

ALLEGATO 4
CAPITOLATO TECNICO

**PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DEI SERVIZI DI CONNETTIVITÀ AD
INTERNET PRESSO GLI STUDI DEI MMG/PLS ADERENTI AL PROGETTO SOLE
DEL TERRITORIO DELLA REGIONE EMILIA ROMAGNA**

INDICE

1	INTRODUZIONE	3
2	OBIETTIVI DELLA INIZIATIVA	4
3	CAPITOLATO SERVIZI CONNETTIVITÀ INTERNET	5
3.1	OBIETTIVI DELLA PROCEDURA, NECESSITÀ E SCELTE	5
3.1.1	Copertura del servizio	5
4	OGGETTO DELLA FORNITURA	6
4.1	SERVIZI DI CONNETTIVITÀ INTERNET	6
4.1.1	Profili di Accesso (rete fissa)	7
4.2	SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE	9
4.3	PROVISIONING, CHANGE & CONFIGURATION MANAGEMENT	10
4.4	PIANO DI MIGRAZIONE	11
5	LIVELLI DI SERVIZIO	12
5.1	CONNETTIVITÀ	12
5.2	ASSISTENZA E MANUTENZIONE	12
5.3	PROVISIONING, CHANGE & CONFIGURATION MANAGEMENT	12
6	VERIFICHE TECNICHE	13

1 INTRODUZIONE

La rete SOLE “Sanità On LinE” (d’ora in poi per semplicità “SOLE” o “Progetto SOLE”) è la rete di integrazione che collega i Medici di Medicina Generale (MMG) ed i Pediatri di Libera Scelta (PLS) con tutte le strutture sanitarie ed ospedaliere della Regione Emilia-Romagna.

Essa rappresenta l’infrastruttura tecnologica su cui si fonda il Fascicolo Sanitario Elettronico (d’ora in poi per semplicità *FSE*) realizzato dalla Regione Emilia Romagna in conformità alle Linee Guida emanate dall’Autorità Garante in materia di protezione dei dati personali (*G.U. n. 178 del 3 agosto 2009*) e dal Ministero della Salute, queste ultime approvate dalla Conferenza Stato – Regioni in data 11 febbraio 2011.

Le strutture sanitarie ed ospedaliere della Regione Emilia-Romagna sono:

- Azienda USL di Piacenza
- Azienda USL di Parma
- Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma
- Azienda USL di Reggio Emilia
- Azienda Ospedaliera di Reggio Emilia
- Azienda USL di Modena
- Azienda Ospedaliero-Universitaria di Modena
- Azienda USL di Bologna
- Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna
- Istituto Ortopedico Rizzoli
- Azienda USL di Imola
- Azienda USL di Ferrara
- Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara
- Azienda USL di Ravenna
- Azienda USL di Forlì
- Azienda USL di Cesena
- Azienda USL di Rimini

La rete SOLE è, pertanto, una infrastruttura tecnologica che permette la comunicazione tra gli applicativi software utilizzati dagli attori coinvolti:

- MMG: applicativi di cartella clinica di Medicina Generale
- PLS: applicativi di cartella clinica di Pediatria

Procedura aperta per l'acquisizione dei servizi di connettività ad Internet presso gli studi dei MMG/PLS aderenti al Progetto SOLE del territorio della Regione Emilia Romagna

- Strutture sanitarie ed ospedaliere: applicativi di Anagrafe Aziendale, Centro Unificato di Prenotazione (CUP), Accettazione-Dimissione-Trasferimento (ADT), Repository Centralizzato, Laboratorio Analisi, Radiologia, PACS Federato, Specialistica Ambulatoriale, Pronto Soccorso, Lettera di Dimissione, Centro Diabetologico, Ricetta Elettronica, Teleconsulto, Neuropsichiatria Infantile, Neuropsichiatria Adulti, Servizio Tossicodipendenze (SERT), Numero Verde Regionale (NVR)
- Strutture private accreditate: applicativi di Laboratorio Analisi, Radiologia, Specialistica Ambulatoriale

La comunicazione tra i diversi applicativi software prevede lo scambio di messaggi, in formato XML, veicolati tramite Web Services, che permettono la circolazione di informazioni e di documenti, tra i quali si evidenziano:

- Le anagrafiche degli assistiti
- L'emissione delle prescrizioni elettroniche di specialistica e di farmaceutica
- L'emissione del profilo sanitario sintetico
- L'emissione di referti di laboratorio, di radiologia, di specialistica, di pronto soccorso
- L'emissione delle lettere di dimissione
- L'invio di notifiche relative ad eventi di ricovero o di dimissione
- L'invio dei moduli di compenso dei MMG/PLS
- L'attivazione di contratti ADI
- L'emissione di una scheda anamnestica
- Etc.

