

AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI
Via del Terminillo, 42 - 02100 - Rieti - C.F. e P.I. 00821180577
Tel. 0746-2781- PEC: asl.rieti@pec.it - www.asl.rieti.it

Direttore Generale: Dott.ssa Marinella D'Innocenzo
Decreto Presidente Regione Lazio n. T00215 del 21.11.2017
Deliberazione n. 1/D.G. del 06/12/2017

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE n. 215 del 12 MAR. 2019

STRUTTURA PROPONENTE U.O.S.D. SISTEMA INFORMATICO

Oggetto: Adesione al contratto Quadro Lotto 5, per la fornitura dei servizi in ambito Sistemi Gestionali Integrati per la Asl di Rieti, stipulata dalla Consip S.p.A. con la R.T. I. DXC.technology, KPMG S.p.a., Exprivia, Dedagroup S.p.a., Siav S.p.a., Data Management, per un periodo di 46 mesi (marzo 2019-dicembre 2022)

Importo totale € 1.897.552,62 Iva Inclusa.

CIG CONVENZIONE: 62103341BE- CIG DERIVATO: 7670176D75

Estensore: Dott.ssa Daisy Di Luca

Il Dirigente sottoscrivendo il presente provvedimento, attesta che lo stesso, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza, è totalmente legittimo, ai sensi dell'art.1 della L. n° 20/1994 e ss.mm.ii., assumendone di conseguenza la relativa responsabilità, ex art. 4, comma 2, L. n.165/2001, nonché garantendo l'osservanza dei criteri di economicità, di efficacia, di pubblicità, di imparzialità e trasparenza di cui all'art.1, comma 1°, L. n. 241/1990, come modificato dalla L. n. 15/2005. Il dirigente attesta altresì che il presente provvedimento è coerente con gli obiettivi dell'Azienda ed assolutamente utile per il servizio pubblico ai sensi dell'art.1, L. n. 20/1994 e ss.mm.ii.

Responsabile del Procedimento: Ing Roberto Campogiani

Firma _____

Data 7/3/2019

I Dirigenti: Ing Roberto Campogiani

Data 7/3/2019

Firma _____

Il Direttore della U.O.C. Economico Finanziaria con la sottoscrizione del presente atto attesta che lo stesso non comporta scostamenti sfavorevoli rispetto al budget economico.

Voce del conto economico su cui imputare la spesa: 502020106

Autorizzazione: AUT- 10/2019

Data 07/03/2019

Dott.ssa Barbara Proietti

Firma _____

Parere del Direttore Amministrativo

Dott.ssa Anna Petti

favorevole

non favorevole (con motivazioni allegate al presente atto)

Data 08/03/2019

Firma _____

Parere del Direttore Sanitario

Dott. Vincenzo Rea

favorevole

non favorevole (con motivazioni allegate al presente atto)

Data 11.03.2019

Firma _____

Oggetto: Adesione al contratto Quadro Lotto 5, per la fornitura dei servizi in ambito Sistemi Gestionali Integrati per la Asl di Rieti, stipulata dalla Consip S.p.A. con la R.T. I. DXC.technology, KPMG S.p.a., Exprivia, Dedagroup S.p.a., Siav S.p.a., Data Management, per un periodo di 46 mesi (marzo 2019-dicembre 2022) Importo totale € 1.897.552,62 Iva Inclusa.
CIG CONVENZIONE: 62103341BE- CIG DERIVATO: 7670176D75

Pag. 2 a 6

IL DIRIGENTE DELLA U.O.S.D. SISTEMA INFORMATICO

PREMESSO che in accordo con gli orientamenti generali della Pubblica Amministrazione, l'Azienda Sanitaria Locale Rieti ha intrapreso un processo riorganizzativo per rispettare criteri di efficacia ed economicità e le attuali disposizioni normative, riguardanti la gestione dematerializzata e digitale dei processi e dei procedimenti, al fine di avviare la digitalizzazione dei processi documentali e progressivamente la dematerializzazione del fascicolo del dipendente;

