



## Direzione Amministrativa

Dipartimento gestione economico finanziaria, risorse strumentali, logistica

S.C. Approvvigionamento e gestione risorse

Dirigente responsabile: dott.ssa Maria Laura Zizzo

Funzionario referente: Dott. Pietro Levaggi

Telefono: 010 5632300

*Pubblicato sul sito internet*

Spett.li

Ditte



E.O. Ospedali Galliera - 16128 Genova

Prot. Gen. N. 0006449/16  
LETTERA IN USCITA del 22/02/2016

Class.: IX.1.334 - Det.re: UOR

**Oggetto:** "Fornitura di un nuovo sistema informativo ospedaliero per l'area sanitaria". CIG n.: 64698522C5. Chiarimenti.

In riferimento alla procedura di cui in oggetto si risponde ai seguenti due quesiti:

1. Essendo che:
  - a) le soluzioni SW oggetto di offerta saranno ospitate sulla infrastruttura dell'Ente;
  - b) gli SLA indicano i tempi "di risoluzione" delle problematiche (Alta, media, bassa),
  - c) tenuto conto che talune problematiche SW possono dipendere dall'infrastruttura, siamo a chiedere conferma dell'interpretazione secondo la quale, gli SLA dicui al Par. 5.1. indicano tempistiche che, in caso un malfunzionamento SW dipenda da guasti all'infrastruttura HW, andranno di fatto a sommarsi alle tempistiche previste dagli SLA relativi all'infrastruttura, dipendendo di fatto anche da queste ultime.

*Risposta*

*Le problematiche hw non impegnano il fornitore del sw, ma saranno gestite dall'IT del Galliera*

2. Sempre in merito agli SLA di cui all'Art. 5.1 CT si chiede gentilmente di specificare quali debbano essere gli SLA da rispettare nei casi di interventi richiesti in regime di "Reperibilità h24 - 7/7" - ad es. se una richiesta perviene in reperibilità alle ore 24 di un sabato, quali dovranno essere i tempi di intervento e risoluzione che la Ditta aggiudicataria dovrà rispettare? E' possibile avere una casistica di tali evenienze (SLA in regime di reperibilità)?

*Risposta*

*Premesso che l'orario di lavoro presidiato dell'IT del Galliera è dalle ore 7:00 alle ore 18:00*



*dei giorni feriali, si intendono richieste in estensione dell'orario di lavoro ordinario c.d..reperibilità quelle esterne agli orari di lavoro dei giorni feriali e quelle aperte nei giorni di sabato e festivi. In orari di reperibilità (h24) è richiesta almeno la gestione dei problemi bloccanti, con presa in carico non oltre 15 minuti ed intervento sbloccante entro 2h dalla presa in carico.*

Distinti Saluti.

Dott.ssa Maria Laura Zizzo  
Dirigente responsabile

