

CAPITOLATO TECNICO STANDARD PER SERVIZI DI ASSISTENZA E SUPPORTO SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI

(rev 12 del 25/06/2026)

Sommario

1 OGGETTO E SCOPO	2
2 CAMPO DI APPLICAZIONE	3
3 NORME E STANDARD DI RIFERIMENTO	3
3.1 Standard funzionali	3
3.2 Standard semantici	3
3.3 Norme e standard per dispositivi medici e reti medicali	4
3.4 Linee guida dispositivi medici	5
3.5 Norme tecniche dispositivi medici	5
3.6 Altre linee guida e standard applicabili	5
4 SISTEMA INFORMATIVO REGIONALE	6
5 METODOLOGIE DI SVILUPPO SOFTWARE E GESTIONE DI PROGETTO	7
6 DELIVERABLES	8
7 SERVIZI	9
7.1 Servizi di gestione della fornitura (GF)	10
7.2 Servizio di formazione e affiancamento (FOR)	11
7.3 Servizi di Help-Desk di I e II livello (HD)	12
7.4 Servizi di Manutenzione	14
7.4.1 Manutenzione preventiva (MAP)	15
7.4.2 Manutenzione Ordinaria (MAO)	16
7.4.3 Manutenzione Straordinaria (MAS)	25
7.4.4 Presidio on-site (POS)	28
8 LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)	30
8.1 Metodo di calcolo degli SLA	30
8.2 SLA-GF: Gestione della Fornitura	31
8.3 SLA-FO: Formazione e affiancamento	32
8.4 SLA-HD: Help Desk di I e II livello	32
8.5 SLA-MAC: Manutenzione Correttiva	33
8.6 SLA-MAPD: Manutenzione Preventiva (MAP), adeguativa, adattativa, normativa, (MAD)	35
8.7 SLA-COT: Conduzione Tecnica sistemistica	35
8.8 SLA-SUP: Supporto utenti e assistenza applicativa (SUP)	35
8.9 SLA-MEV: Manutenzione evolutiva	36
8.10 SLA-POS: Presidio on-site	37
8.11 SLA-SIC: Livelli di servizio Sicurezza/GDPR	37
9 PENALI	38
9.1 Tabella sinottica SLA - Penali	39
10 RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITA' E FATTURAZIONE	42
11 SPESE, OBBLIGHI, ONERI, RISCHI E RESPONSABILITÀ	41
12 VERIFICA DI CONFORMITÀ - COLLAUDO FUNZIONALE E ACCETTAZIONE	42
13 OSSERVANZA DI LEGGI E NORME	43
14 SPEDIZIONI E LOGISTICA	43
15 CARATTERISTICHE TECNICHE	44

1 OGGETTO E SCOPO

Il presente documento descrive e regola le caratteristiche prestazionali standard dei servizi di assistenza e supporto ai sistemi informativi sanitari 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* (allegato);
2. Documento: *Capitolato tecnico standard per servizi di assistenza e supporto a sistemi informativi sanitari* (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 sanitari 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 e amministrativi 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 sottosistemi (solo sw, sw+hw, single/multilayer, microsystemi, etc.) dalla tipologia di servizio (SaaS, PaaS, on premise, cloud pubblico/privato/ibrido,...).

3 NORME E STANDARD DI RIFERIMENTO

Il presente appalto è regolato dalle leggi e regolamenti vigenti di cui si richiamano le principali:

3.1 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.

3.2 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.

È prevista, in coerenza con l'evoluzione normativa e con gli standard internazionali, la progressiva implementazione della ICD-10, che sostituirà l'attuale sistema di classificazione.

- 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.

3.3 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 nell'evoluzione dei software e nel rilascio di nuove sue release e funzionalità.

3.4 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 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".

3.5 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

3.6 Altre linee guida e standard applicabili

- 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 "Procedura ristretta informatizzata 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. SISaR 2.0" (CIG: 7686214073, CUP: E77H18001780002) e reperibile al seguente link:

<https://www.regione.sardegna.it/atti-bandi-archivi/atti-amministrativi/bandi/73845>

Inoltre, per ulteriori informazioni relativamente ai Sistemi Informativi di ARES, si segnalano la Determinazione Dirigenziale n 2391 del 01/10/2024, relativa all'acquisizione di servizi di manutenzione e assistenza per i Sistemi Informativi Amministrativi (SIAM) aziendali, inclusi nel Piano di Manutenzione e Assistenza, e la Determinazione Dirigenziale n 2340 del 25/09/2024, relativa all'affidamento dei servizi di assistenza e manutenzione di tre applicativi sanitari aziendali (MetaClinic, Metadieta, Dairet).

L'ecosistema applicativo regionale si compone, infine, di ulteriori sistemi informativi a supporto della rete ospedaliera e territoriale, acquisiti attraverso interventi finanziati nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) e del PR FESR 21-27. Tali iniziative hanno consentito l'acquisizione di piattaforme tra cui, ad esempio, la Cartella Clinica Elettronica, a disposizione di tutti i presidi DEA ed in fase di estensione ai presidi non DEA della Regione (Determinazione Dirigenziale n. 643 del 06/03/2024 - CIG 9769481EBF - CUP D37H22001190006 - D87H22001080006 - D27H22000890006 - D37H22001170006 - D37H22001180006 - D67H22001240006 - D17H22001150006 - D47H22000840006 - D27H22000900006), sistemi a supporto della Sanità Territoriale, tra cui il Fascicolo Sanitario Elettronico, l'Infrastruttura Regionale di Telemedicina (Delibera del Direttore Generale n. 345 del 24/12/2024 - CIG B4CC42F05B - CUP D71H23000290006) e le piattaforme a supporto delle strutture socio-sanitarie territoriali residenziali e non, tra cui RSA, Case della Comunità, Strutture Riabilitative, ecc. (Determina n.1899 del 15/07/2025 - CIG B7A2960CA3 - CUP D77H24002240006 - D77H24002260006 - D77H24002300006).

5 METODOLOGIE DI SVILUPPO SOFTWARE E GESTIONE DI PROGETTO

L'Aggiudicatario dovrà erogare i servizi oggetto del contratto facendo ricorso principalmente a metodologie agili, con riferimento sia al vero e proprio sviluppo software che alle tecniche di gestione del progetto nel suo complesso, assicurando il raggiungimento degli obiettivi sulla base di un allineamento e di una verifica costante con la committenza e con gli utenti rispetto all'ordine di priorità degli obiettivi e alle procedure di gestione del progetto.

Ogni lavorazione dovrà avere l'obiettivo di trasformare un insieme di requisiti espressi dalla committenza in deliverable di progetto, concludendosi con la presentazione all'utenza di quanto predisposto, al fine di ricevere un feedback sul soddisfacimento delle attese e di ricevere indicazioni per la messa in produzione di quanto richiesto e realizzato.

In considerazione della complessità e fluidità del contesto operativo, organizzativo, tecnico e istituzionale su cui opera il contratto, le metodologie di implementazione progettuale adottate dovranno in ogni caso essere in grado di accogliere agevolmente cambiamenti del contesto e dei requisiti nel corso dei cicli di lavoro.

In linea generale, i documenti che dovranno essere prodotti e aggiornati nell'ambito di qualunque metodologia specifica che verrà proposta, sono almeno i seguenti, compresi i documenti da produrre in caso di implementazione di attività di integrazione e migrazione dati:

- Analisi dei processi di business e dei flussi operativi
- Analisi dei requisiti cliente e Gap Analysis rispetto al prodotto
- Documento di Architettura di Integrazione e Mappatura dei Dati (Data Mapping) (eventuale)
- Specifiche tecniche delle Interfacce (eventuali)
- Piano/i di lavoro e di configurazione
- Manuali utente e di Amministrazione/Configurazione
- Piani dei test funzionali e di integrazione (eventuali)
- Report dei test funzionali e di integrazione (eventuali)
- Piano di migrazione e caricamento dati iniziali (eventuale)

Nelle sessioni di verifica e collaudo, a cura della Direzione dell'Esecuzione del Contratto e sulla base di un piano di test funzionali e di integrazione concordato tra le parti, la soluzione configurata dovrà risultare pienamente conforme ai requisiti espressi e priva di vizi o difetti di parametrizzazione e allineamento che ne impediscano l'esercizio o l'interoperabilità con i sistemi esistenti.

Nella progettazione ed erogazione dei servizi oggetto dell'appalto, è richiesta un'elevata competenza e attenzione in relazione al rispetto del General Data Protection Regulation – GDPR, in particolare per quanto riguarda i principi di Privacy by Design e Privacy by Default.

L'Aggiudicatario dovrà erogare i servizi oggetto della presente procedura nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria vigente in materia di trattamento dei dati personali, e in particolare del Regolamento U.E. 27 aprile 2016 n.679 - General Data Protection Regulation (nel seguito GDPR).

Qualora, all'avvio e nel corso dell'esecuzione del contratto, emergano necessità di adeguamento del sistema consegnato, queste saranno richieste, gestite, rendicontate e riconosciute economicamente nell'ambito del servizio di manutenzione evolutiva a consumo.

Nel corso del contratto, potranno essere effettuate da parte dei Titolari una o più valutazioni d'impatto sulla protezione dei dati ai sensi dell'art. 35 del GDPR, anche sulla base delle misure di garanzia che saranno emanate ai sensi e per gli effetti dell'art. 2-septies D.lgs 196/2003 e ss.mm.ii., e delle misure e accorgimenti a garanzia ex art. 2-quinquiesdecies D.lgs 196/2003 e ss.mm.ii., a seguito delle quali potranno essere individuate nuove misure, da implementarsi a cura dell'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario è tenuto ad assicurare ai Titolari la disponibilità di tutte le informazioni necessarie per le attività connesse al GDPR e la massima collaborazione al fine di agevolarne l'esecuzione.

L'Aggiudicatario è in ogni caso tenuto, nell'esecuzione del contratto, a procedere in coerenza con tutti gli adempimenti previsti dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali, senza oneri ulteriori per il Committente, per tutta la nuova produzione di propria competenza ed in generale per tutte le attività e i servizi, effettuati nell'ambito dell'appalto, che introducano nuovi trattamenti o comportino impatti sui trattamenti esistenti.

A seguito della stipula del contratto, l'Aggiudicatario sarà nominato Responsabile del Trattamento, ai sensi dell'art. 28 del GDPR, dai diversi Titolari del Trattamento, mediante appositi Data Protection Agreement specifici per Titolare e per i rispettivi trattamenti di competenza svolti nell'erogazione dei servizi previsti dal contratto.

6 DELIVERABLES

I deliverable minimi da produrre nell'esecuzione del contratto sono elencati, per ciascun servizio, nella seguente tabella. L'elenco è indicativo e non esaustivo, e potrà subire variazioni in corso di esecuzione sulla base delle esigenze dell'Amministrazione.

