



Presidio di Garbagnate Milanese

U.O.C. Acquisti - Ufficio con sistema di gestione certificato UNI EN ISO 9001:2015
Viale Forlanini, 95 - 20024 - Garbagnate Milanese
Tel. 02 994302475 - Fax 02 994302591
E-mail: areaacquisti@asst-rhodense.it

Titolario:01.6.03 - Fascicolo: 87 /2022

Allegato 1

Caratteristiche tecniche e funzionalità

ASST Rhodense si riserva di avviare una procedura per l'affidamento

- del servizio di assistenza e manutenzione del sistema attualmente in essere con funzionalità di Data Warehouse Aziendale, di seguito DWH, ovvero dell'applicativo Direzionale "Oracolo" di OSLO s.r.l.;
- del servizio di assistenza e manutenzione dell'infrastruttura ospitante lo stesso;
- dell'implementazione di nuove integrazioni e funzionalità, con modalità e caratteristiche che verranno di seguito meglio descritte;
- della necessaria formazione agli utilizzatori finali.

1. CARATTERISTICHE DELL'INFRASTRUTTURA OSPITANTE IL DWH

Il sistema aziendale di Data Warehouse è attualmente ospitato sull'infrastruttura di seguito descritta, la quale dovrà essere mantenuta in tutti gli aspetti previsti per le più moderne infrastrutture tra i quali si elencano, a titolo esemplificativo e, pertanto, non esaustivo: aggiornamenti, analisi preventive per guasti hardware, verifiche e monitoraggi sull'occupazione delle risorse, ampliamento delle risorse ove se ne riscontrasse la necessità, etc.

Database Server

- 2x Intel QuadCore Xeon series 2Ghz; 64Gb ram; 3x300Gb 15k Raid 5;
- Linux Centos 64bit.

Application Server:

- 2x Intel QuadCore Xeon E5-2609 2.5Ghz; 32Gb ram; 150 Gb Raid 1;
- Windows 2012 r2 Server 64bit;



- Internet Information Server;
- Microsoft Office 2010 Professional Edition o superiore.

Il Database Server è basato su RDBMS Oracle con licenza Enterprise embedded, utilizzabile esclusivamente per il funzionamento della fornitura OSLO, secondo le policies proprie delle forniture Oracle Embedded.

Il sistema Direzionale "Oracolo", strutturato come di seguito descritto, dovrà essere mantenuto secondo le indicazioni di cui alla sezione "Manutenzione ed Assistenza del DWH".

STRUTTURA DEL DATA WHAREHOUSE

Dati (Back End)	DWH CONSOLE Gestione ETL e qualità dei dati	Manutenzione del datawarehouse e del repository centralizzato dei dati (DB Oracle).
Business rules (Middleware)	REPORTWEB	Creazione, gestione e distribuzione di reporting e analisi multidimensionale via web sui dati contenuti nel datawarehouse.
Presentation (Front End)	DSB_Pivot	Fruizione distribuita delle analisi che consentono approfondimenti tramite la navigazione dei report stessi.
Presentation (Front End)	DSB_Cruscotto	Visione unificata e di sintesi dell'andamento aziendale in un'ottica direzionale strategica.

Back end:

- DWHe → deposito unificato e certificato dei dati, all'interno del quale confluiscono le informazioni dalle fonti attualmente attive e confluiranno quelle derivanti dalle future integrazioni;
- ETL e DQMe → ambiente per la definizione delle integrazioni, la loro gestione e i controlli di dataquality.

Ambiente di Business Rules:

- Portale RPW → ambiente web di configurazione per tutte le Business Rules, dai metadati di I e II livello, alla definizione delle dimensioni e misure degli stessi. I risultati vengono rappresentati attraverso gli strumenti di Business Intelligence che il DWH mette a disposizione e sono accessibili agli utenti attraverso l'ambiente RPW stesso. Trattasi, in sostanza, di un ambiente web distribuito

Sede Legale: viale Forlanini, 95 – 20024 Garbagnate Milanese – Tel.02.994.301 – Cod. Fisc. e Part. IVA: 09323530965

posta elettronica certificata: protocollo.generale@pec.asst-rhodense.it
web:www.asst-rhodense.it



che consente di configurare gli utenti e le politiche di accesso, di utilizzare i criteri e i metadati, di configurare le interrogazioni sul DWH, di accedere alla parte di presentation in QlikView (strumento di Business Intelligence per la navigazione e l'analisi dei dati contenuti nel DWH). Il portale RPW consente, inoltre, analisi di diverso livello di dettaglio, rappresentazioni grafiche appealing, simulazioni, analisi what if, ecc..

Front End BI: nello specifico contesto in essere, utilizzando le licenze embedded, il tutto si appoggia in via esclusiva sull'ambiente QlikView, integrato con il Portale RPW. L'architettura web di QlikView è composta dai seguenti moduli:

- QlikView Server Enterprise Edition / QlikSense Server 12 comprensivo di "Motore Associativo", "Management Console" e "Sito WEB AccessPoint";
- Licenze Named User (View) / Token (Sense) per il numero di utenti dei prodotti OSLO licenziati.

2. ASSISTENZA E MANUTENZIONE DEL DATA WHAREHOUSE

Il fornitore dovrà garantire un servizio di assistenza e manutenzione articolato sulle seguenti funzionalità minime:

- manutenzione e aggiornamenti (al software);
- help desk e assistenza (agli utilizzatori).

