

# **CAPITOLATO TECNICO STANDARD PER SERVIZI DI ASSISTENZA E SUPPORTO**

(rev 05 del 23/07/2023)

## Sommario

1	OGGETTO E SCOPO .....	3
2	CAMPO DI APPLICAZIONE .....	3
3	NORME E STANDARD DI RIFERIMENTO .....	3
4	SISTEMA INFORMATIVO REGIONALE .....	5
5	SERVIZI .....	6
5.1	Servizio di formazione (FOR) .....	6
5.2	Servizi di Help-Desk di I e II livello (HD) .....	7
5.3	Servizi di Manutenzione .....	7
5.3.1	Manutenzione preventiva (MAP) .....	8
5.3.1.1	Servizi di Risk Management (SRM) .....	8
5.3.2	Manutenzione ordinaria (MAO) .....	9
5.3.2.1	Manutenzione correttiva (MAC) .....	9
5.3.2.2	Servizi di Conduzione Tecnica (COT) .....	10
5.3.2.3	Manutenzione adeguativa (MAD) .....	11
5.3.2.4	Supporto utenti e assistenza applicativa (SUP). .....	11
5.3.2.5	Supporto Tecnico (SUT) .....	11
5.3.3	Manutenzione Straordinaria (MAS) .....	12
6	LIVELLI DI SERVIZIO (SLA) .....	15
6.1	Classificazione di anomalie e malfunzionamenti .....	15
6.2	Orari di Riferimento .....	15
6.3	Classe di criticità dei sistemi .....	15
6.4	Periodo di misurazione, penali, inadempimenti .....	16
6.5	SLA-FO: Formazione .....	16
6.6	SLA-HD: Help Desk di I e II livello .....	16
6.7	SLA-MP: Manutenzione Preventiva .....	17
6.8	SLA-TR: Tempi di Risoluzione .....	17
6.9	SLA-UP: Uptime del sistema .....	17
6.10	SLA-MS: Manutenzione Straordinaria .....	18
6.11	SLA-DE: Consegna dei deliverables .....	18
7	DELIVERABLES .....	19
8	RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITA' E FATTURAZIONE .....	19
9	PERSONALE TECNICO DEL FORNITORE .....	20
10	VISITE E VERIFICHE .....	20
11	OSSERVANZA DI LEGGI E NORME .....	20
12	SPEDIZIONI E LOGISTICA .....	20
13	CARATTERISTICHE TECNICHE .....	20

## 1 OGGETTO E SCOPO

Il presente documento descrive e regola le caratteristiche prestazionali standard dei servizi di assistenza e supporto gestiti da ARES SARDEGNA ed integra le disposizioni ed indicazioni fornite dal Capitolato Generale di ARES.

Le caratteristiche standard rappresentano il riferimento minimo obbligatorio per la fornitura dei suddetti servizi.

Le caratteristiche standard possono essere modificate, ridotte, estese e/o integrate dal documento allegato *Caratteristiche Tecniche*

Le caratteristiche di cui al presente documento, se in contrasto, hanno prevalenza rispetto a quelle indicate nel Capitolato Generale di ARES.

Le specifiche del documento *Caratteristiche Tecniche*, se in contrasto, hanno prevalenza rispetto a quanto indicato nel presente documento.

La gerarchia di validità delle specifiche è pertanto, in ordine decrescente:

1. Documento: *Caratteristiche Tecniche*;
2. Documento: *Capitolato tecnico standard per servizi di assistenza e supporto* (il presente documento);
3. Documento: *Capitolato Generale di ARES*.

Lo scopo del presente documento è quello di definire i livelli di servizio per garantire adeguate affidabilità, sicurezza, continuità, performance funzionali, conformità a norme e leggi dei sistemi informativi gestiti da ARES SARDEGNA.

## 2 CAMPO DI APPLICAZIONE

I livelli di servizio, le specifiche tecnico-prestazionali, le definizioni ed ogni altro elemento espresso nel presente documento si applica specificatamente ai contratti per servizi di assistenza tecnica e supporto ai sistemi informativi sanitari del perimetro gestito da ARES SARDEGNA indipendentemente dalla onerosità o meno di tali contratti, dal regime contrattuale (garanzia, post-garanzia) della proprietà o meno di detti sistemi, dalle loro caratteristiche architetture e dalle tipologie di componenti, sistemi e sotto sistemi (solo sw, sw+hw, single/multilayer, microsistemi, etc.) dalla tipologia di servizio (SaaS, PaaS, on premise, cloud pubblico/privato/ibrido,...).

## 3 NORME E STANDARD DI RIFERIMENTO

### STANDARD FUNZIONALI

- Health Level Seven (HL7) è lo standard internazionale che ha l'obiettivo di ottenere dati clinici al fine di integrarli, estrarli e analizzarli in modo autonomo e controllato.
- Fast Healthcare Interoperability Resource (FHIR) è uno standard di interoperabilità sviluppato da HL7 e progettato per consentire lo scambio di dati sanitari in formato elettronico tra sistemi diversi del settore sanitario, e, inoltre, è in grado di fornire un'implementazione semplificata per lo scambio di dati tra applicazioni sanitarie senza compromettere la loro integrità.

### STANDARD SEMANTICI

- International Classification of Diseases (ICD-9-CM) è un sistema internazionale di classificazione delle malattie, dei traumatismi, degli interventi chirurgici e delle procedure diagnostiche e terapeutiche ed utilizzato per codificare la Scheda di Dimissione Ospedaliera (SDO) e i flussi informativi del Nuovo Sistema Informativo Sanitario (NSIS) che rilevano le informazioni sanitarie individuali riferite ai setting assistenziali distrettuali e domiciliari.
- Logical Observation Identifiers Names and Codes (LOINC) è un sistema di codifica standardizzato per la descrizione univoca di osservazioni cliniche e di laboratorio.
- Autorizzazione all'immissione in commercio (AIC) è un indice univoco di prodotti farmaceutici autorizzati dall'AIFA o da CE, che possono essere commercializzati in Italia.

- Anatomica Terapeutica Chimica (ATC) è il sistema di codifica utilizzato per la classificazione sistematica dei farmaci.
- Systematized Nomenclature of Medicine (SNOMED) dispone della terminologia più completa al mondo in ambito sanitario e, quale standard internazionale consolidato, è particolarmente adatto per la codifica di informazioni mediche nei formati di scambio richiesti per la cartella informatizzata del paziente.
- Digital Imaging and Communication in Medicine (DICOM) è lo standard di riferimento per la sintattica, sviluppato dall'American College of Radiology e dal National Equipment Manufacturers Association, utilizzato per definire i protocolli di connessione e comunicazione per lo scambio di immagini mediche digitalizzate. Insieme alle componenti di HL7, supporterà la visualizzazione, e l'indicizzazione delle immagini biometriche.

#### NORME E STANDARD PER DISPOSITIVI MEDICI E RETI MEDICALI

- D.Lgs 46/97 s.m.i. di recepimento della direttiva europea EEC MD 93/42 s.m.i
- D.Lgs.332/00 s.m.i. di attuazione della direttiva europea EEC IVD 98/79
- Regolamento europeo MDR 745/17
- Regolamento europeo IVDR 746/17

NOTA BENE: i dispositivi medici (SaMD) devono essere rispondenti alla norma di legge vigente, ovvero possedere il certificato CE, all'atto del collaudo.

