

# Piano di Manutenzione ed Assistenza Sottosistemi

## Sistema Informativo Aziendale

### Specifiche Contrattuali 2017

Le seguenti specifiche, nei casi applicabili nel contesto della specifica offerta di servizio, costituiscono i requisiti per i contratti di assistenza e manutenzione dei sottosistemi aziendali del Sistema Informativo Aziendale della ATS – ASSL di Sassari per l'anno 2017 e, ove applicabile, nel caso di contratti triennali, per i successivi anni 2018 e 2019.

Eventuali difformità tra le specifiche indicate e la formulazione dell'offerta di servizio, se non opportunamente giustificate nella stessa offerta, non saranno considerate valide.

Preghiamo di inserire, in testa all'offerta, i seguenti dati di riferimento.

<b>Fornitore</b>	<i>(v. tabella allegata alla richiesta di offerta)</i>
<b>Sottosistema</b>	<i>(v. tabella allegata alla richiesta di offerta)</i>
<b>Codice sottosistema</b>	<i>(v. tabella allegata alla richiesta di offerta)</i>

## 1. **Requisiti per la Gestione Operativa dei Sottosistemi Aziendali**

### 1.1 **Produzione Documentazione dei Sottosistemi Aziendali (R1)**

Il Fornitore di servizi di assistenza e manutenzione dei sottosistemi aziendali, così come previsto dalle Linee Guida per la Gestione Operativa dei Sottosistemi Informativi Aziendali, approvato dalla ASL N. 1 di Sassari con delibera N° 929 del 30 novembre 2006, si impegna a:

- Indicare il nominativo proposto per la funzione di **Responsabile Esterno** (RE), entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto, con comunicazione scritta al Responsabile del Servizio Sistemi Informativi (RSSI) della ATS - ASSL di Sassari effettuata a mezzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) all'indirizzo [serv.sistemiinformativi@pec.aslsassari.it](mailto:serv.sistemiinformativi@pec.aslsassari.it); il Responsabile del Servizio Sistemi Informativi (RSSI) provvederà alla nomina entro i successivi 20 (venti) giorni lavorativi;
- Indicare i nominativi degli **Incaricati Gestione Sistemi Informativi** (IGSI) entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto, con comunicazione scritta al RSSI della ATS - ASSL di Sassari effettuata a mezzo di PEC all'indirizzo [serv.sistemiinformativi@pec.aslsassari.it](mailto:serv.sistemiinformativi@pec.aslsassari.it). L'ambito di competenza di ciascun IGSI

(rif. art. 30, 2° comma del D.lgs 196/2003) sarà individuato compilando l'apposito modello di "Registro di Designazione Incaricati" (DPS-IST02-02). Saranno inoltre impartite agli IGSI le "Istruzioni per la Sicurezza dei Dati" aziendali (DPS-IST01-01).

- Comunicare tempestivamente e per iscritto al RSSI della ASSL di Sassari, sempre a mezzo di PEC all'indirizzo [serv.sistemiinformativi@pec.aslsassari.it](mailto:serv.sistemiinformativi@pec.aslsassari.it) (o altro indirizzo successivamente comunicato), eventuali variazioni riguardanti il RE e/o gli IGSI;
- Aggiornare o produrre i seguenti documenti durante tutta la durata del contratto:
  - **Libretto di Sistema**<sup>1</sup>, da inviare entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto, con comunicazione scritta al RSSI della ATS - ASSL di Sassari effettuata a mezzo di PEC all'indirizzo [serv.sistemiinformativi@pec.aslsassari.it](mailto:serv.sistemiinformativi@pec.aslsassari.it) (o altro indirizzo successivamente comunicato). Il Libretto sarà compilato secondo quanto indicato nel modello del Libretto di Sistema 2017. Il relativo file sarà denominato come segue:  
`<codice sottosistema>_LibrettoSistema_<aaaa>;`  
dove <aaaa> rappresenta l'anno di riferimento;  
si precisa che in caso di contratti con durate superiori ad un anno, il Libretto di Sistema dovrà essere emesso annualmente;
  - **Giornale di Gestione della Configurazione**, da inviare mensilmente entro il 5° giorno lavorativo successivo al mese di riferimento, con comunicazione scritta al RSSI della ATS - ASSL di Sassari effettuata a mezzo di PEC all'indirizzo [serv.sistemiinformativi@pec.aslsassari.it](mailto:serv.sistemiinformativi@pec.aslsassari.it) (o altro indirizzo successivamente comunicato). Il relativo file sarà denominato come segue:  
`<codice sottosistema>_G-Gestione-Configurazione_<aaaa>-<mm>`  
dove <aaaa> rappresenta l'anno di riferimento  
e <mm> rappresenta il mese di riferimento;  
si precisa che in caso di contratti con durate superiori ad un anno, il Giornale di Gestione della Configurazione dovrà essere emesso mensilmente per l'intera durata del contratto;
  - **Giornale di Gestione Applicazione**, da inviare mensilmente entro il 5° giorno lavorativo successivo al mese di riferimento, con comunicazione scritta al RSSI della ATS - ASSL di Sassari effettuata a mezzo di PEC all'indirizzo [serv.sistemiinformativi@pec.aslsassari.it](mailto:serv.sistemiinformativi@pec.aslsassari.it) (o altro indirizzo successivamente comunicato). Il relativo file sarà denominato come segue:  
`<codice sottosistema>_G-Gestione-Applicazione_<aaaa>-<mm>`  
dove <aaaa> rappresenta l'anno di riferimento  
e <mm> rappresenta il mese di riferimento;

