



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

Allegato 2B

OGGETTO: Procedura negoziata senza previa pubblicazione del bando di gara, ai sensi dell'art. 63, comma 2 lett. b) e c) del D.Lgs. n. 50/2016 per l'affidamento dei servizi integrati di continuità, manutenzione ed innovazione per il sistema informativo regionale SISaR finalizzati all'attuazione della legge di riforma del Servizio Sanitario Regionale – periodo 01.10.2021- 30.06.2022

CUP E71B21003040002- CIG 88595056CE

CAPITOLATO D'APPALTO TECNICO E PRESTAZIONALE



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

1. PREMESSA.....	4
2. ACRONIMI.....	5
3. OGGETTO DELLA PROCEDURA.....	7
4. AREA 1 – SERVIZI DI GESTIONE	8
4.1. <i>Manutenzione Correttiva</i>	<i>8</i>
4.2. <i>Gestione dell'ambiente applicativo di test</i>	<i>9</i>
4.3. <i>Gestione dell'ambiente applicativo di produzione</i>	<i>11</i>
4.4. <i>Gestione sistemistico-applicativa</i>	<i>11</i>
4.5. <i>Help Desk</i>	<i>15</i>
4.6. <i>Reperibilità H24 mission critical</i>	<i>16</i>
5. AREA 2 – SERVIZI DI EVOLUZIONE.....	17
5.1. <i>Evoluzione normativa ordinaria</i>	<i>17</i>
5.2. <i>Evoluzione adattativa e perfettiva</i>	<i>18</i>
5.3. <i>Servizi Specialistico-Applicativi di Demand Management e Application Support Advanced</i> <i>19</i>	<i>19</i>
5.4. <i>Evoluzione e personalizzazione funzionale e normativa straordinaria e Servizi di</i> <i>transizione</i>	<i>22</i>
5.5. <i>Formazione e Affiancamento</i>	<i>26</i>
5.6. <i>Servizi Trasversali: Service Management.....</i>	<i>27</i>
6. AREA 3 – SERVIZI DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA STRAORDINARIA PER L'ATTUAZIONE DELLA RIFORMA DEL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE	29
7. DELIVERABLES	30
8. MODALITÀ DI ESECUZIONE.....	31
9. SLA – LIVELLI DI SERVIZIO E OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO	32
9.1. <i>Manutenzione Correttiva</i>	<i>32</i>
9.2. <i>Gestione ambiente applicativo di test.....</i>	<i>35</i>
9.3. <i>Gestione ambiente applicativo di produzione</i>	<i>36</i>
9.4. <i>Gestione sistemistico-applicativa</i>	<i>37</i>
9.5. <i>Evoluzione normativa ordinaria</i>	<i>38</i>
9.6. <i>Evoluzione adattativa e perfettiva</i>	<i>39</i>
9.7. <i>Servizi Specialistico-Applicativi di Demand Management e Application Support Advanced</i> <i>40</i>	<i>40</i>
9.8. <i>Servizi di Evoluzione e personalizzazione funzionale e normativa straordinaria e Servizi di</i> <i>manutenzione evolutiva straordinaria per l'attuazione della riforma del servizio sanitario regionale</i> <i>41</i>	<i>41</i>
9.1. <i>Servizi di Transizione</i>	<i>43</i>
9.2. <i>Help Desk per Ticket di Assistenza</i>	<i>44</i>
9.3. <i>Reperibilità H24</i>	<i>45</i>
9.4. <i>Service Management.....</i>	<i>47</i>
9.5. <i>Riepilogo Servizi e SLA.....</i>	<i>49</i>
10. FORMATO DEI DATI	50
11. PENALI.....	50
11.1. <i>Penali per mancato rispetto degli SLA</i>	<i>50</i>
11.2. <i>Penali per mancato rispetto dei cronoprogrammi.....</i>	<i>51</i>



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

12.	PROPRIETÀ DEL SOFTWARE.....	52
13.	SPESE, OBBLIGHI, ONERI, RISCHI E RESPONSABILITÀ	53
14.	DIREZIONE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO.....	54
15.	VERIFICA DI CONFORMITÀ - COLLAUDO FUNZIONALE E ACCETTAZIONE	54
16.	VARIAZIONI IN CORSO D'OPERA	56



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

1. PREMESSA

Il Sistema Informativo Sanitario Integrato Regionale (SISaR) ha dotato il Servizio Sanitario Regionale della Sardegna di un sistema integrato di moduli software gestionali a carattere sia amministrativo che clinico, omogeneo su tutto il territorio regionale, le cui funzionalità assicurano la copertura della maggioranza dei processi essenziali al funzionamento della sanità regionale. In particolare, il sistema SISaR è costituito dai seguenti moduli:

MODULO
AMC
Contabilità Generale
Contabilità Analitica
Controllo di Gestione
Approvvigionamenti: Acquisiti e Contratti
Logistica: Magazzini/Farmaci, Richieste Approvvigionamento, Armadietto di Reparto
Gestione Attrezzature e Manutenzioni
HR
Trattamento Giuridico
Gestione Dotazione Organica
Gestione Economica e Contributiva
Gestione Presenze e Assenze (Rilevazione Presenze)
Gestione Pensioni
Gestione Concorsi e Selezioni
Gestione Fondi
Dichiarazioni 770
Portale del Dipendente (Intranet del Personale SSR)
PD
Protocollo Informatico
Atti Amministrativi
Gestione Documentale
SIO (Ospedaliero)
Anagrafe
ADT e Liste di Attesa
Pronto Soccorso
Order Entry di Prestazioni
Sale Operatorie
Trasfusionale
SRC (ex CRCC)
EMR – Cartella Clinica (offerta migliorativa su ASL 8)
Prescrizione e Somministrazione dei Farmaci (per Ambulatorio e Pronto Soccorso, attivato in ASL 8)
Identificazione Certa del Paziente (RFID)
AAP (Territoriale)
Consultorio
PUA
ADI



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

Medicina dello Sport
Medicina Legale
SPRESAL
SISP
SIAN
Veterinaria
RSA
Protesica
Portale Prevenzione
CUP
CUP – SGP
E-Prescription
CUPWEB
Ambulatorio
DIR
Strumento ETL: Talend Open Studio
Flussi ETL
Datawarehouse
Strumento di BI: SpagoBI
Report ed Indicatori
EPI (Epidemiologico)
CEDAP
RENCAM
SIDI
Sistema debito informativo
Accesso al Sistema e CDA
Sistema di accesso SSO, tramite CNS, produzione dei documenti sanitari firmabili digitalmente
Integrazioni
Integrazioni con Sistemi Terzi Non SISaR (Fascicolo Sanitario Elettronico, SILUS, etc.)
Integrazioni intra-SISaR
Middleware di Integrazione: Spagic

Il presente capitolato concerne l'intero parco sistemi sopra descritto, fatta eccezione per il sottosistema dell'area veterinaria, la cui gestione transiterà in capo all'ATS/ARES.

2. ACRONIMI

ALM: Application Lifecycle Management

CRESSAN: Centro regionale servizi sanitari (area del CSR dedicata alla sanità)

CSR: Centro servizi regionale – CED regionale



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

DB: Database

DEC: Direzione dell'Esecuzione del Contratto

DNS: Domain name system

EA: Enterprise Architecture

FAD: Formazione a distanza

H-CLOUD: infrastruttura cloud regionale dedicata alla sanità

Help Desk: Help Desk

PL/SQL: Procedural Language/Structured Query Language (linguaggio di programmazione per database Oracle)

RAS: Regione Autonoma della Sardegna

RDP: Remote Desktop Protocol

SA: Stazione Appaltante

SAL: Stato di avanzamento lavori

SLA: Service Level Agreement

SLA: Service Level Agreement – Livelli di servizio

TOJ: Training on the job

TT: Trouble ticketing

UML: Unified Modeling Language

VAT: Verbale Attività

VAT: Verbale attività



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

VPN: Virtual Private Network – rete privata virtuale

3. OGGETTO DELLA PROCEDURA

Oggetto della procedura è l'acquisizione dei servizi integrati di gestione e manutenzione del sistema informativo SISaR, meglio descritti nei capitoli seguenti, finalizzati ad assicurare il corretto funzionamento del sistema, realizzando al contempo la corretta attuazione della Legge Regionale Legge n. 24 del 11/09/2020 e ss.mm.ii..

Si precisa sin da ora che le prestazioni riguardano tutto il parco applicativi SISaR, ad esclusione del sottosistema veterinario.

AREA 1	Gestione
1.1	Manutenzione Correttiva
1.2	Gestione dell'Ambiente Applicativo di Test
1.3	Gestione dell'Ambiente Applicativo di Produzione
1.4	Gestione Sistemistico-Applicativa
1.5	Servizio di Help Desk
1.6	Servizio di Reperibilità H24 Mission-Critical
AREA 2	Evoluzione
2.1	Evoluzione Normativa Ordinaria
2.2	Evoluzione Adattativa e Perfettiva
2.3	Servizi Specialistico-Applicativi di Demand Management e Application Support Advanced
2.4	Evoluzione e Personalizzazione Funzionale e Normativa Straordinaria e Servizi di transizione
2.5	Formazione e Affiancamento
2.6	Servizi Trasversali: Service Management
AREA 3	Riforma SSR
3.1	Evoluzione e Personalizzazione Funzionale e Normativa Straordinaria

Per le attività a corpo e a consumo, l'importo contrattuale costituisce il budget massimo utilizzabile e non è da intendersi come importo dovuto a priori.

Sarà dovuto esclusivamente l'importo corrispondente alla produzione effettivamente erogata. Tutte le somme non consumate alla conclusione del contratto risulteranno economie di progetto e verranno rilasciate, senza che null'altro sia dovuto.



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

Per quanto concerne le attività a corpo rendicontate a canone, verranno interamente riconosciute salvo conclusione anticipata del contratto; in tal caso, ovviamente, saranno dovuti solo i canoni corrispondenti alla durata effettiva del contratto.

4. AREA 1 – SERVIZI DI GESTIONE

4.1. Manutenzione Correttiva

Il servizio di manutenzione correttiva è volto ad eliminare i difetti e le inadeguatezze del prodotto/programma rispetto ai requisiti funzionali previsti.

L'attività consiste nella verifica del funzionamento del sistema e nella risoluzione delle anomalie segnalate attraverso la relativa attività di assistenza. L'attività si conclude con il rilascio di una patch correttiva urgente di rapida pubblicazione, che il personale tecnico del fornitore, attraverso escalation ed ingaggio dei rispettivi team di erogazione dei servizi di gestione degli ambienti di installazione SISaR, applicherà previa fase di testing nell'ambiente di test SISaR. In alcuni casi, quando l'operatività dell'Utente è degradata dal malfunzionamento del sw, il fornitore potrà adottare temporaneamente un work-around fino a quando la patch che risolve definitivamente il problema non è stata installata in produzione.

La richiesta di intervento può essere inoltrata dal personale dell'Assessorato, di Sardegna IT o dagli utenti delle Aziende Sanitarie, tramite il sistema di trouble ticketing (TT) SIPWEB. La procedura di risoluzione deve essere documentata per iscritto dal fornitore e dovrà comunque avvenire nel rispetto degli SLA meglio definiti nel seguito. L'intervento correttivo assume le caratteristiche di urgenza qualora il difetto o l'inadeguatezza da correggere siano di natura bloccante per l'operatività degli utenti interessati.

Il fornitore garantirà l'intervento più idoneo a ripristinare nel più breve tempo possibile il regolare utilizzo del prodotto/programma oggetto del malfunzionamento, anche mediante l'adozione temporanea di work-around. Qualora per la risoluzione della criticità si rendessero necessarie operazioni di modifica del software e/o delle architetture, le soluzioni dovranno essere sottoposte a test, mediante escalation verso i team del fornitore preposti alla erogazione dei servizi di gestione degli ambienti di test/produzione SISaR, con esito positivo nell'ambiente di test SISaR, prima della loro installazione in produzione, e non dovranno generare impatti negativi o malfunzionamenti su altre aree, sottosistemi o funzionalità non coinvolte dal problema originario (no regression test).



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

Tutto il ciclo di vita dell'anomalia, dalla segnalazione alla risoluzione, dovrà essere tracciato attraverso lo strumento di Trouble Ticketing SIPWEB, che, in particolare, dovrà consentire la tracciabilità sia dei tempi complessivi che vanno dalla segnalazione al rilascio in produzione dell'intervento correttivo, sia anche delle sospensioni dei termini in attesa di riscontro alle richieste di chiarimenti/integrazioni effettuate verso l'utente.

Dovrà essere chiaramente condivisa la catalogazione di tutti i sottosistemi e gli indirizzi di e-mail del servizio di assistenza e dovrà essere chiaramente specificato come segnalare gli errori per le componenti di integrazione con i sistemi esterni.

Il fornitore è tenuto (con decorrenza dalla data di stipula del contratto) a garantire che all'interno del SIPWEB, contestualmente alla presa in carico, sia specificata la data entro cui sarà effettuato il rilascio dell'intervento correttivo.

La SA metterà a disposizione le opportune VPN necessarie a raggiungere i sistemi SISaR presso i rispettivi siti di installazione. Tali VPN dovranno essere richieste ed autorizzate secondo le modalità definite da Sardegna IT.

4.2. Gestione dell'ambiente applicativo di test

Il servizio si pone l'obiettivo di mantenere aggiornato l'ambiente di test SISaR dislocato presso il CSR rispetto alle nuove major release e release intermedie (patch/add) del software applicativo SISaR. Nello specifico il servizio comprende le attività di installazione e configurazione di base in ambiente di test CSR delle nuove release del software applicativo, nonché le attività di verifica del corretto funzionamento del medesimo, unitamente alle rispettive customizzazioni pre-esistenti (stampe, codifiche di anagrafiche, integrazioni) – realizzate nel corso del progetto originario SISaR e successive estensioni ed affidamenti attinenti i sistemi SISaR della Regione Autonoma della Sardegna – prima della messa in produzione.