Nondimeno, considerato il combinato disposto di:

- REGOLAMENTO (UE) 2023/607 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 15 marzo 2023 che modifica i regolamenti (UE) 2017/745 e (UE) 2017/746 per quanto riguarda le disposizioni transitorie per determinati dispositivi medici e dispositivi medico-diagnostici in vitro;
- Art.120, comma 3 del MDR 745/17;
- MDCG 2020-3 "Guidance on significant changes regarding the transitional provision under Article 120 of the MDR with regard to devices covered by certificates according to MDD or AIMDD"; è necessario segnalare che nel periodo transitorio i software dispositivi medici (SaMD) privi del certificato CE ai sensi dei nuovi regolamenti (MDR 745/17, IVDR 746/17) non potranno essere oggetto di modifiche significative (cfr. "significant changes" - MDGC 2020-3).

Tale limitazione può avere rilevante impatto nella evoluzione dei software e nel rilascio di nuove sue release e funzionalità.

#### LINEE GUIDA DISPOSITIVI MEDICI

Linee guida MDGC reperibili al link: [https://health.ec.europa.eu/medical-devices-sector/new-regulations/guidance-mdcg-endorsed-documents-and-other-guidance\\_it](https://health.ec.europa.eu/medical-devices-sector/new-regulations/guidance-mdcg-endorsed-documents-and-other-guidance_it) ed in particolare:

- MDCG 2020-1EN - Guidance on clinical evaluation (MDR) / Performance evaluation (IVDR) of medical device software March 2020
- MDCG 2019-16 rev.1EN - Guidance on cybersecurity for medical devices December 2019
- MDCG 2019-11EN - Qualification and classification of software - Regulation (EU) 2017/745 and Regulation (EU) 2017/746 October 2019
- MDCG 2020-3 "Guidance on significant changes regarding the transitional provision under Article 120 of the MDR with regard to devices covered by certificates according to MDD or AIMDD".

#### NORME TECNICHE DISPOSITIVI MEDICI

- CEI EN 62304 - Classificazione CEI: 62-140 - Software per dispositivi medici - Processi relativi al ciclo di vita del software
- CEI 62-237 - Classificazione CEI: 62-237 - Guida alla gestione del software e delle reti IT-Medicali nel contesto sanitario - Parte 1: Gestione del Software
- CEI EN 82304-1 - Classificazione CEI: 62-253 - Software in Sanità - Parte 1: Prescrizioni generali di sicurezza del prodotto
- CEI 62-252 - Classificazione CEI: 62-252 - Guida alla gestione del software e delle reti IT-medicali nel contesto sanitario - Parte 2: Reti IT-medicali

- CEI EN IEC 81001-5-1 - Classificazione CEI: 62-275 - Sicurezza, efficacia e protezione del software sanitario e dei sistemi IT sanitari - Parte 5-1: Protezione - Attività nel ciclo di vita del prodotto
- CEI EN IEC 80001-1 - Classificazione CEI: 62-233 - Applicazione della gestione del rischio per reti IT che incorporano dispositivi medici - Parte 1: Sicurezza, efficacia e sicurezza delle informazioni relative all'implementazione e all'uso dei dispositivi medici o del software medicale connessi
- CEI UNI EN ISO/IEC 27001 - CLASSIFICAZIONE CEI: 700-155 - Tecnologie Informatiche - Tecniche di sicurezza - Sistemi di gestione della sicurezza dell'informazione – Requisiti
- CEI UNI EN ISO 14971 - CLASSIFICAZIONE CEI: 62-121 - Dispositivi medici - Applicazione della gestione dei rischi ai dispositivi medici
- ANSI/AAMI HE75:2009/(R)2018 Human factors engineering—Design of medical devices
- CEI EN 62366-1 - CLASSIFICAZIONE CEI: 62-243 - Dispositivi medici - Parte 1: Applicazione dell'ingegneria delle caratteristiche utilizzative ai dispositivi medici
- CEI UNI EN ISO 13485 - CLASSIFICAZIONE CEI: 62-229 - Dispositivi medici - Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti per scopi regolamentari

#### ALTRE LINEE GUIDA E STANDARD APPLICABILI

(elenco indicativo e non esaustivo)

- Decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 “Codice dell'amministrazione digitale” (in breve CAD), art. 7, 17, 23, 53, 54, 68, 69 e 71;
- Regolamento 2016/679 - GDPR;
- Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (2022-2024);
- Manuale di Abilitazione al *Cloud* - AGID;
- Linee Guida AGID su acquisizione e il riuso del software per la Pubblica Amministrazione (2019);
- Linee Guida AGID sull'accessibilità degli strumenti informatici (2020);
- Linee Guida AGID di design per i siti internet e i servizi digitali della PA (2022);
- Linee Guida Agid per il *Software* Sicuro per lo sviluppo;
- Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR). In la Missione 6 per la parte riguardante la Componente 2.1 - Aggiornamento tecnologico e digitale, investimento 1.1 - Ammodernamento del parco tecnologico e digitale ospedaliero, in relazione alla digitalizzazione dei DEA di I e II livello, e investimento 1.3 - Rafforzamento dell'infrastruttura tecnologica e degli strumenti per la raccolta, l'elaborazione, l'analisi dei dati e la simulazione, in relazione all'interoperabilità con il FSE;
- coerenza con i principi e gli obblighi specifici del PNRR relativamente al principio del “Do No Significant Harm” (DNSH) e, ove applicabili, ai principi del Tagging clima e digitale, della parità di genere (Gender Equality), della protezione e valorizzazione dei giovani e del superamento dei divari territoriali;
- Strategia Cloud Italia – ACN;
- Determinazioni 306/2022 e 307/2022 di ACN:
  - o Regolamento AGID/ACN, recante i livelli minimi di sicurezza, capacità elaborativa, risparmio energetico e affidabilità delle infrastrutture digitali per la pubblica amministrazione e le caratteristiche di qualità, sicurezza, performance e scalabilità, portabilità dei servizi cloud per la pubblica amministrazione, le modalità di migrazione nonché le modalità di qualificazione dei servizi cloud per la pubblica amministrazione (2022).

## 4 SISTEMA INFORMATIVO REGIONALE

Il Sistema Informativo Sanitario della Regione Sardegna è costituito da un insieme di sistemi informativi integrati acquisiti dall'Amministrazione regionale a beneficio degli Enti del SSR e dell'Assessorato dell'Igiene e Sanità e dell'Assistenza Sociale.

Per ulteriori informazioni di dettaglio sui singoli applicativi presenti si rimanda alla documentazione del progetto SISAR 2.0 pubblicata con Determina n.302/7458 del 15/11/2018, relativa alla procedura ristretta informatizzata ai sensi dell'art. 61 del D.lgs. n. 50/2016 per l'affidamento dei

“Servizi di gestione, manutenzione e reingegnerizzazione dell’architettura del Sistema Informativo Sanitario integrato Regionale (SISaR) e acquisizione dell’infrastruttura di integrazione” (CIG: 7686214073, CUP: E77H18001780002) e reperibile al seguente link:  
<https://www.regione.sardegna.it/j/v/2644?s=1&v=9&c=389&c1=1207&id=79971>

## 5 SERVIZI

Si elencano nel presente capitolo le caratteristiche generali dei servizi eventualmente richiesti:

ID	DENOMINAZIONE
1	Formazione (FOR)
2	Help Desk di I e II livello (HD)
3	Manutenzione (MAN)
3.1	Manutenzione Preventiva (MAP)
3.1.1	Risk Management (SRM)
3.2	Manutenzione Ordinaria (MAO)
3.2.1	Manutenzione Correttiva (MAC)
3.2.2	Servizi di Conduzione Tecnica (COT)
3.2.3	Manutenzione Adeguativa (MAD)
3.2.4	Supporto Utenti e Assistenza Applicativa (SUP)
3.2.5	Supporto Tecnico (SUT)
3.3	Manutenzione Straordinaria (MAS)
3.3.1	Manutenzione Adattativa (MAT)
3.3.2	Manutenzione Evolutiva (MEV)
3.3.3	Manutenzione Estensiva (MES)
3.3.4	Parametrizzazione e Personalizzazione (PEP)

Nell’allegato *Caratteristiche Tecniche* sono indicati i servizi richiesti.

