

# Progetto di Aggiornamento Tecnologico del Sistema RIS PACS ASSL Sassari

Relazione Tecnica

Oggetto: Procedura di negoziazione per la fornitura di materiale hardware (Server, Storage, Workstation, Personal Computer ed accessori) e Licenze Software per l'aggiornamento tecnologico del sistema RIS PACS nella ASSL Sassari.

CIG: 7293354A1C

Genova, 29 gennaio 2018

# Indice

<b>1. Introduzione.....</b>	<b>3</b>
<b>2. Caratteristiche della fornitura .....</b>	<b>3</b>
2.1. Server Farm – RIS PACS Centrale .....	3
2.2. Alghero Ospedale Civile.....	5
2.3. Alghero Ospedale Marino .....	6
2.4. Ozieri Ospedale .....	7
2.5. Ittiri Ospedale .....	14
2.6. Thiesi Ospedale .....	15
2.7. Conti Poliambulatorio .....	16
<b>3. Servizio di Assistenza tecnica e Manutenzione .....</b>	<b>18</b>
3.1. Caratteristiche della Manutenzione Ordinaria .....	18
3.1.1. Manutenzione Preventiva .....	18
3.1.2. Manutenzione Correttiva .....	20
<b>4. Livelli di Servizio .....</b>	<b>20</b>
4.1. Orari di Riferimento .....	20
4.2. Disponibilità del Servizio .....	20
4.3. Tempi di risposta - fascia oraria ordinaria .....	21
4.4. Tempi di risposta - fascia oraria estesa.....	21
<b>5. Modalità Organizzative .....</b>	<b>21</b>
5.1. Centro di Assistenza di Riferimento .....	22
5.2. Modalità di chiamata .....	23
5.3. Assistenza "Help Desk" .....	23
5.4. Assistenza ON-SITE .....	24
5.5. Documentazione di Assistenza e Manutenzione.....	24
5.6. Team di Assistenza Tecnica (Service EBIT) .....	24

# 1. Introduzione

Con il presente progetto Ebit Srl propone una soluzione completa per l'aggiornamento tecnologico del sistema RIS PACS in termini di materiale hardware, licenze software e accessori necessari al rinnovamento del sistema in seguito all'aggiornamento della piattaforma SUITESTENSA completamente gestita da Ebit presso la ASSL Sassari. Il valore aggiunto apportato dalla presente proposta si rispecchia in:

- **Migliorie tecnologiche per tutte le componenti offerte;**
- **Completezza progettuale**, in particolare per quanto riguarda la dotazione del robot di masterizzazione completo del PC di controllo;
- Dotazione dei software di base (sistemi operativi, RDBMS, VMWare) allo stato dell'arte e **omogenea per tutto il sistema RIS PACS;**
- Gestione unificata rispetto al progetto di aggiornamento RIS PACS e alla manutenzione dell'intero sistema.

Di tutte le componenti vengono proposti modelli attualmente in produzione e coperti da garanzia europea di tre anni come richiesto da Capitolato Tecnico.


Alla presente Relazione Tecnica si allegano i Depliant specifici per le soluzioni proposte sia per la parte Server che per la parte Client dove sono dettagliate tutte le componenti e le funzionalità dei prodotti offerti.


## 2. Caratteristiche della fornitura

Verranno illustrate nel seguito i dettagli delle componenti proposte, le quantità e le migliorie offerte suddivise per destinazione di utilizzo tra i vari presidi coinvolti nel progetto di aggiornamento tecnologico.

Le tabelle contenenti le caratteristiche della fornitura sono state strutturate seguendo il Capitolato Tecnico per una maggiore chiarezza e facilità di confronto con le richieste dell'Ente.

### 2.1. Server Farm – RIS PACS Centrale

Descrizione	Quantità	Migliorie
<p>❖ Server Rackable HPE ProLiant DL360</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Doppio processore Intel® Xeon® E5-2650 V4</li> <li>• <b><u>RAM 128 GB</u></b></li> <li>• Doppia SD Card per boot di sistema</li> <li>• Doppia scheda di rete QP 1GB</li> <li>• Alimentazione e ventilazione ridondata</li> </ul>	2	<p>Entrambi i server forniti hanno <b><u>128 GB RAM</u></b> a fronte di una richiesta da capitolato di 96 GB</p> <p>Viene fornita su entrambi i server una licenza <b><u>Windows Server Data Center 2016</u></b> a fronte di una richiesta da capitolato di Windows Server Data Center 2012</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Scheda fibra ottica per collegamento con storage Netapp esistente</li> </ul> <p>❖ Licenza Windows Server Data Center <u>2016</u></p>		
<p>❖ <u>VMware VShere Essential Plus Kit</u> comprendente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1 Licenza VMware Vcenter 6.5</li> <li><u>3 Licenze VMware vSphere 6.5</u> per 2 processori ciascuna</li> <li>Caratteristiche: vSphere Hypervisor, vMotion, Cross Switch vMotion, High Availability, Data Protection, vShield Endpoint, vSphere Replication</li> </ul>	1	<p>Il kit VMware VShere Essential Plus è dotato delle seguenti caratteristiche aggiuntive rispetto alle singole licenze VMware Vcenter e VMware vSphere richieste</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Licenza di VMware vSphere per <u>N. 3 host</u> fornendo quindi la predisposizione per un'eventuale futura espansione con l'aggiunta di un nuovo nodo</li> </ul>
<p>❖ Licenza Microsoft SQL Server <u>2017</u></p>	1	<p>Viene fornita una licenza Microsoft <u>SQL Server 2017</u> a fronte di una richiesta da capitolato di Microsoft SQL Server 2012</p>
 <p>❖ Server Distribuzione Immagini HPE DL360</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Processore Intel® Xeon® E5-2623 v4</li> <li><u>RAM 32 GB</u></li> <li>3 HDD 300 GB SAS</li> <li><u>Scheda video 3GB NVIDIA Quadro P4000</u></li> <li>Lettore/masterizzatore CD/DVD</li> <li>Scheda di rete 100Mbps/1Gbps</li> </ul> <p>❖ Licenza Windows Server Standard <u>2016</u></p>	1	<p>Il server fornito ha <u>32 GB RAM</u> a fronte di una richiesta da capitolato di 16 GB</p> <p>Il server fornito è dotato di scheda video modello <u>Nvidia quadro P4000</u> con le seguenti caratteristiche migliorative:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Banda passante di memoria sino a <u>243 GBps</u></li> <li><u>1792 Core</u> di elaborazione in</li> </ul>