Il servizio dovrà essere erogato da un team di assistenza ed help desk di alto profilo professionale, coordinato da un responsabile con comprovata esperienza. Le richieste di assistenza dovranno essere prese in carico e monitorare direttamente a cura del responsabile il quale dovrà quindi possedere approfondite conoscenze sia a livello di contenuti (processi, ambito di applicazione e contesto operativo) che delle possibili soluzioni da intraprendersi per le eventuali criticità che dovessero emergere con particolare cura e attenzione alla valutazione delle priorità di intervento, delle urgenze e delle migliori modalità di assistenza da erogarsi.

Tutto il processo di assistenza e manutenzione dovrà essere gestito da un sistema di ticketing interno che dovrà consentire il monitoraggio, la tracciabilità e la definizione puntuale delle responsabilità connesse alle varie richieste, dall'apertura alla chiusura delle stesse.

Manutenzione e aggiornamenti (al software)



La manutenzione del software dovrà essere gestita e pianificata tramite un ambiente che permetta la mappatura dei processi di sviluppo e versioning. Le attività di patching, così gestite, dovranno quindi permettere:

- il fixing di eventuali malfunzionamenti (manutenzione ordinaria);
- il rilascio delle evoluzioni del sistema (manutenzione evolutiva).

Le attività di manutenzione ed eventuali fermi del sistema che ne potrebbero derivare dovranno essere sempre concordati con il project manager lato cliente, sia nelle tempistiche di esecuzione che nei contenuti delle stesse.

Il servizio di manutenzione dovrà prevedere l'erogazione di attività necessarie a garantire il corretto funzionamento delle procedure applicative in essere e, in particolare:

- manutenzione correttiva in termini di
 - rimozione di eventuali malfunzionamenti delle procedure applicative segnalati dall'utente e verificatisi nell'ambito del corretto utilizzo dei programmi ceduti in licenza d'uso;
 - correzioni di errori e/o malfunzionamenti causanti blocchi applicativi o di sistema;
- manutenzione preventiva mirata a mitigare rischi di possibili malfunzionamenti con azioni quali
 - monitoraggio periodico delle attività;
 - distribuzione delle nuove revisioni dei programmi applicativi, limitatamente ai prodotti ceduti in licenza, resi necessarie a seguito dell'aggiornamento del software di base e/o della rimozione di eventuali malfunzionamenti;
 - svolgimento di test a campione;
- manutenzione normativa in termini di
 - adeguamento del codice sorgente dei singoli moduli software alle eventuali variazioni normative nazionali, regionali e/o europee, comunque tali da non modificare significativamente le funzionalità del sistema applicativo oggetto di manutenzione;
 - variazione del formato dei tracciati record o della struttura del data base per le fonti di alimentazione indicate e le modifiche che il cliente dovesse apportare ai propri tracciati di alimentazione in input o ai tracciati regionali / ministeriali prodotti in output, sia in termini di mappatura, che di transcodifica / trasformazione e/o di regole di sincronizzazione.

Help desk e assistenza (agli utilizzatori)



Dovrà essere previsto un servizio di help desk in grado di supportare il cliente in orario indicativo 09.00 - 17.00, tramite i seguenti canali: call-center telefonico, fax e mail.

Il call-center telefonico dovrà occuparsi delle seguenti attività:

- accoglimento telefonico delle chiamate con eventuale inoltro al tecnico competente;
- presa in carico del problema;
- somministrazione telefonica di informazioni, suggerimenti e azioni da intraprendersi atte alla soluzione del problema. Eventuali collegamenti telematici al sistema cliente non rientreranno sotto la voce help desk, ma saranno da considerarsi quali manutenzioni ordinarie / evolutive;
- verifica delle segnalazioni di errore del sistema e discernimento delle relative competenze hardware, software di base, procedure applicative.

3. FORMAZIONE E AFFIANCAMENTO

Il complesso ambito dei servizi oggetto della fornitura implica differenti flussi di informazione e differenti livelli di conoscenza, quindi, all'interno dell'architettura complessiva del sistema. Per un'efficace gestione e condivisione delle informazioni sarà quindi indispensabile implementare un processo di trasferimento continuo e di condivisione delle conoscenze.

Il fornitore dovrà quindi attuare modalità operative e strumenti finalizzati:

- ad agevolare l'adeguato trasferimento di competenze e conoscenze ai referenti operativi di ASST Rhodense;
- a favorire la crescita professionale e la valorizzazione del personale di ASST;
- a condividere con ASST la conoscenza c.d. "tacita" acquisita nel corso delle attività ordinarie.

La formazione dovrà inoltre essere garantita in occasione:

- del rilascio di nuove funzionalità evolutive (prevalentemente tramite corsi);
- dell'inserimento di nuovo personale.

Il trasferimento della conoscenza dovrà riguardare le evoluzioni del sistema e i relativi contenuti architettonici e dovrà essere attuato in modalità continuativa durante tutto l'arco temporale della fornitura. Tale servizio dovrà essere svolto tramite le seguenti modalità operative e strumenti:

- documentazione riportante quadri di sintesi architettonici e funzionali e un costante aggiornamento su eventuali criticità affrontate, soluzioni attuate e proposte migliorative;



- incontri di focus tematico strutturati per argomento e finalizzati alla condivisione delle informazioni chiave. Gli stessi saranno organizzati su richiesta di ASST o in occasioni di eventi particolari (es. cambiamenti normativi, cambiamenti organizzativi, adozione di nuove tecnologie);
- supporto alla diffusione della conoscenza.