Il progetto SOLE fornisce, inoltre, un portale di progetto (<http://www.progetto-sole.it>) per mezzo del quale gli attori coinvolti sono sempre aggiornati e possono accedere a statistiche, manuali e ad alcuni servizi erogati (ad es. modulo dei compensi per MMG/PLS).

Gli studi ambulatoriali dei MMG/PLS dovranno essere, pertanto, dotati di connettività Internet, al fine di permettere lo scambio di documenti clinici per mezzo del loro software di cartella clinica o del portale SOLE. Tale connettività dovrà essere garantita in ogni studio anche in relazione ai processi di de-materializzazione in corso in Regione Emilia-Romagna, quali: certificati di malattia, ricetta elettronica, bilanci di salute, patient summary e referti.

2 OBIETTIVI DELLA INIZIATIVA

Il presente documento definisce le regole per l'acquisizione di servizi di connettività ad Internet presso gli studi dei MMG/PLS aderenti al Progetto SOLE sopra descritti sinteticamente.

Procedura aperta per l'acquisizione dei servizi di connettività ad Internet presso gli studi dei MMG/PLS aderenti al Progetto SOLE del territorio della Regione Emilia Romagna

Il progetto prevede:

- Miglioramento delle performance sulle attuali linee per i MMG/PLS;
- Semplificazione negli aspetti gestionali dei fornitori, con una riduzione da n fornitori ad 1 solo Fornitore;
- Utilizzo di uno strumento comune, presente nel portale SOLE, per tutte le tipologie di connettività.

3 CAPITOLATO SERVIZI CONNETTIVITÀ INTERNET

L'obiettivo della presente procedura è l'acquisizione di servizi di connettività ad Internet presso gli studi dei MMG/PLS aderenti al Progetto SOLE del territorio della Regione Emilia-Romagna.

3.1 OBIETTIVI DELLA PROCEDURA, NECESSITÀ E SCELTE

Obiettivo della presente procedura è pervenire all'attivazione di una infrastruttura di rete che garantisca la connettività ad Internet a banda larga dei MMG/PLS aderenti al Progetto SOLE, oggi condizione indispensabile per permettere ai medici di usufruire dei servizi messi a disposizione dalla Regione.

Ne consegue che l'obiettivo principale è supportare in modo efficace, performante, flessibile l'attività dei medici utilizzando le tecnologie più adeguate disponibili sul territorio, nel rispetto delle condizioni specificate nelle successive parti di questo documento e contestualmente unificando le attività e le responsabilità di gestione del progetto.

3.1.1 Copertura del servizio

Allo scopo di garantire la completa fornitura nonché l'unicità di fatturazione dei servizi oggetto di gara, il Fornitore dovrà garantire la **copertura totale delle sedi di cui viene richiesta l'attivazione all'interno del territorio della Regione Emilia-Romagna**, sia per quelle previste in fase di avvio, sia per le successive richieste effettuate nel corso della durata del contratto.

Il Fornitore avrà facoltà di utilizzare differenti tecnologie, secondo quanto previsto al successivo paragrafo 4.1 e che dovrà dettagliare in sede di offerta per la singola fornitura, tuttavia l'ottanta per cento (80%) di tali sedi dovrà essere servito con infrastrutture di rete fissa (in fibra o in rame).

4 OGGETTO DELLA FORNITURA

4.1 SERVIZI DI CONNETTIVITÀ INTERNET

I collegamenti dovranno essere tutti realizzati con modalità “always-on”, cioè mediante tecnologie che consentono accessi permanenti alla rete, secondo i profili di accesso definiti al paragrafo 4.1.1.

A ciascuna sede servita dovrà essere assegnato un indirizzo IP statico.