		<p>parallelo NVIDIA® CUDA™</p> <p>a fronte di una richiesta da capitolato del modello Nvidia quadro M4000 avente le seguenti caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Banda passante di memoria sino a 192 GBps</li> <li>• 1664 Core di elaborazione in parallelo NVIDIA® CUDA™</li> </ul> <p>Viene fornita sul server una licenza <u>Windows Server 2016</u> a fronte di una richiesta da capitolato di Windows Server 2012</p>
<p>❖ NAS Qnap 2 Baie AL-314</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SATA comprendente 2 HDD da 4 TB - RAID 1</li> </ul>	2	-

## 2.2. Alghero Ospedale Civile

Modello Attuale	Upgrade Richiesto	Upgrade Proposto	Miglioria
DELL POWEREDGE T710	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ N. 2 DIMM RAM da 8 GB (Quantità 1)</li> <li>❖ S.O. Windows 2012 R2 Standard (Quantità 1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ N. 2 RAM 8 GB (Quantità 1)</li> <li>• Frequenza (Bus clock rate): <b><u>1.600 MHz</u></b></li> <li>• Tecnologia: DDR3 tft</li> <li>• Tipologia: DIMM</li> <li>❖ Windows Server <u>2016</u> Standard (Quantità 1)</li> </ul>	<p>Frequenza (Bus clock rate): <b><u>1.600 MHz</u></b></p> <p>Viene fornita sul server una licenza <u>Windows Server 2016</u> a fronte di una richiesta da capitolato di</p>


			Windows Server 2012
DELL PRECISION T3500	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ N. 2 DIMM RAM da 4 GB (Quantità 7)</li> <li>❖ S.O. Windows 10 LTSB 64 bit (Quantità 7)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ N. 2 RAM 4 GB (Quantità 7)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza (Bus clock rate): <u>1.333 MHz</u></li> <li>• Tecnologia: DDR3 tft</li> <li>• Tipologia: DIMM</li> </ul> </li> <li>❖ Windows 10 LTSB (Quantità 7)</li> </ul>	Frequenza (Bus clock rate): <u>1.333 MHz</u>
DELL PRECISION T3500	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ N. 2 DIMM RAM da 4 GB</li> <li>❖ S.O. Windows 10 LTSB 64 bit (Quantità 2)</li> <li>❖ Scheda Grafica 3D dedicata con almeno 1 GB RAM (Quantità 2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ N. 2 RAM 4 GB (Quantità 2)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza (Bus clock rate): <u>1.333 MHz</u></li> <li>• Tecnologia: DDR3 tft</li> <li>• Tipologia: DIMM</li> </ul> </li> <li>❖ Windows 10 LTSB (Quantità 2)</li> <li>❖ <u>Scheda Grafica 3D AMD FirePro W4100</u> (Quantità 2)</li> </ul>	Frequenza (Bus clock rate): <u>1.333 MHz</u>  Vengono fornite due <u>schede Grafiche modello Fire Pro W4100</u> con le seguenti caratteristiche: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria GDDR5 da <u>2 GB</u></li> <li>• Interfaccia di memoria a 128 bit</li> <li>• Fino a <u>72 GB / s</u> di larghezza di banda della memoria</li> </ul>



### 2.3. Alghero Ospedale Marino

Modello Attuale	Upgrade Richiesto	Upgrade Proposto	Migliorie
DELL POWEREDGE T710	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ N. 2 DIMM RAM da 8 GB (Quantità 1)</li> <li>❖ S.O. Windows 2012 R2 Standard (Quantità 1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ N. 2 RAM 8 GB (Quantità 1)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Frequenza (Bus clock rate): <u>1.600 MHz</u></li> <li>• Tecnologia: DDR3 tft</li> <li>• Tipologia: DIMM</li> </ul> </li> </ul>	Frequenza (Bus clock rate): <u>1.600 MHz</u>  Viene fornita una <u>licenza Windows</u>

		❖ Windows Server <u>2016</u> Standard (Quantità 1)	<u>Server 2016</u> a fronte di una richiesta da capitolato di Windows Server 2012
DELL PRECISION T3500	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ N. 2 DIMM RAM da 4 GB (Quantità 3)</li> <li>❖ S.O. Windows 10 LTSB 64 bit (Quantità 3)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ N. 2 RAM 4 GB (Quantità 3)</li> <li>• Frequenza (Bus clock rate): <u>1.333 MHz</u></li> <li>• Tecnologia: DDR3 tft</li> <li>• Tipologia: DIMM</li> <li>❖ Windows 10 LTSB (Quantità 3)</li> </ul>	Frequenza (Bus clock rate): <u>1.333 MHz</u>

## 2.4. Ozieri Ospedale



Modello Attuale	Upgrade Richiesto	Upgrade Proposto	Miglioria
HP PROLIAN T ML350 G6	<p>Sostituire con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Application Server Rackable</li> <li>• Processore x64 almeno EsaCore,</li> <li>• HDD SAS in RAID + Hot Spare per un totale netto di 300 GB,</li> <li>• 16 Gbyte RAM,</li> <li>• Windows Server 2012 R2 Standard,</li> <li>• Doppia scheda di rete Dual Port 1Gbps,</li> <li>• Alimentazione e ventilazione ridondata.</li> </ul>	 <p>Application Server Rackable HPE ProLiant DL360 (Quantità 1)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PROCESSORE E5-2603v4</li> <li>• <u>RAM 32 GB</u></li> <li>• STORAGE 4 HDD da 300 SAS in Raid + Hot Spare per <u>totale netto 600GB</u></li> <li>• Doppia scheda di rete Dual Port 1Gbps</li> <li>• Alimentazione e ventilazione ridondata</li> <li>• <u>Scheda interfacciamento Storage DAS</u></li> </ul> <p>❖ Windows Server <u>2016</u> Standard</p>	<p>Il server fornito ha <u>32 GB RAM</u> a fronte di una richiesta da capitolato di 16 GB</p> <p>Viene fornito sul server uno <u>spazio totale netto di 600 GB</u> a fronte di una richiesta da capitolato di 300 GB</p> <p>Il server proposto è dotato di <u>scheda interfacciamento Storage DAS</u> anche se non richiesto da capitolato</p> <p>Viene fornita una licenza <u>Windows Server 2016</u> a fronte di una richiesta da</p>

