help desk di 1° livello è sostanzialmente l'operatore telefonico, che apre il ticket e ne segue il percorso all'interno del gestionale. L'help desk di 1° livello, in quanto primo riferimento per l'utente finale deve essere costantemente aggiornato su:

- Disservizi di carattere generale (guasto rete, guasto server) e tempi di chiusura guasto.
- Modifiche nell'assegnazione dei referenti di 2° livello (in particolare se non afferenti all'help desk).
- Presenza dei referenti di 2° livello (assenze, ferie ecc.).

Il compito dell'help desk di 1° livello è:

- Aprire il ticket dopo il primo contatto dell'utente.
- Prendere in carico il ticket e avviare una prima analisi (per es. mediante check list assistite), tentare di risolvere il problema, con accesso anche remoto alla stazione PC dell'utente.
- Assegnare il ticket secondo percorsi diversificati dipendenti dalla problematica riscontrata (tecnico on-site oppure 2° livello applicativo). Tramite il gestionale deve essere possibile inviare mail o sms verso i tecnici on-site, i referenti di 2° livello applicativo o interni alle Aziende o i fornitori.
- Se il ticket viene assegnato a un fornitore esterno, l'help desk deve essere avvisato della chiusura guasto (o coinvolto nelle problematiche riscontrate).
- Monitorare la situazione delle chiamate (gestione dei punti critici, gestione dei tecnici on-site secondo necessità).

Il servizio di help desk 1° livello dovrà essere fornito anche per il dipartimento IOR-Sicilia situato a Villa S. Teresa di Bagheria (Palermo) e per le strutture esterne specificate nel paragrafo 5.4.1 "IOR- La rete di trasporto dati e l'infrastruttura centrale". In caso di necessità di intervento del supporto on site (hd2), o di manutenzione full-risk della stazione di lavoro, questo servizio è già erogato da personale locale, quindi non incluso nel presente capitolato.

Per le chiamate inerenti alla segnalazione di guasti e malfunzionamenti o alle richieste di assistenza per il sistema HIS aziendale (Sir2020), è solitamente presente un servizio di supporto telefonico applicativo nei giorni lunedì-venerdì 7:30-18:00 festivi esclusi, ed il sabato dalle 7:30 alle 12:30 contattabile telefonicamente. Per gli altri sistemi, lo IOR fornirà una tabella di ingaggi da utilizzare per i contatti e per l'assegnazione delle chiamate.

#### 6.7.3.2 Help desk di 2° livello (hd2: tecnici territoriali o di supporto on-site)

L'help desk di 2° livello gestisce le chiamate che gli vengono assegnate dall'hd1. Può aprire chiamate in modo autonomo per risoluzione problemi riscontrati durante i suoi spostamenti.

È suo compito la gestione della sede a lui assegnata, quindi la manutenzione ordinaria.

Tutti i tecnici, poiché soggetti a continuo spostamento, devono essere dotati di cellulare aziendale per essere contattati dall'hd1 in caso di emergenza e per essere costantemente aggiornati sull'apertura di nuovi ticket a loro assegnati.

La dotazione telefonica fissa per i tecnici di help desk 2° livello, sarà fornita da IOR. I presidi saranno collocati in spazi messi a disposizione da IOR. Sono esclusi i pc e le stampanti degli operatori di help desk 2° livello che devono essere forniti dalla ditta aggiudicataria.

Per la gestione delle chiamate dei referenti ICT, dovrà essere predisposto un servizio di disponibilità telefonica del coordinatore della ditta aggiudicataria, aggiuntivo rispetto a quanto indicato al punto precedente, in grado di fornire risposta rapida a segnalazioni di irregolarità di funzionamento e guasti, nonché a richieste di assistenza o di interventi urgenti non programmati dei soggetti indicati, da parte di personale tecnico qualificato. Il servizio dovrà essere sempre attivo negli stessi orari di attività dell'helpdesk.

I tecnici di questo servizio, all'interno di ciascun gruppo assegnato ad ogni azienda, dovranno seguire un programma di rotazione periodica almeno semestrale, al fine di migliorare e uniformare le conoscenze e l'efficienza all'interno delle strutture e del territorio dell'azienda committente.

### **6.7.4. Lotto 4 – AUSLIMO**

#### 6.7.4.1 Servizio di help desk di 1° livello (hd1)

Per le chiamate di qualsiasi genere inerenti alla segnalazione di guasti e malfunzionamenti o alle richieste di assistenza, deve essere definito un riferimento unico e indistinto per le componenti hardware e per i sistemi software. È compito del fornitore, pertanto, discernere le tematiche associate alla chiamata e attivare il percorso più adeguato alla presa in carico e la risoluzione.

Per la gestione delle chiamate per richiesta di assistenza degli utenti dovrà essere predisposto un servizio di call center telefonico (help desk 1° livello) dedicato a ciascuna Azienda, con numero di linee e addetti sufficienti a garantire sempre la risposta di un operatore, che sarà raggiungibile tramite numeri unici dedicati, con personale tecnico qualificato, in grado di fornire risposta rapida alle richieste degli utenti.

Le chiamate dovranno poter essere inoltrate anche via mail e per mezzo di interfacce web.

Nota bene: l'interazione con il chiamante deve essere gestita a voce da un operatore umano: non sono ritenuti adeguati sistemi di smistamento delle chiamate automatici che richiedano pressione di tasti da parte del chiamante. La lingua di riferimento deve essere l'italiano.

Il call center sarà collocato in spazi messi a disposizione dall'Ausl di Imola. L'infrastruttura telefonica di call center, inclusi gli apparecchi telefonici necessari, sarà fornita dall'Ausl di Imola nei locali destinati a questo servizio. Sono esclusi pertanto i pc e le stampanti degli operatori di call center che devono essere forniti dalla ditta aggiudicataria.

Il tecnico di help desk di 1° livello è sostanzialmente l'operatore telefonico, che apre il ticket e ne segue il percorso all'interno del gestionale. L'help desk di 1° livello, in quanto primo riferimento per l'utente finale deve essere costantemente aggiornato su:

- Disservizi di carattere generale (guasto rete, guasto server) e tempi di chiusura guasto.
- Modifiche nell'assegnazione dei referenti di 2° livello (in particolare se non afferenti all'help desk).

- Presenza dei referenti di 2° livello (assenze, ferie ecc.).

Il compito dell'help desk di 1° livello è:

- Aprire il ticket dopo il primo contatto dell'utente.
- Prendere in carico il ticket e avviare una prima analisi (per es. mediante check list assistite), tentare di risolvere il problema, con accesso anche remoto alla stazione PC dell'utente.
- Assegnare il ticket secondo percorsi diversificati dipendenti dalla problematica riscontrata (tecnico on-site oppure 2° livello applicativo). Tramite il gestionale deve essere possibile inviare mail o sms verso i tecnici on-site, i referenti di 2° livello applicativo o interni alle Aziende o i fornitori.
- Se il ticket viene assegnato a un fornitore esterno, l'help desk deve essere avvisato della chiusura guasto (o coinvolto nelle problematiche riscontrate).
- Monitorare la situazione delle chiamate (gestione dei punti critici, gestione dei tecnici on-site secondo necessità).

#### 6.7.4.2 Help desk di 2° livello (hd2: tecnici territoriali o di supporto on-site)

L'help desk di 2° livello gestisce le chiamate che gli vengono assegnate dall'hd1. Può aprire chiamate in modo autonomo per risoluzione problemi riscontrati durante i suoi spostamenti.

È suo compito la gestione della sede a lui assegnata, quindi la manutenzione ordinaria.

Tutti i tecnici, poiché soggetti a continuo spostamento, devono essere dotati di cellulare aziendale per essere contattati dall'hd1 in caso di emergenza e per essere costantemente aggiornati sull'apertura di nuovi ticket a loro assegnati.

La dotazione telefonica fissa per i tecnici di help desk 2° livello, sarà fornita dall'Ausl di Imola. I presidi saranno collocati in spazi messi a disposizione dall'Ausl di Imola. Sono esclusi i pc e le stampanti degli operatori di help desk 2° livello che devono essere forniti dalla ditta aggiudicataria.

Per la gestione delle chiamate dei referenti ICT, dovrà essere predisposto un servizio di disponibilità telefonica del coordinatore della ditta aggiudicataria, aggiuntivo rispetto a quanto indicato al punto precedente, in grado di fornire risposta rapida a segnalazioni di irregolarità di funzionamento e guasti, nonché a richieste di assistenza o di interventi urgenti non programmati dei soggetti indicati, da parte di personale tecnico qualificato. Il servizio dovrà essere sempre attivo negli stessi orari di attività dell'helpdesk.

I tecnici di questo servizio, all'interno di ciascun gruppo assegnato ad ogni azienda, dovranno seguire un programma di rotazione periodica almeno semestrale, al fine di migliorare e uniformare le conoscenze e l'efficienza all'interno delle strutture e del territorio dell'azienda committente.

## 6.8 Tempi di risposta del servizio di HD 1° livello

Gli indicatori prestazionali fondamentali (KPI) saranno tenuti permanentemente sotto controllo per mantenere un corretto equilibrio tra livello di servizio ed efficienza operativa.

Le esigenze minime di controllo dei KPI si possono così riassumere:

- Numero di chiamate ricevute
- Numero e percentuale di chiamate alle quali è stata data risposta entro un certo tempo medio di attesa.
- Numero e percentuale di chiamate nelle quali l'utente ha abbandonato
- Tempo medio trascorso tra l'arrivo della chiamata al Call Center e la risposta dell'operatore
- Tempo medio trascorso tra l'arrivo della chiamata al Call Center ed il successivo abbandono da parte dell'utente

- Tempo medio di dialogo tra operatore fisico e utente

Questi KPI saranno misurati per singolo operatore, team di operatori e per il servizio nel suo complesso ad intervalli massimi di 15 minuti oltre che per l'intera durata del turno di lavoro.

Per questo servizio si richiedono i seguenti livelli di servizio:

Servizio	SLA	Calcolo
Tempo di attesa	Non superiore a <b>30 secondi</b> per il <b>90%</b> delle telefonate, su base <u>trimestrale</u>	Differenza tra tempo di arrivo telefonata in ora/min/sec e suo aggancio (risposta dell'operatore)
Percentuale chiamate non evase (risposte)	Non superiore al <b>5%</b> , su base <u>trimestrale</u>	Chiamate non evase (in cui si registra un abbandono dopo i 30 sec.), sul totale chiamate registrate

## 6.9. Tempi di intervento e ripristino

### 6.9.1 Criticità delle postazioni

Valgono le seguenti definizioni

#### **Lotto1 - AUSLBO:**

Con la definizione di **postazioni di alta criticità** si definiscono le postazioni di lavoro afferenti ai seguenti settori:

- portinerie-posti operatore, accoglienza e sportelli al pubblico;
- aree del Pronto Soccorso;
- aree del percorso operatorio;
- aree della patologia clinica trasfusionale (laboratorio analisi, anatomia patologica, medicina trasfusionale);
- aree della diagnostica per immagini (radiologie, medicina nucleare, neuroradiologia);
- aree dei sistemi di produzione pasti (punto centrale)
- postazioni docenti presso le aule didattiche universitarie (c.a. 4) Lunedì-Venerdì esclusi festivi 8.30-17.30.

Con la definizione di **postazioni di media criticità** si definiscono le postazioni di lavoro afferenti ai seguenti settori:

- reparti di ricovero;
- magazzino farmacia;
- ambulatori.

Con la definizione di **postazioni di ordinaria criticità** si definiscono le postazioni di lavoro che non rientrano nelle categorie precedenti.

#### **Lotto 1 - AOSPBO:**

Con la definizione di **postazioni di alta criticità** si definiscono le postazioni di lavoro afferenti ai seguenti settori:

- portinerie-posti operatore, accoglienza e sportelli al pubblico;
- aree del Pronto Soccorso;
- aree del percorso operatorio;

- aree della patologia clinica trasfusionale (laboratorio analisi, anatomia patologica, medicina trasfusionale);
- aree della diagnostica per immagini (radiologie, medicina nucleare, neuroradiologia);
- aree dei sistemi di produzione pasti (punto centrale)
- postazioni docenti presso le aule didattiche universitarie presenti all'interno del campus ospedaliero (c.a. 30) Lunedì-Venerdì esclusi festivi 8.30-17.30.

Con la definizione di **postazioni di media criticità** si definiscono le postazioni di lavoro afferenti ai seguenti settori:

- reparti di ricovero; con particolare attenzione ai dispositivi della CCE (cartella clinica elettronica) e legati alla stampa braccialetti ed etichette;
- magazzino farmacia;
- ambulatori;

Con la definizione di **postazioni di ordinaria criticità** si definiscono le postazioni di lavoro che non rientrano nelle categorie precedenti.

#### **Lotto 2 - AUSLFE:**

Con la definizione di **postazioni di alta criticità** si definiscono le postazioni di lavoro afferenti ai seguenti settori:

- aree direzionali (Direzione Generale, Direzione Sanitaria etc..etc..)
- aree del Pronto Soccorso;
- aree Sale Operatorie;
- aree trasfusionale, laboratorio analisi , anatomia patologica;
- aree della diagnostica per immagini (radiologie, medicina nucleare, neuroradiologia).

Con la definizione di **postazioni di media criticità** si definiscono le postazioni di lavoro afferenti ai seguenti settori:

- degenze
- ambulatori.

Con la definizione di **postazioni di ordinaria criticità** si definiscono le postazioni di lavoro che non rientrano nelle categorie precedenti.

#### **Lotto 2 - AOSPFE:**

Con la definizione di **postazioni di alta criticità** si definiscono le postazioni di lavoro afferenti ai seguenti settori:

- aree direzionali (Direzione Generale, Direzione Sanitaria etc..etc..)
- aree del Pronto Soccorso;
- aree Sale Operatorie;
- aree trasfusionale, laboratorio analisi , anatomia patologica;
- aree della diagnostica per immagini (radiologie, medicina nucleare, neuroradiologia);
- area aula magna.

Con la definizione di **postazioni di media criticità** si definiscono le postazioni di lavoro afferenti ai seguenti settori:



- degenze
- ambulatori.

