



FRONTESPIZIO PROTOCOLLO GENERALE

AOO: ausl_fe
REGISTRO: Protocollo generale
NUMERO: 0039792
DATA: 09/07/2018
OGGETTO: Indagine di mercato relativa a servizi di manutenzione software per “sistema Guardia Medica”.

SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE DA:

Andrea Ferrocì

CLASSIFICAZIONI:

- [08-05-03]

DOCUMENTI:

| File | Firmato digitalmente da | Hash |
|-------------------------------------|-------------------------|--|
| PG0039792_2018_Lettera_firmata.pdf: | Ferrocì Andrea | D054928A88F389D3E01191BCC2CB7329 A54D2DBB88480DBEBF910DDA47D14C87 |



L'originale del presente documento, redatto in formato elettronico e firmato digitalmente e' conservato a cura dell'ente produttore secondo normativa vigente.

Ai sensi dell'art. 3bis c4-bis Dlgs 82/2005 e s.m.i., in assenza del domicilio digitale le amministrazioni possono predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o firma elettronica avanzata ed inviare ai cittadini stessi copia analogica di tali documenti sottoscritti con firma autografa sostituita a mezzo stampa predisposta secondo le disposizioni di cui all'articolo 3 del Dlgs 39/1993.



Ai destinatari - Loro sedi

OGGETTO: Indagine di mercato relativa a servizi di manutenzione software per “sistema Guardia Medica”.

Operatori Economici vari

Loro Sedi

OGGETTO: Indagine di mercato relativa a servizi di manutenzione software per “sistema Guardia Medica”.

Dovendo procedere ad una indagine di mercato relativa a:

“Il servizio di Continuità Assistenziale (Guardia Medica) è un servizio di assistenza accessibile durante gli orari in cui non è in servizio il proprio medico di famiglia.

Tale servizio attualmente è attivo:

nelle ore notturne dalle ore 20.00 alle ore 8.00 di tutti i giorni;

*nelle ore diurne dalle ore 8.00 alle ore 20.00 di prefestivi e festivi;
durante l'assenza per aggiornamenti o formazione professionale dei medici e pediatri di famiglia.*

Il servizio si svolge su attivazione dell'utente, attraverso la chiamata telefonica al numero indicato dall'Azienda da USL di Ferrara per ogni territorio di riferimento.

Le chiamate vengono registrate e tenute agli atti.

La soluzione attualmente implementata (“Sistema Guardia Medica”) consiste in una architettura basata sull'utilizzo del sistema telefonico in uso, a cui è attestato un flusso ISDN 30 canali dedicato in modo esclusivo a questo servizio.

La gestione delle chiamate, in ingresso e in uscita, è affidata a un sistema IVR interfacciato al sistema telefonico tramite rete IP (protocollo SIP).

La soluzione è completata da un sistema indipendente di registrazione che è in grado di registrare le chiamate direttamente sul flusso ISDN e di memorizzarle su supporto magnetico.



A livello di funzionamento di “infrastruttura” il Sistema Guardia Medica, composto come precedentemente descritto, permette di:

indirizzare le chiamate dei Pazienti ai Medici di turno (il Paziente chiama il numero indicato e il Sistema Guardia Medica chiama il Medico);

gestire le code di attesa nei casi di Medico già in conversazione con altro Paziente;

gestire i richiami in caso di: 1) Medico che non possa rispondere perché non raggiungibile e/o in visita presso un Paziente o 2) Paziente che abbia lasciato un messaggio in segreteria telefonica nei casi precedentemente descritti di indisponibilità del Medico.

(In dettaglio, il Sistema Guardia Medica richiama il Medico nei casi i cui il Medico non abbia risposto a una precedente chiamata oppure il Paziente abbia lasciato un messaggio in segreteria telefonica.

Il Medico chiama il Sistema Guardia Medica, che chiama il Paziente, conseguentemente ad una visita effettuata a domicilio e/o ad un contatto telefonico avvenuto per sincerarsi dello stato di salute del Paziente.

Il Medico chiama il Sistema per verificare lo stato delle chiamate e/o delle code, ecc...)

registrare le conversazioni fra Paziente e Medico;

inviare SMS per informazioni al Medico;

inviare e-mail per informazioni al Medico;

garantire la continuità di servizio per effetto della ridondanza/resilienza dell'infrastruttura stessa.