Le attività di configurazione di base si sostanziano nella abilitazione/attivazione delle nuove funzionalità affinché possano essere fruibili da interfaccia utente in ambiente di test, escludendo ad ogni modo la rispettiva parametrizzazione/profilazione nell'ambito di qualsivoglia processo operativo.

Le attività di verifica, per quanto attiene le major release e le release intermedie, che contengono nuove funzionalità (escluse quindi gli interventi correttivi), constano nella esecuzione delle seguenti tipologie di test:



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

- test di installazione, consistente nel verificare la effettiva possibilità di installazione dell'applicativo nell'ambiente cui è destinato (target), secondo le istruzioni fornite dalla rispettiva documentazione tecnica;
- test di funzionalità, consistente nel verificare che le nuove funzionalità rilasciate nell'ambito delle release software oggetto di installazione, presentino un comportamento aderente alle specifiche funzionali del prodotto; tale tipologia di test viene generalmente condotta mediante l'individuazione e la esecuzione di casi di test/casi d'uso, che permettono di verificare la copertura funzionale del software applicativo, rispetto a quanto indicato nella relativa documentazione tecnica;
- test di carico (Stress and Volume/Load Test), consistente nella esecuzione contemporanea di un numero rilevante di transazioni in un determinato periodo di tempo, al fine di verificare il picco di lavoro che il sistema applicativo interessato è in grado di sostenere, senza degradare le prestazioni nell'ambiente applicativo messo a disposizione dalla SA; ove possibile e in maniera concordata con la Direzione Esecuzione del Contratto i test di carico potranno essere effettuati anche in ambiente di produzione;
- test di non regressione, aventi l'obiettivo di verificare che le modifiche eseguite su una nuova release software non introduca malfunzionamenti su altre funzionalità non modificate della medesima release.

Il fornitore è tenuto:

- a tracciare il dettaglio dei test effettuati ed i relativi risultati e condividerli come deliverables nei SAL;
- a garantire la tracciabilità del servizio e il rispetto degli SLA ;
- a mettere a disposizione della SA e della DEC, le utenze per l'accesso all'ambiente di test per poter verificare il funzionamento di tutto il sistema in test nel periodo previsto nel contratto.

La SA metterà a disposizione le opportune VPN necessarie a raggiungere i sistemi SISaR presso i rispettivi siti di installazione. Tali VPN dovranno essere richieste ed autorizzate secondo le modalità definite da Sardegna IT.



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

4.3. Gestione dell'ambiente applicativo di produzione

Il servizio ha l'obiettivo di garantire l'installazione e la configurazione di base in ambiente di produzione delle nuove release e patch del software applicativo SISaR, nonché l'aggiornamento della rispettiva manualistica. Le attività di configurazione di base si sostanziano nella abilitazione/attivazione delle nuove funzionalità, affinché possano essere fruibili da interfaccia utente, escludendo la rispettiva parametrizzazione/profilazione nell'ambito di qualsivoglia processo operativo. Non fanno parte del servizio le attività di gestione operativa del software applicativo in produzione, quali ad esempio possono essere la creazione di nuovi utenti, la creazione di nuovi profili utente, l'associazione/abilitazione delle nuove funzionalità a profili utente, l'inserimento/modifica delle anagrafiche, backup dei sistemi, ecc., che rimangono in capo alla RAS e alle Aziende sanitarie.

La SA metterà a disposizione le opportune VPN necessarie a raggiungere i sistemi SISaR presso i rispettivi siti di installazione. Tali VPN dovranno essere richieste ed autorizzate secondo le modalità definite da Sardegna IT.

4.4. Gestione sistemistico-applicativa

Il presente servizio consiste in generale nella conduzione delle attività sistemistiche atte a garantire la continuità operativa delle applicazioni SISaR sugli ambienti infrastrutturali su cui sono in esecuzione, provvedendo al monitoraggio delle componenti software di base ed ambiente da queste direttamente utilizzate, alla modifica della configurazione di tali componenti, ovvero a re-indirizzare al soggetto manutentore della infrastruttura tecnologica (hardware e software di base/ambiente) dedicata ai sistemi SISaR le segnalazioni di malfunzionamento dei rispettivi elementi hardware e software di base/ambiente.

Precisamente, tale servizio consta nell'erogare il supporto sistemistico-applicativo sulle applicazioni SISaR utile a verificare che i rispettivi ambienti di esecuzione, in termini di software di ambiente, garantiscano continuità di funzionamento ai sistemi applicativi medesimi e rispettino le condizioni necessarie alla rispettiva esecuzione, e laddove necessario, in corrispondenza di rilevate situazioni di malfunzionamento, innescare un processo di escalation verso il soggetto manutentore della infrastruttura tecnologica affinché questo effettui i rispettivi interventi risolutivi.

Nello specifico, per quanto attiene gli ambienti di esecuzione delle applicazioni SISaR residenti sulla infrastruttura tecnologica pre-esistente come fornita nell'ambito del contratto originario SISaR, le attività ricadenti nell'ambito del presente servizio sono:



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

- amministrazione del sistema informatico di base;
- monitoraggio e tuning del sistema informatico di base;
- gestione delle regole di sicurezza del perimetro di rete del SISaR;
- gestione, monitoraggio e controllo delle procedure di backup e restore;
- gestione dei sistemi di bilanciamento di carico e/o di reverse proxying;
- gestione dei sistemi di autenticazione delle utenze di infrastruttura e DNS, comprese le implementazioni basate su Microsoft Active Directory sia per il sito centrale che per siti dipartimentali;
- gestione delle piattaforme, dei framework e del middleware necessari ed alla base delle soluzioni applicative del SISaR, quali ad esempio RDP, Application Server e vari componenti d'infrastruttura.

I servizi di supporto / manutenzione / garanzia propri delle componenti hardware e software di base/ambiente della attuale infrastruttura SISaR, come fornita nell'ambito del contratto originario SISaR, utili a risolvere eventuali guasti / malfunzionamenti sono esclusi dalla presente fornitura e saranno in capo a Sardegna IT, eventualmente per il tramite di fornitori terzi.

E' compito del fornitore avvertire tempestivamente Sardegna IT e/o i fornitori del servizio di manutenzione dell'hardware e del software di base/ambiente per eventuali malfunzionamenti. E' altresì compito del fornitore supportare il fornitore dei servizi di manutenzione hardware e software di base/ambiente al fine di svolgere le attività di ripristino e verifica delle componenti oggetto di sostituzione/riparazione. Nell'ipotesi in cui si rendano necessarie attività di sostituzione di eventuali componenti hardware guaste o difettose, il servizio comprende la segnalazione dei possibili guasti al gestore e la eventuale supervisione e monitoraggio delle attività di sostituzione ed installazione delle parti di ricambio. In caso di necessità di sostituzione di materiale hardware, il fornitore dovrà indicare all'Assessorato e a Sardegna IT tutti i dettagli relativi al componente da sostituire. L'Assessorato, effettuate le opportune procedure di acquisizione delle parti di ricambio e relative attività installazione/sostituzione, comunicherà al fornitore il soggetto che opererà l'intervento di risoluzione del guasto hardware, ovvero, in caso di urgenza, potrà richiedere all'Aggiudicatario stesso di provvedere alla fornitura ed installazione del ricambio fermo restando il diritto di remunerazione dei rispettivi costi. Resta esclusa dai costi del servizio la fornitura dei pezzi di ricambio e della relativa esecuzione degli interventi.



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

In caso di estrema urgenza, la SA potrà richiedere all'Aggiudicatario stesso di provvedere alla fornitura ed installazione del ricambio fermo restando il diritto di remunerazione dei rispettivi costi.

Una volta effettuata la migrazione del software applicativo SISaR sulla nuova infrastruttura H-Cloud, il fornitore dovrà erogare il supporto sistemistico-applicativo sulle applicazioni SISaR utile a verificare che i rispettivi ambienti di esecuzione, in termini di software di ambiente da queste direttamente utilizzate (RDP, Application Server, software di bilanciamento, RDBMS), garantiscano continuità di funzionamento ai sistemi applicativi medesimi e rispettino le condizioni necessarie alla rispettiva esecuzione, e laddove necessario, in corrispondenza di rilevate situazioni di malfunzionamento ovvero degrado delle prestazioni, innescare un processo di escalation verso il soggetto gestore / manutentore della infrastruttura tecnologica H-Cloud affinché questo effettui i rispettivi interventi risolutivi, nonché supportare l'esecuzione delle modifiche alla configurazione degli elementi software infrastrutturali (RDP, Application Server, Software di Bilanciamento, RDBMS, ecc ...) direttamente utilizzati dalle applicazioni SISaR.

Nello specifico, le attività ricadenti nell'ambito del presente servizio, e relative ai nuovi ambienti di esecuzione che saranno ospitati sulla nuova infrastruttura tecnologica H-Cloud sono:

- amministrazione e gestione degli ambienti software RDP Microsoft / Application Server di esecuzione, in test e produzione, delle applicazioni SISaR;
- monitoraggio e tuning sistemistico delle applicazioni SISaR, ovvero degli ambienti software RDP Microsoft / Application Server di esecuzione, in test e produzione, dei sistemi applicativi SISaR;
- supporto, di concerto con il soggetto gestore / manutentore della infrastruttura tecnologica su cui sono in esecuzione le applicazioni SISaR, alle politiche di sicurezza del network di accesso e collegamento interno di tale infrastruttura server, ovvero alle possibili successive modifiche / change delle rispettive policy, che il soggetto gestore / manutentore dovrà applicare ed assicurare nel tempo, con segnalazione a quest'ultimo di possibili anomalie in termini di vulnerabilità, non conformità alle policy definite e malfunzionamenti che il soggetto gestore / manutentore dovrà risolvere;
- supporto, di concerto con il soggetto gestore / manutentore della infrastruttura tecnologica su cui sono in esecuzione le applicazioni SISaR, al mantenimento allo stato dell'arte delle procedure di backup e disaster & recovery dei sistemi SISaR, che il soggetto gestore / manutentore medesimo dovrà attuare ed assicurare nel tempo, con indicazione delle



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

possibili successive modifiche / change che potranno intervenire su tali procedure e segnalazione di possibili anomalie su queste ultime, che il soggetto gestore / manutentore dovrà prendere in carico e risolvere;

- gestione del sistema di bilanciamento applicativo;
- supporto al mantenimento delle policy di gestione del dominio SISaR, compreso Active Directory e DNS per il sito centrale – CRESSAN – ed i siti dipartimentali di installazione delle applicazioni SISaR, che il soggetto gestore / manutentore dell'infrastruttura tecnologica su cui sono in esecuzione i sistemi SISaR dovrà attuare e mantenere nel tempo, con indicazione delle possibili successive modifiche / change che potranno intervenire sulla configurazione di tali elementi e segnalazione di possibili anomalie su questi ultimi, che il soggetto gestore / manutentore dovrà prendere in carico e risolvere;
- supporto al soggetto gestore / manutentore della infrastruttura di esecuzione delle applicazioni SISaR, nel ripristino dei sistemi applicativi SISaR a fronte di situazioni di fault della infrastruttura tecnologica, con eventuale recovery dell'ambiente applicativo e dati SISaR;
- supporto al soggetto gestore / manutentore della infrastruttura tecnologica di esecuzione delle applicazioni SISaR nella verifica del corretto funzionamento di queste ultime a valle di aggiornamenti del software di base/ambiente su cui sono in esecuzione i sistemi applicativi SISaR; in particolare, in coincidenza di utilizzabilità di aggiornamenti disponibili per gli elementi software di base / ambiente della infrastruttura tecnologica SISaR, il soggetto gestore / manutentore di quest'ultima, concorderà con il fornitore dei servizi oggetto di erogazione sulle applicazioni SISaR, le tempistiche e le modalità con cui saranno condotte tali upgrade infrastrutturali al fine di non compromettere la continuità di servizio dei sistemi SISaR medesimi; qualsiasi aggiornamento di carattere infrastrutturale, hardware e software di base/ambiente, che il soggetto gestore / manutentore della infrastruttura tecnologica vorrà introdurre dovrà essere verificato e certificato compatibile con le applicazioni SISaR congiuntamente con il fornitore dei servizi dei sistemi SISaR medesimi e con la Direzione Esecuzione del Contratto SISaR / SardegnaIT, e solo dopo si potrà pianificare con quest'ultimo la possibile messa in produzione di tali upgrade tecnologici.

Il fornitore è altresì tenuto a controllare attraverso gli strumenti di monitoraggio propri dei sistemi applicativi SISaR e precisamente del rispettivo middleware di integrazione, il funzionamento dei



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

servizi di integrazione implementati lato sistemi SISaR verso sistemi esterni, in modo da rilevare interruzioni/malfunzionamenti delle integrazioni lato sistemi SISaR dipendenti da questi ultimi.

In generale, le attività di gestione operativa, amministrazione, monitoraggio, manutenzione e garanzia della infrastruttura tecnologica, nei suoi elementi hardware e software di base/ambiente, su cui saranno in esecuzione le applicazioni SISaR, saranno assicurate dal soggetto gestore / manutentore terzo della medesima e non saranno quindi ricadenti nei servizi ivi previsti. Il fornitore dovrà assicurare la gestione sistemistica degli elementi software di ambiente, RDP, Application Server, software di bilanciamento, RDBMS, che si innestano al di sopra dei server fisici / virtuali fino ad arrivare ai sistemi operativi e servizi di base della infrastruttura tecnologica, e che sono direttamente ed esclusivamente utilizzati dalle applicazioni SISaR, costituendo gli ambienti di rispettiva esecuzione, venendo esclusi quanto di competenza del soggetto gestore / manutentore terzo della infrastruttura tecnologica ed anzi specificato. In ogni caso il fornitore dovrà garantire la schedulazione, l'esecuzione e il controllo delle attività client di predisposizione del salvataggio dei dati per la piena ripartenza del sistema in caso di disastro e definizione delle relative policy. Per quanto riguarda retention e conservazione, il fornitore è tenuto a condividere le policy in modo che il sistema di backup, gestito dal soggetto gestore dell'infrastruttura, possa assicurare quanto richiesto dalle policy stesse.