---

<sup>1</sup> Il Libretto di Sistema, anche se già compilato per gli anni precedenti, dovrà essere rivisto ed aggiornato alla luce dell'esperienza condotta e delle eventuali innovazioni di sottosistema avvenute nel corso dell'anno precedente.

si precisa che in caso di contratti con durate superiori ad un anno, il Giornale di Gestione Applicazione dovrà essere emesso mensilmente per l'intera durata del contratto;

Il Fornitore invierà trimestralmente, entro il 5° giorno lavorativo successivo al trimestre di riferimento, per l'intera durata del rapporto contrattuale, e con comunicazione scritta al RSSI della ATS - ASSL di Sassari effettuata a mezzo di PEC all'indirizzo [serv.sistemiinformativi@pec.aslsassari.it](mailto:serv.sistemiinformativi@pec.aslsassari.it) (o altro indirizzo successivamente comunicato), l'elenco delle **utenze applicative inutilizzate (e non già disattivate) da almeno sei mesi** per ciascuna struttura/servizio della ATS - ASSL di Sassari utilizzatrice del sottosistema (con esplicita indicazione del Servizio o U.O. di appartenenza dell'utente). Qualora siano in funzione meccanismi di disattivazione automatica delle utenze inutilizzate da almeno sei mesi, sarà sufficiente una opportuna dichiarazione a riguardo.

A titolo cautelativo il Fornitore consegnerà, in busta chiusa, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto, al RSSI della ATS - ASSL di Sassari (che provvederà a custodirle in luogo protetto) tutte le **credenziali amministrative di accesso a tutti i sottosistemi applicativi e di base gestiti per effetto del contratto stipulato** (sistemi operativi, RDBMS, apparati di rete, ecc., con indicazione delle relative modalità di accesso). All'esterno delle buste sarà specificato il sottosistema di riferimento.

In caso di modifica, annullamento, perdita di validità temporale di tali credenziali, le nuove credenziali di accesso dovranno essere tempestivamente comunicate al Responsabile del Servizio Sistemi Informativi della ATS - ASSL di Sassari con le stesse modalità, entro e non oltre 8 ore lavorative, dalla loro eventuale modifica.

Inoltre, visto il Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 300 del 24 dicembre 2008, successivamente integrato in data 25 Giugno 2009, intitolato "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari di trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema", in seguito alla nomina del Responsabile Esterno (RE), il RE del Trattamento dei dati comunicherà al RSSI della ATS - ASSL di Sassari l'elenco degli **amministratori di sistema** impegnati nella gestione dei sistemi informatici nell'esercizio delle attività relative al contratto con indicazione delle funzioni ad essi attribuite.

Tale elenco dovrà essere comunicato anche nel caso in cui coincida con quello degli IGSI. Per effetto del Provvedimento sopra indicato la lista dei nominati, o nominandi, Amministratori di Sistema deve essere aggiornata in conseguenza di ogni variazione intervenuta e di ciò deve essere data tempestiva comunicazione al Responsabile della Sicurezza Informatica della ATS - ASSL di Sassari e al RSSI della ATS - ASSL di Sassari (se non coincidenti nella stessa persona fisica).

**I suddetti adempimenti, ove previsti, sono vincolanti ai fini della liquidazione delle fatture riferite al contratto di manutenzione e assistenza.**

Il Fornitore rilascerà inoltre, come allegato al Libretto di Sistema, una dettagliata documentazione tecnica a riguardo della descrizione dell'architettura del sistema, dell'ambiente applicativo (con particolare riferimento ai moduli di integrazione e ai relativi

flussi di informazioni), delle procedure di manutenzione ordinaria e straordinaria dei sistemi (inclusi i test di verifica disponibilità dei servizi e le procedure operative di primo intervento) e, ove possibile, dell'organizzazione nonché della struttura fisica e logica dei database, delle correlazioni tra tabelle e tra moduli applicativi. Il Fornitore si impegna, in caso di variazioni sui sistemi, ad aggiornare tempestivamente la suddetta documentazione ed a ritrasmetterla al RSSI della ASSL di Sassari, sempre a mezzo di PEC all'indirizzo [serv.sistemiinformativi@pec.aslsassari.it](mailto:serv.sistemiinformativi@pec.aslsassari.it) (o altro indirizzo successivamente comunicato).