Servizi	Deliverable
Gestione della Fornitura	Piano di progetto generale complessivo
	Piano di Qualità e Matrice dei Rischi
	Rapporto trimestrale di Stato Avanzamento Lavori
	Rapporto sui Livelli di Servizio
	Report stato Change Request
	Verbali attività
Formazione e Affiancamento	Registri Presenze Formazione
	Rapporto giornate pianificate ed erogate per Formazione e Affiancamento
	Fogli con la rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti e statistiche sul livello di soddisfazione degli utenti

	Verbali attività
Servizio di Help Desk di I e II livello (HD)	Report segnalazioni registrate sul sistema di trouble ticketing, all'interno dei rapporti trimestrali sui servizi erogati
Manutenzione Preventiva (Servizi di Risk Management)	Piano della manutenzione preventiva e aggiornamento trimestrale dello stesso
	Piano dei Test/Rapporto Esecuzione Test
	Note Operative e manuali utente aggiornati
	Documentazione tecnica (sia funzionale che architetturale)
Manutenzione Correttiva (rientra la documentazione per i servizi COT paragrafo 7.4.2.3)	Registro Manutenzione Correttiva
	Documentazione tecnica di analisi, note Operative e manuali utente aggiornati
	Piano dei Test/Rapporto Esecuzione Test
	No-regression Test
Manutenzione adeguativa, adattativa, normativa	Piano della manutenzione adeguativa, adattativa, normativa,
	Piano dei Test/Rapporto Esecuzione Test/Risultati
	Note Operative e manuali utente aggiornati
	Documentazione tecnica
	In particolare, per gli adeguamenti normativi ordinari:
	- Registrazione dell'esigenza sul sistema di tracciamento sul sistema di TT. - Documento di analisi. - Applicazione delle linee guida usabilità. - Valutazione economica. - Aggiornamento della documentazione tecnica di analisi - Pianificazione attività. - Eventuale aggiornamento del piano di lavoro - Produzione piano dei Test, - Tracciamento dei test effettuati - Rilascio della patch in produzione - Verifiche di funzionamento in ambiente di produzione-
Supporto utenti e assistenza applicativa	Report segnalazioni registrate sul sistema di TT. Relazione sullo Stato Avanzamento Lavori
Manutenzione evolutiva	Piano della manutenzione evolutiva e aggiornamento mensile dello stesso
	Per ciascuna CR: - Documento d'analisi - Piano di sviluppo - cronoprogramma e quantificazione economica - Piano dei test di integrazione/Risultato dei test - Documento di Architettura di Integrazione e Mappatura dei Dati (Data Mapping) (eventuale) - Specifiche tecniche delle Interfacce (eventuali) - Piano di migrazione e caricamento dati iniziali (eventuale)
	Note Operative e manuali utente aggiornati

7 SERVIZI

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

- 7.1 Servizi di gestione della fornitura (GF)
- 7.2 Servizio di formazione e affiancamento (FOR)
- 7.3 Servizi di Help-Desk di I e II livello (HD)
- 7.4 Servizi di Manutenzione
 - 7.4.1 Manutenzione preventiva (MAP)
 - 7.4.2 Manutenzione Ordinaria (MAO)
 - 7.4.2.1 *Manutenzione correttiva (MAC)*
 - 7.4.2.2 *Manutenzione adeguativa, adattativa, normativa (MAD)*
 - 7.4.2.3 *Servizi di Conduzione Tecnica sistemistica (COT)*
 - 7.4.2.4 *Supporto utenti e assistenza applicativa (SUP)*
 - 7.4.3 Manutenzione Straordinaria (MAS)
 - 7.4.3.1 *Manutenzione Evolutiva (MEV)*
 - 7.4.4 Presidio on-site (POS)

7.1 Servizi di gestione della fornitura (GF)

Il servizio consta nel coordinare e gestire l'erogazione dei servizi, assicurando la buona e corretta esecuzione degli stessi, nonché nel verificare il rispetto degli accordi sui livelli di servizio (Service Level Agreement– SLA), presentando report sull'andamento del progetto e sui livelli di servizio garantiti al Committente, e nel curare in generale il coordinamento contrattuale con la DEC e il RUP.

Nello specifico, ricadono in tale servizio, avente carattere continuativo a canone, le attività di Gestione della Fornitura e dei diversi servizi, quali, a titolo di esempio non esaustivo:

- la gestione dei rapporti e delle comunicazioni con il RUP e con la Direzione dell'Esecuzione;
- la raccolta delle esigenze di alto livello dall'Amministrazione Aggiudicatrice e dalla Direzione dell'Esecuzione e l'opportuna attivazione delle proprie strutture operative per rispondere ai fabbisogni;
- il recepimento delle linee guida, degli indirizzi e delle indicazioni contrattuali, esecutive e strategiche dell'Amministrazione Aggiudicatrice e della Direzione dell'Esecuzione e l'opportuna implementazione delle stesse all'interno dell'organizzazione dell'Aggiudicatario;
- il coordinamento delle risorse professionali impiegate nei diversi team preposti alla erogazione dei singoli servizi; il mantenimento di standard qualitativi elevati nell'erogazione dei servizi in maniera omogenea e uniforme su tutte le diverse aree e ambiti del progetto;
- l'efficiente ed efficace organizzazione, pianificazione e monitoraggio del lavoro per il raggiungimento dei risultati e degli obiettivi qualitativi e quantitativi attesi per i servizi e le attività;
- la redazione e gestione di tutta la documentazione di supporto al governo dei servizi/attività e della rispettiva rendicontazione economica;
- la gestione amministrativa – contrattuale dei servizi;
- il rilevamento di rischi e criticità di carattere organizzativo e strutturale nell'andamento gestionale del progetto e l'individuazione tempestiva di appositi correttivi e contromisure;
- la produzione di opportuna reportistica per il RUP e il DEC per consentire il monitoraggio dell'andamento del contratto, con adeguata frequenza e in piena trasparenza.

A supporto e completamento del Servizio di Gestione della Fornitura, è da considerarsi inclusa nel presente servizio una costante attività di Assicurazione di Qualità, consistente, a titolo di esempio non esaustivo:

- nel garantire la piena aderenza di tutte le fasi e processi dell'esecuzione del contratto agli standard di qualità concordati con l'Amministrazione aggiudicatrice e la Direzione dell'Esecuzione (Piano di Qualità del Servizio nel suo complesso) ed al Sistema di Qualità aziendale;
- nella definizione ed aggiornamento del Piano della Qualità del Servizio nel suo complesso in accordo con i referenti dell'Amministrazione aggiudicatrice e della Direzione dell'Esecuzione;
- nella gestione della documentazione prodotta nell'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 l'Amministrazione aggiudicatrice e la Direzione dell'Esecuzione;
- nel monitoraggio e controllo dei Service Level Agreement concordati e nella produzione delle relative statistiche e reportistiche di interesse.

Nel servizio sono comprese le attività di pianificazione degli interventi richiesti nell'ambito dei servizi oggetto del contratto, con modalità che garantiscano un'ottimale allocazione delle risorse facenti capo all'Aggiudicatario e che consentano altresì all'Amministrazione aggiudicatrice ed alla Direzione

dell'Esecuzione un corretto monitoraggio della presa in carico della singola tipologia di richiesta di intervento e del rispettivo esito.

Nell'offerta tecnica il concorrente dovrà descrivere le metodologie che intende utilizzare e le modalità di erogazione del servizio. Il concorrente dovrà descrivere l'organizzazione del servizio, dettagliando il dimensionamento e la composizione dei profili del team coinvolto e dimostrandone la coerenza e congruità rispetto alle modalità di erogazione proposte per il servizio. Dovrà inoltre giustificare come riuscirà a garantire gli SLA richiesti e dichiarare eventuali SLA migliorativi. Dovrà inoltre rappresentare tutti i deliverable che produrrà, evidenziando anche quelli che eventualmente sono aggiuntivi rispetto a quelli richiesti nel presente capitolato.

Per questi servizi è richiesta una disponibilità temporale minima dalle 08:00 alle 18:00, da lunedì a venerdì. L'importo contrattuale per i servizi sopra descritti verrà riconosciuto con valore a corpo unitario ed erogato sotto forma di canone mensile.

ATTIVAZIONE:	
Il servizio GF può essere attivato:	Su richiesta di ARES, a seguito di richiesta da parte degli utenti ASL o su proposta del fornitore
Disponibilità Oraria	dal Lunedì al Venerdì: intervallo erogazione 8:00-18:00 (festivi esclusi);
Deliverable	Piano di progetto generale complessivo Piano di Qualità e Matrice dei Rischi Rapporto trimestrale di Stato Avanzamento Lavori Rapporto sui Livelli di Servizio Report stato Change Request Verbalì attività
SLA	Vedasi paragrafo specifico - capitolo LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)
Tipologia corpo, misura	Corpo
Metrica	Canone

7.2 Servizio di formazione e affiancamento (FOR)

I servizi di formazione dovranno includere:

- Formazione iniziale all'utilizzo del sistema secondo i profili di utente definiti (initial course e training on the job);
- Mantenimento del livello di formazione raggiunto (refresh course);
- Approfondimento nell'uso e nella gestione avanzata delle risorse e degli strumenti messi a disposizione (advanced course);
- 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.

È ricompresa nel presente servizio la rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti per quanto attiene agli interventi a carattere formativo erogati, di qualunque natura essi siano, con produzione di report di sintesi nell'ambito dei SAL. In linea di massima, tale rilevazione, avente come 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 almeno 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

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

ATTIVAZIONE:	
Il servizio FOR può essere attivato:	Su richiesta di ARES, a seguito di richiesta da parte degli utenti ASL o su proposta del fornitore
Disponibilità Oraria	dal Lunedì al Venerdì: intervallo erogazione 8:00-18:00 (festivi esclusi);
Deliverable	Piano di formazione (se richiesto), Report grado di soddisfazione
SLA	Vedasi paragrafo specifico - capitolo LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)
Tipologia corpo, misura	Misura
Metrica	GG/Uomo

7.3 Servizi di Help-Desk di I e II livello (HD)

Il servizio di Help Desk ha l'obiettivo di garantire l'assistenza telefonica remota ai Key User ed End User, per i sistemi applicativi installati in ambiente di produzione, al fine di supportare i Key User ed End User nell'utilizzo degli stessi e di raccogliere le eventuali segnalazioni di malfunzionamenti del software applicativo e delle componenti software infrastrutturali dei rispettivi ambienti di esecuzione. Viene erogato in 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.

Le segnalazioni dovranno essere registrate almeno secondo le seguenti tipologie (la seguente lista non è da ritenersi esaustiva):

- Formazione applicativa: è una richiesta di chiarimenti su utilizzo del componente\ sistema
- Anomalia software: è un bug di un componente\ sistema
- Anomalia DB: è una anomalia originata dal DBMS
- Anomalia Hardware: è una anomalia originata dalla infrastruttura hardware
- Richiesta evolutiva: è una richiesta che rappresenta l'esigenza di una nuova funzione o evoluzione del componente\ sistema
- In fase di analisi: è una segnalazione ancora non classificata

- Anomalia da recupero dati: è una anomalia che nasce da un recupero di dati da altro sistema
- Anomalia già registrata: è una anomalia già segnalata precedentemente da altri utenti
- Supporto tecnico-normativo: è una richiesta di supporto sull'utilizzo del sistema in relazione a una normativa.

L'Aggiudicatario dovrà fornire numeri di telefono e indirizzi e-mail che gli utenti potranno utilizzare per inoltrare le richieste di assistenza. Le richieste di assistenza devono essere raccolte in un sistema di trouble ticketing e devono essere catalogate in modo da poter individuare il sistema/modulo/funzione su cui si chiede l'Assistenza, il richiedente, la data e l'ora della richiesta, la data e l'ora della chiusura del ticket di assistenza, il tempo netto impiegato per chiudere il ticket e su cui verranno calcolati gli SLA.

I campi che dovranno essere registrati per ogni anomalia dovranno essere almeno i seguenti:

- Utente che ha effettuato la segnalazione
- Ente a cui appartiene l'Utente che ha segnalato l'anomalia
- Azienda/e interessata/e dall'anomalia
- Data e ora della segnalazione
- Tipologia della segnalazione
- Stato della anomalia
- Operatore che ha registrato l'anomalia
- Tecnico che ha risolto l'anomalia
- Data e ora di risoluzione dell'anomalia
- Data e ora di risoluzione del malfunzionamento in produzione
- Maschera dove si è verificata l'anomalia
- Versione del modulo dove si è verificata l'anomalia
- Descrizione breve dell'anomalia
- Descrizione estesa dell'anomalia
- Allegato (pdf, jpg, etc.)
- Gravità dell'anomalia
- Urgenza dell'anomalia
- Data e ora di presa in carico della segnalazione
- Descrizione della soluzione
- Storico dei solleciti

Il sistema di TT deve dare la possibilità di estrarre i dati almeno nei formati excel, csv, pdf, xml per la misurazione degli SLA, per tipologia dell'anomalia, per intervallo di data, per stato dell'anomalia, etc..

Il sistema TT deve essere utilizzabile sia dagli utenti per segnalare direttamente nella piattaforma l'errore che dall'operatore di HD per registrarlo se ricevuto su telefonata o via e-mail.

Nell'offerta tecnica il concorrente dovrà descrivere le metodologie che intende utilizzare e le modalità di erogazione del servizio.

Il servizio di Help Desk/Contact Point (HD) dovrà essere 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, di cui ARES fornirà i riferimenti.

