

ISTITUTO ZOOPROFILATTICO SPERIMENTALE DEL LAZIO E DELLA TOSCANA M. ALEANDRI

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

n. ...225... del ...02/05/2018

OGGETTO: Trattativa Diretta (TD) MEPA n. 446141 per il contratto di manutenzione ordinaria del sistema N-SIL con decorrenza dal 1 giugno 2018 fino al 31 dicembre 2019, in favore della ditta New Genesys srl, ex D.Lgs 18 aprile 2016, n. 50, art. 63, comma 2, lettera b), punto 3 - DELIBERA DI INDIZIONE - Importo presunto € 60.000,00+IVA

Proposta di deliberazione n. 53/PRO del 18/04/18

Direzione Acquisizione Beni e Servizi

L'Estensore DOTT.SSA SILVIA PEZZOTTI..... *Silvia Pezzotti*

Il Responsabile del procedimento DOTT.SSA SILVIA PEZZOTTI..... *Silvia Pezzotti*

Il Dirigente DOTT.SSA SILVIA PEZZOTTI..... *Silvia Pezzotti*

IL RESPONSABILE
DIREZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA

Visto di regolarità contabile..... *Silvia Pezzotti* n. di prenot. 116/18.....

Parere del Direttore Amministrativo
Avv. Mauro Pirazzoli..... *Mauro Pirazzoli*

Favorevole Non favorevole

Parere del Direttore Sanitario
Dott. Andrea Leto..... *Andrea Leto*

Favorevole Non favorevole

IL DIRETTORE GENERALE

Dott. Ugo Della Marta

Ugo Della Marta

IL RESPONSABILE DELLA DIREZIONE ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI

Dott.ssa Silvia Pezzotti

OGGETTO: Trattativa Diretta (TD) MEPA n. 446141 per il contratto di manutenzione ordinaria del sistema N-SIL con decorrenza dal 1 giugno 2018 fino al 31 dicembre 2019, in favore della ditta New Genesys srl, ex D.Lgs 18 aprile 2016, n. 50, art. 63, comma 2, lettera b), punto 3 - DELIBERA DI INDIZIONE - Importo presunto € 60.000,00+IVA

Premesso

che la Dott.ssa Paola Scaramozzino, responsabile dell'Ufficio di Staff Osservatorio Epidemiologico, ha inoltrato una richiesta di servizio di manutenzione ordinaria del sistema N-SIL, acquisita agli atti con prot. 0317/18 del 16 gennaio 2018, indicando come costo presunto la somma di € 60.000,00 + IVA ed imputando la spesa sul centro di costo DIR OES MGZIS (Spese Generali Osservatorio Epidemiologico), n. di conto 300501000070 (Manutenzione, riparazione, assistenza software);

che si rende pertanto necessario procedere all'affidamento del servizio di manutenzione ordinaria del sistema N-SIL;

che, in base alle motivazioni di acquisto riportate nella richiesta dalla Dott.ssa Scaramozzino, ha evidenziato come *“l'attuale fornitore, la ditta New Genesys srl, ha proficuamente collaborato con il personale informatico dell'Istituto nell'iniziale produzione del software stesso nel 2007 e nella sua successiva evoluzione adattativa resasi necessaria nel corso degli anni”*;

che nella stessa nota la Dott.ssa Scaramozzino ha dichiarato: *“Si ritiene pertanto che la Ditta New Genesys srl, che ha prodotto inizialmente il software i cui sorgenti sono di proprietà dell'Istituto, ne ha migrato le procedure su un data base più aggiornato rispetto alla versione iniziale e ne ha curato nel tempo sia la manutenzione implementativa che quella ordinaria, sia la Ditta più indicata per svolgere la manutenzione necessaria, in quanto la conoscenza del prodotto consentirebbe risparmi economici ed interventi più veloci rispetto a qualsiasi altro operatore”*;

che l'acquisto del suddetto servizio deve svolgersi nel rispetto e con le modalità previste dal Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50;

Rilevato

che il sistema N-SIL è un sistema di gestione dei dati di laboratorio ad uso dei tecnici e dei dirigenti dell'Istituto, le cui funzioni sono:

- l'accettazione dei campioni da sottoporre a prova secondo protocolli consolidati,
- la loro gestione da parte dei laboratori che li prendono in carico,
- la registrazione dei vari risultati analitici,
- la produzione del Rapporto di Prova per l'utente finale;

che le informazioni sui campioni e sulle prove rimangono archiviate nel database gestito dal programma e che dette informazioni sono specificamente strutturate per registrare dati distintivi rispetto agli ambiti di attività dell'Istituto e periodicamente vengono estratte per produrre dei report di

carattere sanitario ed amministrativo;

che le funzioni del sistema N-SIL e l'architettura dello stesso sono state progettate e realizzate su specifica richiesta dei dirigenti dell'Istituto, al fine di assecondare nel minimo dettaglio le particolari esigenze operative che derivano dalla peculiare funzione dell'Istituto stesso, e vengono di volta in volta riviste al mutare delle esigenze gestionali e/o legislative;

che il sistema N-SIL permette l'interfacciamento trasparente con sistemi terzi anche non standardizzati, tra i quali:

- sistemi veterinari esterni,
- gestori documentali,
- sistemi contabili,
- sistemi di firma digitale,
- strumenti di analisi;

che l'architettura del sistema N-SIL e gli strumenti software accessori di cui dispone garantiscono la massima continuità operativa e salvaguardia delle informazioni;

che pertanto per tali motivi si è ritenuto di non procedere all'acquisto di software di laboratorio già in commercio (LIMS, Laboratory Information management System), reputati non adatti al contesto nazionale degli Istituti;

Dato atto

che il Direttore Generale ha autorizzato l'acquisto del servizio oggetto del presente provvedimento;

Visto

il D.Lgs 18 aprile 2016, n. 50, "Codice dei contratti pubblici", come modificato dal D.Lgs 19 aprile 2017, n. 56, che ha riordinato la materia degli appalti pubblici;

l'art. 63, comma 2, lettera b), punto 3, del richiamato Decreto consente di effettuare la procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara quando i servizi siano forniti unicamente da un determinato operatore economico a tutela di diritti esclusivi, inclusi i diritti di proprietà intellettuale, e che tale affidamento sia adeguatamente motivato dalla stazione appaltante;

Le Linee Guida n. 8 emanate dall'Autorità Nazionale Anticorruzione aventi ad oggetto: "Ricorso a procedure negoziate senza previa pubblicazione di un bando nel caso di forniture e servizi ritenuti infungibili";

Considerato

che non sono attive sul portale CONSIP convenzioni aventi ad oggetto il servizio di cui al presente provvedimento;

che pertanto, al fine di assicurare l'espletamento delle attività istituzionali, si rende necessario generare una Trattativa Diretta (TD) sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA);

che la Trattativa Diretta (TD) può essere avviata da un'offerta a catalogo o da un oggetto generico di fornitura (metaprodotto) presente nella vetrina della specifica iniziativa merceologica, non dovendo garantire pluralità di partecipazione;

Dato atto

che l'Istituto è regolarmente iscritto all'Anagrafe Unica delle Stazioni Appaltanti,

PROPONE

1. di prendere atto della nota prot. 0317/18 del 16 gennaio 2018 con cui Dott.ssa Paola Scaramozzino, responsabile Struttura di Staff Osservatorio Epidemiologico, ha inoltrato una richiesta di rinnovo del contratto di manutenzione ordinaria del sistema N-SIL, che si compone di n. 10 pagine e che allegata al presente provvedimento ne costituisce parte integrante e sostanziale;

2. di dar luogo ad una Trattativa Diretta (TD) MEPA n. 446141 per il contratto di manutenzione ordinaria del sistema N-SIL dal 1 giugno 2018 fino al 31 dicembre 2019, in favore della ditta New Genesys srl, ex D.Lgs 18 aprile 2016, n. 50, art. 63, comma 2, lettera b), punto 3 - importo presunto € 60.000,00+IVA;