### 5.1 Servizio di formazione(FOR)

I servizi di formazione dovranno includono:

- Formazione iniziale all’utilizzo del sistema secondo i profili di utente definiti (initialcourse e training on the job);
- Mantenimento del livello di formazione raggiunto (refreshcourse);
- Approfondimento nell’uso e nella gestione avanzata delle risorse e degli strumenti messi a disposizione (advancedcourse);
- Formazione per nuove implementazioni/evoluzioni del sistema;
- Formazione per turn-over del personale
- Supporto al Change Management

Il servizio dovrà essere fornito:

- a tutto il personale utilizzatore dei sistemi per l’apprendimento delle funzioni generiche e specialistiche e per la gestione amministrativa di basso livello dei sistemi;
- al personale tecnico non sanitario di ARES SARDEGNA ovvero degli altri enti del SSR coinvolti, per la gestione amministrativa ad alto livello del sistema e per il supporto tecnico di primo intervento.

Le attività di formazione spot (su singolo utente, anche da remoto) eseguite on demand rientrano nel servizio di Supporto Utenti e Assistenza Applicativa

**ATTIVAZIONE:**

Il servizio FOR può essere attivato:

- su richiesta di ARES;
- su proposta del fornitore;

**DISPONIBILITA' ORARIA:**

vedasi paragrafo specifico

**DELIVERABLE:**

vedasi paragrafo specifico

**SLA:**

vedasi paragrafo specifico

TIPOLOGIA: corpo, misura

METRICA: canone, FTE/giorno

## **5.2 Servizi di Help-Desk di I e II livello (HD)**

Il servizio di Help Desk/Contact Point (HD) è articolato su due livelli.

**Il servizio HD di I livello** deve prevedere un punto unico di contatto a cui gli utenti si potranno rivolgere per richiedere le attività di assistenza tecnica nonché per segnalare il malfunzionamento del sistema e/o delle procedure. Il servizio deve essere in grado di individuare la tipologia di problematica e fornire un supporto diretto per problemi di semplice soluzione, o altrimenti reindirizzare la richiesta di intervento al servizio HD di II livello.

**Il servizio HD di II livello** ha l'onere di prendere in carico i problemi di soluzione più complessa e di attivare tutte le risorse tecniche necessarie alla loro risoluzione. Il servizio deve collaborare con eventuali altri soggetti tecnici (personale tecnico di ARES o di altri fornitori) fornendo supporto per le attività di diagnosi e di correzione dei malfunzionamenti trasversali a più sistemi.

Dove ritenuto opportuno da ARES il servizio HD di I livello dovrà essere integrato al servizio HD unico erogato da ARES stessa ovvero da terzi.

Il servizio HD deve prevedere la sistematica comunicazione ed esito di ogni fine attività al soggetto richiedente.

**ATTIVAZIONE:**

Il servizio HD deve essere raggiungibile tramite un numero telefonico presidiato, un indirizzo di posta elettronica ordinaria, un indirizzo PEC.

**DISPONIBILITA' ORARIA:**

vedasi paragrafo specifico

**DELIVERABLE:**

vedasi paragrafo specifico

**SLA:**

vedasi paragrafo specifico

TIPOLOGIA: corpo

METRICA: canone

## **5.3 Servizi di Manutenzione**

Sono articolati in servizi di manutenzione preventiva, ordinaria e straordinaria.



Tutte le procedure di manutenzione devono:

- garantire il corretto funzionamento delle applicazioni e dei sistemi sw/hw oggetto di contratto ivi inclusi i componenti necessari alla integrazione di detti sistemi con il contesto dei servizi forniti da altri sistemi non specificatamente oggetto della fornitura;
- garantire il buon funzionamento del sistema complessivo, sia a livello di software applicativo, sia a livello di prestazioni del sistema, con una adeguata gestione applicativa delle risorse dei sistemi hw e sw (per es. accessi e connessioni, memoria ecc.) previsti in fornitura;
- garantire un elevato uptime del sistema complessivo riducendo al minimo il rischio di failure e di relativi disservizi per l'utenza;
- mantenere e gestire i sistemi sw/hw e le applicazioni fornite allo scopo di migliorare l'efficienza e la fruibilità del sistema stesso;
- fornire supporto tecnico e sistemistico e assistenza agli utenti del sistema e ai soggetti interessati all'utilizzo di tutto quanto progettato, realizzato, fornito e gestito nell'ambito del presente appalto;

Deve essere prevista la possibilità di effettuare interventi sia da remoto che on-site presso gli utenti e/o sedi ARES.

### **5.3.1 Manutenzione preventiva (MAP).**

E' l'espletamento di attività di test e monitoraggio periodico volte all'individuazione ed alla tempestiva comunicazione ed attuazione delle misure necessarie a prevenire situazioni critiche, il periodico aggiornamento del software di base, la verifica del corretto aggiornamento del software antivirus, nonché la definizione e la gestione delle procedure di backup dei dati.

La MAP prevede quell'insieme di attività, verifiche e test, per anticipare e prevenire situazioni critiche dovute a motivazioni diverse, quali, ad esempio non esaustivo:

- aumento significativo e non previsto dei volumi di dati trattati la saturazione dei volumi di archiviazione dei dati dei sistemi applicativi e di base;
- il degrado delle prestazioni dovuto a naturale crescita del carico di elaborazione;
- introduzione di nuove soluzioni o variazioni dell'ambiente tecnologico ed architetturale.

Particolare attenzione si deve riservare alle nuove versioni del cosiddetto software di base utilizzato, Sistema Operativo, RDBMS, eccetera;

- gestione di recall, alert, patch deployment, aggiornamenti di sicurezza, etc. mirati al miglioramento dei livelli di performance, affidabilità e sicurezza dei sistemi;
- interventi di manutenzione programmata per i sistemi sw e hw atti ad accertarne la piena efficienza di funzionamento.

La MAP deve comprendere anche tutte quelle attività che si rendono necessarie al fine di elevare costantemente i requisiti di sicurezza (security) del sistema e ha l'obiettivo di ridurre il numero di richieste d'intervento a fronte di anomalie, ovvero di massimizzare l'operatività dei sistemi e la produttività dell'utenza.

Nell'ambito della Manutenzione preventiva, è compresa anche la fornitura e l'installazione degli aggiornamenti firmware/software/hardware laddove previsti.

Rientrano nella manutenzione preventiva anche i seguenti servizi:

#### **5.3.1.1 Servizi di Risk Management (SRM)**

Sono quelle attività mirate alla gestione del rischio relativo a failure di sistema di rilevante gravità. Rientrano tra tali servizi la pianificazione delle attività di back-up e di eventuale restore, la descrizione degli scenari di resilienza, la progettazione e redazione dei piani di contingenza ed il relativo supporto operativo incluse le attività di addestramento per simulazione, la progettazione e l'attuazione dei piani di disaster recovery. Il progetto e la pianificazione di detti servizi devono essere documentati e costantemente aggiornati nonché sottoposti ad approvazione di ARES.

Il servizio di Risk Management deve essere realizzato in coerenza con le strategie ed i processi definiti da ARES.



**Le attività di manutenzione preventiva che prevedono l'indisponibilità, anche per tempi limitati, dei sistemi e servizi inclusi in contratto dovranno essere preventivamente concordate con ARES.**

**ATTIVAZIONE:**

Il servizio MAP è pianificato e programmato dal fornitore. In casi particolare ARES può richiedere al fornitore una specifica attività di MAP.

