

**Avviso di inizio procedura di negoziazione contratto di manutenzione ed assistenza(CAM) e manutenzione evolutiva (MEV), dell’anagrafe pazienti centrale di AO Marche Nord “ASMN” di fornitura FSE progetto FaSer FSE Regione Marche.**

**Ente Appaltante:** Azienda Ospedaliera “Ospedali Riuniti Marche Nord” Piazzale Cinelli 4 61121 Italia. UOC Servizio Informatico sistemi informativi e reti [www.ospedalimarchenord.it](http://www.ospedalimarchenord.it).

**Oggetto:** E' intenzione di questa Azienda avviare procedura di negoziazione per servizi di assistenza e manutenzione e manutenzione evolutiva per l'anagrafe ASMN di fornitura Lotto 1 progetto FSE Regione Marche in particolare, per il **periodo 01/06/2017 – 31/12/2021:**

Descrizione del servizio	sigla
Servizi di assistenza manutenzione ordinaria (a corpo)	CAM
Servizio specialistico a misura per sviluppo interfacce integrazioni, formazione e analisi	MEV

**CAM** – Per Servizio di assistenza manutenzione ordinaria, si intende:

- o Assistenza heldesk, bug fixing e ripristino secondo i seguenti livelli di servizio

Tipologia	Tempo di presa in carico	Tempo di risposta
l'intera applicazione è indisponibile agli utenti	1	2
funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	4	8
Ripristino back up dati, in caso di guasto sistemi	4	8
funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	8	16
funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti	12	48
richiesta di assistenza miglorie/chiarimenti	16	360

Espresso in ore continuative, non lavorative successive e solari;

- Supporto formativo telefonico occasionale;
- Adeguamento normativo regionale e nazionale;
- Adeguamento interfacce secondo le specifiche del progetto FSE;
- Attività di aggiornamento con attività (comprese) da remoto a cura del fornitore o su richiesta del cliente;
- Supporto a interrogazioni alla base dati, statistiche di uso del sistema da parte degli utenti anche rispetto alle posizioni certificate MEF;
- Attività di gestione backup ivi compreso servizio di verifica corretto funzionamento delle procedure di backup;
- Attività di supporto sistemistiche di base e avanzate H24, finalizzate all'individuazione proattiva e risoluzione di guasti, miglioramento delle performance

di sistema, aggiornamento e sistemi operativi, oracle, tomcat e quant'altro necessario alla corretta sicurezza del sistema; In caso di licenze ASFU ricomprendendo anche l'aggiornamento della versione Oracle e patching;

- Assistenza sistemistica avanzata
- Estensione H24 del servizio di assistenza software, sistemistica al fine di garantire assistenza, continuità di servizio e gestione backup compresi test di verifica di consistenza dei backup e ripristino con periodicità almeno semestrale;
- Sistema di monitoraggio proattivo tramite VPN
- Supporto alla gestione delle basi dati;
- Assistenza interfacce HL7, viste sinonimi e quant'altro;

**Valore totale presunto CAM annuale:** € 15.000,00 IVA inclusa.

**MEV** - Servizio specialistico a misura per sviluppo interfacce integrazioni, formazione e analisi, si intendono servizio di sviluppo da negoziare in base alle attività di analisi sviluppo interfacce secondo complessità

- 80 giornate uomo di servizi di sviluppo da remoto, interfacciamento e formazione

**Valore totale presunto MEV complessivo (per il periodo 01/06/2017 – 31/12/2021):** € 43.920,00 IVA inclusa.

Il presente avviso ha valore di verifica della esclusività o meno della possibilità di affidamento del servizio di cui sopra in favore della ditta Data Processing Spa di Bologna .

**Eventuali richieste di partecipazione** possono essere formulate entro **le ore 10.00 del 15/06/2017** tramite PEC [aomarchenord@emarche.it](mailto:aomarchenord@emarche.it) e p.c. [daniela.masci@ospedalimarchenord.it](mailto:daniela.masci@ospedalimarchenord.it) (Dott.ssa Daniela Masci UOC Approvvigionamento beni e servizi). Richieste pervenute oltre il succitato termine non verranno tenute in considerazione. Alla richiesta di partecipazione dovrà essere allegata la dichiarazione (resa ai sensi del D.P.R. 445/2000 e s.m.i.) di fornire servizi e software del quale si dispone della proprietà intellettuale e compatibile al sistema informatico anagrafe pazienti centrale APC della ditta Data Processing Spa di Bologna

**Data pubblicazione avviso: 24/05/2016**

RUP: Dott.ssa Daniela Masci - Tel 0721/366384 fax 0721 366297

DEC: Ing. Carlo Reggiani - Direttore UOC Servizio Informatico sistemi informativi e reti