3. di dare atto che il conto di bilancio su cui imputare la spesa è il seguente: centro di costo DIR OES MGZIS (Spese Generali Osservatorio Epidemiologico), n. di conto 300501000070 (Manutenzione, riparazione, assistenza software);

4. di approvare i seguenti documenti, detenuti agli atti, che saranno pubblicati sul MEPA, dando atto che saranno automaticamente generati dal sistema il modulo di offerta economica e la scheda tecnica:

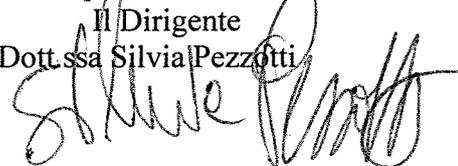
- Disciplinare di gara;
- Dichiarazione sostitutiva di certificazione (Allegato 1);
- Capitolato speciale (Allegato 2);
- Capitolato tecnico (Allegati 3 e 4);
- Dichiarazione per la tracciabilità dei flussi finanziari (Allegato 5);
- Patto d'Integrità (Allegato 6);

5. di dare atto altresì che in ordine alla presente procedura verranno rispettati gli obblighi di pubblicità previsti dalle vigenti disposizioni di legge in materia, con pubblicità degli atti sul sito istituzionale.

Direzione Acquisizione Beni e Servizi

Il Dirigente

Dott.ssa Silvia Pezzotti



IL DIRETTORE GENERALE

Oggetto: Trattativa Diretta (TD) MEPA n. 446141 per il contratto di manutenzione ordinaria del sistema N-SIL con decorrenza dal 1 giugno 2018 fino al 31 dicembre 2019, in favore della ditta New Genesys srl, ex D.Lgs 18 aprile 2016, n. 50, art. 63, comma 2, lettera b), punto 3 - DELIBERA DI INDIZIONE - Importo presunto € 60.000,00+IVA

VISTA la proposta di deliberazione avanzata del dirigente della Direzione Acquisizione Beni e Servizi Dott.ssa Silvia Pezzotti n. 53/PRO del 18/04/18 avente ad oggetto: “Trattativa Diretta (TD) MEPA n. 446141 per il contratto di manutenzione ordinaria del sistema N-SIL con decorrenza dal 1 giugno 2018 fino al 31 dicembre 2019, in favore della ditta New Genesys srl, ex D.Lgs 18 aprile 2016, n. 50, art. 63, comma 2, lettera b), punto 3 - DELIBERA DI INDIZIONE - Importo presunto € 60.000,00+IVA”;

VISTO il parere di regolarità contabile espresso dal Dirigente della Direzione Economico Finanziaria;

SENTITI il Direttore Amministrativo ed il Direttore Sanitario che hanno espresso parere favorevole alla adozione del presente provvedimento;

RITENUTO di doverla approvare così come proposta,

DELIBERA

Di approvare la proposta di Deliberazione n. 53/PRO del 18/04/18 avente ad oggetto “Trattativa Diretta (TD) MEPA n. 446141 per il contratto di manutenzione ordinaria del sistema N-SIL con decorrenza dal 1 giugno 2018 fino al 31 dicembre 2019, in favore della ditta New Genesys srl, ex D.Lgs 18 aprile 2016, n. 50, art. 63, comma 2, lettera b), punto 3 - DELIBERA DI INDIZIONE - Importo presunto € 60.000,00+IVA” sottoscritta dal Dirigente competente, da considerarsi parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, rinviando al preambolo ed alle motivazioni in essa contenute e conseguentemente:

1. di prendere atto della nota prot. 0317/18 del 16 gennaio 2018 con cui Dott.ssa Paola Scaramozzino, responsabile Struttura di Staff Osservatorio Epidemiologico, ha inoltrato una richiesta di rinnovo del contratto di manutenzione ordinaria del sistema N-SIL, che si compone di n. 10 pagine e che allegata al presente provvedimento ne costituisce parte integrante e sostanziale;

2. di dar luogo ad una Trattativa Diretta (TD) MEPA n. 446141 per il contratto di manutenzione ordinaria del sistema N-SIL dal 1 giugno 2018 fino al 31 dicembre 2019, in favore della ditta New Genesys srl, ex D.Lgs 18 aprile 2016, n. 50, art. 63, comma 2, lettera b), punto 3 - importo presunto € 60.000,00+IVA;

