

Regione Siciliana

**Azienda di Rilievo Nazionale e di Alta Specializzazione
Ospedali Civico e Benfratelli, G. Di Cristina e M. Ascoli**

Oggetto: Fornitura di un sistema telematico finalizzato alla realizzazione di una rete regionale per la telediagnosi e la valutazione dell'indicazione chirurgica dei pazienti neurolesi gravi, mediante la creazione di un arete per il consulto a distanza degli studi TAC

**Servizio di assistenza tecnica e
manutenzione**

30 Novembre 2007

La proposta di EbitAET

Durata della copertura in assistenza:

Per l'intera durata del servizio 24 mesi

Tipologia:

Omnicomprendivo (*Full Risk*)

Esclusioni:

Nessuna

Aggiornamenti software:

Inclusi

Interventi programmati:

No. 4 interventi all'anno per manutenzione ordinaria preventiva

Interventi su chiamata:

Illimitati

Tempi di risoluzione del guasto bloccante:

Entro 2 ore lavorative dalla chiamata

Tempi di risoluzione del guasto non bloccante:

Entro il giorno successivo dalla chiamata

Sostituzione dei pezzi di ricambio:

Inclusa per tutte le parti del sistema oggetto previste in fornitura.

Ubicazione della sede di riferimento:

EBIT AET S.p.A. - Via A. Siffredi, 58 16153 GENOVA.

Ubicazione del centro di assistenza tecnica più vicino:

c/o Olomedia - Piazza Don Sturzo, 14
90139 Palermo.

Organizzazione del servizio di assistenza e post-vendita:

Responsabile di progetto dedicato, coadiuvato da personale tecnico qualificato e dedicato.

Tecnico in loco

Il servizio offerto comprende la presenza in loco di **tecnici specializzati**.

Premessa

Il contratto ha lo scopo di garantire l'assistenza da parte di personale tecnico specializzato, di conservare in efficienza i programmi applicativi ceduti in licenza e l'eventuale hardware fornito, nei termini e con le modalità di seguito descritte.

I servizi descritti all'interno di questo documento si applicano incondizionatamente -e compatibilmente all'offerta economica redatta- nei seguenti periodi:

- Per l'intera durata del periodo di **garanzia 24 (ventiquattro) mesi** a decorrere dalla data del documento ufficiale che certifica il collaudo positivo
- Per l'intera durata del periodo di **assistenza e manutenzione post-garanzia** nel caso di stipula di contratto di assistenza e manutenzione da parte di Codesto Ente, alla scadenza del periodo di garanzia.

Introduzione

EBIT AET S.p.A. ("EBIT AET", nel seguito del documento) propone un servizio di assistenza tecnica Full Risk per l'intera durata del servizio con l'obiettivo di garantire a Codesta Azienda la massima efficienza dei sistemi proposti ed il massimo up time.

Tutti i sistemi hardware e software saranno garantiti per un periodo di 24 (ventiquattro) mesi a decorrere dalla data del documento ufficiale che certifica il collaudo positivo.

Durante tutto il periodo di garanzia e in caso di contratto di assistenza e manutenzione post-garanzia, EBIT AET garantisce il software alle specifiche tecniche concordate ed alla correzione di eventuali errori di programma e malfunzionamenti.

Superando i limiti dei contratti di manutenzione tradizionali e rispondendo alla crescente necessità di un maggiore livello di personalizzazione nell'assistenza Software e Hardware, il servizio proposto è in grado di garantire il massimo livello di supporto sia preventivo che correttivo.

Il servizio di assistenza di EBIT AET garantisce il controllo costante dell'operatività dei sistemi e dell'ambiente grazie a risorse dedicate del Service di EBIT AET, le quali, agendo come punto di riferimento tecnico per ogni esigenza di supporto del Vostro ambiente operativo di produzione ed affiancandosi al Vostro personale IT, è in grado di rispondere al meglio nel soddisfare le necessità di assistenza e per anticipare e risolvere efficacemente qualsiasi problematica che possa impattare negativamente sulla operatività della infrastruttura tecnologica.

Uno degli obiettivi principali del servizio è infatti l'identificazione, l'isolamento e la correzione dei potenziali punti di criticità o guasto prima che questi possano provocare impatti negativi sui sistemi e sulla produzione, tramite un supporto di prevalente impostazione proattiva e controlli preventivi ad intervalli regolari.

