



CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

Procedura negoziata, mediante il ricorso a sistemi telematici di negoziazione, per l'affidamento del **servizio di assistenza e manutenzione e fornitura degli apparati di rete LAN CISCO in uso presso le strutture di APSS**
(CIG 862344431C)

- PARTE TECNICA -



Introduzione

L'Azienda provinciale per i servizi sanitari (APSS) è l'ente strumentale della Provincia autonoma di Trento preposto alla gestione coordinata delle attività sanitarie e sociosanitarie per l'intero territorio provinciale.

APSS serve più di mezzo milione di abitanti a cui vanno aggiunti i turisti che determinano quasi 30 milioni di giornate di presenze annue. Può contare sulla collaborazione di circa 8.240 dipendenti che operano in 2 ospedali principali, 5 ospedali territoriali e su tutto il territorio in alcune decine di sedi ambulatoriali distribuite su tutta la Provincia.

L'Azienda garantisce l'erogazione delle prestazioni anche grazie a rapporti contrattuali e convenzionali con alcune strutture ospedaliere e ambulatoriali private, con 52 Residenze Sanitarie Assistenziali e con 758 medici convenzionati. Dato lo speciale regime di autonomia di cui gode la Provincia Autonoma di Trento, l'APSS deve garantire:

i Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) previsti dalla normativa nazionale a tutti gli iscritti al Servizio sanitario provinciale ed in particolare:

- **la prevenzione collettiva e sanità pubblica**, che comprende tutte le attività di prevenzione rivolte alle collettività ed ai singoli (tutela dagli effetti dell'inquinamento, dai rischi infortunistici negli ambienti di lavoro, sanità veterinaria, tutela degli alimenti, profilassi delle malattie infettive, vaccinazioni e programmi di diagnosi precoce, medicina legale)
- **l'assistenza distrettuale**, vale a dire le attività e i servizi sanitari e sociosanitari diffusi capillarmente sul territorio, dalla medicina di base all'assistenza farmaceutica, dalla specialistica e diagnostica ambulatoriale alla fornitura di protesi ai disabili, dai servizi domiciliari agli anziani e ai malati gravi ai servizi territoriali consultoriali (consultori familiari, Ser.D, servizi per la salute mentale, servizi di riabilitazione per i disabili, ecc.), alle strutture semiresidenziali e residenziali (residenze per gli anziani e i disabili, centri diurni, case famiglia e comunità terapeutiche)
- **l'assistenza ospedaliera**, in pronto soccorso, in ricovero ordinario, in day hospital e day surgery, in strutture per la lungodegenza e la riabilitazione
- alcuni livelli aggiuntivi di assistenza a favore degli iscritti al Servizio Sanitario Provinciale e residenti in Provincia di Trento, (ad esempio: prestazioni aggiuntive di prevenzione, assistenza odontoiatrica, tutela dell'handicap, trasporto infermi, assistenza farmaceutica, assistenza protesica, ecc.)

La struttura organizzativa dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari (APSS) della Provincia Autonoma di Trento (PAT) si articola in:

- Articolazioni organizzative fondamentali (Dipartimento di prevenzione, Servizio territoriale, Servizio ospedaliero provinciale)
- Aree del Servizio territoriale e del Servizio ospedaliero provinciale
- Unità operative o Servizi
- Strutture semplici o servizi
- Dipartimenti funzionali

- Piattaforme assistenziali.

I sistemi informativi sono considerati un fattore abilitante per i processi essenziali in tutte e tre le linee strategiche e la connettività in rete - di cui gli apparati LAN destinatari del servizio di manutenzione in oggetto - rappresenta una infrastruttura di base essenziale per i sistemi informativi stessi.

Sommario

Articolo 1. - Oggetto della fornitura e descrizione del servizio	4
Articolo 2. - Avvio del servizio	5
Articolo 3. - Durata del servizio	5
Allegati	5

Articolo 1. - Oggetto della fornitura e descrizione del servizio

Il servizio di Assistenza e Manutenzione sugli apparati di rete CISCO di proprietà di APSS dettagliati nell'Elenco apparati (**Allegato 0 - Elenco apparati** - costituito da 23 pagine complessive).

Nello specifico il Servizio di Assistenza e Manutenzione in acquisizione dovrà avere i seguenti requisiti:

1. Per gli apparati specificati nell'Elenco apparati - Serial number LAN salvo quelli dichiarati EOS da parte di CISCO:

- ✧ servizio di Help Desk (almeno telefonica o via mail);
- ✧ servizio di aggiornamento del software e firmware a fronte di un rilascio del vendor;
- ✧ servizio di sostituzione hardware con spedizione della componente (non quindi on site);
- ✧ accesso al CCO (Cisco Connection Online) con modalità PICA (Partner Initiated Customer Access);
- ✧ Livello di servizio:
 - ✧ con modalità 5x8, orario di servizio dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12:00 e dalle 14.00 alle 18.00;
 - ✧ con tempi di spedizione della componente hardware pari al giorno successivo alla segnalazione (NBD, Next Business Day);
- ✧ Il servizio di manutenzione prevede l'obbligatorietà, per ciascun apparato, del riconoscimento al costruttore di tutte le fee, royalty o copyright, necessarie per poter garantire la gestione del guasto nei tempi e nei modi previsti nel presente capitolato, oltre alla garanzia di ricevere dallo stesso, gli eventuali aggiornamenti ove previsti.
- ✧ Per quanto riguarda gli aggiornamenti software degli apparati oggetto del servizio si richiede che venga fornito l'accesso diretto e autonomo al supporto del Vendor per il download degli stessi (PICA Program), mentre per quanto riguarda l'apertura di un case al supporto specialistico del Vendor si richiede all'Aggiudicatario di seguire tutte le fasi di apertura, escalation e successiva chiusura verso il Vendor medesimo.

2. Per gli apparati specificati nell'Elenco apparati - Serial number LAN dichiarati EOS da parte di CISCO:

- ✧ servizio di Help Desk (almeno telefonica o via mail);
- ✧ servizio di sostituzione hardware con spedizione della componente (non quindi on site) con l'uso di apparati di scorta da parte della ditta aggiudicataria (SOLO HARDWARE REPLACEMENT);
- ✧ Livello di servizio:
 - ✧ con modalità 5x8, orario di servizio dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12:00 e dalle 14.00 alle 18.00;
 - ✧ con tempi di spedizione della componente hardware pari al giorno successivo all'accertamento del guasto (NBD, Next Business Day).

Articolo 2. - Avvio del servizio

La ditta **aggiudicataria** dovrà fornire nei tempi richiesti il **Piano di Servizio** con la descrizione di responsabilità, processi e tool previsti per l'erogazione del servizio richiesto ed i relativi livelli di servizio e con la descrizione delle modalità di attivazione da parte di APSS del Servizio di Assistenza e Manutenzione. Dovrà inoltre essere indicato il Responsabile del servizio (referente di commessa) il quale sarà referente nei confronti di APSS per tutto quanto concerne l'esecuzione del servizio.

Articolo 3. - Durata del servizio

La durata del servizio di assistenza e manutenzione è pari a 12 mesi, nel periodo 01/05/2021-30/04/2022 ed è prevista una proroga opzionale fino ad un massimo di ulteriori due mesi nelle more della conclusione della procedura di aggiudicazione della fornitura degli apparati di rete LAN.

Allegati

Allegato 0 - Elenco apparati