CONSIDERATO che Consip ha bandito, tra l'altro, la procedura di gara ID 1607 in cinque Lotti per l'affidamento tramite Contratto Quadro - ai sensi della Legge 208/2015, (legge di stabilita 2016) art. 1, commi 512-517 - dell'affidamento dei servizi in ambito sistemi gestionali integrati dei procedimenti amministrativi e di supporto alla semplificazione dei processi delle Pubbliche Amministrazioni. I servizi oggetto del Lotto n.5, aggiudicati al RTI DXC.technology - KPMG - Exprivia - Siav - Dedagroup - Data Management, sono orientati a fornire servizi al comparto Sanità ed Aziende o Enti del Servizio Sanitario Nazionale localizzati nelle regioni Toscana, Marche, Umbria, Lazio, Abruzzo, Molise, Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sardegna e Sicilia. In particolare, per entrambi gli ambiti applicativi (Sistemi informativi gestionali [SGI] e Sistemi di gestione dei procedimenti amministrativi [SGPA]), attraverso il Contratto Quadro è possibile fruire di servizi di:

- Servizi di Sviluppo Software
 - Servizio di parametrizzazione e personalizzazione
 - Servizio di analisi, progettazione e realizzazione di software ad hoc
 - Servizio di manutenzione evolutiva
 - Servizio di migrazione dei sistemi e applicazioni
- Servizi di Gestione, Manutenzione e Assistenza:
 - Servizio di presa in carico dei sistemi esistenti e trasferimento di know how
 - Servizio di gestione applicativa e supporto utenti
 - Servizio di manutenzione adeguativa e correttiva
 - Servizio di assistenza da remoto e supporto specialistico
 - Servizio di conduzione tecnica dell'infrastruttura
- Servizi di Supporto Organizzativo:
 - Servizio di supporto all'analisi ed alla revisione dei processi
 - Servizio di supporto architettuale
 - Servizio di supporto tematico e funzionale.

RITENUTO OPPORTUNO richiedere la formulazione di un piano dei fabbisogni in Adesione al contratto Quadro Lotto 5, per la fornitura dei servizi in ambito Sistemi Gestionali Integrati, ritendendo necessarie le seguenti aree di intervento specifiche:

1. Protocollo e gestione documentale:
 - gestione della corrispondenza con caricamento del pregresso;
 - gestione della posta elettronica certificata (PEC);
 - gestione dei processi (delibere e determinazioni);
 - predisposizione della conservazione digitale;

Oggetto: Adesione al contratto Quadro Lotto 5, per la fornitura dei servizi in ambito Sistemi Gestionali Integrati per la Asl di Rieti, stipulata dalla Consip S.p.A. con la R.T. I. DXC.technology, KPMG S.p.a., Exprivia, Dedagroup S.p.a., Siav S.p.a., Data Management, per un periodo di 46 mesi (marzo 2019-dicembre 2022) Importo totale € 1.897.552,62 Iva Inclusa.
 CIG CONVENZIONE: 62103341BE- CIG DERIVATO: 7670176D75

Pag. 3 a 6

2. Fascicolo del personale

- contribuire al passaggio da una gestione cartacea dei processi ad una gestione digitale;
- ottimizzare le ricerche ed il reperimento dei documenti attraverso la dematerializzazione e digitalizzazione degli stessi;
- contribuire ad una più generale razionalizzazione nella gestione degli archivi;
- contribuzione alla riduzione degli spazi fisici dedicati allo stoccaggio di documenti cartacei;
- rispetto alle normative vigenti in materia;

3. Definizione dei criteri per le rilevazioni di contabilità analitica e verifica dei relativi adempimenti contabili

- garantire le corrette rilevazioni in contabilità analitica al fine di consentire una coerente attribuzione di costi e ricavi (fattori produttivi) ai centri di costo/responsabilità;
- consentire all'azienda di rispondere alle richieste informative provenienti dalla Regione Lazio secondo la metodologia e le tempistiche previste a livello regionale;
- migliorare i processi di monitoraggio e controllo economico della gestione;
- supportare il processo di programmazione e controllo.

