



SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE  
Regione Siciliana  
Azienda Ospedaliera  
OSPEDALI RIUNITI VILLA SOFIA – CERVELLO  
Sede Legale Viale Strasburgo n.233 – 90146 Palermo  
Unità Operativa Approvvigionamenti  
Viale Strasburgo n°233  
telefono 091 7808414 – fax 091 7808394

## DOCUMENTAZIONE TECNICA

### Art. 1.(Oggetto dell'appalto e gestione del servizio )

Il presente capitolato ha per oggetto il servizio triennale di manutenzione ed assistenza tecnica di tipo full risk per gli apparati hardware e dell'applicativo software del sistema per la gestione dei flussi di utenza “ SMART Q” di produzione Solari.

Per tutta la durata del contratto, l'Impresa aggiudicataria dovrà, a proprio carico oneri e spese, erogare il servizio di assistenza tecnica, manutenzione “Full-Risk” ( manutenzione preventiva, manutenzione ordinaria, nelle sue diverse componenti ) ed aggiornamento volto a garantire il perfetto funzionamento dei sistemi e del Software (applicativo e non) presenti nei sistemi.

Il servizio dovrà essere svolto con le seguenti modalità:

- Esecuzione delle manutenzioni preventive secondo le prescrizione del costruttore comprensive dei controlli di sicurezza elettrica secondo le norme CEI e secondo la periodicità ed i protocolli indicati nel manuale dei sistemi ;
- Esecuzione, almeno una volta all'anno, del controllo qualità di ogni singola attrezzatura comprovato da un documento che ne accerti lo standard qualitativo della medesima;
- Esecuzione di tutte le azioni conseguenti ad eventuali avvisi di sicurezza e procedure di Field Maintenance Instructions in ambito di sicurezza e/o funzionalità emessi dal produttore;
- Numero illimitato di chiamate per la manutenzione correttiva nonché tutte le operazioni necessarie al ripristino del funzionamento dell'apparecchiatura o rotture avvenute durante il normale utilizzo, esclusi i danni derivanti da incuria e/o uso impropri.
- Gli interventi di riparazione dovranno avvenire secondo le modalità e le tempistiche stabilite nel seguente articolo 2;
- Tutti i ricambi saranno inclusi, così come saranno inclusi tutti gli eventuali materiali usurabili e le parti di ricambio dovranno essere originali e marchiati CE;
- sarà inclusa ogni spesa per il personale tecnico dedicato, che dovrà essere qualificato e formato specialisticamente dal costruttore per operare sulle apparecchiature oggetto della presente indagine, al fine di garantire la massima affidabilità ed il mantenimento dei requisiti essenziali per quanto attiene alle caratteristiche di sicurezza e di prestazione;
- sarà inclusa ogni spesa per l'aggiornamento al personale utilizzatore ed al personale tecnico e sanitario dell'Azienda Ospedaliera, finalizzata alla riduzioni degli errori di conduzioni e all'approfondimento sulle modalità ed applicazioni tecniche.

## Art. 2.( Assistenza e manutenzione full risk )

Durante tutto il periodo contrattuale, il fornitore dovrà garantire la funzionalità dei sistemi attraverso la manutenzione ordinaria preventiva.

L'Impresa aggiudicataria dovrà quindi garantire ed assicurare il mantenimento operativo della funzionalità dei sistemi attraverso attività che assicurino in via continuativa e tempestiva la rimozione dei malfunzionamenti, il miglioramento delle funzionalità e delle prestazioni (ad esempio quando un programma non ha prestazioni adeguate al livello di servizio convenuto), l'evoluzione tecnico funzionale dei sistemi, anche con l'aggiornamento periodico, attraverso il miglioramento della funzionalità, dell'affidabilità e dell'efficienza dei sistemi.

L'Impresa aggiudicataria dovrà anche garantire la fornitura di qualsiasi parte necessaria a mantenere in perfetta efficienza le Apparecchiature tanto sotto l'aspetto infortunistico, di sicurezza e di rispondenza alle norme, quanto sotto l'aspetto della rispondenza ai parametri tipici delle attrezzature stesse, al loro corretto utilizzo, garantendo un servizio tecnico di assistenza e manutenzione sia delle attrezzature fornite sia delle singole componenti per i difetti di costruzione e per i guasti dovuti al normale utilizzo esclusi i danni derivanti da incuria e/o uso improprio.

Pertanto il servizio di assistenza dovrà essere onnicomprensivo cioè tutte le sostituzioni, le riparazioni, i reintegri del sistema o di parti di esso, a prescindere che siano prodotti dall'Impresa aggiudicataria o da ditte terze, nonché la fornitura di tutti gli accessori, il software e anche di parti di ricambio soggette a consumo.