Peculiarità del servizio proposto

Il servizio di assistenza e manutenzione proposta, nella sua tipologia "Full Risk", garantisce:

- Un **Responsabile di Progetto dedicato**, che conosce la realtà del centro e le specifiche esigenze e necessità di produzione e che coordina tutte le attività tecniche;
- Un **gestore di progetto**, dedicato a Codesta Azienda;
- Un supporto **hardware** e **software** di carattere sia **preventivo** che **correttivo**;
- Supporto telefonico per un numero **illimitato di chiamate**;
- L'esperienza di specialisti qualificati e certificati sui prevalenti standard ed ambienti tecnologici del mercato IT;
- **No. 4 (quattro) Interventi programmati** all'anno di manutenzione preventiva;
- Interventi su chiamata **illimitati**;
- **Sostituzione** delle parti mal funzionanti o danneggiate **senza ulteriori costi**;
- Tempi di risoluzione del guasto bloccante **entro 2 ore** dalla chiamata;
- Tempi di risoluzione del guasto non bloccante entro il giorno successivo dalla chiamata;
- **Aggiornamenti gratuiti dei software** alle eventuali release migliorative formalmente rilasciate durante il periodo di garanzia e per l'intero arco del contratto post garanzia;

Centro di Assistenza di Riferimento

L'erogazione dell'assistenza tecnica avviene dalla sede EBIT AET di Genova, presso la quale è dislocato il nostro centro di riferimento e di supporto tecnico per i prodotti e le soluzioni di *Information Technology*.

Gli interventi di assistenza tecnica saranno effettuati e/o coordinati dal Servizio assistenza tecnica (SPV) di EBIT AET S.p.A. con sede in Via A. Siffredi, 58 16153 GENOVA

Telefono 010 6547.464

Fax 010 6547.465

Email: service@ebit-aet.com

Call Center 010 6547.479

Tuttavia, per garantire un intervento immediato ed un supporto costante, l'assistenza tecnica viene erogata dai tecnici specializzati di Olomedia in Piazza Don Sturzo, 14 90139 PALERMO.

Modalità di chiamata

La gestione del servizio di assistenza EBIT AET, oltre ad offrire la competenza tecnica di miglior livello con professionisti dedicati, si è dotata di strumenti idonei per garantire il puntuale ed efficiente intervento anche grazie all'uso di un sistema informativo appositamente creato. Tale sistema permette di gestire il processo della richiesta di intervento, o di pianificare la manutenzione ordinaria, sia durante la garanzia, sia durante il contratto di manutenzione post garanzia, o la chiamata extra.

Le richieste di intervento potranno essere inoltrate 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno (compresi sabati, domeniche e festivi) direttamente via Email all'indirizzo sopra specificato.

Alla ricezione della chiamata, il **Call Center** introduce la richiesta che viene immediatamente notificata al tecnico a cui viene assegnata la chiamata ed al responsabile del servizio, mediante invio di messaggio e-mail e/o SMS.

La persona che effettua la chiamata dovrà comunicare il numero di IDENTIFICAZIONE della specifica apparecchiatura, il proprio nominativo, il motivo per cui effettua la chiamata ed il proprio recapito telefonico. Dovrà inoltre comunicare informazioni sufficienti sulla natura del malfunzionamento per permettere al ns. personale di avere al seguito l'attrezzatura più idonea per intervenire sul malfunzionamento stesso. Normalmente sarà possibile parlare direttamente con il tecnico addetto.

Con questa procedura è garantita la tempestiva attivazione del Servizio. Da questo momento ogni azione, viene registrata sul sistema informatico preposto, e tutta la documentazione compilata (Rapporti di Lavoro, controllo delle garanzie, copie di eventuali interventi precedenti, contratti e modalità con fornitori terzi, aggiornamenti Software o Hardware) viene tracciata sul modulo apposito accessibile a tutto il nostro personale service con delle opportune password via Web.

Eventuali segnalazioni, suggerimenti, e richieste di chiarimenti potranno essere inoltrate 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno (compresi sabati, domeniche e festivi) direttamente via Email all'indirizzo "service@ebit-aet.com" sopra specificato.

Per tali segnalazioni, suggerimenti, e richieste di chiarimenti EBIT AET Spa garantisce la presa in carico delle richieste da parte del Contraente e la fornitura al Contraente di tutto il supporto necessario a conservare in efficienza i programmi applicativi ceduti in licenza e l'eventuale hardware fornito.

Responsabile di progetto

Il servizio proposto include la disponibilità di uno specialista a Voi dedicato (**Responsabile di progetto dedicato**) con relativo numero telefonico in modo da poter procedere nella maniera più consona all'espletamento dell'intervento.

Il Responsabile del progetto esegue la Direzione Lavori ed è il punto di contatto prescelto nell'ambito del progetto da EBIT AET. In qualità di specialista a Voi assegnato, opera in stretta collaborazione con il Vostro personale agendo come unico punto di riferimento nell'erogazione e nella gestione del servizio.