3. di dare atto che il conto di bilancio su cui imputare la spesa è il seguente: centro di costo DIR OES MGZIS (Spese Generali Osservatorio Epidemiologico), n. di conto 300501000070 (Manutenzione, riparazione, assistenza software);

4. di approvare i seguenti documenti, detenuti agli atti, che saranno pubblicati sul MEPA, dando atto che saranno automaticamente generati dal sistema il modulo di offerta economica e la scheda tecnica:

- Disciplinare di gara;
- Dichiarazione sostitutiva di certificazione (Allegato 1);
- Capitolato speciale (Allegato 2);
- Capitolato tecnico (Allegati 3 e 4);

- Dichiarazione per la tracciabilità dei flussi finanziari (Allegato 5);
- Patto d'Integrità (Allegato 6);

5. di dare atto altresì che in ordine alla presente procedura verranno rispettati gli obblighi di pubblicità previsti dalle vigenti disposizioni di legge in materia, con pubblicità degli atti sul sito istituzionale.

IL DIRETTORE GENERALE

(Dott. Ugo Della Marta)





Ufficio di Staff Osservatorio Epidemiologico

Alla cortese attenzione di
Dr.ssa Silvia Pezzotti
Direzione Acquisizione
Beni e Servizi

Prot. 0317/18 del 16/01/2018

Oggetto: Sistema SIL. Richiesta di attivazione contratto di manutenzione ordinaria. Ditta New Genesys srl

Si richiede di attivare il servizio di manutenzione ordinaria del sistema N-SIL, come da oggetto.

Si richiede allo scopo di individuare il fornitore della manutenzione nella stessa Ditta New Genesys, che ha proficuamente collaborato con il personale informatico dell'Istituto nella iniziale produzione del software stesso nel 2007 e nella sua successiva evoluzione adattativa resasi necessaria nel corso degli anni.

Si ritiene pertanto che la Ditta New Genesys, che ha prodotto inizialmente il software i cui sorgenti sono di proprietà dell'Istituto, ne ha migrato le procedure su un DB più aggiornato rispetto alla versione iniziale e ne ha curato nel tempo sia la manutenzione implementativa che quella ordinaria, sia la Ditta più indicata per svolgere la manutenzione necessaria, in quanto la conoscenza del prodotto consentirebbe risparmi economici ed interventi più veloci rispetto a qualsiasi altro operatore.

Rimanendo a disposizione per ulteriori informazioni, si inviano cordiali saluti,

Dr.ssa Paola Scaramozzino
Responsabile Struttura di Staff
Osservatorio Epidemiologico



Direzione Acquisizione Beni e Servizi

CAPITOLATO TECNICO

IMPLEMENTAZIONE EVOLUTIVA NSIL

MODIFICHE SU DATABASE e APPLICAZIONE SIL:

Requisito 1

Il primo requisito è strutturato in due punti, nel primo si richiede l'inserimento di un nuovo attributo di tipo numerico DOUBLE per la tabella "REFERTI_RISULTATI" del DB IZSLTSIL, denominato "LIMITE_DI_LEGGE", già presente sulla tabella "PT_CONFIGURAZIONE", ma non presente nella tabella "REFERTI_RISULTATI".

Il secondo punto del requisito riguarda la fase di refertazione, in cui sulla maschera di inserimento dell'esito dovranno apparire delle caselle di testo (text box) editabili in cui verrà visualizzato l'eventuale corrispondente valore se presente nella tabella PT_CONFIGURAZIONE, dando la possibilità all'operatore di confermarlo, modificarlo o inserirlo ex-novo qualora non presente in configurazione per qualsiasi motivo (null o stringa vuota).