Il servizio nella sua totalità dovrà essere assicurato attraverso un pool di risorse composto da Sistemisti che operano presso le sedi del fornitore delle applicazioni SISaR e, laddove sia richiesto un intervento di ripristino dei servizi applicativi eseguibile esclusivamente in loco, presso i data center ove sono installati i sistemi applicativi SISaR – CSR\CRESSAN e CED ASL/AO regionali. Per usufruire di tale servizio saranno rese disponibili le VPN a cura della SA necessarie a raggiungere i sistemi SISaR presso tutti i siti di installazione.

Tutti gli interventi di risoluzione guasti hardware eventualmente richiesti direttamente al fornitore dovranno essere dallo stesso tracciati e pianificati con apposita documentazione.

4.5. Help Desk

Il servizio di Help Desk ha l'obiettivo di garantire una assistenza telefonica remota ai Key User ed End User – delle Aziende Sanitarie pubbliche regionali e Assessorato Igiene e Sanità – per tutti i sistemi applicativi SISaR installati in ambiente di produzione, al fine di supportarli nell'utilizzo dei medesimi e di raccogliere le eventuali segnalazioni di malfunzionamenti del software applicativo e delle componenti software infrastrutturali dei rispettivi ambienti di esecuzione. Esso viene erogato in



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

modalità continuativa da remoto dalle strutture di assistenza dell'Aggiudicatario attraverso l'impiego di figure professionali aventi prevalentemente un livello di competenza ed esperienza corrispondente a Specialista di Prodotto Senior e Specialista di Prodotto.

Il servizio di Help Desk deve assicurare un servizio specialistico multidisciplinare, capace di fornire una assistenza telefonica globale sui sistemi applicativi SISaR e software di base e di ambiente SISaR.

4.6. Reperibilità H24 mission critical

Il servizio di Reperibilità H24 completa il servizio di Help Desk, nonché il servizio di Gestione della Infrastruttura Tecnologica, fornendo una copertura anche nei giorni e le fasce orarie da questi non garantite.

Nello specifico esso consta nella erogazione di:

- una reperibilità sistemistica H24 7x7, con esecuzione degli interventi manutentivi che si rendessero necessari in virtù di malfunzionamenti delle componenti software di base ed ambiente del sistema SISaR o comunque per mancanza di disponibilità di servizio della infrastruttura tecnologica SISaR negli orari di non copertura del servizio di Gestione Sistemistico-Applicativa; dal momento in cui le applicazioni SISaR saranno migrate sulla nuova infrastruttura tecnologica H-Cloud, tale servizio dovrà assicurare una reperibilità sistemistica sulle applicazioni SISaR con esecuzione degli interventi di ripristino dei servizi applicativi che si rendessero necessari a fronte di eventuali fault dei rispettivi ambienti di esecuzione;
- una reperibilità H24 7x7 per assistenza sui sistemi mission-critical, quali sono i sistemi applicativi SISaR Trasfusionale (denominato ELIOT) e Pronto Soccorso, nonché per interventi manutentivi tesi a risolvere situazioni bloccanti derivanti da malfunzionamenti di taluni software, mediante soluzioni di work around – ovvero che non implicano rilascio di patch/release software da rendersi negli orari di non copertura del servizio di Help Desk sopra descritto;
- una reperibilità in giorno di sabato nella fascia oraria 08:00 – 13:00, per assistenza sul sistema applicativo CUP SISaR in essere, nonché per interventi manutentivi tesi a risolvere situazioni bloccanti derivanti da malfunzionamenti di tale software, mediante soluzioni di work around – ovvero che non implicano rilascio di patch/release software.



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

Tale servizio dovrà essere erogato da remoto mediante un apposito numero telefonico con cui l'utente potrà contattare direttamente le risorse tecniche dell'Aggiudicatario SISaR preposte allo scopo, nonché un accesso via VPN – che la SA dovrà assicurare – ai sistemi infrastrutturali ed applicativi SISaR.

Il fornitore è tenuto a garantire la tracciabilità del servizio e il rispetto degli SLA concordati, secondo le modalità meglio definite nel seguito.

5. AREA 2 – SERVIZI DI EVOLUZIONE

Premessa fondamentale ai servizi di evoluzione è che il sistema dovrà essere condotto in uno stato di funzionamento consolidato e stabile, che dovrà essere mantenuto per tutto il periodo in cui saranno effettuate le attività di transizione e passaggio di consegne verso il/i nuovo/i fornitore/i. Ciò significa che, salvo diversa indicazione dell'Amministrazione in corso di esecuzione, il sistema non dovrà subire interventi evolutivi aventi impatto sostanziale oltre un certo termine coincidente con l'avvio delle azioni di subentro. Quanto sopra, fatta eccezione per i servizi di carattere continuativo a canone di Evoluzione Normativa Ordinaria, Evoluzione Adattativa e Perfettiva, Servizi Specialistico-Applicativi di Demand Management e Application Advanced Support, Service Management ricadenti nella presente area 2, per i quali la relativa erogazione dovrà essere assicurata per tutta la durata del contratto.

5.1. Evoluzione normativa ordinaria

Il servizio di evoluzione per adeguamenti normativi ordinari, avente carattere continuativo a canone, ha lo scopo di assicurare il costante aggiornamento delle funzionalità del software applicativo, rispetto a variazioni normative rilevabili da documenti ufficiali di livello nazionale e regionale, che comportino interventi di modifica del software medesimo. Gli interventi che ricadono nella tipologia delle innovazioni per adeguamenti normativi ordinari richiedono un impegno di carattere circoscritto, ed in ogni caso un impatto non strutturale, ovvero, non implicano lo stravolgimento della logica applicativa e della base dati del software piuttosto che l'implementazione/fornitura ex-novo di nuove componenti applicative non incluse nel sistema informativo SISaR. Il servizio si applica agli interventi che comportano la modifica di elementi funzionali già esistenti di un modulo applicativo, affinché questo risulti aderente alla normativa vigente.



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

Gli adeguamenti normativi di livello regionale, vale a dire relativi a disposizioni emanate con atti ufficiali dell'Amministrazione Regionale ovvero con Delibere della Giunta della Regione Autonoma della Sardegna, dovranno essere espressamente richiesti dall'Assessorato oppure dalla società in house Sardegna IT. E' compreso nel servizio l'aggiornamento della manualistica utente.

Il servizio è caratterizzato da:

- esigenze ed obiettivi già previsti in sede di pianificazione del presente servizio;
- eventi non prevedibili che danno luogo ad "attività non pianificabili"; si indicano come "non pianificabili" quelle attività il cui svolgimento dovesse rendersi necessario ed urgente, a seguito di eventi non prevedibili in sede di pianificazione del servizio, quali sono, ad esempio, tutte quelle attività finalizzate a conformare il software applicativo a modifiche e/o integrazioni normative.

Per evoluzioni normative ordinarie direttamente richieste dalla SA, dunque di carattere regionale, l'Aggiudicatario dovrà effettuare, ferma restando la disponibilità delle informazioni utili alla presa in carico della singola richiesta e dei referenti regionali con cui effettuare gli approfondimenti necessari, l'analisi della richiesta e dei relativi requisiti e predisporre e consegnare all'Assessorato e a Sardegna IT un documento di progettazione contenente:

- l'analisi della richiesta;
- l'individuazione dei requisiti;
- i dettagli tecnici della proposta di evoluzione;
- la proposta di cronoprogramma per l'esecuzione.

La Direzione dell'Esecuzione comunicherà l'approvazione del documento ovvero richiederà eventuali chiarimenti o revisioni. A partire dalla comunicazione di approvazione scatterà il cronoprogramma proposto ed il conteggio dei relativi livelli di servizio.

5.2. Evoluzione adattativa e perfettiva

Il servizio di evoluzione adattativa comprende le attività volte ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione tecnologica, la cui applicazione produca effetti operativi nel periodo di riferimento contrattuale. Il servizio è volto a garantire il funzionamento del



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

software applicativo sulle nuove versioni del software di base della componente server, che compone l'attuale ambiente di esecuzione, su cui sono installate le applicazioni SISaR.

Il servizio di evoluzione perfettiva ha lo scopo di assicurare il costante aggiornamento del software applicativo SISaR in uso presso la Regione Autonoma della Sardegna, rispetto alle nuove *major release* e release intermedie (*patch/add*) del medesimo, che includono evoluzioni delle funzionalità già esistenti piuttosto che aggiunta di nuove funzionalità non richieste direttamente dalla SA, comunque implementate dall'Aggiudicatario in quanto previste dai propri piani di rilascio. Sono quindi esclusi da tali interventi gli sviluppi ad hoc e personalizzazioni del software applicativo. Il servizio in oggetto include altresì gli interventi di aggiornamento del software applicativo rispetto ad esigenze di miglioramento di prestazioni, robustezza e sicurezza delle applicazioni, che ne lascino tuttavia inalterate le funzionalità. E' ricompreso nel servizio l'aggiornamento della manualistica utente.

Per il servizio di Evoluzione adattativa il fornitore garantisce (con decorrenza dalla data di stipula del contratto) che all'interno del sistema di ALM Jira, contestualmente alla conferma della presa in carico, sia espressamente indicato il tempo entro cui sarà reso disponibile il piano delle attività necessarie.

Nella sua interezza il presente servizio di Evoluzione adattativa e perfettiva è da considerarsi a carattere continuativo a canone.

5.3. Servizi Specialistico-Applicativi di Demand Management e Application Support Advanced

La presente classe di servizio consta nella erogazione da parte di un Centro Servizi centralizzato e localizzato presso le sedi del Service Provider di attività utili ad analizzare ed attuare i cambiamenti all'impianto del software applicativo SISaR, in termini di rispettiva configurazione/parametrizzazione, sulla base delle esigenze che vengono rilevate nel funzionamento in esercizio del medesimo da parte dell'utenza afferente le ASL/AO pubbliche regionali, dell'Assessorato Sanità della RAS, della Direzione dell'Esecuzione / Sardegna IT e del personale tecnico del Service Provider medesimo.

In particolare, ricadono in tale linea i seguenti servizi, da considerarsi a carattere continuativo a canone:

- Demand Management, consistente nell'analisi ed individuazione delle possibili evoluzioni e cambiamenti - a carattere non estesamente progettuale - da attuare sull'impianto applicativo SISaR, in termini di rispettiva parametrizzazione / configurazione,



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

- Application Support Advanced, consistente nella erogazione di attività di Supporto Specialistico – Applicativo Remoto per l'attuazione in modalità remota di interventi ordinari di cambiamento e manutenzione migliorativa – che non abbiano carattere estesamente progettuale, ovvero non siano di elevata complessità – della parametrizzazione del software applicativo SISaR.

In riferimento alla sub-classe di servizio di Demand Management, questa è garantita mediante l'impiego di un team di Esperti Applicativi con competenze di dominio e tecnico-applicative sulle aree funzionali SISaR, che, insieme al Service Manager, affiancano l'Assessorato Igiene e Sanità della Regione Autonoma della Sardegna nel:

- analizzare i requisiti utente delle esigenze specifiche che di volta in volta emergono dai diversi attori aziendali e regionali del sistema SISaR e definire le soluzioni tecnico-applicative che meglio rispondono alle medesime,
- individuare proattivamente nuove soluzioni tecniche e cambiamenti al software applicativo, che anticipino future esigenze degli utenti del sistema informativo SISaR;
- definire linee guida e procedure operative di utilizzo dei sistemi applicativi SISaR da parte delle Aziende Sanitarie per adempiere ai debiti informativi regionali e ministeriali.

In riferimento alla sub-classe di servizio di Application Support Advanced ovvero supporto specialistico - applicativo remoto, questa intende soddisfare le esigenze di supporto per attività di parametrizzazione/configurazione che possono provenire dagli utenti finali, queste ultime segnalate per mezzo dei Key User aziendali – individuati per ciascuna area applicativa – e Responsabili dei Sistemi Informativi aziendali delle N. 11 ASL/AO regionali (1 ATS e 3 AO a seguito della riforma del SSR), dei Referenti dell'Assessorato Igiene e Sanità della Regione Autonoma della Sardegna, o anche per mezzo del Service Desk (Help Desk) del Service Provider, qualora quest'ultimo nella gestione di una richiesta di assistenza rilevi la necessità di porre in essere azioni che ricadono per loro natura nella presente classe di servizio.

La fornitura del servizio in esame avviene previo contatto telefonico, oppure tramite invio di e-mail a specifico indirizzo di posta elettronica, con indicazione, nella richiesta di supporto, dell'area applicativa e modulo software interessato, descrizione di dettaglio dell'attività richiesta corredata da dati/informazioni utili alla esecuzione della medesima, riferimenti del richiedente e di altri soggetti funzionali ad una eventuale analisi / approfondimento; la presa in carico della richiesta da parte dello Specialista di Prodotto della applicazione interessata è determinata da una notifica via mail o



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

mediante contatto telefonico (re-call) del richiedente il supporto, da cui decorre il tempo di effettiva erogazione del supporto richiesto.