**N.B.**

*L'ATS - ASSL di Sassari si riserva il diritto di comminare una penale di 50,00 euro per ogni giorno di ritardo nelle comunicazioni indicate ai punti precedenti.*

*La penale verrà applicata mediante l'emissione di una Nota di Debito (esente IVA) che – sino alla sua chiusura contabile – darà adito alla sospensione parziale del pagamento di una o più fatture per la quota equivalente.*

## **2. Servizi di Manutenzione ed Assistenza del Software Applicativo**

### **2.1 Caratteristiche della Manutenzione Ordinaria (R2)**

I servizi di assistenza, manutenzione ed aggiornamento per il software del sottosistema applicativo devono comprendere tutti i necessari interventi per garantire il continuo e regolare funzionamento dell'ambiente applicativo ed il supporto ai fini dell'aggiornamento e della piena operatività del personale addetto.

A fini della compilazione dell'offerta di servizi, si precisa che nell'ambito della Manutenzione Ordinaria devono essere incluse:

- La Manutenzione Preventiva, ovvero l'espletamento di attività di test e monitoraggio periodico volte all'individuazione ed alla tempestiva comunicazione ed attuazione (ove possibile) delle misure necessarie a prevenire situazioni critiche (come la saturazione dei volumi di archiviazione dei dati dei sistemi applicativi e di base, il degrado delle prestazioni dovuto a naturale crescita del carico di elaborazione, ecc.), il periodico aggiornamento del software di base, la verifica del corretto aggiornamento del software antivirus, nonché la definizione e la gestione delle procedure di backup dei dati (ove richieste nell'ambito del servizio di manutenzione).
- la Manutenzione Correttiva, ovvero la realizzazione di tutte le modifiche necessarie al corretto funzionamento degli applicativi oggetto di manutenzione, e quindi al superamento delle cause di blocco applicativo o di sistema, la correzione di errori e malfunzionamenti applicativi, l'errata produzione di stampe, report, file di interscambio ed integrazione tra componenti del sottosistema, ecc.
- la Manutenzione Normativa, ovvero eventuali modifiche alle applicazioni software che possono derivare da nuove normative o leggi nazionali, regionali o europee,

comunque tali da non modificare significativamente le funzionalità del sistema applicativo oggetto di manutenzione.

Per i sistemi attivi – o da attivare – in ambiente virtualizzato, tali attività devono essere svolte tenendo conto delle esigenze di gestione (incluso lo storage capacity planning) e delle caratteristiche dell'infrastruttura di virtualizzazione. In particolare, deve essere fornito tutto il supporto e le informazioni eventualmente richiesti dal RSSI (o suo delegato) necessari alla gestione di tale infrastruttura per quanto attiene i sistemi oggetto di manutenzione.

Si intende inoltre che per l'espletamento delle attività suddette debba essere compresa nell'offerta di servizi anche la fornitura ed installazione di nuove versioni e aggiornamenti del software applicativo e di eventuali correzioni (fix, patch, service pack, etc.) del software di base e d'ambiente necessario per la corretta ed efficace implementazione delle nuove versioni del software applicativo.

In particolare, si precisa che rientra nei servizi di manutenzione ordinaria anche la predisposizione dei nuovi kit/patch di aggiornamento delle releases correnti del software, la installazione in ambiente di test della ATS – ASSL di Sassari (eventualmente da predisporre in modo concordato), il supporto al personale del SSI della ATS – ASSL di Sassari per la verifica/collauda del software e il successivo passaggio in esercizio delle nuove releases aggiornate. Le operazioni di installazione, configurazione, messa in esercizio, che richiedono di intervenire sugli elaboratori vengono svolte avvalendosi e supervisionando il servizio di gestione nelle modalità prescritte (produzione Libretto di Sistema, produzione Giornale di Gestione Configurazione, produzione – eventuale – del Giornale di Gestione Applicazione).

In ogni caso si dovranno scegliere, *previo adeguato preavviso e accordo con il Responsabile del Servizio Sistemi Informativi (RSSI) della ATS - ASSL di Sassari*, strategie di correzione ed aggiornamento che riducano al minimo il disturbo all'utenza (specie delle aree applicative definite Critiche), e che consentano aggiornamenti tempestivi ed agevoli in regime di sicurezza.