I campi associati a queste text box sono i seguenti:

- LIMITE DI RILEVABILITA' (LOD)
- LIMITE DI QUANTIFICAZIONE (LOQ)
- LIMITE DI LEGGE
- LIMITE DI DECISIONE (CCalpha)
- CAPACITA' DI RILEVAZIONE (CCbeta) (rettificare con "CAPACITA' DI RIVELAZIONE" sulla Label nella maschera di refertazione)

Tutti questi campi sono già presenti nella tabella "PT_CONFIGURAZIONE" e se popolati con i corrispondenti valori per le diverse configurazioni, dovranno apparire come valore numerico di tipo DOUBLE sulle corrispondenti caselle di testo della maschera di refertazione.

Qualora l'utente editasse o confermasse i valori presenti, si dovrà far in modo che possano essere memorizzati nei corrispondenti campi della tabella "REFERTI_RISULTATI" del DB IZSLTSIL (con l'aggiunta del nuovo attributo richiesto nel punto 1 del presente requisito).

I valori dovranno essere tutti nel formato numerico DOUBLE, con separatore decimale punto (".").

L'unità di misura che verrà adottata per questo set di valori sarà quella presente come ID_UNITA_MISURA in configurazione.

Per la "text box" associata al nuovo campo "LIMITE DI LEGGE", dovrà essere presente una casella di spunta (check box) che consenta all'utente di laboratorio (come per il campo NOTE) di decidere se far in modo che appaia o meno sul Referto (RAPPORTO DI PROVA).

Requisito 2



Direzione Acquisizione Beni e Servizi

Possibilità di prevedere due ulteriori campi associati all'informazione del "Luogo prelievo" (elenco codificato; testo libero), relativi alle **Coordinate Geografiche** del luogo di prelievo/detentore. A tal fine occorrerà prevedere sulla tabella "ACCETTAZIONE_TIPO_RICHIESTE" ad un nuovo attributo di tipo "tinyint(1)" per indicare l'obbligatorietà della nuova informazione di georeferenziazione in base alla specifica occorrenza presente sulla tabella (provvederemo noi a settare ad "1" il campo tinyint per indicare l'obbligatorietà dei nuovi campi con le coordinate geografiche).

I due nuovi campi identificati sotto la label "Coordinate geografiche punto di prelievo" dovranno essere inseriti sulla tabella "ACCETTAZIONE_REGISTRAZIONI" poiché l'informazione è riferita all'intera richiesta (per questo tipo di richieste sarà sempre presente un solo campione per numero di registrazione).

Lat:

Long:

Formato: (numerico. Lunghezza caratteri: xx,yyyy)

Requisito 3:

Nuovi campi: Trattamenti sugli animali effettuati negli ultimi **90 gg**:

obbligatorio per prelievi al mattatoio (**quindi legato all'occorrenza con Id '147' (Macello – 853) della tabella ACCETTAZIONE_LUOGHI_PRELIEVO**)

- Campo **Trattamento** (Checkbox – si/no) (campo tinyint)
- Campo **Descrizione trattamento** (testo libero su text box – si editerà solo se campo trattamento ha la spunta)

Il valore di default per il campo "**Trattamento**" sarà settato con la spunta su "**NO**".

Requisito 4:

Nuovo campo: **Trattamento Prodotto** (di origine alimentare) (**campo prodTreat**)

Obbligatorio per tutti gli alimenti (in base alla selezione del valore "NON CLASSIFICATO" sul campo "CLASSIFICAZIONE SPECIE ANIMALE"). Prevedere una casella combinata (combo box) con le voci che verranno fornite da noi.



Direzione Acquisizione Beni e Servizi

Nella nuova tabella che sarà denominata (CAMPIONI_TRATTAMENTO_PRODOTTO) associata alla combo box, prevedere 3 campi. Un Id interno come chiave primaria, campo Denominazione, campo codice_Ministero (i codici verranno forniti da noi).

L' Id della nuova tabella sarà collegato alla tabella CAMPIONI.

Requisito 5:

Nuovo campo: **Metodo di Produzione (prodProdMeth)**

Utilizzare casella combinata (combo box) con le seguenti occorrenze:

- Produzione Biologica/Organica
- Produzione non Biologica (Tradizionale)
- Produzione/Lotta integrata
- Metodo sconosciuto

Nella nuova tabella associata alla combo box prevedere 3 campi. Un Id interno come chiave primaria, campo Denominazione, campo codice_Ministero (i codici verranno forniti da noi).