**DISPONIBILITA' ORARIA:**

vedasi paragrafo specifico

**DELIVERABLE:**

vedasi paragrafo specifico

**SLA:**

vedasi paragrafo specifico

**TIPOLOGIA:** corpo

**METRICA:** canone

### **5.3.2 Manutenzione ordinaria (MAO)**

Si intendono quelle attività e quei servizi di assistenza, manutenzione e aggiornamento, comprendenti tutti i necessari interventi per garantire il continuo e regolare funzionamento del sistema, dell'ambiente applicativo e delle componenti sw e hw nonché quei servizi di carattere continuativo e/o occasionale mirati alla minimizzazione dell'impatto di eventi di rilevante gravità (failure maggiori di sistema, danneggiamenti di componenti fondamentali, perdita dati, etc.).

Il servizio MAO si articola in:

- Manutenzione Correttiva (MAC)
- Servizi di Conduzione Tecnica (COT)
- Manutenzione Adeguativa (MAD)
- Supporto utenti e assistenza applicativa (SUP)
- Supporto Tecnico (SUT)

#### **5.3.2.1 Manutenzione correttiva (MAC)**

E' l'attività di diagnosi e rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni dal software (errori o imperfezioni funzionali esistenti nel codice e/o nella logica di un modulo applicativo) oltre che, ove previsto, dei guasti dei componenti hardware, dei sistemi informativi di base, dei sistemi di data base.

Assicura il pronto ed efficace ripristino delle funzionalità e delle prestazioni del sistema.

In tale attività sono inclusi tutti gli interventi sul perimetro HW e SW di competenza e di tipo sistemistico per ovviare all'insorgenza di problemi applicativi ed operativi evidenziati dagli utenti. Il fornitore dovrà a seguito di ogni modifica data richiesta, avviare una verifica del sistema al fine di individuare eventuali aggiornamenti che consentano di evitare il ripetersi di necessità di interventi futuri sui dati senza un'interazione applicativa.

La riparazione dei componenti hardware eventualmente oggetto di contratto rientra nei servizi in oggetto e deve essere effettuata con parti originali/equivalenti garantite come nuove. Qualora, a causa della sostituzione di componenti hardware, si rendesse necessaria l'installazione di componenti software di base e/o di produttività, questa è da intendersi inclusa nel servizio. Il fornitore si impegna altresì a sostituire integralmente un componente nel caso in cui su questo si manifestino guasti e malfunzionamenti ripetuti. Analogamente nel caso in cui i componenti hw e sw non risultino più riparabili e/o reperibili sul mercato sarà cura del fornitore provvedere celermente

alla loro sostituzione con altrettante funzionalmente almeno equivalenti. Per garantire il mantenimento dell'operatività dei servizi Il fornitore dovrà eventualmente provvedere a predisporre soluzioni provvisorie (inclusa la fornitura di sistemi e/o componenti sostitutivi) per tutto il tempo necessario al ripristino del normale funzionamento.

Sono inclusi i servizi finalizzati a:

- migliorare e/o integrare le funzionalità del software tramite rilascio sistematico di ogni nuova versione commerciale del medesimo prodotto offerto (major/minor release);
- risolvere e correggere errori software, siano essi di minore o maggiore criticità, inclusi i rilasci di patch e soluzioni operati come azione correttiva di sicurezza (ad es. FMI Field ModificationInstruction).

Nel caso di malfunzionamenti del software dovuto a cause esogene, ovvero esterne al perimetro di applicazione del contratto, il fornitore è comunque tenuto a fornire adeguato supporto tecnico alla Amministrazione, ovvero a ditte terze, per la diagnosi del problema, la individuazione di eventuali workaround, la verifica del ripristino delle funzionalità.

Nel caso di attivazione del Servizio di Conduzione Tecnica le attività di Manutenzione Correttiva includono anche gli interventi correttivi sui sistemi HW/SW presi in carico.

#### **5.3.2.2 Servizi di Conduzione Tecnica (COT)**

Nell'ambito del servizio di Conduzione Tecnica rientrano i seguenti ambiti di intervento:

- a) messa in esercizio delle applicazioni ovvero delle nuove funzioni fornite e/o prese in carico;
- b) conduzione e gestione dei sistemi fisici e virtuali, degli apparati di sicurezza, di connettività, dello storage, dei sistemi informativi di base, dei DBMS, della continuità operativa (Backup, Disaster/Recovery) dell'Amministrazione.

Relativamente ai servizi di cui al punto a) si intendono le seguenti attività:

- cooperazione con i team di sviluppo, nella verifica dei requisiti di esercibilità presenti nella specifica documentazione, nella schedulazione e pianificazione dei rilasci in esercizio di nuove applicazioni e/o funzionalità;
- predisposizione e/o aggiornamento della documentazione di gestione tecnica con le informazioni necessarie ad eseguire l'esercibilità del rilascio;
- predisposizione dell'ambiente di esercizio e quant'altro necessario a consentire l'inizio delle attività da parte degli utenti;
- verifica e validazione dei prodotti utilizzati per la conduzione dei sistemi quali ad esempio procedure, parametri e tabelle, scheduler batch, back-up dati e applicazioni, monitoraggio, documentazione di gestione esercizio, definizioni relative ai dati al fine di garantire la coerenza con le basi dati di produzione;
- supporto al fine di garantire che l'intero ciclo applicativo di rilascio termini correttamente (deployment).

Relativamente ai servizi di cui al punto b) si intendono le seguenti attività:

- supporto alla conduzione assicurando la conformità alle policy e agli standard di sicurezza adottati dall'Amministrazione:
- gestione delle architetture e infrastrutture
- gestione degli ambienti elaborativi
- gestione del Configuration Management DataBase (CMDB) e degli asset
- amministrazione dei prodotti software
- gestione delle utenze
- gestione degli interventi
- gestione dei malfunzionamenti
- gestione delle vulnerabilità
- gestione dello storage, del backup e del DisasterRecovery

- redazione, aggiornamento costante e training tramite simulazioni pratiche dei piani di contingenza.

#### **5.3.2.3 Manutenzione adeguativa (MAD)**

E' l'attività volta ad assicurare la costante aderenza del sistema e delle sue componenti hardware e software, integrazioni incluse, all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti a seguito di modifiche delle norme e delle disposizioni di legge a livello regionale, nazionale, europeo. Gli aspetti normativi si devono considerare riguardanti sia quelli vigenti, così come quelli che con il tempo potranno essere emanati oppure modificati.

Rientrano nella fattispecie gli interventi realizzati non specificatamente per ARES (ovvero realizzati anche in altri contesti nazionali/internazionali) e che NON modificano in modo sostanziale e significativo la struttura delle applicazioni.