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

ATTIVAZIONE:	
Il servizio HD può essere attivato	Il servizio HD deve essere raggiungibile tramite un numero telefonico presidiato, un indirizzo di posta elettronica ordinaria, un indirizzo PEC.
Disponibilità Oraria	Vedasi paragrafo specifico - capitolo LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)
Deliverable	Vedasi paragrafo specifico - capitolo LIVELLI DI SERVIZIO (SLA), capitolo DELIVERABLE
SLA	Vedasi paragrafo specifico - capitolo LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)
Tipologia corpo, misura	Corpo
Metrica	Canone

7.4 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 e hw (se presente) 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.

Ove non diversamente specificato, i servizi dovranno essere di norma erogati nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì almeno nelle fasce orarie 08:00 – 18:00 (periodo temporale ordinario). Previo adeguato preavviso e senza oneri aggiuntivi rispetto alle modalità ordinarie, l'Aggiudicatario dovrà assicurare la disponibilità dei servizi anche in giorni e orari al di fuori dei suddetti nel caso di interventi straordinari e specifici che, a giudizio della DEC per ragioni di urgenza o tutela della continuità operativa del servizio sanitario regionale, necessitino di tale modalità peculiare di attuazione.

Qualsiasi nuovo sviluppo dovrà rispettare le prescrizioni del GDPR, con particolare riferimento alla Privacy by Design e Privacy by Default. Nel caso in cui su un nuovo componente si rilevi un problema relativo a questo aspetto, esso verrà considerato un errore da correggere nell'ambito del servizio di manutenzione correttiva.

7.4.1 Manutenzione preventiva (MAP)

Il servizio di **manutenzione preventiva** è volto a modificare le configurazioni dei software di base e applicativi per controllare e contenere i rischi di criticità e malfunzionamenti, rendere più semplici le correzioni, gli adattamenti e le migliorie, e ridurre la probabilità di guasto e di degradazione del funzionamento del sistema e dei singoli moduli. Il servizio consiste in ottimizzazione delle configurazioni, aggiornamento delle patch rilasciate dal produttore e tuning dei sistemi di integrazione.. Deve essere garantito continuativamente per tutta la durata del progetto ed eseguito ad intervalli predeterminati. Rientrano in questa categoria il rilascio di eventuali nuove versioni o re-ingegnerizzazioni dei sistemi e dei moduli, ovvero a seguito della scoperta di elementi del sistema che possano dar luogo a potenziali situazioni di guasto e malfunzionamento e che pertanto debbano essere preventivamente corretti.

Tutti gli interventi di manutenzione preventiva devono essere gestiti secondo il seguente processo:

- Evidenza dell'attivazione di una manutenzione con registrazione sul sistema di trouble ticketing;
- Analisi e descrizione dell'oggetto della manutenzione;
- Avvio del processo di manutenzione ed esecuzione come da processo di sviluppo software (rif. Cap. 5 Metodologie di sviluppo software e gestione di progetto).

La manutenzione preventiva deve tener conto della frequenza di segnalazioni di malfunzionamenti ricorrenti per singoli moduli o componenti, anomalie software o segnalazioni di rallentamenti o blocchi. Sulla base di questi indicatori, si dovranno prevenire malfunzionamenti e migliorare le performance dei componenti/sistemi. Nell'offerta tecnica il concorrente dovrà descrivere le metodologie che intende utilizzare e le modalità di erogazione del servizio. Il concorrente dovrà descrivere, inoltre, l'organizzazione del servizio, dettagliando il dimensionamento e la composizione dei profili del team coinvolto dimostrandone la coerenza e congruità rispetto alle modalità di erogazione proposte per il servizio. Dovrà infine giustificare come riuscirà a garantire gli SLA richiesti e dichiarare eventuali SLA migliorativi rispetto a quanto riportato nel proseguo del documento (cfr. capitolo 8 LIVELLI DI SERVIZIO (SLA))

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.

Rientra nella manutenzione preventiva anche il servizio di Risk Management (SRM). Nel SRM rientrano 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, ove applicabile. 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 può essere attivato	Il servizio MAP è pianificato e programmato dal fornitore. In casi particolare ARES può richiedere al fornitore una specifica attività di MAP
Disponibilità Oraria	Vedasi paragrafo specifico - capitolo LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)
Deliverable	Vedasi paragrafo specifico - capitolo LIVELLI DI SERVIZIO (SLA), capitolo DELIVERABLE
SLA	Vedasi paragrafo specifico - capitolo LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)
Tipologia corpo, misura	Corpo
Metrica	Canone

7.4.2 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 (failures maggiori di sistema, danneggiamenti di componenti fondamentali, perdita dati, etc.).

Il servizio MAO si articola in:

- Manutenzione Correttiva (MAC)
- Manutenzione adeguativa, adattativa, normativa (MAD)
- Servizi di Conduzione Tecnica (COT)
- Supporto utenti e assistenza applicativa (SUP)

7.4.3 Manutenzione correttiva (MAC)

Il servizio di **manutenzione correttiva** è volto ad eliminare i difetti, i malfunzionamenti e le inadeguatezze del prodotto/programma rispetto ai requisiti funzionali, ove espressamente indicati, o al comportamento atteso dal contesto operativo specifico.

L'attività consiste nella verifica del funzionamento del sistema e nella risoluzione delle anomalie segnalate attraverso i servizi di assistenza e supporto all'utente. L'attività si conclude con il rilascio di una patch correttiva urgente di rapida pubblicazione, che il personale tecnico dell'Aggiudicatario, attraverso escalation ed ingaggio dei rispettivi team di erogazione dei servizi di sviluppo software e di gestione degli ambienti di produzione, applicherà previa fase di testing nell'ambiente di test. Nei casi in cui l'operatività dell'Utente sia degradata dal malfunzionamento del software, l'Aggiudicatario potrà adottare temporaneamente soluzioni di work-around, fino a quando la patch che risolve definitivamente il problema non sarà stata installata in produzione.

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.

Riassumendo, oggetto del servizio è attuare l'intervento più idoneo a ripristinare nel più breve tempo possibile, e nel rispetto dei livelli di servizio definiti, il regolare utilizzo del prodotto/programma oggetto del malfunzionamento, anche mediante l'adozione temporanea di work-around.

L'Aggiudicatario dovrà specificare i rischi associati a ogni intervento e le misure di contenimento degli stessi che saranno adottate. Si dovrà dare evidenza, con documenti specifici, dei test effettuati. L'installazione delle patch dovrà essere svolta nelle fasce orarie che garantiscano il minor impatto possibile agli utenti, compatibilmente con la gravità dell'anomalia da risolvere.

Tutto il ciclo di vita dell'anomalia, dalla segnalazione alla risoluzione, dovrà essere tracciato, registrato e reso monitorabile attraverso uno strumento di Trouble Ticketing, 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. L'Aggiudicatario è tenuto a garantire che, all'interno del sistema di Trouble Ticketing, contestualmente alla presa in carico, sia specificata la data entro cui sarà effettuato il rilascio dell'intervento correttivo. L'Aggiudicatario dovrà utilizzare metodologie adeguate al fine di fornire una stima della complessità, del tempo necessario e dei costi per l'implementazione.

Dovrà essere chiaramente condivisa la catalogazione di tutti i sistemi, con i relativi recapiti telefonici da contattare e gli indirizzi di e-mail del servizio di manutenzione, e dovrà essere pubblicato a beneficio di tutti gli utenti un manuale che illustri chiaramente le procedure di segnalazione.

L'Aggiudicatario nell'ambito della manutenzione correttiva dovrà al minimo:

- Registrare sul sistema di supporto le segnalazioni di errore inoltrate via mail o per telefono;
- Prendere in carico della segnalazione di errore;
- Effettuare l'analisi, individuazione e correzione errore; applicare eventualmente un work around con intervento in produzione al fine di minimizzare il disservizio agli utenti;
- Gestire i processi secondo le disposizioni di cui al (rif. Cap 5 Metodologie di sviluppo software e gestione di progetto);
- Effettuare i test;
- Tracciare i test effettuati;
- Effettuare Test in ambiente di test;
- Rilascio e installazione della patch/aggiornamento in produzione previa pianificazione concordata con la DEC se questa attività produce disservizi;
- Effettuare verifiche di funzionamento in ambiente di produzione.

Nell'offerta tecnica il concorrente dovrà descrivere le metodologie che intende utilizzare e le modalità di erogazione del servizio. Il concorrente dovrà descrivere inoltre l'organizzazione del servizio, dettagliando il dimensionamento e la composizione dei profili del team coinvolto e dimostrandone la coerenza e congruità rispetto alle modalità di erogazione proposte per il servizio. Dovrà infine giustificare come riuscirà a garantire gli SLA richiesti.

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, l'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.

ATTIVAZIONE:	
Il servizio MAC può essere attivato	Il servizio MAC è pianificato e programmato dal fornitore. In casi particolare ARES può richiedere al fornitore una specifica attività di MAC
Disponibilità Oraria	Vedasi paragrafo specifico - capitolo LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)
Deliverable	Vedasi paragrafo specifico - capitolo LIVELLI DI SERVIZIO (SLA), capitolo DELIVERABLE
SLA	Vedasi paragrafo specifico - capitolo LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)
Tipologia corpo, misura	Corpo
Metrica	Canone

7.4.4 *Manutenzione adeguativa, adattativa, normativa (MAD)*

Il servizio di **manutenzione adeguativa, adattativa, normativa** è volto ad assicurare tutti quegli adattamenti secondari e ordinari necessari per mantenere il sistema e i prodotti allineati e adattati a cambiamenti nel contesto sia tecnologico (p.e. adeguamenti conseguenti a sostituzione di hardware e software di base, etc.) che organizzativo e funzionale (p.e. modifiche limitate alle funzionalità e alle configurazioni/parametrizzazioni conseguenti a nuove esigenze, revisioni di processo, riforme e variazioni nella normativa).

Il servizio di **manutenzione adeguativa, adattativa, normativa** è, inoltre, volto ad assicurare gli aggiornamenti all'ultima versione dei sistemi e software oggetto di manutenzione.

Il servizio comprende le attività volte ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione tecnologica e del contesto organizzativo e funzionale, nel periodo di riferimento contrattuale. Il servizio è altresì volto a garantire il funzionamento degli applicativi sulle nuove versioni del software di base delle postazioni utente e dei server, in termini di versione dei sistemi operativi e dei browser Internet. Pertanto, non potrà, ad esempio, essere considerato ammissibile che l'utilizzo di applicativi possa essere vincolato all'utilizzo di specifici software di base (quali sistema operativo e browser Internet), per i quali non sia più garantita l'assistenza, la manutenzione correttiva e il rilascio di patch di sicurezza da parte dei rispettivi produttori.

Ricadono nella tipologia delle manutenzioni adeguate gli interventi che richiedono un impegno di carattere circoscritto ed in ogni caso un impatto non strutturale, ovvero, benché possano comportare modifiche alle logiche applicative e alla base dati del software, non ne implicano lo stravolgimento o l'implementazione/fornitura ex-novo di nuove componenti applicative o moduli funzionali.

Come caso particolare del precedente, il servizio di **manutenzione ordinaria per adeguamenti normativi** ha lo scopo di assicurare il costante aggiornamento delle funzionalità del software applicativo rispetto a variazioni normative con impatto ridotto o moderato sulla struttura del sistema, derivanti da atti ufficiali di livello comunitario, nazionale e regionale, che comportino interventi di modifica del software medesimo rientranti nei limiti di cui al precedente capoverso. Il servizio si applica agli interventi che comportano la modifica o revisione di elementi funzionali già esistenti di un modulo applicativo, affinché questo risulti aderente alla nuova normativa. Gli adeguamenti normativi di livello regionale, vale a dire derivanti da leggi regionali, da disposizioni emanate con atti ufficiali dell'Amministrazione Regionale o da Delibere della Giunta Regionale, dovranno essere espressamente approvati dall'Assessorato dell'Igiene e Sanità e dell'Assistenza Sociale oppure dalla DEC. È gradita la proattività da parte dell'Aggiudicatario che, presidiando in autonomia le novazioni normative e avvalendosi della propria conoscenza delle funzionalità implementate dal sistema, potrà intercettare

rapidamente le novità ricadenti nell'ambito del servizio, aventi possibile necessità di recepimento sul sistema, e segnalare all'Amministrazione Aggiudicatrice la necessità o l'opportunità di implementazione, fermo restando che l'attivazione della specifica manutenzione potrà avvenire solo a fronte di esplicita disposizione dell'Amministrazione stessa.

