

ALLEGATO B

TRATTATIVA DIRETTA - acquisizione per l'anno 2018 del servizio di manutenzione ordinaria, di hosting, di monitoraggio e di supporto ed help desk del sistema "Workflow della Ricerca - WFR", nonché delle attività di sviluppo connesse alla gestione di un bando di ricerca sanitaria finalizzata.

CIG n. ZB122924D8

SCHEDA TECNICA

Il contratto ha per oggetto l'acquisizione per l'anno 2018 del servizio di manutenzione ordinaria, di hosting, di monitoraggio e di supporto del sistema "Workflow della Ricerca - WFR", nonché delle attività di sviluppo connesse alla gestione di un bando di ricerca sanitaria finalizzata.

SERVIZI DI MANUTENZIONE ORDINARIA DELL'APPLICATIVO

a) Supporto operativo e Help Desk per gli utenti del Sistema

Questo servizio deve offrire un supporto funzionale e tecnico agli utenti del sistema, al fine di utilizzare al meglio la soluzione applicativa e consentire il completo utilizzo di tutte le funzionalità. Questo servizio dovrà essere attivo per l'intero anno 2018 e dovrà essere potenziato in concomitanza della scadenza dei bandi e/o in particolari casi di utilizzo del sistema opportunamente indicati, previa comunicazione scritta da parte della Regione del Veneto.

L'attività di supporto dovrà prevedere:

- Assistenza telefonica attiva nei giorni lavorativi (Lunedì – Venerdì) dalle ore 9:00 alle ore 18:00
- Assistenza on-site da utilizzarsi in casi eccezionali quando non sia possibile operare diversamente.

Se necessario dovranno essere svolte sessioni di formazione (da remoto) per gli utenti del Sistema secondo i diversi profili e competenze, al fine di presentare nella relativa articolazione le potenzialità del Sistema e consentirne l'ottimale utilizzo.

Per la suddetta attività il fornitore dovrà mettere a disposizione le proprie competenze professionali di Analisti/Formatori certificati.

Queste sessioni saranno rivolte sia ai funzionari regionali con compiti di gestione dei progetti, sia agli utenti che si accrediteranno al Bando.

b) Servizi di manutenzione ordinaria

Il Servizio di manutenzione ordinaria per l'anno 2018 dovrà prevedere:

- manutenzione applicativa ordinaria (bug fixing, aggiornamenti tecnologici,...)
- aggiornamenti del prodotto a seguito di:
 - modifiche ed aggiornamenti apportati dal fornitore per il miglioramento del Prodotto
 - possibili malfunzionamenti segnalati dagli utilizzatori
 - allineamenti a nuove release del software di base di riferimento
- istruzioni per il temporaneo superamento di eventuali malfunzionamenti opportunamente documentati dalla Regione del Veneto/Azienda Zero (work-around)

- distribuzione di informazioni (ed eventuale documentazione) relative al Sistema quali:
 - livelli di aggiornamento
 - nuove funzioni offerte
 - evoluzioni del Sistema.

c) Hosting e monitoraggio del Sistema

Il servizio per l'anno 2017 dovrà prevedere:

- System monitoring
- System management
- Database monitoring e tuning
- Backup del sistema
- Connettività
- Monitoraggio e gestione dei sistemi
- Ambiente di stage

Nel dettaglio questi aspetti si caratterizzano come segue:

System monitoring

Al fine di individuare tempestivamente eventuali problemi di funzionamento dei sistemi e garantire i livelli di servizio attesi, dovrà essere effettuata in modo continuativo un'attività di monitoraggio dei server, dei sistemi operativi e delle applicazioni con riferimento ai seguenti eventi:

- Guasti hardware di ogni singolo componente del sistema;
- Analisi dei log degli apparati;
- Indici di utilizzo delle risorse fisiche (CPU / RAM / dischi);
- Connessioni di rete (verso i clienti o verso Internet);
- Allarmi e segnalazioni di tentativi di intrusione.

Al verificarsi di qualsiasi evento di allarme o di guasto avverrà la presa in carico dell'evento, l'analisi e la diagnosi del malfunzionamento, e la risoluzione dello stesso.

System management

L'attività di system management prevede la gestione sistemistica dei server, dei sistemi Pianificazione ed esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.

- Tuning dei parametri del sistema operativo e del software di base;
- Upgrade ed installazione patch del sistema operativo;
- Gestione rapporti con i fornitori hw/sw relativamente alle componenti gestite, in caso di failure;
- Risoluzione di eventi di sistema operativo e applicazioni registrate nel system-log file;
- Risoluzione di eventi anomali in termini di sicurezza del server.