I collegamenti potranno essere realizzati utilizzando differenti tecnologie, valutate secondo la disponibilità nelle singole sedi da attivare. Tutte le tecnologie utilizzate dovranno rispettare i livelli di performance di seguito esposti, salvo i casi in cui non sia tecnicamente realizzabile, che dovranno essere esplicitati e motivati in fase di offerta.

A titolo di esempio, potranno essere utilizzate Fibra Ottica, ADSL2+, ADSL2, ADSL, WiFi, WiMax, UMTS, Satellitare.

Il Fornitore dovrà, in sede di offerta, indicare le tecnologie che intende utilizzare per ciascuna sede MMG/PLS servita, dettagliando per ciascuna di esse i parametri di:

- Banda Massima e Minima di Accesso in Download;
- Banda Massima e Minima di Accesso in Upload;
- Ritardo di trasferimento massimo: tempo necessario ad un pacchetto IP per un tragitto origine – destinazione OWD (One Way Delay) nella rete del Fornitore fino al MIX di Milano;
- Tasso massimo di perdita dei pacchetti: percentuale massima di pacchetti trasmessi, ma non consegnati,
- Jitter: deviazione standard del OWD di trasferimento dei pacchetti

Le definizioni complete dei suddetti parametri cui il presente Capitolato fa riferimento sono quelle riportate nella delibera AGCOM 244-08-CSP (integrata con le modifiche approvate con le delibere n. 400/10/CONS e n. 151/12/CONS) e relativi allegati.

Dovrà essere inoltre indicato in offerta un ordine di priorità tra le differenti tecnologie, che garantisca il massimo valore di Banda Massima di Accesso in Download e il miglior valore di ritardo di trasferimento massimo.

All'atto della richiesta di attivazione di una sede dovrà essere indicata la tecnologia con cui verrà realizzato il collegamento, seguendo l'ordine di priorità dichiarato in offerta e motivando il non utilizzo delle tecnologie con priorità più elevata.

Nel corso della durata del contratto il Fornitore potrà, secondo l'evoluzione delle tecnologie, proporre a CUP2000 nuove modalità di collegamento, indicandone la relativa priorità e le caratteristiche tecniche. Le proposte verranno valutate in merito alla coerenza rispetto al presente Capitolato Tecnico ed eventualmente autorizzate per l'utilizzo.

Procedura aperta per l'acquisizione dei servizi di connettività ad Internet presso gli studi dei MMG/PLS aderenti al Progetto SOLE del territorio della Regione Emilia Romagna

Il Fornitore potrà inoltre effettuare, previa autorizzazione di CUP2000, il passaggio di una singola sede ad una tecnologia con priorità più elevata, qualora questa diventi disponibile. La migrazione dovrà avvenire senza costi aggiuntivi per CUP2000 e senza disservizi per la sede.

Ciascun collegamento dovrà essere realizzato attraverso l'impiego di un idoneo apparato di accesso (router), messo a disposizione, gestito e configurato come componente integrale del servizio.

Il router dovrà avere un'interfaccia WAN, collegata alla linea di accesso, e un minimo di 4 (quattro) interfacce LAN aderenti allo standard Fast Ethernet (10/100Mbps Autosensitive). Il router dovrà supportare le seguenti funzionalità:

- DHCP Server per la rete LAN, con possibilità di gestire almeno 50 client
- Network Address Translation/Port Address Translation
- Server SNMP per il monitoraggio dello stato delle interface
- Capacità di svolgere funzioni di sicurezza (firewalling, eventualmente cifratura dei messaggi ...)

Il Fornitore assegnatario dovrà garantire l'accesso in lettura tramite protocollo SNMP alla Management Information Base (MIB) del router, sia attraverso l'interfaccia LAN che attraverso l'interfaccia WAN. L'accesso alla WAN dovrà essere autorizzato solo dagli IP indicati da CUP2000.

Il router dovrà essere configurato di default per assegnare sulle interfacce LAN IP in DHCP sulle classi di indirizzamento private definite nella RFC 1918, assegnando ai client tutti i parametri di configurazione necessari all'accesso ad Internet (DNS Servers e Default Gateway). Su richiesta di CUP2000 sulla singola sede dovrà essere possibile modificare la configurazione dell'interfaccia LAN del router almeno secondo i seguenti parametri:

- modifica dell'indirizzo IP;
- definizione di una classe di indirizzamento privata personalizzata da utilizzare per il DHCP Server;
- definizione di indirizzi di server DNS personalizzati da assegnare ai client tramite DHCP;
- disabilitazione del server DHCP.

