

(ragione sociale dell'operatore economico)

**ALLEGATO A
 DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA**

All'Azienda Sanitaria Unica Regionale
 Area Vasta n.5 Ascoli Piceno San Benedetto Del Tronto
 Ambito di Ascoli Piceno

Il sottoscritto nato a il
 Residente a in via n.
 tel. Ufficio Gare; e-mail; fax
 In qualità di rappresentante legale della ditta
 Con sede in Numero Partita IVA

DICHIARA

1. di aver preso visione e di accettare integralmente tutte le norme e condizioni riportate nella lettera di invito;
2. di aver controllato in sito tutte le caratteristiche dei locali, percorsi e lo stato di viabilità in genere, al fine di tener conto nella fornitura e per procedere alla perfetta esecuzione della stessa;
3. di aver preso visione di tutte le circostanze generali e particolari che possono influire sulla determinazione dell'offerta, giudicandola nel suo complesso remunerativa;
4. di essere a conoscenza che la restituzione del presente modulo, debitamente compilato e controfirmato, costituirà condizione necessaria per l'ammissione alla gara ed equivarrà ad attestazione di avvenuto sopralluogo e di avvenuta presa visione e di accettazione di tutte le norme e tutte le condizioni riportate nel capitolato generale, nel capitolato speciale e negli atti di gara tutti;
5. di essere iscritto alla CCIAA di dal per la categoria o nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato, ovvero nel registro professionale del paese di residenza;
6. di non trovarsi in alcuna delle condizioni di cui all'art. 38 del Decreto Legislativo n.163/2006;
7. che a carico della Società e del suo legale rappresentante, che sottoscrive, non risulta alcun provvedimento limitativo della capacità di contrarre con la Pubblica Amministrazione, anche ai sensi della vigente normativa "antimafia"(Art.10 Legge 575/65 e s. i. e m.);
8. di non essere a conoscenza dell'esistenza in corso, per l'applicazione a carico della stessa Società, di provvedimenti ostativi all'iscrizione negli Albi di appaltatori o fornitori pubblici;
9. di essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili (art. 17 Legge 68 del 20/03/1999), qualora la ditta abbia più di 14 dipendenti;
10. di assumere a proprio carico tutti gli oneri assicurativi e previdenziali di legge, di osservare le norme vigenti in materia di sicurezza sul lavoro e di retribuzione dei lavoratori dipendenti, nonché di accettare condizioni contrattuali e penalità;
11. di assumere tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della legge n. 136/2010 e s. i. e .m. al fine di assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari relativi al presente appalto, finalizzata a prevenire infiltrazioni criminali
12. che l'importo globale delle forniture effettuate nell'ultimo esercizio è di Euro e l'importo relativo alle forniture identiche a quelle oggetto della presente gara realizzate nell'ultimo esercizio è di euro
13. di autorizzare l'amministrazione ad effettuare le comunicazioni di cui all'art.79 del D. Lgs. 163/06 al seguente numero di fax ovvero al seguente domicilio per comunicazioni postali ovvero al seguente indirizzo di posta certificata
14. ai fini della richiesta d'ufficio del documento unico di regolarità contributiva (DURC), si comunicano i seguenti dati:

| | | |
|---|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | IMPRESA (2) | (Appaltatrice/Subappaltatrice) |
| | Codice Fiscale | |
| | E-mail /PEC | |
| 2 | Denominazione/Ragione Sociale | |
| 3 | Sede Legale | |
| | CAP e Provincia | |
| | Comune | |
| | Via/Piazza e numero civico | |
| 4 | Sede operativa | |
| | CAP e Provincia | |
| | Comune | |
| | Via/Piazza e numero civico | |
| 5 | Recapito corrispondenza | <input type="checkbox"/> sede legale oppure <input type="checkbox"/> sede operativa |
| 6 | Tipo Impresa | <input type="checkbox"/> impresa <input type="checkbox"/> lavoratore autonomo |

| | | |
|---|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | Lavori/Servizi/Forniture | <input type="checkbox"/> eseguiti <input type="checkbox"/> da eseguire |
| 8 | CCNL applicato | <input type="checkbox"/> Edile Industria <input type="checkbox"/> Edile Piccola Media Impresa |
| | | <input type="checkbox"/> Edile Cooperazione <input type="checkbox"/> Edile Artigianato |
| | | <input type="checkbox"/> Altro (specificare) |
| 9 | Dimensione aziendale | <input type="checkbox"/> da 0 a 5 <input type="checkbox"/> da 6 a 15 |
| | | <input type="checkbox"/> da 16 a 50 <input type="checkbox"/> da 51 a 100 |
| | | <input type="checkbox"/> oltre |
| “ | ENTI PREVIDENZIALI | |
| 1 | INAIL – codice ditta | |
| | INAIL - Posizione assicurative territoriali | |
| 2 | INPS – matricola azienda | |
| | INPS sede competente | |