Gli elementi che costituiscono l'infrastruttura sono:

i numeri “ad addebito ripartito” (fornitura a cura dell'Operatore Telecom Italia per conto dell'Azienda

USL di Ferrara);

la “Rete Intelligente” (fornitura a cura dell'Operatore Telecom Italia per conto dell'Azienda USL di

Ferrara);

la Piattaforma Telefonica in uso presso l'Azienda USL di Ferrara;

le linee telefoniche (fornitura a cura dell'Operatore Telecom Italia per conto dell'Azienda USL di

Ferrara);

il sistema di registrazione delle telefonate;

apparati server;

un applicativo software per la gestione delle chiamate realizzato dalla ditta COMITEL;

un sistema di backup;

modem GSM per l'invio di SMS;

SIM per modem GSM (fornitura a cura dell'Operatore Telecom Italia per conto dell'Azienda USL di Ferrara);

telefoni cellulari per i Medici di turno (fornitura a cura dell'Azienda USL di Ferrara);

SIM per i cellulari dei Medici di turno (fornitura a cura dell'Operatore Telecom Italia per conto



dell'Azienda USL di Ferrara. Per evitare malfunzionamenti sono disabilitati i seguenti servizi:
VoiceMail, avviso di seconda chiamata e SIM Card bis o slave);
la rete LAN (messa a disposizione dall'Azienda USL di Ferrara);
la "rete geografica" (fornitura a cura della Società in house Lepida per conto dell'Azienda USL di Ferrara);
gruppi di continuità UPS e/o gruppi elettrogeni (fornitura a cura dell'Azienda USL di Ferrara).

Inoltre, allo scopo di poter recuperare il numero telefonico del Paziente, ad esempio in caso di errata trascrizione da parte del Medico, per ogni chiamata ricevuta il sistema invia una mail che può contenere:

numero chiamante (se ricevuto);

numero chiamato;

numero digitato;

file wave registrati dal chiamante (se ricevuto);

data e ora.

Pertanto la piattaforma è in grado di inviare messaggi di posta elettronica ed ha a disposizione un SMTP server standard la cui configurazione è stata impostata in collaborazione con l'Amministratore di Rete dell'Azienda USL di Ferrara. Tali e-mail saranno inviate all'indirizzo: sistema_guardia_medica@ausl.fe.it
Il sistema Guardia Medica è realizzato su due nodi gemelli, denominati "nodo 1" e "nodo 2", ubicati presso le sedi di:

Nodo 1: Ferrara – c/o Casa della salute Cittadella S. Rocco (ex Arcispedale S. Anna) – Corso Giovecca n° 203;

Nodo 2: Argenta – c/o Ospedale Mazzolani-Vandini – Via Nazionale Ponente n° 7.

I due nodi sono installati nell'ambiente di rete dati dell'Azienda USL di Ferrara.

I due nodi gemelli, unitamente alla Rete Intelligente, consentono di soddisfare la completa ridondanza/resilienza dell'infrastruttura in ottica di garanzia della continuità del servizio.

Le chiamate ai numeri indicati, suddivise per area di competenza, sono indirizzate alla Rete Intelligente che provvede ad inoltrarle al nodo di competenza.

In caso di indisponibilità di uno qualsiasi degli elementi della infrastruttura del nodo, la Rete Intelligente provvederà a dirottare automaticamente la chiamata all'altro nodo.

Di seguito si riporta un elenco dei software e degli apparati attualmente in assistenza tecnica che costituiscono i due nodi in cui si struttura il Sistema Guardia Medica.

In particolare, il nodo 1 è costituito da una piattaforma software e hardware composta da:

un software applicativo Guardia Medica realizzato dalla ditta COMITEL;

un sistema di registrazione delle telefonate;

una piattaforma hardware, montaggio a rack, a sua volta composta da: un server PRIMERGY

RX200 S8; un pacchetto software VMWare; un software di backup (Acronis); un NAS come archivio



*di backup, configurazione in RAID1, spazio disponibile 4TB; una licenza software Windows 2012 Server Standard 32 bit;
un modem GSM.*

La piattaforma è connessa al sistema telefonico della sede tramite rete IP (protocollo SIP). Le linee esterne sono attestate ad un flusso con accesso primario.