Inoltre l'Impresa aggiudicataria deve garantire, per tutta la durata del contratto, il medesimo livello qualitativo delle Attrezzature: in caso di decadimento delle prestazioni di uno o più componenti, esplicitato dall'utilizzatore, non risolvibile con normali interventi di manutenzione, l'Impresa aggiudicataria provvederà a sostituire tali componenti con altre nuove identiche o migliori rispetto alla fornitura originale.

Resta inteso che per qualsiasi congegno, parte o elemento meccanico, elettrico ed elettronico che presenti rotture o logorii o che comunque diminuisca il rendimento delle Attrezzature, l'Impresa aggiudicataria dovrà eseguire le dovute riparazioni e/o sostituzioni con materiali di ricambio originali SOLARI e nuovi di fabbrica e di caratteristiche tecniche identiche o superiori a quelli sostituiti. Resta anche inteso che l'Impresa aggiudicataria si farà carico, a propria cura, oneri e spese, del ritiro e smaltimento dei materiali sostituiti presso i locali dell'Azienda Ospedaliera .

L'Impresa aggiudicataria dovrà includere in Offerta la descrizione dei servizi di manutenzione proposti che, dovranno essere così articolati:

- a) Servizio di Manutenzione Preventiva;
- b) Servizio di Manutenzione Ordinaria correttiva .

La manutenzione e l'assistenza rientrano fra i componenti oggetto di fornitura, sino alla scadenza contrattuale.

Tale canone dovrà essere proposto nella formula tutto compreso (ovvero senza alcuna spesa aggiuntiva per diritti di chiamata, spese telefoniche, spese di viaggio, indennità di trasferta eccetera) per tutta la durata del contratto.

Il servizio sarà erogato, fermo restando che nessuna tipologia di assistenza preclude l'altra:

- sia attraverso assistenza telefonica;
- sia attraverso intervento on-site.

Il processo di manutenzione è attuato in via continuativa fino alla scadenza del contratto. Il processo produce, in sintesi, un corretto funzionamento dei sistemi forniti, attraverso tutte quelle attività che assicurano in via continuativa la rimozione dei malfunzionamenti, il miglioramento delle funzionalità e delle prestazioni, l'adeguamento costante all'ambiente tecnologico.



## **MANUTENZIONE PREVENTIVA**

Si intende il servizio atto a prevenire l'occorrenza di errori, malfunzioni e guasti, complementare all'attività di correzione delle anomalie della manutenzione ordinaria. Ha l'obiettivo di ridurre il numero di richieste d'intervento a fronte di anomalie, quindi massimizzare l'operatività delle attrezzature.

Ogni intervento di manutenzione preventiva è registrato e descritto; verrà redatto un apposito "Verbale di manutenzione preventiva", da consegnare all'Azienda Ospedaliera, il quale dovrà riportare almeno le informazioni relative alle attività svolte, alla data in cui è stata svolta l'attività di manutenzione, al numero di ore nelle quali l'Apparecchiatura è rimasta in stato di fermo e all'elenco delle componenti eventualmente sostituite.

## **MANUTENZIONE ORDINARIA CORRETTIVA**

Si intendono quelle attività e quei servizi di assistenza e manutenzione, comprendenti tutti i necessari interventi per garantire il continuo e regolare funzionamento delle Attrezzature, quindi si tratta di Manutenzione correttiva, vale a dire la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni dal software (errori o imperfezioni funzionali esistenti nel codice e/o nella logica di un certo modulo applicativo) oltre che dei guasti delle Attrezzature. Inoltre assicura il miglioramento tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni, per esempio quando un programma non ha prestazioni adeguate al livello di servizio richiesto e ciò è percepito come una malfunzione, richiedendo un intervento di correzione.

La riparazione delle Apparecchiature guaste rientra nel servizio in oggetto e deve essere effettuata con parti originali, intendendo per originali parti garantite come nuove.

Per le parti in sostituzione è richiesta la certificazione del produttore degli apparati. Qualora, a causa della sostituzione di componenti hardware, si rendesse necessaria l'installazione di componenti software di base e/o di produttività, questa è intesa inclusa nel servizio.

Gli interventi saranno effettuati da figure professionali con competenze tecniche hardware e software relative alle piattaforme tecnologiche oggetto del servizio.

Pertanto l'impresa aggiudicataria del servizio deve garantire che i tecnici che interverranno nella gestione del servizio:

- Devono essere costantemente istruiti alla manutenzione;
- Devono disporre di strumenti e tools hardware e software originali per la manutenzione;
- Devono essere sistematicamente e tempestivamente informati dal produttore dei sistemi, su eventuali alert e recall e procedure di Field Maintenance Instructions di ambito sicurezza e/o funzionalità;
- Devono utilizzare esclusivamente prodotti di ricambio originali;
- Devono essere formati dal produttore dei dispositivi ad intervenire sulle attrezzature oggetto del servizio.