## **2.2 Caratteristiche della Manutenzione Straordinaria (R2.1)**

I servizi di assistenza, manutenzione ed aggiornamento per il software possono comprendere – se specificato nei Requisiti Contrattuali – alcuni indispensabili interventi per garantire, in termini evolutivi, il funzionamento dell'ambiente applicativo del sottosistema, in relazione sia al modificarsi progressivo delle tecnologie informatiche e del progredire delle infrastrutture di software di base e di sistema sottostanti, sia in relazione al modificarsi del contesto normativo e organizzativo dell'ambiente di applicazione del sottosistema stesso. Essa in genere comprende il supporto ai fini dell'aggiornamento e della piena operatività del personale addetto.

A fini della compilazione dell'offerta di servizi relativi, si precisa che nell'ambito della Manutenzione Straordinaria, se richiesta, devono essere incluse (se specificate nel relativo requisito):

- La Manutenzione Adattativa (R2.1.1), ovvero interventi di manutenzione di carattere tecnico o applicativo necessari per mantenere aggiornate il sottosistema applicativo nel tempo, sia per il variare dell'ambiente tecnologico (ad es. modifiche di piattaforme e/o configurazioni hardware o di rete, dei prodotti di base, di telecomunicazioni e dell'RDBMS), sia per la messa in esercizio di nuove releases applicative del sottosistema. Questo intervento verrà sviluppato su base pianificata, fatte salve scadenze e criticità imposte da soggetti Terzi (ad es. nuova normativa con scadenze stringenti). Si richiede che il Fornitore predisponga un proprio piano di lavorazione, che sottoponga periodicamente, almeno semestralmente, e comunque in occasione di modifiche del contesto che impongano revisioni dei sistemi alla ATS – ASSL di Sassari, al fine di provvedere a analizzarne eventuali impatti sui sistemi e sull'operatività della ATS – ASSL stessa. Si precisa che i cambi di piattaforma tecnologica/prodotti software di base e/o di ambiente avverranno solo su decisione della ATS – ASSL di Sassari, nell'ambito delle piattaforme supportate dal sottosistema applicativo; la necessità di adeguamenti alla configurazione hw/sw iniziale della ATS – ASSL di Sassari dovranno invece essere concordati tra le parti.
- La Manutenzione Evolutiva (R2.1.2), ovvero interventi di manutenzione, richiesti dall'ATS – ASSL di Sassari, che portano alla modifica e al miglioramento di funzioni esistenti o all'inserimento di nuove funzionalità (in casi particolari può includere interventi di manutenzione normativa necessari per far fronte a nuovi adempimenti di legge/normativi che modifichino in modo sostanziale la struttura delle applicazioni); questo tipo di intervento può modificare la struttura dei dati e dei processi dell'applicazione in modo significativo e quindi richiedere le opportune azioni di ri-elaborazione dei dati degli archivi digitali; questa tipologia di manutenzione del sottosistema applicativo avverrà solo se esplicitamente richiesta dal Contratto e esclusivamente su base pianificata; rientrano nell'ambito di questo servizio anche possibili interventi per lo sviluppo di interfacce/integrazioni verso altri sottosistemi del Sistema Informativo Aziendale della ATS – ASSL di Sassari, o comunque di moduli software a questi correlati.

Gli interventi di manutenzione straordinaria – se richiesti - verranno attivati mediante specifica comunicazione del RSSI che dettaglierà i contenuti dell'intervento, tempi e modalità di rilascio/collaudato/accettazione, la stima di massima, concordata preventivamente, dell'impegno di figure professionali necessarie. Il RSSI della ATS – ASSL di Sassari 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.

### **2.3 Servizi di Assistenza in Loco (R3)**

Dovrà essere inoltre garantito (ove richiesto) l'espletamento delle seguenti attività:

- **(R3.1)** assistenza all'uso del software applicativo da espletarsi come attività di affiancamento operativo all'utente, su richiesta della ATS - ASSL di Sassari, per:
  - sopperire a difetti e/o a malfunzionamenti dei programmi applicativi;
  - istruire il personale per il superamento o l'aggiornamento di eventuali errori presenti nei programmi;

- gestire le credenziali di accesso al sistema da parte degli utenti o, in alternativa, supportare il personale preposto (in ogni caso in base alle richieste del Responsabile del Trattamento).
- **(R3.2)** consulenza e supporto applicativo e sistemistico riguardo l'utilizzo del software di base ed applicativo, e per la risoluzione dei diversi problemi di esercizio connessi al funzionamento delle apparecchiature o all'impiego delle funzionalità applicative;
- **(R3.3)** supporto agli utenti del sottosistema (ed eventualmente il Servizio Sistemi Informativi) nell'implementazione ed esecuzione di procedure di elaborazione dati di carattere non ordinario;
- **(R3.4)** consulenza e supporto applicativo e sistemistico riguardo l'implementazione di componenti di software applicativo necessarie per l'integrazione nell'ambito di sottosistemi in esercizio.