Nello specifico, le attività di parametrizzazione/configurazione del software applicativo che ricadono in tale sub-classe di servizio sono tutte quelle che richiedono un intervento di bassa complessità; a titolo esemplificativo ma non esaustivo si riportano di seguito un elenco di attività ricadenti nella sub-classe di servizio presa in esame:

- intervento di correzione a livello di database di dati imputati erroneamente dall'utente, purché eseguibile entro l'effort ed il periodo temporale anzi indicati;
- inserimento ed abilitazione di un nuovo utente;
- inserimento/modifica di un profilo utente, purché di bassa complessità, ovvero eseguibile entro l'effort anzi indicato;
- associazione/abilitazione di una nuova funzionalità ad un profilo utente, purché di bassa complessità, ovvero eseguibile entro l'effort anzi indicato;
- modifica/aggiornamento anagrafiche, anche mediante script di caricamento massivo su DB (es. caricamento codici SIOPE, ecc ...) già esistenti, purché non implichi implementazione/modifica al codice sorgente del software applicativo (incluso stored procedure PL/SQL) e sia di bassa complessità, ovvero eseguibile entro l'effort anzi indicato;
- modifica/aggiornamento nomenclatori anagrafici; a titolo esemplificativo ma non esaustivo si citano per il sistema HR i nomenclatori di voci di trattenuta, voci di competenza, assoggettamento voci, voci in deduzione, tipi di assoggettamento, qualifiche, profili professionali, posizioni funzionali, discipline, eventi di carriera, causali di assenza, causali di presenza, profili indennità, profili ferie, profili orari, calendari, stati di attività, reperibilità, e per il sistema AMC i nomenclatori delle causali di prima nota, causali di magazzino, causali di cassa economale, tipi di documento;
- modifica controlli applicativi o regole di gestione parametrizzabili, purché non implichi implementazione/modifica al codice sorgente del software applicativo e sia di bassa complessità, ovvero eseguibile entro l'effort anzi indicato;
- modifica della configurazione dei servizi di integrazione esposti lato sistemi SISaR e relative trascodifiche, purché non implichi implementazione/modifica al codice sorgente del software applicativo e sia di bassa complessità, ovvero eseguibile entro l'effort anzi indicato;



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

- modifica workflow esistenti, purché non implichi implementazione/modifica al codice sorgente del software applicativo e sia di bassa complessità, ovvero eseguibile entro l'effort anzi indicato;
- modifica report personalizzati pre-esistenti (ovvero sviluppati ad hoc specificatamente per la Regione Autonoma della Sardegna), purché non implichi implementazione/modifica al codice sorgente del software applicativo e sia di bassa complessità, ovvero eseguibile entro l'effort anzi indicato;
- modifica / aggiornamento riclassificatori pre-esistenti, purché non implichi implementazione/modifica al codice sorgente del software applicativo e sia di bassa complessità, ovvero eseguibile entro l'effort anzi indicato; a titolo esemplificativo ma non esaustivo si citano i riclassificatori di inquadramento del sistema HR piuttosto che i riclassificatori di strutture sanitarie utilizzati nell'ambito del sistema AMC.

Nei casi in cui le esigenze segnalate non fossero risolvibili attraverso una opportuna parametrizzazione/configurazione della soluzione applicativa nell'ambito del presente servizio, ovvero l'effort necessario allo scopo ecceda il massimo effort previsto per singolo intervento di parametrizzazione ed ivi indicato, la specifica richiesta oggetto di segnalazione viene chiusa per poi innescare il servizio a consumo di manutenzione evolutiva.

In riferimento agli interventi che ricadono nella sub-classe di servizio di Application Support Advanced, ovvero hanno natura di supporto specialistico-applicativo remoto, il Service Provider garantirà (con decorrenza dalla stipula del contratto) che all'interno del sistema di ALM Jira, contestualmente alla conferma della rispettiva presa in carico, sarà espressamente indicato il tempo entro cui sarà effettuata l'attività di parametrizzazione/configurazione della soluzione applicativa.

5.4. *Evoluzione e personalizzazione funzionale e normativa straordinaria e Servizi di transizione*

Il servizio di evoluzione e personalizzazione funzionale ha lo scopo di assicurare il costante aggiornamento delle funzionalità del software applicativo, rispetto esigenze che comportino interventi di modifica del software medesimo. Al fine di consentire il corretto passaggio di consegne del sistema a un nuovo fornitore, i servizi di evoluzione straordinaria si concluderanno 3 mesi prima della data di conclusione del contratto, in modo da effettuare la transizione sulla base di un sistema stabile e invariante dal punto di vista macroscopico. In considerazione della prospettiva di subentro



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

di un nuovo fornitore, tutti i rilasci di impatto significativo relativi alla manutenzione evolutiva dovranno essere eseguiti non oltre il termine suddetto.

Nel servizio sono incluse altresì le evoluzioni normative straordinarie, correlate o conseguenti sia alle azioni di riordino del Servizio Sanitario definite nell'ambito dei recenti atti legislativi o che potranno essere disposte da successivi provvedimenti deliberativi intercorrenti nel periodo di validità del servizio, che richiedono un impegno di carattere non circoscritto, ovvero di impatto estesamente progettuale.

In generale, gli interventi di modifica ed evoluzione del software applicativo SISaR che ricadono in tale classe di servizio hanno l'obiettivo di rispondere sia ad esigenze di evoluzione / innovazione funzionale dell'Amministrazione Regionale, sia ad adeguamenti normativi aventi carattere straordinario ovvero che implicano lo stravolgimento della logica applicativa e della base dati del software pre-esistente, piuttosto che l'implementazione/fornitura ex-novo di nuove componenti applicative non incluse nel sistema informativo SISaR, o la revisione estesa della configurazione dell'impianto applicativo di quest'ultimo.

Le evoluzioni dovranno essere espressamente richieste dall'Assessorato oppure dalla società in house Sardegna IT. Le richieste che il fornitore eventualmente dovesse ricevere direttamente dalle Aziende Sanitarie dovranno essere sottoposte preventivamente alla valutazione della SA.

Il servizio comprende tutte le attività necessarie ad analizzare, progettare e realizzare nuove componenti applicative o personalizzazioni delle soluzioni esistenti, realizzate sulla base dei requisiti condivisi con la RAS. In particolare include le seguenti attività:

- l'analisi della richiesta;
- l'individuazione dei requisiti;
- i dettagli tecnici della proposta di evoluzione;
- la descrizione delle attività da eseguire;
- la stima dell'effort necessario con i relativi razionali;
- la valutazione economica;
- la proposta di cronoprogramma per l'esecuzione;
- progettazione e stesura della relativa documentazione di design del software (UML). Tale documentazione dovrà essere sottoposta all'approvazione della SA e dalla DEC;
- realizzazione, inclusiva di tutte le attività di sviluppo e test;



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

- rilascio e pubblicazione sul portale SIPWEB della release software contenente il nuovo modulo/componente funzionale o personalizzazione, in caso di nuove implementazioni funzionali;
- predisposizione e diffusione della manualistica utente e di amministrazione delle nuove componenti applicative rilasciate e/o variazione della manualistica esistente in caso di personalizzazione di funzionalità esistenti.

A valle delle attività di analisi, il fornitore presenterà alla SA e al DEC un documento di progettazione contenente la descrizione dell'analisi, la proposta progettuale per il soddisfacimento delle esigenze, il dettaglio delle attività e le modalità di esecuzione, gli eventuali prerequisiti in capo all'Amministrazione, il cronoprogramma e la valutazione economica corredata dei relativi razionali di dimensionamento. La Direzione dell'Esecuzione comunicherà l'approvazione del documento ovvero richiederà eventuali chiarimenti o revisioni. A partire dalla comunicazione di approvazione scatterà il cronoprogramma proposto ed il conteggio dei relativi livelli di servizio.

Per quanto attiene le attività di test e di messa in produzione sugli ambienti infrastrutturali della SA delle nuove componenti applicative che vengono rilasciate nell'ambito del presente servizio si rimanda ai servizi di Application Operation.

Sono altresì ricomprese nel presente servizio le attività propedeutiche alla analisi e progettazione tecnica dei requisiti da soddisfare mediante gli interventi evolutivi e di modifica della configurazione dell'impianto applicativo SISaR, quali sono le attività di supporto al cambiamento / change management, revisione dei processi e delle regole di sistema utili a definire le linee guida per l'attuazione dei nuovi assetti organizzativi nell'ambito del sistema informativo SISaR. Tale tipologia di attività vede l'impiego di Esperti Applicativi di dominio / Consulenti di Organizzazione, che ai fini della analisi/progettazione tecnica delle funzionalità oggetto di evoluzione intervengono nel supporto all'Assessorato nella definizione di regole di sistema, ivi inclusi nuovi nomenclatori e sistemi di codifica, proposizione di modelli e processi operativi da attuare nell'ambito del software applicativo SISaR, revisione dei debiti informativi, etc..

Considerata la natura nel suo complesso delle attività ricadenti nel presente servizio e degli obiettivi che questo intende perseguire, esso è da intendersi integralmente "a consumo", ovvero remunerato sulla base dell'effort effettivamente erogato fino al raggiungimento del budget massimo di risorse disponibile per il servizio medesimo.

Il servizio viene erogato nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì nelle fasce orarie 09:00 – 18:00.



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

Lo strumento adottato per la comunicazione, il monitoraggio ed il controllo delle attività caratterizzanti il presente servizio è l'ALM (Application Lifecycle Management) Atlassian Jira.

L'Aggiudicatario potrà offrire un numero maggiore di giornate quale servizio migliorativo.

Resta inteso che tale servizio è aggiuntivo rispetto alle giornate disponibili nell'ambito dei precedenti contratti eventualmente sottoposti a proroga della data di conclusione.

A partire dalla comunicazione di approvazione della valutazione economica scatterà il cronoprogramma proposto ed il conteggio dei relativi livelli di servizio.

Sono inoltre ricompresi nella presente Area i servizi di transizione, che hanno per oggetto le attività finalizzate a consentire il pieno subentro di un nuovo fornitore nelle attività di gestione e manutenzione del sistema. Dovranno essere offerti sia servizi di trasferimento di knowledge / competenze, sia servizi di supporto alla migrazione e recupero dati, con possibilità di combinare in modo flessibile gli stessi in modo da ottimizzare l'efficacia e massimizzare il risultato.

I servizi di transizione avranno inizio 3 mesi prima della scadenza del contratto e si concluderanno al termine dello stesso.

Nei servizi è compresa la consegna dei sorgenti aggiornati allo stato finale del sistema nel momento di avvio del processo di migrazione, opportunamente commentati e corredati di tutta la manualistica e la documentazione aggiornata necessarie per assicurare la corretta presa in carico e la manutenzione autonoma a regime da parte di un nuovo fornitore (manuali utente, manuali amministrazione, diagrammi UML, test cases) e compresa la knowledge registrata sul sistema SIPWEB e sul sistema Jira. Dovranno inoltre essere consegnati opportuni documenti e/o schemi che descrivano, allo stato finale del sistema, in maniera sufficientemente dettagliata, almeno i seguenti elementi:

- l'infrastruttura sia software (linguaggi di programmazione, standard, naming convention, framework, programmi utilizzati), sia hardware necessaria al funzionamento del sistema;
- l'architettura delle basi di dati;
- le interfacce di integrazione;
- l'architettura complessiva e di dettaglio del sistema, delle sue componenti e del deployment.

Considerato che la complessità e le dimensioni del sistema rendono impossibile una puntuale e precisa verifica di consegna sul codice sorgente, a garanzia della corretta e completa fornitura dello stesso, il fornitore è tenuto ad assicurare un servizio di supporto ulteriore atto a chiarire e colmare



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

eventuali carenze che si dovessero manifestare entro 6 mesi dal completamento delle attività di migrazione e in ogni caso prima che vengano rilasciate in produzione sul modulo contestato nuove evoluzioni e modifiche da parte del fornitore subentrante.

L'Amministrazione si riserva il diritto di effettuare registrazioni audiovisive delle sessioni di formazione incluse nel presente servizio, al fine di consentirne un riuso esclusivamente interno per ulteriore formazione a cascata o riascolto delle sedute per richiami formativi.

5.5. Formazione e Affiancamento

Dato atto della necessità imprescindibile di formazione e affiancamento qualitativamente e quantitativamente intensivo da parte del fornitore, l'offerente dovrà garantire l'esecuzione di tutte le attività di formazione, avvio, supporto e affiancamento necessarie alla conduzione degli avviamenti in produzione, dal kick-off fino alla necessaria formazione degli operatori. Sono incluse pertanto tutte le attività di supporto in loco, consulenza, presenza di personale specializzato per l'affiancamento degli utilizzatori, training on the job, nonché qualunque altra attività formativa specialistica si rendesse necessaria per la corretta e piena messa in esercizio degli sviluppi realizzati.

Il servizio è a consumo e potrà essere erogato fino al budget stabilito e specificato nella documentazione della presente procedura calcolato sulla base delle tariffe per figura professionale offerte per le giornate erogate. Il riconoscimento dell'importo avverrà a fronte di VAT regolarmente firmati dall'utente che ha usufruito del servizio o di un suo responsabile.

Il monte gg/u previsti nell'ambito del presente servizio potrà altresì essere destinato in quota parte alla realizzazione di eventuali moduli FAD (formazione a distanza / e-learning) sui sistemi SISaR che si possano rendere necessari in ragione di nuove funzionalità rilasciate nell'ambito delle major release dei medesimi; in tale evenienza il fornitore provvede a stimare l'effort necessario per evadere la singola richiesta di realizzazione di un nuovo modulo FAD da parte della SA che andrà ad erodere il totale di giorni / uomo disponibili per la erogazione degli interventi formativi/affiancamento previsti nell'ambito del servizio in esame.

E' ricompresa nel presente servizio la rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti per quanto attiene gli interventi a carattere formativo erogati, siano essi in aula che on the job, il tutto attraverso i migliori strumenti e procedure operative che il fornitore dovrà proporre in offerta tecnica, con produzione di report di sintesi nell'ambito dei SAL. Nello specifico, tale rilevazione, avente come



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

obiettivo quello di misurare il livello di gradimento da parte degli utenti fruitori del servizio in esame, dovrà registrare e determinare il grado di soddisfazione medio dell'utenza per gli interventi formativi come di seguito indicato:

Codice Indicatore	Descrizione Indicatore	Descrizione	Rilevazione
FOR	Grado di soddisfazione medio degli utenti	A conclusione di ciascuna sessione di formazione viene rilevato il grado di soddisfazione medio dei partecipanti. Liv. 1 – Scarso Liv. 2 – Insufficiente Liv. 3 - Sufficiente Liv. 4 - Buono Liv. 5 - Ottimo	Aggiornato con verifica trimestrale
AFF	Grado di soddisfazione medio degli utenti	A conclusione di ciascuna sessione di affiancamento, viene rilevato il grado di soddisfazione medio degli utenti rispetto alla totalità di affiancamento nel trimestre. Liv. 1 – Scarso Liv. 2 – Insufficiente Liv. 3 - Sufficiente Liv. 4 - Buono Liv. 5 - Ottimo	Aggiornato con verifica trimestrale

Detta rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti non ha effetto ai fini della determinazione di eventuali penali per tale servizio.

