

## SERVIZIO DI MANUTENZIONE (CORRETTIVA, PERFETTIVA, ADATTATIVA, NORMATIVA) ED ASSISTENZA (SISTEMISTICA) DEL SISTEMA DI GESTIONE INFORMATIZZATA DELLE DELIBERE E DETERMINE E DEL FASCICOLO DEL PERSONALE

### B - CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SERVIZIO

#### 1. OGGETTO DEL SERVIZIO

L'affidamento in oggetto è relativo alla Manutenzione (correttiva, perfettiva, adattativa, normativa) ed assistenza (sistemistica) del sistema di gestione informatizzata delle Delibere e Determine e del fascicolo del personale e, in particolare, i servizi relativi alle suite software prodotte da C.S.A. S.p.A. in uso in Azienda, come di seguito dettagliate:

- Acquisizione dei servizi di Manutenzione (correttiva, perfettiva, adattativa, normativa) dei sistemi:

- “EasyPad” - per la gestione dell'intero ciclo amministrativo delle Delibere e delle Determine dirigenziali;
- “EasyDoc”- per la gestione digitalizzata del Fascicolo del Personale dipendente.

#### 2. CARATTERISTICHE TECNICHE

Di seguito l'architettura dell'infrastruttura, suddivisa in livelli logici (layer):

- **Layer Web Server:** Il layer web server è realizzato con un pool di server collegati in modalità attivo/attivo tale da avere una scalabilità orizzontale illimitata senza ricorrere a tecnologie di clustering proprietarie, inoltre è possibile applicare politiche di fail-over e bilanciamento del carico necessarie per garantire elevati livelli di servizio. In particolare, il layer è composto da un cluster di server web Apache http Server a due nodi configurati in modalità proxy AJP al fine di integrare le istanze di application server Apache Tomcat su un server http Apache per implementare funzionalità di bilanciamento di carico e clustering. Il cluster web server attivo/attivo prevede l'utilizzo a monte di un bilanciatore di carico, singolo o in cluster attivo/stand by, per consentire la distribuzione del carico delle connessioni dei client.
- **Layer Application Server:** I server applicative dedicati alle applicazioni web hanno tutte le componenti software realizzate in tecnologia JavaEE. Essi necessitano dell'installazione di un application server Apache Tomcat. Gli application server dovranno essere configurati in modalità cluster attivo/attivo, per realizzare politiche di fail-over e di bilanciamento del carico necessarie al fine di garantire elevati livelli di servizio. Fanno parte di tale layer alcuni processi, realizzati sempre in tecnologia JavaEE, per l'esecuzione di servizi accessori al sistema, come la firma elettronica dei documenti inseriti all'interno del sistema.
- **Layer Data:** Il Layer Data si compone di due parti: il “**Layer Database**” ed il “**Layer Area Storage**” che contengono rispettivamente i componenti ai quali è demandata la persistenza di dati e documenti.
- **Layer Database:** Il Relational Database Management System (RDBMS) utilizzato per contenere tutte le descrizioni e le relazioni dei documenti contenuti nell'area di storage è Oracle MySQL server installato in configurazione cluster master/slave.

- **Layer Area Storage:** La memorizzazione dei documenti viene realizzata sull'architettura fisica attraverso il Distributed File System (DFS).

Le piattaforme applicative sono predisposte per esporre web services in modalità SOAP/XML, per lo scambio di dati e di documenti digitalizzati. Ciò consente di realizzare integrazioni Legacy con piattaforme esterne, nell'ambito di Sistemi Informativi articolati, e con i sistemi di conservazione a norma (SCN).

Le piattaforme, inoltre, effettuano il trace, ovvero registrano in appositi file di log tutte le operazioni svolte al loro interno e, per ogni operazione, memorizzano le principali informazioni (quali, ad esempio, l'utente che ha effettuato la richiesta e l'indirizzo IP da cui è scaturita la richiesta, la funzionalità invocata, i parametri di ingresso, il timestamp dell'operazione).

La profilazione è gestita tramite un pannello di controllo, dove è possibile associare ad ogni utente l'insieme delle funzionalità a cui può accedere e il perimetro di visibilità delle informazioni.

Di seguito si descrivono le attuali configurazioni hardware delle piattaforme presenti su infrastruttura virtualizzata dell'A.O.R.N. S. G. Moscati ed in corso di migrazione in PSN:

#### **EasyPad:**

- Application Server (8 core, 12 Gb Ram, 100 Gb disco)
- Web Server (4 core, 4 Gb ram, 100 Gb disco)
- DB Server (4 core, 12 Gb Ram, 100 Gb disco, 1 TB storage aggiuntivo).

#### **EasyDoc:**

- Application Server (8 Gb Ram, 500 GB disco).