### **3. Procedura di rilevazione e risoluzione di Problemi Operativi (R4)**

In ogni caso, l'attività di rilevazione e risoluzione dei problemi rilevati presso i sottosistemi e negli ambienti applicativi della ATS - ASSL di Sassari sarà così articolata:

- a. Tempestiva notifica (via e-mail, fax, SMS, e – nei casi di particolare rilevanza – per via telefonica) al Responsabile del Servizio Sistemi Informativi (RSSI), all'Help-Desk aziendale (ATS - ASSL di Sassari) e altri incaricati aziendali del Servizio Sistemi Informativi (p.es. network management, security management, etc.) eventualmente interessati dall'evento, della presa in carico del problema, nei tempi previsti dai Livelli di Servizio contrattualizzati;
- b. Analisi dell'errore ed applicazione, in collaborazione con il personale del SSI coinvolto, della soluzione temporanea o definitiva nei tempi previsti dai Livelli di Servizio contrattualizzati; la soluzione deve essere concordata con il RSSI nei casi di elevato rischio o di forte criticità applicativa;
- c. Immediata comunicazione a tutto il personale del SSI coinvolto dell'avvenuto ripristino del servizio al RSSI, non appena questa condizione si sia verificata;
- d. Documentazione dell'errore e delle sue cause, pianificazione della eventuale soluzione definitiva (se non già applicata) e del relativo intervento sul sistema in produzione, con contestuale comunicazione al RSSI che provvederà all'approvazione;
- e. Attuazione dell'intervento risolutivo, in collaborazione con il personale del SSI coinvolto, previa gestione di una preliminare fase di test nei casi di interventi particolarmente critici o che presentino elevato rischio di interruzione di funzioni critiche aziendali;
- f. Notifica al RSSI dell'avvenuta risoluzione definitiva del problema nei tempi previsti dai Livelli di Servizio contrattualizzati;
- g. Chiusura dell'intervento.

E' richiesta anche la segnalazione proattiva al RSSI della necessità di intervento programmato per problemi non bloccanti, per aggiornamenti software e per interventi hardware. In tal caso la comunicazione deve pervenire con almeno 7 giorni lavorativi di preavviso e deve riportare:

- il motivo dell'intervento,
- l'eventuale durata del fermo servizio,
- evidenza di eventuali criticità,
- indicazione dei servizi applicativi coinvolti, inclusi eventuali flussi di integrazione e delle strutture aziendali interessate.
- eventuali vincoli di carattere tecnico e/o organizzativo per l'esecuzione dell'intervento.
- Indicazione dei riferimenti ai quali segnalare problematiche insorte durante e dopo l'intervento.

#### **4. Operazioni di Backup-Restore dei Dati Applicativi e di Sistema (R5)**

Ove previsto, nell'ambito della manutenzione ordinaria sono incluse:

- **(R5.1) Backup**

- pianificazione, controllo e gestione delle operazioni di backup dei dati applicativi e – ove non sia esplicitamente esclusa la manutenzione del software di base – dei dati di sistema; per i sistemi attivi – o da attivare – in ambiente virtualizzato, tali attività devono essere svolte tenendo conto delle esigenze di gestione (incluso lo *storage capacity planning*) e delle caratteristiche dell'infrastruttura di virtualizzazione; in particolare, deve essere fornito tutto il supporto e le informazioni eventualmente richiesti dal RSSI (o suo delegato) necessari alla gestione di tale infrastruttura per quanto attiene le operazioni di backup e restore dei sistemi oggetto di manutenzione.
- regolare e puntuale verifica esito delle suddette operazioni;
- monitoraggio e pianificazione delle risorse di archiviazione e memorizzazione dei dati applicativi e/o di sistema (*storage planning*), con tempestiva comunicazione scritta al RSSI di eventuali criticità emergenti;

- **(R5.2) Restore**

- almeno una verifica annuale di ripristinabilità dei dati (funzionalità di restore in ambiente di test che sarà allestito a cura e spesa del Fornitore), in data opportuna da concordare se necessario con il RSSI. L'esito della verifica deve essere immediatamente comunicato al RSSI.