Coinvolgerà e coordinerà, qualora se ne manifestasse l'esigenza, altre risorse di EBIT AET quale RSI (Ricerca Sviluppo Integrazioni), o Application Specialist per indirizzare esigenze o problematiche specifiche o coinvolgendo strutture esterne o centri di supporto OEM's per far fronte ad eventuali criticità inerenti l'ambiente IT.

Conosce a livello di dettaglio la soluzione architeturale, le configurazioni Hardware e Software dei sistemi presenti presso il Sito; conosce e comprende la Vostra realtà operativa e le criticità ad essa correlate.

Descrizione dettagliata dei servizi

Il servizio di assistenza e manutenzione in Garanzia fornito (nonché l'eventuale contratto di Assistenza e Manutenzione post garanzia) è il più completo della gamma nella ns. offerta e comprende i seguenti servizi, dettagliatamente descritti nei paragrafi successivi.

ASSISTENZA "HOT-LINE"

Il servizio Hot-Line mette a disposizione **il supporto telefonico** per un numero illimitato di chiamate e garantisce la possibilità di interagire in qualsiasi momento con gli specialisti di EBIT AET.

Per supporto telefonico si intende il complesso delle attività di supporto al Cliente nell'utilizzo delle procedure applicativi, quali:

- superamento di eventuali anomalie del sistema che possano compromettere la continuità del servizio;
- verifica delle segnalazioni di errore del sistema e discernimento delle relative competenze hardware, software di base, procedure applicative.

In base agli elementi raccolti, il Servizio Tecnico di EBIT AET Spa stabilisce a proprio giudizio se la soluzione al problema denunciato può essere ottenuta tramite la trasmissione telefonica di istruzioni al personale preposto all'utilizzo del sistema e delle procedure, oppure tramite collegamento diretto al sistema di elaborazione, ove predisposto un collegamento via modem, oppure tramite intervento da effettuarsi in loco se previsto dalla proposta economica.

Il servizio Hot-Line comprende inoltre la **Tele-assistenza** che consente il collegamento diretto dalla sede di EBIT AET Spa al sistema di elaborazione dell'utente, in modo tale da consentire al tecnico di operare sul sistema stesso. E' a carico del Contraente la predisposizione della linea telefonica, del modem con velocità minima di linea 56K, linea ISDN o altra linea dedicata.

La postazione installata presso EBIT AET Spa funziona come una stazione collegata alla rete ospedaliera limitata alla sola lettura e visualizzazione.

ASSISTENZA ON-SITE

Il servizio di assistenza on-site prevede l'intervento in loco (in caso di problemi bloccanti non risolvibili mediante assistenza telefonica o tele-assistenza o su specifica richiesta del Cliente), da parte di personale di EBIT AET Spa o suoi tecnici autorizzati

A fronte di ogni intervento sarà redatto apposito rapporto scritto che dovrà essere controfirmato da personale incaricato del Cliente, per accettazione.

Assistenza e Manutenzione software

Il servizio di manutenzione software vuole fornire un ausilio continuativo e pianificato ai clienti che utilizzano nostri prodotti Software applicativi.

L'esigenza di fornire questo servizio nasce da una sempre maggiore complessità e specializzazione dei sistemi proposti e dalla crescente necessità di aiutare il cliente nella migliore conduzione di progetti evoluti con azioni di verifica e di monitoraggio costante. In sintesi gli scenari relativi alle nostre installazioni si presentano con le seguenti caratteristiche comuni:

- I sistemi installati sono sempre più complessi e distribuiti (coinvolgono spesso figure professionali di diversi settori, servizi e dipartimenti con ruoli ed obiettivi fortemente diversificati);
- Le funzioni specifiche di ogni singolo sistema informativo devono essere continuamente verificate alla luce di nuove esigenze e modalità organizzative e/o di erogazione dei servizi sanitari;
- Il personale che segue tali installazioni deve essere dedicato a specifici settori, e sempre più specializzato e qualificato sia come conoscenze tecnologiche che come competenze relative alla specializzazione del sistema informativo fornito;
- Il Centro Elaborazione Dati delle Aziende da noi seguite, che rappresenta tipicamente la nostra interfaccia di progetto, risulta a volte particolarmente sovraccarico e impegnato e necessita di supporto nelle azioni di monitoraggio delle installazioni software operative.

Manutenzione correttiva

Il servizio di manutenzione correttiva prevede l'erogazione di attività necessaria a garantire il corretto funzionamento delle applicazioni installate, ed in particolare:

- Rimozione di eventuali malfunzionamenti¹ delle procedure applicative segnalati dall'utente e verificatisi nell'ambito del corretto utilizzo dei programmi;
- Azioni preventive atte ad evitare che tali malfunzionamenti abbiano a verificarsi;
- Distribuzione di nuove revisioni dei programmi in relazione ad aggiornamenti resi necessari per la correzione dei malfunzionamenti.