Si rimanda all'offerente la definizione delle modalità di erogazione di tale servizio.

5.6. Servizi Trasversali: Service Management

Il servizio di Service Management consta nel coordinare e gestire l'erogazione dei servizi sopra descritti, da parte del Service Provider, nonché nel verificare il rispetto degli accordi sui livelli di



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

servizio (Service Level Agreement – SLA) ivi contenuti e di presentare report sui livelli di servizio garantiti al Committente.

Nello specifico, ricadono in tale servizio, avente carattere continuativo a canone, le attività di Service / Project Management dei diversi servizi, quali:

- la gestione delle comunicazioni con l'Assessorato Igiene e Sanità della RAS e con la Direzione dell'Esecuzione;
- la raccolta delle richieste dell'Assessorato Igiene e Sanità della RAS e della Direzione dell'Esecuzione e l'opportuno indirizzamento alle strutture operative del fornitore;
- il coordinamento delle risorse professionali impiegate nei diversi team preposti alla erogazione dei singoli servizi;
- organizzazione, pianificazione e monitoraggio del lavoro per il raggiungimento dei risultati e degli obiettivi qualitativi e quantitativi attesi per i servizi e le attività;
- redazione di tutta la documentazione di supporto al governo dei servizi/attività e di rispettiva rendicontazione economica;
- la gestione amministrativa – contrattuale dei servizi.

A supporto e completamento del Service / Project Management, è da considerarsi inclusa nel presente servizio una costante attività di Project Office Management ed Assicurazione Qualità consistente in:

- supporto al Service/Project Management nel garantire la piena aderenza di tutte le fasi e processi della fornitura agli standard di qualità concordati con la RAS e la Direzione dell'Esecuzione – Piano di Qualità del Servizio nel suo complesso – e del Sistema di Qualità aziendale;
- definizione ed aggiornamento del Piano della Qualità del Servizio nel suo complesso in accordo con i referenti della RAS e la Direzione dell'Esecuzione;
- gestione della documentazione prodotta nella erogazione dei servizi e delle attività, con garanzia della rispettiva conformità al Piano di Qualità del Servizio, ovvero alle regole e procedure di qualità concordate con la RAS e la Direzione dell'Esecuzione;
- servizio redazionale del Portale Intranet di Progetto SISaR;
- monitoraggio e controllo dei Service Level Agreement concordati e la produzione delle relative statistiche e reportistiche di interesse.



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

Nel servizio sono comprese le attività di pianificazione degli interventi richiesti nell'ambito dei servizi anzi descritti che garantisce una ottimale allocazione delle risorse facenti capo al Service Provider e consente altresì all'Assessorato ed alla Direzione dell'Esecuzione un corretto monitoraggio della presa in carico della singola tipologia di richiesta di intervento e del rispettivo esito.

6. AREA 3 – SERVIZI DI MANUTENZIONE EVOLUTIVA STRAORDINARIA PER L'ATTUAZIONE DELLA RIFORMA DEL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE

I servizi della presente area hanno per oggetto le attività finalizzate ad adeguare il sistema per l'attuazione della riforma del servizio sanitario regionale ai sensi della L.R. 24 del 11.09.2020 e ss.mm.ii.. La tipologia dei servizi ricade nella medesima categoria di cui al par. 5.4 (Evoluzione e personalizzazione funzionale e normativa straordinaria), che si richiama integralmente per i dettagli. L'attività è individuata separatamente dalle altre evoluzioni straordinarie, al fine di consentire il monitoraggio ad hoc del budget, anche ai fini della gestione del bilancio regionale, essendo i relativi finanziamenti allocati su capitolo di spesa distinto e dedicato.

Si intende tale linea a corpo ma non a canone, per la quale:

- le attività verranno rendicontate progressivamente per SAL, in proporzione all'avanzamento prodotto ed alle risorse impiegate, secondo metriche chiare e misurabili che dovranno essere rappresentate nel piano di progetto di dettaglio;
- a seguito dell'avvio dell'esecuzione del contratto, sarà presentato un piano di progetto dettagliato, con Gantt puntuale e indicazione di risorse e percentuali di impegno e SAL, preferibilmente bimensili con indicazione dei effort erogato e risultati ottenuti/rilasci effettuati;
- il piano di cui sopra sarà flessibile e rimodulabile in modalità agile, per far fronte ad eventuali cambiamenti di contesto che presumibilmente potranno verificarsi in corso d'opera;
- conseguentemente la mancata esecuzione di attività o parti di esse, genererà economie quantificabili secondo metriche definite. L'erogazione di produzione inferiore rispetto ai razionali previsti in sede di dimensionamento iniziale non potrà in alcun modo comportare il riconoscimento del 100% del budget stanziato.



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

7. DELIVERABLES

I deliverables previsti sono elencati per ogni servizio nella seguente tabella. L'elenco è indicativo e potrà subire variazioni in corso di esecuzione sulla base delle esigenze dell'Amministrazione.

Servizio	Deliverable
Gestione	
Manutenzione Correttiva	Registro Manutenzione Correttiva
	Note Operative
	Check List e Verbale di Installazione Ambiente di Test
	Check List e Verbale di Installazione Ambiente di Produzione
	Piano dei Test/Rapporto Esecuzione Test
	No-regression Test
Gestione dell'Ambiente Applicativo di Test	Check List e Verbale di Installazione Ambiente di Test
	Piano dei Test/Rapporto Esecuzione Test
	No-regression Test
Gestione dell'Ambiente Applicativo di Produzione	Check List e Verbale di Installazione Ambiente di Produzione
	Note Operative
Gestione Sistemistico-Applicativa	Stato Avanzamento Lavori - Paragrafo dedicato alla Gestione Sistemistico-Applicativa
Servizio di Help Desk	Stato Avanzamento Lavori - Report segnalazioni registrate su SIPWEB
Servizio di Reperibilità H24 Mission-Critical	Stato Avanzamento Lavori - Report segnalazioni registrate su SIPWEB
Evoluzione	
Evoluzione Normativa Ordinaria	Check List e Verbale di Installazione Ambiente di Test
	Check List e Verbale di Installazione Ambiente di Produzione
	Piano dei Test/Rapporto Esecuzione Test
	Note Operative
Servizi Specialistico-Applicativi di Demand Management e Application Support Advanced	Report segnalazioni registrate su JIRA> Relazione sullo Stato Avanzamento Lavori
Evoluzione Adattativa e Perfettiva	Check List e Verbale di Installazione Ambiente di Test
	Check List e Verbale di Installazione Ambiente di Produzione
	Piano dei Test/Rapporto Esecuzione Test
	Note Operative
Evoluzione e Personalizzazione Funzionale e Normativa Straordinaria e Servizi di transizione	Analisi Funzionale/Analisi dei requisiti/Diagrammi UML
	Piano delle attività
	Check List e Verbale di Installazione Ambiente di Test
	Check List e Verbale di Installazione Ambiente di Produzione
	Piano dei Test/Rapporto Esecuzione Test
	Note Operative
	Piano di transizione



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

	Verbalì Attività transizione
	Relazione sullo Stato Avanzamento Lavori transizione
Formazione e Affiancamento	Verbalì Attività Affiancamento
	Registri Presenze Formazione
Servizi Trasversali: Service Management	Verbalì di Riunione
	Piano di Progetto Generale
	Piano di Qualità e Matrice dei Rischi
	Documento della Configurazione e Standard di Progetto
	Relazione sullo Stato Avanzamento Lavori
	Rapporto sui Livelli di Servizio
	Riepilogo giornate pianificate ed erogate per Formazione e Affiancamento
Riforma SSR	
Evoluzione straordinaria	Progetto per l'attuazione della riforma
	Verbalì Attività
	Relazione sullo Stato Avanzamento Lavori

8. MODALITÀ DI ESECUZIONE

L'Aggiudicatario SISaR dovrà predisporre, entro 15 giorni lavorativi dalla data di stipula del contratto, la seguente documentazione:

- Piano di progetto generale;
- Progetto per l'attuazione della riforma
- Piano di qualità e matrice dei rischi;
- Documento della configurazione e standard di progetto.

L'Aggiudicatario dovrà produrre con cadenza mensile:

- Prospetto Excel sullo stato di attuazione delle CR – Change Request.

L'Aggiudicatario dovrà produrre con cadenza bimestrale:

- la relazione sullo stato avanzamento lavori in cui vengono descritte le attività svolte ed i deliverables (verbalì, documentazione, etc.);
- un file excel col dettaglio delle giornate consumate per il servizio TOJ;



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

- un file excel con il dettaglio delle giornate pianificate e consumate riguardante il servizio di Evoluzione e personalizzazione applicativa;
- eventuale aggiornamento del Piano di progetto, del piano della qualità e gestione dei rischi, del documento della configurazione e standard di progetto.

L'Aggiudicatario dovrà produrre trimestralmente:

- il calcolo dei livelli di servizio per ciascun indicatore effettuato su dati riscontrabili dai tool SIPWEB, JIRA o ricavabili da sistemi di monitoraggio.

9. SLA – LIVELLI DI SERVIZIO E OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO

Con decorrenza dalla data di stipula del contratto, l'Aggiudicatario è tenuto a garantire il rispetto dei livelli di servizio (SLA) e delle modalità di esecuzione indicati nel seguito del presente capitolo.

9.1. Manutenzione Correttiva

Codice Indicatore	Indicatore	Valore di soglia	Descrizione	Rilevazione
RERR1	Tempo medio di rimozione di guasti o errori bloccanti	Entro 8 ore consecutive di copertura del servizio nel 90% dei casi ed entro 16 ore consecutive nel restante 10% dei casi	In caso di guasti o errori bloccanti viene misurato il tempo medio necessario per la individuazione, risoluzione dell'inconveniente e ripristino del software applicativo dalla rispettiva presa in carico durante le ore di copertura del servizio di manutenzione correttiva	Tutti i guasti o gli errori bloccanti di 3 mesi consecutivi
RERR2	Tempo medio di rimozione di guasti	Entro 24 ore consecutive di copertura del servizio nel	In caso di guasti o errori non bloccanti viene misurato il tempo medio necessario per la individuazione risoluzione	Tutti i guasti o gli errori non



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

	o errori non bloccanti	90% dei casi ed entro 36 ore nel restante 10% dei casi	dell'inconveniente e ripristino del software applicativo dalla rispettiva presa in carico durante le ore di copertura del servizio di manutenzione correttiva	bloccanti di 3 mesi consecutivi
RERR3	Tempo massimo di risoluzione degli errori bloccanti	Entro 30 ore	In caso di guasti o errori bloccanti di severità 1 viene misurato il tempo impiegato per la individuazione e risoluzione dell'inconveniente e ripristino del software applicativo in produzione, anche mediante applicazione di work-around, dalla rispettiva presa in carico durante le ore di copertura del servizio di manutenzione correttiva	Tutti i guasti o gli errori bloccanti di 3 mesi consecutivi
RERR4	Tempo massimo di risoluzione degli errori non bloccanti	Entro le 90 ore nel 70% dei casi e 130 ore nel 30% dei casi	In caso di guasti o errori non bloccanti viene misurato il tempo impiegato per la individuazione e risoluzione dell'inconveniente e ripristino del servizio in produzione, anche mediante applicazione di work-around, dalla rispettiva presa in carico durante le ore di copertura del servizio di manutenzione correttiva	Tutti i guasti o gli errori bloccanti di 3 mesi consecutivi

La classificazione del livello di gravità dell'errore è la seguente:



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

Severità 1 (RERR1, RERR3)	anomalia bloccante	l'intero sistema\sottosistema è indisponibile agli utenti o gravemente degradato.
Severità 2 (RERR1, RERR3)	anomalia grave	funzioni critiche del sistema\sottosistema sono indisponibili agli utenti o gravemente degradate
Severità 3 (RERR2, RERR4)	anomalia media	funzioni non critiche del sistema\sottosistema sono indisponibili agli utenti o gravemente degradate, oppure funzioni critiche sono lievemente degradate
Severità 4 (RERR2, ERR4)	anomalia lieve	funzioni non critiche del sistema\sottosistema sono lievemente degradate.

Il metodo di calcolo degli SLA di manutenzione correttiva è il seguente.

Si prende il 90% dei ticket segnalati nel periodo di riferimento, si calcola il relativo valore medio del tempo di risoluzione. Se questo è minore o uguale al valore di soglia per la tipologia d'errore, lo SLA è rispettato. Nel caso in cui il valore medio del tempo di risoluzione sia superiore al valore di soglia, si considera il numero di ticket che incidono al superamento del valore medio di soglia, da cui calcolare la percentuale di ticket fuori SLA nei confronti dell'insieme determinato dal 90% dei ticket.

Analogamente si prende il restante 10% dei ticket segnalati nel periodo di riferimento, si calcola il relativo valore medio del tempo di risoluzione dei ticket. Se questo è minore o uguale al valore di soglia per tipologia d'errore, lo SLA è rispettato. Nel caso in cui il tempo medio di risoluzione sia superiore al valore di soglia, si considera il numero di ticket aperti che incidono al superamento del valore medio di soglia, da cui calcolare la percentuale di ticket fuori SLA nei confronti dell'insieme determinato dal 10% dei ticket.

Ai fini del calcolo degli SLA per l'applicazione di eventuali penali, come tempo di risoluzione del singolo ticket si considera il tempo netto di risoluzione registrato dal fornitore in SIPWEB.

Le tipologie di ticket registrate nello strumento SIPWEB gestito dall'Aggiudicatario prese in considerazione per il calcolo degli SLA relativi alla manutenzione correttiva sono:

- Anomalia Sw
- DB – Anomalia



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

- Hardware.