			capitolato di Windows Server 2012
HP PROLIANT ML350 G6	<p>Sostituire con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ DB Server Rackable con <ul style="list-style-type: none"> <li>• Processore x64 almeno EsaCore,</li> <li>• HDD SAS in RAID + Hot Spare per un totale netto di 300 GB,</li> <li>• 16 Gbyte RAM,</li> <li>• Windows Server 2012 R2 Standard,</li> <li>• SQL Server 2012 Standard,</li> <li>• Doppia scheda di rete Dual Port 1Gbps,</li> <li>• Alimentazione e ventilazione ridondata,</li> <li>• Scheda per interfacciamento con Storage DAS proposto.</li> </ul> </li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ DB Server Rackable HPE ProLiant DL360 (Quantità 1) <ul style="list-style-type: none"> <li>• PROCESSORE E5-2603v4</li> <li>• <b>RAM 32 GB</b></li> <li>• STORAGE 4 HDD da 300 GB SAS in Raid + Hot Spare per <b>totale netto 600GB</b></li> <li>• Doppia scheda di rete Dual Port 1Gbps</li> <li>• Alimentazione e ventilazione ridondata</li> <li>• Scheda interfacciamento Storage DAS</li> </ul> </li> <li>❖ Windows Server <b>2016</b> Standard</li> <li>❖ Licenza Microsoft SQL Server <b>2017</b></li> </ul>	<p>Il server fornito ha <b>32 GB RAM</b> a fronte di una richiesta da capitolato di 16 GB</p> <p>Viene fornito sul server uno <b>spazio totale netto di 600 GB</b> a fronte di una richiesta da capitolato di 300 GB</p> <p>Viene fornita una licenza <b>Windows Server 2016</b> a fronte di una richiesta da capitolato di Windows Server 2012</p> <p>Viene fornita una licenza <b>Microsoft SQL Server 2017</b> a fronte di una richiesta da capitolato di Microsoft SQL Server 2012</p>
DAS HP Storageworks MSA60	<p>Sostituire con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Storage DAS con <ul style="list-style-type: none"> <li>• HBA SAS,</li> <li>• doppio controller e dischi in</li> <li>• configurazione RAID + Hot Spare per complessivi <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 600 GB netti per il DataBase</li> <li>○ 4 TB netti per le immagini PACS,</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ DAS HPE D3700 (Quantità 1)</li> </ul>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• doppio controller</li> <li>• dischi: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 4 x 600 GB SAS 10K <b>spazio netto 1.2 TB</b></li> <li>○ 5 x 2TB SATA 7.2K <b>spazio netto 6 TB</b></li> </ul> </li> </ul>	<p>Viene fornito uno spazio totale netto di <b>1.2 TB per il DataBase e 6 TB netti</b> per le immagini PACS a fronte di una richiesta da capitolato di 600 GB netti per il DataBase e 4 TB</p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cavi di connessione al server.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• cavi di connessione al server.</li> </ul>	<p>netti per le immagini PACS.</p>
<p>HP Z600 WORKSTATION</p>	<p>Sostituire con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Workstation (Quantità 5): <ul style="list-style-type: none"> <li>• processore x64, S.O.</li> <li>• Windows 10 LTSC,</li> <li>• Hard Disk SATA,</li> <li>• minimo 8 GB RAM,</li> <li>• Lettore/Masterizzatore CD-ROM,</li> <li>• Scheda grafica,</li> <li>• Scheda di rete integrata 100Mbps/1Gbps;</li> <li>• Tastiera italiana,</li> <li>• Mouse ottico;</li> </ul> </li> <li>❖ Monitor 22" colori (Quantità 5) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risoluzione 1920x1080,</li> <li>• Luminosità 250 cd/m2,</li> <li>• Contrasto 1000:1</li> </ul> </li> <li>❖ Microfono Speech Mike III USB (Quantità 5)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ WORKSTATION – DELL PRECISION T3420 (Quantità 5) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnologia: Xeon E3</li> <li>• <b>RAM Installata: 16 gb</b></li> <li>• Dimensione Tot. Supporti: <b>256 GB SSD</b></li> <li>• Lettore/Masterizzatore CD-ROM,</li> <li>• <b>Modello: Fire Pro W4100</b></li> <li>• Scheda di rete integrata 100Mbps/1Gbps;</li> <li>• Tastiera italiana,</li> <li>• Mouse ottico;</li> <li>• Windows 10 LTSC (Quantità 5)</li> </ul> </li> <li>❖ MONITOR LED/OLED – DELL SE2416H (Quantità 5) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzo: Monitor Desktop</li> <li>• <b>Lunghezza diagonale: 23,81 "</b></li> <li>• Formato: 16:9</li> <li>• Tecnologia pannello: LED</li> <li>• Risoluzione 1920x1080,</li> <li>• Luminosità 250 cd/m2,</li> <li>• Contrasto 1000:1</li> </ul> </li> <li>❖ Microfono Speech Mike III USB (Quantità 5)</li> </ul>	<p>Le workstation sono tutte dotate di <b>scheda Grafica Fire Pro W4100</b> con le seguenti caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria GDDR5 da <b>2 GB</b></li> <li>• Interfaccia di memoria a 128 bit</li> <li>• Fino a <b>72 GB / s</b> di larghezza di banda della memoria</li> </ul> <p>e pertanto già predisposte per un'eventuale futura installazione del modulo SUTESTENSA 3D</p> <p>Vengono forniti <b>16GB di RAM</b> a fronte di una richiesta da capitolato di 8 GB e un <b>Hard Disk SSD</b> a fronte di una richiesta da capitolato di Hard Disk SATA</p> <p>Viene fornito per tutte le workstation un <b>monitor di 23.81"</b> a fronte di una richiesta da capitolato di 22".</p>