Per le evoluzioni normative ordinarie, l'Aggiudicatario, ferma restando la previa disponibilità delle informazioni utili alla presa in carico della singola richiesta e dei referenti regionali con cui effettuare gli approfondimenti necessari, dovrà effettuare l'analisi della richiesta e dei relativi requisiti e predisporre e consegnare all'Amministrazione Aggiudicatrice 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.

L'esecuzione delle evoluzioni normative dovrà seguire le disposizioni metodologiche di cui al cap. 5 Metodologie di sviluppo software e gestione di progetto. La Direzione dell'Esecuzione comunicherà l'approvazione della progettualità ovvero richiederà eventuali chiarimenti o revisioni. A partire dalla comunicazione di approvazione prenderà avvio il cronoprogramma proposto ed il conteggio dei relativi livelli di servizio. L'Aggiudicatario dovrà utilizzare metodologie adeguate al fine di fornire una stima della complessità, del tempo necessario e dei costi per l'implementazione, in modo da rappresentare alla DEC e all'Amministrazione un quadro tecnico, cronologico ed economico credibile ed affidabile, che l'Aggiudicatario è tenuto a rispettare.

Tutti gli interventi di manutenzione dovranno essere progettati e realizzati secondo le linee guida per l'usabilità.

L'Aggiudicatario dovrà garantire al minimo, per cambio normativa\legge:

- Registrazione dell'esigenza sul sistema di tracciamento sul sistema di TT (la richiesta potrebbe essere registrata anche dalla DEC o dall'Amministrazione Aggiudicatrice)
- Documento di analisi dei requisiti
- Applicazione delle linee guida usabilità
- Valutazione economica (nei casi di impatto elevato sulla struttura del sistema)
-
- Pianificazione attività (aggiornamento del piano complessivo delle evoluzioni)
- Eventuale aggiornamento del piano di lavoro
- Produzione piano dei Test
- Tracciamento dei test effettuati
- Test in ambiente di test
- Rilascio della patch in produzione previa pianificazione concordata con la DEC se questa attività produce disservizi
- Verifiche di funzionamento in ambiente di produzione
- Registrazione dei documenti attestanti l'attività sul portale documentazione

Per quanto riguarda la manutenzione adattativa ed adeguativa, tutti gli interventi dovranno in ogni caso prevedere:

- Presa in carico delle esigenze di manutenzione adattativa o adeguativa con registrazione sul sistema di TT
- Analisi della esigenza
- Tracciamento di tutti i dati relativi all'intervento sul sistema di TT.
- All'interno del sistema di TT, dovrà essere espressamente indicato il tempo entro cui sarà reso disponibile il piano delle attività necessarie.

In fase di pianificazione dei rilasci dovrà sempre essere effettuata un'analisi dei rischi, finalizzata a prevenire criticità e malfunzionamenti derivanti dalla messa in produzione degli aggiornamenti del software. Particolare attenzione dovrà essere rivolta ad evitare l'introduzione di nuovi errori derivanti dall'intervento effettuato. Quindi dovranno essere somministrati, come previsto nel processo di sviluppo software, i test di integrazione e di no-regression. Il concorrente è tenuto a dichiarare esplicitamente come intende trattare tale tematica.

L'Aggiudicatario, nell'ambito della manutenzione adeguativa, adattativa, normativa, dovrà dunque, al minimo:

- Registrare necessità per manutenzione adeguativa o adattativa o normativa sul sistema di tracciamento;
- Predisporre i piani di manutenzione;
- Analizzare l'impatto della introduzione di nuove versioni di software di base o HW;
- Applicare le linee guida usabilità;
- Produrre il piano delle attività di modifica;
- Produrre documentazione di analisi;
- Sviluppare le modifiche;
- Effettuare Test;
- Tracciare i test effettuati;
- Rilascio della patch\versione in produzione previa pianificazione concordata con la DEC se questa attività produce disservizi;
- Effettuare verifiche di funzionamento in ambiente di produzione;
- Registrare i documenti attestanti l'attività sul portale documentazione.

Nell'offerta tecnica il concorrente dovrà descrivere le metodologie che intende utilizzare e le modalità di erogazione del servizio. Il concorrente dovrà descrivere inoltre l'organizzazione del servizio, dettagliando il dimensionamento e la composizione dei profili del team coinvolto e dimostrandone la coerenza e congruità rispetto alle modalità di erogazione proposte per il servizio. Dovrà infine giustificare come riuscirà a garantire gli SLA richiesti e dichiarare eventuali SLA migliorativi (cfr. capitolo 8 LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)).

L'importo contrattuale per i servizi sopra descritti verrà riconosciuto con valore a corpo unitario ed erogato a canone.

ATTIVAZIONE:	
Il servizio MAD può essere attivato	Su richiesta di ARES o su proposta del fornitore.
Disponibilità Oraria	Vedasi paragrafo specifico - capitolo LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)
Deliverable	Vedasi paragrafo specifico - capitolo LIVELLI DI SERVIZIO (SLA), Capitolo DELIVERABLE
SLA	Vedasi paragrafo specifico - capitolo LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

Tipologia corpo, misura	Corpo
Metrica	Canone

7.4.4.1 Servizi di Conduzione Tecnica sistemistica (COT)

Il servizio consiste in generale nella conduzione delle attività sistemistiche atte a garantire la continuità operativa delle applicazioni sugli ambienti infrastrutturali su cui sono in esecuzione, provvedendo al monitoraggio delle componenti software di base, applicativo ed ambiente, software di sistema specializzato (es: componente database, componente d'interoperabilità, proxy server, etc.) da queste direttamente utilizzate.

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

- messa in esercizio delle applicazioni ovvero delle nuove funzioni fornite e/o prese in carico;
- conduzione e gestione, ove previsto, dei sistemi fisici e virtuali, degli apparati di sicurezza, di connettività, dello storage, dei sistemi software di base, applicativi ed ambiente, dei software di sistema specializzati, della gestione dei processi correlati ai sistemi e ambienti oggetto di conduzione (processi Backup, protocolli e procedure di Disaster/Recovery, etc.).

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 di primo livello 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 Disaster Recovery (ove previsto);
- redazione, aggiornamento costante e training tramite simulazioni pratiche dei piani di contingenza.

Nell'offerta tecnica il concorrente dovrà descrivere le metodologie che intende utilizzare e le modalità di erogazione del servizio. Il concorrente dovrà descrivere l'organizzazione del servizio, dettagliando il dimensionamento e la composizione dei profili del team coinvolto e dimostrandone la coerenza e congruità rispetto alle modalità di erogazione proposte per il servizio. Dovrà inoltre giustificare come riuscirà a garantire gli SLA richiesti e dichiarare eventuali SLA migliorativi (cfr. capitolo 8).

ATTIVAZIONE:	
Il servizio COT può essere attivato	Il servizio COT è pianificato e programmato dal fornitore. In casi particolare ARES può richiedere al fornitore una specifica attività di COT
Disponibilità Oraria	Vedasi paragrafo specifico - capitolo LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)
Deliverable	Vedasi paragrafo specifico - capitolo LIVELLI DI SERVIZIO (SLA), capitolo DELIVERABLE
SLA	Vedasi paragrafo specifico - capitolo LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)
Tipologia corpo, misura	Corpo
Metrica	Canone

7.4.4.2 *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. Il servizio dovrà essere attivato aprendo un ticket sul sistema di TT, attraverso una chiamata ad un numero di telefono dedicato o attraverso invio mail ad indirizzo dedicato. La richiesta dovrà essere comunque tracciata sul sistema di TT. La segnalazione può essere fatta da utenti delle Aziende Sanitarie, dalla Direzione dell'esecuzione del contratto o dall'Aggiudicatario stesso. La presente classe di servizio consta nella erogazione di attività utili ad analizzare ed attuare i cambiamenti all'impianto del software applicativo, in termini di configurazione e parametrizzazione, sulla base delle esigenze rilevate nel funzionamento in esercizio del medesimo da parte dell'utenza afferente alle Aziende Sanitarie e Ospedaliere regionali, della Direzione dell'Esecuzione e del personale tecnico dell'Aggiudicatario medesimo. Il servizio è tipicamente erogabile da remoto presso le sedi dell'Aggiudicatario.

In particolare, ricadono in tale linea i seguenti servizi:

- Demand Management, consistente nell'analisi ed individuazione delle possibili evoluzioni e cambiamenti - a carattere non estesamente progettuale - da attuare sull'impianto applicativo, in termini di rispettiva parametrizzazione / configurazione;
- Application Support Advanced, consistente nella erogazione di attività di Supporto Specialistico – Applicativo Remoto per l'attuazione in modalità remota di interventi ordinari di configurazione e parametrizzazione del software applicativo, che non abbiano carattere estesamente progettuale, ovvero non siano di elevata complessità.

Le suddette attività rivestono carattere continuativo e costante per tutta la durata del servizio.

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, che, insieme al Service Manager, affiancano ARES nel:

- analizzare i requisiti utente e le esigenze specifiche che di volta in volta emergono dai diversi attori aziendali e regionali 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;
- definire linee guida e procedure operative di utilizzo ottimale dei sistemi applicativi da parte delle Aziende Sanitarie, p.e. 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, dalla Direzione Generale della Sanità, dagli utenti delle Aziende Sanitarie, dalla Direzione dell'esecuzione del contratto o dall'Aggiudicatario stesso, qualora quest'ultimo nella gestione di una richiesta di assistenza rilevi la necessità di porre in essere azioni che ricadano per loro natura nella presente classe di servizio.

Nello specifico, le attività di parametrizzazione/configurazione del software applicativo che ricadono in tale sub-classe di servizio sono tutte quelle, erogabili da remoto, che richiedono un intervento di bassa complessità. La definizione della soglia di bassa complessità è lasciata all'offerta del concorrente, da definirsi in termini di effort massimo di N ore/persona di specialista di prodotto da svolgersi e completarsi in un arco temporale T, a partire da un minimo di almeno 4 ore/persona nell'arco di una giornata lavorativa. Tali soglie N e T sono oggetto di offerta da parte del concorrente e forniranno anche un'indicazione sulla capacità di parallelizzazione delle attività (n. ore/persona per giorno), che costituisce un requisito fondamentale per il presente servizio. La replica dello stesso intervento su aziende\ASSL diverse dovrà essere considerata come una nuova richiesta di intervento. A titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, si riporta di seguito un elenco di attività ricadenti nella sub-classe di servizio presa in esame:

- correzione a livello di database di dati imputati erroneamente dall'utente;
- inserimento ed abilitazione di un nuovo utente;
- inserimento/modifica di un profilo utente;
- associazione/abilitazione di una nuova funzionalità ad un profilo utente;
- modifica/aggiornamento anagrafiche, anche mediante script di caricamento massivo su DB già esistenti;
- modifica/aggiornamento nomenclatori anagrafici, cataloghi prestazioni etc.;
- modifica controlli applicativi o regole di gestione parametrizzabili;
- modifica della configurazione dei servizi di integrazione esposti lato sistemi informativi e relative transcodifiche;
- modifica della configurazione dei workflow esistenti;
- modifica report personalizzati preesistenti (ovvero sviluppati ad hoc specificatamente per ARES e la Regione Autonoma della Sardegna);
- installazione di componenti applicative locali (client software) e parametrizzazioni.

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 la soglia massima prevista per singolo intervento di parametrizzazione, la specifica richiesta oggetto di segnalazione sarà chiusa per essere trasferita sul servizio a consumo di manutenzione evolutiva. L'Aggiudicatario in tal caso dovrà produrre tutti gli elementi giustificativi alla DEC e all'Amministrazione Aggiudicatrice le quali valuteranno la congruità delle motivazioni rappresentate dall'Aggiudicatario. In riferimento agli interventi che ricadono nella sub-classe di servizio di Application Support Advanced, ovvero hanno natura di supporto specialistico-applicativo remoto, l'Aggiudicatario garantirà che all'interno del sistema di TT, contestualmente alla conferma della rispettiva presa in carico, sia espressamente indicato il tempo entro cui sarà effettuata l'attività di parametrizzazione/configurazione della soluzione applicativa, l'oggetto della richiesta, data e ora della richiesta, data e ora di chiusura della richiesta, specialista del fornitore che ha gestito la richiesta, sistema e modulo oggetto della richiesta, utente che ha effettuato la richiesta. L'Aggiudicatario dovrà utilizzare metodologie adeguate al fine di fornire una stima della complessità, dei costi e del tempo necessario per l'implementazione, in modo da rappresentare alla DEC e all'Amministrazione un quadro tecnico, cronologico ed economico certo ed affidabile, che l'Aggiudicatario sarà tenuto a rispettare.