Con la definizione di **postazioni di ordinaria criticità** si definiscono le postazioni di lavoro che non rientrano nelle categorie precedenti.

#### **Lotto 3 - IOR:**

Con la definizione di **postazioni di alta criticità** si definiscono le postazioni di lavoro afferenti ai seguenti settori:

- accoglienza e sportelli al pubblico;
- aree del Pronto Soccorso;
- aree del percorso operatorio;
- ambulatori;
- aree della patologia clinica trasfusionale (laboratorio analisi, anatomia patologica, medicina trasfusionale);
- aree della diagnostica per immagini (radiologie, medicina nucleare, neuroradiologia).

Con la definizione di **postazioni di media criticità** si definiscono le postazioni di lavoro afferenti ai seguenti settori:

- reparti di ricovero;
- magazzino farmacia.

Con la definizione di **postazioni di ordinaria criticità** si definiscono le postazioni di lavoro che non rientrano nelle categorie precedenti.

#### **Lotto 4 - AUSLIMO:**

Con la definizione di **postazioni di alta criticità** si definiscono le postazioni di lavoro afferenti ai seguenti settori:

- accoglienza e sportelli al pubblico;
- aree del Pronto Soccorso;
- aree del percorso operatorio;
- ambulatori;
- aree della patologia clinica trasfusionale (laboratorio analisi, anatomia patologica, medicina trasfusionale);
- aree della diagnostica per immagini (radiologie, medicina nucleare, neuroradiologia);
- aule didattiche e sale convegni.

Con la definizione di **postazioni di media criticità** si definiscono le postazioni di lavoro afferenti ai seguenti settori:

- reparti di ricovero.

Con la definizione di **postazioni di ordinaria criticità** si definiscono le postazioni di lavoro che non rientrano nelle categorie precedenti

#### *6.9.2. Tempi*

Valgono le seguenti definizioni:

1. Il **tempo di intervento** si definisce come il tempo impiegato dal fornitore, a fronte di una chiamata o della rilevazione di un guasto in seguito ad allarme rilevato localmente o

proveniente dai sistemi di monitoraggio, per comunicare all'utente una diagnosi di massima e un'ipotesi del tempo di ripristino e registrare l'intervento nel sistema di trouble ticketing. Nei casi in cui la chiamata o la rilevazione del guasto avvengano fuori dall'orario di servizio, il tempo di intervento va calcolato dal momento dell'avvio del servizio.

2. Il **tempo di ripristino** si definisce come il tempo massimo intercorrente fra la chiamata o la rilevazione del guasto di cui al punto precedente e il ripristino delle normali condizioni di funzionamento. Nei casi in cui la chiamata o la rilevazione del guasto avvengano fuori dall'orario di servizio, il tempo di ripristino va calcolato dal momento dell'avvio del servizio.

3. Con l'aggettivo **consecutivi**<sup>8</sup> associato a un'indicazione di unità temporale (minuti, ore, giorni) si intende un numero di unità temporali che si susseguono senza interruzione, indipendentemente dagli orari di servizio, dall'interposizione di fasce notturne festive o altro. Per converso l'indicazione **lavorativi** indica lo stesso conteggio tenendo conto dell'interruzione dovuta all'andamento dell'orario di lavoro. Per definire tale orario si prende come riferimento assoluto per ogni lotto, l'orario del gruppo di lavoro on-site (incluso il sabato) come indicato ai punti **"4.8. Composizione dei gruppi di supporto di 2° livello"** e **"4.9 Composizione del gruppo di supporto di 1° e 2° livello"**.<sup>9</sup>

Nota bene: se il fornitore propone come migliorativa una fascia oraria più estesa per il gruppo on-site (naturalmente non può proporre una riduttiva) questa costituirà il nuovo riferimento per la definizione dell'orario lavorativo descritto al paragrafo precedente.

Nel caso di un qualsiasi malfunzionamento il tempo di intervento deve essere assicurato nel rispetto dei seguenti requisiti minimi, per il 98% delle chiamate chiuse che sono registrate sul sistema di trouble ticketing calcolato su base trimestrale:

1. Postazioni di alta criticità: entro **1 ora consecutiva**, a partire dalla chiamata o dalla rilevazione del guasto, per interventi su malfunzionamenti e che richiedano un intervento con accesso remoto in telediagnostica o un intervento on-site in una delle sedi in cui si trovi personale del gruppo on-site (v. **"4.5. Costituzione di un gruppo di help desk e supporto on-site"** e segg.). Entro **3 ore consecutive** per gli interventi on-site nelle sedi in cui non sia presente personale del gruppo.

2. Postazioni di media criticità: entro le **3 ore consecutive**, a partire dalla chiamata o dalla rilevazione del guasto, per interventi su malfunzionamenti e che richiedano un intervento con accesso remoto in telediagnostica o un intervento on-site in una delle sedi in cui si trovi personale del gruppo on-site (v. **"4.5. Costituzione di un gruppo di help desk e supporto on-site"** e segg.). Entro **5 ore consecutive** per gli interventi on-site nelle sedi in cui non sia presente personale del gruppo.

3. Postazioni di ordinaria criticità: entro le **8 ore lavorative** a partire dalla chiamata o dalla rilevazione del guasto.

4. **AOSPBO**: entro 15 minuti consecutivi dalla chiamata o dalla rilevazione del guasto per problematiche relative agli apparati di rete periferici.

Gli interventi, a partire dall'attivazione, devono necessariamente essere risolutivi.

Il tempo di ripristino (inclusa la sostituzione integrale dei sistemi con trasferimento dei dati dell'utente in caso di impossibilità di riparazione) deve essere garantito per il 98% delle chiamate chiuse, registrate sul sistema di trouble ticketing e calcolato su base trimestrale, nel rispetto dei seguenti requisiti minimi:

1. Postazioni di alta criticità: entro **2 ore consecutive**, a partire dalla chiamata o dalla rilevazione del guasto, per interventi su malfunzionamenti e che richiedano un intervento con accesso remoto in telediagnostica o un intervento on-site in una delle sedi in cui si trovi

---

<sup>8</sup> a volte si utilizza una definizione alternativa e analoga come "solari" o "non lavorativi".

<sup>9</sup> es.: per un dato evento che si origini alle 16 del venerdì la richiesta di risoluzione entro 4h consecutive o lavorative si riferisce rispettivamente alle ore 20 dello stesso venerdì o alle ore 11 del sabato successivo; analogamente con 8 ore consecutive o lavorative ci si riferisce rispettivamente alle 24 dello stesso venerdì o alle 10 del lunedì successivo

personale del gruppo on-site (v. “**4.5. Costituzione di un gruppo di help desk e supporto on-site**” e segg.). **Entro 4 ore consecutive** per gli interventi on-site nelle sedi in cui non sia presente personale del gruppo.

2. Postazioni di media criticità: entro le **5 ore consecutive**, a partire dalla chiamata o dalla rilevazione del guasto, per interventi su malfunzionamenti e che richiedano un intervento con accesso remoto in telediagnostica o un intervento on-site in una delle sedi in cui si trovi personale del gruppo on-site (v. “**4.5. Costituzione di un gruppo di help desk e supporto on-site**” e segg.). Entro **7 ore lavorative** per gli interventi on-site nelle sedi in cui non sia presente personale del gruppo.

3. Postazioni di ordinaria criticità: **entro i 3 giorni lavorativi** a partire dalla chiamata o dalla rilevazione del guasto.

4. **AOSPBO**: si richiede di prevedere come opzione l'assistenza e manutenzione full risk della postazione docente con risoluzione entro 30 min dalla chiamata o dalla rilevazione del guasto per le postazioni “aule didattiche universitarie”;

5. **AOSPBO**: entro 1 ora consecutiva dalla chiamata o dalla rilevazione del guasto per problematiche relative agli apparati di rete periferici.

6. **IOR**: entro 30 minuti lavorativi dalla chiamata o dalla rilevazione del guasto per le sostituzioni degli apparati di rete.

Qualora il guasto sia imputabile a un soggetto diverso dal fornitore (es. alla rete dati), questi dovrà farsi carico, **entro 1 ora continuativa** dalla rilevazione del guasto, dell'apertura della chiamata presso tale soggetto e di tracciare e monitorare l'andamento della risoluzione del guasto dandone comunicazione al referente aziendale.

Se il sistema non fosse riparabile nel tempo stabilito, è prevista a carico della ditta aggiudicataria senza oneri aggiuntivi, la sostituzione temporanea del sistema con altro con caratteristiche e funzionalità uguali o superiori, compresa l'installazione dei programmi applicativi necessari all'attività dell'utente e il passaggio dei dati da una stazione all'altra, fino alla risoluzione del guasto.

Tutti i tempi sopra riportati devono intendersi indipendenti dal numero di guasti/malfunzionamenti simultanei: in caso di più occorrenze di guasti contemporanei, la ditta dovrà garantire adeguato supporto tecnico e logistico e il rispetto delle tempistiche su ogni singolo intervento.

I tempi sopra riportati devono, pertanto, intendersi indipendenti anche dalla distanza e da eventuali difficoltà di accesso a sedi periferiche.

In merito alla necessità di garantire gli interventi e il rispetto delle tempistiche in qualsiasi condizione, il fornitore deve indicare nel progetto come intenda garantire tale requisito essenziale.

## 6.10 Periodo di prova

Al termine del 3° mese dall'avvio del servizio, la ditta aggiudicataria dovrà aver garantito il rispetto dei livelli di servizio richiesti ai precedenti punti “**6.8 Tempi di risposta del servizio di HD di 1° livello**” e “**6.9 Tempi di intervento e ripristino**” per almeno l'**80%** delle chiamate registrate nelle precedenti 4 settimane. Al termine del 5° mese, la ditta aggiudicataria dovrà aver garantito il rispetto dei livelli di servizio richiesti ai precedenti punti “**6.8 Tempi di risposta del servizio di HD di 1° livello**” e “**6.9 Tempi di intervento e ripristino**” per almeno il **95%** delle chiamate registrate nelle precedenti 4 settimane. Nel caso tali livelli di servizio non siano raggiunti, l'Azienda provvederà alla contestazione formale.

Persistendo i motivi che ostano al superamento positivo del periodo di prova di 6 mesi, la Stazione Appaltante ha la facoltà di risolvere il contratto, con lettera raccomandata A/R, e di aggiudicare il servizio all'impresa che segue in classifica, senza che l'Impresa precedentemente aggiudicataria possa richiedere danni (**Art. 1456** Clausola risolutiva espressa).

In tal caso la ditta aggiudicataria:

- dovrà proseguire nel servizio fino alla data comunicata dall'Azienda interessata;
- avrà diritto esclusivamente al pagamento del servizio fino a quel momento erogato;
- si vedrà incamerare il deposito cauzionale definitivo, salvo eventuale maggior onere

## 6.11. Ulteriori requisiti e tempi di risposta

Premesso che per tutti i tempi indicati l'avvio del conteggio coincide con la produzione di una richiesta inoltrata secondo i casi (che saranno da concordare in fase di progetto esecutivo) in forma scritta (mail o altro) o attraverso il software di gestione richieste o attraverso il numero del coordinatore riservato ai tecnici, valgono i seguenti tempi di risposta per ciascun servizio:

1. La consegna e l'installazione allo stato operativo di qualsiasi attrezzatura nuova, in aggiunta o in sostituzione (comprensiva del trasferimento dati), deve avvenire, nel caso di PC in <sup>10</sup>:

**AUSLBO: 2 settimane solari entro un limite di 60 unità;**

**AOSPBO: 2 settimane solari entro un limite di 30 unità;**

**AUSLFE: 2 settimane solari entro un limite di 30 unità;**

**AOSPFE: 2 settimane solari entro un limite di 30 unità;**

**IOR: 2 settimane solari entro un limite di 20 unità;**

**AULSIMO: 2 settimane solari entro un limite di 20 unità;**

senza limite per altre attrezzature (es. stampanti, monitor, etc.). Si fa presente che il numero di attrezzature annualmente sostituite solitamente non supera il 15% del totale installato.

2. L'aggiornamento hardware in seguito a richiesta o a progetti particolari (aggiunta di RAM, HD, DVD interni ecc.) deve avvenire entro **15 giorni lavorativi** dalla disponibilità delle parti a magazzino. Tale tempo può essere esteso su autorizzazione dell'azienda per forniture particolari che richiedano oggettivamente un tempo superiore per la numerosità, o per la dispersione sul territorio, o per progetti complessi (es: PC e accessori elettromedicali o aree soggette ad accesso limitato e programmato come le sale operatorie).

3. L'installazione delle patch di sicurezza e critiche sull'intero parco macchine dovrà essere realizzata entro 40 giorni solari dalla loro disponibilità e previa distribuzione su gruppo di Pdl "pilota" finalizzata ad individuare eventuali criticità

4. L'aggiornamento software diverso da quello di routine (che deve essere continuo per sistemi operativi, antivirus ecc.) in seguito a richiesta o a progetti particolari (installazione di nuovi sistemi, nuove release, applicazione di modifiche ecc.) deve avvenire entro **10 giorni lavorativi** dalla richiesta **entro un limite di 50 utenti** <sup>11</sup>. Tale tempo può essere esteso su autorizzazione dell'azienda per forniture particolari che richiedano oggettivamente un tempo superiore per progetti complessi. Tale tempo si riduce tuttavia a **5 giorni consecutivi** in caso di interventi di emergenza (per esempio per applicazione di modifiche in seguito a banchi bloccanti in sistemi critici) **senza alcun limite di utenti**.

5. Le attività di spostamento, che mediamente prevedono un mix delle varie situazioni (spostamento senza modifica della configurazione ad eccezione dei parametri legati alla connettività, spostamento nella stessa sede o in sedi diverse, trasferimento dei dati tra postazioni, configurazione per un utente diverso, utilizzo per una attività diversa da quella di origine) devono avvenire entro **5 giorni lavorativi** dalla richiesta **entro un limite di 15 unità** <sup>12</sup>. **Nel caso in cui questa attività sia da collegarsi a traslochi di servizi e/o reparti la ditta dovrà comunque adeguarsi al calendario proposto dall'Azienda indipendentemente dal preavviso fornito.**

<sup>10</sup> Pertanto si tratterà di un tempo sempre proporzionale alla numerosità.