		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo: condensatore a elettrete</li> <li>• Capsula: 10 mm</li> <li>• Caratteristiche: uni-direzionale</li> <li>• Risposta in frequenza: da 200 a 12.000 Hz</li> <li>• Sensibilità: -37 dBV</li> <li>• Rapporto segnale/rumore: &gt; 70</li> <li>• Connettività: USB 2.0</li> </ul> 	
<p>HP COMPAQ 6000</p>	<p>Sostituire con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Personal Computer: (Quantità 9) <ul style="list-style-type: none"> <li>• processore x64,</li> <li>• S.O. Windows 10 LTSCB,</li> <li>• Hard Disk SATA,</li> <li>• 8 GB RAM,</li> <li>• Lettore CD-ROM,</li> <li>• Scheda di rete integrata 100Mbps/1Gbps,</li> <li>• Tastiera italiana,</li> <li>• Mouse ottico;</li> </ul> </li> <li>❖ Monitor 22" colori con <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risoluzione 1920x1080,</li> <li>• Luminosità 250 cd/m2,</li> <li>• Contrasto 1000:1</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ PC – DELL OPTIPLEX 3050 MT (Quantità 9) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produttore Processore: Intel</li> <li>• Tecnologia: Core i5</li> <li>• Velocità di clock: 3,400 GHz</li> <li>• RAM Installata: 8 GB</li> <li>• <b><u>Dimensione Dischi: 1 TB</u></b></li> <li>• Lettore CD-ROM,</li> <li>• Scheda di rete integrata 100Mbps/1Gbps;</li> <li>• Tastiera italiana,</li> <li>• Mouse ottico;</li> <li>• Windows 10 LTSCB (Quantità 9)</li> </ul> </li> <li>❖ MONITOR LED/OLED – DELL SE2416H (Quantità 9) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzo : Monitor Desktop</li> <li>• <b><u>Lunghezza diagonale: 23,81 "</u></b></li> <li>• Formato : 16:9</li> <li>• Tecnologia pannello : LED</li> </ul>  </li> </ul>	<p>Il PC viene fornito con uno <b><u>spazio disco pari a 1 TB</u></b></p> <p>Viene fornito per tutti i PC un <b><u>monitor di 23.81"</u></b> a fronte di una richiesta da capitolato di 22".</p>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risoluzione 1920x1080,</li> <li>• Luminosità 250 cd/m2,</li> <li>• Contrasto 1000:1</li> </ul>	
HP COMPAQ 6000	<p>Sostituire con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Personal Computer: (Quantità 1) <ul style="list-style-type: none"> <li>• processore x64,</li> <li>• S.O. Windows 10 LTSB,</li> <li>• Hard Disk SATA,</li> <li>• 4 GB RAM,</li> <li>• Lettore CD-ROM,</li> <li>• Scheda di rete integrata 100Mbps/1Gbps,</li> <li>• Tastiera italiana,</li> <li>• Mouse ottico;</li> </ul> </li> <li>❖ - Monitor 22" colori con <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risoluzione 1920x1080,</li> <li>• Luminosità 250 cd/m2,</li> <li>• Contrasto 1000:1</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ PC – DELL OPTIPLEX 3050 MT (Quantità 1) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produttore Processore: Intel</li> <li>• Tecnologia: Core i5</li> <li>• Velocità di clock: 3,400 GHz</li> <li>• <b><u>RAM Installata: 8 GB</u></b></li> <li>• <b><u>Dimensione Dischi: 1 TB</u></b></li> <li>• Lettore CD-ROM,</li> <li>• Scheda di rete integrata 100Mbps/1Gbps;</li> <li>• Tastiera italiana,</li> <li>• Mouse ottico;</li> <li>• Windows 10 LTSB (Quantità 1)</li> </ul> </li> <li>❖ MONITOR LED/OLED – DELL SE2416H (Quantità 1) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzo : Monitor Desktop</li> <li>• <b><u>Lunghezza diagonale: 23,81 "</u></b></li> <li>• Formato : 16:9</li> <li>• Tecnologia pannello : LED</li> <li>• Risoluzione 1920x1080,</li> <li>• Luminosità 250 cd/m2,</li> <li>• Contrasto 1000:1</li> </ul> </li> </ul>	<p>Il PC fornito ha <b><u>8 GB RAM</u></b> a fronte di una richiesta da capitolato di 4 GB ed è equipaggiato con uno <b><u>spazio disco pari a 1 TB</u></b></p> <p>Viene fornito per il PC un <b><u>monitor di 23.81"</u></b> a fronte di una richiesta da capitolato di 22".</p>
HP Z600 WORKSTATION	<p>Sostituire con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Workstation: (Quantità 2) <ul style="list-style-type: none"> <li>• processore x64,</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ WORKSTATION – DELL PRECISION T3420 (Quantità 2)</li> </ul>	<p>Le workstation sono tutte dotate di <b><u>scheda Grafica Fire Pro W4100</u></b></p>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S.O. Windows 10 LTSC,</li> <li>• SSD,</li> <li>• minimo 16 GB RAM,</li> <li>• Lettore/Masterizzatore CD-ROM,</li> <li>• Scheda grafica 3D dedicata con minimo 1 GB RAM,</li> <li>• Scheda di rete integrata 100Mbps/1Gbps;</li> <li>• Tastiera italiana,</li> <li>• Mouse ottico;</li> <li>❖ Monitor 22" colori (Quantità 2)             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Risoluzione 1920x1080,</li> <li>• Luminosità 250 cd/m2,</li> <li>• Contrasto 1000:1</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnologia : Xeon E3</li> <li>• RAM Installata : 16 GB</li> <li>• Dimensione Tot. Supporti : 256 GB SSD</li> <li>• <b><u>Scheda Grafica : Fire Pro W4100</u></b></li> <li>• Lettore/Masterizzatore CD-ROM,</li> <li>• Scheda di rete integrata 100Mbps/1Gbps;</li> <li>• Tastiera italiana,</li> <li>• Mouse ottico;</li> <li>• Windows 10 LTSC (Quantità 2)</li> <li>❖ MONITOR LED/OLED – DELL SE2416H (Quantità 2)             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzo : Monitor Desktop</li> <li>• <b><u>Lunghezza diagonale: 23,81 "</u></b></li> <li>• Formato : 16:9</li> <li>• Tecnologia pannello : LED</li> <li>• Risoluzione 1920x1080,</li> <li>• Luminosità 250 cd/m2,</li> <li>• Contrasto 1000:1</li> </ul> </li> <li>❖ <b><u>Microfono Speech Mike III USB</u></b> (Quantità 2)             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo: condensatore a elettrete</li> <li>• Capsula: 10 mm</li> <li>• Caratteristiche: uni-direzionale</li> <li>• Risposta in frequenza: da 200 a 12.000 Hz</li> </ul> </li> </ul>	<p>con le seguenti caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria GDDR5 da <b><u>2 GB</u></b></li> <li>• Interfaccia di memoria a 128 bit</li> <li>• Fino a <b><u>72 GB / s</u></b> di larghezza di banda della memoria</li> </ul> <p>Viene fornito per entrambe le workstation un <b><u>monitor di 23.81"</u></b> a fronte di una richiesta da capitolato di 22".</p> <p>Vengono forniti in dotazione due <b><u>microfoni Speech Mike III USB</u></b> anche se non richiesti da capitolato</p>
--	---	---	--