Nell'offerta tecnica il concorrente dovrà descrivere le metodologie che intende utilizzare e le modalità di erogazione del servizio. Il concorrente dovrà descrivere l'organizzazione del servizio, dettagliando il dimensionamento e la composizione dei profili del team coinvolto e dimostrandone la coerenza e congruità rispetto alle modalità di erogazione proposte per il servizio. Dovrà inoltre giustificare come riuscirà a garantire gli SLA richiesti. Il concorrente dovrà specificare esplicitamente le soglie di durata dell'intervento e di effort massimo perché gli interventi rientrino nella categoria di Application Support Advanced. Al fine di valutare la capacità di parallelizzazione, è richiesto infine di dichiarare il numero massimo di ore/uomo erogabili in una stessa giornata. Tutti i valori di cui sopra costituiranno oggetto di valutazione dell'offerta tecnica.

Il servizio SUP può essere attivato:	Su richiesta di ARES, a seguito di richiesta da parte degli utenti ASL o su proposta del fornitore
Disponibilità Oraria	dal Lunedì al Venerdì: intervallo erogazione 8:00-18:00 (festivi esclusi);
Deliverable	Report segnalazioni registrate sul sistema di TT. Relazione sullo Stato Avanzamento Lavori
SLA	Vedasi paragrafo specifico - capitolo LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)
Tipologia corpo, misura	Corpo
Metrica	Canone

7.4.5 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.).

7.4.5.1 Manutenzione Evolutiva (MEV)

Il servizio di **manutenzione evolutiva** ha lo scopo di assicurare l'innovazione funzionale o il perimetro di utilizzo del software applicativo rispetto alle nuove esigenze provenienti da ARES e dalle Aziende che comportino interventi di modifica straordinaria del software medesimo o delle configurazioni .

In generale, gli interventi di modifica ed implementazione del software applicativo che ricadono in tale classe di servizio hanno l'obiettivo di rispondere soprattutto ad esigenze organizzative e funzionali dell'Amministrazione Regionale, ma anche ad adeguamenti normativi aventi carattere straordinario, ovvero che abbiano impatto non trascurabile nella logica applicativa e della base dati del software pre-esistente, o che richiedano l'implementazione di nuove estensioni applicative o la revisione estesa della configurazione dell'impianto applicativo. Pertanto, nel servizio sono incluse altresì le evoluzioni normative straordinarie, correlate e conseguenti ad innovazioni strutturali introdotte da atti deliberativi, legislativi, regolamentari o normativi in genere, da implementarsi nel periodo di validità del servizio, che richiedano un impegno di carattere non circoscritto, ovvero di impatto esteso e strutturale.

Il servizio comprende tutte le attività necessarie ad analizzare, progettare e realizzare nuove esigenze applicative, nuove personalizzazioni delle soluzioni esistenti, realizzate sulla base dei requisiti condivisi con l'Amministrazione aggiudicatrice.

Nel caso specifico di manutenzione evolutiva legata allo sviluppo software, l'Aggiudicatario dovrà erogare il servizio mediante metodologie agili, secondo i principi di cui al cap. 5, assicurando il raggiungimento degli obiettivi mediante cicli di sviluppo iterativi e incrementali delle evoluzioni richieste, sulla base di un allineamento e di una verifica costante con la committenza e con gli utenti rispetto all'ordine di priorità delle funzionalità da rilasciare, ai risultati di ogni ciclo ed alle procedure stesse di sviluppo.

Le metodologie di sviluppo adottate dovranno essere in grado di accogliere agevolmente cambiamenti dei requisiti durante i cicli di sviluppo.

Gli unici soggetti titolati a formalizzare le evoluzioni verso l'Aggiudicatario sono la Direzione dell'Esecuzione del Contratto e il Responsabile Unico del Procedimento. L'Aggiudicatario non potrà dunque attivare prestazioni contrattuali sulla base di richieste dirette da parte dell'utenza, a qualsiasi livello organizzativo essa afferisca. L'utente, sia della Regione che dell'Azienda Sanitaria o afferente ad altra struttura, è infatti tenuto a comunicare le proprie esigenze alle strutture responsabili in materia ICT nell'ambito della propria organizzazione, che ne approfondiranno la consistenza, l'effettivo interesse da parte dell'organizzazione, l'opportunità e la coerenza. Qualora l'Aggiudicatario ricevesse richieste direttamente dall'utenza o in generale da soggetti diversi dal RUP e dalla DEC, è tenuto a fornire l'informazione sulla corretta procedura da seguire come sopra descritto ed a reindirizzare gentilmente l'utente verso le strutture responsabili dell'ICT nell'ambito della propria organizzazione di appartenenza, nonché a riportare tempestivamente l'evento alla DEC con una sintetica descrizione dell'esigenza ed indicando il soggetto richiedente.

A seconda della complessità della richiesta, la DEC avrà facoltà di richiedere, ove lo ritenga opportuno, un documento di analisi funzionale. Tale documento conterrà un'analisi della richiesta ed una relativa proposta di soluzione, corredata da una stima del consumo di GG/persona per profilo professionale e conseguentemente di budget. L'Aggiudicatario dovrà utilizzare metodologie adeguate al fine di fornire una stima della complessità, del tempo necessario e dei costi per l'implementazione della evoluzione, in modo da rappresentare alla DEC e al RUP un quadro tecnico, cronologico ed economico certo ed affidabile, che l'Aggiudicatario sarà tenuto a rispettare.

A seguito dell'approvazione della progettualità di cui sopra da parte della DEC, scatterà immediatamente il piano di rilascio con i relativi livelli di servizio. La DEC, il RUP, l'utenza e l'Aggiudicatario stesso a fronte dei risultati della verifica su quanto rilasciato nella singola iterazione, potranno proporre in corso d'opera variazioni alla richiesta evolutiva, che potranno essere adottate solo previa condivisione del verbale di verifica in cui sarà specificata la/e modifiche e relativa approvazione della DEC. Le tempistiche di presa in carico e consegna dei deliverable sono regolati dai livelli di servizio definiti nel seguito. In ogni caso il processo di rilascio dovrà essere in grado di accogliere agevolmente cambiamenti in corso d'opera.

I deliverable previsti per ciascuna evoluzione sono i seguenti:

- Documento d'analisi
- Piano di sviluppo, cronoprogramma e quantificazione economica
- Software sviluppato
- Rilascio
- Documentazione tecnica a corredo: Verbali di attivazione, formazione, etc.

Per le richieste meno complesse, sarà sufficiente una breve descrizione della lavorazione da eseguire, ed una stima dell'effort, che potrà essere approvata dalla DEC per le vie brevi, e realizzata a seguito di tale approvazione. Per quanto riguarda la rendicontazione, essa verrà eseguita nell'ambito del SAL successivo, corredata dalla richiesta e dalla relativa approvazione della DEC.

FASE	DESCRIZIONE	DELIVERABLE
Analisi	Individuazione delle attività di dettaglio da svolgere per l'implementazione delle modifiche	Documento di analisi
Sviluppo	Realizzazione e implementazione delle funzionalità concordate nella precedente fase di studio e analisi	• Piano di rilascio, cronoprogramma e quantificazione economica.
Test	Test di funzionamento delle funzionalità implementate	• Piano dei test \ Test di integrazione \ Risultato dei test
Collaudo	Verifica della completezza e del corretto funzionamento delle funzionalità implementate con il Personale dell'Amministrazione aggiudicatrice	Verbale di Collaudo
Formazione	Formazione al personale utilizzatore / tecnico	Piano di formazione
Avvio in Produzione	Rilascio	Pubblicazione su ambiente di Produzione - Documentazione tecnica a corredo

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

Considerata la natura flessibile e il contenuto non stimabile a priori delle attività ricadenti nel presente servizio e degli obiettivi che questo intende perseguire, esso è da intendersi integralmente **“a consumo”**, ovvero remunerato a misura sulla base dell'effort approvato dall'Amministrazione Aggiudicatrice\Direzione Esecuzione del Contratto su proposta dell'Aggiudicatario, in base alle tariffe per figura professionale offerte per le giornate erogate, fino al raggiungimento del budget massimo (fisso) disponibile per il servizio.

La rendicontazione dovrà avvenire con SAL specifici in cui potranno essere portate a valore le evoluzioni autorizzate dal RUP\DEC, implementate e verificate dal DEC con apposita sessione di lavoro congiunta; la fatturazione potrà essere effettuata una volta che la DEC avrà emesso il certificato di verifica di conformità controfirmato dal Program Manager dell'Aggiudicatario e che il RUP avrà approvato lo stesso ed autorizzato esplicitamente la fatturazione.

L'Aggiudicatario dovrà garantire al minimo, su evento di richiesta della DEC:

- Registrazione dell'esigenza sul sistema di tracciamento (la richiesta potrebbe essere registrata anche dall'Amministrazione);
- Documento di analisi;
- Valutazione economica;
- Produzione e/o aggiornamento della documentazione tecnica di analisi e progettazione;
- Pianificazione attività (aggiornamento del piano complessivo delle evoluzioni);
- Eventuale aggiornamento del piano di lavoro per singola Change Request;
- Produzione piano dei Test;
- Tracciamento dei test effettuati;
- Test in ambiente di test;
- Rilascio della patch in produzione previa pianificazione concordata con la DEC se questa attività produce disservizi;
- Verifiche di funzionamento in ambiente di produzione;
- Registrazione dei documenti attestanti l'attività sul portale documentazione.

ATTIVAZIONE:	
Il servizio MAS può essere attivato	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/collauda/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.
Disponibilità Oraria	Vedasi paragrafo specifico - capitolo LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)
Deliverable	Vedasi paragrafo specifico - capitolo LIVELLI DI SERVIZIO (SLA), capitolo DELIVERABLE
SLA	Vedasi paragrafo specifico - capitolo LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)
Tipologia corpo, misura	Misura
Metrica	GG/Uomo

7.4.6 Presidio on-site (POS)

Il servizio di Presidio on-site è finalizzato a garantire la presenza continuativa di personale qualificato presso le sedi indicate da ARES, al fine di assicurare un supporto operativo diretto per la gestione delle attività di assistenza, il presidio dei sistemi e il supporto agli utenti nell'utilizzo delle soluzioni applicative e delle componenti tecnologiche e di sicurezza oggetto della fornitura.

Il presidio on-site consente di intervenire tempestivamente nella gestione di anomalie, malfunzionamenti o criticità operative, favorendo la rapida individuazione delle cause e la risoluzione delle problematiche direttamente presso la sede di erogazione del servizio. Il personale incaricato opererà inoltre a supporto degli utenti per chiarimenti sull'utilizzo dei sistemi e supporto al coordinamento dei team tecnici coinvolti nei processi di manutenzione e gestione evolutiva.

Il servizio prevede quindi attività di:

- supporto operativo agli utenti nell'utilizzo delle piattaforme e dei sistemi;
- gestione e prima analisi delle segnalazioni di malfunzionamento o anomalie;
- supporto alle attività di diagnosi e risoluzione delle problematiche tecniche;
- coordinamento con i servizi di assistenza e manutenzione applicativa e sistemistica;
- supporto alle attività operative connesse alla gestione dei sistemi e dei servizi erogati.

Il servizio dovrà essere garantito per tutti i giorni lavorativi, con le seguenti modalità minime di erogazione:

- 5 giorni alla settimana;
- 8 ore al giorno.

Gli orari specifici di erogazione del presidio saranno concordati con ARES in funzione delle esigenze operative e organizzative del servizio.

Il Servizio di Presidio onsite dovrà essere previsto in modalità FTE: la fruizione di ferie e permessi ed altre assenze dovrà essere concordata con ARES. L'assenza oltre 2 settimane comporterà l'obbligo di sostituzione, anche temporanea, del presidio.

Nell'offerta tecnica il concorrente dovrà descrivere le modalità organizzative del servizio di presidio on-site, indicando il modello operativo adottato, il dimensionamento del team e la composizione dei profili professionali coinvolti, dimostrandone la coerenza e l'adeguatezza rispetto alle modalità di erogazione proposte. Rispetto al dettaglio del numero delle risorse richieste per presidio si rimanda all'allegato A - Caratteristiche Tecniche.

