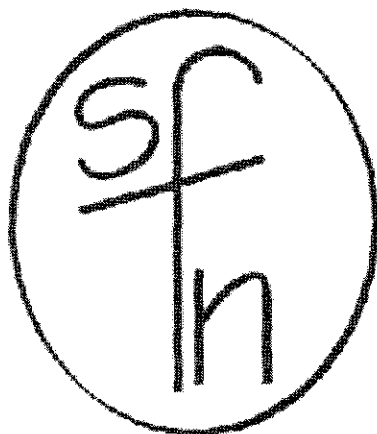


PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL  
SERVIZIO DI ASSISTENZA, DI  
MANUTENZIONE ORDINARIA E  
STRAORDINARIA DELLE ATTREZZATURE  
INFORMATICHE, DEGLI IMPIANTI DI  
TRASMISSIONE DATI, DEL SOFTWARE DI  
BASE E DI PRODUTTIVITA' INDIVIDUALE,  
DELLE ATTIVITA' SISTEMISTICHE  
DELL'AZIENDA COMPLESSO OSPEDALIERO  
S. FILIPPO NERI PER QUATTRO ANNI



Capitolato Tecnico

A small, handwritten mark or signature in the bottom left corner of the page.

La Ditta per accettazione  
Timbro e Firma del legale rappresentante

# A.C.O. SAN FILIPPO NERI

## MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI DI TRASMISSIONE DATI

### 1. PREMessa

L'attività oggetto dell'offerta riguarda la manutenzione ordinaria e straordinaria della rete trasmissione dati del presidio ospedaliero dell'azienda S. Filippo Neri per la durata di quattro anni a decorrere dalla data di effettivo inizio del servizio.

Nel presente capitolato tecnico è fornita una descrizione della situazione attuale dell'architettura di rete e delle sue componenti; sono inoltre riportate le specifiche tecniche e le tempistiche a cui deve rispondere l'offerta

### 2. NORMATIVE DI RIFERIMENTO

Nel formulare l'offerta la Ditta dovrà tener conto che il sistema durante il periodo di manutenzione dovrà rispondere agli standard d'interconnessione in ambito nazionale ed europeo:

CEI EN 50173

ISO/IEC 11801

CEI EN 50081-1

CEI EN 50081-2

EN 55024

Dovranno altresì rispettarsi le norme riguardanti l'alimentazione elettrica degli apparati:

CEI 64-8;

Lgs. 46190 e Dpr 447/91

le norme relative alla sicurezza sui luoghi di lavoro:

Dpr 494196 e 528199 legge 626194.

L'esecuzione delle varie lavorazioni necessarie verrà sempre effettuata adottando modalità corrispondenti alle migliori regole dell'arte.

### 3. GENERALITÀ

Il presidio ospedaliero dell'azienda San Filippo Neri comprende gli edifici di seguito elencati:

- Padiglione A
- Padiglione B
- Padiglione C
- Padiglione D (in corso di realizzazione)
- Padiglione 90
- Padiglione 90bis
- Officine
- Clinica S. Andrea
- Clinica Salus
- Clinica Valle Fiorita

I padiglioni A, B e C fanno parte dello stesso corpo di fabbrica, mentre gli altri edifici, escluso il D, sono corpi staccati e divisi tra loro da suolo pubblico; l'edificio D, di

# A.C.O. SAN FILIPPO NERI

recente costruzione la cui operatività è prevista nel corso dell'anno 2010, è attiguo ai padiglioni A, B, C ma non fa parte dello stesso corpo di fabbrica.

## 4. DESCRIZIONE RETE TRASMISSIONE DATI

Le reti trasmissione dati presenti negli edifici A, B, C, D, padiglioni 90 e 90bis, Officine e clinica S.Andrea, sono realizzate con apparati attivi switch (HP Procurve), parte dei quali di recente implementazione.