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilità: -37 dBV</li> <li>• Rapporto segnale/rumore: &gt; 70</li> <li>• Connettività: USB 2.0</li> </ul>	
Rimage 5300	<p>Sostituire con: Nuovo sistema masterizzazione e stampa CD-DVD per i pazienti: modello di riferimento Epson DiscProducer PP-100II. Sono ammessi modelli con caratteristiche comparabili ma deve esserne preventivamente accertata la compatibilità con SUITESTENSA.</p>	<p>❖ Sistema di masterizzazione e stampa CD-DVD per i pazienti EPSON PP-100II (Quantità 1)</p>  <p>Le principali caratteristiche sono sintetizzate di seguito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• N.ro 2 lettori di CD/DVD/BD</li> <li>• Velocità di masterizzazione e stampa su CD 30 supporti/ora</li> <li>• Velocità di masterizzazione e stampa su DVD 15 supporti/ora</li> <li>• Velocità di stampa 65 supporti/ora</li> <li>• Direzione stampa: Bidirezionale, Unidirezionale</li> <li>• Capacità di caricamento dei supporti ottici per 100 unità, distribuite su 2 pile da 50 unità ciascuna</li> <li>• Risoluzione di stampa fino a 1.440x720dpi</li> <li>• Stampante esacromatica a getto di inchiostro</li> </ul>	<p><b><u>Insieme al Sistema di masterizzazione viene fornito il Pc di controllo</u></b> necessario al funzionamento di tale sistema.</p> <p>Il PC è dotato di monitor e <b><u>8 GB di RAM</u></b> come elemento migliorativo delle prestazioni a fronte di un requisito minimo di 4GB.</p> <p>Anche per il PC di controllo viene fornito come miglioria un <b><u>monitor di 23.81"</u></b>.</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ PC – DELL OPTIPLEX 3050 MT (Quantità 1)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produttore</li> <li>Processore: Intel</li> <li>• Tecnologia: Core i5</li> <li>• Velocità di clock: 3,400 GHz</li> <li>• <b><u>RAM Installata: 8 GB</u></b></li> <li>• <b><u>Dimensione Dischi: 1 TB</u></b></li> <li>• Lettore CD-ROM,</li> <li>• Scheda di rete integrata 100Mbps/1Gbps;</li> <li>• Tastiera italiana,</li> <li>• Mouse ottico;</li> <li>• Windows 10 LTSC (Quantità 1)</li> </ul> </li> </ul> 	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ MONITOR LED/OLED – DELL SE2416H (Quantità 1)                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilizzo : Monitor Desktop</li> <li>• <b><u>Lunghezza diagonale: 23,81 "</u></b></li> <li>• Formato : 16:9</li> <li>• Tecnologia pannello : LED</li> <li>• Risoluzione 1920x1080,</li> <li>• Luminosità 250 cd/m2,</li> <li>• Contrasto 1000:1</li> </ul> </li> </ul> 	

## 2.5. Ittiri Ospedale

Modello Attuale	Upgrade Richiesto	Upgrade Proposto	Migliorie
DELL POWEREDGE T420	❖ N. 2 DIMM RAM da 8 GB (Quantità 1)	❖ N. 2 RAM 8 GB (Quantità 1) • Frequenza (Bus clock rate): <b><u>1.600 MHz</u></b>	Frequenza (Bus clock rate): <b><u>1.600 MHz</u></b>


		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnologia: DDR3 tft</li> <li>• Tipologia: DIMM</li> <li>❖ <u>Windows Server 2016 Standard (Quantità 1)</u></li> </ul>	<p>Viene fornita una licenza <b>Windows Server 2016</b> anche se non richiesta da capitolato al fine di rendere omogeneo l'aggiornamento dei Sistemi Operativi dei Server del Sistema RIS PACS</p>
HP Z420	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ N. 2 DIMM RAM da 4 GB (Quantità 2)</li> <li>❖ S.O. Windows 10 LTSB 64 bit (Quantità 2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ N. 2 RAM 4 GB (Quantità 2)</li> <li>• Frequenza (Bus clock rate): <b><u>1.600 MHz</u></b></li> <li>• Tecnologia: DDR3 tft</li> <li>• Tipologia: DIMM</li> <li>❖ Windows 10 LTSB (Quantità 2)</li> </ul>	<p>Frequenza (Bus clock rate): <b><u>1.600 MHz</u></b></p>

## 2.6. Thiesi Ospedale



Modello Attuale	Upgrade Richiesto	Upgrade Proposto	Migliorie
DELL POWEREDGE T420	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ N. 2 DIMM RAM da 8 GB (Quantità 1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ N. 2 RAM 8 GB (Quantità 1)</li> <li>• Frequenza (Bus clock rate): <b><u>1.600 MHz</u></b></li> <li>• Tecnologia: DDR3 tft</li> <li>• Tipologia: DIMM</li> <li>❖ <u>Windows Server 2016 Standard (Quantità 1)</u></li> </ul>	<p>Frequenza (Bus clock rate): <b><u>1.600 MHz</u></b></p> <p>Viene fornita una licenza <b>Windows Server 2016</b> anche se non richiesta da capitolato al fine di rendere omogeneo l'aggiornamento dei Sistemi Operativi dei Server del Sistema RIS PACS</p>

HP Z420	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ N. 2 DIMM RAM da 4 GB (Quantità 2)</li> <li>❖ S.O. Windows 10 LTSB 64 bit (Quantità 2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ N. 2 RAM 4 GB (Quantità 2)</li> <li>• Frequenza (Bus clock rate): <u>1.600 MHz</u></li> <li>• Tecnologia: DDR3 tft</li> <li>• Tipologia: DIMM</li> <li>❖ Windows 10 LTSB (Quantità 2)</li> </ul>	Frequenza (Bus clock rate): <u>1.600 MHz</u>
---------	--	---	--