Tutte le attività svolte nell'ambito del presidio dovranno essere tracciate attraverso gli strumenti di gestione delle segnalazioni adottati nell'ambito del progetto e sul sistema TT, al fine di garantire la piena tracciabilità delle richieste, delle attività svolte.

Per il servizio di Presidio on-site non sono previsti specifici livelli di servizio (SLA) ai fini dell'applicazione di eventuali penali. Le attività svolte nell'ambito del servizio concorrono tuttavia al mantenimento dei livelli di qualità complessivi dei servizi di assistenza e manutenzione previsti nel presente capitolato.

Eventuali indicatori qualitativi relativi all'efficacia del presidio potranno essere rilevati attraverso le attività di monitoraggio e rendicontazione previste nell'ambito dei SAL.

ATTIVAZIONE:	
Il servizio POS può essere attivato	Il servizio POS è pianificato e programmato dal fornitore. In casi particolare ARES può richiedere al fornitore una specifica attività di POS
Disponibilità Oraria	Tutti i giorni lavorativi, minimo 5 giorni a settimana, 8 ore al giorno
Deliverable	Report segnalazioni registrate sul sistema di TT. Relazione sullo Stato Avanzamento Lavori
SLA	Vedasi paragrafo specifico - capitolo LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)
Tipologia corpo, misura	Misura
Metrica	FTE/giorno

8 LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

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.

Il periodo di osservazione per il calcolo degli SLA è trimestrale, intendendosi con ciò che la misurazione degli SLA sarà effettuata ogni 3 mesi a partire dall'avvio del contratto. L'Aggiudicatario entro il 20 del mese successivo al trimestre, a partire dal primo trimestre di erogazione dei servizi, dovrà presentare regolarmente il report completo di tutti gli SLA.

8.1 Metodo di calcolo degli SLA

Per gli indicatori con valori di soglia del tipo “<soglia 1> nel X% dei casi; <soglia 2> nel restante Y% dei casi”, il metodo di calcolo degli SLA è il seguente:

1. Si ordinano i casi rientranti nel periodo di riferimento per valore di interesse crescente.
2. Si considera il sottoinsieme costituito dal primo X% dell'insieme ordinato di cui al punto precedente e si contano i casi che superano la soglia 1.
3. Analogamente, si considera il sottoinsieme costituito dal restante Y% dell'insieme ordinato di cui al punto precedente e si contano i casi che superano la soglia 2.
4. Il totale dei casi che superano i valori di soglia per i due sottoinsiemi, rapportato al numero totale (100%) dei casi, rappresenta la violazione dello SLA ed è la percentuale da utilizzare ai fini della determinazione delle penali di cui al cap. 9.
5. Se entrambi i valori di cui ai punti precedenti 2 e 3 sono minori o uguali alle rispettive soglie, lo SLA è rispettato.

Come caso particolare del precedente, se l'indicatore è del tipo valor medio, il metodo di calcolo di cui sopra è il seguente:

1. Si ordinano i casi rientranti nel periodo di riferimento per valore di interesse crescente.
2. Si considera il sottoinsieme costituito dal primo X% dell'insieme ordinato di cui al punto precedente e si calcola l'indicatore (media). Se l'indicatore (media) risulta superiore alla soglia 1, si conta il numero minimo di casi del sottoinsieme che portano la media sopra la soglia 1.

3. Analogamente, si considera il sottoinsieme costituito dal restante Y% dell'insieme ordinato di cui al punto precedente e si calcola l'indicatore (media). Se l'indicatore (media) risulta superiore alla soglia 2, si conta il numero minimo di casi del sottoinsieme che portano la media sopra la soglia 2.
4. Il totale dei casi di cui ai punti 2 e 3, che portano l'indicatore a superare i valori di soglia per i due sottoinsiemi, rapportato al numero totale (100%) dei casi, rappresenta la violazione dello SLA ed è la percentuale da utilizzare ai fini della determinazione delle penali di cui al cap. 9.
5. Se entrambi i valori di cui ai punti precedenti 2 e 3 sono minori o uguali alle rispettive soglie, lo SLA è rispettato.

Per tutti gli altri indicatori, ogni caso superiore al valore di soglia determina la violazione dello SLA e il totale dei casi fuori SLA, rapportato al numero totale (100%) dei casi, rappresenta la percentuale da utilizzare ai fini della determinazione delle penali di cui al cap.9. Si consideri comunque che il calcolo degli SLA deve consentire di valutare tutti gli eventi accaduti nel periodo. In particolare, oltre a prendere in considerazione le segnalazioni registrate nel periodo per il quale si stanno calcolando gli SLA, è necessario anche prendere in considerazione le segnalazioni registrate in periodi precedenti a quello in esame ma prese in carico, chiuse o elaborate nel periodo in esame.

8.2 SLA-GF: Gestione della Fornitura

A fronte delle milestones definite nel piano di transizione approvato dall'Amministrazione Aggiudicatrice, l'Aggiudicatario dovrà rispettare livelli di servizio minimi riportati in tabella

Codice indicatore	Descrizione Indicatore	Valore Soglia	Descrizione
PSM01	Tempo massimo di rilascio del documento riguardante gli SLA trimestrali	20 del mese successivo al trimestre di rilevazione	Entro il 20 del mese successivo al trimestre di rilevazione (cap. 8) dovrà essere inviato il documento con il calcolo degli SLA per ciascun servizio
PSM02	Intervallo medio di risposta alla richiesta di chiarimenti da parte della DEC\RUP\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\RUP\SA l'Aggiudicatario dovrà provvedere a rispondere secondo la tempistica media minima definita come soglia
PSM03	Consegna e aggiornamento del piano della manutenzione Preventiva (MAP) e adeguativa, adattativa, normativa (MAD), con cadenza mensile	Ultimo giorno lavorativo di ciascun mese	L'Aggiudicatario deve consegnare e aggiornare il piano per la manutenzione con cadenza trimestrale
PSM04	Consegna e aggiornamento del piano della manutenzione evolutiva, con cadenza mensile	Ultimo giorno lavorativo di ciascun mese	L'Aggiudicatario deve consegnare e aggiornare il piano per la manutenzione con cadenza mensile
PSM05	Rispetto scadenze temporali dei deliverable	0 giorni	La data di consegna e la data prevista non devono discostarsi

PSM06	Qualità della documentazione	<2 documenti	Numero di documenti rielaborati a seguito della richiesta del RUP/DEC
PSM07	Inadeguatezza del personale proposto	<2 risorse	Numero di sostituzioni richieste dall'Amministrazione per inadeguatezza secondo quanto specificato nel cap.9
PSM08	Turnover del personale	0 risorse	Numero di sostituzioni di risorse impiegate all'interno delle progettualità, senza preavviso su iniziativa del Fornitore e/o non autorizzate
PSM09	Rilievi sulla fornitura	1 rilievo al mese	Non conformità rilevate, tramite segnalazione da ARES per obbligazioni non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati dalla documentazione contrattuale e/o non presidiati da specifici livelli di servizio

8.3 SLA-FO: Formazione e affiancamento

Per quanto concerne il servizio di Formazione e affiancamento non sono previsti SLA specifici, la valutazione del servizio avverrà, quindi, tramite l'applicazione degli SLA trasversali.

Eventuali non conformità rispetto ai requisiti definiti per il servizio, saranno contestate al Fornitore tramite l'applicazione dello SLA PSM009 - Rilievi sulla fornitura.

8.4 SLA-HD: Help Desk di I e II livello

Il servizio (cap. 7.3) viene attivato mediante invio di una mail al servizio di help desk, o segnalazione telefonica all'operatore di help desk, il quale prende in carico la richiesta provvedendo ad aprire un ticket sul sistema di Trouble Ticketing ed a comunicare il numero di Ticket all'utente richiedente. La segnalazione può essere fatta dagli utenti delle Aziende Sanitarie, dalla Direzione dell'esecuzione del contratto o dall'Aggiudicatario stesso.

I livelli di servizio minimi che devono essere garantiti per quanto concerne l'efficienza di presa in carico telefonica della richiesta sono i seguenti:

Codice Indicatore	Descrizione Indicatore	Valore Soglia	Descrizione
HD01	Tempo di attesa netto	Il tempo di connessione con l'operatore non deve superare i 30 secondi. TT1 ≥ 95%.	Misura del tempo che intercorre tra la richiesta di contatto con l'operatore (ingresso della chiamata in assenza di IVR, oppure la digitazione della richiesta nell'ambito della struttura dell'IVR), espressa secondo la formula: $TT1 = (CRO/CROT) \cdot 100$ Dove CRO è il numero totale di chiamate che hanno richiesto un contatto con

			l'operatore e sono state connesse con l'operatore entro i tempi definiti, CROT è il numero totale di chiamate che hanno richiesto di essere connesse con l'operatore.
HD02	Tempo di presa in carico della richiesta	< 10 min nel 95% dei casi	Viene misurato il tempo che intercorre dalla ricezione della richiesta multicanale (telefono, mail, ecc.) alla presa in carico della segnalazione.
HD03	Numero richieste riaperte	< 5%	Percentuale di richieste riaperte per casi imputabili all'Aggiudicatario sul totale delle richieste chiuse.

I livelli di servizio devono essere calcolabili autonomamente da parte della Direzione dell'Esecuzione a partire dai dati riportati sul sistema di Trouble Ticketing. Nel sistema di Trouble Ticketing devono essere presenti gli eventuali tempi di ritardo causati dai tempi di risposta degli utenti.

Tutte le attività di assistenza help desk, dalla segnalazione e apertura del ticket a seguito di segnalazione telefonica fino alla risoluzione, dovranno essere tracciate attraverso lo strumento di Trouble Ticketing 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.

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

- Anomalia Software applicativo
- Anomalia DB
- Anomalia Hardware (ove previsto)
- Anomalia Recupero dati
- Anomalia Integrazione

8.5 SLA-MAC: Manutenzione Correttiva

La manutenzione correttiva fa parte del Servizio di Manutenzione Ordinaria.

Codice Indicatore	Indicatore	Valore di soglia Sistemi – criticità:			Descrizione
		Alta	Medio	Bassa	
MAC01	Tempo massimo di risoluzione degli errori bloccanti	Entro 2 ore dalla segnalazione per il 100% dei casi	Entro 4 ore dalla segnalazione per il 100% dei casi	Entro 8 ore dalla segnalazione per il 100% dei casi	In caso di guasti o errori bloccanti viene misurato il tempo massimo per la risoluzione dell'inconveniente e ripristino del sistema/software applicativo dalla rispettiva segnalazione durante le ore di copertura del servizio di manutenzione correttiva
MAC02	Numero massimo errori bloccanti	2 annui	4 annui	8 annui	In caso di guasti o errori bloccanti viene misurato il

					numero massimo di errori bloccanti consentiti
MAC03	Tempo massimo di risoluzione di guasti o errori gravi	Entro 2 ore dalla segnalazione per il 100% dei casi	Entro 4 ore dalla segnalazione per il 100% dei casi	Entro 9 ore dalla segnalazione per il 100% dei casi	In caso di guasti o errori gravi viene misurato il tempo massimo per la risoluzione dell'inconveniente e ripristino del sistema/software applicativo dalla rispettiva segnalazione, durante le ore di copertura del servizio di manutenzione correttiva
MAC04	Numero massimo di guasti o errori gravi	4 annui	6 annui	10 annui	In caso di guasti o errori gravi viene misurato il numero massimo di errori bloccanti consentiti
MAC05	Tempo massimo di risoluzione di anomalia media	Entro 8 ore dalla segnalazione per 90% dei casi Entro 12 ore per il restante 10%	Entro 10 ore dalla segnalazione per 90% dei casi Entro 16 ore per il restante 10%	Entro 16 ore dalla segnalazione per 90% dei casi Entro 24 ore per il restante 10%	In caso di guasti o errori con criticità media viene misurato il tempo massimo per la risoluzione dell'inconveniente e ripristino del sistema/software applicativo dalla rispettiva segnalazione, durante le ore di copertura del servizio di manutenzione correttiva
MAC06	Tempo massimo di risoluzione di anomalia lieve	Entro 12 ore dalla segnalazione per 90% dei casi Entro 16 ore per il restante 10%	Entro 14 ore dalla segnalazione per 90% dei casi Entro 24 ore per il restante 10%	Entro 24 ore dalla segnalazione per 90% dei casi Entro 48 ore per il restante 10%	In caso di guasti o errori con criticità lieve viene misurato il tempo massimo per la risoluzione dell'inconveniente e ripristino del sistema/software applicativo dalla rispettiva segnalazione durante le ore di copertura del servizio di manutenzione correttiva

La quantificazione degli errori nei vari livelli di severità, è conteggiata cumulativamente in relazione ai macro-moduli del sistema.