In funzione della tipologia di malfunzionamento, il fornitore si impegna a prendere in carico le segnalazioni ed a procedere alla risoluzione del problema nel rispetto dei livelli di servizio di seguito precisati.

Il servizio di MANUTENZIONE ORDINARIA comprende le attività periodiche programmate volte al controllo ed eventuale ripristino dei parametri tecnici ottimali per il corretto funzionamento del SISTEMA , secondo lo schema generale sotto indicato.

## **SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA HARDWARE**

### **Display di sportello Domino NTP**

- ↻ Controllo del corretto funzionamento generale;
- ↻ Controllo del corretto funzionamento dei led;
- ↻ Controllo del corretto funzionamento ed eventuale sostituzione delle batterie;
- ↻ Eventuali installazione di aggiornamenti Firmware se rilasciati dalla SOLARI DI UDINE;

- ↳ Controllo del corretto funzionamento dei mezzi di trasmissione;
- ↳ Controllo del corretto funzionamento delle connessioni elettriche e dati.

#### **Erogatore TFT 12.1” Touch Screen**

- ↳ Controllo del corretto funzionamento generale;
- ↳ Controllo del corretto funzionamento del Display Touch Screen;
- ↳ Controllo del corretto funzionamento dell'erogazione ticket;
- ↳ Controllo del corretto funzionamento dei mezzi di trasmissione;
- ↳ Controllo del corretto funzionamento delle connessioni elettriche e dati;
- ↳ Eventuali installazione di aggiornamenti Firmware se rilasciati dalla SOLARI DI UDINE.

#### **Display riepilogativo di sala TFT 3216 HD Intel**

- ↳ Controllo del corretto funzionamento generale;
- ↳ Controllo del corretto funzionamento del Display;
- ↳ Controllo del corretto funzionamento dei mezzi di trasmissione;
- ↳ Controllo del corretto funzionamento delle connessioni elettriche e dati;
- ↳ Eventuali installazione di aggiornamenti Firmware se rilasciati dalla SOLARI DI UDINE.

#### **Server HP**

Il servizio comprende la fornitura di tutte le parti di ricambio.

#### **SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA SOFTWARE**

Il servizio comprende le attività periodiche programmate volte al controllo del corretto avviamento degli applicativi software, secondo lo schema generale sotto indicato. Sono escluse dal servizio le modifiche sui files sorgenti che regolano la logica di funzionamento dei software.

##### **Assistenza Sistemistica ON-SITE sull' applicativo software SMART-Q - Programma per la gestione delle attese**

- ↳ Verifica funzionalità dell'Unità Server del Sistema;
- ↳ Verifica del corretto funzionamento della chiamata e relativo indirizzamento agli sportelli;
- ↳ Installazione di eventuali aggiornamenti se rilasciate dalla Solari di Udine;
- ↳ Manutenzione del Database SQL Server 2008 R2

##### **Servizio di Teleassistenza**

Servizio di teleassistenza on-line per la soluzione di problemi software ed applicativi, con espressa esclusione dei problemi derivanti da cattivo funzionamento dell'hardware.

##### **Servizio di Pronto Intervento tecnico**

- ↳ Disponibilità personale tecnico qualificato pronto a intervenire su chiamata in caso di guasto per interventi di manutenzione straordinaria;
- ↳ Disponibilità automezzo e attrezzatura tecnica appositamente dedicata;
- ↳ Disponibilità presso in nostri magazzini di tutte le parti di ricambio necessari alla manutenzione degli impianti di gestione flussi di utenza della SOLARI DI UDINE

La “consistenza” degli IMPIANTI, oggetto del Servizio sono individuabili in:



- ✦ Display di sportello Domino NTP;
- ✦ Erogatore TFT 12.1” Touch Screen;
- ✦ Display riepilogativo di sala TFT 3216 HD Intel;
- ✦ Server HP
- ✦ Applicativo software SMART-Q – Programma per la gestione delle attese.

Per detti Impianti, in particolare, il SERVIZIO DI MANUTENZIONE ORDINARIA, prevede una MANUTENZIONE HARDWARE ed una MANUTENZIONE SOFTWARE, eseguite rispettivamente da adeguato personale tecnico, per tutto il tempo necessario all'espletamento delle attività stesse.

#### DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

La disponibilità giornaliera del servizio complessiva dovrà essere:

Disponibilità giornaliera del Servizio	Dalle 08:00 alle 17:30 dal lunedì al venerdì incluso (5 giorni su 7)
--	---

L'intervento tecnico, da prevedersi con caratteristiche del tutto analoghe sia per la garanzia, sia per la manutenzione ordinaria correttiva, dovrà prevedere i livelli di servizio di seguito riportati.