<sup>11</sup> vedi precedente nota

<sup>12</sup> vedi precedente nota

**6.** La fornitura di preventivo su richiesta di qualsiasi intervento aggiuntivo o integrativo del servizio oggetto della proposta deve avvenire entro **10 giorni lavorativi** a partire dalla richiesta. Tale tempo può essere esteso a un massimo di **30 giorni lavorativi** su autorizzazione dell'azienda per casi che richiedano un'analisi complessa o la riunione di gruppi di lavoro dedicati.

**7.** Qualora vengano rilevati, dai sistemi di sicurezza aziendali o comunicati dal personale del Servizio ICT o da fornitori esterni, problemi di sicurezza che coinvolgono le postazioni di lavoro, il tempo di intervento deve essere assicurato nel rispetto dei seguenti requisiti minimi, per il 98% delle chiamate chiuse che sono registrate sul sistema di trouble ticketing calcolato su base trimestrale:

entro **1 ora consecutiva** a partire dalla comunicazione o dalla rilevazione del problema di sicurezza accertato o sospetto

Il tempo di ripristino deve essere garantito per il 98% delle chiamate chiuse, registrate sul sistema di trouble ticketing e calcolato su base trimestrale, nel rispetto dei seguenti requisiti minimi:

entro **2 ore consecutive**, a partire dalla chiamata o dalla rilevazione del guasto, per interventi su malfunzionamenti e che richiedano un intervento con accesso remoto in telediagnostica o un intervento on-site in una delle sedi in cui si trovi personale del gruppo on-site (v. "4.5. Costituzione di un gruppo di help desk e supporto on-site" e segg.). **Entro 4 ore consecutive** per gli interventi on-site nelle sedi in cui non sia presente personale del gruppo.

Qualora la risoluzione del problema di sicurezza sia imputabile a un soggetto diverso dal fornitore (es. alla rete dati), questi dovrà farsi carico, **entro 1 ora continuativa** dalla rilevazione del guasto, dell'apertura della chiamata presso tale soggetto e di tracciare e monitorare l'andamento della risoluzione del guasto dandone comunicazione al referente aziendale.

**8.** In relazione alle sostituzioni operate dal fornitore relative a risorse impegnate nei servizi, il numero di risorse sostituite dal fornitore non dovrà essere superiore ai seguenti limiti:

**AUSLBO:** 4 tecnici ogni semestre;  
**AOSPBO:** 2 tecnici ogni semestre;  
**AUSLFE:** 1 tecnico ogni semestre;  
**AOSPFE:** 1 tecnico ogni semestre;  
**IOR:** 1 tecnico ogni anno;  
**AULSIMO:** 1 tecnico ogni anno;

Non rientrano nel calcolo delle risorse sostituite i seguenti casi:

- eventuali sostituzioni finalizzate ad un migliore funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente condivise e approvate dai referenti dell'Amministrazione;
- eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamento di risorse impegnate nell'erogazione dei servizi purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni:

- a) ciascuna sostituzione deve essere preventivamente condivisa e concordata con il referente dell'Amministrazione;
- b) ciascuna dimissione sia opportunamente documentata.

**9. AOSPBO:** L'installazione allo stato operativo di nuovi apparati di rete periferici (switch, access point), in aggiunta o in sostituzione, deve avvenire entro **5 giorni lavorativi** dalla disponibilità a magazzino **entro un limite di 5 unità**. Tale tempo può essere esteso su autorizzazione dell'azienda per forniture particolari che richiedano oggettivamente un tempo superiore come, ad esempio, per attività presso aree soggette ad accesso limitato e programmato come le sale operatorie. Si fa presente che il numero di attrezzature

annualmente sostituite solitamente non supera il 10% del totale installato.

## 6.12 Software di gestione della chiamata (trouble ticketing)

### 6.12.1 Caratteristiche generali

Per ciascuna Azienda la ditta deve fornire un adeguato sistema informatico dedicato al tracciamento dei ticket, alla registrazione e alla rendicontazione delle richieste, dei tempi e degli esiti degli interventi effettuati.

Il sistema deve essere configurabile in modo da rilevare sistematicamente le attività di assistenza e manutenzione in relazione a quanto precisato in merito ai tempi di intervento e ripristino in particolare al punto “**6.9. Tempi di intervento e ripristino**”. Il sistema deve consentire la messa in stato di attesa del ticket (con interruzione del calcolo dei tempi di ripristino), che è ammessa, tuttavia, solo nel caso in cui l'intervento sia impedito da cause non dipendenti dalla ditta (per es. la non accessibilità di un locale). Pertanto il sistema deve dare chiara indicazione di tali motivazioni.

Il sistema proposto deve avere tutte le caratteristiche di un sistema informativo allo stato dell'arte dedicato alla gestione dei servizi di manutenzione e assistenza, pertanto esso deve, tra l'altro, poter acquisire dati e inviarli da/a qualsiasi fonte; gestire l'inoltro automatico di messaggi di allarme tramite e-mail, sms ecc., essere allineato alle attuali e future normative del settore (tra cui in primis il GDPR 2016/679 e il Dlgs. n. 101 del 4/9/2018), essere integrabile senza particolari difficoltà con gli altri sistemi aziendali secondo standard certificati (xml, HL7, web services ecc.), deve essere completamente web e sempre compatibile con le versioni aggiornate di Mozilla Firefox e Google Chrome e quindi disponibile, in conformità del profilo utente di colui che vi accede, da qualunque postazione aziendale in rete.

In particolare il software deve essere integrato con gli applicativi software che le Aziende utilizzano per gestire gli inventari amministrativi, con la banca dati delle codifiche aziendali e con eventuali altri sistemi di ticketing in uso, può essere integrato con il software di gestione del desktop, in modo che i dati tecnici e amministrativi della stazione di lavoro siano immediatamente disponibili all'operatore all'atto dell'apertura della chiamata.

Le Aziende potranno decidere se utilizzare il sistema di trouble ticketing anche per altri settori.

Si riportano nel seguito le principali caratteristiche funzionali del sistema software richiesto per la gestione delle chiamate unitamente ad alcuni elementi tipici di gestione del servizio (help desk 1° e 2° livello ecc.).

#### 1. Autenticazione

Il sistema deve consentire l'autenticazione sia degli utenti sia degli operatori accedendo al server aziendale di gestione centralizzata degli account utente (Ldap, Active Directory, Shibboleth)

#### 2. Apertura ticket da

Il sistema deve consentire l'apertura del ticket nelle seguenti modalità:

- numero telefonico unico;
- mail con apertura automatica del ticket;
- apertura automatica tramite gestionale web.

Potranno essere proposte ulteriori modalità tipo chat quali ad esempio Telegram.

L'iter di apertura e gestione della chiamata deve essere come segue (ogni modifica effettuata tramite autenticazione deve essere registrata):

#### 1. Registrazione dati dell'utente:

l'anagrafica dell'utente deve essere compilata in automatico dal sistema di gestione centralizzata all'immissione dell'utente, in questo modo anche l'assegnazione per centro di costo sarà automatica;. Sulla base di informazioni tratte dai database aziendali

e/o delle informazioni inserite nell'ultimo ticket aperto dall'utente, dovranno essere pre-compilati anche altri campi "tipici" quali il numero di telefono, il nome e numero di inventario del PC, il codice della stanza; tuttavia il sistema deve consentire l'inserimento di variazioni da parte dell'operatore che prende in carico la chiamata.

## 2. Tipologia di chiamata

Devono essere previste tre macro aree principali: hw, sw, rete (compilata da menu a scelta multipla). L'indicazione della tipologia è obbligatoria per la chiusura della chiamata, ma compilabile anche dopo la prima diagnosi dell'hd1. Deve essere possibile aprire sia ticket relativi a malfunzionamenti che ad altro tipo di attività (es. installazione software, attivazione casella email, collegamento stampante, ...).

## 3. Dati significativi della chiamata

Ogni chiamata deve riportare tutti i dati significativi: data e ora apertura, ultima modifica, dati relativi alla sede in cui effettuare l'intervento, la tipologia di chiamata in forma dettagliata (estesa rispetto al dato precedente), centro di costo, ecc.

## 4. Oggetto della chiamata

Conterrà tipicamente i dati significativi per l'intervento, la diagnosi dell'operatore; eventuali variazioni dei dati anagrafici già inseriti.

## 5. Stato della chiamata

Saranno previsti tipicamente tre stati:

- a. "attiva" una volta compilata la chiamata si ha l'assegnazione automatica del numero di ticket, con invio di mail di notifica all'utente nel caso in cui l'utente apra la chiamata via mail o form web, il passaggio allo stato "attiva" deve essere immediato ;
- b. "in attesa": deve essere obbligatorio per la scelta di questo stato immettere la motivazione con invio di mail di notifica all'utente;
- c. "chiusa" la chiusura deve essere sempre motivata e anche la scelta di questo stato comporta l'invio di una mail di notifica all'utente.

## 3. Chiusura ticket

Il ticket dovrà essere necessariamente chiuso dal tecnico che risolve l'intervento o dal help desk nel caso in cui la chiusura del guasto venga fatta da una ditta esterna. La chiusura del ticket deve prevedere l'invio di una mail di notifica verso l'utente che ha aperto la chiamata.

## 4. Gestione utenti

Il sistema deve essere configurabile per tipologia di utente. Si danno di seguito alcuni casi tipici:

### Amministratore

Questo utente deve essere abilitato a:

- Quantificare le chiamate.
  - Qualificare le chiamate (tempi di risoluzione, passaggio di assegnazione prima di chiusura chiamata) con definizione di indicatori.
- Proporzionare le chiamate per tipologia:
  - macro aree principali (HW, SW, Net ecc.);
  - Tipologie di problemi dettagliate (con campi a scelta chiusa).
- Proporzionare le chiamate per:
  - Area geografica;
  - Struttura aziendale;
  - Sistemi critici.

- Individuare punti deboli (immissione nel database delle schede tecniche materiale acquistato, collegamento a tabella con inventario tecnico):
  - Tipologia computer;
  - Tipologia stampanti;
  - Scanner;
  - Videoproiettori.

#### Help desk 1° livello (per semplificare hd1: membri del call-center)

L'help desk di 1° livello è sostanzialmente l'operatore telefonico, che apre il ticket e ne segue il percorso all'interno del gestionale, come descritto al punto **"6.7. Servizio di help desk e reperibilità"**.

#### Help desk di 2° livello (hd2: tecnici territoriali)

L'help desk di 2° livello gestisce le chiamate che gli vengono assegnate dall'hd1, come descritto a punto **"6.7. Servizio di help desk e reperibilità"**.

#### Supporto applicativo di 2° livello

È costituito dal personale dell'azienda sanitaria (operatori ICT, sistemisti, referenti di procedura ecc.) da fornitori esterni (a volte organizzati con presidio on-site) o da altro personale esterno (es. tecnici manutentori).

Il supporto applicativo di 2° livello gestisce le chiamate che gli vengono assegnate dall'hd1 o dall'hd2. Può aprire chiamate in modo autonomo. Con la possibilità di invio mail o sms e corrispondente calcolo dei tempi di intervento da parte del gestionale, l'assegnazione della chiamata deve essere sempre possibile. Nel caso di ticket assegnati per disservizi di carattere generale è fondamentale la comunicazione all'hd1 in modo che si possano dare risposte esaustive all'utente.

#### Utenti

Tramite autenticazione centralizzata gli utenti finali devono essere in grado di aprire autonomamente il ticket dal portale web. Anche l'invio di una richiesta via email personale deve tradursi nell'apertura automatica di un ticket. Le chiamate sono poi prese in carico dall'hd1 per le opportune verifiche. Sempre attraverso l'autenticazione centralizzata l'utente può vedere lo stato della propria chiamata e lo storico delle chiamate da lui aperte. L'utente non può assegnare la tipologia di chiamata, questa dovrà essere stabilita dall'hd1 alla presa in carico della stessa.

Il ticket non può essere modificato dall'utente, se non in un campo note in cui sarà possibile segnalare disponibilità di orari o comunicazioni utili (con invio mail di notifica variazione all'hd1) anche attraverso un calendario compilabile di preferenze.

#### Referenti aziende sanitarie

I referenti delle aziende sanitarie dovranno poter aver accesso al sistema con privilegi di amministratore, per poter verificare in tempo reale il corretto funzionamento del servizio e poter produrre report sulle attività.

### 6.12.2 Sistema informativo per la gestione delle chiamate via web

Il sistema deve avere i requisiti minimi qui di seguito richiamati in forma molto sintetica:

Area Assistenza:

- a. Richiesta di assistenza (apertura chiamata via gestionale e visualizzazione del suo stato);
- b. Reclami;
- c. Richiesta trasloco (rete, attrezzatura, la richiesta viene reindirizzata dall'hd1);



- d. Richiesta attivazione, creazione punti rete (la richiesta viene reindirizzata dall'hd1);
- e. Richiesta ritiro materiale: il materiale viene riciclato o smaltito dopo averne determinato il fuori uso e aver eseguito le relative procedure per la parte di competenza (il gestionale dovrebbe consentire l'invio della richiesta direttamente al fornitore incaricato dello smaltimento, secondo legge regionale).

Area Delivery:

- a. richieste di nuove attrezzature hardware o software: deve essere previsto un inter di validazione sia per la richiesta sia per l'erogazione della fornitura.

### 6.13. Attività accessorie incluse nel servizio

Sono a carico del fornitore tutte le attività collegate agli interventi di manutenzione e assistenza, incluso il trasporto dei beni dal punto di partenza (qualsiasi magazzino aziendale) verso il punto di intervento incluse le nuove forniture; la rimozione, l'asporto e il trasferimento nei luoghi indicati dall'Azienda.

Sono a carico del fornitore inoltre: la gestione dei contatti con i produttori dei sistemi inclusa la gestione della garanzia; le operazioni legate alla spedizione e ricezione delle parti; le opere di smontaggio e rimontaggio, rimozione e installazione, ripristino, configurazione ecc.

### 6.14. Magazzino

Il fornitore dovrà conservare a sua cura e spese un magazzino di parti di ricambio e scorte, onde fronteggiare in modo tempestivo i guasti e garantire i tempi di intervento sopra definiti.

