



SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE  
REGIONE SICILIANA  
AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE  
AGRIGENTO

**U.O.C. Servizio Provveditorato**  
**Viale della Vittoria n. 321 – 92100 Agrigento**  
**Tel. 0922.407118 – fax. 0922.407119**

Prot. n. 16133

-----  
Agrigento, 25.01.2018

Al Direttore del Dipartimento Amministrativo  
[dipartimento.amministrativo@aspag.it](mailto:dipartimento.amministrativo@aspag.it)

Al Direttore dell'UOC Servizio Risorse Umane  
[risorseumane@aspag.it](mailto:risorseumane@aspag.it)

Al Direttore dell'UOC Servizio Tecnico  
[servizio.tecnico@aspag.it](mailto:servizio.tecnico@aspag.it)

Al Direttore dell'UOC Servizio Economico Finanziario  
e Patrimoniale  
[economico.patrimoniale@aspag.it](mailto:economico.patrimoniale@aspag.it)

Al Direttore dell'UOC Servizio Affari Generali  
[affari generali@aspag.it](mailto:affari generali@aspag.it)

Al Dirigente Responsabile Staff - Direzione Generale  
[staff@aspag.it](mailto:staff@aspag.it)

Al Dirigente Responsabile Servizio Legale  
[servizio.legale@aspag.it](mailto:servizio.legale@aspag.it)

Al Direttore Sanitario U.O.C. Distretto Ospedaliero AG1  
[antonello.seminerio@aspag.it](mailto:antonello.seminerio@aspag.it)

Al Direttore Amministrativo U.O.C. Distretto Ospedaliero AG1  
[salvatore.iacolino@aspag.it](mailto:salvatore.iacolino@aspag.it)

Al Direttore Sanitario U.O.C. Distretto Ospedaliero AG2  
[doag2.coordsanitario@aspag.it](mailto:doag2.coordsanitario@aspag.it)

Al Direttore Amministrativo U.O.C. Distretto Ospedaliero AG2  
[doag2.coordamministrativo@aspag.it](mailto:doag2.coordamministrativo@aspag.it)

Al Direttore U.O.C. Area Territoriale

---

SEDE LEGALE: Viale della Vittoria n. 321 – Agrigento P.I. e C.F. 02570930848

V.R.

[territorio.coordamministrativo@aspag.it](mailto:territorio.coordamministrativo@aspag.it)  
[areaterritoriale.sanitario@aspag.it](mailto:areaterritoriale.sanitario@aspag.it)

Al Direttore del Distretto Sanitario di Agrigento  
[dsagrigento.direttore@aspag.it](mailto:dsagrigento.direttore@aspag.it)

Al Direttore del Distretto Sanitario di Bivona  
[dsbivona.direttore@aspag.it](mailto:dsbivona.direttore@aspag.it)

Al Direttore del Distretto Sanitario di Canicattì  
[dscanicatti.direttore@aspag.it](mailto:dscanicatti.direttore@aspag.it)

Al Direttore del Distretto Sanitario di Casteltermini  
[dscasteltermini.direttore@aspag.it](mailto:dscasteltermini.direttore@aspag.it)

Al Direttore del Distretto Sanitario di Licata  
[dslicata.direttore@aspag.it](mailto:dslicata.direttore@aspag.it)

Al Direttore del Distretto Sanitario di Ribera  
[dsagrigento.direttore@aspag.it](mailto:dsagrigento.direttore@aspag.it)

Al Direttore del Distretto Sanitario di Sciacca  
[dssciacca.direttore@aspag.it](mailto:dssciacca.direttore@aspag.it)

Al Direttore del Dipartimento di Prevenzione Veterinario  
[dpv.direttore@aspag.it](mailto:dpv.direttore@aspag.it)

Al Direttore del Dipartimento Salute Mentale  
[dsm.direttore@aspag.it](mailto:dsm.direttore@aspag.it)

Al Direttore del Dipartimento del Farmaco  
[dipartimento.farmaco@aspag.it](mailto:dipartimento.farmaco@aspag.it)

e p.c.

Al Commissario  
[direzione.generale@aspag.it](mailto:direzione.generale@aspag.it)

Al Direttore Amministrativo  
[direttore.amministrativo@aspag.it](mailto:direttore.amministrativo@aspag.it)

Al Direttore Sanitario  
[direttore.sanitario@aspag.it](mailto:direttore.sanitario@aspag.it)

Oggetto: Servizi di gestione e manutenzione sistemi IP e postazioni di lavoro – PDL.