#### **5.3.2.4 Supporto utenti e assistenza applicativa (SUP).**

Sono quelle attività di supporto agli utenti per la soluzione di problemi di carattere applicativo e di utilizzo del sistema. Possono essere assolate sia in modalità remota (telefonica, desktop condiviso,) che on site. La funzione di supporto utenti deve essere svolta nel minor tempo possibile limitando al minimo indispensabile il blocco operativo dell'utente stesso. Rientrano in tale servizio sia le attività di supporto occasionale all'utenza in occasione di start-up di nuove componenti applicative e/o release software sia il supporto occasionale da fornire a nuovi utenti. Detto servizio deve ricoprire inoltre la funzione di supporto di primo livello per la selezione di problemi tecnici ovvero di carenze formative. L'attività di supporto utenti può quindi, a seconda dei casi, risolversi con:

- Intervento risolutivo di supporto per via remota e/o on site;
- Apertura di una chiamata di intervento tecnico
- Apertura di una attività di formazione

#### **5.3.2.5 Supporto Tecnico(SUT)**

Il servizio di Supporto Tecnico ricomprende attività di tipo tecnico relative ai seguenti ambiti di attività:

- attività di Project Management del servizio/progetto complessivo;
- supporto alla realizzazione dei progetti di evoluzione degli applicativi, del loro ambiente HW e SW, di nuove integrazioni;
- realizzazione di business case, studi, analisi di fattibilità, valutazione costi/benefici delle iniziative IT;
- supporto all'analisi dei rischi, allo sviluppo di modelli e metodologie standard per la gestione degli stessi, alla definizione e controllo delle azioni correttive necessarie;
- supporto per attività di change management complesse;
- supporto alla virtualizzazione di infrastrutture fisiche nell'ambito del CED dell'Amministrazione (migrazione Physical-to-Virtual);
- supporto alla migrazione e gestione di infrastrutture di tipo Cloud. In particolare, le principali attività sono di seguito elencate:
  - o analisi costi/benefici e fattibilità
  - o progettazione di virtual data center/ VM
  - o configurazione di virtual data center / VM
  - o supporto per la definizione e configurazione delle policy di backup/restore
  - o supporto per la progettazione di Virtual Private Cloud e di Virtual Data Center
- estrazioni di dati ed informazioni dai data-base degli applicativi
- supporto alla gestione di eventi avversi in coordinamento con il Security Operation Center e le eventuali Unità di Crisi e Task Force.

ATTIVAZIONE:

Il servizio MAO prevede servizi continuativi (COT) e servizi attivabili on-demand (MAC, MAD, SUP).

Il servizio COT è pianificato e programmato dal fornitore. In casi particolare ARES può richiedere al fornitore una specifica attività di COT.

Gli interventi MAD e SUT – se richiesti - sono attivati mediante specifica comunicazione di ARES che dettaglierà i contenuti dell'intervento, tempi e modalità.

I servizi MAC e SUP sono attivati dagli utenti e dal personale tecnico di ARES tramite apertura chiamata all'HD di I livello ovvero dal personale ARES tramite apertura chiamata tecnica all'HD di II livello.

Se concordato tra ARES ed i suoi diversi fornitori, l'apertura di una chiamata all'HD di II livello può avvenire anche direttamente tra questi.

**DISPONIBILITA' ORARIA:**  
vedasi paragrafo specifico

**DELIVERABLE:**  
vedasi paragrafo specifico

**SLA:**  
vedasi paragrafo specifico

**TIPOLOGIA:** corpo  
**METRICA:** canone

### 5.3.3 Manutenzione Straordinaria (MAS)

I servizi di assistenza, manutenzione ed aggiornamento per il software comprendono alcuni indispensabili interventi per garantire, in termini evolutivi e/o estensivi, il funzionamento dell'ambiente applicativo del sottosistema, in relazione:

- al modificarsi progressivo delle tecnologie informatiche e del progredire delle infrastrutture di software di base e di sistema sottostanti;
- al modificarsi del contesto normativo/organizzativo dell'ambiente di applicazione del sottosistema stesso (p.es. attivazione di nuove integrazioni tra i sottosistemi, introduzione di nuove funzionalità rese necessarie dall'evoluzione organizzativa, estensione applicativa a nuovi contesti organizzativi, adattamento e adozione di funzionalità/sottosistemi esistenti ad altri contesti organizzativi privi delle stesse funzionalità/sottosistemi, etc.).

Sono compresi il supporto ai fini dell'aggiornamento e della piena operatività del personale addetto.

A fronte di una richiesta di Manutenzione Straordinaria da parte di ARES il fornitore presenterà una proposta tecnico-economica in cui saranno indicate:

- la soluzione tecnica;
- la quantificazione economica e di effort delle attività;
- la calendarizzazione delle attività sino al rilascio della funzione/feature.

L'attività include le fasi di analisi, progettazione, sviluppo, test, collaudo, documentazione e avvio in produzione. Le attività di analisi e sviluppo, fatti salvi gli incontri con tecnici e utenti, possono essere svolte dal fornitore in proprie sedi utilizzando un apposito ambiente di test.

Al termine di ciascuna fase, salvo diversi accordi con ARES, dovranno essere prodotti i seguenti deliverables.

FASE	DESCRIZIONE	DELIVERABLE
------	-------------	-------------

<b>Analisi</b>	Individuazione delle attività di dettaglio da svolgere per l'implementazione delle modifiche	Specifiche di Analisi
<b>Progettazione</b>	Progettazione documentata dell'intervento	Specifiche di progetto
<b>Sviluppo</b>	Realizzazione e implementazione delle funzionalità concordate nella precedente fase di studio e analisi	Codice eseguibile Documentazione utente (manuali d'uso)
<b>Test</b>	Test di funzionamento delle funzionalità implementate	Piano di Test
<b>Collaudo</b>	Verifica della completezza e del corretto funzionamento delle funzionalità implementate con il Personale dell'Amministrazione	Verbale di Collaudo
<b>Formazione</b>	Formazione al personale utilizzatore/tecnico	Piano di formazione
<b>Avvio in Produzione</b>	Rilascio	Avvio su ambiente di Produzione. Documentazione asbuilt.

Il costo incrementale del contratto per Servizi di Assistenza e Supporto sarà al massimo pari al 10% del valore del servizio MAS.

Il servizio MAS si articola in:

- Manutenzione Adattativa (MAD);
- Manutenzione Evolutiva (MEV);
- Manutenzione Estensiva (MES);
- Parametrizzazione e Personalizzazione (PEP)

#### 5.3.3.1 Manutenzione adattativa (MAT)

Trattasi di interventi di manutenzione di carattere tecnico o applicativo necessari per mantenere aggiornato il sottosistema applicativo nel tempo:

- sia per il variare dell'ambiente tecnologico (ad es. modifiche di piattaforme e/o configurazioni hardware o di rete, dei prodotti di base, di telecomunicazioni e del DBMS);
- sia per la messa in esercizio di nuove release applicative del sottosistema. Questo tipo di intervento verrà sviluppato su base pianificata, fatte salve scadenze e criticità imposte da soggetti Terzi (ad es. nuova normativa tecnica con scadenze stringenti, applicazioni di soluzioni applicative riconducibili alla cybersecurity, etc.).

I cambi di piattaforma tecnologica/prodotti software di base e/o di ambiente avverranno solo su decisione della ATS, nell'ambito delle piattaforme supportate dal sottosistema applicativo; la necessità di adeguamenti alla configurazione hw/sw iniziale della ATS dovranno invece essere concordati tra le parti.

#### 5.3.3.2 Manutenzione Evolutiva (MEV)

Trattasi di interventi di manutenzione, richiesti da ARES, che portano alla modifica e al miglioramento di funzioni esistenti o allo sviluppo ex novo di nuove funzionalità (in casi particolari può includere interventi di manutenzione normativa, specificatamente realizzati per ARES (ovvero non rientranti nella casistica di Manutenzione Adeguativa), necessari per far fronte a nuovi adempimenti di legge/normative che modifichino in modo sostanziale e significativo la struttura delle applicazioni).

Questi tipi di interventi possono modificare la struttura dei dati e dei processi dell'applicazione in modo significativo e quindi richiedere le opportune azioni di ri-elaborazione dei dati degli archivi digitali.

Questi tipi di interventi di manutenzione del sottosistema applicativo avverranno esclusivamente su base pianificata.

Rientrano nell'ambito di questo servizio anche possibili interventi per lo sviluppo di interfacce/integrazioni verso altri sottosistemi aziendali/regionali/nazionali o comunque di moduli software a questi correlati.