Manutenzione evolutiva ed adeguativa

La manutenzione evolutiva ed adeguativa comprende:

¹ Per malfunzionamento si intende un funzionamento non conforme a quanto specificato nei manuali operativi consegnati all'utente

- modifiche che si rendessero necessarie a seguito di mutamento di norme legislative e/o fiscali e normative
- nuovi rilasci software dovuti alla evoluzione degli applicativi in termini funzionali o nuovi sviluppi decisi da EBIT AET Spa

Assistenza e Manutenzione hardware full-risk

Ai servizi di cui sopra, il *full-risk* offre aggiuntivamente una manutenzione omnicomprensiva ai sistemi Hardware installati presso il Cliente, con nessuna esclusione².

Il Servizio full-risk garantisce la copertura di tipologie di prodotti delicati per il funzionamento dell'installazione, quali ad esempio i server di sistema, i monitor medicali e le workstation di refertazione. Il servizio include:

- Numero di chiamate illimitate
- Invio di un tecnico specializzato presso la sede del Cliente per la riparazione del prodotto
- In caso di guasti che compromettono gravemente il funzionamento dei prodotti hardware, il servizio prevede la continuazione dell'intervento oltre il normale orario di lavoro, fino alla risoluzione del guasto
- Il servizio comprende l'eventuale sostituzione temporanea delle parti, il ritiro delle parti da riparare presso la sede di installazione e la riconsegna delle parti riparate presso la stessa sede
- In tal caso, sostituzione temporanea delle apparecchiature con altre funzionanti per tutta la durata necessaria alla riparazione e/o sostituzione al fine di garantire la non interruzione del servizio. In caso di guasto persistente, fornitura di un sistema funzionante, in sostituzione, della stessa configurazione del precedente
- Funzionalità di Automatic Call Home, che permette la segnalazione automatica di eventi di fault e anomalie sulle varie componenti del sistema e di generare automaticamente, in qualsiasi istante, chiamate da parte del sistema verso i centri di assistenza EBITAET
- Copertura di tutti i costi di manodopera, trasferta e parti di ricambio.

Al fine di una **manutenzione preventiva** sono inclusi **No. 4 interventi all'anno**, di una giornata ciascuno (comprensivi dei viaggi A/R) presso la Vs. sede da effettuarsi durante giorni feriali e ore lavorative.

Il primo intervento sarà effettuato all'inizio della presente fornitura, al fine di una verifica e di un controllo di dettaglio della situazione aggiornata di tutto il parco dei sistemi EBIT AET installati.

I successivi interventi saranno concordati con almeno 30 gg. di preavviso da entrambe le parti e saranno comunque effettuati periodicamente a partire dal sesto mese dall'attivazione della fornitura.

² Uniche eccezioni quelle non imputabili al fornitore (comportamento di negligenza, dolo, colpa, fenomeni atmosferici, o altri eventi eccezionali)

Le attività svolte durante gli interventi periodici di manutenzione preventiva saranno le seguenti:

Ispezioni visive

- Accurata ispezione di tutte le parti EBIT AET che compongono il sistema e verifica del corretto funzionamento.
- Verifica del parco ricambi EBIT AET.
- Verifica e pulizia di tutte le schede EBIT AET installate.
- Pulizia di tutte le unità periferiche di fornitura EBIT AET.
- Verifica di condizioni ambientali sfavorevoli (temperatura, umidità, vicinanza a dispositivi interferenti, pericolo caduta materiali ecc.)
- Verifica cavi danneggiati
- Controllo luminosità monitor

Controllo Server e Sistema Operativo

- Controllo efficienza meccanica delle periferiche
- Controllo funzionalità *Disk Array*
- Controllo effettuazione e schedulazione *back-up* su nastro
- Verifica leggibilità nastro di *back-up*
- Verifica *Event Viewer* e log di sistema
- Controllo occupazione dischi
- Controllo versioni *Service Pack*
- Controllo versioni *Browser*
- Controllo aggiornamento antivirus

Controllo Database e Applicativi

- Verifica occupazione device database
- Verifica esecuzione backup su disco
- Verifica esecuzione job schedulati
- Eventuale rigenerazione degli indici
- Controllo versione *Service Pack SQL Server*
- Verifica quantità di Eventi (*Event Viewer – Application*)
- Verifica e controllo livello di occupazione archivi
- Consultazione Archivio: verifica tempi di accesso agli archivi
- Verifica della quantità di processi attivi

tutti i corsi saranno erogati in lingua italiana.