Appone la sottoscrizione, consapevole delle responsabilità penali, amministrative e civili verso dichiarazioni false o incomplete e del fatto che l'Amministrazione si riserva la facoltà di effettuare controlli a campione sulle dichiarazioni prodotte, anche acquisendo la relativa documentazione (ai sensi del DPR n.445 del 28/12/2000).

Luogo e data.....

In fede
(firma del Legale Rappresentante)

.....

Allegare:

1. fotocopia, non autenticata, di documento di identità del sottoscrittore;
2. copia della lettera d'invito firmata in ogni pagina per accettazione.

All. B

CAPITOLATO TECNICO

| | |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1 STATO ATTUALE DEL SISTEMI | 2 |
| 1.1 APPLICATIVI ACQUISITI | 2 |
| 1.2 UTENTI E MODULI IN USO | 3 |
| 1.3 COOPERAZIONI APPLICATIVE ATTIVE | 4 |
| 1.4 SISTEMI E SERVIZI ATTIVI | 5 |
| 1.4.1 SERVER PRODUZIONE | 5 |
| 1.4.2 SERVER PER I SERVIZI PIANIFICATI | 6 |
| 1.4.3 SERVER INTEROPERABILITA' CUP LIS | 7 |
| 1.4.4 SERVER INTEROPERABILITA' ANAGRAFICA..... | 7 |
| 1.4.5 SERVER INTEROPERABILITA' RADIOLOGIA EXPRIVIA | 7 |
| 1.4.6 SERVER INTEROPERABILITA' CUP SPECIALISTICA..... | 7 |
| 1.4.7 SERVIZI DI INTEROPERABILITA' | 7 |
| 1.4.8 SERVIZI PIANIFICATI..... | 8 |
| 2 RICHIESTA ACQUISIZIONE SERVIZI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA | 10 |
| 2.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA | 10 |
| 2.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA..... | 10 |
| 2.3 SERVIZIO ASSISTENZA APPLICATIVA | 10 |
| 2.4 SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA | 11 |

1 STATO ATTUALE DEL SISTEMI

1.1 APPLICATIVI ACQUISITI

Premesso che la ex Zona Territoriale 13 oggi Area Vasta 5 ha acquisito dalla ditta NBS srl i seguenti applicativi software di seguito riepilogati:

| Atto | Oggetto della fornitura |
|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ASUR ZT13 con atto del Direttore di Zona n. 1837 23/12/2004 | Acquisizione Licenze d'uso applicativo: "Gestione Cure Domiciliari" |
| ASUR ZT13 con atto del Direttore di Zona n. 337 30/12/2005 | Estensione funzionalità applicativo delle Cure Domiciliari |
| ASUR ZT13 con atto del Direttore di Zona n. 314 12/12/2005 | Acquisizione Licenze d'uso applicativo: "collegamento in rete dei MMG/PLS con i servizi sanitari ed amministrativi della zona territoriale" |
| ASUR ZT13 con atto del Direttore di Zona n. 283 15/11/2005 | Acquisizione Licenze d'uso: "gestione della integrazione socio-sanitaria- Residenza" |
| ASUR ZT13 con atto del Direttore di Zona n. 336 30/12/2005 | Estensione licenze d'uso "gestione della integrazione socio-sanitaria- Residenza" |
| ASUR ZT13 con atto del Direttore di Zona n. 190 12/11/2007 | Acquisizione Licenze d'uso applicativo: "gestione attività territoriali" |
| ASUR ZT13 con atto del Direttore di Zona n.1170/2009 | Acquisizione attività di assistenza specialistica per avvio applicativo di Gestione dei Trasporti Programmati la ZT13 di Ascoli Piceno acquisito in licenza d'uso dalla ZT7 di Ancona con atto 318/ZT7 del 20/04/2009 |
| ASUR ZT 13 con atto del Commissario Straordinario di Zona n.335del 22/04/2010 | Acquisizione servizi professionali per attivazione Sistema di gestione del Pronto Soccorso presso la ZT13 di Ascoli Piceno acquisito in licenza d'uso dalla ZT9 di Macerata |
| ASUR AV5 Ordine n. Z139-2012-102 del 14/11/2012 | Acquisizione Licenze d'uso per "Registro di Patologia BPCO" |
| ASUR AV5 Ordine n. Z139-2013-65 del 31/12/2013 | Acquisizione servizi professionali per implementazioni nuove funzionalità relative al "Rilascio credenziali di accesso al cittadino, Gestione Referti LIS, Invio SMS per esami INR" |

