

Determinazione Dirigenziale del Direttore della S.C. A.B.S.

N. 2233

del 28.12.2020

Oggetto: Affidamento, ex art. 36, comma 2, lett. a) del D. Lgs. 50/16, del contratto di manutenzione degli apparati di rete attivi presso i P.P. O.O. Businco e Cao. Ditta Quasar Net S.r.l. Spesa complessiva € 18.900,00 oltre Iva di Legge. CIG Z922FF550C.

PDTD/2020/2329LP

Publicata all'Albo Pretorio dell'Azienda a partire da 28.12.2020 per 15 giorni consecutivi e posta a disposizione per la consultazione

S.S.D. Affari Generali Ufficio Delibere

La presente Determinazione Dirigenziale prevede un impegno di spesa a carico dell' Azienda Ospedaliera Brotzu

SI NO

Il Direttore della S.C. A.B.S.

- Vista** la deliberazione n. 589 del 15.04.2015, con la quale è stata conferita delega in diversi ambiti di attività al Direttore della S.C. Acquisti Beni e Servizi;
- Dato atto** che con atto deliberativo n. 673 del 30.04.2020 si è provveduto ad integrare ulteriormente gli atti di competenza del Direttore della S.C. Acquisti Beni e Servizi, rispetto a quelli di cui alla deliberazione n. 589 del 15.04.2015;
- Premesso** che con nota prot. n. 7275 del 02.09.2020, agli atti del Servizio, il Responsabile della S.C. Tecnologie Informatiche e Servizi Informativi dell'ARNAS "G. Brotzu" ha richiesto l'affidamento, ai sensi dell'art. 36, comma 2, lett. a) del D. Lgs 50/16, del contratto di manutenzione degli apparati di rete attivi presso i P.P. O.O. Businco e Cao, per la durata di un anno, al fine di poter proseguire senza nessuna interruzione nei servizi di rete;
- Acquisita** l'offerta n. 21/AWRD/2020 con cui la Ditta Quasar Net S.r.l. si è resa disponibile a prestare il servizio in parola per un importo complessivo pari a € 18.900,00 oltre Iva di Legge e per la quale il Responsabile della S.C. Tecnologie Informatiche e Servizi Informativi ha espresso parere favorevole (All. "A" fg. 4);
- Ritenuto** pertanto di dover sottoscrivere, con la Ditta Quasar Net S.r.l., il contratto relativo al servizio di manutenzione degli apparati di rete attivi presso i P.P. O.O. Businco e Cao, per la durata di un anno, per un importo complessivo pari a € 18.900,00 oltre Iva di Legge;
- Dato Atto** che non sussistono conflitti di interesse con la Ditta assegnataria della fornitura;
- Visto** il D. Lgs. n. 50/16;

Segue determinazione n. 2233 del 28.12.2020

DETERMINA

1. di sottoscrivere, con la Ditta Quasar Net S.r.l., il contratto relativo al servizio di manutenzione degli apparati di rete attivi presso i P.P. O.O. Businco e Cao, per la durata di un anno, per un importo complessivo pari a € 18.900,00 oltre Iva di Legge;
2. di dare atto che l'importo complessivo pari a € 18.900,00 oltre Iva di Legge dovrà essere imputato al Conto n. A507040101 del Piano dei Conti e ai Centri di Costo 200014 e 300006 (Costi Comuni P.P. O.O. Businco e Cao);
3. di dare atto che l'esecuzione del relativo contratto avrà inizio contestualmente alla pubblicazione del presente atto, ai sensi dell'art. 32, comma 13 del D.Lgs. n. 50/2016;
4. di demandare alla S.C. Contabilità, Bilancio e Controllo di Gestione l'emissione dei relativi ordini di pagamento, a seguito di presentazione dei giustificativi recanti l'attestazione di regolarità del servizio da parte degli Uffici competenti.

**Il Direttore della S.C. A.B.S.
Dott.ssa Agnese Foddis**

Spett.le
AO Brotzu
Piazzale Alessandro Ricchi, 1
09134 Cagliari
Att. Ing. Andrea Alimonda

RIF. 21/A/WRD/2020

Oggetto : Offerta per la manutenzione delle apparecchiature di rete installate presso l'ospedale Businco di Cagliari (Radioterapia, Anatomia Patologica, Microcitemico Nuovo, Microcitemico Esistente, Oncologia e Terrazze)

A seguito di vostra gentile richiesta, siamo lieti di inviarVi con la presente, la nostra migliore offerta relativa al servizio di Manutenzione Ospedale Microcitemico Businco Cagliari della rete informatica, parte ex PFI Siemens. Per il servizio di Manutenzione Ospedale Microcitemico Businco vengono offerti i seguenti Servizi:

Elenco Servizi Offerti:

- Servizio di supporto di II livello
- Servizio di manutenzione preventiva
- Servizio di manutenzione correttiva
- Gestione Performance Apparati
- Aggiornamento documentazione di impianto

Di seguito una descrizione delle attività per ciascun ambito di intervento.