I servizi forniti ai fini di:

- migliorare e/o integrare le funzionalità del software tramite rilascio sistematico di ogni nuova versione commerciale del medesimo prodotto offerto (major/minor release);
- risolvere e correggere errori software, siano essi di minore o maggiore criticità, inclusi i rilasci di patch e soluzioni operati come azione correttiva di sicurezza (ad es. FMI Field Modification Instruction);

sono da intendersi inclusi nel servizio di Manutenzione Correttiva.

### **5.3.3.3 Manutenzione Estensiva (MES)**

Trattasi di interventi di manutenzione, richiesti da ARES, che portano alla modifica e/o estensione di sottosistemi/funzioni esistenti in relazione al modificarsi del contesto normativo/organizzativo dell'ambiente di applicazione del sottosistema stesso (p.es.: introduzione di nuove funzionalità rese necessarie dall'evoluzione organizzativa, estensione applicativa a nuovi contesti organizzativi, adattamento e adozione di funzionalità/sottosistemi esistenti ad altri contesti organizzativi privi delle stesse funzionalità/sottosistemi, etc.).

Questo tipo di intervento può modificare la struttura dei dati e dei processi dell'applicazione in modo significativo e quindi richiedere le opportune azioni di ri-elaborazione dei dati degli archivi digitali.

Questa tipologia di manutenzione del sottosistema applicativo avverrà esclusivamente su base pianificata.

### **5.3.3.4 Parametrizzazione e Personalizzazione (PEP)**

In questo servizio sono compresi interventi di configurazione dei prodotti software presi in carico. In particolare, rientrano in questo servizio le seguenti attività:

- Analisi dei processi per la corretta parametrizzazione e personalizzazione dei software presi in carico
- utilizzo di tabelle standard, accessibili tramite menù decodificati, in cui è possibile definire il funzionamento del programma/pacchetto/software in uso, normalmente senza necessità di scrittura di codice sorgente.
- determinazione delle caratteristiche necessarie alla messa a punto del software affinché risulti correttamente installato e garantisca, mediante l'attivazione dei moduli disponibili e/o di dotazioni opzionali, la copertura funzionale e non attraverso la parametrizzazione di funzionalità native in cui è possibile impostare determinati parametri e/o definire il funzionamento desiderato;
- copertura di ulteriori esigenze funzionali non originariamente offerte dalla soluzione con una limitata attività di sviluppo software, come per esempio la predisposizione di interfacce con altri sistemi, la realizzazione di funzionalità non presenti nel pacchetto/sw esistente, nuovi rapporti di stampa, o altro.

Il servizio di Parametrizzazione e Personalizzazione di prima istanza (ovvero erogato a seguito della fornitura di nuovo sistema o modulo o componente funzionale prima del suo collaudo funzionale) è da intendersi incluso nella fornitura stessa

#### **ATTIVAZIONE:**

Gli interventi di manutenzione straordinaria – se richiesti - verranno attivati mediante specifica comunicazione di ARES che dettaglierà i contenuti dell'intervento, tempi e modalità di rilascio/collaudo/accettazione, la stima di massima, concordata preventivamente, dell'impegno di figure professionali necessarie. ARES si riserva la facoltà, in funzione delle proprie esigenze, di



distribuire l'utilizzo delle risorse disponibili per questo tipo di manutenzione nell'arco della durata contrattuale.

Il servizio MAS è attivato da ARES su specifica richiesta formalizzata.

DISPONIBILITA' ORARIA:  
vedasi paragrafo specifico

DELIVERABLE:  
vedasi paragrafo specifico

SLA:  
vedasi paragrafo specifico

TIPOLOGIA: corpo  
METRICA: canone, FTE/giorno

## 6 LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

### 6.1 Classificazione di anomalie e malfunzionamenti

Ai fini della definizione dei Livelli di Servizio (SLA), le anomalie rilevabili sul sistema sono classificate secondo criteri di gravità come segue:

- **Problema bloccante:** investe l'ambiente operativo e le attività critiche del servizio aziendale interessato; l'operatività di una parte significativa degli utenti interni e/o esterni è altamente compromessa; sono bloccanti anche le anomalie che impattano sulla corretta esecuzione di procedure *batch* da completare in finestre temporali definite per interfacciare altri sistemi e consentirne l'uso.
- **Problema grave:** la normale attività degli utenti e/o l'erogazione di un servizio è fortemente degradata; sono gravi anche i problemi che impattano sulla normale operatività delle procedure *batch* automatiche e di quelle manuali eseguite giornalmente o in occasione di scadenze predefinite con finestre temporali strette.
- **Problema secondario:** impatta marginalmente sull'operatività degli utenti interni ed esterni.

### 6.2 Orari di Riferimento

Sono definiti "Orari di Riferimento" le finestre temporali in cui si richiede l'erogazione del servizio di assistenza da parte del Fornitore, e sono distinti in:

- **Orario Ordinario:** dal Lunedì al Venerdì: 8:00-18:00 (festivi esclusi);
- **Orario Esteso:** dal Lunedì al Venerdì: 18.00-8.00 del giorno seguente (festivi esclusi);
- **Orario Prefestivo - Festivo:** dal Sabato ore 8:00 al Lunedì ore 7.59 (o frazioni) oppure nelle 24 ore di giorni Festivi.

L'orario h24 7/7 è la somma delle suddette finestre temporali.

### 6.3 Classe di criticità dei sistemi

La classe di criticità di un'applicazione, sistema, sottosistema, e di conseguenza le attività che ivi insistono, è definita come segue:

- **Criticità Alta:** l'applicazione o una sua funzionalità o il progetto sono caratterizzati da una elevatissima criticità dovuta alle possibili responsabilità civili e/o economiche e/o penalizzate dall'alto potenziale di impatto sull'esterno, connesse alla importanza economica e sociale dei dati acquisiti o elaborati, dai



servizi offerti al cittadino/impresa/parti sociali/enti nazionali ed internazionali. Il ritardo nell'attivazione anche di una sola funzionalità e/o malfunzionamenti e/o l'indisponibilità temporanea del servizio può provocare danni gravi ed influire verso terzi oppure causare una consistente perdita di immagine dell'Amministrazione e di fiducia verso i servizi da essa offerti al cittadino/impresa, ad altre Amministrazioni e verso l'esterno.

- **Criticità Media:** l'applicazione od una sua funzionalità o il progetto sono caratterizzati da limitate responsabilità civili e/o penali dovuta e limitato impatto potenziale sull'esterno. Il ritardo nell'attivazione anche di una sola funzionalità e/o malfunzionamenti e/o l'indisponibilità temporanea del servizio può provocare un contenuto danno di immagine e/o economico dell'Amministrazione, recuperabile in tempi brevi. Eventuali perdita di dati riservati e/o sensibili è limitata nel tempo e nell'entità senza causare danni ai cittadini/impres e altre Amministrazioni nazionali ed internazionali.
- **Criticità Basso:** l'applicazione od una sua funzionalità o il progetto implicano la gestione di informazioni non critiche; un eventuale malfunzionamento comporta la sola perdita del lavoro svolto, o danni di limitato valore economico.

#### 6.4 Periodo di misurazione, penali, inadempimenti

Il **periodo di misurazione** è il periodo nel quale vengono misurati, a rendiconto, i Livelli di Servizio (SLA) contrattuali.

Se non diversamente specificato e/o concordato tra ARES e fornitore, il periodo di misurazione è il trimestre contrattuale e coincide con la periodicità di redazione dei SAL, di emissione dei Certificati di Pagamento e di fatturazione.