Opzionalmente il Fornitore potrà mettere a disposizione uno strumento per la modifica di questi parametri in autonomia.

4.1.1 Profili di Accesso (rete fissa)

Il Fornitore dovrà garantire per ciascun accesso le seguenti performance:

- OWD: $\leq 200\text{ms}$

Procedura aperta per l'acquisizione dei servizi di connettività ad Internet presso gli studi dei MMG/PLS aderenti al Progetto SOLE del territorio della Regione Emilia Romagna

- Tasso di perdita dei pacchetti: $\leq 2\%$

Gli accessi dovranno essere realizzati, su richiesta di CUP2000, secondo tre differenti profili di accesso Internet, applicando le seguenti definizioni per i parametri indicati, come da delibera AGCOM 244-08-CSP citata, in particolare:

- a) “Banda massima” – “percentile 95” della velocità di trasmissione dal server di misura al client (Downloading/Uploading); ovvero il valore entro il quale ricade il 95% (arrotondato all'intero più vicino) dei valori misurati, ordinati in ordine ascendente;
- b) “Banda minima” – “percentile 5” della velocità di trasmissione dal server di misura al client (Downloading/Uploading); ovvero il valore entro il quale ricade il 5% (arrotondato all'intero più vicino) dei valori misurati, ordinati in ordine ascendente;
- c) Ritardo massimo: “percentile 95” del ritardo di trasmissione dati ovvero il valore entro il quale ricade il 95% dei valori misurati, ordinati in ordine ascendente all'aumentare del ritardo
- d) Tasso di perdita: rapporto tra le prove di Ping che non hanno prodotto un valore di ritardo e il numero totale di Ping effettuati;
- e) media (mean(x)) e deviazione standard (s) della velocità di trasmissione dal server di misura al client (Downloading/Uploading) e degli altri parametri rilevati.

Le prestazioni si riferiscono a misure da/verso il MIX di Milano.

La rispondenza dei profili richiesti ai servizi effettivamente erogati sarà verificata, come descritto successivamente, utilizzando l'applicativo Ne.Me.Sys. sviluppato dalla Fondazione Ugo Bordoni del Ministero dello Sviluppo Economico per conto di AGCOM.

Profilo 1:

- Banda Massima di Accesso (BMA) in Download: $\geq 2\text{Mbps}$
- Banda Massima di Accesso (BMA) in Upload: $\geq 128\text{Kbps}$
- Banda Minima Garantita (BMG) in Download: 32 Kbps
- Banda Minima Garantita (BMG) in Upload: 32 Kbps

Profilo 2:

- Banda Massima di Accesso (BMA) in Download: $\geq 4\text{Mbps}$
- Banda Massima di Accesso (BMA) in Upload: $\geq 256\text{Kbps}$
- Banda Minima Garantita (BMG) in Download: 128Kbps
- Banda Minima Garantita (BMG) in Upload: 128Kbps

Profilo 3:

- Banda Massima di Accesso (BMA) in Download: $\geq 4\text{Mbps}$
- Banda Massima di Accesso (BMA) in Upload: $\geq 256\text{Kbps}$

Procedura aperta per l'acquisizione dei servizi di connettività ad Internet presso gli studi dei MMG/PLS aderenti al Progetto SOLE del territorio della Regione Emilia Romagna

- Banda Minima Garantita (BMG) in Download: 256Kbps
- Banda Minima Garantita (BMG) in Upload: 256Kbps

Qualora alcune delle tecnologie proposte non permettano di rispettare tutte le caratteristiche di performance indicate nel presente paragrafo (non solo quindi i requisiti di banda, ma anche quelli citati all'inizio quali OWD e tasso di perdita), dovranno essere riportate nell'Allegato 2 Schema Offerta Tecnica, foglio Profili, le motivazioni tecniche. L'utilizzo di tecnologie che non rispettino queste caratteristiche dovrà essere limitato ad un numero massimo di accessi pari al 20% del totale. Il Fornitore dovrà comunque garantire l'utilizzo di tecnologie a "banda larga" dovunque esse siano disponibili.

