



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS AFÀRIOS GENERALES, PERSONALE E REFORMA DE SA REGIONE  
ASSESSORATO DEGLI AFFARI GENERALI, PERSONALE E RIFORMA DELLA REGIONE

Direzione generale dell'innovazione e sicurezza IT

Servizio sistemi

## **CMS-TSCNS-2022**

**Servizi di manutenzione correttiva e adeguativa e assistenza relativi al sistema di gestione delle carte TS-CNS, Card management System (CMS), per l'anno 2022**

**CIG Z7A343E5CB**

**Capitola speciale descrittivo e prestazionale**

**Approvato con determinazione n. 491 prot. n. 9212 del 3/12/2021**



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS AFÀRIOS GENERALES, PERSONALE E REFORMA DE SA REGIONE  
ASSESSORATO DEGLI AFFARI GENERALI, PERSONALE E RIFORMA DELLA REGIONE

Direzione generale dell'innovazione e sicurezza IT

Servizio sistemi

## 1. Contesto di riferimento

Per il contesto di riferimento si rimanda alla relazione tecnico-illustrativa.

## 2. Servizi richiesti

Sono richiesti i servizi di manutenzione correttiva e adeguativa e assistenza relativi al software Card Management System (CMS) per la gestione delle TS-CNS (Tessere Sanitarie con funzione di Carta Nazionale dei Servizi), secondo le modalità e i termini indicati di seguito.

I servizi decorreranno dal 1/1/2022, e comunque non prima della data di approvazione di II livello dell'impegno di spesa da parte degli uffici della Direzione generale dei servizi finanziaria, sino al 31/12/2022.

I servizi constano delle seguenti attività:

- diagnosi e rimozione di malfunzionamenti, eventualmente applicando le opportune patch al software;
- adeguamento a versioni/release successive delle componenti applicative e dei prodotti software facenti parte della soluzione;
- adeguamento del software standard a mutamenti legislativi;
- fornitura della documentazione tecnica aggiornata relativa ai sistemi facenti parte della soluzione;
- assistenza da remoto per problemi segnalati dalla stazione appaltante o dagli operatori.

L'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione della Stazione appaltante un servizio di help desk telefonico, dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 18.00 - esclusi festivi - (contattabile anche per posta elettronica) e un sistema di trouble ticketing ove l'aggiudicatario dovrà inserire i dettagli relativi alle richieste di intervento.

L'aggiudicatario è tenuto a monitorare l'evoluzione della normativa applicabile ai prodotti e servizi oggetto della presente fornitura per individuare tempestivamente l'introduzione di nuove regole, requisiti, standard tecnici ecc. con impatto su quanto erogato alla RAS. Inoltre è richiesto all'aggiudicatario di monitorare costantemente l'evoluzione tecnologica di settore allo scopo di rilasciare eventuali versioni migliorative del sistema proposto.

## 3. Livelli di servizio

Dovranno essere garantiti i seguenti livelli di servizio, decorrenti dalla data di apertura del ticket (segnalazione o rilevazione malfunzionamento):



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS AFÀRIOS GENERALES, PERSONALE E REFORMA DE SA REGIONE

ASSESSORATO DEGLI AFFARI GENERALI, PERSONALE E RIFORMA DELLA REGIONE

Direzione generale dell'innovazione e sicurezza IT

Servizio sistemi

<b>Tipologia</b>	<b>SLA – Condizioni normali</b>	<b>SLA – Condizioni di urgenza</b>
Tempo massimo di intervento su base trimestrale	6 ore lavorative nel 100% dei casi sul trimestre.	2 ore lavorative nel 100% dei casi sul trimestre.
Tempo di risoluzione parziale o provvisoria dell'inconveniente su base trimestrale	98% dei casi entro 12 ore lavorative sul trimestre; 100% dei casi entro 24 ore lavorative sul trimestre.	100% dei casi entro 8 ore lavorative sul trimestre.
Tempo di risoluzione dell'inconveniente su base trimestrale	98% dei casi entro 16 ore lavorative sul trimestre; 100% dei casi entro 24 ore lavorative sul trimestre.	98% dei casi entro 12 ore lavorative sul trimestre; 100% dei casi entro 24 ore lavorative sul trimestre;

Per condizioni d'urgenza si intendono tutte quelle situazioni che impediscono l'utilizzo del sistema o una parte di esso.

## 4. Penali

Per i ritardi nell'erogazione del servizio di manutenzione ordinaria in "condizioni normali" è prevista, per ognuna delle tre tipologie di misurazione dello SLA, una penale pari allo 0,1% dell'importo contrattuale per ogni ora lavorativa di ritardo rispetto quanto specificato al cap. "3 - Livelli di servizio".

Per i ritardi nell'erogazione del servizio di manutenzione ordinaria in "condizioni di urgenza" è prevista, per ognuna delle tre tipologie di misurazione dello SLA, una penale pari allo 0,2% per ogni ora lavorativa di ritardo rispetto quanto specificato al cap. "3 - Livelli di servizio".

**Il Responsabile Unico del Procedimento**

Ing. Gualtiero Asunis

**Il Direttore del Servizio**

Ing. Nicoletta Sannio