Le Lan dei quattro edifici A, B, C (stesso corpo di fabbrica) e D sono collegate tra loro attraverso collegamenti ridondati (trunk) in fibra ottica (10 GbE), il Centro Stella è localizzato nell'edificio D;

All'interno degli edifici A, B e C è presente inoltre un doppio anello in fibra ottica (1000 base Sx), tale anello rappresenta il sottosistema di comunicazione per il sistema RIS-PACS (U.O.C. Radiologia).

Le Lan dei padiglioni 90 e 90bis sono collegate tra loro attraverso un collegamento ridondato (trunk) in fibra ottica (1000 base Sx);

Geograficamente le Lan degli edifici A, B, C (stesso corpo di fabbrica), D e quelle dei padiglioni 90/90bis (Uffici amministrativi) sono separate da suolo pubblico, la loro interconnessione è realizzata con un link in tecnologia laser terminato in fibra ottica (100 base Fx).

Gli edifici distaccati Valle Fiorita, S. Andrea, Salus ed Officine sono collegati tramite MAN GBE (Telecom Italia). Tale tecnologia è implementata anche tra i corpi A, B, C (stesso corpo di fabbrica), D ed i padiglioni 90,90bis (Uffici amministrativi) e rappresenta l'instradamento di backup del link laser.

Al piano interrato del padiglione A è presente una *server farm* in cui sono raggruppati una parte dei server di gestione, la restante parte è ubicata nella *server farm* del padiglione 90. La nuova *Server Farm*, in corso di realizzazione al piano -2 del Padiglione D accoglierà tutti i sistemi ora ospitati nelle due *Server Farm* citate.

I tempi stimati di messa in opera della nuova *Server Farm* (Pad D) si protraggono a tutto l'anno in corso 2010, sarà quindi onere della ditta aggiudicataria lo spostamento dei server dalle attuali *Server Farm* (Pad A e Pad 90) alla nuova *Server Farm* (Pad D); la stessa azienda aggiudicataria dovrà quindi farsi carico anche delle modifiche di configurazione che si renderanno necessarie per il trasloco, tali modifiche riguarderanno sia i servers aziendali sia gli apparati attivi di switching, routing e firewalling; per modifiche si intende anche ottimizzazioni dei flussi di traffico dati ove necessario e/o richiesto dalla scrivente azienda.

Tutte le operazioni dovranno essere effettuate con tempi e modalità tali da non creare disservizi eccessivi per l'azienda.

# A.C.O. SAN FILIPPO NERI

## 5. SERVIZIO DI MANUTENZIONE

L'offerta da presentare è relativa all'acquisizione di un contratto di manutenzione degli apparati passivi ed attivi presenti all'interno dei rack svolgenti funzione di nodo di piano e/o di edificio (switches, routers, firewalls, Ups, patch panel ottici, patch panel rame, bretelle di permutazione in rame e ottiche, armadi rack, connettorizzazioni delle tratte in fibra ottica), nonché di tutti i punti rete presenti negli edifici in esame, dove per punto rete si intende l'intero collegamento dalla porta dell'apparato alla presa RJ45 cui è connessa l'utenza (cavi in rame, patch cord lato rack, borchia RJ45), nonché la realizzazione di n. 200 nuovi punti rete (se ritenuti necessari e sempre su richiesta).

Il servizio di manutenzione dovrà comprendere:

- Censimento preventivo degli apparati e delle utenze connesse a ciascun nodo e compilazione di un foglio permutatore per ogni nodo e conseguente etichettatura (con etichette adesive) delle porte degli apparati e dei cassetti permutatori, con l'indicazione dell'utenza collegata.
- Analisi con apposito strumento (analizzatore di rete e/o di protocollo) della rete per avere un quadro delle problematiche presenti e predisporre in accordo con gli amministratori di rete gli interventi eventuali, fornendo mensilmente un report sullo stato dei nodi.
- Configurazione degli apparati esistenti in casi di necessità (migliore funzionalità della rete) constatata in accordo tra l'ente appaltante e la ditta manuttrice.
- Manutenzione ordinaria, che consisterà nella revisione periodica, a cadenza mensile, delle apparecchiature presenti, e dell'eventuale aggiornamento del foglio permutatore.
- Manutenzione straordinaria su richiesta, per la risoluzione di malfunzionamenti degli apparati o interruzioni dei collegamenti. La riparazione dell'apparato può avvenire in loco oppure può essere fornito un apparato in sostituzione, con caratteristiche analoghe ed in grado di assicurare le stesse performance della rete, per il tempo necessario alla riparazione. Nel caso in cui l'apparato risultasse non riparabile la ditta dovrà provvedere alla fornitura e configurazione di un nuovo apparato in grado di garantire prestazioni uguali o superiori all'apparato danneggiato.
- Istituzione di un numero di telefono e di una casella di posta elettronica cui far pervenire le richieste di intervento per manutenzione straordinaria.
- Redazione, da parte della ditta manuttrice, di un diario con i report degli interventi effettuati, in cui siano riportati i seguenti dati:
  - Nodo su cui è stato effettuato l'intervento;
  - Data;
  - Tipo di intervento effettuato;
  - Apparato (marca e modello);
  - Eventuale apparato fornito in sostituzione (temporanea o definitiva);
  - Data di ripristino apparato sostituito.

# A.C.O. SAN FILIPPO NERI

- La ditta dovrà disporre di apparecchiature idonee ad effettuare test di verifica e certificazione dei collegamenti sia in fibra sia in rame, quali OTDR e cable analyzer per cavi UTP e FTP cat.5/5E/6 secondo le normative ISO/IEC 11801 e/o CEI 50173.
- Creazione di un **manuale** - su supporto informatico - di tutte le procedure sopra elencate, che permetta al personale S.I.S.T. di poter intervenire opportunamente in caso di necessità (es. reperibilità festiva).

## 6. PERSONALE UTILIZZATO PER IL SERVIZIO

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire UNA unità lavorativa che dovrà possedere le seguenti caratteristiche minime:

- Livello professionale: sistemista junior
- Dovrà avere esperienze maturate in ambiente sanitario
- Dovrà essere in possesso di certificazione ed in grado di erogare il servizio con una alta qualità
- Dovrà attestare la presenza giornaliera attraverso un badge messo a disposizione dall'Azienda
- Dovrà esporre un cartellino di riconoscimento messo a disposizione dall'Azienda
- Dovrà indossare abbigliamento tecnico fornito dalla Ditta aggiudicataria

## 7. LOGISTICA ED ATTREZZATURE

L'Azienda Complesso Ospedaliero San Filippo Neri metterà a disposizione:

- Idoneo locale che potrà essere utilizzato per effettuare in loco le riparazioni delle apparecchiature guaste (sostituzione di parti di ricambio, riparazioni varie ecc.), per collocare il magazzino dei pezzi di ricambio e delle apparecchiature richieste per la sostituzione e nel quale si sistemerà il personale della ditta aggiudicataria che dovrà attestare la sua presenza con la timbratura di un badge personale ;
- Una linea telefonica uscente.

La Ditta aggiudicataria dovrà invece provvedere ad installare presso detto locale tutti gli strumenti tecnici necessari al buon funzionamento del laboratorio.

I pezzi di ricambio necessari saranno a carico della società aggiudicataria e sarà cura di quest'ultima provvedere allo spostamento del proprio personale con mezzi propri nelle varie sedi dell'Azienda Complesso Ospedaliero San Filippo Neri.

## 8. TEMPI DI INTERVENTO E LIVELLI DI SERVIZIO

Lo svolgimento del servizio dovrà essere assicurato dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 18.00 con una pausa di trenta minuti per il pranzo; dovranno essere incluse nel servizio fino ad un massimo di 40 ore "straordinarie" all'anno per attività eccezionali in giorni prefestivi e/o festivi.