Ove previsto (R5.1), si richiede inoltre, per ciascuna categoria di operazioni di backup effettuata sul sistema, la completa compilazione, nell'offerta di servizio (da riportare identicamente nel Libretto di Sistema), di una tabella che includa tutti i seguenti campi:

<b>Oggetto del backup</b>	
<b>Modalità di backup</b>	
<b>Periodicità</b>	<i>(almeno giornaliera)</i>
<b>Modalità di verifica</b>	



In caso di backup su supporto rimovibile indicare il tipo e il numero dei supporti rimovibili utilizzati per backup giornaliero, settimanale e mensile.

### N.B.

*La ATS - ASSL di Sassari si riserva il diritto di rescindere immediatamente il contratto qualora si rilevasse la non disponibilità del Fornitore ad effettuare la verifica annuale di ripristinabilità dei dati di backup in test nelle date concordate, o – in caso di ispezione – si rilevasse il mancato rispetto delle procedure di backup documentate.*

*Inoltre, qualora le operazioni di restore (indipendentemente dal fatto che trattasi o meno di un test) dovessero fallire, oltre alla necessaria ed obbligatoria revisione di tutti i processi di backup in atto (a cura e spesa del Fornitore), la ATS - ASSL di Sassari si riserva il diritto di comminare una penale pari al 10% del valore contrattuale (fermo restando il diritto di procedere nella tutela dei propri diritti in caso di gravi danni sofferti dall'organizzazione).*

*La penale verrà applicata mediante l'emissione di una Nota di Debito (esente IVA) che – sino alla sua chiusura contabile – darà adito alla sospensione parziale del pagamento di una o più fatture per la quota equivalente.*

*In ogni caso il test di restore fallito sarà ripetuto; qualora dovesse fallire per 3 volte consecutive, si procederà alla immediata rescissione contrattuale.*

## **5. Service Level Agreement (R6)**

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

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

### **5.1 Orari di Riferimento (R7)**

Sono definiti "Orari di Riferimento" le finestre temporali in cui si richiede l'erogazione del servizio di assistenza da parte del Fornitore e sono distinti in "Orario Ordinario", "Orario Esteso" e "Orario Festivo". La tabella allegata alla lettera di richiesta di offerta riporta gli Orari di Riferimento previsti per ciascun sottosistema.

L'Orario Ordinario viene utilizzato come elemento di specificazione definizione degli SLA al paragrafo "Tempi di Risposta Ordinaria alle Chiamate di Assistenza Applicativa".

Ciascuno degli altri orari di riferimento (eventualmente indicato nell'allegato alla richiesta di offerta) viene invece utilizzato come elemento di specificazione nella definizione degli SLA al paragrafo "Tempi di Risposta alle Chiamate Fuori Orario di Assistenza Applicativa".

Per ciascuna categoria di orario di riferimento previsto si richiede la compilazione, nell'offerta di servizio (da riportare identicamente nel Libretto di Sistema), di una tabella che includa i seguenti campi:

Orario	Definizione
Orario Ordinario (R7.1)	<i>(v. tabella allegata alla richiesta di offerta)</i>
Orario Esteso (R7.2)	<i>(v. tabella allegata alla richiesta di offerta)</i>
Orario Festivo (R7.3)	<i>(v. tabella allegata alla richiesta di offerta)</i>

## 5.2 Disponibilità del Servizio (R8)

Questa misura esprime in percentuale il tempo effettivo di disponibilità del Servizio/ Sottosistema nell'orario di riferimento, durante il periodo di misurazione. Si precisa che i fermi del Sottosistema inerenti ad attività programmate di manutenzione non verranno conteggiati.

I requisiti di disponibilità del servizio indicata sono indicati nell'allegato alla lettera di richiesta di offerta.

Si richiede pertanto la compilazione nell'offerta di servizio (da riportare identicamente nel Libretto di Sistema) di una tabella che includa i seguenti campi:

<b>Orario di Riferimento</b>	Orario Ordinario + Orario Esteso (se previsto) + Orario Festivo (se previsto)
<b>Periodo di Misurazione</b>	Trimestrale
<b>Disponibilità</b>	<i>compilazione a cura del Fornitore (v. tabella allegata alla richiesta di offerta)</i>

## 5.3 Modalità di Attivazione delle Chiamate (R9)

Le modalità di segnalazione al Fornitore di blocchi o anomalie di sistema devono essere indicate in offerta secondo il prospetto seguente (in ogni caso dovrà essere rispettata la procedura di cui al paragrafo 3).

In ogni caso, negli orari contrattuali di riferimento, dovrà essere sempre possibile effettuare le segnalazioni telefonicamente.

Si richiede pertanto la compilazione nell'offerta di servizio (da riportare identicamente nel Libretto di Sistema) di una tabella che includa i seguenti campi:

Orario	Modalità	Dettagli
Periodo Settimanale: Orario:	Telefono	<numero telefonico>
...	...	...