#### **Si rappresenta che non sono oggetto del presente proposte di forniture di nuovi software**

I servizi tecnici di Manutenzione applicativa, da garantire per l'intero periodo contrattuale, riguarderanno:

- La risoluzione di anomalie di tipo funzionale (bloccanti o meno)
- La risoluzione di anomalie al Databse
- La risoluzione di anomalie relative a componenti di System Integration
- L'allineamento funzionale a nuove disposizioni normative regionali e nazionali.

In particolare, il servizio di manutenzione software richiesto prevede:

#### **- Manutenzione SW Correttiva (Eliminazione di errori)**

Consiste nell'esecuzione delle attività operative necessarie per la risoluzione dei malfunzionamenti di tipo software, con l'obiettivo di ripristinare le condizioni operative del sistema, attraverso le strutture e gli strumenti messe a disposizione.

#### **- Manutenzione SW Adeguativa**

Consiste nell'adeguamento (aggiunta di nuove funzionalità, o rimozione o modifica di funzionalità esistenti) degli applicativi forniti limitatamente: a modifiche delle normative di riferimento, sia a carattere nazionale che regionale o ad aggiornamenti tecnologici del prodotto.

Gli interventi di manutenzione, qualunque ne sia la natura, sono attivati attraverso la struttura di Help Desk che, oltre ad attivare le idonee strutture di supporto, ne traccia l'intero ciclo operativo.

#### **- Servizio di Assistenza tecnico-sistemistica sulle piattaforme EasyPad e EasyDoc-Fascicolo Personale**

Le attività richieste nell'ambito della fornitura dei servizi di assistenza tecnico-sistemistica sono:

- a) Rilascio delle componenti oggetto di manutenzione SW di tipo correttivo, adeguativo (upgrade);
- b) Configurazione e Tuning sul Database relativamente all'area applicativa Delibere/Determine e EasyDoc Fascicoli Personale;
- c) Monitoraggio sulla raggiungibilità dell'applicazione, dei Servizi web esposti e dei componenti di System Integration con gli altri servizi.

#### **- Servizio di Assistenza operativa utilizzo applicativo EasyPad e EasyDoc Fascicoli Personale**

Le attività di assistenza operativa sugli applicativi EasyPad e EasyDoc comprendono:

- a) Supporto al personale utilizzatore nella gestione delle credenziali e password di accesso alla piattaforma;
- b) Supporto nella configurazione di classificazioni e parametri della piattaforma (back office);
- c) Supporto nell'utilizzo di specifiche funzionalità applicative.

Tali attività potranno essere rese utilizzando anche collegamenti remoti (teleassistenza) alle postazioni degli operatori (attraverso l'impiego di strumento di gestione remota della postazione).

Per gli eventuali nuovi operatori che non hanno partecipato a precedenti attività formative propedeutiche all'avvio della procedura, occorrerà indicare un monte giornate da utilizzarsi per la formazione base (teoria e pratica) e per attività di training on the job.

#### **- Modalità di erogazione**

Le prestazioni suindicate dovranno essere garantite attraverso l'impiego dei seguenti canali di comunicazione:

##### **- Help Desk telefonico**

Attraverso l'istituzione del servizio di Help Desk l'offerente dovrà:

- assicurare la comunicazione tempestiva ed efficace con l'utenza;
- provvedere all'accoglimento ed alla registrazione delle richieste di assistenza;
- risolvere i problemi più ricorrenti di non elevata complessità;
- smistare la chiamata a strutture di assistenza specifiche per la risoluzione dei problemi non risolvibili al primo livello;
- controllare i processi di risoluzione attivati e verificarne gli esiti;
- gestire le richieste di intervento mediante un sistema per fornire informazioni sullo stato di avanzamento delle richieste e per rendere disponibili dati di controllo e monitoraggio statistico del servizio (sistema di trouble ticketing);
- analizzare le statistiche sugli interventi, al fine di elaborare gli SLA, identificare i fabbisogni e definire azioni di prevenzione dei problemi.



Le chiamate riferite a malfunzionamenti SW che possono generare criticità in termini di disservizio all'utenza, dovranno attivare un processo di escalation verso l'area tecnica preposta alla manutenzione SW della piattaforma e di monitoraggio del ticket aperto fino alla sua completa chiusura.

L'assistenza telefonica dovrà essere disponibile dalle ore 8:00 alle ore 18:00, dal lunedì al venerdì e dalle ore 8:00 alle ore 14:00 il sabato, al numero di telefono indicato dall'affidatario.

### 3. DURATA E IMPORTO

Il contratto avrà una durata di **24 (ventiquattro) mesi**

Importo complessivo presunto è di **€ 90.000,00** oltre IVA.