Il fornitore deve indicare nel progetto quali scorte saranno conservate presso i locali messi a disposizione dalle Aziende e quali nelle proprie sedi e la strategia che sarà adottata per la gestione del magazzino. Non dovranno essere superati i "30kg/mq di legna equivalente" nell'area data in gestione, tra arredi, attrezzature beni e materiali combustibili in uso e nei magazzini.

L'efficienza della proposta dovrà essere indipendente dalla disponibilità degli spazi presso ciascuna Azienda (che non è detto possa essere garantita).

### 6.15. Modalità di erogazione dei servizi e vincoli

Nel caso di interventi on-site (sia ad opera di personale appartenente al gruppo on-site sia di personale aggiuntivo) si deve tener conto del fatto che la maggior concentrazione di personale dipendente in servizio e la maggiore attività dell'Azienda si verificano nella mattinata dalle 8.00 fino alle ore 13.00 dei giorni feriali dal lunedì al venerdì; pertanto in tale fascia oraria si verifica anche il maggior carico di chiamate, circostanza di cui si deve tener conto nella stesura del progetto.

In particolare, nell'espletamento delle proprie attività (sia nel caso di interventi di manutenzione sia nel caso di installazione di nuove forniture), la ditta aggiudicataria dovrà accettare tutte le limitazioni e le restrizioni dovute alla natura dell'Azienda che impone l'effettuazione dei lavori in orari e modalità tali da non arrecare intralcio alla sua attività istituzionale.

## 7. Collaudo della fornitura e monitoraggio dei servizi

### 7.1. Premessa

La rilevanza strategica di un contratto si evidenzia nel dover presidiare, in modo cooperativo tra cliente e fornitore, l'interesse delle prestazioni sui diversi piani interpretativi dei costi, della qualità, dei contenuti, la tensione al risultato da parte del personale impiegato, con l'obiettivo di eliminare le possibili ambiguità nei rapporti tra le parti e di costituire base di riferimento per la misura della qualità del fornitore. A tal fine, sia nell'offerta sia nel successivo contratto di fornitura devono essere definiti, oltre che i servizi oggetto del contratto, anche attività e responsabilità, criteri di qualità dei servizi, indicatori e modalità di misurazione. In particolare devono essere

definite, con un rigoroso piano attuativo, le modalità di collaudo e di monitoraggio dell'intero servizio oggetto della fornitura.

Il collaudo e il monitoraggio includono la verifica da parte della Committenza che i curricula del personale che effettivamente prenderà servizio siano conformi a quanto dichiarato nella proposta. In caso di riscontro negativo sarà considerato parimenti negativo l'esito del collaudo complessivo.

I collaudi per i vari lotti verranno eseguiti al termine dei periodi di prova precedentemente indicati. In caso di mancato collaudo di un lotto l'affidamento potrà essere revocato alla ditta aggiudicataria, previa comunicazione scritta e conferito alla ditta che segue nella graduatoria.

## 7.2. Collaudo

Per mezzo del collaudo, si portano a compimento la verifica e la validazione a posteriori del sistema, finalizzate all'accettazione della fornitura. La verifica consiste in un test di conformità e di consistenza con le specifiche soprattutto funzionali; la validazione consiste in un test di correttezza rispetto alle richieste dell'utente. La valutazione dell'efficacia sarà basata sull'analisi della capacità di produzione di attività da parte del servizio proposto, ovvero sulla corrispondenza e coerenza rispetto a tutte le funzionalità richieste dall'Azienda. L'efficienza sarà valutata con indicatori e parametri quantitativi quali, per esempio, il "tempo di risposta" del servizio per una qualsiasi delle funzionalità richieste dall'Azienda.

Il collaudo deve dare esito positivo rispetto alle seguenti certificazioni:

1. congruità del progetto con le linee strategiche dell'Azienda committente;
2. validità dello studio di fattibilità;
3. corrispondenza dei prodotti e dei servizi forniti con l'offerta tecnica e il rispetto degli obblighi contrattuali;
4. verifica dell'opportunità di varianti;
5. efficacia ed efficienza del sistema in relazione alle aspettative del committente.

A tal fine il fornitore deve includere nella proposta un completo piano attuativo per il collaudo, che deve essere preventivamente approvato e può essere pertanto modificato secondo le esigenze dell'Azienda.

Il piano attuativo proposto dovrà contenere elementi dettagliati di valutazione oggettiva, quali ad esempio: capacità operativa complessiva del servizio, tempo medio di gestione di un ticket, tempo di aggiornamento della documentazione, congruità delle ore lavorative impiegate ecc. Il fornitore deve includere inoltre analoga proposta per il collaudo delle nuove forniture con test di funzionalità in stato operativo (ovvero dopo la messa in opera e la configurazione).

Il collaudo deve includere i test di funzionalità del software fornito.

Il collaudo deve includere inoltre la puntuale verifica di quanto richiesto al paragrafo "**8 Documentazione dell'attività**".

## 7.3. Monitoraggio

Come già osservato, obiettivo del monitoraggio non è avallare l'accettazione della fornitura, bensì contribuire al fatto che essa soddisfi in pieno le esigenze del committente. Il monitoraggio, pertanto, risponde anch'esso a canoni di efficacia ed efficienza, ma deve coprire l'intero arco temporale di fornitura del servizio. Il suo obiettivo, infatti, riguarda l'identificazione di scostamenti dalle prescrizioni contrattuali: da un lato esso deve identificare azioni preventive e correttive atte a superare le eventuali anomalie rilevate; d'altro lato esso deve modulare l'adeguamento del sistema rispetto alle aspettative definite.

Gli strumenti del monitoraggio devono agire con un'azione di rilevamento dei dati a consuntivo, con la creazione di project repository, che accumulino la conoscenza delle caratteristiche quantitative e qualitative del servizio fornito in serie storiche di dati oggettivi, mediante la scelta di precisi indicatori di efficienza.

Lo strumento principale attraverso il quale l'Azienda effettuerà queste azioni sarà costituito da un gruppo di monitoraggio composto da rappresentanti del fornitore e rappresentanti dell'Azienda i cui compiti principali saranno:

- verifica periodica del rispetto dei livelli di servizio espressi nel presente capitolato attraverso il confronto con i dati forniti dai report periodici, eventualmente integrati da strumenti di controllo congiuntamente definiti.
- valutazione delle azioni da intraprendere per risolvere eventuali problemi operativi;
- valutazione delle eventuali contestazioni relative alla gestione ed erogazione del servizio;
- analisi delle richieste di modifica dei processi di erogazione del servizio e dell'organizzazione, in termini quantitativi e qualitativi.

La periodicità con cui si riunirà il gruppo di monitoraggio sarà concordata con il fornitore.

L'Azienda potrà anche avvalersi di consulenti esterni o altri soggetti a propria discrezione per effettuare controlli periodici o costanti sulle prestazioni effettuate dal fornitore senza che questi possa obiettare diversamente.

#### 7.4 Customer satisfaction

Al fine di rilevare il livello di soddisfazione degli utenti dei servizi, potranno essere somministrati ed elaborati a cura delle singole Aziende, dei questionari ad hoc.

Tali questionari saranno relativi ai servizi a contatto diretto con gli utenti (help desk, assistenza remota, assistenza hardware e software) e potranno essere somministrati ad un campione di numerosità compresa tra il 10% e il 15% degli utenti che hanno usufruito dei servizi e composto in maniera proporzionale al numero degli utenti nei vari servizi dell'Azienda.

I questionari saranno composti da domande (item) alle quali dovrà essere risposto con la scelta di un valore e potranno essere somministrati, con cadenza periodica .

I questionari conterranno domande relative a:

7. valutazione dell'ultimo intervento,
8. facilità di accesso al servizio,
9. comprensione delle esigenze,
10. cordialità del personale,
11. rispetto percepito dagli utenti,
12. tempo di attesa per l'intervento,
13. capacità di effettuare gli interventi velocemente,
14. capacità di fornire informazioni,
15. capacità di effettuare il lavoro correttamente al 1° intervento,
16. qualità dell'intervento in relazione alle aspettative degli utenti,
17. buona volontà ad effettuare qualsiasi lavoro,
18. abilità e prontezza a rispondere a qualsiasi domanda.
19. valutazione del livello di soddisfazione complessiva del servizio.

Gli esiti della rilevazione dovranno attestarsi su livelli medio alti di soddisfazione, in particolare, il valore medio delle risposte, per ogni item, dovrà collocarsi nel più alto 33-esimo percentile della scala utilizzata per la valutazione di quell'item. Per esempio se la scala di valutazione va da 1 a 5 per soddisfazione crescente, la media delle risposte deve essere tra 3,35 e 5.

Se l'elaborazione dei risultati dovesse evidenziare il mancato rispetto del precedente requisito, tale circostanza comporterà l'applicazione delle penali indicate nel relativo paragrafo del presente capitolato.

## 8. Documentazione dell'attività

### 8.1. Produzione di report periodici

L'impresa aggiudicataria di ogni lotto dovrà rendere disponibili per ciascuna Azienda, con

cadenza mensile, relazioni che evidenzino le informazioni relative a:

- dati di dettaglio e riassuntivi relativi alle richieste ricevute dall'Azienda, dei relativi interventi, inclusa l'analisi e l'individuazione delle cause, la soluzione individuata e i tempi di intervento e ripristino;
- elenco delle variazioni del sistema richieste ed eseguite, inclusa la consegna di attrezzature nuove o ricollocate, la movimentazione di attrezzature, l'installazione di software, l'inventariazione ecc.;

Le relazioni dovranno essere rese disponibili in formato elettronico liberamente elaborabile (CSV o Excel) o prelevabili direttamente dal sistema informativo.

Il fornitore, pertanto, dovrà allegare al progetto proposte di report adeguati per soddisfare tale esigenza.

**AUSLBO:** il fornitore dovrà rendere disponibile relazioni relative alla attività del servizio di help desk di 1° livello. In particolare dovranno essere prodotti report con su base mensile e aggregati per trimestre almeno dei principali indicatori prestazionali (KPI):

1. chiamate in ingresso (sul contact center) nelle fasce orarie di attività del servizio
2. chiamate risposte entro 10"
3. chiamate risposte entro 30"
4. chiamate risposte entro 60"
5. chiamate risposte oltre i 60"
6. chiamate risposte dagli operatori
7. % di chiamate risposte sul totale delle chiamate in ingresso
8. chiamate non risposte
9. di chiamate non risposte sul totale delle chiamate in ingresso
10. chiamate abbandonate dopo almeno 30"
11. durata media delle chiamate delle chiamate in ingresso
12. durata totale chiamate in ingresso
13. totale di chiamate uscenti (che originano dal call center verso gli utenti)
14. durata totale chiamate uscenti

## 8.2. Alimentazione banca dati dei sistemi e degli eventi

L'impresa aggiudicataria dovrà creare e mantenere aggiornato in tempo reale un adeguato database, accessibile anche al personale dell'Azienda a ciò designato per mezzo di maschere di consultazione, strumenti di estrazione ed elaborazione dati, e il cui contenuto sia agevolmente esportabile nei più comuni formati. Esso deve contenere:

### per le attrezzature informatiche

1. l'inventario tecnico delle attrezzature inclusi software installati e versioni;
2. informazioni generali sulle configurazioni dei sistemi;
3. informazioni generali di installazione e dati di configurazione relativi agli utenti;
4. informazioni correlate alle funzionalità dei sistemi;

### per la gestione chiamate e interventi

- l'elenco completo delle chiamate e degli interventi correlati, delle installazioni, movimentazioni, aggiornamenti ecc..

Le banche dati così costituite sono da intendersi proprietà esclusiva delle Aziende. Nessun vincolo può esservi, pertanto, sulle modalità di accesso, la copia, la duplicazione ecc. di singole parti o dell'intero set di dati. Non è ammesso l'utilizzo di database proprietari (a meno che questi non siano dotati di meccanismi di esportazione sicuri e certificati verso i sistemi standard).

Al termine del contratto, l'intero set di dati dovrà essere trasferito e conservato dalle Aziende.

### 8.3. Inventariazione

La ditta aggiudicataria dovrà farsi carico dell'inventariazione dei nuovi apparati, ovvero dell'apposizione delle etichette di inventario (fornite dall'Azienda) sulle nuove attrezzature installate e della compilazione della scheda propedeutica all'inventario amministrativo.

## 9. Nuove forniture

Per tutte le nuove forniture, che in genere avvengono per mezzo di convenzioni CONSIP o IntercenER, l'impresa aggiudicataria dovrà necessariamente garantire, oltre all'installazione e alla messa in opera a regola d'arte, tutti i servizi di manutenzione alle stesse condizioni indicate in questo documento, senza oneri aggiuntivi e per tutta la durata del contratto, indipendentemente dalla durata della garanzia di ciascuna distinta fornitura.

Tutte le attività associate in qualsiasi modo a ogni nuova fornitura sono a carico della ditta aggiudicataria incluse le movimentazioni del materiale, la rimozione e l'asporto degli imballaggi, al conferimento delle attrezzature sostituite secondo le indicazioni aziendali, lo stoccaggio temporaneo ecc.

Alla fine dell'installazione, dovrà essere fornita tutta la documentazione relativa all'installazione e alla configurazione delle apparecchiature e aggiornato il dataset relativo.

## 10. Condizioni di fine contratto

Al termine del contratto la ditta aggiudicataria dovrà consentire e favorire l'avvio in parallelo del servizio da parte del fornitore risultato aggiudicatario, in modo da consentire l'agevole avvicendamento alla fine del periodo contrattuale senza alcun blocco operativo.

In particolare la ditta aggiudicataria dovrà rendersi disponibile a un periodo di transizione da un minimo di 30 giorni a un massimo di 60 giorni durante il quale affiancare l'impresa subentrante per la presa in carico da parte di quest'ultima di tutti i servizi incluso il trasferimento del relativo know-how logistico-operativo.

Inoltre deve essere già incluso nel contratto di fornitura il recupero dei dati dai propri database (anagrafe infrastrutture, gestione richieste e interventi ecc.) nei più comuni formati standard di esportazione e trasmissione disponibili al termine del contratto, senza alcuna limitazione, senza alcun blocco operativo, consentendo il recupero completo degli archivi.