L'attivazione integrata degli applicativi ha comportato nel tempo la creazione di un Dossier Sanitario e di un Data Repository e l'integrazione con sistemi applicativi di terze parti.

1.2 UTENTI E MODULI IN USO

Il numero di utenti al 31.12.2013 che utilizzano i sistemi è pari a:

| AREA VASTA 5 | N° UTENTI AL 31.12.2013 | N° UTENTI AL 25.08.2012 |
|-------------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| Ex Zona Territoriale 12 | 350 | 250 |
| Ex Zona Territoriale 13 | 1.346 | 750 |
| TOTALE | 1.696 | 1.000 |

Il dettaglio dei moduli attualmente in uso viene esposto qui di seguito:

| Area | Modulo | Dettaglio |
|-------------------|------------------------------------------------|------------------|
| AREA TERRITORIALE | Gestione del Territorio | |
| | Cure Domiciliari | |
| | Cure Residenziali | |
| | Punto Unico Accesso | |
| | Portale del MMG/PLS | |
| | Portale del Medico di Continuità Assistenziale | |
| | Ambulatori Distrettuali | |
| | Ambulatori Specialistici | |
| | Ambulatori Riabilitazione | |
| | Ambulatori UMEA (disabilità) | |
| | Trasporti Sanitari programmati | |
| | Richieste Esami | |
| | Portale del Cittadino | |
| AREA OSPEDALIERA | Gestione Reparto (ADT, Cartella Clinica) | |
| | Pronto Soccorso | |
| | Farmacia | |
| | Direzione di presidio | |

| | | |
|----------|-------------------------------|--|
| AREA SIA | Sistema Informativo Aziendale | |
| | Assistenza I° e II° Livello | |

1.3 COOPERAZIONI APPLICATIVE ATTIVE

La mappa dei sistemi in cooperazione applicativa è la seguente:

| Installazione | Ex Zona Integrata | Area funzionale | Applicativo | Fornitore |
|---------------|-------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| AV5 | ZT13, ZT12 | Laboratorio Analisi | Alchymia | SCS Computers |
| AV5 | ZT13, ZT12 | RIS | RIS | EXPRIVIA |
| AV5 | ZT13 | Refertazione elettrocardiogrammi | Mortara | MORTARA |
| AV5 | ZT13 | Centro Unico Prenotazione | Cup | HIWEB |
| AV5 | ZT12-ZT13 | Anagrafe assistiti | Sottosistema informativo della prevenzione (Screening regionale, Med. Legale, SISP) | NBS |
| AV5 | ZT13 | FARMADATI | | |
| AV5 | ZT13 | INR-PT | ESALAB | NBS |
| AV5 | ZT13, ZT12 | Certificato di malattia | | INPS |

1.4 SISTEMI E SERVIZI ATTIVI

Per l'erogazione delle funzionalità è presente presso la Server Farm della Area Vasta 5 con sede ad Ascoli Piceno una infrastruttura tecnologica costituita da:

1.4.1 SERVER PRODUZIONE

| SERVER | APPLICATIVI |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tomcat Produzione 1 (EX 10.249.135.195) (Linux a 64bit) AP Acuzie | <ul style="list-style-type: none">o acuzieo installero webreport |
| Tomcat Produzione 2 | <ul style="list-style-type: none">o acuzieo adio adminsiao ambulatorio ambulatori1o anagrafica1o assistenzao cittadinoo esalab1o farmaciao fatturazioneo installero ospedaleo prontoso soccorsoo rsao screening1o sportelloHo trasporti programmatio umeao acuzieo adminsiao adio ambulatorio anagrafica1o assistenzao cittadinoo esalab1o farmaciao fatturazioneo installero ospedaleo rsao sportelloHo trasportiprogrammati |
| Tomcat Produzione 3 (SBT) | <ul style="list-style-type: none">o webreport |
| Tomcat Produzione 4 | <ul style="list-style-type: none">o installero prontoso soccorsoo webreport |
| Tomcat Produzione 5 PS (ZT13) (EX 10.249.135.220) (Linux a 64bit) AP Prontosoccorso | <ul style="list-style-type: none">o installero adio webreport |
| Tomcat Produzione 6 | <ul style="list-style-type: none">o installero adio webreport |

| | |
|------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tomcat Produzione 8 PS (ZT12) SBT prontosoccorso | <ul style="list-style-type: none"> ○ installer ○ prontosoccorso ○ webreport |
| Tomcat Produzione virtuale (AP) OBSOLETO | <p>Obsoleto</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ adminsia ○ anagrafica1 ○ assistenza ○ cittadino ○ farmacia ○ fatturazione ○ installer ○ rsa ○ sportelloH ○ trasportiprogrammati ○ webreport |
| Tomcat Produzione virtuale (AP) | <ul style="list-style-type: none"> ○ installer ○ ambulatori ○ umea ○ webreport |
| Tomcat Produzione AP Ambulatori | <ul style="list-style-type: none"> ○ installer ○ esalab1 ○ webreport |
| Tomcat Produzione (EX 10.249.135.184) (Linux a 64bit) AP Esalab1 | <ul style="list-style-type: none"> ○ acuzie ○ adi ○ adminsia ○ ambulatori ○ anagrafica1 ○ assistenza ○ cittadino ○ esalab1 ○ farmacia ○ fatturazione ○ installer ○ ospedale ○ prontosoccorso ○ rsa ○ screening1 ○ sportelloH ○ trasporti ○ programmati ○ umea |
| Tomcat Produzione | <ul style="list-style-type: none"> ○ installer ○ ospedale ○ prontosoccorso ○ rsa ○ screening1 ○ sportelloH ○ trasporti ○ programmati ○ umea |
| DB PRODUZIONE (ZT13005) | |

1.4.2 SERVER PER I SERVIZI PIANIFICATI
SERVER

Server: S.O. MS Win server2003

1.4.3 SERVER INTEROPERABILITA' CUP LIS

SERVER

Server: ZT13JOSSOAP1 (Tomcat+Axis)

1.4.4 SERVER INTEROPERABILITA' ANAGRAFICA

SERVER

Mirth (Client) - Anagrafica Reg.

DB di rif. - DB PRODUZIONE ZT132005

1.4.5 SERVER INTEROPERABILITA' RADIOLOGIA EXPRIVIA

SERVER

Mirth Invio Rich - Recupero referti - CUPREGIONALE SPEC. (Trasm. erogato)

DB di rif. - DB PRODUZIONE ZT132005

1.4.6 SERVER INTEROPERABILITA' CUP SPECIALISTICA

SERVER

Server: Zt13batch

1.4.7 SERVIZI DI INTEROPERABILITA'

| CODICE | CLIENTE | TIPO | SO | DESCRIZIONE | ATTORE EXT |
|-----------|---------|--------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AV5INT001 | AV5 | MIRTH_HL7 (Client) | L | Interoperabilità anagrafica di assistito e medico da AV a ASUR | ASURINT001 |
| AV5INT002 | AV5 | WS JAVA (Client) | L | Invio certificati di malattia on line con il sistema INPS | INPS https://mirservice.sanita.finanze.it |
| AV5INT003 | ZT13 | MIRTH_HL7 (Client - Server) | L | Invio richieste e recupero referti RIS | EXPRIVIA (23301 - 23303) |
| AV5INT004 | ZT13 | WS JAVA (Server) | L | Funge da SERVER. Recupera i dati delle accettazioni effettuate dal LIS. II | CUP REGIONALE |

| CODICE | CLIENTE | TIPO | SO | DESCRIZIONE | ATTORE EXT |
|-----------|---------|-----------------------------------------------------------|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| | | | | documento viene restituito sotto forma di file XML al CUP REGIONALE. | |
| AV5INT005 | ZT13 | Servizio Web (Viewer) | L | Permette la visualizzazione di referti PACS | EXPRIVIA |
| AV5INT006 | AV5 | TABELLA FRONTIERA (con trigger verso tabelle applicative) | L | Interoperabilità per il recupero dei dati di accettazione e esito (utili per lo stato della richiesta) | SCS |
| AV5INT007 | AV5 | Servizio Web recupero PDF | L | Interoperabilità per il recupero dei referti PDF | SCS |
| AV5INT008 | AV5 | Protocollo via Socket STORPA (proprietario SCS) | L | Interoperabilità per la comunicazione delle accettazioni e la ricezione della stampa etichetta | SCS |

