

Struttura Complessa Sistemi Informativi Aziendali

Direttore Ing. Paolo Garbossa

sia@asst-mantova.it

tel. 0376 464 420

Strada Lago Paiolo 10, Mantova (MN)

Capitolato Tecnico per l'Affidamento dei Servizi di Supporto Software (Anno 2026)

Affari Generali

1. Oggetto dell'Appalto

L'appalto ha per oggetto l'erogazione di servizi di manutenzione, assistenza e supporto per gli applicativi software in uso presso l'ASST di Mantova, con particolare riferimento all'area Affari Generali e alle infrastrutture tecnologiche connesse.

2. Elenco dei servizi e moduli applicativi

I servizi si articolano nei seguenti ambiti principali:

- **Affari Generali:** Supporto per la gestione del Protocollo Informatico, Flussi Documentali, Atti Amministrativi, Albo Pretorio Online, Conservazione Sostitutiva e Trasparenza/Anticorruzione.
- **Infrastrutture e Tecnologie:** Integrazione con la Piattaforma Digitale Nazionale dei Dati (PDND), Smart DMS, Smart ORG e gestione J-Workflow Server.
- **Servizi alle Persone:** Gestione delle Istanze Online.

3. Descrizione delle attività richieste

Le prestazioni sono suddivise in tre profili contrattuali:

3.1. Modulo Base (Manutenzione - _MNT)

- **Aggiornamento Software:** Fornitura di nuove release derivanti da variazioni normative (entro 30 giorni dalla pubblicazione), correzione di malfunzionamenti e miglioramenti evolutivi;
- **Assistenza all'utilizzo:** Supporto occasionale e analisi dei problemi segnalati dagli utenti formati;
- **Disponibilità Aggiornamenti:** Accesso telematico o tramite supporti per il recupero delle patch.

3.2. Opzione Tecnica (TEC)

- **Installazione Telematica:** Esecuzione remota degli aggiornamenti sui server dell'ente da parte di tecnici specializzati.

- Supporto Base Dati: Interventi di modesta entità (max 1 ora/uomo) per interrogazioni SQL o correzioni di errori materiali

4. Livelli di servizio (SLA)

La gestione delle richieste di assistenza dovrà rispondere ai seguenti tempi massimi di reazione:

Tipologia di Guasto	Presa in Carico	Tempo di Risposta
Bloccante (Applicazione indisponibile)	2 ore	1 ora
Critico (Funzionalità critiche indisponibili)	8 ore	4 ore
Non Critico (Impatto operativo immediato)	16 ore	8 ore
Minore (Nessun impatto immediato)	48 ore	12 ore

5. Modalità Operative e Prerequisiti

- **Accesso Remoto:** Il Cliente deve garantire un accesso a banda larga tramite VPN (standard site-to-site IPsec o OpenVPN) per consentire gli interventi tecnici.
- **Banda Minima:** Per l'utilizzo in cloud, è richiesta una connettività proporzionale al numero di utenti (es. 8 Mbps per 10-50 utenti).
- **Referente Unico:** L'ente dovrà nominare un referente per ogni settore applicativo come interfaccia verso il Service Desk

Il Direttore della Struttura proponente

Paolo Garbossa

 Carlo Poma
  Regione Lombardia
 ASST Mantova

PAOLO GARBOSSA
 26.02.2026 15:50:33
 GMT+01:00