## 2.7. Conti Poliambulatorio

Modello Attuale	Upgrade Richiesto	Upgrade Proposto	Miglioria
DELL POWEREDGE R430	2TB di Spazio Disco JBOD	ESPANSIONE JBOD (Quantità 1) Spazio dischi 4 x 1TB 7.2K RPM NLSAS per un totale netto di 2TB in RAID + Hot Spare	
DELL PRECISION T3600/T5500 /T5400	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ N. 2 DIMM RAM da 4 GB (Quantità 7)</li> <li>❖ S.O. Windows 10 LTSB 64 bit (Quantità 7)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ N. 2 RAM 4 GB (Quantità 7)</li> <li>• Frequenza (Bus clock rate): <u>1.333 MHz</u></li> <li>• Tecnologia: DDR3 tft</li> <li>• Tipologia: DIMM</li> <li>❖ Windows 10 LTSB (Quantità 7)</li> </ul>	Frequenza (Bus clock rate): <u>1.333 MHz</u>
DELL PRECISION T690	<p>Sostituire con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Workstation: (Quantità 1)</li> <li>• processore x64,</li> <li>• S.O. Windows 10 LTSB,</li> <li>• Hard Disk SATA,</li> <li>• minimo 8 GB RAM,</li> <li>• Lettore/Masterizzatore CD-ROM,</li> <li>• Scheda grafica,</li> <li>• Scheda di rete integrata 100Mbps/1Gbps;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ WORKSTATION – DELL PRECISION T3420 (Quantità 1)</li> <li>• Tecnologia: Xeon E3</li> <li>• RAM Installata: <u>16 GB</u></li> <li>• Dimensione Tot. Supporti: <u>256 GB SSD</u></li> <li>• <u>Scheda Grafica: Fire Pro W4100</u></li> <li>• Lettore/Masterizzatore CD-ROM,</li> </ul> 	<p>La workstation è dotata di <u>scheda Grafica Fire Pro W4100</u> con le seguenti caratteristiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria GDDR5 da <u>2 GB</u></li> <li>• Interfaccia di memoria a 128 bit</li> <li>• Fino a <u>72 GB / s</u> di larghezza di banda della memoria</li> </ul>



	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tastiera italiana,</li> <li>• Mouse ottico;</li> <li>❖ Monitor LED 22" colori (Quantità 1)</li> <li>• Risoluzione 1920x1080,</li> <li>• Luminosità 250 cd/m2,</li> <li>• Contrasto 1000:1</li> <li>❖ Microfono Speech Mike III USB (Quantità 1)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scheda di rete integrata 100Mbps/1Gbps;</li> <li>• Tastiera italiana,</li> <li>• Mouse ottico;</li> <li>❖ Windows 10 LTSC (Quantità 2)</li> <li>❖ MONITOR LED/OLED – DELL SE2416H (Quantità 1)</li> <li>• Utilizzo : Monitor Desktop</li> <li>• <b><u>Lunghezza diagonale: 23,81 "</u></b></li> <li>• Formato: 16:9</li> <li>• Tecnologia pannello: LED</li> <li>• Risoluzione 1920x1080,</li> <li>• Luminosità 250 cd/m2,</li> <li>Contrasto 1000:1</li> <li>❖ <b><u>Microfono Speech Mike III USB</u></b> (Quantità 1)</li> <li>• Tipo: condensatore a elettrete</li> <li>• Capsula: 10 mm</li> <li>• Caratteristiche: uni-direzionale</li> <li>• Risposta in frequenza: da 200 a 12.000 Hz</li> <li>• Sensibilità: -37 dBV</li> <li>• Rapporto segnale/rumore: &gt; 70</li> <li>• Connettività: USB 2.0</li> </ul>  	<p>e pertanto già predisposta per un'eventuale futura installazione del modulo SUTESTENSA 3D</p> <p>Vengono forniti <b><u>16GB di RAM</u></b> a fronte di una richiesta da capitolato di 8 GB e un <b><u>Hard Disk SSD</u></b> a fronte di una richiesta da capitolato di Hard Disk SATA</p> <p>Viene fornito per la workstation un <b><u>monitor di 23.81"</u></b> a fronte di una richiesta da capitolato di 22".</p>
--	---	--	---

## 3. Servizio di Assistenza tecnica e Manutenzione

Per garantire una massima efficienza di servizio verranno proposti per la fornitura hardware, gli stessi termini di assistenza e manutenzione già in essere presso l'ASSL Sassari per il sistema SUITESTENSA RIS-PACS fornito da EBIT S.r.l. come di seguito riportato.

Il servizio previsto e garantito da EBIT S.r.l. per la ASSL ha lo scopo di assicurare la più veloce e puntuale assistenza su qualunque tipologia di problema relativo ai sistemi forniti per tutta la durata contrattuale. EBIT S.r.l. propone un programma completo di supporto e di monitoraggio, con i più alti standard qualitativi ed operativi, che garantisce specifici piani di prevenzione, manutenzione ed evoluzione del sistema.

L'organizzazione del servizio di assistenza tecnica e manutenzione verrà costruita da EBIT S.r.l. sullo specifico contesto della ASSL per garantire il costante e ottimale funzionamento di tutte le componenti hardware offerte nella presente proposta:

- **Hardware:**
  - Server
  - Storage
  - Workstation
  - PC
  - Robot di masterizzazione
  - Accessori
- **Software:**
  - Licenze software di base (S.O., DB, ecc)

### 3.1. Caratteristiche della Manutenzione Ordinaria

Per l'intera durata del contratto, nell'ambito della Manutenzione Ordinaria, EBIT S.r.l. si impegna a fornire i seguenti servizi:

1. Manutenzione Preventiva (Paragrafo 3.1.1);
2. Manutenzione Correttiva (Paragrafo 3.1.2);

Di seguito sono dettagliate le caratteristiche dei servizi offerti.

#### 3.1.1. Manutenzione Preventiva

Al fine di mantenere in perfetta efficienza ogni componente hardware e software di base fornita per l'aggiornamento tecnologico del sistema RIS PACS, in un'ottica proattiva, viene proposto un piano di manutenzione preventiva che prevede **N. 1 intervento di manutenzione preventiva all'anno**, che verrà programmato ed effettuato durante giorni feriali e ore lavorative.

Gli interventi saranno concordati con almeno 30 gg. di preavviso da entrambe le parti.

L'erogazione del servizio di manutenzione preventiva si pone come obiettivo, tramite l'effettuazione di interventi specifici, la prevenzione, per quanto possibile, o comunque la limitazione degli interventi di manutenzione correttiva a seguito di malfunzionamenti espliciti.

