

S.C. Gestione Acquisti

## **OGGETTO: MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA, MANUTENZIONE ED AGGIORNAMENTO DEL SISTEMA LIS, IN DOTAZIONE ALL'ASST MELEGNANO E DELLA MARTESANA.**

L'ASST Melegnano e della Martesana intende avviare una consultazione finalizzata alla conoscenza del mercato di riferimento ed alla selezione degli operatori economici interessati alla procedura di gara per il servizio professionale di manutenzione e gestione dei software per il sistema "LIS" attualmente in uso per la gestione degli esami di laboratorio nella nostra struttura.

La presente ricognizione è finalizzata a valutare e censire le soluzioni che forniranno il servizio professionale di manutenzione e gestione dei software per il sistema "LIS" per recepire la disponibilità di player di mercato esperti nella materia. La durata del servizio è stimata in n. 12 mesi.

### **Elenco prodotti oggetto del servizio di assistenza, manutenzione ed aggiornamento del sistema LIS**

- WINLAB - accettazione amministrativa motore server
- WEBLAB - LIS motore server
- WEBLAB MIDDLEWARE - motore server
- ENDOX - motore server
- TESI SIGN - modulo firma SISS
- MODULO INTEGRAZIONE CON SISTEMI ESTERNI
- SERVICE GESTAOWEB
- PORTALE CONSULTAZIONE REFERTI TAO

### **Caratteristiche tecniche del servizio**

- Gestione e manutenzione correttiva sistema LIS WEBLAB
- Gestione e manutenzione correttiva integrazione WEBLAB/MARGHERITA 3
- portale T-Healt.net esterni per la distribuzione dei referti di terapia TAO
- Gestione e manutenzione correttiva portale richieste e consultazione referti LIS per pazienti interni
- Gestione e manutenzione correttiva integrazione tra LIS e DWH
- Infrastruttura server full service
- presidio
- 10 gg extra per sviluppi

### **Attività minime richieste**

- assistenza telefonica h24 (7 giorni su 7 per 24 ore al giorno)
- servizio di teleassistenza
- correzione anomalie del software applicativo (manutenzione software 24h/h 365gg/anno)
- abbonamento agli aggiornamenti software
- assistenza hardware on-site full-risk
- giornate di supporto e assistenza software
- manutenzione preventiva
- utilizzo piattaforma remedy per la gestione dei ticket e il loro costante aggiornamento
- manutenzione di tutte le integrazioni con altri applicativi aziendali e applicativi regionali
- revisione di tutte le codifiche su indicazione da parte della ASST MELEGNANO MARTESANA
- manutenzione corretta esposizione dati ETL DWH

- aggiornamento documentazione di impianto e procedure di gestione

### **Modalità di conduzione dell'impianto e monitoraggio del servizio**

La fase di implementazione e conduzione del servizio sarà caratterizzata dalla presenza di un gruppo di lavoro Azienda-fornitore costituito nella fase post aggiudicazione.

Tutte le azioni, costituenti la fase di avviamento e conduzione dei servizi da parte del fornitore, dovranno essere comunicate formalmente e, nel qual caso l'Azienda ne valuti l'esigenza.

Le richieste di assistenza e segnalazioni di malfunzionamenti saranno veicolate tramite lo SPOC aziendale regionale, in quale invierà opportuna comunicazione al gestore dell'impianto che dovrà prendere in carico immediatamente la segnalazione e valutarne la criticità con la seguente modalità:

- **Priorità CRITICA:** presa in carico del problema 30 minuti (h24) – risoluzione del problema 6 ore (h24)
- **Priorità URGENTE:** presa in carico del problema 1 ora lavorativa – risoluzione del problema 12 ore lavorative
- **Priorità ALTA:** presa in carico del problema 2 ore lavorativa – risoluzione del problema 5 giorni lavorativi
- **Priorità BASSA:** tutte le richieste di intervento che non vengono classificate nelle precedenti tre classi di priorità, devono essere prese in carico entro 4 ore lavorative – risoluzione del problema 5 giorni lavorativi