Il presente servizio dovrà essere garantito nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì nelle fasce orarie 08:00 – 18:00, presso le sedi del fornitore. L'offerente può ampliare tali fasce orarie indicandole in offerta tecnica quale servizio migliorativo.

9.2. Gestione ambiente applicativo di test

Il servizio viene attivato allorquando nel sistema SIPWEB viene pubblicata la disponibilità di una nuova release/ patch / add. Non si applica per gli interventi correttivi.

I livelli di servizio minimi che devono essere garantiti sono essere i seguenti:

Codice Indicatore	Descrizione Indicatore	Valore Soglia	Descrizione	Rilevazione
METNR	Intervallo medio per la messa in esercizio in ambiente di test di una nuova Patch/Add/Nuova Release rilasciata	<15 giorni lavorativi nel 90% dei casi <20 giorni lavorativi nel restante 10% dei casi	A fronte della comunicazione della disponibilità di una patch/Add/nuova release viene misurato il tempo medio entro il quale il Team di Application Operation la installa in ambiente di test	Aggiornato con verifica trimestrale

I livelli di servizio devono essere calcolati dall'Aggiudicatario ed esposti alla DEC su tracciato a scelta dell'Aggiudicatario dove compaiono le date di disponibilità della nuova patch\add\release ricavabili dal SIPWEB e la data di messa in esercizio nell'ambiente di test.

Il presente servizio dovrà essere garantito nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì nelle fasce orarie 09:00 – 13:00 e 14:00 – 18:00, presso le sedi del fornitore. L'offerente può ampliare tali fasce orarie indicandole in offerta tecnica quale servizio migliorativo.

Il metodo di calcolo degli SLA è identico a quello descritto per il servizio di manutenzione correttiva adeguato ai valori di soglia definiti per l'indicatore **METNR**.



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

9.3. Gestione ambiente applicativo di produzione

Il servizio viene attivato allorquando la SA\Assessorato Igiene e sanità o autonomamente l'Aggiudicatario decide di mettere in produzione una nuova release/add che ha superato i test nell'ambiente applicativo di test. Non si applica per gli interventi correttivi.

I livelli di servizio minimi che devono essere garantiti sono essere i seguenti:

Codice Indicatore	Descrizione Indicatore	Valore Soglia	Descrizione	Rilevazione
GPRPRE	Rispetto dei tempi di preavviso richiesti per interventi che implicano disservizi	=100%	Questo SLA deve essere sempre rispettato salvo autorizzazione diversa della DEC\SA	Aggiornato con verifica Trimestrale
PRJAM	Intervallo medio per la messa in esercizio in ambiente di produzione di una nuova Patch/Add/Nuova Release rilasciata	<20 giorni lavorativi nel 90% dei casi <25 giorni lavorativi nel restante 10% dei casi	A fronte della verifica in test di una Nuova Release, ADD o di una Patch viene misurato il tempo medio entro il quale il Team di Application Operation la installa in ambiente di produzione	Aggiornato con verifica trimestrale

I livelli di servizio devono essere calcolati dall'Aggiudicatario ed esposti alla DEC su tracciato a scelta dell'Aggiudicatario dove compaiono le date di decisione della messa in produzione\data di verifica positiva in test e data di condivisione del piano operativo di rilascio.

Il metodo di calcolo degli SLA è identico a quello descritto per il servizio di manutenzione correttiva adeguato ai valori di soglia per l'indicatore **PRJAM** e **GPRPRE**.



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

Il servizio dovrà essere garantito nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì nelle fasce orarie 09:00 – 13:00 e 14:00 – 18:00, presso le sedi del fornitore. L'offerente può ampliare tali fasce orarie indicandole in offerta tecnica quale servizio migliorativo.

L'installazione delle patch e delle nuove release dovrà essere effettuata in una fascia oraria tale da arrecare l'impatto minimo sulla operatività degli utenti. Salvo diverse indicazioni opportunamente concordate con la Direzione dell'Esecuzione, l'aggiornamento dei sistemi dovrà essere effettuato dopo le 19.00 e in modo tale da creare il minimo impatto possibile sulla continuità del servizio.

Dovranno essere programmate con un largo anticipo le attività che producono disservizi durante il normale svolgimento dell'attività operativa degli utenti e l'attività dovrà sempre essere preventivamente comunicata alla DEC/RAS e alle Aziende Sanitarie:

- Interventi determinanti disservizi di durata prevista inferiore ad un'ora dovranno essere programmati e comunicati alla direzione dell'esecuzione almeno con una settimana di anticipo.
- Interventi determinanti disservizi di durata prevista superiore a un'ora e fino alle quattro ore su qualunque sistema dovranno essere programmati e comunicati alla direzione dell'esecuzione con almeno due settimane di anticipo.
- Interventi determinanti disservizi di durata prevista superiore alle 4 ore dovranno essere programmati e comunicati alla direzione dell'esecuzione con almeno 20 giorni di anticipo e sottoposti all'approvazione preventiva della stessa.

Sarà possibile derogare a questi vincoli solo in casi eccezionali e previa esplicita autorizzazione della SA o della Direzione dell'Esecuzione del Contratto. L'azienda dovrà rendersi disponibile a modifiche delle calendarizzazioni in conseguenza delle esigenze operative degli utenti.

9.4. Gestione sistemistico-applicativa

I livelli di servizio minimi rientrano nella casistica censita nella manutenzione correttiva cioè i blocchi segnalati che saranno originati da non corretta gestione sistemistico-applicativa saranno censiti come anomalia e saranno ricompresi nel calcolo di ERR1 e ERR2.

Il servizio dovrà essere garantito nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì nelle fasce orarie 09:00 – 13:00 e 14:00 – 18:00, presso le sedi del fornitore. L'offerente può ampliare tali fasce orarie indicandole in offerta tecnica quale servizio migliorativo.



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

9.5. Evoluzione normativa ordinaria

Il servizio, per quanto attiene gli adeguamenti normativi ordinari derivanti da norme di livello regionale, viene attivato aprendo una segnalazione sul sistema Jira. La segnalazione può essere fatta da utenti dell'Assessorato igiene e sanità, dagli utenti delle Aziende Sanitarie, dalla Direzione esecuzione del contratto o dall'Aggiudicatario stesso.

I livelli di servizio minimi che devono essere garantiti per gli adeguamenti normativi ordinari derivanti da norme regionali devono essere i seguenti:

Codice Indicatore	Descrizione Indicatore	Valore Soglia	Descrizione	Rilevazione
ACQRN	Intervallo medio di presa in carico della richiesta di variazione normativa	<5 giorni lavorativi nel 90% dei casi <10 giorni lavorativi nel restante 10% dei casi	A fronte della richiesta di variazione normativa viene misurato il tempo medio per la presa in carico della richiesta stessa da parte dell'Aggiudicatario SISaR	Aggiornato con verifica trimestrale
PRJRN	Intervallo medio di emanazione del documento di progettazione per rispondere alla richiesta di variazione normativa	<20 giorni lavorativi nel 90% dei casi <25 giorni lavorativi nel restante 10% dei casi	A fronte della presa in carico e dell'analisi della variazione normativa richiesta viene misurato il tempo medio per la produzione del documento di progettazione relativo al soddisfacimento della richiesta stessa	Aggiornato con verifica trimestrale

Tutto il processo di adeguamento normativo ordinario dovrà essere tracciato attraverso il sistema Jira. Il fornitore è tenuto (con decorrenza dalla data di stipula del contratto) a garantire per gli



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

adeguamenti normativi derivanti da disposizioni legislative regionali che all'interno del sistema di ALM Jira, contestualmente alla conferma della presa in carico, sia espressamente indicato il tempo entro cui sarà consegnato il rispettivo documento di progettazione.

Il fornitore è tenuto a consegnare la pianificazione e le note di rilascio delle evoluzioni normative in coerenza con gli SLA previsti per la messa in produzione delle release \ Add \ Release.

Il metodo di calcolo degli SLA è identico a quello descritto per il servizio di manutenzione correttiva adeguato ai valori di soglia per l'indicatore ACQRN e PRJRN.

Il servizio dovrà essere garantito nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì nella fascia oraria 08:00 – 18:00, ovvero secondo fasce orarie più ampie offerte quali servizio migliorativo presso le sedi del fornitore.

9.6. Evoluzione adattativa e perfettiva

Il servizio viene attivato aprendo un ticket sul sistema Jira. La segnalazione può essere fatta da utenti dell'Assessorato igiene e sanità, dagli utenti delle Aziende Sanitarie, dalla Direzione esecuzione del contratto o dall'Aggiudicatario stesso.

I livelli di servizio minimi che devono essere garantiti sono essere i seguenti:

Codice Indicatore	Descrizione Indicatore	Valore Soglia	Descrizione	Rilevazione
ACQRA	Intervallo medio di presa in carico della richiesta di variazione adattativa	<5 giorni lavorativi nel 90% dei casi <10 giorni lavorativi nel restante 10% dei casi	A fronte della richiesta di variazione adattativa viene misurato il tempo medio per la presa in carico della richiesta stessa da parte del Service Manager	Aggiornato con verifica trimestrale



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

PRJRA	Intervallo medio di emanazione del piano di progetto per rispondere alla richiesta di manutenzione adattativa	<20 giorni lavorativi nel 90% dei casi <25 giorni lavorativi nel restante 10% dei casi	A fronte della presa in carico e dell'analisi della variazione adattativa richiesta viene misurato il tempo medio per la produzione del piano delle attività occorrenti per il soddisfacimento della richiesta stessa	Aggiornato con verifica trimestrale
--------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------

Tutto il processo di evoluzione adattativa dovrà essere tracciato attraverso il sistema Jira. Il fornitore è tenuto (con decorrenza dalla data di stipula del contratto) a garantire che all'interno del sistema di ALM Jira, contestualmente alla conferma della presa in carico, sia espressamente indicato il tempo entro cui sarà consegnato il piano delle attività.

Il fornitore è tenuto a consegnare la pianificazione e le note di rilascio delle evoluzioni adattative e perfettive in coerenza con gli SLA previsti per la messa in produzione delle release/add.

Il metodo di calcolo degli SLA è identico a quello descritto per il servizio di manutenzione correttiva adeguato ai valori di soglia per l'indicatore **ACQRA** e **PRJRA**.

Il servizio dovrà essere garantito nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì nella fascia oraria 08:00 – 18:00, ovvero secondo fasce orarie più ampie offerte quali servizio migliorativo, presso le sedi del fornitore.

9.7. Servizi Specialistico-Applicativi di Demand Management e Application Support Advanced

Il servizio viene attivato aprendo un ticket sul sistema ALM Jira. La segnalazione può essere fatta da utenti dell'Assessorato igiene e sanità, dagli utenti delle Aziende Sanitarie, la Direzione esecuzione del contratto o l'Aggiudicatario stesso.

I livelli di servizio minimi che devono essere garantiti sono i seguenti:

Codice Indicatore	Descrizione Indicatore	Valore Soglia	Descrizione	Rilevazione
-------------------	------------------------	---------------	-------------	-------------



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

ACQSR	Intervallo medio di presa in carico della richiesta di supporto specialistico-applicativo remoto	<8 ore lavorative nel 90% dei casi <16 ore lavorative nel restante 10% dei casi	A fronte della richiesta di supporto specialistico - applicativo remoto viene misurato il tempo medio per la presa in carico della richiesta stessa da parte dell'Aggiudicatario SISaR	Aggiornato con verifica trimestrale
--------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------

Tutto il processo di supporto specialistico-applicativo remoto dovrà essere tracciato attraverso il sistema Jira. Il fornitore è tenuto (con decorrenza dalla data di stipula del contratto) a garantire che all'interno del sistema di ALM Jira, contestualmente alla conferma della presa in carico, sia espressamente indicato il tempo entro cui sarà effettuata la parametrizzazione/configurazione della soluzione applicativa.

Il metodo di calcolo degli SLA è identico a quello descritto per il servizio di manutenzione correttiva adeguato ai valori di soglia per l'indicatore **ACQSR**.

Il servizio dovrà essere garantito nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì nelle fasce orarie 09:00 – 13:00 e 14:00 – 18:00, mediante l'impiego continuativo di un Team di Supporto Specialistico – Applicativo Remoto, composto da Specialisti di Prodotto Senior sulle applicazioni oggetto del presente servizio operanti presso le sedi del fornitore. L'offerente può ampliare tali fasce orarie indicandole in offerta tecnica quale servizio migliorativo.

9.8. Servizi di Evoluzione e personalizzazione funzionale e normativa straordinaria e Servizi di manutenzione evolutiva straordinaria per l'attuazione della riforma del servizio sanitario regionale

I servizi vengono attivati aprendo un ticket sul sistema Jira. La segnalazione può essere fatta da utenti dell'Assessorato igiene e sanità o dalla Direzione dell'esecuzione del contratto.

I livelli di servizio minimi che devono essere garantiti sono i seguenti:

Codice Indicatore	Descrizione Indicatore	Valore Soglia	Descrizione	Rilevazione
-------------------	------------------------	---------------	-------------	-------------



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

ACQEP	Intervallo medio di presa in carico della richiesta di evoluzione e personalizzazione funzionale del software applicativo	<5 giorni lavorativi nel 90% dei casi <10 giorni lavorativi nel restante 10% dei casi	A fronte della richiesta di evoluzione e personalizzazione funzionale del software applicativo viene misurato il tempo medio per la presa in carico della richiesta stessa da parte dell'Aggiudicatario SISaR	Aggiornato con verifica trimestrale
PRJEP	Intervallo medio di emanazione del piano di progetto a fronte dell'autorizzazione da parte della SA alla realizzazione del evoluzione e personalizzazione funzionale del software applicativo	<20 giorni lavorativi nel 90% dei casi <25 giorni lavorativi nel restante 10% dei casi	A fronte dell'autorizzazione da parte della SA alla realizzazione del evoluzione e personalizzazione funzionale del software applicativo viene misurato il tempo medio per la produzione del piano delle attività occorrenti per il soddisfacimento della richiesta stessa	Aggiornato con verifica trimestrale

Tutto il processo del singolo intervento di evoluzione e personalizzazione, dalla richiesta fino alla effettiva messa in produzione, dovrà essere tracciato attraverso il sistema Jira. Il fornitore è tenuto (con decorrenza dalla data di stipula del contratto) a garantire che all'interno del sistema di ALM Jira, contestualmente alla conferma della presa in carico, sia espressamente indicato il tempo entro cui sarà consegnato il rispettivo documento di analisi tecnico-funzionale e di valutazione economica.