Tali interventi verranno espletati nel rispetto di criteri di pianificazione settimanale concordati con l'amministrazione e saranno erogati in aderenza al seguente schema di flusso operativo:

- Coordinamento con il personale preposto di ASSL circa le attività da svolgere sui siti;
- Intervento sul sito di tecnici specializzati per le attività di manutenzione preventiva;
- Esecuzione delle attività di manutenzione previste;
- Interfacciamento con il servizio di supporto (assistenza tecnica di secondo livello dove necessario);
- Eventuale sostituzione di Hardware danneggiato;
- Aggiornamento, produzione e consegna di tutta la documentazione necessaria richiesta dalla ASSL;

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

- Ispezioni visive:
  - Accurata ispezione di tutte le parti che compongono il sistema e verifica del corretto funzionamento;
  - Verifica del parco ricambi;
  - Verifica e pulizia di tutte le schede installate;
  - Pulizia di tutte le unità periferiche di fornitura;
  - 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*;
  - Verifica *Event Viewer* e log di sistema;
  - Controllo occupazione dischi;
  - Controllo versioni *Service Pack*;
  - Controllo versioni *Browser*;
- 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 immagini;
  - Consultazione Archivio: verifica tempi di accesso agli archivi;
  - Verifica della quantità di processi attivi;

- Workstation:
  - Deframmentazione disco rigido, back up impostazioni, verifica corretto funzionamento;
  - Pulizia interna computer;
  - Raccolta dei codici di errore avvenuti durante l'utilizzo (error log) e loro analisi;

### 3.1.2. Manutenzione Correttiva

Il servizio di manutenzione correttiva prevede l'erogazione di attività necessaria a garantire il corretto funzionamento delle apparecchiature installate.

La manutenzione hardware garantisce la copertura sui prodotti forniti nella presente offerta e comprende:

- **interventi correttivi** illimitati su chiamata con 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 caso di guasto persistente, fornitura di un sistema funzionante, in sostituzione, della stessa configurazione del precedente.

## 4. Livelli di Servizio

Grazie alle risorse che EBIT S.r.l. mette in campo per ASSL, per l'intero durata del contratto verranno garantiti i Livelli di Servizio (SLA) descritti nei seguenti paragrafi e classificati, secondo criteri di gravità e urgenza, come segue:

- problema bloccante: investono l'ambiente operativo e le attività critiche del servizio aziendale interessato; l'operatività di una parte significativa degli utenti interni e/o esterni è altamente compromessa; sono bloccanti anche le anomalie che impattano sulla corretta esecuzione di procedure batch da completare in finestre temporali definite per interfacciare altri sistemi e consentirne l'uso.
- problema grave: la normale attività degli utenti e/o l'erogazione di un servizio è fortemente degradata; sono gravi anche i problemi che impattano sulla normale operatività delle procedure batch automatiche o di quelle manuali eseguite giornalmente o in occasioni di scadenze predefinite con finestre temporali strette.
- problema secondario: impatta marginalmente sull'operatività degli utenti interni ed esterni.

### 4.1. Orari di Riferimento

La disponibilità del servizio è definita secondo i seguenti orari di riferimento:

- **Fascia Oraria Ordinaria**: dal Lunedì al Venerdì 08:00 – 18:00
- **Fascia Oraria Estesa**: Sabato 08:00 – 13:00

### 4.2. Disponibilità del Servizio

Nell'ambito dell'orario di riferimento, di cui al Paragrafo 4.1, il tempo effettivo di disponibilità del Servizio è il seguente:

Orario di Riferimento	Orario Ordinario + Orario Esteso
-----------------------	----------------------------------

Periodo di Misurazione	Trimestrale
Disponibilità	99,00%

### 4.3. Tempi di risposta - fascia oraria ordinaria

- **Sistemi con criticità alta**
  - Problema bloccante:
    - Tempo di presa in carico: 1 ora
    - Tempo di ripristino operatività dalla presa in carico: 2 ore
  - Problema grave:
    - Tempo di presa in carico: 2 ore
    - Tempo di ripristino operatività dalla presa in carico: 4 ore
  - Problema secondario:
    - Tempo di presa in carico: 2 giorni lavorativi
    - Tempo di ripristino operatività dalla presa in carico: 4 giorni lavorativi

### 4.4. Tempi di risposta - fascia oraria estesa

- **Sistemi con criticità alta**
  - Problema bloccante:
    - Tempo di presa in carico: 2 ore
    - Tempo di ripristino operatività dalla presa in carico: 4 ore
  - Problema grave:
    - Tempo di presa in carico: 4 ore
    - Tempo di ripristino operatività dalla presa in carico: 8 ore

## 5. Modalità Organizzative

Nel seguito viene esplicitato il quadro riassuntivo delle caratteristiche del servizio di assistenza tecnica e manutenzione relativo al periodo di copertura triennale.

Durata:	36 mesi a partire dalla data di consegna e collaudo
Disponibilità del Servizio:	Fascia oraria ordinaria: dal Lunedì al Venerdì 08:00 – 18:00

	<b>Fascia oraria estesa:</b> Sabato 08:00 – 13:00
<b>Tipologia:</b>	Assistenza Hot-line Assistenza On-site Manutenzione software correttiva Manutenzione hardware
<b>Esclusioni:</b>	Vedi cap. 8 Contratto Generale di Manutenzione
<b>Aggiornamenti hardware:</b>	Esclusi
<b>Interventi annuali programmati:</b>	Numero 1
<b>Interventi annuali correttivi su chiamata:</b>	Illimitati
<b>Servizi di help-desk, tele-assistenza ed interventi on-site:</b>	Inclusi
<b>Tempi di risposta - fascia oraria ordinaria:</b>	<b><u>Sistemi con criticità alta</u></b> <b>Problema bloccante:</b> Tempo di presa in carico: 1 ora Tempo di ripristino operatività dalla presa in carico: 2 ore <b>Problema grave:</b> Tempo di presa in carico: 2 ore Tempo di ripristino operatività dalla presa in carico: 4 ore <b>Problema secondario:</b> Tempo di presa in carico: 2 giorni lavorativi Tempo di ripristino operatività dalla presa in carico: 4 giorni lavorativi
<b>Tempi di risposta - fascia oraria estesa:</b>	<b><u>Sistemi con criticità alta</u></b> <b>Problema bloccante:</b> Tempo di presa in carico: 2 ore Tempo di ripristino operatività dalla presa in carico: 4 ore <b>Problema grave:</b> Tempo di presa in carico: 4 ore Tempo di ripristino operatività dalla presa in carico: 8 ore
<b>Sostituzione dei pezzi di ricambio:</b>	Inclusa
<b>Materiali di consumo:</b>	Esclusi
<b>Ubicazione della sede di Riferimento:</b>	Presso il Centro di Assistenza Tecnica di EBIT S.r.l. Via E. Melen 77, 16152 Genova  Tel. 010 6547.479
<b>Organizzazione del servizio di assistenza e post-vendita:</b>	Responsabile di progetto dedicato, coadiuvato da personale tecnico qualificato

## 5.1. Centro di Assistenza di Riferimento

Gli interventi di assistenza tecnica saranno effettuati e/o coordinati dal Servizio assistenza tecnica (SPV) di EBIT S.r.l. con sede in Via E. Melen, 77 16152 GENOVA:

- Telefono 010 6547.464;
- Fax 010 6547.465;
- Email: [service@ebit.it](mailto:service@ebit.it);
- Call Center 010 6547.479

## 5.2. Modalità di chiamata

Il servizio di assistenza è attivo nelle fasce orarie corrispondenti alla tipologia di prestazione prescelta, come meglio dettagliato di seguito.