## PARTE NORMATIVA

## 11. Inadempienze contrattuali e penali

In caso di mancato rispetto di quanto richiesto e qui descritto, ferme restando eventuali implicazioni di carattere civile o penale e la richiesta dei danni, saranno applicate le penali riportate nei punti seguenti. Si precisa che per importo complessivo annuale del contratto si intende la somma del canone annuo di tutte le Aziende partecipanti allo stesso lotto all'interno del quale si verifica l'inadempienza.

Ai sensi dell'art. 113 bis comma 2 del D.lgs 50/2016 e s.m.i., l'entità delle penali legate al ritardo dell'esecuzione delle prestazioni contrattuali non possono comunque superare, complessivamente il 10 per cento del valore del contratto.

L'applicazione delle penali avverrà in modo automatico, previa comunicazione formale, attraverso l'incameramento del deposito cauzionale e/o attraverso l'emissione da parte dell'ufficio amministrativo competente dell'ente, di una nota d'addebito, ai sensi dell'art.15, comma 1, D.P.R. 633/72 e/o la detrazione dell'importo della penale dalla prima fattura in liquidazione successiva al verificarsi del ritardo/inadempimento.

Oltre all'applicazione delle penali, qualora la frequenza e/o la tipologia delle inadempienze/non conformità lo rendesse necessario, ciascuna Azienda Appaltante si riserva altresì la facoltà di risolvere anticipatamente il contratto.

## 11.1. Lotti 1 e 2 - AUSLBO, AOSPBO, AUSLFE e AOSPFE

### 11.1.1 Piano di avvio e vincoli

Il mancato rispetto dei tempi proposti nel piano di avvio, con particolare riferimento alla necessità di avvicendamento in data certa, comporterà l'applicazione della seguente penali:

0,10% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni giorno di ritardo, nel caso la sostituzione dei servizi esistenti non sia completata alle date definite al punto **"4.2 Vincoli"**;

0,05% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni giorno di parallelo non erogato così come previsto al punto **"4.3 Piano di avvicendamento"**;

### 11.1.2 Figure professionali dedicate ai servizi

Il mancato rispetto dei requisiti indicati al punto **"4.6 Gestione delle figure professionali dedicate ai servizi"** comporterà l'applicazione delle seguenti penali:

- una penale pari a € 100,00 per ogni giorno solare di ritardo nella proposta di sostituzione del personale rispetto al termine indicato al punto 1;
- una penale pari a € 100,00, nel caso di sostituzioni di personale senza preventiva autorizzazione dell'Amministrazione;
- nel caso di mancato rispetto del numero minimo di risorse dedicate al servizio presidio on site o superiore se offerto dalla ditta, una penale pari a € 300,00/giorno lavorativo per ogni risorsa in meno inviata;
- una penale pari a € 200,00 per ogni giorno lavorativo, per mancato affiancamento del personale nuovo con quello uscente;

Il mancato rispetto dei limiti indicati sulle sostituzioni operate dal fornitore come indicato al punto **"6.11 Ulteriori requisiti e tempi di risposta"** (punto 8), comporterà l'applicazione di una penale di € 5.000.

### 11.1.3. Frequenza dei malfunzionamenti.

L'infrastruttura informatica deve garantire alti livelli di servizio, pertanto non è ammessa una frequenza di irregolarità superiore a un determinato standard, indipendentemente dal tempo di risoluzione del malfunzionamento stesso.

Ogni volta che nella stessa attrezzatura si verificano due eventi che causino un degrado delle prestazioni o dell'operatività tra i quali sia decorso un tempo inferiore alla settimana solare, ovvero due eventi bloccanti che impediscano l'operatività tra i quali sia decorso un tempo inferiore al mese solare, saranno applicate le seguenti penalità

0,04% dell'importo complessivo annuale del contratto, eventualmente aggiuntiva a quanto precisato in termini di tempo di risoluzione al punto successivo.

### 11.1.4. Tempi di risposta

Il mancato rispetto delle percentuali indicate al punto **"6.8 Tempi di risposta del servizio di HD 1° livello"** o di quelle eventualmente migliorativi proposti dal fornitore, comporterà l'applicazione delle seguenti penali:

- 0,025% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni punto percentuale inferiore a quanto offerto come tempo di attesa;
- 0,025% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni punto percentuale superiore a quanto offerto per le chiamate non evase.

### 11.1.5. Tempi di intervento e ripristino.

Il mancato rispetto dei tempi indicati al punto **“6.9 Tempi di intervento e ripristino”** o dei tempi eventualmente migliorativi proposti dal fornitore, comporterà l'applicazione delle seguenti penali:

- 0,030% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni ora di ritardo nel caso di interventi su malfunzionamenti su postazioni di alta e media criticità; per AOSPBO e IOR, per ogni ora di ritardo nell'intervento per problematiche relative agli apparati di rete periferici.
- 0,015% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni ora di ritardo nel caso di interventi su malfunzionamenti su postazione di bassa criticità.

La penale più elevata è applicata anche per ogni ora consecutiva di impossibilità di accesso al numero del servizio di disponibilità telefonica.

Se il malfunzionamento cui si riferisce il mancato rispetto dei tempi causa disagio grave a una o più unità operative aziendali, la penale si applica per tutto il periodo di durata del disagio, indipendentemente dalla durata dell'inadempienza.

Il mancato rispetto dei tempi indicati al **“Capitolo 6.11 Ulteriori Requisiti e Tempi di Risposta”** o dei tempi eventualmente migliorativi proposti dal fornitore, comporterà l'applicazione della seguente penale:

- 0,030 % dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo.

#### *11.1.6. Customer satisfaction*

Se gli esiti dei questionari di rilevazione della soddisfazione degli utenti, sono tali per cui, per due rilevazioni successive il 50% degli item o più:

- ha un valore medio di risposta tra il più basso e il più alto 33-esimo percentile (tra 33% e 66%) della scala utilizzata sarà applicata una penale pari allo 0,1% dell'importo complessivo annuale del contratto;
- ha un valore medio di risposta più basso del più basso 33-esimo percentile (al di sotto del 33%) sarà applicata una penale pari allo 0,2% dell'importo complessivo annuale del contratto.

#### *11.1.7. Gravi inadempienze*

Il verificarsi delle condizioni di seguito definite come “grave inadempienza<sup>13</sup>” ovvero:

- A) l'invio on-site di o l'utilizzo in teleassistenza di personale non qualificato o non corrispondente al profilo proposto nel curriculum offerto.
- B) il mancato adeguamento alle normative, in tutti i casi in cui esso sia inerente al servizio erogato, entro un termine di 60 giorni solari (o un tempo minore se rigidamente imposto dalla stessa normativa cui è necessario adempiere) dalla resa disponibilità;
- C) l'esecuzione di operazioni (configurazioni, sostituzioni di hardware, interventi ecc.) che causino un disagio grave e prolungato oppure che esponano l'Azienda a situazioni di rischio (per es. l'apertura di una falla nella sicurezza) o di inadempienza rispetto alle normative sulla sicurezza (per es. l'accessibilità imprevista a una banca dati contenente dati sensibili oppure la vulnerabilità rispetto alla riservatezza delle informazioni);
- D) la mancata ottemperanza a quanto previsto al punto **“10 Condizioni di fine contratto”**;
- E) la violazione di qualsiasi norma di sicurezza incluso quanto indicato nel GDPR 2016/679 e nel Dlgs. n. 101 del 4/9/2018;

comporterà l'applicazione delle seguenti penali:

- 0,15% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni giorno solare di durata dell'inadempienza nel caso A; per ogni giorno solare di ritardo nel caso B; per ogni giorno solare di permanenza dell'irregolarità nel caso C; per ogni giorno

---

<sup>13</sup>

L'elenco è da intendersi esemplificativo e non esaustivo

solare di mancata disponibilità alla transizione nel caso D; per ogni giorno di permanenza di ogni singola violazione nel caso E.

#### 11.1.8. Altre inadempienze

Il verificarsi delle condizioni desumibili come inadempienza rispetto a quanto specificato al precedente capitolo “**6 Assistenza e manutenzione tecnica e sistemistica**” e non già previste ai punti precedenti (per esempio la mancata sostituzione di un tecnico ricusato entro 30 giorni, il mancato aggiornamento dei sistemi, l'utilizzo di parti di ricambio non adeguate, la mancata rimozione di imballaggi, il ritardo su un'assistenza programmata ecc.), e ogni altra non conformità rispetto a quanto specificato nel capitolato (per esempio il mancato rispetto di quanto previsto ai capitoli “**8 Documentazione dell'attività**” e “**9 Nuove Forniture**”) comporteranno l'applicazione delle seguenti penali:

- 0,015% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni giorno solare di durata dell'inadempienza.
- 0,005% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni giorno solare per mancata predisposizione entro i 6 mesi dei sw di gestione del desktop come da paragrafo “**6.5 Caratteristiche dei software di gestione dei desktop**”.
- 0,015% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni giorno solare per mancata predisposizione entro i 1 mese del sw di gestione dei ticket come da paragrafo “**6.12 Software di gestione della chiamata (trouble ticketing)**”;
- € 500,00 per ogni inadempienza relativa al mancato rispetto di quanto contenuto nella documentazione relativa alla nomina responsabile esterno trattamento dati vedi istruzioni operative;

#### 11.1.9. Protrarsi e ripetizione delle inadempienze

Nel caso in cui si verificano una o più delle seguenti condizioni:

1. il verificarsi delle inadempienze di cui al punto “**11.1.4 Tempi di risposta**” per 2 trimestri nell'arco dell'anno solare;
2. il protrarsi delle inadempienze di cui al precedente punto “**11.1.7 Gravi Inadempienze**” per un tempo pari a 15 giorni;
3. la ripetizione di una o più inadempienze di qualsiasi tipo, cui consegua segnalazione al fornitore a mezzo raccomandata da parte dell'Azienda, per 3 volte nell'arco di un anno;
4. il verificarsi di due successive contestazioni scritte per consegne, del medesimo bene, quantitativamente o qualitativamente non corrispondenti alle specifiche del contratto.

l'Azienda si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, come indicato nel seguito, ferme restando eventuali implicazioni di carattere civile o penale.

Si sottolinea che per le condizioni 1, 2 e 4 è considerata sufficiente la contestazione scritta a mezzo fax<sup>14</sup>.

## 11.2. Lotti 3 e 4 IOR e AUSLIMO

### 11.2.1 Piano di avvio e vincoli

Il mancato rispetto dei tempi proposti nel piano di avvio, con particolare riferimento alla necessità di avvicendamento in data certa, comporterà l'applicazione della seguente penali:

0,30% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni giorno di ritardo, nel caso la sostituzione dei servizi esistenti non sia completata alle date definite al punto “**4.2 Vincoli**”;

0,15% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni giorno di parallelo non erogato così come previsto al punto “**4.3 Piano di avvicendamento**”;

---

<sup>14</sup>

o altri strumenti di pari valore (es. messaggio mail su posta certificata)



### 11.2.2 Figure professionali dedicate ai servizi

Il mancato rispetto dei requisiti indicati al punto **“4.6 Gestione delle figure professionali dedicate ai servizi”** comporterà l'applicazione delle seguenti penali:

- una penale pari a € 100,00 per ogni giorno solare di ritardo nella proposta di sostituzione del personale rispetto al termine indicato;
- una penale pari a € 100,00, nel caso di sostituzioni di personale senza preventiva autorizzazione dell'Amministrazione;
- **nel caso di mancato rispetto del numero minimo di risorse dedicate al servizio presidio on site o superiore se offerto dalla ditta, una penale pari a 300,00/giorno lavorativo per ogni risorsa in meno inviata;**
- una penale pari a € 200,00 per ogni giorno lavorativo, per mancato affiancamento del personale nuovo con quello uscente;

Il mancato rispetto dei limiti indicati sulle sostituzioni operate dal fornitore come indicato al punto **“6.11 Ulteriori requisiti e tempi di risposta”** (punto 8), comporterà l'applicazione di una penale di € 5.000.

### 11.2.3. Frequenza dei malfunzionamenti

L'infrastruttura informatica deve garantire alti livelli di servizio, pertanto non è ammessa una frequenza di irregolarità superiore a un determinato standard, indipendentemente dal tempo di risoluzione del malfunzionamento stesso.

Ogni volta che nella stessa attrezzatura si verificano due eventi che causino un degrado delle prestazioni o dell'operatività tra i quali sia decorso un tempo inferiore alla settimana solare, ovvero due eventi bloccanti che impediscano l'operatività tra i quali sia decorso un tempo inferiore al mese solare, saranno applicate le seguenti penalità

0,1% dell'importo complessivo annuale del contratto, eventualmente aggiuntiva a quanto precisato in termini di tempo di risoluzione al punto successivo.

### 11.2.4. Tempi di risposta

Il mancato rispetto delle percentuali indicate al punto **“6.8 Tempi di risposta del servizio di HD 1° livello”** o di quelle eventualmente migliorativi proposti dal fornitore, comporterà l'applicazione delle seguenti penali:

- € 100 per ogni punto percentuale inferiore a quanto offerto come tempo di attesa;
- € 100 per ogni punto percentuale superiore a quanto offerto per le chiamate non evase.

### 11.2.5. Tempi di intervento e ripristino.

Il mancato rispetto dei tempi indicati al punto **“6.9 Tempi di intervento e ripristino”** o dei tempi eventualmente migliorativi proposti dal fornitore, comporterà l'applicazione delle seguenti penali:

- 0,030% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni ora di ritardo nel caso di interventi su malfunzionamenti su postazioni di alta e media criticità; per IOR, per ogni ora di ritardo nell'intervento per problematiche relative agli apparati di rete periferici.
- 0,015% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni ora di ritardo nel caso di interventi su malfunzionamenti su postazione di bassa criticità.

La penale più elevata è applicata anche per ogni ora consecutiva di impossibilità di accesso al numero del servizio di disponibilità telefonica.

Se il malfunzionamento cui si riferisce il mancato rispetto dei tempi causa disagio grave a una o più unità operative aziendali, la penale si applica per tutto il periodo di durata del disagio, indipendentemente dalla durata dell'inadempienza.