Il metodo di calcolo degli SLA è identico a quello descritto per il servizio di manutenzione correttiva adeguato ai valori di soglia per l'indicatore **ACQEP** e **PRJEP**.



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

9.1. Servizi di Transizione

L'Aggiudicatario è tenuto al rispetto dei tempi di consegna del piano di transizione e al rispetto del medesimo secondo le tempistiche definite dalla SA.

Tutta la documentazione tecnica e i sorgenti aggiornati dovranno essere resi disponibili al nuovo fornitore secondo delle tempistiche richieste dalla SA e che saranno previste nel piano di transizione.

Codice Indicatore	Descrizione Indicatore	Valore Soglia	Descrizione	Rilevazione
TR01	Tempo massimo di rilascio del documento riguardante il piano di transizione	100% dei casi entro: data di conclusione del contratto – 5 mesi	L'Aggiudicatario dovrà produrre un piano di lavoro dettagliato almeno 5 mesi prima della conclusione del contratto.	Aggiornato con verifica una tantum
TR02	Tempo massimo di rilascio di tutta la documentazione aggiornata	100% dei casi tutta la documentazione tecnica completa ed i sorgenti ad hoc e personalizzazioni che sarà considerata necessaria per il passaggio di consegne entro tre mesi dalla data di conclusione del contratto	Per rendere disponibile tutte le informazioni tecniche per il passaggio di consegne, è necessario che il fornitore condivida tutte le versioni aggiornate dei documenti e del codice sorgente dei sw sviluppati ad hoc e tutte le configurazioni e parametrizzazioni	Verifica una tantum
TR03	Rispetto delle milestones del piano di transizione	<10 giorni lavorativi nel 100% dei casi	A fronte delle milestones definite nel piano di transizione approvato dalla SA, il fornitore	Aggiornato con verifica mensile



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

			dovrà rispettare le date delle milestones	
--	--	--	-------------------------------------------	--

9.2. Help Desk per Ticket di Assistenza

Il servizio viene attivato mediante segnalazione telefonica all'operatore di help desk, il quale prende in carico la richiesta provvedendo ad aprire un ticket sul sistema SIPWEB. La segnalazione può essere fatta da utenti dell'Assessorato igiene e sanità, dagli utenti delle Aziende Sanitarie, la Direzione dell'esecuzione del contratto o l'Aggiudicatario stesso.

I livelli di servizio minimi che devono essere garantiti sono i seguenti:

Gravità (CNIPA)	Tempo di risoluzione dalla presa in carico	Soglie (casi)
1	Entro 1 giorno lavorativo	70%
	Entro 2 giorni lavorativi	30%
2	Entro 2 giorni lavorativi	70%
	Entro 4 giorni lavorativi	30%
3	Entro 3 giorni lavorativi	70%
	Entro 8 giorni lavorativi	30%
4	Entro 6 giorni lavorativi	70%
	Entro 16 giorni lavorativi	30%

Il periodo di riferimento per il calcolo dei tempi di risoluzione delle differenti casistiche anzi elencate è pari a tre mesi consecutivi.

I livelli di servizio devono essere calcolabili dalla Direzione dell'Esecuzione a partire dai dati riportati sul SIPWEB. Nel SIPWEB devono essere presenti gli eventuali tempi di ritardo causati dai tempi di risposta degli utenti.



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

Tutte le attività di assistenza help desk, dalla segnalazione e apertura del ticket a seguito di segnalazione telefonica fino alla risoluzione, dovrà essere tracciata attraverso lo strumento di Trouble Ticketing SIPWEB che, in particolare, dovrà consentire la tracciabilità sia dei tempi complessivi che vanno dalla segnalazione all'intervento risolutivo, sia anche di eventuali sospensioni dei termini in attesa di riscontro alle richieste di chiarimenti/integrazioni effettuate verso l'utente.

Il metodo di calcolo degli SLA è identico a quello descritto per il servizio di manutenzione correttiva adeguato ai valori di soglia per i livelli di gravità 1, 2, 3 e 4.

Il servizio dovrà essere reso dal lunedì al venerdì dei giorni feriali dalle 8:00 alle 18:00, presso le sedi del fornitore. L'offerente può ampliare tali fasce orarie indicandole in offerta tecnica quale servizio migliorativo.

9.3. Reperibilità H24

Il servizio di reperibilità H24 prevede che le segnalazioni di malfunzionamenti/guasti relativamente ai sistemi coperti da tale servizio vengano avanzate direttamente dagli utenti ai numeri telefonici di reperibilità specifici; il tecnico reperibile di turno cui viene indirizzata la singola segnalazione telefonica di malfunzionamento/guasto alla risposta sottopone all'utente chiamante le richieste di informazioni utili alla gestione dell'intervento risolutivo e dunque provvede alla conferma della rispettiva presa in carico.

Compiuto l'intervento, il tecnico reperibile provvede a confermare la chiusura del medesimo all'utente nonché a registrare successivamente sul sistema di trouble ticketing i dati dell'attività operata allo scopo.

I livelli di servizio minimi che devono essere garantiti sono i seguenti:

Codice Indicatore	Descrizione Indicatore	Valore Soglia	Descrizione	Rilevazione
REP01	Tempo medio di intervento da remoto dalla presa in carico della segnalazione di malfunzionamento su Infrastruttura Tecnologica e/o Pronto Soccorso e/o	<= 1 ora dalla presa in carico della segnalazione nel 90% dei casi	A fronte della segnalazione di malfunzionamento, nella fascia oraria di reperibilità H24, su infrastruttura tecnologica e/o pronto soccorso e/o trasfusionale SISaR viene	Aggiornato con verifica trimestrale



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

	Trasfusionale SIsaR nella fascia oraria di reperibilità H24		misurato il tempo medio intercorrente tra la presa in carico della segnalazione medesima e l'inizio delle attività di intervento da remoto da parte del Service Provider	
REP02	Tempo medio di intervento da remoto dalla presa in carico della segnalazione di malfunzionamento su Infrastruttura Tecnologica e/o Pronto Soccorso e/o Trasfusionale SIsaR nella fascia oraria di reperibilità H24	<= 4 ore dalla presa in carico della segnalazione nel restante 10% dei casi	A fronte della segnalazione di malfunzionamento, nella fascia oraria di reperibilità H24, su infrastruttura tecnologica e/o pronto soccorso e/o trasfusionale SIsaR viene misurato il tempo medio intercorrente tra la presa in carico della segnalazione medesima e l'inizio delle attività di intervento da remoto da parte del Service Provider	Aggiornato con verifica trimestrale
REP03	Tempo medio di intervento in loco dalla presa in carico della segnalazione di malfunzionamento su Infrastruttura Tecnologica SIsaR nella fascia oraria di reperibilità H24	<= 4 ore dalla presa in carico della segnalazione nel 90% dei casi	A fronte della segnalazione di malfunzionamento, nella fascia oraria di reperibilità H24, su infrastruttura tecnologica SIsaR viene misurato il tempo medio intercorrente tra la presa in carico della segnalazione medesima e l'inizio delle attività di intervento in loco da parte del Service Provider	Aggiornato con verifica trimestrale



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

REP04	Tempo medio di intervento in loco dalla presa in carico della segnalazione di malfunzionamento su Infrastruttura Tecnologica SISaR nella fascia oraria di reperibilità H24	<= 6 ore dalla presa in carico della segnalazione nel restante 10% dei casi	A fronte della segnalazione di malfunzionamento, nella fascia oraria di reperibilità H24, su infrastruttura tecnologica SISaR viene misurato il tempo medio intercorrente tra la presa in carico della segnalazione medesima e l'inizio delle attività di intervento in loco da parte del Service Provider	Aggiornato con verifica trimestrale
--------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------

I livelli di servizio devono essere calcolabili dalla DEC a partire dai dati riportati sul SIPWEB o su altro strumento. Considerato che in genere la segnalazione viene condivisa tramite chiamata al numero telefonico di reperibilità, la segnalazione sul SIPWEB o altro strumento deve essere tracciata dall'Aggiudicatario.

Il metodo di calcolo degli SLA è identico a quello descritto per il servizio di manutenzione correttiva adeguato ai valori di soglia per i livelli di gravità **REP01, REP02, REP03 e REP04**.

9.4. Service Management

I livelli di servizio minimi che devono essere garantiti sono i seguenti:

Codice Indicatore	Descrizione Indicatore	Valore Soglia	Descrizione	Rilevazione
SMN01	Tempo massimo di rilascio del documento riguardante gli SLA trimestrali	100% dei casi entro il mese successivo al trimestre di riferimento	A conclusione di ciascun trimestre contrattuale dovrà essere inviato il documento con il calcolo degli SLA per ciascun servizio	Aggiornato con verifica trimestrale
SMN02	Tempo massimo di aggiornamento del portale	100% dei casi tutti i deliverables riportati nel	A conclusione di ciascun mese contrattuale dovrà essere inviato il documento di SAL e i	Aggiornato con verifica periodica



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

	documentazione su richiesta del DEC\SA	documento di SAL dovranno essere registrati sul portale documentazione nella cartella riferita al SAL stesso entro 5 giorni lavorativi dalla data di richiesta aggiornamento Portale documentazione	deliverables in esso riportati dovranno essere inseriti nel portale documentazione. In caso di riscontro mancato inserimento di un deliverable, il fornitore è tenuto ad ottemperare alla richiesta di aggiornamento del portale entro 5 giorni lavorativi dalla data di segnalazione della DEC\SA	
SMN03	Intervallo medio di risposta alla richiesta di chiarimenti da parte della DEC\SA	<15 giorni lavorativi nel 90% dei casi <30 giorni lavorativi nel restante 10% dei casi	A fronte della richiesta di chiarimento da parte della DEC\SA il fornitore dovrà provvedere a rispondere secondo la tempistica media minima definita come soglia	Aggiornato con verifica trimestrale

Il metodo di calcolo degli SLA è identico a quello descritto per il servizio di manutenzione correttiva adeguato ai valori di soglia per i livelli di gravità **SMN01, SMN02 e SMN03**.

Il servizio dovrà essere garantito nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì nelle fasce orarie 09:00 – 13:00 e 14:00 – 18:00. L'offerente può ampliare tali fasce orarie indicandole in offerta tecnica quale servizio migliorativo.



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

9.5. Riepilogo Servizi e SLA

Si riporta di seguito il quadro sintetico la corrispondenza tra indicatori SLA e singoli servizi. Come si può notare alcuni indicatori SLA devono essere calcolati distintamente per diversi servizi.

AREA 1	Gestione	Tipologia	SLA
1.1	Manutenzione Correttiva	A Canone	RERR1, RERR2, RERR3, RERR4
1.2	Gestione dell'Ambiente Applicativo di Test	A Canone	METNR
1.3	Gestione dell'Ambiente Applicativo di Produzione	A Canone	GPRPRE, PRJAM
1.4	Gestione Sistemistico-Applicativa	A Canone	ERR1, ERR2
1.5	Servizio di Help Desk	A Canone	1,2,3,4
1.6	Servizio di Reperibilità H24 Mission-Critical	A Canone	REP01, REP02, REP03, REP04
AREA 2	Evoluzione	Tipologia	SLA
2.1	Evoluzione Normativa Ordinaria	A Canone	ACQRN, PRJRN
2.2	Evoluzione Adattativa e Perfettiva	A Canone	ACQRA, PRJRA
2.3	Servizi Specialistico-Applicativi di Demand Management e Application Support Advanced	A Canone	ACQSR
2.4	Evoluzione e Personalizzazione Funzionale e Normativa Straordinaria e Servizi di transizione	A Consumo	ACQEP, PRJEP, TR01, TR02, TR03
2.5	Formazione e Affiancamento	A Consumo	-
2.6	Servizi Trasversali: Service Management	A Canone	SMN01, SMN02, SMN03



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

AREA 3	Riforma SSR	Tipologia	SLA
3.1	Evoluzione e Personalizzazione Funzionale e Normativa Straordinaria	A Consumo	ACQEP, PRJEP

10. FORMATO DEI DATI

Ai sensi della normativa in materia di amministrazione digitale (D.Lgs. 82/2005) e trasparenza (D.Lgs. 97/2016), il sistema dovrà consentire l'esportazione di dati in formato di tipo aperto, e cioè un formato di dati reso pubblico, documentato esaustivamente e neutro rispetto agli strumenti tecnologici necessari per la fruizione dei dati stessi. In particolare, sono richiesti almeno il formato CSV per le informazioni con struttura tabellare e il formato PDF per la rappresentazione di documenti contenenti testo e immagini.

L'ambito di applicazione del presente articolo è relativo a tutta la reportistica estraibile dal sistema Direzionale ed ai nuovi report/estrazioni laddove espressamente richiesto dall'Amministrazione.

11. PENALI

L'Aggiudicatario è soggetto alle seguenti penali, esclusivamente applicabili ai servizi erogati a partire dalla data di stipula del contratto.

11.1. Penali per mancato rispetto degli SLA

Nel caso in cui l'Aggiudicatario non rispetti i livelli di servizio, la SA potrà applicare penali pari allo 0,1 per mille dell'importo contrattuale dello specifico servizio per ogni punto percentuale eccedente i valori di soglia previsti per i servizi, fino ad un massimo del 10% del valore complessivo del contratto.

Tali penali potranno essere applicate qualora il valore assoluto su base trimestrale del numero di casistiche trattate per ciascuna tipologia di servizio sia almeno pari a n. 20 (venti) casi (es. almeno 20 ticket in un trimestre per il servizio di Help Desk).