## **A.C.O. SAN FILIPPO NERI**

Gli interventi dovranno essere eseguiti entro le 8 ore lavorative successive alla ricezione della chiamata per gli interventi sui collegamenti, mentre entro le 2 ore per la risoluzione di guasti sugli apparati concentratori che provochino l'interruzione della funzionalità parziale o totale della rete.



La Ditta per accettazione  
Timbro e Firma del legale rappresentante

# **A.C.O. SAN FILIPPO NERI**

## **SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DELLE ATTREZZATURE INFORMATICHE**

### **ART. 1. PREMESSA**

Oggetto della gara è l'affidamento "full risk" del servizio di assistenza tecnica e manutenzione hardware per PC., Server e stampanti dell'Azienda Complesso Ospedaliero San Filippo Neri sia connessi in rete che in modalità stand alone, attualmente non coperti da garanzia da parte del fornitore - per la durata di quattro anni a decorrere dalla data di effettivo inizio del servizio.

Entro 60 giorni lavorativi dalla data di effettivo inizio del servizio la Ditta aggiudicataria dovrà fornire un inventario di tutte le attrezzature presenti in Azienda e oggetto della gara; utilizzando personale proprio (aggiuntivo, quindi diverso dalle unità lavorative oggetto della gara) e mezzi propri per gli spostamenti, dovrà eseguire una ricognizione fisica dell'azienda e rilevare le informazioni necessarie ai fini dell'inventario (palazzina, Stanza, Piano, reparto e numero inventario) diviso per postazioni; l'inventario dovrà essere consegnato alla scrivente Azienda in formato elettronico compatibile con le applicazioni di Office Automation in uso presso la stessa Azienda. Tale inventario dovrà essere periodicamente aggiornato.

### **ART. 2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Si considerano parte del servizio oggetto della gara le seguenti attività:

- Assistenza tecnica e manutenzione hardware atta a garantire lo standard delle prestazioni sulle apparecchiature presenti in azienda;
- Fornitura pezzi di ricambio originali;
- Interventi manutentivi in numero illimitato e indipendentemente dalla causa del guasto;
- Assistenza e manutenzione software di base;
- Funzioni di help-desk;
- Esecuzione di interventi tecnici dietro coordinamento dei Servizi Informatici dell'azienda.

Per assistenza tecnica e manutenzione hardware si intende il complesso degli interventi volti all'eliminazione di qualsiasi guasto e il ripristino delle normali condizioni di funzionamento dell'hardware in dotazione.

Il servizio di assistenza tecnica hardware includerà anche quelle attività di manutenzione preventiva che saranno concordate con il Dirigente del Servizio Informatico dell'Azienda.

L'attività di assistenza include, sia il ritiro delle attrezzature guaste presso l'Azienda Ospedaliera S.F.N e la riconsegna di quelle riparate presso la stessa sede, sia interventi on site per la riparazione delle attrezzature site nelle varie sedi dell'Azienda

# A.C.O. SAN FILIPPO NERI

Ospedaliera San Filippo Neri, (con la disponibilità di hardware in sostituzione), presso il locale messo a disposizione dell'Azienda.

L'attività di assistenza può includere altresì:

- Controllo annuale di tutte le postazioni in gara;
- Scheda per ogni apparecchiatura con le date e gli interventi effettuati;
- Salvataggio su supporto magnetico esterno di dati installati su stazioni di lavoro ed il loro eventuale trasferimento fra diverse stazioni di lavoro, ove ciò venga richiesto.

La funzione di help-desk comprende l'attività di ricezione delle chiamate effettuate da parte del personale dipendente dell'Azienda ed assistenza tecnica hardware e software richiesti.

Se il problema non è risolvibile immediatamente:

- Registrazione del problema in un software "*Trouble Ticketing*" messo a disposizione dalla Ditta aggiudicataria;
- Valutazione di concerto con il personale dei Servizi Informatici dell'urgenza dell'intervento;
- Programmazione del necessario intervento di assistenza tecnica hardware;
- Produzione di reports mensili per i Servizi Informatici delle attività svolte.