Il mancato rispetto dei tempi indicati al punto **“6.11 Ulteriori Requisiti e Tempi di Risposta”** o dei tempi eventualmente migliorativi proposti dal fornitore, comporterà l'applicazione della seguente penale:

- 0,030 % dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo.

#### 11.2.6. Customer satisfaction

Se gli esiti dei questionari di rilevazione della soddisfazione degli utenti, sono tali per cui, per due rilevazioni successive il 50% degli item o più:

- ha un valore medio di risposta tra il più basso e il più alto 33-esimo percentile (tra 33% e 66%) della scala utilizzata sarà applicata una penale pari allo 0,1% dell'importo complessivo annuale del contratto;
- ha un valore medio di risposta più basso del più basso 33-esimo percentile (al di sotto del 33%) sarà applicata una penale pari allo 0,2% dell'importo complessivo annuale del contratto.

#### 11.2.7. Gravi inadempienze

Il verificarsi delle condizioni di seguito definite come “grave inadempienza<sup>15</sup>” ovvero:

- A) l'invio on-site di o l'utilizzo in teleassistenza di personale non qualificato o non corrispondente al profilo proposto nel curriculum offerto.
- B) il mancato adeguamento alle normative, in tutti i casi in cui esso sia inerente al servizio erogato, entro un termine di 60 giorni solari (o un tempo minore se rigidamente imposto dalla stessa normativa cui è necessario adempiere) dalla resa disponibilità;
- C) l'esecuzione di operazioni (configurazioni, sostituzioni di hardware, interventi ecc.) che causino un disagio grave e prolungato oppure che esponano l'Azienda a situazioni di rischio (per es. l'apertura di una falla nella sicurezza) o di inadempienza rispetto alle normative sulla sicurezza (per es. l'accessibilità imprevista a una banca dati contenente dati sensibili oppure la vulnerabilità rispetto alla riservatezza delle informazioni);
- D) la mancata ottemperanza a quanto previsto al successivo punto **“10 Condizioni di fine contratto”**;
- E) la violazione di qualsiasi norma di sicurezza incluso quanto indicato nel GDPR 2016/679 e nel Dlgs. n. 101 del 4/9/2018;

comporterà l'applicazione delle seguenti penali:

- 0,15% dell'importo complessivo annuale del contratto per ogni giorno solare di durata dell'inadempienza nel caso A; per ogni giorno solare di ritardo nel caso B; per ogni giorno solare di permanenza dell'irregolarità nel caso C; per ogni giorno solare di mancata disponibilità alla transizione nel caso D; per ogni giorno di permanenza di ogni singola violazione nel caso E.

#### 11.2.8. Altre inadempienze

Il verificarsi delle condizioni desumibili come inadempienza rispetto a quanto specificato al precedente capitolo **“6 Assistenza e manutenzione tecnica e sistemistica”** e non già previste ai punti precedenti (per esempio la mancata sostituzione di un tecnico ricusato entro 30 giorni, il mancato aggiornamento dei sistemi, l'utilizzo di parti di ricambio non adeguate, la mancata rimozione di imballaggi, il ritardo su un'assistenza programmata ecc.), e ogni altra non conformità rispetto a quanto specificato nel capitolato (per esempio il mancato rispetto di quanto previsto ai capitoli **“8 Documentazione dell'attività”** e **“9 Nuove Forniture”**) comporteranno l'applicazione delle seguenti penali:

- € 100 per ogni giorno solare di durata dell'inadempienza.
- € 100 per ogni giorno solare per mancata predisposizione entro i 1 mese del sw di

---

<sup>15</sup>

L'elenco è da intendersi esemplificativo e non esaustivo

gestione dei ticket come da paragrafo “**6.12 Software di gestione della chiamata (trouble ticketing)**”;

- € 500,00 per ogni inadempienza relativa al mancato rispetto di quanto contenuto nella documentazione relativa alla nomina responsabile esterno trattamento dati vedi istruzioni operative;
- 

#### 11.2.9. *Protrarsi e ripetizione delle inadempienze*

Nel caso in cui si verificano una o più delle seguenti condizioni:

5. il verificarsi delle inadempienze di cui al punto “**11.2.4 Tempi di risposta**” per 2 trimestri nell'arco dell'anno solare;
6. il protrarsi delle inadempienze di cui al precedente punto “**11.2.7 Gravi Inadempienze**” per un tempo pari a 15 giorni;
7. la ripetizione di una o più inadempienze di qualsiasi tipo, cui consegua segnalazione al fornitore a mezzo raccomandata da parte dell'Azienda, per 3 volte nell'arco di un anno;
8. il verificarsi di due successive contestazioni scritte per consegne, del medesimo bene, quantitativamente o qualitativamente non corrispondenti alle specifiche del contratto.

l'Azienda si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, come indicato nel seguito, ferme restando eventuali implicazioni di carattere civile o penale.

Si sottolinea che per le condizioni 1, 2 e 4 è considerata sufficiente la contestazione scritta a mezzo fax<sup>16</sup>.

## 12. Prezzi del servizio / revisione

I prezzi che risulteranno dall'aggiudicazione della gara resteranno fissi e invariabili per tutta la durata del servizio fatta salva solo, ai sensi dell'art. 106 comma 1 lett.a) del D.lgs 50/16, la possibilità di revisione annuale, a partire dal terzo anno, sulla base anche della variazione dell'indice ISTAT FOI calcolato nella media degli ultimi 12 mesi antecedenti la scadenza contrattuale. La richiesta, motivata e documentata, dovrà essere presentata entro il termine di sei mesi dalla scadenza annuale; la stazione appaltante si riserva le opportune indagini di mercato. Restano salve le condizioni migliorative eventualmente praticate dalla Ditta aggiudicataria anche in sede di rinnovo

## 13. Durata del contratto

Il servizio in oggetto avrà la durata di 4 (quattro) anni per ciascuna Azienda Sanitaria con decorrenza dalla data che sarà indicata nel contratto.

Il contratto potrà essere eventualmente rinnovato di due anni in due anni per un massimo di quattro anni di rinnovo, alle stesse condizioni e modalità, previo interpello della Ditta aggiudicataria.

La facoltà di rinnovo potrà essere esercitata anche da una sola azienda sanitaria facente parte del lotto.

Durante il periodo di rinnovo, il servizio dovrà essere eseguito alle stesse condizioni e modalità previste in sede di gara, senza che per questo l'aggiudicatario possa sollevare eccezione alcuna.

Alla scadenza del contratto o dell'eventuale rinnovo, le Aziende AVEC indicate, si riservano la facoltà di prorogarne la durata per un periodo ulteriore, che di regola non potrà superare i 180 giorni. Nel caso in cui si sia in corso di svolgimento una nuova procedura concorsuale, tale termine dovrà coincidere con quello relativo al subentro del nuovo fornitore. Durante tale periodo, la Ditta

---

<sup>16</sup> o altri strumenti di pari valore (es. messaggio mail su posta certificata)

aggiudicataria è impegnata a eseguire la fornitura del servizio alle stesse condizioni e modalità previste dal presente Capitolato Speciale

## 14. Obbligo di Riservatezza dei dati

Il Fornitore ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e comunque a conoscenza, anche tramite l'esecuzione del contratto, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma, di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Contratto e di non farne oggetto di comunicazione o trasmissione senza l'espressa autorizzazione dell'Azienda. L'obbligo di cui sopra sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del Contratto. Tali obblighi non concernono i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

Il Fornitore è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza di cui sopra e risponde nei confronti dell'Azienda per eventuali violazioni dell'obbligo di riservatezza commesse dai suddetti soggetti.

In caso di inosservanza degli obblighi descritti l'Azienda ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto, fermo restando che il Fornitore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.

Il Fornitore può utilizzare servizi di cloud pubblici ove memorizzare i dati e le informazioni trattate nell'espletamento dell'incarico affidato, solo previa autorizzazione dell'Azienda.

Sarà possibile ogni operazione di auditing da parte dell'Azienda attinente le procedure adottate dal Contraente in materia di riservatezza e degli altri obblighi assunti dal presente contratto.

Il Fornitore non potrà conservare copia di dati e programmi dell'Azienda, né alcuna documentazione inerente ad essi dopo la scadenza del Contratto e dovrà, su richiesta, ritrasmetterli all'Azienda.

Il Fornitore s'impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal regolamento UE 2016/679 e dal D.lgs n.51/2018. Il fornitore, in relazione a quanto oggetto di prestazione e alle informazioni e documenti dei quali sia venuto in possesso, a qualsiasi titolo, nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente appalto, si impegna, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento dei danni subiti dall'interessato, ad attuare nell'ambito della propria struttura e di quella degli eventuali collaboratori, sotto la propria responsabilità, ai sensi del regolamento UE 2016/679, tutte quelle misure e norme di sicurezza e di controllo atte ad evitare il rischio di alterazione, distruzione o perdita, anche parziale, nonché d'accesso non autorizzato, o di trattamento non consentito, o non conforme alle finalità del presente contratto.

Con la stipula del contratto di appalto, la ditta, ai sensi dell'art. 28 del regolamento, è nominata Responsabile del trattamento dei dati, per gli adempimenti previsti nel contratto di appalto e nei limiti e per la durata dello stesso. La nomina di Responsabile è valida per tutta la durata del contratto d'appalto e si considererà revocata a completamento dell'incarico.

Con riferimento all'attività di trattamento dei dati personali cui concorre la Ditta, la stessa assicura massima cooperazione e assistenza al fine di consentire la redazione da parte del Titolare della eventuale DPIA e, in ogni caso, garantisce l'applicazione delle azioni di mitigazione previste nella DPIA o comunque ritenute idonee dall'Azienda

La Ditta dovrà garantire all'Azienda, tenuto conto dello stato della tecnica, dei costi, della natura, dell'ambito e della finalità del relativo trattamento, l'adozione, sia nella fase iniziale di determinazione dei mezzi di trattamento, che durante il trattamento stesso, di ogni misura tecnica ed organizzativa che riterrà opportuna per garantire ed attuare i principi previsti in materia di protezione dati e a tutelare i diritti degli interessati.

In linea con i principi di privacy by default, dovranno essere trattati, per impostazione predefinita,

esclusivamente quei dati personali necessari per ogni specifica finalità del trattamento, e che in particolare non siano accessibili dati personali ad un numero indefinito di soggetti senza l'intervento di una persona fisica.

La Ditta assicura, altresì, la tenuta di apposito registro dei trattamenti che, su richiesta, viene messo a disposizione dell'Azienda e/o dell'Autorità di controllo.

Le Parti riconoscono e convengono che il rispetto delle istruzioni di cui all'atto di nomina, nonché alle prescrizioni della normativa applicabile, non producono l'insorgere di un diritto in capo al Responsabile del trattamento al rimborso delle eventuali spese che lo stesso potrebbe dover sostenere per conformarsi.

## 15. Obblighi in materia di sicurezza e salute sul lavoro -

Le Aziende Sanitarie come previsto dall'art 26 c1-lettera b del D.Lgs n. 81/2008 e s.m.i, in un fascicolo informativo, forniscono alle ditte partecipanti dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti in cui sono destinate ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività; tali fascicoli sono disponibili sui siti delle Aziende:

Azienda USL di Bologna: [www.ausl.bologna.it](http://www.ausl.bologna.it) **sezione informazioni per operatori economici e gare d'appalto – documentazione,**

Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna, Policlinico S.Orsola Malpighi: **al link** [http://www.aosp.bo.it/files/documento\\_informativo\\_art26.pdf](http://www.aosp.bo.it/files/documento_informativo_art26.pdf),

Istituto Ortopedico Rizzoli: <http://www.ior.it/il-rizzoli/servizi-e-uffici/servizio-prevenzione-e-protezione>,

**Azienda USL di Imola:** [www.ausl.imola.bo.it](http://www.ausl.imola.bo.it)/ sezione bandi di gara – Fascicolo Informativo sui rischi specifici dell'Azienda USL di Imola.

Per l'AOSP di Ferrara e l'AUSL di Ferrara il Fascicolo Informativo può essere richiesto al Dipartimento Interaziendale di Prevenzione e Protezione, via A. Cassoli n° 30, Ferrara - tel 0532 238026 [dip.prevenzione@ospfe.it](mailto:dip.prevenzione@ospfe.it).

Restano immutati gli obblighi a carico delle imprese e dei lavoratori autonomi in merito alla salute e alla sicurezza sul lavoro.

Come previsto dall'art. 26 c3-ter del D.Lgs n. 81/2008 e s.m.i, L'AUSL di Bologna in qualità di "soggetto che affida il contratto redige il documento di valutazione dei rischi da interferenze recante una valutazione ricognitiva dei rischi standard relativi alla tipologia della prestazione che potrebbero potenzialmente derivare dall'esecuzione del contratto." Tale documento è allegato al presente capitolato speciale.

L'AUSL di Bologna, l'Azienda Ospedaliera Universitaria di Bologna S. Orsola –Malpighi, l'Istituto Ortopedico Rizzoli, l'Azienda Ospedaliera Universitaria Di Ferrara "S.Anna", l'Azienda USL di Ferrara, l'Azienda USL di Imola, allegato al contratto di appalto, invieranno alla ditta aggiudicataria, il Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenti (D.U.V.R.I.) specifico per la propria azienda.

## 16. Risoluzione del contratto

L'Azienda Sanitaria avrà la facoltà di risolvere "ipso facto et jure" il contratto, mediante semplice dichiarazione stragiudiziale intimata via pec, secondo quanto stabilito all'art.108 del Codice e nelle seguenti ipotesi:

- a) avvalendosi della facoltà di recesso consentita dall'art.1671 c.c.;
- b) per motivi di interesse pubblico, adeguatamente specificati nell'atto dispositivo;
- c) in caso di frode, di grave negligenza, di contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e condizioni contrattuali;
- d) in caso di cessazione dell'attività, oppure in caso di procedure concorsuali o fallimentari

- intraprese a carico dell'aggiudicatario;
- e) in caso di cessione del contratto senza comunicazione all'Azienda Sanitaria;
- f) in caso di subappalto non autorizzato dall'Azienda Sanitaria;
- g) qualora l'Azienda Sanitaria notifichi n.2 diffide ad adempiere senza che la Ditta ottemperi a quanto intimato;
- h) in caso di violazione dell'obbligo di riservatezza
- i) in caso di mancato superamento del periodo di prova;
- l) protrarsi e ripetizione delle inadempienze;
- m) in caso di rifiuto del Responsabile del trattamento e Sub-responsabile di consentire l'audit al

Titolare del Trattamento

In caso di risoluzione del contratto l'Azienda Sanitaria applicherà quanto previsto all'art.110 del Codice.