Il nodo 2, invece, è costituito da una piattaforma software e hardware composta da:

un software applicativo Guardia Medica realizzato dalla ditta COMITEL;

un sistema telefonico (dedicato all'applicazione Guardia Medica) Open Scape 4000 V.7 – in configurazione alta affidabilità (duplex dual) equipaggiato con: una scheda interfaccia accesso primario (per attestazione flusso accesso primario - 30 ch); una scheda interfaccia IP (protocollo Trunk SIP) per collegamento con il Sistema Guardia Medica (30 ch); una stazione di energia integrata a batterie sigillate ermetiche 48V 73Ah; n° 50 licenze software; un sistema di registrazione delle telefonate;

una piattaforma hardware, montaggio a rack, composta da: un server PRIMERGY RX2530 M1; un pacchetto software VMWare; un software di backup (Acronis); un NAS come archivio di backup, configurazione in RAID1, spazio disponibile 4TB; una licenza software Windows 2012 Server Standard 64 bit;

un modem GSM.

L'Azienda USL di Ferrara ha la necessità di acquisire un servizio di assistenza tecnica e manutenzione, ordinaria e correttiva, software e hardware, alla suddetta infrastruttura Sistema Guardia Medica per tutte le componenti descritte in precedenza, nonché per le evoluzioni applicate in corso di contratto e descritte di seguito, per il periodo dal 1° agosto 2018 al 31 dicembre 2021 (41 mesi di contratto).

Il Sistema dispone di un meccanismo di autodiagnosi per controllare la propria efficienza, segnalando tutte le anomalie di funzionamento.

Il servizio di gestione e manutenzione richiesto sull'infrastruttura dovrà essere di tipo "full risk", con intervento entro max 4 ore dalla chiamata e risoluzione entro max 8 ore dalla chiamata (nel 98% dei casi), che potrà avvenire in modo automatico direttamente dal sistema di autodiagnosi, con assistenza tecnica H24 – 7 giorni su 7 – per altresì dal personale dell'Azienda USL di Ferrara tramite chiamata telefonica al numero che sarà indicato dalla ditta aggiudicataria, per intervento e risoluzione del guasto.

L'intervento tecnico potrà essere effettuato, da parte della ditta, sia tramite invio di un tecnico in loco, sia in teleassistenza o con altra modalità ma sempre nel rispetto dei tempi suddetti.

È richiesta inoltre una manutenzione di tipo evolutivo relativa all'aggiornamento, entro il primo anno di contratto, del Sistema Guardia Medica come meglio precisato di seguito:

aggiornamento del sistema per la registrazione delle chiamate dirette ai Medici di Guardia e degli eventuali richiami telefonici effettuati dai Medici di Guardia ai Pazienti (nodi 1 e 2);

In particolare, per il nodo 1: aggiornamento hardware e software dell'apparato di registrazione con fornitura di: RES-NRX CORE/STAND ALONE LOGGER per Server/Satellite così composto: server (montaggio a rack standard 19") configurato per ingressi/canali TDM & VoIP con marcatura CTI in opzione; HDD RAID da 1TB - 140.000 ore di autonomia o sup. di buffer on-line con DB unico centralizzato audio+dati; n° 2 drive RDX con supporti da 500GB - 55.000 ore tot. (velocità di scrittura min. 13,2kb/s); RAM min. 8GB; alimentatore 220V AC ridondato; sistema multimediale dotato di Scheda audio; WEB application search & replay; OS Windows 2012 Server UK edit. 64 bit e MySQL Pro; cavi raccordo permutate da 10 mt. ove necessario;



Baseboard scheda canali nuda PCI-e per sostituzione di schede canali esistenti PCI-x o obsolete comprensivo della migrazione di tutte le licenze canali R6 PCI-x in uso sulla nuova scheda; per il nodo 2: omogeneizzazione della configurazione sw logger di base con quella del nodo 1: upgrade del OS Windows 2012 Server R2 64 bit e relativa RAM.

Aggiornamento del sistema telefonico Open Scape 4000 sede di Argenta da rel. V.7 a rel. V.8 con aggiornamento software per totale n° 50 licenze ComScendo.

L'aggiornamento suddetto è da intendersi comprensivo della fornitura gratuita di nuove release (sia minor sia major) rilasciate nel periodo di validità del contratto al netto di eventuale incompatibilità con l'hardware in uso.

Più sopra è indicato che il Sistema Guardia Medica dispone di un meccanismo di autodiagnosi per controllare la propria efficienza, segnalando tutte le anomalie di funzionamento. Al riguardo, si ritiene accettabile un periodo di fuori servizio non superiore a 1 ora ogni 10.000 ore di funzionamento.