Il passaggio da un profilo all'altro potrà essere richiesto da CUP2000 in qualunque momento senza oneri di sorta, a parte ovviamente i nuovi canoni applicabili e dovrà essere reso disponibile dal Fornitore, sempre nei limiti precedentemente indicati.

4.2 SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Il Fornitore dovrà rendere disponibile un servizio di assistenza e manutenzione dei collegamenti Internet di tipo "All Inclusive", cioè dovrà coprire qualsiasi tipo di malfunzionamento del collegamento e/o del router, nonché di eventuali altri apparati, dallo stesso, installati.

L'assistenza dovrà essere erogata dalle 8:00 alle 20:00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 8:00 alle 14:00, attraverso un Call Center dotato di apposito Numero Verde (gratuito) per le segnalazioni di malfunzionamento da parte di CUP2000.

Dovrà essere inoltre messo a disposizione un sistema di gestione dei ticket Web Based, accessibile dagli operatori identificati da CUP2000 tramite Internet. Il sistema di gestione dei ticket dovrà inoltre prevedere delle modalità di integrazione software (Web Services) con il sistema di CUP 2000, permettendo come minimo le funzionalità di:

- Apertura di un ticket
- Verifica dello stato di avanzamento del ticket
- Comunicazione dei cambi di stato (presa in carico, chiusura, ...)

All'atto della segnalazione del malfunzionamento, CUP2000 comunicherà i dati identificativi della linea e gli eventuali dati di riferimento in loco per gli interventi "on site". Il Fornitore dovrà comunicare, anche per via telematica, la diagnosi del problema e il livello di gravità del guasto tra:

- Bloccante: servizio non utilizzabile per indisponibilità o perché le prestazioni risultano decisamente degradate;
- Non bloccante: il servizio è utilizzabile, ma con prestazioni degradate;

Procedura aperta per l'acquisizione dei servizi di connettività ad Internet presso gli studi dei MMG/PLS aderenti al Progetto SOLE del territorio della Regione Emilia Romagna

- Anomalia: si avvertono malfunzionamenti dei servizi di connettività, i quali però non ne pregiudicano l'utilizzo.

Il Fornitore si farà carico della verifica del malfunzionamento e della risoluzione, eventualmente con intervento "on site", comunicando in ogni caso a CUP2000 la conclusione delle operazioni. Gli interventi "on site" verranno concordati con il referente locale indicato in fase di apertura del ticket, per essere effettuati negli orari di apertura della sede coinvolta. CUP2000 avrà facoltà di verificare l'effettiva risoluzione del problema ed eventualmente di non considerare conclusa l'attività, qualora il malfunzionamento persista.

Con cadenza quadrimestrale (gennaio-aprile, maggio-agosto, settembre-dicembre) il Fornitore dovrà mettere a disposizione i dati relativi ai malfunzionamenti avvenuti. I dati dovranno essere disponibili entro il 5 del mese successivo al quadrimestre in esame.

4.3 PROVISIONING, CHANGE & CONFIGURATION MANAGEMENT

Il Fornitore dovrà installare e configurare opportunamente i servizi di connettività, così come definito precedentemente, fornendo a CUP2000 un servizio "chiavi in mano".

Il Fornitore assegnatario dovrà erogare le seguenti prestazioni:

- attivazione e cessazione di nuovi collegamenti
- modifica delle configurazioni dei singoli collegamenti
- cambio del profilo di accesso di un collegamento

Le attività verranno effettuate su richiesta scritta proveniente dai referenti appositamente indicati da CUP2000, oppure tramite sistema informatico.

All'atto della richiesta di nuova attivazione CUP2000 fornirà i dati della sede dove andrà realizzato il collegamento:

- indirizzo completo
- nominativo e riferimenti del referente locale
- eventuale numero di telefono fisso già presente nella sede, qualora disponibile
- identificativo della richiesta

Le attività che richiedono un intervento "on-site" dovranno essere concordate con il referente locale identificato.

Il Fornitore, entro 5 giorni dalla richiesta, indicherà la tecnologia con cui verrà effettuato il collegamento e i relativi tempi di realizzazione, motivando l'eventuale non utilizzo di tecnologie con priorità più elevata.

Per le richieste di cessazione o di modifica CUP2000 indicherà sempre l'identificativo della linea.