Nei casi di violazione degli obblighi contrattuali (ritardo o mancata consegna, non conformità o altro) l'Azienda Sanitaria incamererà il deposito cauzionale, salvo e impregiudicato il risarcimento degli eventuali maggiori oneri e danni, senza che la parte concorrente possa pretendere risarcimenti, indennizzi o compensi di sorta.

## 17. Responsabilità

L'Azienda Sanitaria è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovesse accadere al personale della Ditta aggiudicataria nell'esecuzione del contratto, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è già compensato e compreso nel corrispettivo del contratto stesso.

La Ditta aggiudicataria risponde pienamente per danni a persone e/o cose che potessero derivare dall'espletamento delle prestazioni contrattuali e imputabili a essa e ai suoi dipendenti e dei quali danni fosse chiamata a rispondere l'Azienda Sanitaria che fin da ora s'intende sollevata ed indenne da ogni pretesa o molestia.

## 18. Fatturazione, Pagamento, Ordini e documenti di trasporto

Ai sensi di quanto previsto dall'art.1, commi da 209 a 213 della Legge 24/12/2007 n. 244, e successive modificazioni, e dal Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 3 aprile 2013, n. 55, le fatture devono essere trasmesse alle aziende sanitarie AVEC esclusivamente in formato elettronico, attraverso il Sistema Di Interscambio (SDI).

L'obbligo di fatturazione elettronica ricade nei confronti dei soggetti italiani titolari di Partita IVA. Sono pertanto esclusi dall'applicazione tutti i fornitori privi di Partita IVA e i fornitori esteri.

La fatturazione dei servizi a canone avverrà per ciascuna azienda a canoni trimestrali posticipati.

La fatturazione dei restanti servizi avverrà a consuntivo su base mensile

Di seguito si riportano i dati essenziali per la trasmissione delle fatture:

### **Azienda USL di Bologna :**

I.P.A. (indice delle Pubbliche Amministrazioni) asl\_bo  
 codice univoco ufficio (per ricevimento fatture) UFVSRG

### **Azienda USL di Imola:**

I.P.A. (indice delle Pubbliche Amministrazioni) as\_BO66  
 codice univoco ufficio (per ricevimento fatture) UFAN47

### **Azienda Osped. Universitaria di Bologna:**

I.P.A. (indice delle Pubbliche Amministrazioni) aopso\_bo  
 codice univoco ufficio (per ricevimento fatture) UFR9WK

### **Istituto Rizzoli di Bologna:**

I.P.A. (indice delle Pubbliche Amministrazioni) IOR

codice univoco ufficio (per ricevimento fatture) UFZSSP

**Azienda USL di Ferrara:**

I.P.A. (indice delle Pubbliche Amministrazioni) ausl\_fe  
codice univoco ufficio (per ricevimento fatture) UFTPUJ

**Azienda Osped. Universitaria di Ferrara:**

I.P.A. (indice delle Pubbliche Amministrazioni) aou\_fe  
codice univoco ufficio (per ricevimento fatture) UFX3JZ.

Gli originali delle fatture dovranno essere così intestati:

PER L'AZIENDA USL DI BOLOGNA:

AZIENDA U.S.L. DI BOLOGNA

Codice fiscale: 02406911202

Sede Legale: Via Castiglione 29 – 40124 BOLOGNA

PER L'AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA DI BOLOGNA:

AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA DI BOLOGNA

POLICLINICO S. ORSOLA-MALPIGHI

Codice fiscale: 92038610371

Sede Legale: Via Albertoni 15 – 40138 BOLOGNA

PER L'ISTITUTO ORTOPEDICO RIZZOLI:

ISTITUTO ORTOPEDICO RIZZOLI

Codice Fiscale: 00302030374

Sede Legale: Via di Barbiano 1/10 – 40136 BOLOGNA

PER L'AZIENDA USL DI IMOLA:

L'originale della fattura dovrà essere così intestato:

AZIENDA USL DI IMOLA

Codice Fiscale: 90000900374

Sede Legale: Viale Amendola 2 – 40026 IMOLA (BO)

PER L'AZIENDA USL DI FERRARA:

AZIENDA U.S.L. DI FERRARA

Codice fiscale: 01295960387

Sede Legale: Via Cassoli 30 – 44121 FERRARA

PER L'AZIENDA OSPEDALIERA DI FERRARA:

AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA DI FERRARA

P.I. 01295950388

Sede Legale: Via Aldo Moro 8 - 44124 Loc. CONA FERRARA

Inoltre ai sensi dell'art. 25 del Decreto Legge n. 66/2014, al fine di garantire l'effettiva tracciabilità dei pagamenti da parte delle pubbliche amministrazioni, le fatture elettroniche emesse verso le PA devono riportare:

- Il codice identificativo di gara (CIG), tranne i casi di esclusione dall'obbligo di tracciabilità di cui alla Legge n. 136 del 13 agosto 2010;
- Il codice unico di progetto (CUP), (solo per gli investimenti).

Non si potrà procedere al pagamento delle fatture elettroniche qualora le stesse non riportino CIG e CUP ove previsto.

Per l'Azienda USL di Bologna:

Le fatture dovranno, inoltre, contenere **tassativamente** gli importanti seguenti elementi:

- indicazione dettagliata della merce consegnata/servizio prestato
- indicazione della determina dell'Ente appaltante che ha dato luogo all'ordine
- indicazione del numero dell'ordine aziendale informatizzato

In caso di aggiudicazione a fornitore non residente in Italia, le fatture dovranno essere inviate a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo: [bilancio.fattureestere@ausl.bo.it](mailto:bilancio.fattureestere@ausl.bo.it); al fornitore estero aggiudicatario saranno date ulteriori indicazioni sulla fatturazione nella comunicazione di aggiudicazione.

#### Per l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna:

I documenti contabili (fatture, documenti di trasporto, verbali, ecc.) dovranno, inoltre, contenere **tassativamente** gli importanti seguenti elementi:

- indicazione degli estremi dell'ordine (numero, data, sigle dell'operatore, i riferimenti del sottoconto, della richiesta e del progetto),
- indicazione di: referente, telefono, Direzione/Dipartimento/Unità Operativa presso cui è stato consegnato il bene o svolto il servizio

I documenti contabili (fatture e documenti di trasporto) dovranno rispettare l'articolazione prevista dall'ordine nella sua specificazione in righe d'ordine, importo unitario e importo totale.

#### Per l'Istituto Ortopedico Rizzoli:

Le fatture dovranno, inoltre, contenere **tassativamente** gli importanti seguenti elementi:

- indicazione dettagliata della merce consegnata/servizio prestato
- indicazione della determina dell'Ente appaltante che ha dato luogo all'ordine
- indicazione dell'ordine completo di anno e numero o, in mancanza, di ogni altro documento idoneo ad individuare la prestazione
- in caso di aggiudicazione a fornitore non residente in Italia, le fatture devono essere inviate al seguente indirizzo di posta elettronica: [fatture@pec.ior.it](mailto:fatture@pec.ior.it)

#### Per l'Azienda USL di Imola:

Le fatture dovranno, inoltre, contenere **tassativamente** gli importanti seguenti elementi:

- indicazione dettagliata della merce consegnata/servizio prestato
- indicazione della determina dell'Ente appaltante che ha dato luogo all'ordine
- indicazione del numero dell'ordine aziendale

Inoltre, ai sensi della Legge 23 dicembre 2014, n.190 (legge di stabilità per il 2015), le Aziende Sanitarie rientrano fra le Pubbliche Amministrazioni tenute ad applicare lo Split Payment IVA, pertanto il pagamento delle fatture per la cessione di beni e la prestazioni di servizi dei fornitori sarà effettuato separando i pagamenti, ossia versando l'imponibile al fornitore e l'IVA (ancorché regolarmente esposta in fattura) direttamente all'Erario.

A tale scopo dovrà essere riportata in fattura la dicitura seguente "Scissione dei pagamenti – art.17 TER DPR 633/72 (Decreto MEF 23/01/2015).

L'applicazione dello splyt payment non si applica ai fornitori esteri.

Il mancato rispetto delle disposizioni sopra esplicitate non consentirà il pagamento delle fatture.

Per ulteriori informazioni, relative al pagamento delle fatture, contattare direttamente il Servizio Unico Metropolitano Contabilità e Finanza (SUMCF) - Ufficio Contabilità Fornitori – tel.n.0516079538 per l'Azienda USL di Bologna, l'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna e l'Istituto Ortopedico Rizzoli, mentre contattare l'UO Contabilità e Finanza – tel.n. 0542604111 per l'Azienda USL di Imola.

Le Aziende Sanitarie procederanno ai pagamenti delle fatture secondo le normative vigenti in materia.

La Ditta aggiudicataria avrà l'obbligo di assicurare lo svolgimento del servizio anche in caso di ritardato pagamento.

La ditta rinuncia a far valere, nei casi previsti dal presente articolo, qualsiasi eccezione d'inadempimento di cui all'art.1460 del Codice Civile. Ogni caso di arbitraria interruzione delle prestazioni contrattuali sarà ritenuto contrario alla buona fede e la ditta sarà considerata diretta responsabile di eventuali danni causati all'Azienda Sanitaria e dipendenti da tale interruzione. Tale divieto nasce dalla necessità e dall'importanza di garantire il buon andamento dell'Ente Pubblico, nonché di tutelare gli interessi collettivi dei quali l'Azienda USL è portatrice.

I corrispettivi saranno pagati con le modalità previste dal presente capitolato e saranno subordinati:



- alla regolarità contributiva della ditta (qualora la ditta aggiudicataria risultasse debitrice il pagamento delle fatture sarà in ogni caso subordinato alla regolarizzazione del debito stesso; è fatto salvo, in caso di mancata regolarizzazione dei debiti verso l'INPS il diritto dell'Istituto di trattenere dalle somme dovute alla ditta appaltatrice gli importi di contributi omessi e relativi accessori);
- alla verifica di cui all'articolo 48 bis del DPR 602/73.

La Ditta aggiudicataria, ai sensi dell'art.3, della Legge 136 del 13/08/2010 e s.m., assume l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari.

In base alle disposizioni della legge regionale n.11/2004 e s.m.i. e dei successivi atti attuativi, le Aziende Sanitarie di cui alla presente gara devono emettere, dal 30 giugno 2016, gli ordini esclusivamente in forma elettronica. Inoltre, da tale data il fornitore deve garantire l'invio dei documenti di trasporto elettronici a fronte degli ordini ricevuti e delle consegne effettuate.

Il fornitore deve, pertanto, dotarsi degli strumenti informatici idonei alla gestione dei nuovi adempimenti telematici. Per i dettagli tecnici si rinvia alla sezione dedicata al sito dell'Agenzia Intercent-ER <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it>, che contiene tutti i riferimenti del Sistema Regionale per la dematerializzazione del Ciclo Passivo degli Acquisti (formato dei dati, modalità di colloquio, regole tecniche, ecc.), nonché al Nodo telematico di Interscambio No TI-ER.

In alternativa, le imprese possono utilizzare le funzionalità per la ricezione degli ordini e l'invio dei documenti di trasporto elettronici che sono messe a disposizione sulla piattaforma di Intercent-ER all'indirizzo <https://piattaformaintercenter.regione.emilia-romagna.it/portale/> previa registrazione.

Le spese di bonifico applicate dall'Istituto Tesoriere, secondo quanto previsto dalla convenzione in essere alla data di pagamento, sono a carico della ditta aggiudicataria.

Inoltre, ai sensi delle disposizioni previste dall'art 9-ter, comma 8, del Decreto Legge 19 giugno 2015 n. 78, come modificato dall'articolo 1, comma 557 della legge 30 dicembre 2018, n.145 e dalle indicazioni operative di cui alla circolare interministeriale prot. 2051-P-08/02/2019, le fatture elettroniche relative ai Dispositivi Medici dovranno altresì riportare la valorizzazione degli elementi componenti il codice articolo, come sotto dettagliato:

<Codice Tipo>	'DMX, con X=[1 2 0] a seconda del tipo di dispositivo medico oggetto dell'operazione. Quindi: 1 per "Dispositivo medico o Dispositivo diagnostico in vitro" 2 per "Sistema o kit Assemblato" 0 nel caso in cui non si sia in grado di identificare il numero di repertorio
<Codice Valore>	Numero di registrazione attribuito al dispositivo medico nella Banca dati e Repertorio Dispositivi Medici, ai sensi del decreto del Ministro della salute 21 dicembre 2009 (GU n.17 del 22 gennaio 2010) o decreto del Ministro della salute 23 dicembre 2013 (G.U. Serie Generale, n. 103 del 06 maggio 2014).  Per i dispositivi medici e i dispositivi diagnostici in vitro che, sulla base delle disposizioni previste, dal decreto del Ministro della salute 21 dicembre 2009 e dal decreto del Ministro della salute 23 dicembre 2013 non sono tenuti all'iscrizione nella Banca dati/ Repertorio dei dispositivi medici, o per i quali le aziende fornitrici di dispositivi medici alle strutture del Servizio Sanitario Nazionale non sono in grado di identificare il numero di repertorio, il campo è trasmesso con il valore 0.