1.4.8 SERVIZI PIANIFICATI

| CODICE | CLIENTE | TIPO | SO | DESCRIZIONE | ATTORE EXT |
|-----------|---------|------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| AV5SCH001 | AV5 | BATCH JAVA | W | Notifica SMS per MMG/PLS causa Ricovero Ass. | <u>SmsPoint</u> |
| AV5SCH002 | AV5 | BATCH JAVA | W | Notifica SMS per MMG/PLS causa Ricovero PS Ass. | <u>SmsPoint</u> |
| AV5SCH003 | AV5 | BATCH JAVA | W | Notifica SMS per Operatori ADI causa Visita a domicilio pianificata per assistito Ricoverato (Ricoveri Ordinari) | <u>SmsPoint</u> |
| AV5SCH004 | ZT13 | BATCH JAVA | W | Recupero referti ECG da una cartella condivisa | MORTARA |
| AV5SCH005 | ZT12 | BATCH JAVA | W | Recupera le movimentazioni ASSISTITI/ASSISTIBILI dal DataRep AV5 determinate da utenti zt12 e le riporta nel sistema esterno AS400 della ZT12 | AS400 ZT12 |
| AV5SCH006 | ZT13 | BATCH JAVA | W | Recupera tutte le prenotazioni del Cup Regionale (tranne branca L e R) da domani in avanti e le inserisce nel DataRep AV5 | CUP REG. |

| CODICE | CLIENTE | TIPO | SO | DESCRIZIONE | ATTORE EXT |
|---------------|----------------|------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
| AV5SCH007 | AV5 | PLSQL CRON LINUX | L | Effettua il calcolo quote per gli MMG/PLS al 15 di ogni mese | DataRep AV5 |
| AV5SCH008 | AV5 | JOB PLSQL | L | Job che esegue il calcolo delle zone carenti al primo di ogni mese | DataRep AV5 |
| AV5SCH009 | AV5 | JOB PLSQL | L | Job che esegue le azioni pianificate dalla Programmazione Attività applicativo Anagrafe | DataRep AV5 |
| AV5SCH010 | ZT13 | JOB PLSQL | L | Job che esegue la consuntivazione giornaliera della terapia Farmacologica per Acuzie e inizializza la pianificazione per i giorni successivi | DataRep AV5 |
| AV5SCH011 | ZT13 | BATCH JAVA | | Notifica sms per assistiti per valore INR/PT | |

2 RICHIESTA ACQUISIZIONE SERVIZI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA

Pertanto al fine di garantire la continuità operativa delle funzionalità degli applicativi, l'adeguamento normativo e tecnologico e l'attività di manutenzione correttiva si richiede l'acquisizione dei seguenti servizi per l'anno 2014.

Si chiede una offerta che rappresenti il costo per ciascun applicativo software in modo tale si possa determinare, rapportato al periodo temporale di effettivo utilizzo, il costo di eventuali moduli da dismettere nel corso dell'anno.

ASSISTENZA E MANUTENZIONE ANNO 2014

MANUTENZIONI relative al paragrafo 1.1

- manutenzione correttiva;
- manutenzione adeguativa.

SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA A CANONE relativi ai paragrafi 1.1, 1.2, 1.3, 1.4

- Assistenza applicativa
- Assistenza specialistica
- Servizio per la risoluzione dei problemi di interoperabilità tra sistemi
- Servizio Messaggistica SMS

Nel seguito sono descritte le caratteristiche dei servizi richiesti:

2.1 SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA

La **manutenzione correttiva** è volta ad eliminare difetti del prodotto/programma rispetto ai requisiti funzionali previsti. Tali difetti dovranno essere opportunamente segnalati e documentati per iscritto al Fornitore, via fax o posta elettronica, agli indirizzi comunicati dal fornitore. Il rilascio del prodotto/programma oggetto dell'intervento correttivo assume le caratteristiche di urgenza qualora il difetto corretto sia di natura bloccante per l'operatività degli utenti interessati. Il rilascio dell'aggiornamento segue le stesse modalità indicate per la manutenzione adeguativa.