All'interno delle fasce giornaliere e orarie dal Lunedì al Venerdì dalle 8:00 alle 18:00, esclusi i giorni festivi, le richieste di intervento saranno inoltrate telefonicamente al numero dedicato del **Call Center** (010 6547.479). Esclusivamente in fascia oraria estesa al Sabato dalle 08:00 alle 13:00, le richieste di intervento saranno inoltrate telefonicamente al numero dedicato che sarà comunicato alla attivazione del Contratto.

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.

In caso di momentanea indisponibilità sarà necessario lasciare un messaggio in segreteria. L'utente sarà richiamato entro un'ora dalla segnalazione del problema.

Con questa procedura è garantita la tempestiva attivazione del Servizio per la risoluzione del problema segnalato.

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.it" sopra specificato.

Per tali segnalazioni, suggerimenti e richieste di chiarimenti EBIT garantisce la presa in carico delle richieste e la fornitura di tutto il supporto necessario a mantenere in efficienza i programmi applicativi ceduti in licenza e l'hardware fornito.

## 5.3. Assistenza "Help Desk"

Il servizio Help-Desk 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 S.r.l.. Il servizio Help-Desk è incluso in ogni tipologia di contratto di Assistenza e Manutenzione.

Per supporto telefonico si intende il complesso delle attività di supporto nell'utilizzo delle procedure applicative, 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 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 diretto (VPN o altro), oppure tramite intervento da effettuarsi in loco.

Il servizio Help-Desk comprende inoltre la **Tele-assistenza** che consente il collegamento diretto dalla sede di EBIT S.r.l. al sistema di elaborazione dell'utente, in modo tale da consentire al tecnico di operare sul sistema stesso.

La postazione installata presso EBIT S.r.l. funziona come una stazione collegata alla rete ospedaliera limitata alla sola lettura e visualizzazione.

L'intervento e risoluzione viene garantito entro le tempistiche dettagliate al Capitolo 5.

### 5.4. Assistenza ON-SITE

Il servizio di assistenza on-site prevede l'intervento in loco (in caso di problemi non risolvibili mediante assistenza telefonica o tele-assistenza o su specifica richiesta dell'ASSL), da parte di personale EBIT o suoi tecnici autorizzati. In particolare, EBIT dispone di risorse residenti nella Provincia di Sassari che saranno in grado di garantire l'intervento entro le tempistiche dettagliate al Capitolo 5.

A fronte di ogni intervento sarà redatto apposito rapporto scritto che sarà controfirmato da personale incaricato dell'ASSL per accettazione.

### 5.5. Documentazione di Assistenza e Manutenzione

Sarà prodotto il "**Libretto di Sistema**" secondo i Vostri standard aziendali, nonché tutta la documentazione prevista dalle Vs Linee Guida per la Gestione Operativa dei Sottosistemi Informativi Aziendali.

### 5.6. Team di Assistenza Tecnica (Service EBIT)

EBIT mette a disposizione uno staff dedicato alle attività di supporto tecnico, con istruzione specifica sul sistema, coordinati direttamente dal Responsabile del Service Centrale.

In base alle altre esperienze maturate nell'ambito dei progetti RIS PACS, EBIT S.r.l. ha dimensionato il team di operatori che andrà ad impiegare, definendo altresì l'organizzazione operativa di seguito delineata.

Il team coinvolto nel Servizio di Assistenza Tecnica è organizzato su più livelli al fine di mantenere in perfetta efficienza il servizio di manutenzione:

- **Personale tecnico di zona** (Regione Sardegna), per la gestione degli interventi on site e per consentire la copertura del servizio 24x7x365.
- **Team composto da ulteriori N. 35 tecnici** operativi su tutto il territorio italiano, che verranno impiegati per fornire assistenza laddove sia necessario un ulteriore supporto per gli interventi di secondo livello. La dislocazione di ciascun tecnico viene gestita a livello centrale in modo tale da coprire tutto il territorio nazionale.

Il personale afferente al team di Assistenza Tecnica viene scelto tramite un'accurata selezione e viene costantemente aggiornato mediante periodici corsi di aggiornamento che al loro termine prevedono test di valutazione capacità. I corsi di aggiornamento vengono pianificati sia per i sistemi di nuova produzione, sia per eventuali aggiornamenti su Sistemi già presenti sul mercato.

Tutti gli interventi riferiti ai servizi in oggetto saranno eseguiti da personale qualificato ed opportunamente addestrato in merito alle problematiche inerenti la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro; detto personale si atterrà alle regole di accesso e permanenza nelle strutture dell'Azienda, con particolare riferimento alle normative di sicurezza e radioprotezionistiche.



In particolare, tutti i tecnici del team di Assistenza Tecnica abilitati all'intervento:

- hanno una formazione generale di alto livello tecnico con laurea in Ingegneria Informatica / Elettronica / Telecomunicazioni / Biomedica o Diploma da Perito Tecnico;
- possono operare per interventi sia in tele-assistenza che direttamente sull'impianto in tempi estremamente ridotti;
- hanno esperienza maturata in diversi anni di attività nell'ambito dei sistemi RIS PACS;
- sono in grado di interagire con diversi livelli di professionisti (tecnici, medici, direttori, fornitori);
- presentano le seguenti caratteristiche generali:
  - orientamento al problem solving ;
  - disponibilità;
  - flessibilità.

Tutto il personale tecnico impiegato nelle attività di manutenzione full-risk ha seguito specifici corsi di addestramento all'installazione, uso e manutenzione dei sistemi presenti presso ASSL Sassari e vanta esperienza pluriennale nell'installazione e manutenzione di tali sistemi; esso inoltre ha ottenuto addestramento specifico sugli obblighi derivanti dalla applicazione della legge 196/03 sulla privacy e la sicurezza informatica.