Campo non obbligatorio. Di default lasciare vuoto.

L' Id della nuova tabella sarà collegato alla tabella CAMPIONI.

Requisito 6:

Nuovo campo: **Tipo di Parametro (paramType)**

Attributo afferente alla prova effettuata sul campione (da arricchire in fase di configurazione delle prove su tabella PT_CONFIGURAZIONE).

Inserire quindi nella tabella PT_CONFIGURAZIONE un nuovo attributo (paramType - foreign Key) per il collegamento ad una nuova tabella denominata "PT_TIPO_PARAMETRO" contenente 3 campi. Un Id interno come chiave primaria, campo Denominazione, campo codice_Ministero (i codici verranno forniti da noi).



Direzione Acquisizione Beni e Servizi

E' richiesto anche un aggiornamento del "CONFIGURATORE" per permettere al referente (Marcella Guarducci) di selezionare da un menù a tendina la specifica occorrenza relativa al tipo di parametro nella configurazione che sta creando/aggiornando.

Di seguito un esempio delle possibili voci che la combobox caricherà dalla tabella associata:

- Parte di somma
- Somma basata su un sottoinsieme
- Somma
- Analisi completa del residuo legale
- Individuale
- Non applicabile

Requisito 7:

Nuovo campo: **Numero registrazione riscontro prima positività**

Utilizzare una Text box a testo libero per far immettere opzionalmente all' accettatore nell' ambito di alcuni piani (es. nuovo PNR) l' identificativo del campione (numero di Registrazione) in cui è stata riscontrata una precedente prima positività ad una particolare analisi effettuata.

Attributo da inserire nella tabella ACCETTAZIONE_REGISTRAZIONI di tipo VARCHAR(32).

Requisito 8:

Nuovo campo: **Metodo di Campionamento (sampMethod)**

Utilizzare casella combinata (combo box) con occorrenze acquisiti dalla nuova tabella "ACCETTAZIONE_METODO_CAMPIONAMENTO" .

Nella nuova tabella associata sopra indicata prevedere 3 campi. Un Id interno come chiave primaria, campo Denominazione, campo codice_Ministero (i codici verranno forniti da noi).

L' Id della nuova tabella sarà collegato alla tabella CAMPIONI.



Direzione Acquisizione Beni e Servizi

MODIFICHE FUNZIONALI AL SW

Requisito 9:

Prevedere possibilità di stampare il rapporto di prova raggruppato per prova/tecnica in Inglese.

Verrà fornito il layout della stampa e andranno previsti gli appositi campi nelle varie tabelle contenenti il valore tradotto in lingua inglese.

Requisito 10:

Aggiungere in tracciabilità la ricerca per i seguenti attributi:

- MATRICOLA (tabella CAMPIONI)
- CODICE_CAMPIONE (tabella CAMPIONI)
- CHIP (tabella CAMPIONI)
- NUMERO_VERBALE (tabella ACCETTAZIONE_REGISTRAZIONI)
- VERBALE_COLLEGATO (tabella ACCETTAZIONE_REGISTRAZIONI)

A handwritten signature in black ink, appearing to be the initials 'PS'.



Direzione Acquisizione Beni e Servizi

CAPITOLATO TECNICO

MANUTENZIONE ORDINARIA ED HELP DESK (Manutenzione Correttiva ed Adattiva)

1. DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

Si richiede l'attivazione del servizio di Help Desk per la gestione della manutenzione correttiva del software NSIL. Per meglio coordinare questa attività saranno svolti durante l'anno diversi incontri presso le sedi dell'Istituto all'interno dei quali il fornitore presenterà dettagliati report delle attività svolte e dei relativi tempi di risoluzione per una valutazione dell'operatività e per la individuazione di eventuali criticità e relativi correttivi.

Le attività richieste oggetto di questo capitolato sono dettagliate ulteriormente nei paragrafi che seguono.