Urgenza	Tempo di intervento	Tempo di ripristino o soluzione temporanea
<b>Critica:</b> problema bloccante; più servizi non sono in grado di svolgere l'attività	4 ore lavorative dalla segnalazione del guasto	8 ore lavorative dalla segnalazione del guasto
<b>Alta:</b> problema bloccante; un singolo servizio non è in grado di svolgere l'attività	4 ore lavorative dalla segnalazione del guasto	8 ore lavorative dalla segnalazione del guasto
<b>Media:</b> problema non bloccante; il servizio è in grado di svolgere l'attività ma in modo degradato	1 giorno lavorativo dalla segnalazione del guasto	3 giorni lavorativi dalla segnalazione del guasto
<b>Bassa:</b> problema non bloccante; il servizio è in grado di svolgere l'attività senza avvertire in modo significativo il problema stesso	3 giorni lavorativi dalla segnalazione del guasto	5 giorni lavorativi dalla segnalazione del guasto

Con “Tempo di intervento” si intende la presa in carico e la prima analisi del problema o malfunzionamento in seguito dalla segnalazione del guasto da parte dell'Unità Operativa utilizzatrice.

Con “Tempo di ripristino” si intende il tempo massimo concesso per applicare una soluzione che ripristini l'operatività del sistema a partire dalla richiesta/segnalazione da parte dell'Utente.

Eventuali inadempimenti e/o ritardi dovuti a causa di forza maggiore dovranno essere comunicati tempestivamente dall'Impresa aggiudicataria, anche mediante fax.

L'Impresa aggiudicataria, dovrà intervenire per individuare la tipologia e l'entità del malfunzionamento e/o guasto entro il termine massimo convenuto, decorrenti dall'ora di inoltro della richiesta da parte dell'Azienda Ospedaliera, pena l'applicazione delle penali di cui al contratto.

Il numero di ore/giorni indicato si deve intendere comprensivo del sabato, domenica e festività in genere.

Al termine di ogni intervento l'Impresa aggiudicataria dovrà compilare un apposito rapporto di intervento, riportante gli estremi dello stesso (identificativo chiamata) con la descrizione del problema e la relativa soluzione.

Tale documento, controfirmato anche dall'Azienda Ospedaliera (nella figura del referente dell'unità organizzativa che ha segnalato la malfunzione e/o ha richiesto l'intervento), dovrà contenere, almeno, le seguenti informazioni:

- Il codice di identificazione assegnato univocamente alla chiamata (anche Numero di Protocollo);
- Codice unità organizzativa dell'Azienda Ospedaliera (Identificativo utente);
- Data/Ora della chiamata;
- Descrizione del problema;
- Livello di severità e di priorità assegnati;
- la data e l'ora dell'intervento;
- Lista azioni intraprese;
- tipologia di Attrezzatura ed il relativo il codice identificativo ;
- il numero di ore lavorative nelle quali l'Attrezzatura sia, eventualmente, rimasta in stato di fermo, nonché le eventuali componenti sostituite;
- Data/Ora e tipologia esito (chiusura problema o procedura emergenza, eventuale trasferimento a soggetto terzo).

Su base trimestrale, l'Impresa aggiudicataria si impegna a produrre un rapporto dettagliato degli interventi effettuati e dei relativi tempi di risoluzione nel periodo di competenza. Inoltre ed in ogni caso tale rapporto conterrà indicazioni ed informazioni che permettano all'Azienda la valutazione sulle caratteristiche di funzionamento ed efficienza del Sistema.

Si precisa che il numero massimo annuo di ore di fermo macchina per manutenzione preventiva e manutenzione correttiva è fissato in 24 ore, esclusivamente nella fascia oraria dalle 18,00 alle 06,00 se non diversamente concordato con l'Azienda Ospedaliera.

In ogni caso l'Impresa Offerente potrà proporre soluzioni di qualsivoglia natura tese a migliorare la qualità del servizio nel suo complesso.

Gli interventi di assistenza tecnica dovranno essere richiesti dal Servizio Informatico aziendale dell'Azienda Ospedaliera.

Il servizio di assistenza e manutenzione full-risk dovrà anche essere comprensivo di:

1. l'assistenza tecnica e tutto quanto attinente al normale funzionamento dei sistemi;
2. interventi di manutenzione preventiva (almeno n°1 interventi all'anno o comunque nel numero previsto dal produttore);
3. verifiche periodiche di qualità delle apparecchiature;
4. verifiche periodiche di sicurezza elettrica (almeno n°1 verifica di sicurezza annuale secondo le normative vigenti CE 62-122);
5. numero illimitato di interventi tecnici a seguito di guasto;
6. manutenzione full risk per tutti i componenti dell'apparecchiatura;
7. tutte le parti di ricambio ed accessori e quanto sostituito durante gli interventi di manutenzione preventiva e/o correttiva incluse, devono essere nuovi ed originali SOLARI.