## 5.4 Tempi di Risposta Ordinaria alle Chiamate di Assistenza Applicativa (R10)

La *presa in carico della chiamata* comporta l'esecuzione delle procedure di ripristino del servizio (anche se solo in modalità di emergenza), la diagnosi del problema e eventualmente l'attivazione della manutenzione correttiva per la risoluzione definitiva del problema (in ogni caso dovrà essere rispettata la procedura di cui al paragrafo 3).

Si specificano di seguito le caratteristiche dei tempi di risposta ordinaria alle chiamate in funzione della Criticità dei Sottosistemi. Tali requisiti sono specifiche contrattuali non modificabili.

Si richiede pertanto l'indicazione nell'offerta di servizio (da riportare identicamente nel Libretto di Sistema) della tabella (tra le seguenti) applicabile nel contesto del Sottosistema oggetto di offerta.

### Tempi di Risposta richiesti per Sistemi con **criticità alta**

<b>Orario di Riferimento</b>	<b>Ordinario</b>		
<b>Periodo di Osservazione</b>	Trimestrale		
<b>Gravità</b>	<b>Problema bloccante</b>	<b>problema grave</b>	<b>problema secondario</b>
<b>Tempo di Presa in Carico</b>	1 ora	2 ore	2 gg lavorativi
<b>Tempo di ripristino operatività dalla presa in carico</b>	2 ore	4 ore	4 gg lavorativi
<b>Livelli di Servizio</b>	Il tempo di intervento e il tempo di ripristino dovranno essere rispettati, nel periodo di osservazione, nel <b>99%</b> dei casi	il tempo di intervento e il tempo di ripristino dovranno essere rispettati, nel periodo di osservazione, nel <b>90%</b> dei casi	il tempo di intervento e il tempo di ripristino dovranno essere rispettati, nel periodo di osservazione, nell' <b>80%</b> dei casi.

### Tempi di Risposta richiesti per Sistemi con **criticità media**

<b>Orario di Riferimento</b>	<b>Ordinario</b>		
<b>Periodo di Osservazione</b>	Trimestrale		
<b>Gravità</b>	<b>Problema bloccante</b>	<b>problema grave</b>	<b>problema secondario</b>
<b>Tempo di Presa in Carico</b>	2 ore	4 ore	4 gg lavorativi
<b>Tempo di ripristino operatività dalla presa in carico</b>	4 ore	8 ore	6 gg lavorativi
<b>Livelli di Servizio</b>	Il tempo di intervento e il tempo di ripristino dovranno essere rispettati, nel periodo di osservazione, nel <b>99%</b> dei casi	Il tempo di intervento e il tempo di ripristino dovranno essere rispettati, nel periodo di osservazione, nel <b>90%</b> dei casi	il tempo di intervento e il tempo di ripristino dovranno essere rispettati, nel periodo di osservazione, nell' <b>80%</b> dei casi.

### Tempi di Risposta richiesti per Sistemi con **criticità bassa**

<b>Orario di Riferimento</b>	<b>Ordinario</b>		
<b>Periodo di Osservazione</b>	Trimestrale		
<b>Gravità</b>	<b>Problema bloccante</b>	<b>problema grave</b>	<b>problema secondario</b>
<b>Tempo di Presa in Carico</b>	4 ore	8 ore	6 gg lavorativi
<b>Tempo di ripristino operatività dalla presa in carico</b>	8 ore	2 gg lavorativi	12 gg lavorativi
<b>Livelli di Servizio</b>	Il tempo di intervento e il tempo di ripristino dovranno essere rispettati, nel periodo di osservazione, nel <b>99%</b> dei casi	il tempo di intervento e il tempo di ripristino dovranno essere rispettati, nel periodo di osservazione, nel <b>90%</b> dei casi	il tempo di intervento e il tempo di ripristino dovranno essere rispettati, nel periodo di osservazione, nell' <b>80%</b> dei casi.

La classificazione dei Sottosistemi in base alla loro Criticità è indicata nella tabella di specifica allegata alla lettera di richiesta di offerta.

#### N.B.

*Per ogni punto percentuale al di sotto delle soglie fissate la ATS - ASSL di Sassari si riserva il diritto di comminare una penale pari allo 0,5% del canone di assistenza riferito al periodo di osservazione.*

*La penale verrà applicata mediante l'emissione di una Nota di Debito (esente IVA) che – sino alla sua chiusura contabile – darà adito alla sospensione parziale del pagamento di una o più fatture per la quota equivalente.*

### **5.5 Tempi di Risposta alle Chiamate Fuori Orario di Assistenza Applicativa (R11)**

Queste specifiche si intendono applicate solo se è richiesta copertura contrattuale in orario non "ordinario" ("Esteso" e/o "Festivo").