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

Severità 1	Anomalia bloccante	L'intero sistema/modulo è indisponibile agli utenti o gravemente degradato.
Severità 2	Anomalia grave	Funzioni critiche del sistema/modulo sono parzialmente disponibili agli utenti e gravemente degradate.
Severità 3	Anomalia media	Funzioni non critiche del sistema/modulo sono indisponibili agli utenti o gravemente degradate, oppure funzioni critiche sono lievemente degradate.
Severità 4	Anomalia lieve	Funzioni non critiche del sistema/modulo sono lievemente degradate

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 dall'Aggiudicatario nello strumento di Trouble Ticketing.

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

- Anomalia Software
- Anomalia DB
- Anomalia Hardware

- Anomalia Recupero dati.

8.6 SLA-MAPD: Manutenzione Preventiva (MAP), adeguativa, adattativa, normativa, (MAD)

Questa manutenzione fa parte del Servizio di Manutenzione Ordinaria. Il servizio viene attivato aprendo un ticket sul sistema di Trouble Ticketing. La segnalazione può essere fatta da utenti delle Aziende Sanitarie, dalla Direzione dell'esecuzione del contratto o dall'Aggiudicatario stesso.

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

Codice Indicatore	Descrizione Indicatore	Valore Soglia	Descrizione
MAPD01	Intervallo medio di presa in carico della richiesta di manutenzione	<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.
MADD02	Intervallo medio di emanazione del piano di progetto per rispondere alla richiesta di manutenzione adattativa, normativa, preventiva.	<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 manutenzione richiesta viene misurato il tempo medio per la produzione della progettualità richiesta

Tutto il processo di manutenzione Preventiva, Adeguativa dovrà essere tracciato attraverso il sistema di TT. L'Aggiudicatario è tenuto a garantire che all'interno del sistema di TT, contestualmente alla conferma della presa in carico, sia espressamente indicato il tempo entro cui sarà consegnato il piano delle attività. L'Aggiudicatario è tenuto a consegnare la pianificazione e le note di rilascio delle manutenzioni, in coerenza con gli SLA previsti per la messa in produzione delle release/add.

8.7 SLA-COT: Conduzione Tecnica sistemistica

Per questo servizio (par. 7.4.2.3), 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 da MAC01 a MAC 06 (par. 8.5).

8.8 SLA-SUP: Supporto utenti e assistenza applicativa (SUP)

Il servizio (Cap. 6.4.2.4) viene attivato aprendo un ticket sul Sistema di TT, attraverso una chiamata ad un numero di telefono dedicato o attraverso invio mail ad indirizzo dedicato. La richiesta dovrà essere comunque tracciata sul sistema Sistema di TT. La segnalazione può essere fatta da utenti delle Aziende Sanitarie, dalla Direzione dell'esecuzione del contratto o dall'Aggiudicatario stesso.

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

SUP01	Intervallo medio di presa in carico della richiesta di supporto specialistico applicativo remoto	<8 ore lavorative nel 90% dei casi Descrizione <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
--------------	--	---	--

Tutto il processo di supporto specialistico-applicativo remoto dovrà essere tracciato attraverso il sistema di TT. L'Aggiudicatario è tenuto a garantire che all'interno del sistema di TT, contestualmente alla conferma della presa in carico, sia espressamente indicato il tempo parametrizzazione/configurazione della soluzione applicativa.

8.9 SLA-MEV: Manutenzione evolutiva

I servizi vengono attivati aprendo un ticket sul sistema di Trouble Ticketing. La segnalazione può essere fatta 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
MEV01	Intervallo medio di presa in carico della richiesta	<5 giorni lavorativi nel 90% dei casi <10 giorni lavorativi nel restante 10% dei casi	A fronte della richiesta di evoluzione del software applicativo viene misurato il tempo medio per la presa in carico della richiesta stessa da parte dell'Aggiudicatario
MEV02	Intervallo medio di predisposizione del documento di analisi funzionale relativo alla richiesta	<20 giorni lavorativi nel 90% dei casi <30 giorni lavorativi nel restante 10% dei casi	A fronte della presa in carico della richiesta viene misurato il tempo medio per il rilascio della versione del documento di analisi funzionale (quando richiesto dalla DEC). Nel periodo dalla presa in carico al rilascio del documento l'Aggiudicatario potrà eventualmente chiedere approfondimenti necessari all'Amministrazione Aggiudicatrice\DEC\Utente.
MEV03	Tempo di presentazione del piano di erogazione del servizio, cronoprogramma e quantificazione economica	<10 giorni lavorativi dall'approvazione dell'analisi funzionale nel 90% dei casi <15 giorni lavorativi dall'approvazione dell'analisi funzionale nel restante 10% dei casi	A partire dalla data di approvazione del documento di analisi funzionale viene misurato il tempo per il rilascio del piano di sviluppo della CR con cronoprogramma e quantificazione economica.
MEV04	Avvio dell'esecuzione del piano di erogazione del servizio a seguito dell'approvazione della DEC	100% del rispetto della data di avvio prevista per l'avvio dell'esecuzione	L'Aggiudicatario dovrà rispettare la data di avvio dell'esecuzione delle attività concordata in sede di approvazione del piano di erogazione del servizio.
MEV05	Rispetto delle milestone del piano di erogazione del servizio	100% del rispetto dei tempi previsti nei piani rilasciati dall'Aggiudicatario	L'Aggiudicatario dovrà rispettare la pianificazione approvata e dovrà riportare nel piano per la manutenzione evolutiva le milestones effettive di rilascio intermedie e in produzione (pronti al rilascio in produzione)
MEV06	Casi di test falliti nel collaudo preliminare	Percentuale di test falliti su test effettuati <= 10%	Casi di test falliti durante la fase di collaudo preliminare al rilascio delle funzionalità, rispetto al numero di test effettuati secondo il piano di test

Tutto il processo del singolo intervento di evoluzione, dalla richiesta fino alla effettiva messa in produzione, dovrà essere tracciato attraverso il sistema di Trouble Ticketing. L'Aggiudicatario è tenuto a garantire che all'interno del sistema di TT, 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.

Si consideri che il periodo di osservazione deve consentire di valutare gli SLA degli eventi accaduti nel periodo. In particolare, oltre a prendere in considerazione le CR registrate nel periodo per il quale si stanno calcolando gli SLA, è necessario anche prendere in considerazione le CR registrate in periodi precedenti a quello in esame ma analizzate, valutate, prese in carico, chiuse, etc., nel periodo in esame.

8.10 SLA-POS: Presidio on-site

Per quanto concerne il servizio di Presidio on-site non sono previsti SLA specifici, la valutazione del servizio avverrà, quindi, tramite l'applicazione degli SLA trasversali.

Eventuali non conformità rispetto ai requisiti definiti per il servizio, saranno contestate al Fornitore tramite l'applicazione dello SLA PSM009 - Rilievi sulla fornitura.

8.11 SLA-SIC: Livelli di servizio Sicurezza/GDPR

Per quanto concerne la sicurezza e la privacy non sono previsti SLA specifici, il Fornitore dovrà comunque garantire i seguenti requisiti minimi:

- Profilazione degli utenti in base al ruolo: il sistema deve consentire di creare profili di autenticazione in base al ruolo rivestito (sistema di autorizzazione);
- Utilizzo di credenziali non uninominali: l'Aggiudicatario deve assicurarsi che il sistema software consenta ad ogni operatore di utilizzare credenziali uninominali (ossia differenti tra i singoli operatori);
- Autenticazione delle utenze: il sistema deve prevedere una autenticazione basata su tutte le modalità previste dalle policy aziendali ARES;
- Utilizzo di password sicure: il sistema deve prevedere i vincoli per la password definiti in accordo con ARES;
- Mascheratura delle basi dati: il sistema deve prevedere la possibilità di modulare le informazioni alle quali si possa accedere per singole attività;
- Encryption dei dati: il sistema deve assicurare il corretto utilizzo del sistema di cifratura delle basi dati;
- Tracciatura degli accessi: il sistema deve memorizzare in un file di log tutti gli accessi degli operatori (sia gli accessi riusciti che quelli falliti): dovranno essere memorizzati, quindi, Data, ora, UID, esito login (successo, fallito);
- Tracciatura delle modifiche: il sistema deve memorizzare in un file di log tutte le modifiche effettuate;
- Protezione delle comunicazioni client/server: il sistema deve garantire che nelle comunicazioni client/server siano utilizzati protocolli cifrati sicuri HTTPS/TLS;
- Archivi separati tra dati comuni e altre categorie di dati: il sistema deve garantire la possibilità di trattare in modo differente (anche con sistemi di mascheramento o cifratura differenziati) i dati comuni e le altre categorie di dati;

- Installazione patch di sicurezza della infrastruttura software del sistema: l'Aggiudicatario dovrà tempestivamente installare le patch di sicurezza dei diversi software che utilizza ove questo non abbia impatti sulla continuità del servizio o funzionamento dei sistemi, inoltre dovrà procedere a condividere l'analisi degli impatti e dei rischi sulla mancata installazione nel caso questa possa procurare dei disservizi;
- Programma di backup dei dati: l'Aggiudicatario deve adempiere alle policy di backup che verranno condivise all'avvio del contratto;
- Protezione / cifratura dei backup: l'Aggiudicatario dovrà assicurare che i backup siano protetti \ cifrati appositamente;
- Programma di test dei restore: l'Aggiudicatario dovrà rispettare le policy di test dei restore dei dati secondo quanto condiviso all'avvio del contratto;
- Protezione/ cifratura del canale di comunicazione: il sistema deve prevedere che le comunicazioni relative al sistema siano protette/cifrate;
- Nomina del DPO: l'Aggiudicatario deve aver nominato al suo interno un DPO;
- Nomina degli incaricati: tutto il personale che lavora sul Sistema e che effettua trattamenti dei dati deve avere un incarico al trattamento dei dati da parte dell'Aggiudicatario;
- Comunicazione data breach: l'Aggiudicatario dovrà notificare entro 1 ora gli eventi di data breach, inoltre, dovrà comunicare senza ritardi ingiustificati e comunque entro 48 ore dal data breach l'analisi sull'evento avverso.

Eventuali non conformità rispetto ai requisiti minimi sopra descritti, saranno contestate al Fornitore tramite l'applicazione dello SLA PSM009 - Rilievi sulla fornitura.

9 PENALI

L'Aggiudicatario è soggetto alle seguenti penali, esclusivamente applicabili a partire dalla data di stipula del contratto e a partire dall'avvio contrattuale della specifica attività / tematica a cui si riferiscono (cap. 2.1).

Se non diversamente specificato e/o concordato tra ARES e fornitore, il periodo di osservazione per il calcolo degli SLA è trimestrale, cioè l'Aggiudicatario dovrà presentare il report su tutti gli SLA dell'ultimo trimestre entro il 20 del mese di erogazione del servizio. Relativamente alle modalità amministrative per la proposta dell'applicazione di penali, il soggetto proponente sarà la Direzione dell'Esecuzione. 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. In caso di conferma dell'applicazione della penale, la trattenuta contabile avverrà alla prima liquidazione utile successiva. L'Aggiudicatario pertanto fatturerà, in relazione a tale Canone o SAL, l'importo già ridotto del valore della penale applicata. La decisione da parte del RUP in merito all'applicabilità delle penali ed alla relativa quantificazione dovrà tener conto del grado di responsabilità imputabile all'Aggiudicatario, risultante dalla relazione del Direttore dell'Esecuzione e dalle controdeduzioni dell'Aggiudicatario, sulla base di quanto comprovato da idonea documentazione. Il RUP inoltre potrà, sulla base della gravità dell'inadempimento, decidere di tener conto di elementi attenuanti, quali

il fatto che nel medesimo periodo di riferimento del canone o SAL al quale le penali si riferiscono l'Aggiudicatario abbia dovuto sostenere maggiori oneri a causa di circostanze impreviste imputabili alle Aziende Sanitarie, all'Amministrazione Regionale o di ARES.