Tutti gli interventi di assistenza tecnica dovranno essere svolti rispettando le normative tecniche emesse dal Servizio Informatico dell'Azienda.

Il sistema di Trouble Ticketing dovrà consentire agli utenti, attraverso un'interfaccia "web based", di visualizzare lo stato del trouble ticket.

## ART. 3. BENI INFORMATICI OGGETTO DEL CONTRATTO

Il contratto prevede che i servizi siano svolti su PC, Server e Stampanti in dotazione ai vari Uffici Amministrativi e Servizi Sanitari dell'Azienda Complesso Ospedaliero San Filippo Neri, per un quantitativo presunto di circa 800 P.C. , circa 550 stampanti e circa 40 servers.

E' richiesto alla Ditta aggiudicataria un supporto alla gestione delle attività di manutenzione ed assistenza anche sulle attrezzature coperte da contratto di assistenza e manutenzione iniziale del fornitore. Tutto ciò al fine di utilizzare metodologie, strumenti e politiche comuni di assistenza, fermo restando il fatto che gli interventi di manutenzione sui sistemi coperti da garanzia non saranno a carico dell'aggiudicataria.

## ART. 4. PERSONALE UTILIZZATO PER IL SERVIZIO

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire TRE unità lavorative che dovranno avere le seguenti caratteristiche minime:

La Ditta per accettazione  
Timbro e Firma del legale rappresentante

## **A.C.O. SAN FILIPPO NERI**

- Un tecnico junior per help-desk di primo livello e registrazione delle chiamate
- Due tecnici esperti in manutenzione Hardware
- Dovranno avere esperienze maturate in ambiente sanitario
- Dovranno essere in grado di erogare il servizio con una alta qualità
- Dovranno attestare la presenza giornaliera attraverso un badge messo a disposizione dall'Azienda
- Dovranno esibire un cartellino di riconoscimento messo a disposizione dall'Azienda
- Dovranno indossare abbigliamento tecnico fornito dalla Ditta aggiudicataria

### **ART. 5. LOGISTICA ED ATTREZZATURE**

L'Azienda Complesso Ospedaliero San Filippo Neri metterà a disposizione:

- Idoneo locale che potrà essere utilizzato per effettuare in loco le riparazioni delle apparecchiature guaste (sostituzione di parti di ricambio, riparazioni varie ecc.), per collocare il magazzino dei pezzi di ricambio e delle apparecchiature richieste per la sostituzione e nel quale si sistemerà il personale della ditta aggiudicataria che dovrà attestare la sua presenza con la timbratura di un badge personale ;
- Due linee telefoniche uscenti.

La Ditta aggiudicataria dovrà invece provvedere ad installare presso detto locale tutti gli strumenti tecnici necessari al buon funzionamento del laboratorio, inclusa copia dei tools di supporto al help-desk e del software " *Trouble Ticketing*".

I pezzi di ricambio necessari saranno a carico della società aggiudicataria e sarà cura di quest'ultima provvedere allo spostamento del proprio personale con mezzi propri nelle varie sedi dell'Azienda Complesso Ospedaliero San Filippo Neri; sono richiesti a tale scopo, a disposizione nell'orario di lavoro, almeno DUE autofurgoni.

La Ditta aggiudicataria dovrà mettere a disposizione dell'Azienda Complesso Ospedaliero San Filippo Neri una dotazione minima di P.C. (n. 15) e di stampanti laser (n. 10) per la sostituzione di quelle apparecchiature che richiedono più di DUE giorni per il ripristino delle funzionalità.

Non sono da intendersi a carico della Ditta aggiudicataria i materiali di consumo di seguito elencati: cartucce, toner, nastri, drum ecc.

### **ART. 6. TEMPI DI INTERVENTO E LIVELLI DI SERVIZIO**

Lo svolgimento del servizio dovrà essere assicurato – con turnazioni sulle 8 ore - dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 18.00 con una pausa di trenta minuti per il pranzo; il sabato dovrà essere presente almeno UNA unità lavorativa dalle 07.30 alle 13.00.