2. HELP DESK, SVILUPPO CORRETTIVO ED EVOLUTIVO

Nel servizio di assistenza e manutenzione dovranno essere comprese le seguenti attività di assistenza erogate tramite l'infrastruttura di supporto (Call Center e sistema di trouble ticketing messo a disposizione dal fornitore):

- *Manutenzione correttiva* interventi per correggere i malfunzionamenti del codice originale;
- *Manutenzione evolutiva base* aggiornamento minimale dei componenti software dei sistemi ed interventi sistemistici standard;

2.1 Manutenzione Correttiva

E' la manutenzione atta a raccogliere e risolvere le segnalazioni di guasti e malfunzionamenti software per tutte le componenti oggetto del presente capitolato.

E' necessario che i servizi di assistenza debbano essere organizzati secondo livelli che prevedano un servizio di "ricezione chiamata"/"apertura ticket" e successiva risoluzione e tracciabilità dello stesso.

Quindi necessariamente :

- un "Front Office", per la ricezione delle chiamate e per una prima diagnosi del problema attuato attraverso un Call Center ed i servizi d'assistenza messi a disposizione nell'ambito del servizio di trouble ticketing;
- un "Back Office", per gli approfondimenti e la risoluzione delle problematiche successive alla segnalazione ed all'assegnazione della chiamata.

Il servizio deve comprendere interventi di assistenza, manutenzione e soluzioni di anomalie ovvero attività di riconfigurazione e aggiornamento software, programmate sulle necessità stringenti del committente (correzione bugs).



Direzione Acquisizione Beni e Servizi

Per il completamento dell'attività deve essere compreso nell'offerta l'aggiornamento della relativa documentazione a fronte di variazioni significative dell'operatività.

Il servizio di Manutenzione correttiva deve coprire interamente il ciclo di supporto all'utente, intervenendo in caso di segnalazioni di bugs o anomalie. Le attività di manutenzione correttiva si esplica nelle seguenti prestazioni:

- eliminazione degli inconvenienti che hanno determinato la richiesta di intervento;
- controllo e ripristino delle normali condizioni di funzionamento;
- aggiornamento della documentazione;
- tracciatura delle attività su Trouble Tracking System;

Il servizio dovrà essere erogato per tutta la durata del contratto.

2.2 Manutenzione Evolutiva Base

Rappresenta l'attività svolta su richiesta specifica del Committente a fronte di nuove esigenze e/o di aggiornamento dei sistemi operativi sul server e sul client, laddove l'impegno sia minimale. A titolo esemplificativo riportiamo le seguenti casistiche:

- interventi necessari a garantire il funzionamento del sistema su nuove versioni del sistema operativo o del software di base del sistema server;
- aggiornamenti delle procedure di gestione **script per estrazioni di informazioni**;
- aggiunta di singoli campi per ricerca e visualizzazione;
- potenziamenti apportati alla versione del software corrente al fine di migliorare le funzionalità esistenti in termini di prestazioni, semplicità di utilizzo, ottimizzazione della gestione dei dati e degli utenti.

L'attività verrà innescata da una richiesta formale verso il servizio di assistenza contenente le specifiche necessarie per lo svolgimento delle attività di manutenzione evolutiva.

3 MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di Call Center dovrà essere svolto da personale specialistico, dovrà essere fornito dal lunedì al venerdì, dalla ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle 13:30 alle 17:30, per un totale di 8 ore lavorative quotidiane.

Necessariamente il Call Center dovrà essere raggiungibile telefonicamente, via e-mail o attraverso il sistema online di trouble ticketing, e dovrà fornire:

- l'assistenza di primo livello, identificando anomalie e/o malfunzionamenti che possono verificarsi durante il normale utilizzo del software NSIL;
- la risoluzione delle anomalie e/o malfunzionamenti;
- la reinstradazione della richiesta di assistenza al secondo livello e l'eventuale attivazione del servizio di manutenzione correttiva.

Indipendentemente dalle modalità di accesso al Call Center, ad ogni richiesta di intervento dovrà corrispondere – ai fini



Direzione Acquisizione Beni e Servizi

statistici di verifica della qualità del servizio – l'apertura di un corrispondente ticket sul sistema di trouble ticketing. L'apertura del ticket sarà effettuata indistintamente dai referenti dell'Istituto o, in alternativa e su espressa indicazione dell'Istituto stesso, dal personale del fornitore.