Procedura aperta per l'acquisizione dei servizi di connettività ad Internet presso gli studi dei MMG/PLS aderenti al Progetto SOLE del territorio della Regione Emilia Romagna

A valle di ogni attività il Fornitore dovrà mantenere aggiornato (tramite Web Services) un database messo a disposizione da CUP2000 contenente, per tutte i collegamenti attivati, le seguenti informazioni:

- identificativo univoco della linea
- identificativo della richiesta CUP2000
- data di attivazione
- indirizzo completo di ubicazione
- tecnologia di realizzazione
- profilo di accesso
- indirizzo IP Pubblico del collegamento
- data di cessazione per i collegamenti cessati

L'archivio verrà utilizzato come riferimento per la fatturazione dei servizi.

4.4 PIANO DI MIGRAZIONE

Attualmente CUP2000 ha in essere i collegamenti elencati all'Allegato 7 Elenco Linee, realizzato con differenti fornitori a seconda della tecnologia impiegata. Di seguito un riepilogo del numero e tipologie attuali e richieste:

Profili attualmente utilizzati	
Tipo Connettività	Quantità
ADSL Profilo A01	2636
ADSL Profilo A04	255
ADSL Profilo A640	80
WiFi	106
UMTS	152
Satellitare	69

I profili A01 e A04 corrispondono al listino SPC Always on flat alle righe 21 e 24 rispettivamente.

Nuovi Profili	
Tipo Connettività	Quantità
Profilo 1	2810
Profilo 2	210
Profilo 3	278

Il Fornitore dovrà presentare in sede di offerta un piano di migrazione dei collegamenti in essere verso la nuova soluzione, che garantisca il minor disservizio tecnicamente possibile per la sede collegata e il minor tempo possibile di completamento della migrazione, che comunque non potrà essere superiore a 240 giorni.

L'elenco dei collegamenti attivi, in continua evoluzione, verrà aggiornato alla data di stipula del contratto. La migrazione dei collegamenti non dovrà in nessun caso comportare costi a carico di CUP2000.

5 LIVELLI DI SERVIZIO

5.1 CONNETTIVITÀ

Il Fornitore dovrà garantire il rispetto dei seguenti livelli di servizio:

- la disponibilità del singolo collegamento per un minimo del 95% del tempo, calcolato per ogni quadrimestre di osservazione;
- rispetto dei parametri di OWD e tasso di perdita di pacchetti massimi indicati in sede di offerta, calcolati nell'arco delle 24 ore su un tragitto interno alla rete del Fornitore assegnatario fino al MIX;
- rispetto della Banda Massima di Accesso in up e download dichiarata;
- rispetto della Banda Minima Garantita in up e download dichiarata;
- Banda Media nell'arco delle 24 ore $\geq 50\%$ della banda massima in download e in upload.

5.2 ASSISTENZA E MANUTENZIONE

I guasti segnalati dovranno essere ripristinati entro i seguenti tempi massimi:

- Guasti Bloccanti:
 - o nel 95% dei casi entro le 48 ore successive alla data di segnalazione del guasto;
 - o nel 100% dei casi entro le 72 ore successive alla data di segnalazione del guasto;
- Guasti Non Bloccanti:
 - o nel 95% dei casi entro le 72 ore successive alla data di segnalazione del guasto;
 - o nel 100% dei casi entro le 96 ore successive alla data di segnalazione del guasto;
- Anomalie:
 - o entro 7 giorni lavorativi nel 100% dei casi.

5.3 PROVISIONING, CHANGE & CONFIGURATION MANAGEMENT

I nuovi collegamenti dovranno essere realizzati entro 60 giorni solari dalla richiesta, salvo i casi in cui non sia tecnicamente realizzabile, che dovranno essere dichiarati e motivati entro 10 giorni dalla richiesta e non dovranno essere in misura superiore al 15% delle richieste di attivazione.

Le operazioni di modifica di configurazione dovranno essere espletate entro 15 giorni solari dalla richiesta.

Procedura aperta per l'acquisizione dei servizi di connettività ad Internet presso gli studi dei MMG/PLS aderenti al Progetto SOLE del territorio della Regione Emilia Romagna

Le operazioni di cessazione avranno effetto ai fini della fatturazione dalla data di richiesta, o, su indicazione di CUP2000, dalla data successiva indicata all'atto della richiesta.