L'ammontare complessivo delle penali applicate può raggiungere un massimo cumulativo pari al 10% del valore complessivo del contratto.

In funzione dello specifico SLA, come da tabella sinottica, alcune penali potranno essere applicate solo nel caso in cui il valore assoluto del numero di eventi costituenti l'insieme di calcolo per ciascuna tipologia di servizio per il trimestre di rilevazione sia superiore ad un numero minimo casi.

9.1 Tabella sinottica SLA - Penali

Servizio	Codice SLA	Indicatore	Valore Soglia	Tipo Penale
GF: Gestione della Fornitura	PSM01	Tempo massimo di rilascio del documento riguardante gli SLA trimestrali	20 del mese successivo al trimestre di rilevazione	0,3 per mille dell'importo contrattuale associato alla specifica attività, per ogni giorno di ritardo
	PSM02	Intervallo medio di risposta alla richiesta di chiarimenti da parte della DEC\RUP\SA	<15 giorni lavorativi nel 90% dei casi <30 giorni lavorativi nel restante 10% dei casi	0,1 per mille dell'importo contrattuale associato allo specifico servizio per ogni punto percentuale eccedente i valori di soglia
	PSM03	Consegna e aggiornamento del piano della manutenzione Preventiva (MAP) e adeguativa, adattativa, normativa (MAD), con cadenza mensile	– Ultimo giorno lavorativo di ciascun trimestre	0,3 per mille dell'importo contrattuale associato alla specifica attività, per ogni giorno di ritardo
	PSM04	Consegna e aggiornamento del piano della manutenzione evolutiva, con cadenza trimestrale (valutazione in fase esecutiva sulla possibilità di sostituire questo SLA con una consegna periodica prestabilita ad ogni evento di aggiornamento)	Ultimo giorno lavorativo di ciascun trimestre	0,3 per mille dell'importo contrattuale associato alla specifica attività, per ogni giorno di ritardo
	PSM05	Rispetto scadenze temporali dei deliverable	0 giorni	0,3 per mille dell'importo contrattuale associato alla specifica attività, per ogni giorno di ritardo

	PSM06	Qualità della documentazione	<2 documenti			0,5 per mille dell'importo contrattuale associato alla specifica attività, per ciascun documento ulteriore rielaborato a seguito della richiesta del RUP/DEC
	PSM07	Inadeguatezza del personale proposto	<2 risorse			0,5 per mille dell'importo contrattuale associato alla specifica attività, per ogni ulteriore sostituzione richiesta dall'amministrazione per inadeguatezza
	PSM08	Turnover	0 risorse			0,5 per mille dell'importo contrattuale associato alla specifica attività, per ogni sostituzione non autorizzata
	PSM09	Rilievi sulla fornitura	1 rilievo al mese			0,5 per mille dell'importo contrattuale associato alla specifica attività, per ogni rilievo superiore alla soglia
HD: Help Desk di I e II livello	HD01	Tempo di attesa netto	Il tempo di connessione con l'operatore non deve superare i 30 secondi. TT1≥ 95%.			0,1 per mille dell'importo contrattuale associato allo specifico servizio per ogni punto percentuale eccedente i valori di soglia
	HD02	Tempo di presa in carico della richiesta	< 10 min nel 95% dei casi			0,1 per mille dell'importo contrattuale associato allo specifico servizio per ogni punto percentuale eccedente i valori di soglia
	HD03	Numero richieste riaperte	< 5%			0,1 per mille dell'importo contrattuale associato allo specifico servizio per ogni punto percentuale eccedente i valori di soglia
MAC: Manutenzione Correttiva	MAC01	Tempo massimo di risoluzione degli errori bloccanti	Alta	Medio	Bassa	0,5 per mille dell'importo contrattuale associato allo specifico servizio per ogni evento eccedente la soglia
			Entro 2 ore dalla segnalazione e per il 100% dei casi	Entro 4 ore dalla segnalazione e per il 100% dei casi	Entro 8 ore dalla segnalazione e per il 100% dei casi	
	MAC02	Numero massimo errori bloccanti	Alta	Medio	Bassa	0,5 per mille dell'importo contrattuale associato allo specifico servizio per ciascun errore annuo aggiuntivo
			2 annui	4 annui	8 annui	
	MAC03	Tempo massimo di risoluzione di guasti o errori gravi	Alta	Medio	Bassa	0,5 per mille dell'importo contrattuale associato allo specifico servizio per ogni evento eccedente la soglia
			Entro 2 ore dalla segnalazione e per il 100% dei casi	Entro 4 ore dalla segnalazione e per il 100% dei casi	Entro 9 ore dalla segnalazione e per il 100% dei casi	
	MAC04	Numero massimo di guasti o errori gravi	Alta	Medio	Bassa	0,5 per mille dell'importo contrattuale associato allo specifico servizio per ciascun errore annuo aggiuntivo
			4 annui	6 annui	10 annui	
	MAC05	Tempo massimo di risoluzione di anomalia media	Alta	Medio	Bassa	0,4 per mille dell'importo contrattuale associato allo specifico servizio per ogni evento eccedente la soglia
			Entro 8 ore dalla segnalazione e per il 90% dei casi Entro 12 ore per il	Entro 10 ore dalla segnalazione e per il 90% dei casi Entro 16 ore per il	Entro 16 ore dalla segnalazione e per il 90% dei casi Entro 24 ore per il	

			restante 10%	restante 10%	restante 10%	
			Alta	Medio	Bassa	
			Entro 12 ore dalla segnalazion e per 90% dei casi	Entro 14 ore dalla segnalazion e per 90% dei casi	Entro 24 ore dalla segnalazion e per 90% dei casi	
			Entro 16 ore per il restante 10%	Entro 24 ore per il restante 10%	Entro 48 ore per il restante 10%	
	MAC06	Tempo massimo di risoluzione di anomalia lieve				0,3 per mille dell'importo contrattuale associato allo specifico servizio per ogni evento eccedente la soglia
MAPD: Manutenzio ne Preventiva (MAP), adeguativa, adattativa, normativa, (MAD)	MAPD01	Intervallo medio di presa in carico della richiesta di manutenzione	<5 giorni lavorativi nel 90% dei casi <10 giorni lavorativi nel restante 10% dei casi			0,1 per mille dell'importo contrattuale associato allo specifico servizio per ogni punto percentuale eccedente i valori di soglia
	MADD02	Intervallo medio di emanazione del piano di progetto per rispondere alla richiesta di manutenzione adattativa, normativa, preventiva.	<20 giorni lavorativi nel 90% dei casi <25 giorni lavorativi nel restante 10% dei casi			0,1 per mille dell'importo contrattuale associato allo specifico servizio per ogni punto percentuale eccedente i valori di soglia
SUP: Supporto utenti e assistenza applicativa (SUP)	SUP01	Intervallo medio di presa in carico della richiesta di supporto specialistico applicativo remoto	<8 ore lavorative nel 90% dei casi Descrizione <16 ore lavorative nel restante 10% dei casi			0,1 per mille dell'importo contrattuale associato allo specifico servizio per ogni punto percentuale eccedente i valori di soglia
MEV: Manutenzio ne evolutiva	MEV01	Intervallo medio di presa in carico della richiesta di evoluzione del software applicativo	<5 giorni lavorativi nel 90% dei casi <10 giorni lavorativi nel restante 10% dei casi			0,1 per mille dell'importo contrattuale associato allo specifico servizio per ogni punto percentuale eccedente i valori di soglia
	MEV02	Intervallo medio di predisposizione del documento di analisi funzionale relativo alla richiesta di evoluzione del software applicativo	<20 giorni lavorativi nel 90% dei casi <30 giorni lavorativi nel restante 10% dei casi			0,1 per mille dell'importo contrattuale associato allo specifico servizio per ogni punto percentuale eccedente i valori di soglia
	MEV03	Tempo di presentazione del piano di sviluppo della CR con descrizione delle iterazioni, cronoprogramma e quantificazione economica	<10 giorni lavorativi dall'approvazione dell'analisi funzionale nel 90% dei casi <15giorni lavorativi dall'approvazione dell'analisi funzionale nel restante 10% dei casi			0,1 per mille dell'importo contrattuale associato allo specifico servizio per ogni punto percentuale eccedente i valori di soglia
	MEV04	Avvio dell'esecuzione del piano di sviluppo della CR a seguito	100% del rispetto della data di avvio prevista per l'avvio dell'esecuzione			0,1 per mille dell'importo contrattuale associato allo specifico servizio per ogni punto percentuale eccedente i valori di soglia

		dell'approvazione della DEC		
	MEV05	Rispetto delle milestone del piano di sviluppo della CR e dei tempi di rilascio delle singole funzionalità rese disponibili per ogni iterazione	100% del rispetto dei tempi previsti nei piani rilasciati dall'Aggiudicatario	0,5 per mille dell'importo contrattuale associato allo specifico servizio per ogni punto percentuale eccedente i valori di soglia
	MEV06	Casi di test falliti nel collaudo preliminare	Percentuale di test falliti su test effettuati <= 10%	0,5 per mille dell'importo contrattuale associato allo specifico servizio per ogni punto percentuale eccedente i valori di soglia

10 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.

11 SPESE, OBBLIGHI, ONERI, RISCHI E RESPONSABILITÀ

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.

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 nell'erogazione dei servizi.

A carico dell'Aggiudicatario, e considerate come remunerate dall'importo offerto, saranno tutte le spese inerenti tutte le prestazioni richieste e necessarie per la buona, corretta e completa esecuzione del contratto e per 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,

le spese di trasferta, trasporto, tutte le spese generali, gli oneri fiscali, 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) e la regolarità fiscale, anche dopo la stipula 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'offerta e nell'esecuzione dell'appalto non viola e non violerà diritti di proprietà industriale e intellettuale ed è unico responsabile di ogni irregolarità, inadempimento o contenzioso in merito. L'Amministrazione Aggiudicatrice è indenne da ogni pretesa da chiunque avanzata a tale titolo, sopportando l'Aggiudicatario in proprio e in via esclusiva tutte le azioni, gli oneri e le spese conseguenti.

L'Aggiudicatario ha l'obbligo di trattare i dati e le informazioni che entreranno in suo possesso secondo quanto disposto dal 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.

12 VERIFICA DI CONFORMITÀ - COLLAUDO FUNZIONALE E ACCETTAZIONE

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.

La verifica di conformità delle forniture e prestazioni sarà operata nei modi e termini di legge.

Per quanto attiene i rilasci relativi alle manutenzioni evolutive, eventualmente la DEC lo ritenga necessario, avranno luogo le verifiche di conformità, da effettuare entro 30 giorni dal rispettivo rilascio. L'Aggiudicatario dovrà predisporre l'ambiente per i test (a seconda dei casi in ambiente di test o di produzione), e comunicare il "pronti al collaudo". La DEC e l'Aggiudicatario stabiliranno la data e l'ora del collaudo comunicandolo al RUP.

In tale data, alla presenza degli incaricati per la verifica della DEC e del rappresentante dell'Aggiudicatario, si procederà all'esame della conformità delle forniture e delle prestazioni.

Per quanto riguarda i test utente, quando ritenuti necessari dalla DEC, questi sono effettuati direttamente da personale di riferimento dell'Amministrazione Aggiudicatrice su sessioni dedicate nell'ambito delle attività di manutenzione evolutiva. Per tali sessioni l'Aggiudicatario predisporrà dei casi di test specifici che la 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.

Nel caso in cui un prodotto rilasciato 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 5 giorni, periodo al termine del quale l'Amministrazione Aggiudicatrice provvederà all'esecuzione di nuovo esame di conformità. Esiti negativi successivi verranno considerati come errori bloccanti gravi che incideranno nel calcolo dello SLA.

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

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

13 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.

14 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.

15 CARATTERISTICHE TECNICHE

I servizi oggetto dell'appalto, le cui norme generali di esecuzione sono disciplinate dal presente Capitolato Generale, verranno declinati e dettagliati nel documento 'Caratteristiche Tecniche vxx.xls' e nell'ulteriore ed eventuale documentazione che si rendesse necessaria.

NOTA BENE

La fornitura **DEVE** soddisfare **tutte** le caratteristiche di minima (MIN).

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.