La presa in carico della chiamata comporta l'esecuzione delle procedure di ripristino del servizio (anche se solo in modalità di emergenza), la diagnosi del problema e eventualmente l'attivazione della manutenzione correttiva per la risoluzione definitiva del problema.

Si specificano di seguito le caratteristiche dei tempi di risposta fuori orario alle chiamate in funzione della Criticità dei Sottosistemi. Tali requisiti sono specifiche di requisiti contrattuali, non modificabili.

Si richiede pertanto l'indicazione, nell'offerta di servizio (da riportare identicamente nel Libretto di Sistema), della tabella (tra le seguenti) applicabile nel contesto del Sottosistema oggetto di offerta.

Tempi di Risposta richiesti solo per Sistemi con **criticità alta**:

Orario di Riferimento	Esteso		
Periodo di Osservazione	Trimestrale		
Gravità	<b>Problema bloccante</b>	<b>problema grave</b>	<b>problema secondario</b>
Tempo di Presa in Carico	2 ore	4 ore	-
Tempo di ripristino operatività dalla presa in carico	4 ore	8 ore	-
Livelli di Servizio	Il tempo di intervento e il tempo di ripristino dovranno essere rispettati, nel periodo di osservazione, nel <b>99%</b> dei casi	il tempo di intervento e il tempo di ripristino dovranno essere rispettati, nel periodo di osservazione, nel <b>90%</b> dei casi	-

Orario di Riferimento	Festivo (con reperibilità telefonica)		
Periodo di Osservazione	Trimestrale		
Gravità	<b>Problema bloccante</b>	<b>problema grave</b>	<b>problema secondario</b>
Tempo di Presa in Carico	2 ore	4 ore	-
Tempo di ripristino operatività dalla presa in carico	8 ore	16 ore	-
Livelli di Servizio	il tempo di intervento e il tempo di ripristino dovranno essere rispettati, nel periodo di osservazione, nel <b>99%</b> dei casi	il tempo di intervento e il tempo di ripristino dovranno essere rispettati, nel periodo di osservazione, nel <b>90%</b> dei casi	-

**N.B.**

*Per ogni punto percentuale al di sotto delle soglie fissate la ATS - ASSL di Sassari si riserva il diritto di comminare una penale pari allo 0,5% del canone di assistenza riferito al periodo di osservazione.*

*La penale verrà applicata mediante l'emissione di una Nota di Debito (esente IVA) che – sino alla sua chiusura contabile – darà adito alla sospensione parziale del pagamento di una o più fatture per la quota equivalente.*

## **5.6 Fix del Software (R12)**

Il Fix definitivo del software applicativo dovrà essere effettuato dopo che il problema è stato diagnosticato e il servizio è stato ripristinato, anche se in modalità di emergenza.

La manutenzione del software deve essere completata in base alla severità del problema secondo prospetto seguente:

<b>Periodo di Osservazione</b>	Trimestrale		
<b>Gravità</b>	<b><i>Problema bloccante</i></b>	<b><i>problema grave</i></b>	<b><i>problema secondario</i></b>
<b>Tempo di produzione del Fix definitivo</b>	2 gg lavorativi	5 gg lavorativi	30 gg lavorativi

In ogni caso il backlog delle Fix da sviluppare non deve mai superare i trenta giorni lavorativi.

Gli aggiornamenti devono essere corredati di documentazione contenente l'elenco dettagliato delle modifiche operate ed eventuali un'integrazioni dei manuali d'uso.

Per l'intero periodo contrattuale le correzioni devono poter essere applicate senza la necessità di acquisire apparecchiature con caratteristiche superiori a quelle esistenti e versioni del software di base più aggiornate.

Tali requisiti sono specifiche contrattuali, non modificabili.

Si richiede pertanto l'indicazione, nell'offerta di servizio (da riportare identicamente nel Libretto di Sistema), della tabella precedente.

## **5.7 Tempi di Risposta alle Chiamate di Manutenzione Hardware (R13)**

Ove richiesta la manutenzione dell'hardware, gli interventi prevedono la diagnosi del problema, l'attivazione delle risorse d'emergenza, l'individuazione della parte da sostituire e la sua sostituzione se disponibile a magazzino, altrimenti va attivata l'acquisizione all'esterno del pezzo di ricambio e quindi l'installazione dello stesso quando è finalmente disponibile.

Per i Livelli di Servizio richiesti (e per le relative penali applicabili) si intendono applicabili i riferimenti ai tempi di chiamata, presa in carico e ripristino dell'operatività indicati nei precedenti paragrafi 5.4 e 5.5.

## **6. Risoluzione Clausole in Conflitto (R14)**

Sono da considerarsi nulle eventuali clausole contrattuali in conflitto con le precedenti specifiche.