

Struttura Complessa Sistemi Informativi Aziendali

Direttore Ing. Paolo Garbossa

sia@asst-mantova.it

tel. 0376 464 420

Strada Lago Paiolo 10, Mantova (MN)

CAPITOLATO SPECIALE DESCRITTIVO E PRESTAZIONALE

OGGETTO: Servizi di supporto, manutenzione e assistenza tecnica per la Suite Software Sanitaria e servizi sistemistici – Anno 2026

1. OGGETTO E FINALITÀ DELLA FORNITURA

L'appalto ha per oggetto l'affidamento dei servizi integrati di manutenzione (correttiva, adeguativa ed evolutiva), assistenza tecnica specialistica e gestione sistemistica per l'ecosistema software in uso presso l'ASST di Mantova.

La fornitura è finalizzata a garantire la continuità operativa dei processi amministrativi, contabili e, prioritariamente, dei processi clinico-sanitari (Pronto Soccorso, Ricoveri, Specialistica), assicurando la conformità costante alle normative nazionali e regionali.

2. DETTAGLIO DELLE COMPONENTI TECNICHE

Il servizio si articola nelle seguenti macroaree inscindibili:

2.1. Manutenzione Software Applicativo (Suite presidio & Smart)

- Area Contabile/Gestionale: Supporto completo per Contabilità Generale, Analitica, Cespiti e Magazzini;
- Area Sanitaria (Mission Critical): Gestione del modulo Pronto Soccorso (Triage e Verbalì), Area Ricoveri (ADT) e Specialistica Ambulatoriale (Integrazione CUP e flussi regionali).
- Area Smart Hospital: Manutenzione dei portali Infonet e Smart Hospital per l'interazione digitale con l'utenza.

2.2. Servizi Sistemistici e Database Administration (DBA)

- Servizio NETSIS: Supporto sistemistico di base sull'infrastruttura server dedicata agli applicativi.
- Servizio NETGDB: Amministrazione specialistica dei database, inclusa l'ottimizzazione delle performance (tuning), il monitoraggio dell'integrità dei dati e la gestione dei piani di backup logico.

- Remote Checking Plus: Sistema di monitoraggio proattivo h24 degli eventi di sistema, con generazione automatica di alert verso il centro servizi per la prevenzione dei fermi macchina.

2.3. Presidio Specialistico On-Site

Erogazione di supporto tecnico presso le sedi dell'ASST per 3 giorni a settimana. Il personale dedicato fungerà da interfaccia diretta tra i Key Users aziendali e la struttura di sviluppo del fornitore.

3. LIVELLI DI SERVIZIO (SLA) E MODALITÀ DI SUPPORTO

L'aggiudicatario è tenuto al rispetto dei seguenti tempi di intervento (espressi in ore lavorative):

Gravità del Disservizio	Presenza in Carico	Tempo di Risposta/Soluzione
Bloccante (Criticità 1): Interruzione totale di un servizio essenziale.	1 ora	2 ore
Grave (Criticità 2): Malfunzionamento che limita funzioni critiche.	4 ore	8 ore
Medio (Criticità 3): Problemi operativi non bloccanti.	8 ore	16 ore
Minore (Criticità 4): Quesiti tecnici o anomalie cosmetiche.	12 ore	48 ore

4. PENALI E CLAUSOLE DI SALVAGUARDIA

4.1 Penali per mancato rispetto SLA

In caso di superamento dei tempi di risposta indicati all'Art. 3, l'Azienda applicherà una penale pari allo 0,5% del canone annuo del modulo interessato per ogni ora di ritardo, fino a un massimo del 10%.

REQUISITI TECNICI A CARICO DELL'AMMINISTRAZIONE

L'ASST si impegna a garantire:

- Connettività: VPN Site-to-Site attiva e banda minima garantita per il corretto funzionamento degli applicativi in remoto.
- Ambiente di Test: Disponibilità di un ambiente di pre-produzione per il collaudo degli aggiornamenti critici prima del rilascio definitivo.
- Aggiornamento: L'infrastruttura deve essere mantenuta alle versioni software minime indicate dal fornitore per garantire la compatibilità delle patch di sicurezza.

Il Direttore della Struttura proponente

Paolo Garbossa

PAOLO GARBOSSA
 27.02.2026 10:25:30 GMT+01:00