Dovranno essere incluse nel servizio fino ad un massimo di 40 ore "straordinarie" all'anno per attività eccezionali in giorni prefestivi e/o festivi.

Gli interventi di assistenza tecnica dovranno essere eseguiti entro le 8 (otto) ore lavorative successive a quello della chiamata di assistenza.

 La Ditta per accettazione  
Timbro e Firma del legale rappresentante

## **A.C.O. SAN FILIPPO NERI**

Il ripristino del materiale guasto, trasferito presso la sede della ditta aggiudicataria, dovrà essere garantito entro 6 gg. lavorativi dal momento del guasto rilevato, salvo deroga preventivamente concordato con il personale dei servizi informatici per tipologie di guasti particolari.



La Ditta per accettazione  
Timbro e Firma del legale rappresentante

# **A.C.O. SAN FILIPPO NERI**

## **MANUTENZIONE E ASSISTENZA ATTIVITA' SISTEMISTICHE**

### **ART.1. PREMESSA**

Il presente capitolato ha come oggetto, la fornitura di assistenza sistemistica per la gestione delle attività sistemistiche del sistema informativo aziendale per la durata di quattro anni a decorrere dalla data di effettivo inizio del servizio.

Nel presente capitolato tecnico oltre alla fornitura del servizio che dovrà essere fatto presso i locali dell'Azienda Complesso Ospedaliero San Filippo Neri sono riportate le specifiche tecniche e le tempistiche a cui deve rispondere l'offerta.

### **ART.2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Le attività oggetto della fornitura saranno relative alla realizzazione di:

- 1) Installazione e manutenzione di sistemi basati su Windows NT 4.0 Server, Windows 2000 Server, Linux Red Hat, Sco Unix Open Server, Sco Unixware 7, Windows 2000 Terminal Server, Windows server 2003 R2 e Storage Ed., Linux Red Hat E.E., Windows Server 2008, Linux Debian e Linux Debian Ubuntu;
- 2) Installazione, manutenzione e supporto sistemi operativi client Windows 9x/ME, Windows NT Workstation 4.0, Windows 2000 Pro, Windows XP PRO/Home, Windows Vista e Windows 7.
- 3) Configurazione ed implementazione di politiche di sicurezza e di realizzazione di procedure di controllo e monitoraggio degli utenti;
- 4) Manutenzione sistemistica della rete dati aziendale con particolare riferimento alle necessità di integrazione del sistema esistente (HP Procurve Operating System – Cisco IOS);
- 5) Supporto nella gestione ed amministrazione di data base relazionali in ambiente Windows NT/2000/2003/Unixware con particolare riferimento a Oracle/MS-SQL;
- 6) Gestione ed amministrazione dei sistemi di messaggistica integrata (ALT-N Technologies M-DAEMON);
- 7) Gestione ed amministrazione dei sistemi WEB server in ambiente Linux (APACHE) e Microsoft (IIS)
- 8) Gestione ed amministrazione dei sistemi Proxy in ambiente Linux (SQUID)
- 9) Gestione ed amministrazione di apparati Firewall (Lightning Instrumentation e FortINET);
- 10) Gestione ed amministrazione dei sistemi Antivirus/Antispam/WebFiltering centralizzati/perimetrali (PandaSecurity BusinessSecure / Gatedefender Performa);
- 11) Manutenzione e gestione della configurazione dei siti Internet ed Intranet Aziendali;
- 12) Implementazione ed amministrazione del sistema di Software Delivery, Asset Management e Remote Control (Computer Associates);
- 13) Implementazione ed amministrazione del sistema di backup centralizzato (Computer Associates - Brightstore ArcServe);
- 14) Servizio di manutenzione relativo all'installazione degli aggiornamenti e Service Pack rilasciati da Microsoft e dagli altri produttori di software di base/applicativo in possesso dell'Azienda;

## **A.C.O. SAN FILIPPO NERI**

- 15) Servizio di teleassistenza per garantire l'intervento immediato dei tecnici anche fuori orario concordato;
- 16) Creazione di un **manuale** – su supporto informatico - di tutte le procedure sopra elencate, che permetta al personale S.I.S.T. di poter intervenire opportunamente in caso di necessità (es. reperibilità festiva).