Nel caso di ticket riguardanti la manutenzione adattativa, evolutiva e normativa il numero di casi il cui raggiungimento implica l'applicazione delle penali è 5 nel corso di un trimestre.

Per quanto riguarda gli RERR3, RERR4, SMN1, SMN2, SMN3, TR01, TR02, TR03 le penali si applicano ai singoli casi senza soglia di occorrenza.



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

11.2. Penali per mancato rispetto dei cronoprogrammi

Con riferimento al mancato rispetto della pianificazione (di cui ai documenti riferiti agli indicatori PRJEP, PRJRN, PRJRA, PRJAM, TR01, i quali dovranno essere inserite nello strumento Jira), per accertata e univoca responsabilità dell'Aggiudicatario, l'importo delle penali è determinato nella misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille del valore della specifica attività a cui si riferisce il cronoprogramma non rispettato, e comunque per un totale complessivo delle stesse non superiore al dieci per cento dello stesso. Non si applicano le soglie previste per il mancato rispetto degli SLA.

Le penali saranno associate alle principali milestone dei cronoprogrammi, eventualmente accorpate nel caso di attività particolarmente complesse. Dovrà comunque essere data visibilità dell'insieme di sotto-milestones cui faranno riferimento le milestone accorpate, in quanto la percentuale utilizzata per la determinazione della penale sarà determinata in modo proporzionale al numero di sotto-attività risultanti in ritardo rispetto alla milestone principale. A titolo di esempio:

- se la milestone principale non è composta da milestone secondarie nel piano di progetto, si applicherà la percentuale minima pari allo 0,3 per mille;
- se la milestone principale è composta da milestone secondarie nel piano di progetto, si applicherà una percentuale proporzionale al numero di milestone secondarie che sono andate oltre la milestone principale, fino al massimo dell'1 per mille se tutte le milestone secondarie sono risultate in ritardo rispetto alla milestone principale.

Relativamente alle modalità amministrative per la proposta dell'applicazione di penali, il soggetto proponente sarà la Direzione dell'Esecuzione nell'ambito delle Relazioni di valutazione degli Stati di Avanzamento Lavori. Il RUP prenderà atto della proposta e presenterà una contestazione dettagliata all'Aggiudicatario. All'Aggiudicatario sarà dato un termine temporale per la presentazione delle proprie controdeduzioni, ricevute le quali il RUP procederà o meno a determinare formalmente l'applicazione delle eventuali penali. La trattenuta contabile vera e propria avverrà solo a chiusura del progetto, a seguito della verifica di conformità, che potrà o meno confermare l'applicazione della penale, e si realizzerà a valere sul saldo della trattenuta del 10% a garanzia della corretta esecuzione delle prestazioni.

E' facoltà del RUP decidere di non applicare, in tutto o in parte, le penali sopra previste, sentito il parere della Direzione dell'Esecuzione, nel caso in cui risulti che il ritardo sulla singola milestone non sia imputabile all'Aggiudicatario oppure se risulti comprovato da idonea documentazione che, anche



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

per milestone differenti da quelle coinvolte nel calcolo delle penali, nel medesimo periodo di riferimento del SAL al quale le penali si riferiscono, l'Aggiudicatario abbia dovuto sostenere maggiori oneri a causa di ritardi rispetto a quanto previsto dal piano di progetto imputabili alle Aziende Sanitarie, all'Amministrazione Regionale o alla società in house Sardegna IT, non preannunciati all'Aggiudicatario stesso con un preavviso di almeno 5 giorni lavorativi antecedenti alla scadenza della milestone.

12. PROPRIETÀ DEL SOFTWARE

La presente procedura, per le già esposte ragioni di collegamento funzionale con il contratto SISaR e nelle more della definizione delle condizioni di chiusura dello stesso, eredita le previsioni del contratto SISaR originario in materia di proprietà del software. Tali previsioni, così come chiarite nella rimodulazione disposta dal RUP nel 2010, risultano essere le seguenti.

Gli atti documentali ufficiali del contratto SISaR, ovvero il Disciplinare all'art. 13 "Modalità di esecuzione della fornitura", e segnatamente al punto 13.1.2 "Proprietà delle componenti", il Capitolato d'Oneri all'art. 29 "Diritti di proprietà ed utilizzo del software" ed il Contratto tra le parti all'art. 16, normano la materia in maniera completa. Come descritto negli articoli anzi citati esistono due tipologie di diritto ad appannaggio dell'Assessorato e sono le seguenti:

- diritto di utilizzo senza limitazioni temporali di tutto il software fornito, a qualunque titolo, nell'ambito dell'appalto (cfr. Art. 16 Contratto),
- piena proprietà del software realizzato, sviluppato, personalizzato, esteso nell'ambito del progetto unitamente alle versioni "sorgenti" ed a tutta la documentazione ad esso relativa (cfr. art. 16 Contratto).

Nell'ambito della fornitura SISaR l'Aggiudicatario ha fornito maggioritariamente software sotto forma di licenza d'uso illimitata, soddisfacendo dunque il requisito di cui al punto 1 di cui sopra, e solo alcune forniture associabili alla categoria "software realizzati, sviluppati, personalizzati, estesi nell'ambito del progetto", ai quali possa essere senza dubbio attribuita la piena proprietà all'Assessorato soddisfacendo dunque il punto 2. Per il quadro dei software ricadenti nelle due tipologie si rimanda alla tabella di cui in premessa (cap. 1 del presente documento).

Nel caso specifico della presente procedura, trattandosi di servizi di evoluzione e gestione, è pacifico che, in virtù di quanto sopra, gli stessi si sviluppano anch'essi maggioritariamente sulla quota



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

prevalente consistente in software concesso in licenza d'uso illimitata, e pertanto ne ereditano il medesimo profilo di proprietà. Viceversa, le evoluzioni realizzate sui software di cui al punto 2 saranno anch'esse ricadenti nella piena proprietà da parte della Regione.

Le condizioni di cui al presente articolo potranno variare in funzione degli accordi e delle clausole stabilite nella procedura di chiusura del contratto SISA. Il presente contratto eredita automaticamente tali condizioni e sarà variato di conseguenza.

13. SPESE, OBBLIGHI, ONERI, RISCHI E RESPONSABILITÀ

L'Aggiudicatario esecutore del contratto è tenuto ad eseguire le prestazioni affidate con la massima diligenza e attenzione ed è responsabile del buon andamento dell'esecuzione del contratto e del comportamento dei propri dipendenti.

A carico dell'Aggiudicatario, considerate come remunerate dall'importo offerto, saranno tutte le spese inerenti tutte le prestazioni richieste e necessarie e tutte le prestazioni strumentali, ulteriori e alle condizioni migliorative eventualmente offerte, comprese le spese relative a tutti beni da fornire, nonché i materiali, le attrezzature, le macchine e gli strumenti necessari per la corretta esecuzione di tutte le prestazioni, le spese di trasferta, trasporto, tutte le spese generali, gli oneri fiscali, per la corretta esecuzione di tutte le prestazioni, nonché gli oneri derivanti e necessari alla stipula del contratto.

In riferimento all'Aggiudicatario si comproverà l'assolvimento degli obblighi di regolarità contributiva (o la motivata esenzione) anche dopo la stipulazione del contratto e comunque prima di ogni pagamento.

Sono a carico dell'Aggiudicatario tutti i rischi connessi al trasporto di persone o cose e delle attrezzature e dei materiali necessari all'esecuzione del contratto.

L'Aggiudicatario garantisce che nell'esecuzione dell'appalto non viola né ha violato diritti di proprietà industriale e intellettuale e s'impegna a tenere comunque indenne la SA e la Regione Sardegna da ogni pretesa da chiunque avanzata a tale titolo, sopportando in proprio e in via esclusiva tutte le spese conseguenti.

L'Aggiudicatario ha l'obbligo di trattare i dati e le informazioni che entreranno in suo possesso secondo quanto disposto dalla normativa europea e nazionale di settore (Reg. UE 2016/679 –



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

GDPR e D.Lgs. 196/2003) e avrà l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transiteranno per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui verrà in possesso e di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto.

L'obbligo di cui sopra sussisterà, altresì, relativamente a tutto il materiale e i dati originari o quelli predisposti, raccolti o trattati in esecuzione delle attività affidate.

Tale obbligo non riguarderà i dati che siano o divengano di pubblico dominio, nonché le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che l'Aggiudicatario svilupperà o realizzerà in esecuzione delle prestazioni dovute.

L'Aggiudicatario è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di riservatezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, è prevista la risoluzione di diritto del contratto, fermo restando che l'Aggiudicatario sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare da tale inosservanza.

L'Aggiudicatario potrà citare i termini e riferimenti essenziali del contratto laddove ciò fosse condizione necessaria per la partecipazione a gare e procedure di affidamento di contratti.

14. DIREZIONE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

La Direzione dell'Esecuzione del contratto è affidata alla società in house Sardegna IT nella persona del Direttore dell'Unità Progetti Sanità ing. Valter Degiorgi. Il Direttore dell'Esecuzione è altresì incaricato della verifica di conformità del contratto.

15. VERIFICA DI CONFORMITÀ - COLLAUDO FUNZIONALE E ACCETTAZIONE

La verifica di conformità delle forniture e prestazioni sarà operata nei modi e termini di legge. L'Assessorato comunicherà all'Aggiudicatario la data fissata per l'esecuzione dei test di verifica e di accettazione; in tale data, alla presenza degli incaricati per la verifica per la SA e del rappresentante dell'Aggiudicatario, si procederà all'esame della conformità delle forniture e delle prestazioni.



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

Precisamente, per quanto attiene le forniture software che saranno realizzate nell'ambito del servizio di evoluzione e personalizzazione funzionale del software applicativo SISaR, le verifiche di conformità saranno effettuate in ambiente di test entro 30 giorni dal rispettivo rilascio.

Tutti i prodotti rilasciati sono sottoposti a unit test, no regression test, integration test e system test. Per quanto riguarda i test utente, questi sono effettuati direttamente da personale di riferimento della SA su sessioni dedicate nell'ambito delle attività di Evoluzione funzionale e normativa straordinaria. Per tali sessioni l'Aggiudicatario predisporrà dei casi di test specifici che il DEC potrà ampliare o modificare. Alle sessioni di test utente potranno partecipare rappresentanti dell'ufficio del RUP e utenti delle Aziende Sanitarie oltre alla Direzione dell'Esecuzione. Al fine di rappresentare uno strumento il più possibile "agile" ed utile per l'esecuzione dei test, verrà prodotto, per ciascun oggetto sviluppato nell'ambito del Progetto, il documento Piano dei Test e il rapporto attestante l'esito dell'esecuzione dei test.

Per quanto concerne le evoluzioni perfettive (evoluzioni di prodotto), il processo di rilascio approvato dal DEC risulta caratterizzato dalle seguenti attività:

- acquisizione dal portale web dedicato SIPWEB delle soluzioni applicative (patch/add/nuove release software) rilasciate;
- installazione, configurazione di base e test delle soluzioni applicative acquisite dal Portale Prodotti SIPWEB in ambiente di test SISaR;
- comunicazione alla DEC della disponibilità di soluzioni applicative rilasciate e testate;
- autorizzazione da parte della DEC al rispettivo passaggio in produzione
- eventuale variazione della documentazione (manualistica utente) associata alla soluzione applicativa testata;
- definizione e pianificazione delle attività di messa in esercizio in accordo con la DEC;
- messa in esercizio delle soluzioni applicative rilasciate e testate.

Nel caso in cui una fornitura software derivante dal servizio di evoluzione e personalizzazione funzionale non superi in tutto od in parte l'esame di conformità e pertanto non risulti perfettamente funzionante in ogni parte, l'Aggiudicatario è obbligato a provvedere in merito alla risoluzione delle difformità riscontrate e a stabilire le condizioni di collaudabilità e corretto funzionamento della fornitura entro 30 (trenta) giorni, periodo al termine del quale l'Assessorato provvederà all'esecuzione di nuovo esame di conformità.



Direzione generale della Sanità
Servizio Sistema informativo, affari legali e istituzionali

Nel caso di terzo esito negativo, conseguente alle verifiche di conformità e regolare funzionamento, l'Assessorato ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto.

Per quanto attiene le prestazioni inerenti i servizi ricorrenti a canone, la cui rendicontazione segue una cadenza mensile, la rispettiva verifica di conformità del singolo mese di erogazione di tali servizi rispetto al contratto sarà effettuata entro 10 giorni dalla presentazione del rapporto mensile di erogazione dei servizi - SAL mensile –, trascorsi i quali, in assenza di segnalazione di non conformità ovvero di riscontro, le prestazioni si potranno considerare accettate.

La verifica di conformità, con esito positivo, determina l'accettazione definitiva delle prestazioni e il diritto al pagamento totale del corrispettivo.

16. VARIAZIONI IN CORSO D'OPERA

L'Aggiudicatario non può introdurre variazioni alla fornitura affidata non disposte dalla SA; le modifiche non previamente autorizzate non danno titolo a pagamenti o rimborsi di sorta.

L'Aggiudicatario è tenuto altresì a effettuare le varianti ordinate dalla SA, nelle ipotesi, con i limiti e alle condizioni stabilite dalla legge.

Qualora la SA intenda avvalersi della facoltà di ordinare variazioni e varianti in corso di esecuzione, previa verifica con il fornitore medesimo, il relativo aumento o diminuzione del corrispettivo sarà calcolato sulla base dei prezzi risultanti dall'offerta economica dell'Aggiudicatario presentata in sede di procedura e - laddove non eventualmente possibile - con riferimento ad opportune valutazioni operate dalla SA con riferimento a listini pubblici e l'applicazione di eventuale livello di sconto analogo a quanto eventualmente desumibile sulla base dell'offerta economica presentata in sede di gara dall'Aggiudicatario.

Il Direttore del Servizio

Maria Antonietta Raimondo

(documento firmato digitalmente)