Supporto di II° livello

Il Service di supporto di II livello eroga un servizio di supporto ai tecnici di I livello presenti presso la struttura ospedaliera per la gestione delle problematiche connesse al corretto funzionamento e impiego dei sistemi informatici in area Ospedaliera Microcitemico Businco.

Il servizio di supporto di II° livello include le seguenti attività:

- Supporto telefonico ai tecnici di presidio in caso di problemi o quesiti riguardanti i prodotti installati
- Soluzione degli incident
- Chiusura dell'incident e comunicazione della risoluzione agli utenti
- Reporting periodico relativo al numero totale di chiamate ricevute

Incident & Problem Management

Problem Determination:

Analisi delle segnalazioni ricevute tramite i canali previsti.

Gestione Malfunzionamenti / Anomalie:

Gestione dei malfunzionamenti ed eventuale implementazione delle soluzioni o invio della problematica all'organizzazione competente.

Esecuzione di bonifiche per la risoluzione dell'anomalie.

Gestione Disservizi:

Gestione delle interruzioni pianificate, fermi programmati, in collaborazione con Service Desk Centralizzato.

System e Network Management

Il task prevede il supporto locale e remoto operativo presso la sede di Cagliari "Osp. Businco" o presso la sede del fornitore con tecnici sistemisti per la gestione dei sistemi installati e del networking. Di seguito le principali attività svolte per ciascun ambito operativo:

Servizio	Attività
System Management	Gestione e controllo dei sistemi Controllo Log di sistema Gestione degli Eventi Performance Management
Network Management	Il Controllo dell'intera architettura della rete Monitoraggio delle linee di comunicazione Monitoraggio del traffico Gestione allarmi e malfunzionamenti Attivazione degli enti preposti alla riparazione/manutenzione

Livelli di Servizio

Di seguito la tabella con indicati i tempi di intervento e di ripristino coerenti con le reali esigenze di continuità di servizio, e in modo da garantire sempre un'ottimale efficienza del sistema.

Le segnalazioni verranno inviate sia telefonicamente che mediante mail ai seguenti numeri e mail

Numero Telefonico 041 0994593

e-mail guasti@quasarnet.it

Tempi di intervento: Entro le 8h lavorative dalla ricezione della chiamata (inizio intervento in telediagnostica o on-site a seconda del tipo di guasto segnalato).

Tempi di ripristino: Entro le 8h lavorative successive dall'inizio intervento.

I tempi di intervento (risposta) e ripristino indicati si riferiscono ad ore incluse nel periodo di copertura (dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00, e dalle ore 08:30 alle ore 12:30 al sabato anche con personale ridotto eccetto i giorni festivi).

Il tempo di ripristino è subordinato alla complessità dell'anomalia rilevata, quindi le ore indicate si riferiscono ad anomalie le cui cause sono facilmente diagnosticabili e per le quali esistono delle soluzioni già disponibili. Nello specifico: nel caso in cui il problema venga identificato in un baco software e la relativa patch non sia disponibile immediatamente, il tempo di ripristino sarà subordinato al rilascio della patch stessa da parte del produttore (cause indipendenti da Quasarnet S.r.l.).

Nel caso in cui il problema evidenziato, sempre nell'ambito di una criticità lieve, non abbia delle cause riconducibili a guasti HW o non facilmente individuabili e per cui richieda un'analisi approfondita, il tempo di ripristino sarà dipendente dalla complessità dell'analisi stessa (comunque non superiori alle 24H lavorative).

I tempi indicati di intervento e ripristino, sono al netto di quelli necessari al tecnico per poter accedere ai locali (rilascio permessi di accesso, ecc.).

I tempi indicati sono assicurati fatto salvo l'accessibilità ai locali e la disponibilità delle utenze.

Gli indicatori di prestazione vengono descritti più avanti all'interno del presente documento.