La **penale** è la sanzione pecuniaria erogata nei confronti del fornitore a seguito di violazione di un Livello di Servizio contrattuale. La sanzione può essere convertita, su decisione di ARES, in servizi/prescrizioni di pari valore.

L'**inadempimento** contrattuale è la violazione grave, non sanabile con penali, di un Livello di Servizio Contrattuale. L'inadempimento contrattuale comporta il recesso del contratto.

#### 6.5 SLA-FO: Formazione

<b>Orari di Riferimento</b>	Orario Ordinario (obbligatorio)
<b>Tempo di esecuzione</b>	Il servizio deve essere svolto, dalla richiesta di ARES, entro le soglie di seguito indicate: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sottosistema criticità ALTA: 5 gg lavorativi</li> <li>- Sottosistema criticità MEDIA: 10 gg lavorativi</li> <li>- Sottosistema criticità BASSA: 15 gg lavorativi</li> </ul>
<b>Penali</b>	1/1000 del canone annuo per ogni giorno in eccesso rispetto alla soglia.
<b>Inadempimenti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- violazione delle soglie per tre volte consecutive</li> <li>- violazione della soglia in difetto per oltre il doppio</li> </ul>

#### 6.6 SLA-HD: Help Desk di I e II livello

<b>Orari di Riferimento</b>	Orario Ordinario (obbligatorio) + Orario Esteso ( <u>se previsto</u> ) + Orario Festivo ( <u>se previsto</u> )
<b>Tempi di risposta e presa in carico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Risposta telefonica e presa in carico entro 60 sec.</li> <li>- Risposta email e presa in carico entro 120 min.</li> <li>- Riscontro esito conclusivo al richiedente entro 30 minuti dalla chiusura del ticket.</li> </ul>
<b>Qualità delle registrazioni</b>	Ogni chiamata al gestore servizi HD deve essere compiutamente registrata per l'intero ciclo (apertura, chiusura, riscontro) inclusa tutte le informazioni necessarie alla tracciabilità tecnico-amministrativa.

<b>Penali</b>	100 € per ogniregistrazione errata/incompleta/mancantesuigestoreservizi HD
<b>Inadempimenti</b>	Violazione per oltre 10 registrazioni

## 6.7 SLA-MP: Manutenzione Preventiva

<b>Orariodi Riferimento</b>	OrarioOrdinario(obbligatorio)
<b>Rispetto del programma</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. attivitàprogrammate con frequenzaprevista dal fabbricanteovvero, se migliorativa, da contratto;</li> <li>2. attivitàprogrammate con frequenzasettimanaledei backup della base datiaccertandone la consistenzaedilcorrettofunzionamentodegli script e delle procedure di backup;</li> <li>3. aggiornamento delle minor release e la copertura del bug fixing;</li> <li>4. aggiornamento delle major release e delleevoluzioni di prodotto</li> </ol>
<b>Penali</b>	<p>Per le attivitàprogrammate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1/500 del canoneannuo per ognifrazione del ritardo, rispettoallasoglia, pari ad un settimo della sogliastessa (ad es. soglia di periodicità 12 mesi, ritardo 5,5 mesi, pari a 3/10 di superamento della soglia, penale = 3/1000 del canoneannuo).</li> </ul> <p>Per gli aggiornamenti di minir/major release:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1/1000 del canoneannuo per ogni 10gg lavorativi di ritardorispettoalla data di disponibilità della minor/major release.</li> </ul>
<b>Inadempimenti</b>	Violazioneellesoglie per tre volte consecutive

## 6.8 SLA-TR: Tempi di Risoluzione

<b>Orariodi Riferimento</b>	<b>OrarioOrdinario (obbligatorio) + OrarioEsteso (se previsto) + OrarioFestivo (se previsto)</b>
<b>Tempo di ripristino</b>	<p><b>SOTTOSISTEMACRITICITÀALTA</b> (per almenoil 99% deicasì)</p> <p>Problema bloccante: 2 ore lavorative</p> <p>Problema grave: 4 ore lavorative</p> <p>Problema secondario: 4gg lavorativi</p> <p><b>SOTTOSISTEMACRITICITÀMEDIA</b> (per almenoil 90% deicasì)</p> <p>Problema bloccante: 4 ore lavorative</p> <p>Problema grave: 8 ore lavorative</p> <p>Problema secondario: 6 gg lavorativi</p> <p><b>SOTTOSISTEMACRITICITÀBASSA</b> (per almeno l'80% deicasì)</p> <p>Problema bloccante: 8 ore lavorative</p> <p>Problema grave: 2 gg lavorativi</p> <p>Problema secondario: 12 gg lavorativi</p>
<b>Penali</b>	1/1000 del canoneannuo per ogni 1% in difettorispettoallasoglia.
<b>Inadempimenti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- violazioneellesoglie per tre volte consecutive</li> <li>- violazione della soglia in difetto per oltreil 10%</li> </ul>

La misurazione è effettuata rilevando le informazioni dal sistema di gestione del HD, dalla apertura della chiamata alla risoluzione del problema.

## 6.9 SLA-UP: Uptime del sistema

Questa misura esprime in percentuale il tempo effettivo di disponibilità del servizio o del sistema nell'orariodiriferimento, duranteilperiododimisurazione.

N.B.

- i fermi del sistema/sottosistema/servizio inerenti ad attività programmate di manutenzione non sono conteggiati.
- i fermi dovuti a cause non direttamente imputabili al fornitore non sono conteggiati.

<b>Orari di Riferimento</b>	Orario Ordinario (obbligatorio) + Orario Esteso (se previsto) + Orario Festivo (se previsto)
<b>Disponibilità</b>	E' funzione della criticità del servizio applicativo erogato. La disponibilità del servizio <u>minima</u> richiesta è la seguente: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sottosistema criticità ALTA: 99,8%</li> <li>- Sottosistema criticità MEDIA: 99,4%</li> <li>- Sottosistema criticità BASSA: 99,0%</li> </ul>
<b>Penali</b>	1/1000 del canone annuo per ogni 0,1% in difetto rispetto alla soglia.
<b>Inadempimenti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- violazione delle soglie per tre volte consecutive</li> <li>- violazione della soglia in difetto per oltre 2%</li> </ul>

La misurazione è effettuata rilevando le informazioni dal sistema di gestione del HD, dalla segnalazione del downtime del servizio/sistema alla registrazione dell'avvenuto ripristino della disponibilità del servizio/sistema.

## 6.10 SLA-MS: Manutenzione Straordinaria

<b>Orari di Riferimento</b>	Orario Ordinario (obbligatorio)
<b>Tempi di proposta</b>	Tempo di presentazione dalla richiesta di ARES della proposta inclusiva di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• soluzione tecnica;</li> <li>• quantificazione economica e di effort delle attività;</li> <li>• calendarizzazione delle attività sino al rilascio della funzione/feature.</li> </ul> non superiore a 10 gg. lavorativi
<b>Tempi di rilascio</b>	Tempo di rilascio e avvio in produzione da cronoprogramma approvato da ARES.
<b>Penali</b>	1/1000 del canone annuo per ogni giorno in eccesso rispetto alla soglia.
<b>Inadempimenti</b>	Violazione delle soglie per tre volte consecutive

## 6.11 SLA-DE: Consegna dei deliverables

<b>Orari di Riferimento</b>	Orario Ordinario (obbligatorio)
<b>Tempi di consegna</b>	Ritardo rispetto ai tempi di consegna indicate al paragrafo Deliverables.
<b>Penali</b>	1/1000 del canone annuo per ogni frazione di 5 gg lavorativi in ritardo rispetto alla soglia per ciascun deliverable.
<b>Inadempimenti</b>	Violazione delle soglie per tre volte consecutive