2.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE ADEGUATIVA

La **manutenzione adeguativa** è volta ad adeguare il prodotto/programma che investe problematiche di carattere generale (leggi, normative a livello nazionale) la cui applicazione produca effetti operativi nel periodo di riferimento contrattuale, tale adeguamento deve essere garantito dagli aggiornamenti resi disponibili dal Fornitore direttamente sul web application server. Rimane a carico del Committente richiedere la disponibilità degli adeguamenti. In assenza di comunicazione/richiesta da parte del Committente non sarà apportata alcuna variazione. Non sono comprese nel canone di manutenzione tutte le modifiche strutturali al database e/o modifiche della logica funzionale degli applicativi che comportino variazioni di processi e procedure personalizzate per il committente con impatto consistente sulla logica funzionale degli applicativi. In questi casi sarà eseguita una valutazione congiunta di fattibilità di carattere tecnico-economico.

2.3 SERVIZIO ASSISTENZA APPLICATIVA

L'assistenza applicativa di **supporto all'utente** nell'utilizzo dell'applicazione dovrà prevedere:

- supporto all'utente sul corretto utilizzo delle funzionalità dell'applicativo;
- supporto all'utente per difficoltà segnalate come errori causati da un errato utilizzo dell'applicativo;
- assistenza tempestiva per la diagnosi ed il superamento di eventuali utilizzi impropri del software applicativo;

- assistenza nel caso di gravi anomalie e malfunzionamenti;
- richiamo telefonico nel caso di necessità di contatto con l'utente del I° livello;
- azioni su richiesta dell'utente per la verifica in teleassistenza dello stato dei sistemi che consentono di monitorare il regolare funzionamento;
- registrazione delle richieste di assistenza.

Il servizio include l'uso di un **"sistema di gestione assistenza"** per la raccolta di tutte le richieste di intervento degli utenti che generano un'apertura ticket e relativa gestione di I° e II° livello. L'utente dovrà essere in grado di verificare lo stato della richiesta.

Il servizio dovrà essere erogato dal Lun. al Ven. dalle 8.30 alle 17.00 ad esclusione dei giorni festivi e prefestivi.

2.4 SERVIZIO DI ASSISTENZA SPECIALISTICA

Il sistema nel suo complesso svolge una funzione di rilievo sanitario e clinico il cui utilizzo è strettamente connesso con lo svolgimento delle attività operative in tempo reale. Una discontinuità del servizio causa il blocco del flusso informativo ed il conseguente fermo temporaneo di alcune attività sanitarie. Risulta quindi di particolare criticità garantire la disponibilità continua del sistema. A tale scopo sono necessarie attività di assistenza al personale del SIA aziendale che garantiscano la continuità del servizio anche attraverso interventi di amministrazione e controllo sui server sia dei componenti SW del Web Application Server che della base dati. Per tali attività necessitano competenze specialistiche che non possono essere reperite all'interno della struttura aziendale. Nella definizione delle possibili soluzioni operative si è ritenuto più utile evitare di frazionare l'attività richiesta tra una miriade di fornitori diversi. Si ritiene infatti che a causa delle caratteristiche dell'infrastruttura applicativa esposta in precedenza, fortemente integrata ad ogni livello e di consistente complessità tecnica e funzionale, una attribuzione frazionata dei servizi richiesti avrebbe comportato ovvie difficoltà nella gestione di più soggetti con ripercussioni inevitabili sui risultati e sull'individuazione di responsabilità in caso di inefficienze.

I servizi richiesti sono:

- a) gestione livello "web application" della soluzione applicativa;
- b) gestione livello "database" della soluzione applicativa;
- c) gestione back-up (l'archiviazione è a cura del personale dell'azienda);
- d) gestione ambienti di supporto;
- e) servizio per la risoluzione dei problemi di interoperabilità
- f) servizio di messaggistica a seguito di specifici eventi (con esclusione dei messaggi SMS).
- g) servizio di "problem solving"