### **ART. 3. PERSONALE UTILIZZATO PER IL SERVIZIO**

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire UNA unità lavorativa presente presso i locali dell'Azienda per un totale di 24 ore settimanali; tale personale dovrà avere le seguenti caratteristiche minime:

- Livello professionale: sistemista senior, esperto di problematiche di sicurezza, Networking, applicazioni in ambiente Internet (WEB Server, FTP Server, SMTP/POP/IMAP Server, PROXY Server)
- Dovrà avere esperienze maturate in ambiente sanitario
- Dovrà esibire un cartellino di riconoscimento messo a disposizione dall'Azienda

Saranno considerati titoli preferenziali le seguenti caratteristiche:

- Possesso da parte della Ditta partecipante di certificazione rilasciata dai produttori, attestante la competenza raggiunta nel rapporto e nella gestione di prodotti Microsoft / Unix / Linux / Computer Associates / Hewlett Packard (Procurve) / Cisco / PandaSecurity;

### **ART.4. TEMPI DI INTERVENTO E LIVELLI DI SERVIZIO**

Gli interventi sistemistici dovranno essere eseguiti entro le 2 ore lavorative successive alla ricezione della chiamata per i guasti e/o anomalie non bloccanti, mentre entro le 4 ore per la risoluzione di guasti e/o anomalie bloccanti.



La Ditta per accettazione  
Timbro e Firma del legale rappresentante

# **A.C.O. SAN FILIPPO NERI**

## **MANUTENZIONE E ASSISTENZA SITI WEB AZIENDALI**

### **ART.1. PREMESSA**

Oggetto della gara è l'affidamento del servizio di assistenza e manutenzione dei "contenuti" dei siti web Internet / Extranet (aree riservate) / Intranet dell'Azienda Complesso Ospedaliero San Filippo Neri, per la durata di quattro anni a decorrere dalla data di effettivo inizio del servizio.

### **ART.2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO**

Le attività oggetto della fornitura saranno relative alla realizzazione di:

- 1) Manutenzione delle attuali applicazioni e contenuti dei siti oggetto del servizio
- 2) Restyling delle attuali applicazioni dei siti oggetto del servizio (aspetto grafico)
- 3) Aggiornamento dei contenuti (esempio: pubblicazione documenti) dei siti oggetto del servizio

Non è compreso nel servizio l'eventuale sviluppo di applicazioni diverse da quelle attualmente in esercizio, ovvero:

- Sito web istituzionale (Internet)
- Sito web Intranet
- Webmail (applicazione di terze parti, Extranet)

### **ART. 3. PERSONALE UTILIZZATO PER IL SERVIZIO**

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire disponibilità di personale, presente presso i locali dell'Azienda ospedaliera o delocalizzato presso i locali della Ditta aggiudicataria, che quotidianamente sia in grado di eseguire le attività di cui al punto 2. Tale personale dovrà avere caratteristiche adeguate, come comprovata conoscenza delle tecnologie di programmazione web e relativi strumenti.

### **ART.4. TEMPI DI INTERVENTO E LIVELLI DI SERVIZIO**

Lo svolgimento del servizio dovrà essere assicurato dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 18.00 con una pausa di trenta minuti per il pranzo.

Gli interventi dovranno essere eseguiti entro le 8 ore lavorative successive alla ricezione della chiamata per le implementazioni di contenuti, per i guasti e/o per le anomalie non bloccanti, mentre entro le 4 ore lavorative per la risoluzione dei guasti e/o delle anomalie bloccanti.



La Ditta per accettazione  
Timbro e Firma del legale rappresentante