Database monitoring e tuning

Il servizio di database monitoring dovrà assicurare la piena efficienza del Database in termini di performances e sicurezza dei dati attraverso le seguenti principali attività:

- Gestione della configurazione dei moduli;
- Gestione passaggi di release ed applicazione patch correttive;
- Monitoraggio/tuning mediante tools grafici e/o routine di controllo dei database di produzione al fine di garantire adeguate performances del data base;
- Produzioni report periodici;
- Manutenzione data base di produzione (gestione utenti, tablespace, tabella occupazione disco).

Backup completo dei sistemi

Dovrà essere previsto un servizio di backup dei dati su supporti ottico o magnetico.

Tale operazione consentirà, mediante procedure di disaster recovery, di procedere al ripristino dei servizi (aggiornati all'istante del salvataggio più recente dei dati) nel caso di failure hardware e corruzione dei dati.

Le caratteristiche principali di tale servizio sono:

- Installazione, configurazione e gestione delle componenti software necessarie e implementare la policy di backup, restore e disaster recovery prevista e pianificata congiuntamente all'avvio del servizio;
- Schedulazione ed esecuzione del backup dei dati (data backup) e delle configurazioni (system backup) secondo policy predefinite;
- Monitoraggio del buon esito dei processi di backup e in caso di fallimento messa in atto delle azioni correttive;
- Esecuzione delle procedure di recovery nel caso di crash dei sistemi.

I requisiti minimi comunque richiesti dalle policy di backup che saranno attuati sono:

- Backup incrementale giornaliero;
- Backup integrale settimanale nella notte tra sabato e domenica;
- Retention fino a un mese dei dati salvati.

Connettività

Il collegamento ad internet tramite i servizi offerti dal Consortium GARR dovrà essere in grado di garantire i seguenti vantaggi e caratteristiche minime:

- Massimi livelli di ampliamento della banda disponibile ed affidabilità del servizio;
- Dimensionamento senza overbooking sulla banda;
- Banda effettiva di accesso 100 Mbit/s;
- Monitoraggio del traffico;
- Ottimizzazione mediante instradamento selettivo in funzione della copertura nazionale, europea e internazionale.

Monitoraggio e gestione dei sistemi

Dovranno essere garantiti i servizi di monitoraggio e di gestione dei sistemi 24hx7x365gg effettuato da operatori specializzati.

Ambiente di stage

Dovrà essere fornito un Ambiente di Stage sul quale testare le configurazioni ed i servizi sviluppati prima della messa in produzione.

SERVIZI PER IL BANDO RICERCA SANITARIA FINALIZZATA REGIONALE

L'attività di sviluppo per il Bando di Ricerca Sanitaria Finalizzata si attiverà solo a seguito dell'esecutività della deliberazione di approvazione dello stesso da parte della Giunta Regionale del Veneto e della comunicazione di avvio della U.O. Commissione salute e relazioni socio-sanitarie.

Le attività saranno le seguenti:

- Analisi del bando (versioni preliminari e definitiva) e definizione degli interventi evolutivi del sistema informativo
- Predisposizione / configurazione della fase di accreditamento al Bando da parte del Principal Investigator (configurazione della sessione del Bando, date di apertura e chiusura del bando, inizializzazione dell'infrastruttura tecnologica);
- Predisposizione / configurazione e verifica dell'area riservata del Principal Investigator (tipologia call, affiliation, codifica progetto, messaggistica di supporto all'utente...);
- Redazione dei seguenti manuali:
 - Manuale di utilizzo del Sistema ad uso del Principal Investigator
 - Manuale di altre tipologie di utenti (Regione Veneto, Destinatari Istituzionali)
- Realizzazione del modulo PDF strutturato del progetto completo, questa attività comporta:

- Verifica e predisposizione del layout del documento
 - Verifica e predisposizione dei campi strutturati conformi a quanto riportato nel Bando
 - Realizzazione di controlli e automatismi per facilitare la compilazione del modulo e ridurre la possibilità di errore al Principal Investigator.
- Predisposizione del Sistema per la corretta gestione da parte del Principal Investigator degli allegati di progetto (obbligatorietà, conformità al bando,...);
 - Fase di test del Sistema in ambiente di stage e messa in produzione;
 - Configurazione del cruscotto direzionale che verrà utilizzato dalla Regione Veneto per la consultazione e la valutazione dei progetti sottomessi;
 - Estrazione ed elaborazioni su richiesta della Regione Veneto (file.xls) A supporto dell'attività di valutazione e direzionale;
 - Riversamento dei progetti pervenuti tramite il Bando nella sezione "Anagrafe progetti" e attivazione della sezione "Monitoraggio" per i progetti finanziati.