Copertura e durata del Servizio

Il servizio di manutenzione, di cui sopra, verrà erogato:

Da lunedì a venerdì (festività escluse) Dalle ore 08:00 alle ore 18:00

Sabato (festività escluse) Dalle ore 08:30 alle ore 12:00

La ricezione della chiamata, da parte del Call Center di Quasarnet S.r.l. potrà avvenire nelle seguenti modalità:

Da lunedì a venerdì (festività escluse) Dalle ore 08:00 alle ore 18:00

Sabato (festività escluse) Dalle ore 08:30 alle ore 12:00

Manutenzione Preventiva

Il servizio di manutenzione proposto, include anche un servizio di “Manutenzione Preventiva”, che prevede un intervento remoto, mediamente mensilmente, sulla stazione di network management per attività di prevenzione non inerenti a guasti, quali: controllo dello stato delle apparecchiature e la loro efficienza (livelli di carico), eventuali upgrade FW, e verifica dello stato dell’intera infrastruttura di rete (individuazione di link in sovraccarico), ecc..

L’obiettivo della Manutenzione Preventiva è appunto quello di “prevenire” eventuali guasti o malfunzionamenti e il mantenimento ottimale delle prestazioni, intervenendo, se necessario, attraverso il tuning della rete (ri-configurazione logica degli apparati).

Indicatori di Prestazioni

Saranno concordati con il personale del Brotzu, degli indicatori che possano stabilire lo stato di efficienza della rete. Per indicatori si intendono dei valori limite entro i quali alcuni parametri di riferimento devono essere contenuti, oltre i quali si presuppone un malfunzionamento della rete o una presunta saturazione delle risorse (indici di corretta funzionalità).

I parametri tipici e i relativi valori di riferimento, che vengono presi solitamente come indicatori, sono i seguenti:

Parametro di Riferimento		Valore di riferimento
Utilizzo della CPU degli Switch	In termini di percentuale di utilizzo	Max 50% in condizioni normali e picchi dell’80% in condizioni di stress
Carico dei link Gigabit di Backbone	In termini di percentuale di utilizzo della banda passante	Max 40% in condizioni normali e picchi dell’60% in condizioni di stress
Carico dei Link 10/100/1000Mbps Verso i Server	In termini di percentuale di utilizzo della banda passante	Max 40% in condizioni normali e picchi dell’60% in condizioni di stress

L’obiettivo del monitoraggio è la valutazione della corretta funzionalità del sistema in esercizio e la segnalazione tempestiva di un eventuale degrado delle prestazioni.

Il monitoraggio proattivo si baserà sul software di management installato presso il CED (Anatomia Patologica), che è opportunamente configurato per il monitoraggio dei parametri, definiti in fase esecutiva, che siano indice di corretta funzionalità.

Per manutenzione correttiva si intende il completo ripristino delle funzionalità delle rete di trasmissione dati/immagini con eventualmente la sostituzione della parte guasta con una efficiente e la configurazione di quest’ultima, con i parametri precedenti il guasto. Per garantire il corretto ripristino delle funzionalità degli apparati di rete l’Appaltatore provvederà al salvataggio delle configurazioni degli apparati. Le parti di ricambio saranno fornite dalla committente.

Decorrenza e durata

Il presente Capitolato, avrà efficacia dalla data 01-08-2020 fino al 31-07-2021.

Alla fine del contratto qualora non si addivenga alla proroga, nessun atto o fatto potrà valere come implicito rinnovo dello stesso, la cui efficacia dovrà intendersi definitivamente cessata alla data sopra indicata. L’eventuale protrarsi delle prestazioni oltre la scadenza del Contratto non comporterà in alcun caso rinnovo tacito dello stesso ed esonera quest’ultima da qualsiasi onere contrattuale consequenziale.

Modalità di pagamento e fatturazione

La fatturazione verrà effettuata dall’Appaltatore con la seguente periodicità posticipato:



Servizi di Informatica – Reti e trasmissioni dati – Telefonia
Telematica ed Eidomatica – Sicurezza Informatica
Servizi Multimediali – Formazione Professionale

- Con cadenza trimestrale a mezzo bonifico bancario, a 90 (novanta) giorni dalla data convenzionale di emissione fattura fissata all'ultimo giorno del mese.

Descrizione	Importo
Nuovo Microcitemico completo – Anatomia Patologica – Radioterapia – Microcitemico Esistente – Terrazze	€ 12.100,00
Oncologia e Palazzine adiacenti	€ 6.800,00
Importo totale a voi riservato	€ 18.900,00

Per la lista apparati installati si fa riferimento al documento tecnico :
Nuova Lista Apparati Networking

Quasar Net S.r.l.