#### **Legenda:**

- **CRITICA:** Tutte le funzioni o una parte significativa delle funzioni del sistema non sono disponibili e non vi è alcuna soluzione possibile o il sistema ha rallentato in modo tale che i tempi di risposta rendono il sistema inutilizzabile per uno o più utenti, o vi è un problema che ha causato o ha il potenziale di provocare:
  - un impatto negativo sull'erogazione delle cure ad un gran numero di pazienti;
  - un impatto critico sulle operazioni del Cliente e / o sulla fornitura di servizi clinici da parte del Cliente;
  - interruzione significativa alle operazioni del Cliente o di una parte del Cliente;
  - una perdita o un danneggiamento fisico dei dati del Cliente, o una fornitura di dati inesatti a utenti finali
- **URGENTE:** Le funzioni o una parte significativa delle funzioni del sistema non sono disponibili e non vi è alcuna soluzione possibile, o il software ha rallentato in modo tale che i tempi di risposta rendono il software difficile da usare per uno o più utenti, e / o vi è un problema che ha causato o ha il potenziale di causare:
  - un forte impatto sulle operazioni del Cliente e / o sulla fornitura di servizi clinici da parte del Cliente;
  - un impatto negativo sulla fornitura delle cure ad un numero piccolo (cioè uno o più) o moderato di pazienti;
  - un moderato impatto negativo sulla fornitura delle cure ad un numero elevato di pazienti;
- **ALTA:** Qualche funzione del sistema non è disponibile o è rallentata in modo tale che vi sia un impatto che provoca una riduzione di efficienza di uno o più utenti finali, ma una soluzione accettabile per il Cliente viene proposta e attuata da parte del gestore.
- **BASSA:** qualsiasi altra richiesta di intervento, che non sia classificabile nelle tre classi precedenti, che comunque rende inutilizzabile uno o più funzioni per uno o più operatori, ma una soluzione accettabile per il Cliente viene proposta e attuata da parte del gestore.

Ogni aggiornamento della segnalazione e relativa conclusione dev'essere notificata dal gestore dell'impianto allo SPOC aziendale nelle modalità condivise nella fase di avviamento del servizio.

L'Azienda adotterà fin dalla fase di attivazione, un monitoraggio continuo sul servizio, periodico (con cadenza a discrezione dell'azienda) per valutare la corretta attivazione ed erogazione dei servizi come da cronogramma di progetto e il non degrado delle funzionalità richieste in termini di performance e contenuti.

All'attivazione di ciascun modulo del servizio prima della sua entrata in esercizio, dovrà prevedersi un momento di collaudo che censirà lo stato del sistema, che determinerà i livelli di risposta nominali, che porrà un confronto puntuale delle specifiche richieste.

A collaudo avvenuto i livelli di risposta sopracitati saranno considerati i valori di riferimento per il monitoraggio periodico.

### **Finalità del presente avviso**

Il presente avviso ha scopo esclusivamente esplorativo, senza l'instaurazione di posizioni giuridiche o obblighi negoziali nei confronti dell'ASST, che si riserva la possibilità di sospendere, modificare o annullare il procedimento avviato e di non dar seguito al successivo affidamento del servizio di cui trattasi, senza che i soggetti richiedenti possano avanzare alcuna pretesa.

Il presente avviso è pubblicato sul sito istituzionale della stazione appaltante ([www.asstmelegnano-martesana.it](http://www.asstmelegnano-martesana.it)), sulla piattaforma telematica SinTel di regione Lombardia e sul GUUE.

Possono presentare manifestazione d'interesse gli operatori economici elencati all'art. 65 comma 2 del Codice, sia singolarmente sia temporaneamente raggruppati secondo le modalità stabilite all'art 68 del Codice.

Si rende noto sin da ora che non saranno invitati all'eventuale successiva procedura di gara gli operatori economici che non avranno provveduto all'iscrizione alla piattaforma SinTel entro la data di scadenza del presente avviso.

Tutti i soggetti interessati a concorrere alla presente procedura sono invitati, a presentare apposita istanza di partecipazione alla procedura in oggetto compilando l'apposito modulo "istanza di partecipazione" da far pervenire, firmato digitalmente dal Legale Rappresentante, **entro e non oltre il 20.05.2024 alle ore 12:00, esclusivamente tramite piattaforma telematica SinTel**, unitamente ad una relazione tecnica che evidenzi in modo chiaro ed esaustivo il servizio offerto.

La presente rappresenta una semplice richiesta di Manifestazione di interesse, pertanto dal momento che la piattaforma telematica SinTel richiede obbligatoriamente l'inserimento di un valore economico, si precisa che in tale campo dovrà essere inserito un valore pari a 0,1 (valore simbolico di cui non si terrà conto).

L'affidamento del servizio oggetto della presente "consultazione" è subordinato ad eventuale, successiva e separata procedura espletata ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. n. 36/2023.

Per ulteriori chiarimenti si prega di prendere contatti con: Irene Silvia Peschiera [irene.peschiera@asst-melegnano-martesana.it](mailto:irene.peschiera@asst-melegnano-martesana.it)

Il Direttore  
S.C. Gestione Acquisti  
(Avv. Ugo Bellavia)

*(Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del Testo Unico D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 e del D. Lgs. 7 marzo 2005 n. 82 e norme collegate, il quale sostituisce il testo cartaceo e la firma autografa)*