Con deliberazione n. 814 del 06.06.2017 questa Amministrazione ha disposto l'adesione alla convenzione denominata "Servizi di gestione e manutenzione di sistemi IP e PDL", stipulata, ai sensi dell'art. 26 l. 23 dicembre 1999 n. 488 s.m.i., dell'art. 58 l. 23 dicembre 2000 n. 388, del D.M. 24 febbraio 2000 e del D.M. 2 maggio 2001, dalla Consip S.p.A., per conto del Ministero dell'Economia e delle Finanze, con il RTI Fastweb S.p.A. – Maticmind S.p.A. quale aggiudicatario dell'afferente procedura di gara.

---

SEDE LEGALE: Viale della Vittoria n. 321 – Agrigento P.I. e C.F. 02570930848

V.R.

I servizi oggetto della predetta convenzione sono i seguenti:

- ✓ Gestione e manutenzione Centrali telefoniche;
- ✓ Gestione e manutenzione Apparati di Reti locali;
- ✓ Gestione e manutenzione Apparati di sicurezza;
- ✓ Gestione e manutenzione Postazioni di Lavoro;
- ✓ Servizio IMAC;
- ✓ Gestione e manutenzione Server;
- ✓ Interventi sul cablaggio;
- ✓ Servizi di Presidio e di service desk.

I predetti servizi sono stati attivati nei termini, quantità e condizioni di cui agli ordinativi emessi dalla competente UOC Servizio Provveditorato sulla scorta dell'individuazione delle Pdl effettuata dai Dirigenti Responsabili in indirizzo (cfr. comunicazione e-mail ottobre u.s.) e, quindi, limitatamente alla gestione e manutenzione delle PDL. Sicché, per le SS.LL. rileva che nella gestione delle postazioni di lavoro rientrano le attività volte ad assicurare il corretto mantenimento in efficienza di tutte le Pdl dell'Amministrazione, sia per quanto riguarda le componenti Hardware che per quelle Software (SO, suite di Office automation, client antivirus), quali di seguito indicate:

1. Il monitoraggio e controllo sullo stato dei software di base installati (S.O., antivirus, suite di Office automation) assicurando che per i prodotti supportati siano presenti le patch e gli aggiornamenti, provvedendo se necessario attraverso il servizio di Aggiornamento SW Pdl;
2. Il monitoraggio e controllo sul rispetto delle configurazioni di sicurezza secondo le policy indicate dall'Amministrazione;
3. Il monitoraggio e controllo sui software installati con aggiornamento del DB degli asset dove richiesto;
4. Il monitoraggio periodico delle prestazioni delle Pdl al fine di individuare ed anticipare potenziali problemi di capacity ed efficienza, ed elaborare proposte per la loro soluzione;
5. L'aggiornamento del software di base, di software di produttività, di software antivirus attraverso distribuzione elettronica degli aggiornamenti (da remoto e, in caso di impossibilità, con interventi on-site). Sono inclusi tutti gli aggiornamenti (service pack, patch, bug fixing, ecc.) che non comportino passaggio da una major release ad un'altra. Sono quindi escluse dal servizio ad esempio migrazioni da un sistema operativo ad un altro, oppure migrazioni da una major release alla successiva major release dello sistema operativo;
6. Installazione di nuova Pdl, configurazione e verifica di tutti i componenti della postazione di lavoro. Il servizio include almeno le seguenti attività, riportate a titolo esemplificativo, anche se non esaustivo:
  - a. Consegna dell'apparecchiatura all'utente finale;
  - b. Assemblaggio dei singoli componenti;
  - c. Sistemazione delle apparecchiature sugli appositi arredi;
  - d. Collegamento dei singoli componenti alla rete elettrica e alla rete dati;
  - e. Configurazione in rete locale e geografica, utilizzando gli indirizzi IP e gli indirizzi di posta elettronica rilasciati dall'Amministrazione;
  - f. Ripristino di eventuali componenti software non standard e/o di archivi;
  - g. Test di funzionalità per l'accettazione dell'apparecchiatura da parte dell'utente o del referente dell'Amministrazione stessa;

7. Disinstallazione di una Pdl. Le attività di disinstallazione potranno essere effettuate, sia contestualmente alle attività di installazione, che separatamente;
8. Movimentazione di una Pdl. Il servizio non comprende eventuali trasporti effettuati tra sedi diverse. In tal caso, il Fornitore eseguirà comunque le attività di propria competenza, in collaborazione con il personale dell'ASP di Agrigento preposto al trasporto;
9. Installazione di un nuovo dispositivo esterno (come hard disk, stampante, scanner, ecc.) ed il relativo driver appropriato su una postazione già operativa;
10. Installazione di prodotti software su una postazione già operativa, inclusive della personalizzazione di base secondo quanto previsto dalle procedure e dalle policy dell'Amministrazione;
11. Modifiche ad una Pdl. L'intervento include le seguenti attività:
  - a. Hardware – esecuzione di una modifica ad una postazione esistente come un upgrade di una parte hardware o di un hardware downgrade, con installazione o disinstallazione dell'appropriato device driver e test di verifica della funzionalità modificate e del funzionamento complessivo della postazione;
  - b. Software – esecuzione di una modifica alla configurazione software esistente secondo istruzioni o documentazione specifica, come ad esempio configurazione del profilo di accesso al network e definizione dei puntatori alle risorse di rete, con test di verifica delle funzionalità modificate e del funzionamento complessivo della postazione;
  - c. Aggiornamenti o modifiche al software di base che rappresentino evoluzioni significative delle funzionalità disponibili e richiedono modifiche alla struttura dei dati di configurazione della postazione, come ad esempio la migrazione per una major release del sistema operativo. In caso di intervento, è previsto il backup locale dei dati dell'Utente.