## 7 DELIVERABLES

Il fornitore, in relazione ai servizi forniti contrattualmente, è tenuto alla consegna, con la frequenza indicata, dei seguenti documenti:

SERVIZIO	DELIVERABLE	FREQUENZA DI CONSEGNA
COMPLESSIVO	Designazione Responsabile Trattamento Dati	UNA TANTUM Entro 30 gg solari dall'avvio del servizio ed entro 30 gg solari da ogni modifica dei contenuti.
FORMAZIONE	Piano e cronoprogramma delle attività formative.	
HELP DESK	Tracciato record condiviso con ARES per l'estrazione record dal gestore servizi HD	
MANUTENZIONE PREVENTIVA	Piano e cronoprogramma delle attività di manutenzione preventiva.	UNA TANTUM Entro 60 gg solari dall'avvio del servizio.
RISK MANAGEMENT	Piano di contingenza in caso di failure di servizi, sistemi e sottosistemi, indipendentemente se per cause attribuibili a servizi, sistemi, sottosistemi al di fuori del perimetro contrattuale.	
FORMAZIONE	Registro della avvenuta formazione opponibile a terzi.	Per ogni periodo di misurazione ed entro 10 gg dopo il termine del contratto.
HELP DESK	Estratto dal gestore servizio HD di tutte le attività.	
MANUTENZIONE PREVENTIVA	Registro delle attività e degli esiti di manutenzione preventiva eseguite.	
MANUTENZIONE ORDINARIA	Registro delle attività e degli esiti di manutenzione correttiva eseguite.	
MANUTENZIONE STRAORDINARIA	Registro delle attività di manutenzione straordinaria eseguite.	
UPTIME	Calcolo dell'uptime per ogni sistema/servizio previsto in contratto.	
MANUTENZIONE STRAORDINARIA	Per ogni attività di manutenzione straordinaria: - specifiche tecnico-funzionali - documentazione utente - piano di test - verbale di collaudo.	Ad ogni manutenzione straordinaria eseguita.
EXIT STRATEGY	Consegna ad ARES del codice sviluppato ad hoc e di ogni altro elemento (configurazioni, credenziali, specifiche di integrazione,...) necessario alla continuità dei servizi di assistenza/supporto. Registro, opponibile a terzi, delle attività tecnico-formative erogate a favore del fornitore subentrante.	UNA TANTUM Entro 30 gg dal termine contrattuale

## 8 RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITA' E FATTURAZIONE

Il fornitore dovrà rendicontare tutte le attività ed i servizi svolti con periodicità pari al periodo di misurazione (se non diversamente pattuito con ARES) in apposita relazione di Stato di Avanzamento dei Lavori (SAL).

Nel SAL dovranno essere presenti, tra le altre informazioni eventualmente da concordare:

- i deliverables previsti contrattualmente;
- l'evidenza del rispetto e/o non rispetto dei Livelli di Servizio (SLA);
- gli eventuali giustificativi per gli SLA non rispettati;
- il calcolo delle eventuali penali e l'evidenza di eventuali inadempimenti contrattuali;
- il calcolo delle spettanze (a canone/misura) al lordo delle penali;

ARES ed il fornitore perverranno, in contraddittorio, alla definizione delle spettanze al netto delle penali ovvero ad altre modalità prescritte risarcitorie del danno. Di ciò verrà redatto processo verbale.

Il fornitore potrà emettere relativa fattura esclusivamente dopo aver ricevuto da ARES formale Certificato di Pagamento. Le fatture emesse in anticipo rispetto alla emissione del Certificato di Pagamento saranno respinte.

## 9 PERSONALE TECNICO DEL FORNITORE

Il personale tecnico del fornitore operante nell'ambito del contratto deve essere adeguatamente formato su norme/leggi/regolamenti e sui relativi profili di responsabilità applicabili al contesto di riferimento.

Il fornitore, su specifica richiesta di ARES, dovrà fornire evidenze oggettive del possesso di tali requisiti.

## 10 VISITE E VERIFICHE

ARES si riserva il diritto di compiere, come seconda o terza parte, tutte le visite e le verifiche ispettive che riterrà opportune per il controllo della conduzione del servizio. Per tali attività di verifica il fornitore sarà tenuto a dare il necessario supporto senza alcun costo a carico di ARES. Delle risultanze delle visite/verifiche sarà redatto processo verbale che verrà sottoscritto dal fornitore e da ARES.

## 11 OSSERVANZA DI LEGGI E NORME

Il fornitore è tenuto contrattualmente all'esatta osservanza:

- di tutte le norme, leggi e disposizioni vigenti circa la sicurezza informatica;
- di tutte le norme, leggi e disposizioni vigenti circa la privacy;
- dei contratti collettivi e aziendali di lavoro per quanto concerne trattamenti economici e normativi del personale impiegato;
- di tutte le norme tecniche e le linee guida in vigore (CEI, UNI, AGID, ACN, ecc.) per quanto oggetto di affidamento;
- dei regolamenti interni di ARES e degli Enti Sanitari beneficiari dei servizi previsti in contratto.

## 12 SPEDIZIONI E LOGISTICA

Il fornitore si fa carico di tutti gli oneri che riguardano le attività logistiche di spedizione, per tutto quel che concerne la gestione dei sistemi/sottosistemi hw/sw inclusi in contratto relativamente alla spedizione di parti e ricambi.

Per tali spedizione ARES fornirà puntualmente un indirizzo di recapito.

Tutte le spese di trasferta dovute ad interventi tecnici on-site presso ARES o gli altri Enti Sanitari beneficiari dei servizi previsti in contratto sono da intendersi inclusi in contratto ed interamente a carico del fornitore.

## 13 CARATTERISTICHE TECNICHE

Per i servizi richiesti si faccia riferimento al file/questionario '*Caratteristiche Tecniche*'.

In tale documento vengono espressi:

- CRITERI DI VALUTAZIONE
- CARATTERISTICHE TECNICO VALUTATIVE di dettaglio
- SPECIFICHE DI RICHIESTA MIN/PRE (DI MINIMA, PREFERENZIALE)
- CAMPI A COMPILAZIONE DELLA DITTA OFFERENTE
  - o caratteristica/componente offerto (SI/NO)
  - o esplicitazione delle evidenze oppure rif.to alla documentazione tecnica di offerta

- PENALI (per non conformità alla relativa caratteristica tecnico qualitativa)
- INADEMPIMENTI (per non conformità grave alla relativa caratteristica tecnico qualitativa)

**NOTA BENE**

La fornitura **DEVE** soddisfare **tutte** le caratteristiche di minima (MIN) **pena l'esclusione**.  
Il soddisfacimento di **tutte** le caratteristiche di minima è condizione necessaria per l'ammissione alla valutazione delle offerte tecniche.  
Il soddisfacimento 'stretto' ovvero puntuale delle caratteristiche di minima non abilita alla assegnazione di alcun punteggio tecnico-qualitativo.  
Il soddisfacimento 'ampio' ovvero migliorativo delle caratteristiche di minima è condizione abilitante alla assegnazione del relativo punteggio tecnico-qualitativo.  
La fornitura **PUO'** soddisfare **una o più** caratteristiche preferenziali (PRE).  
Il livello di soddisfacimento di ciascuna caratteristica è condizione abilitante alla assegnazione del relativo punteggio tecnico-qualitativo.

**PEN** = violazione contrattuale (non conformità) che comporta la penale pecuniaria indicata

**INA** = violazione/inadempimento contrattuale che comporta recesso del contratto

**Quanto espresso nel documento *Caratteristiche Tecniche*, se in contrasto con altri documenti contrattuali, ha prevalenza.**