In caso di mancato funzionamento del sistema superiore a un'ora ogni 10.000 ore sarà applicata una penale pari al 5% del canone mensile per ogni ulteriore ora di fuori servizio del sistema, con arrotondamento all'intero superiore per frazioni di ora.

Inoltre, più sopra si precisa il tempo massimo intercorrente dalla chiamata per l'intervento tecnico (4 ore). Qualora il tecnico della ditta non si attivi entro tali tempi, sarà applicata una penale di € 100,00 per ogni ora di ritardo, con arrotondamento all'intero superiore per frazioni di ora.

È compito della ditta adottare un adeguato sistema di gestione dei ticket di assistenza al fine di dare periodico riscontro all'Azienda circa il rispetto dei suddetti livelli di servizio. La ditta è tenuta, a riguardo, a produrre adeguata reportistica che dovrà essere necessariamente in formato elettronico e fornita con periodicità non superiore a 3 mesi."

si chiede a codesta Ditta se svolge tale attività riferita ai servizi di cui sopra.

Si precisa che tale indagine è solo a fini esplorativi e gli Operatori Economici, per il solo interesse manifestato alla presente indagine, non potranno vantare alcun titolo, pretesa, preferenza o priorità in ordine all'avvio o all'affidamento di tale servizio.

Qualora codesta Ditta svolga il servizio sopra descritto dovrà inviare la *sola documentazione tecnica unitamente all'allegato "A" compilato e firmato secondo le modalità nello stesso riportate* allo scrivente Servizio Comune Economato e Gestione Contratti, all'indirizzo di posta elettronica acquisti@pec.ausl.fe.it, entro e non oltre le ore 12 del giorno 24 Luglio 2018.

Distinti saluti.



ALLEGATO "A"

da allegare alla manifestazione di interesse per la procedura di affidamento del servizio:

per l'Azienda USL di Ferrara

**DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA RILASCIATA AI SENSI DEGLI ARTT. 46 E 47 DPR. 445/2000
Per manifestazione di interesse relativo alla procedura per l'affidamento del servizio**

Paola Mambrin
UO SERVIZIO COMUNE ECONOMIA E GESTIONE
CONTRATTI

Azienda U.S.L. di Ferrara
Via Cassoli, 30 - 44100 FERRARA
Tel 0532/235111
www.ausl.fe.it
Partita IVA 01295960387



per l'Azienda USL di Ferrara.

Il sottoscritto _____

Nato a _____ il _____

Nella sua qualità di legale rappresentante della Società _____ con sede legale a _____

Codice fiscale della Ditta _____

Partita iva della Ditta _____

E-mail _____

Indirizzo sede legale _____

Nominativo e codice fiscale del rappresentante legale della Ditta _____

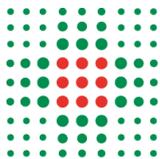
Ai sensi e per gli effetti dell'art. 76 del DPR 445/2000 consapevole delle responsabilità e delle conseguenze civili e penali previste in caso di dichiarazioni mendaci o formazione o uso di atti falsi nonché in caso di esibizione di atti contenenti dati non più corrispondenti a verità e consapevole altresì che qualora emerga la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione il soggetto rappresentato decadrà dai benefici per i quali la presente è rilasciata

Ai fini della manifestazione di interesse relativa alla procedura per l'affidamento del servizio _____ per l'Azienda USL di Ferrara

DICHIARA SOTTO LA PROPRIA RESPONSABILITA'

Di essere in possesso:

- di tutti i diritti di sfruttamento commerciale del software denominato " _____ ", oggetto della manifestazione di interesse per l'affidamento del servizio " _____ "
- per l'Azienda USL di Ferrara
- - dei diritti e capacità di modificare e mantenere tutti i programmi ricompresi nel software denominato " _____ "
- oggetto della manifestazione di interesse per l'affidamento del servizio " _____ "
- per l'Azienda USL di Ferrara
-



Luogo e data _____

Firmato il Legale Rappresentante

(Nome e Cognome)

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del testo unico D.P.R. 28 Dicembre 2000 n.445 del D. Lgs. 7 Marzo 2005 n.82 e norme collegate il quale sostituisce il testo cartaceo e la firma autografa

Si prega di riportare gli estremi del certificato di firma utilizzato qui di seguito:

Soggetto (CN): _____

C.F.: _____

Certificatore (CN): _____

Validità: dal _____ al _____

N. di serie del certificato: _____

Firmato digitalmente da:

Andrea Ferrocì

Responsabile procedimento:
Paola Mambrin