6 VERIFICHE TECNICHE

In considerazione dell'elevato peso attribuito alla qualità dell'offerta tecnica, per il cui dettaglio si rinvia al Disciplinare di gara, saranno impiegati da parte di CUP2000 dei sistemi di verifica sulla effettiva rispondenza del servizio agli impegni assunti dal Fornitore, secondo quanto di seguito descritto.

CUP2000 identificherà entro i 12 mesi dalla attivazione della Convenzione, con un procedimento casuale, cinquanta Comuni serviti del territorio, scegliendo, sempre con un meccanismo casuale, due nominativi di studi di MMG serviti per ciascuno di essi (salvo per quei Comuni nei quali fosse presente un solo nominativo).

Presso ciascuno dei circa cento nominativi così identificati sarà eseguito un ciclo di misure di 24 ore con il software Ne.Me.Sys., ripetuto in due giorni lavorativi scelti anch'essi a caso, sulla banda effettivamente disponibile in download e in upload da/verso il MIX. Qualora i risultati della media delle due rilevazioni sia per il download sia per l'upload, ponderate separatamente per ciascuna tipologia di prestazione misurata, sia in linea con quanto proposto o presenti scostamenti in difetto di non oltre il 5% il test sarà ritenuto superato e non si procederà ad altre analisi, né alla applicazione di penali nei confronti dell'Aggiudicatario¹.

Qualora gli scostamenti in difetto rilevati siano maggiori di quanto indicato per il download o per l'upload o in caso estremo per entrambi, il Fornitore avrà trenta (30) giorni di tempo per adeguare il servizio a quanto richiesto o proposto e si procederà ad individuare, sempre con le stesse modalità casuali descritte, altri 50 Comuni e per ciascuno di essi due nominativi su cui saranno effettuate le stesse verifiche.

¹ Supponiamo, a titolo di esempio, che dei 100 studi di MMG individuati con il meccanismo della doppia casualità il 60% utilizzi il Profilo 1, ed il 20% ciascuno utilizzino i Profili 2 e 3 e che gli scostamenti medi in difetto di BMA download rilevati dal programma siano rispettivamente del 10%, del -3% (prestazioni migliori) e del 5% si otterrebbe per la media complessiva ponderata per tipologia di servizio il valore di $0,6*10-0,2*3+0,2*5=6,4\%$ e quindi la verifica risulterebbe negativa. Nell'ambito di ciascuna tipologia di parametro oggetto di misura lo scostamento è la semplice media aritmetica degli scostamenti rilevati. Analogamente si procederà per le rilevazioni relative all'upload, l'OWD

Nei risultati dei calcoli gli arrotondamenti sono applicati dal secondo decimale con regola IRPEF, ad es. 4,82 si arrotonda a 4,8 mentre 4,85 si arrotonda a 4,9.

Procedura aperta per l'acquisizione dei servizi di connettività ad Internet presso gli studi dei MMG/PLS aderenti al Progetto SOLE del territorio della Regione Emilia Romagna

In caso di ulteriore non superamento dei test saranno applicate le penalità riportate nell'Allegato 5 Schema di Convenzione e si avrà la facoltà di risolvere la convenzione quadro e gli ordinativi di fornitura.

CUP2000 avrà comunque la facoltà di verificare in ogni momento il rispetto di tutti i parametri di QoS previsti nella sezione 4.1.1 e 5.1 anche presso alcune delle sedi servite dove il servizio appaia inadeguato agli utenti. Qualora le misure effettuate con il software citato individuino carenze nei valori delle prestazioni contrattualizzate per la sede il Fornitore si impegna in ogni caso a individuare e attuare tutte le soluzioni necessarie a riportare il servizio ai valori prefissati, ferma restando in caso di inadempienza l'applicazione delle penalità riportate nell'Allegato 5 Schema di Convenzione.

Tutte le misurazioni descritte nella presente sezione 6 del Capitolato potranno rilevare anche eventuali scostamenti sugli altri parametri di QoS prefissati (es. Banda minima, OWD, tasso di perdita..).

Qualora, anche per tali valori si dovessero riscontrare non conformità di entità maggiore al 5% il Committente potrà applicare le medesime procedure e penalità prima descritte.