## 19. Modifiche del contratto e subappalto

Il contratto di appalto potrà essere modificato, senza una nuova procedura di affidamento, ai sensi

dell'art.106, del Codice, al verificarsi delle seguenti condizioni:

- ai sensi dell'art. 106, comma 11 del Codice, in caso di proroga tecnica per un importo massimo complessivo di:

- lotto 1 € 1.005.000,00 iva esclusa
- lotto 2 € 405.000,00 iva esclusa
- lotto 3 € 140.000,00 iva esclusa
- lotto 4 € 70.000,00 iva esclusa;

- ai sensi dell'art. 106, comma 1 lettera a) del Codice in caso di ulteriori servizi/attività simili e non prevedibili e quantificabili alla data odierna, per un importo massimo complessivo di:

- lotto 1 € 1.608.000,00 iva esclusa
- lotto 2 € 648.000,00 iva esclusa
- lotto 3 € 224.000,00 iva esclusa
- lotto 4 € 168.000,00 iva esclusa;

E' ammesso il subappalto nei limiti e con le modalità previste dall'art.105 del D.Lgs.50/2016.

Il contratto tra appaltatore e subappaltatore/subcontraente ai sensi della legge 13 agosto 2010, n.136 e s.m., dovrà contenere le seguenti clausole:

*Art. (.....)*

*(Obblighi del subappaltatore/subcontraente relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari)*

1. *L'impresa (...), in qualità di subappaltatore/subcontraente dell'impresa (...) nell'ambito del contratto sottoscritto con l'Ente (...), identificato con il CIG n. (...)/CUP n. (...), assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.*
2. *L'impresa (...), in qualità di subappaltatore/subcontraente dell'impresa (...), si impegna a dare immediata comunicazione all'Ente (...) della notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria.*
3. *L'impresa (...), in qualità di subappaltatore/subcontraente dell'impresa (...), si impegna ad inviare copia del presente contratto all'Ente (...).*

## **20. Recesso dal contratto**

Qualora l'impresa aggiudicataria dovesse recedere dal contratto prima della scadenza convenuta, l'Azienda Sanitaria, oltre a incamerare il deposito cauzionale, si riserva di addebitare le eventuali maggiori spese insorgenti per l'assegnazione ad altra ditta.

L'Ente Appaltante potrà altresì recedere dal contratto ai sensi dell'art.109 del D.lgs 50/2016.

## **21. Fallimento – liquidazione – ammissione a procedure concorsuali**

Fermo restando quanto previsto dall'art. 110 del D.lgs 50/2016, in caso di fallimento, ai sensi dell'art. 48 comma 17 del Codice degli Appalti, del mandatario ovvero, qualora si tratti di imprenditore individuale, in caso di morte, interdizione, inabilitazione o fallimento del medesimo, l'Azienda può proseguire il contratto con altro operatore economico che sia costituito mandatario nei modi previsti dallo stesso Codice, purché abbia i requisiti di qualificazione adeguati ai lavori o servizi o forniture ancora da eseguire; non sussistendo tali condizioni l'Azienda Sanitaria può recedere dall'appalto.

Ai sensi dell'articolo 48 comma 18 del Codice degli Appalti, in caso di fallimento di uno dei mandanti ovvero, qualora si tratti di imprenditore individuale, in caso di morte, interdizione,

inabilitazione o fallimento del medesimo, il mandatario, ove non indichi altro operatore economico subentrante che sia in possesso dei prescritti requisiti di idoneità, è tenuto alla esecuzione, direttamente o a mezzo degli altri mandanti, purché questi abbiano i requisiti di qualificazione adeguati ai lavori o servizi o forniture ancora da eseguire

## 22. Clausole contrattuali di cui all'Intesa per la Legalità del 19.06.2018 della Prefettura di Bologna

### **Clausola n. 1**

L'impresa dichiara di essere a conoscenza di tutte le norme pattizie di cui alla Intesa per la Legalità, sottoscritta il 19.06.2018 con la Prefettura di Bologna, tra l'altro consultabile al sito <http://www.prefettura.it/bologna/multidip/index.htm>, e che qui si intendono integralmente riportate, e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti.

### **Clausola n. 2**

L'impresa si impegna a comunicare alla stazione appaltante l'elenco delle imprese coinvolte nel piano di affidamento nell'esecuzione dei lavori, servizi o forniture con riguardo alle forniture ed ai servizi di cui all'art. 3, lett. a) dell'Intesa, nonché ogni eventuale variazione successivamente intervenuta per qualsiasi motivo.

Ove i suddetti affidamenti riguardino i settori di attività a rischio di cui all'art. 1, comma 53, della L. 190/2012, la sottoscritta impresa si impegna ad accertare preventivamente l'avvenuta o richiesta iscrizione della ditta subaffidataria negli elenchi prefettizi dei fornitori, prestatori di servizi ed esecutori di lavori non soggetti a tentativi di infiltrazione mafiosa.

### **Clausola n. 3**

L'impresa si impegna a denunciare immediatamente alle Forze di Polizia o all'Autorità Giudiziaria ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altra utilità ovvero offerta di protezione nei confronti dell'imprenditore, degli eventuali componenti la compagine sociale o dei rispettivi familiari (richiesta di tangenti, pressioni per indirizzare l'assunzione di personale o l'affidamento di lavorazioni, forniture o servizi a determinate imprese, danneggiamenti, furti di beni personali o di cantiere).

### **Clausola n. 4**

La sottoscritta impresa si impegna a segnalare alla Prefettura l'avvenuta formalizzazione della denuncia di cui alla precedente clausola 3 e ciò al fine di consentire, nell'immediato, eventuali iniziative di competenza.

### **Clausola n. 5**

La sottoscritta impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola risolutiva espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto, ovvero la revoca dell'autorizzazione al subappalto o subcontratto, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del contratto o subcontratto, informazioni interdittive analoghe a quelle di cui agli artt. 91 e 94 del D.Lgs. 159/2011, ovvero la sussistenza di ipotesi di collegamento formale e/o sostanziale o di accordi con altre imprese partecipanti alle procedure concorsuali d'interesse.

Qualora il contratto sia stato stipulato nelle more dell'acquisizione delle informazioni del Prefetto, sarà applicata a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche una penale nella misura del 10% del valore del contratto ovvero, qualora lo stesso non sia determinato o determinabile, una penale pari al valore delle prestazioni al momento eseguite; le predette penali saranno applicate mediante automatica detrazione, da parte della stazione appaltante, del relativo importo dalle somme dovute all'impresa in relazione alle prestazioni eseguite.

### **Clausola n. 6**

La sottoscritta impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola risolutiva espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto, ovvero la revoca dell'autorizzazione al subappalto o subcontratto, in caso di grave e reiterato inadempimento delle disposizioni in

materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza e di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale.

#### **Clausola n. 7**

La sottoscritta impresa dichiara di essere a conoscenza del divieto per le stazioni appaltanti pubbliche, come previsto dall'art. 105, comma 4 del Codice degli Appalti, di autorizzare subappalti a favore delle imprese partecipanti alle operazioni di selezione e non risultate aggiudicatarie, salvo le ipotesi di lavorazioni altamente specialistiche o nei casi in cui l'accordo per l'affidamento del subappalto sia intervenuto successivamente all'aggiudicazione.

#### **Clausola n. 8**

La sottoscritta impresa si impegna a dare comunicazione tempestiva alla Prefettura e all'Autorità giudiziaria di tentativi di concussione che si siano, in qualsiasi modo, manifestati nei confronti dell'imprenditore, degli organi sociali o dei dirigenti di impresa. Dichiara altresì di essere a conoscenza che il predetto adempimento ha natura essenziale ai fini dell'esecuzione del contratto e che il relativo inadempimento darà luogo alla risoluzione espressa del contratto stesso, ai sensi dell'art. 1456 c.c. ogni qualvolta nei confronti di pubblici amministratori e di funzionari che abbiano esercitato funzioni relative alla stipula ed esecuzione del contratto, sia stata disposta misura cautelare e sia intervenuto rinvio a giudizio per il delitto previsto dall'art. 317 c.p.

#### **Clausola n. 9**

La sottoscritta impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola risolutiva espressa, di cui all'art. 1456 c.c., ogni qualvolta nei confronti dell'imprenditore o dei componenti la compagine sociale o dei dirigenti dell'impresa, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 317 c.p., 318 c.p., 319 c.p., 319 bis c.p., 319 ter c.p., 319 quater c.p., 320 c.p., 322 c.p., 322 bis c.p., 346 bis c.p., 353 c.p. e 353 bis c.p."

#### **Clausola n. 10**

La sottoscritta impresa si obbliga ad inserire in tutti i subcontratti la clausola risolutiva espressa nel caso in cui emergano informative interdittive a carico dell'altro subcontraente; tale clausola dovrà essere espressamente accettata dalla impresa subcontraente.

#### **Clausola n. 11**

La sottoscritta impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola risolutiva espressa ovvero la revoca dell'autorizzazione al subappalto o subcontratto, in caso di grave e reiterato inadempimento delle disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza e di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale

## **23. Brevetti e diritti d'autore**

La ditta assume ogni responsabilità conseguente all'uso di dispositivi o all'adozione di soluzioni tecniche o di altra natura che violino diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui.

Qualora venga promossa nei confronti delle Aziende Sanitarie una azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti su beni acquistati, presi in locazione o licenza d'uso, la ditta si obbliga a manlevare e tenere indenne le Aziende Sanitarie, assumendo a proprio carico tutti gli oneri conseguenti, inclusi i danni verso terzi, le spese giudiziali e legali a carico del medesimo.

Le Aziende Sanitarie si impegnano a informare prontamente il Fornitore delle iniziative giudiziarie di cui al precedente comma; in caso di difesa congiunta, il Fornitore riconosce allo stesso la facoltà di nominare un proprio legale di fiducia da affiancare al difensore scelto dal Fornitore.

Qualora l'azione giudiziaria sia fondata l'Azienda appaltante ha diritto al risarcimento dei danni eventualmente subiti (danno d'immagine e divieto all'uso) e la facoltà di dichiarare risolto il contratto di diritto.

## **24. Clausola Sociale**

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'art. 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

## **25. Ordini**

Le Aziende Sanitarie procederanno all'emissione degli ordini informatizzati direttamente attraverso i propri Uffici competenti, così come direttamente effettueranno la liquidazione e il pagamento delle spese relative ai servizi erogati.

## **26. Segnalazioni all' ANAC**

Fermo restando quanto previsto dalle Linee Guida n. 6 approvate dall'Anac con delibera n. 1293 del 16.11.2016, in caso di false dichiarazioni rilasciate dall'impresa aggiudicataria in sede di gara, emerse durante la fase della consegna, del collaudo ed esecuzione dei lavori, le Aziende Sanitarie procederanno alla segnalazione all'ANAC (articolo 80 del D.Lgs 50/2016 d'ora in avanti Codice degli appalti) per l'adozione dei provvedimenti che riterrà di dover applicare. Alla segnalazione all'Autorità, le Aziende Sanitarie procederanno ad incamerare il deposito cauzione definitivo.

Qualora le false dichiarazioni attengano ai requisiti di ammissione alla procedura di gara, le Aziende Sanitarie procederanno inoltre, oltre a quanto sopra indicato, alla risoluzione del contratto ed all'applicazione di ogni altra azione prevista dal presente Capitolato Speciale per i casi di risoluzione del contratto.

## **27. Scioperi**

In caso di conflitto sindacale tra la ditta aggiudicataria e il proprio personale, la ditta è obbligata a garantire tutte le prestazioni essenziali se e in quanto previste.

I servizi non effettuati a seguito degli scioperi dei dipendenti della ditta aggiudicataria saranno detratti dal computo mensile.

In caso di sciopero, la ditta aggiudicataria sarà comunque tenuta a darne preventiva e tempestiva comunicazione e dovrà garantire, in ogni caso, il servizio di emergenza.

## **28. Obblighi previdenziali, fiscali e assicurativi della ditta**

La Ditta aggiudicataria è tenuta al tassativo e integrale rispetto dell'applicazione per tutti i dipendenti delle condizioni retributive, previdenziali, assicurative e normative previste dal Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro di riferimento, compresi i diritti sindacali e la responsabilità civile verso terzi. Le imprese cooperative sono tenute al rispetto di quanto sopra, per tutti i dipendenti, soci e non soci, anche in deroga ad eventuali difformi regolamenti interni ai sensi della Legge 142/2001.

La ditta ha l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti la sicurezza del personale, assumendosi tutte le responsabilità dell'adempimento delle vigenti norme igieniche ed infortunistiche, esonerando di conseguenza l'Azienda Sanitaria da ogni e qualsiasi responsabilità in merito.

A richiesta dell'Azienda Sanitaria, la Ditta aggiudicataria dovrà fornire tutta la documentazione necessaria a verificare il rispetto degli obblighi suddetti.

Resta comunque inteso che l'Azienda Sanitaria rimane del tutto estranea ai rapporti che andranno ad instaurarsi fra l'appaltatore e il personale da questo dipendente, esonerandola da qualsiasi responsabilità in merito.

## 29. Danni a persone e cose

L'Azienda USL è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovessero accadere al personale della Ditta aggiudicataria nell'esecuzione del contratto, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è già compensato e compreso nel corrispettivo del contratto stesso.

La Ditta aggiudicataria risponde pienamente per danni a persone e/o cose che potessero derivare dall'espletamento delle prestazioni contrattuali e imputabili ad essa e ai suoi dipendenti e dei quali danni fosse chiamata a rispondere l'Azienda USL che fin da ora si intende sollevata e indenne da ogni pretesa o molestia.

La Ditta, in ogni caso, dovrà provvedere a proprie spese alla riparazione e sostituzione delle parti o oggetti danneggiati. L'accertamento dei danni sarà effettuato dai rappresentanti dell'Azienda USL, in contraddittorio con i rappresentanti della Ditta aggiudicataria. In caso di assenza dei rappresentanti della Ditta, si procederà agli accertamenti dei danni in presenza di due testimoni, anche dipendenti dell'Azienda USL, senza che la Ditta possa sollevare eccezione alcuna.

## 30. Controversie e Foro competente

Le controversie su diritti soggettivi, derivanti dall'esecuzione del presente contratto, non saranno deferite ad arbitri.

Per ogni controversia giudiziale relativa alla presente gara è competente esclusivamente il Foro di Bologna, mentre per le controversie che dovessero insorgere nell'esecuzione della fornitura/servizio è competente, esclusivamente, il Foro in cui ha sede l'Azienda Sanitaria che è parte in causa.

**Per accettazione**

**(firma digitale del Legale Rappresentante)**