I livelli di servizio garantiti dovranno essere distinti a seconda della criticità. La classificazione delle criticità (e la relativa mappatura sulle priorità del sistema di issue tracking adottato) dovranno essere conformi alla tabella che segue:

- **Bloccante (P1):** Anomalie e/o guasti il cui effetto impedisce totalmente una funzione applicativa e/o di sistema necessaria per le attività correnti dell'Istituto.
- **Parzialmente bloccante (P2):** Anomalie e/o guasti il cui effetto impedisce parzialmente una funzione applicativa e/o di sistema necessaria per le attività correnti dell'Istituto.
- **Non bloccante (P3, P4, P5):** Malfunzionamenti e/o richieste di supporto che pur interessando specifiche aree funzionali e/o di sistema non condizionano l'esecuzione delle attività correnti dell'Istituto.

I livelli di servizio conseguentemente richiesti per le diverse tipologie di chiamata debbono essere i seguenti:

Bloccante

Tempo massimo di presa in carico 2 ore nel 95% dei casi, 4 ore nel restante 5% dei casi;

Tempo massimo di ripristino 8 ore nel 95% dei casi, 12 ore nel restante 5% dei casi;

Parzialmente bloccante

Tempo massimo di presa in carico 6 ore nel 95% dei casi, 12 ore nel restante 5% dei casi

Tempo massimo di ripristino 16 ore nel 95% dei casi 24 ore nel restante 5% dei casi;

Non bloccante

Tempo massimo di presa in carico 16 ore nel 95% dei casi, 24 ore nel restante 5% dei casi;

Tempo massimo di ripristino 40 ore nel 95% dei casi 64 ore nel restante 5% dei casi.

Le ore sono da intendersi come "ore lavorative" e sono contate a partire dalla apertura della chiamata da parte del personale dell'Istituto. Nel calcolo dei tempi di ripristino sono esclusi i periodi d'intervento legati a fornitori terzi e/o a malfunzionamenti di tipo hardware.

Il servizio dovrà essere erogato per tutta la durata del contratto.

3.1 Trouble Ticketing System

Parte integrante del servizio di assistenza sarà l'adozione di un Trouble Ticketing System che dovrà rappresentare l'interfaccia di comunicazione integrata tra l'istituto ed il servizio di assistenza per gestire in modo completo tutto il processo di supporto all'utenza.

Tale sistema deve essere inteso come strumento che può operare sia come supporto agli operatori del Call Center, per la presa in carico della chiamata e la sua gestione, che come sistema di apertura del ticket direttamente da parte



Direzione Acquisizione Beni e Servizi

dell'Istituto, attraverso un'apposita interfaccia web di pratico utilizzo.

Dovrà altresì fornire meccanismi automatizzati ed estremamente semplici da usare per la gestione e la tracciatura delle richieste di assistenza da parte degli utenti preposti dell'Istituto che, dopo essere stati autenticati dal sistema stesso, potranno direttamente verificare lo stato della loro richiesta e le azioni intraprese per la relativa correzione.

4 RISERVATEZZA

Le notizie sulle procedure e sui dati, nonché sulle componenti del sistema informativo del committente, venute a conoscenza del personale del Fornitore in relazione alla erogazione dei servizi previsti nel presente capitolato, non dovranno essere, in alcun modo e forma comunicate o divulgate a terzi da parte del fornitore o da parte di chiunque collabori alle sue attività anche ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003 per la tutela della privacy.

5 DURATA DEL SERVIZIO

Il servizio sarà valido fino al 31 dicembre 2019.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L. S. S. S.', located in the lower right quadrant of the page.

PUBBLICAZIONE

Copia della presente deliberazione è stata pubblicata ai sensi della L.69/2009 e successive modificazioni ed integrazioni in data 02/05/2018.

IL FUNZIONARIO INCARICATO
Sig.ra Eleonora Quagliarella