Il servizio di manutenzione include tutti gli interventi volti alla rimozione di malfunzionamenti o guasti dovuti all'hardware e al ripristino delle funzionalità attraverso attività di supporto on-site.

Più in dettaglio le attività di manutenzione possono riassumersi in:

1. Risoluzione della causa del guasto tramite intervento presso la sede per il quale è stato richiesto l'intervento;
2. Sostituzione di parti finalizzate al recupero delle prestazioni iniziali dell'apparecchiatura;
3. Ritiro presso gli uffici dell'Amministrazione degli apparati guasti, o parti di essi, per i quali è stato diagnosticato un guasto o richiesto l'intervento e riconsegna degli stessi riparati. Gli apparati sostitutivi e le parti di ricambio dovranno essere della stessa marca, modello e tipo, e potranno anche essere revisionati e/o rigenerati, purché funzionanti e siano garantite le medesime prestazioni e funzionalità. In caso di indisponibilità delle parti di ricambio o per qualsiasi altra causa non imputabile all'Amministrazione, il Fornitore avrà la facoltà di sostituire, interamente e a proprie spese, il dispositivo guasto con uno sostitutivo di prestazioni equivalenti o superiori (in tal caso sarà necessario concordare tale evenienza con l'Amministrazione);
4. Aggiornamento della documentazione relativa e redazione del relativo "verbale di intervento";

Sono inclusi nel servizio anche gli interventi e gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da: sovratensione, sovracorrente, esaurimento batterie/accumulatori e sovratemperatura (anche dei locali).

Sono esclusi gli oneri dovuti a guasti o malfunzionamenti causati da incendio per cause esterne e danneggiamenti da opere di spegnimento, allagamenti o inondazioni, furto e caduta di fulmini.

Gli interventi dovranno concludersi con l'attività di verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature sostituite o riparate. Tale verifica è a cura del Fornitore ma l'Amministrazione dovrà prenderne parte coinvolgendo proprio personale all'uopo incaricato/interessato. Il Fornitore è tenuto al rispetto delle modalità operative ed al rilascio della documentazione prevista dalla normativa vigente.

Il servizio può includere la manutenzione preventiva, comprendente tutti quegli interventi volti ad incrementare l'efficienza e l'affidabilità delle componenti HW e SW e ad individuare in modo preventivo i possibili malfunzionamenti. Tale attività potrà prevedere sostituzioni di componenti con modalità da concordare con il DEC individuato dall'Amministrazione.

Tutti gli interventi e le attività fin qui descritte dovranno avvenire a seguito di segnalazioni al "call center" da parte dei Dirigenti Responsabili in indirizzo e/o di altri dipendenti dagli stessi delegati.

**I punti di contatto con il fornitore sono i seguenti: tel. 800.893.156 – email: [nocsgm@fastweb.it](mailto:nocsgm@fastweb.it) – fax. 02.3665.1562.**

**Nessun intervento potrà essere richiesto se non attraverso i suddetti punti di contatto.** L'erogazione dei servizi avverrà nella fascia oraria LUN-VEN 8.00 – 17.00 e SAB 8.00 – 13.00 per tutte le attività classificate in "orario esteso" e in H24 7 giorni su 7 per quelle classificate in "orario continuato". Per ulteriori info e/o specifiche tecniche potranno rivolgersi al Consulente Informatico aziendale e/o al DEC.

La presente nota è pubblicata sul sito istituzionale dell'ente <http://www.aspag.it/index.php/dipendenti> per garantirne la massima pubblicità. Seguiranno gli aggiornamenti e le integrazioni che nel tempo si renderanno necessari anche alla luce dei successivi provvedimenti adottati da questa Amministrazione.

Il Consulente Informatico Aziendale  
F.to dott. *Riccardo Insalaco*

Il DEC – Coll. Amm.vo TPO  
F.to dott. *Vincenzo Ripellino*

Il Dirigente Responsabile  
UOC Servizio Provveditorato  
F.to dott.ssa *Loredana Di Salvo*