



[e-HEALTH-SARDEGNA]

Progetto: **Interventi per lo sviluppo dei sistemi e per l'erogazione dei servizi di sanità elettronica in Sardegna
Sviluppi evolutivi sul sistema ANAGS**

gara: **Procedura aperta per l'affidamento del contratto di servizi per l'analisi, la progettazione, lo sviluppo e la fornitura del Sistema ANAGS-CQA – Modulo di Calcolo Quote Assistiti**

Documento: **Quesiti aggiornati al 28 gennaio 2014**

Stazione appaltante: **Sardegna IT S.r.l. c.s.u**
sede legale: Via dei Giornalisti n. 6 - 09122 Cagliari



Procedura aperta per l'affidamento del contratto di servizi per l'analisi, la progettazione, lo sviluppo e la fornitura del Sistema ANAGS-CQA – Modulo di Calcolo Quote Assistiti

Quesiti di gara aggiornati al 28 gennaio 2014

QUESITO N. 1:

A pag. 15 del Disciplinare riguardo alla tipologia d'errore definita "Media", descritta come "Funzioni non critiche del sistema/sottosistema sono indisponibili agli utenti o gravemente degradate, oppure funzioni critiche sono lievemente degradate da risolvere entro 6 giorni lavorativi", si specifica che la tolleranza sui tempi di risoluzione richiesta è la seguente: "Almeno il 90% delle segnalazioni in un trimestre di questa tipologia dovrà essere risolta entro 4 giorni lavorativi, la percentuale restante dovrà comunque essere risolta entro 6 giorni lavorativi".

Quanto specificato è apparentemente incongruente con le richieste delle tipologie d'errore immediatamente precedenti e seguenti, ovvero la "Grave" e "Lieve", per le quali si legge rispettivamente quanto segue:

"Grave (Malfunzionamenti che provocano l'interruzione parziale o prestazioni gravemente degradate di funzionalità critiche, da risolvere entro 3 giorni lavorativi): "Almeno il 90% delle segnalazioni in un trimestre di questa tipologia dovrà essere risolta entro 3 giorni lavorativi, la percentuale restante dovrà comunque essere risolta entro 4 giorni lavorativi" - Lieve (Malfunzionamenti che non provocano interruzioni operative, da risolvere entro 8 giorni lavorativi): "Almeno il 90% delle segnalazioni in un trimestre di questa tipologia dovrà essere risolta entro 8 giorni lavorativi, la percentuale restante dovrà comunque essere risolta entro 10 giorni lavorativi"

La spiegata apparente incongruenza deriva dal fatto che per tutte le altre tipologie nella descrizione è riportato un arco di tempo che è lo stesso entro cui nella "Tolleranza" è poi specificato che dovesse essere risolto il 90% delle segnalazioni, salvo poi concedere un ulteriore margine per il restante 10% delle segnalazioni.

Rispetto a questo standard, invece, soltanto la tipologia "Media" fa eccezione, dal momento che richiede un tempo più stringente (3 gg contro i 4 gg riportati nella descrizione) entro cui risolvere il 90% delle segnalazioni e non concede alcun margine ulteriore per il restante 10%.

Si richiede un chiarimento in merito a quanto sopra.

RISPOSTA AL QUESITO N. 1:

La spiegata incongruenza deriva in effetti dalla presenza di un minimo refuso, presente, non nella descrizione dei **termini di soluzione del guasto "medio"**, che **si confermano essere quelli pubblicati nel disciplinare e di cui in commento nel quesito**, ma nella descrizione stessa del guasto "medio" in tabella a pag. 14 del disciplinare che, non correttamente, riporta:

Media	Funzioni non critiche del sistema/sottosistema sono indisponibili agli utenti o gravemente degradate, oppure funzioni critiche sono lievemente degradate da risolvere entro <u>6</u> giorni lavorativi	Non più del 80% del totale delle segnalazioni in un trimestre dovrà ricadere in questa tipologia.	Almeno il 90% delle segnalazioni in un trimestre di questa tipologia dovrà essere risolta entro 4 giorni lavorativi, la percentuale restante dovrà comunque essere risolta entro 6 giorni lavorativi.
-------	--	---	---

e invece, nell'accezione corretta che con il presente quesito si porta nelle prescrizioni di gara, prevede:

Media	Funzioni non critiche del sistema/sottosistema sono indisponibili agli utenti o gravemente degradate, oppure funzioni critiche sono lievemente degradate da risolvere entro <u>4</u> giorni lavorativi	Non più del 80% del totale delle segnalazioni in un trimestre dovrà ricadere in questa tipologia.	Almeno il 90% delle segnalazioni in un trimestre di questa tipologia dovrà essere risolta entro 4 giorni lavorativi, la percentuale restante dovrà comunque essere risolta entro 6 giorni lavorativi.
-------	--	---	---