4. Gestione Sistema Human Recource

- garantire la continuità dei servizi applicativi in essere in funzione delle necessità operative dei Servizi Aziendali interessati ed a consentire il supporto necessario nei casi di nuovi fabbisogni gestionali da questi rappresentati
- migrazione ad una gestione evoluta delle risorse umane, per l'Azienda Sanitaria Asl Rieti

5. Gestione Area Territoriale:

- garantire la continuità dei servizi applicativi in essere delle Anagrafi centralizzate XMPI;
- garantire la continuità dei servizi applicativi in essere della Medicina Legale;
- garantire la continuità dei servizi applicativi in essere del Modulo Gestione Dipartimento Salute Mentale.

VISTO il Progetto dei Fabbisogni (*Allegato 1*) ed il piano di lavoro (*Allegato 2*) inviato dal fornitore che descrive la fornitura così come appresso specificato:

Servizi	2019	2020	2021	2022	Totale
Sviluppo software	€ 110.744,00	€ 42.447,00	€ 170.443,00	€ 83.660,00	€ 407.294,00
Servizi di gestione, manutenzione e assistenza software	€ 217.967,00	€ 229.967,00	€ 443.903,00	€ 16.240,00	€ 908.077,00
Servizi di supporto organizzativo	€ 70.000,00	€ 70.000,00	€ 50.000,00	€ 50.000,00	€ 240.000,00
Totale	€ 398.711,00	€ 342.414,00	€664.346,00	€ 149.900,00	€ 1.555.371,00

Oggetto: Adesione al contratto Quadro Lotto 5, per la fornitura dei servizi in ambito Sistemi Gestionali Integrati per la Asl di Rieti, stipulata dalla Consip S.p.A. con la R.T. I. DXC.technology, KPMG S.p.a., Exprivia, Dedagroup S.p.a., Siav S.p.a., Data Management, per un periodo di 46 mesi (marzo 2019-dicembre 2022) Importo totale € 1.897.552,62 Iva Inclusa.
CIG CONVENZIONE: 62103341BE- CIG DERIVATO: 7670176D75

Pag. 4 a 6

RITENUTO OPPURTUNO nominare:

- Quale Responsabile Unico del Procedimento l'Ing. Roberto Campogiani;
- Quale Direttore Esecutivo del Contratto il Dr. Roberto Longari

DATO ATTO che la proposta è coerente con il vigente Piano Triennale Aziendale della Prevenzione della Corruzione e del Programma Triennale per la Trasparenza e l'Integrità;

VISTO il D.L.vo 502/92 e successive modificazioni ed integrazioni;

PROPONE

1. DI Aderire al contratto Quadro Lotto 5, per la fornitura dei servizi in ambito Sistemi Gestionali Integrati per la Asl di Rieti, stipulata dalla Consip S.p.A. con la R.T. I. DXC.technology, KPMG S.p.a., Exprivia, Dedagroup S.p.a., Siav S.p.a., Data Management, per un periodo di 46 mesi.;
2. DI imputare l'onere del presente provvedimento di € 1.897.552,62Iva inclusa così come segue:
 - € 486.427,42 nel conto di costo 502020106 "Servizi di Assistenza Informatica" esercizio 2019;
 - € 417.745,08 nel conto di costo 502020106 "Servizi di Assistenza Informatica" esercizio 2020;
 - € 810.502,12 nel conto di costo 502020106 "Servizi di Assistenza Informatica" esercizio 2021;
 - € 182.878,00 nel conto di costo 502020106 "Servizi di Assistenza Informatica" esercizio 2022;
3. DI disporre che il presente atto venga pubblicato nell'albo pretorio on-line aziendale ai sensi dell'art. 32, comma 1, della legge 18.09.2009, n.69 e del D.Lgs. 14.03.2013 n.33

in oggetto

per esteso

IL DIRETTORE GENERALE

Preso atto che:

- il Dirigente sottoscrivendo il presente provvedimento, attesta che lo stesso, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza, è totalmente legittimo, ai sensi dell'art. 1 della L. n. 20/1994 e ss.mm.ii., assumendone di conseguenza la relativa responsabilità, ex art. 4, comma 2, L. n. 165/2001, nonché garantendo l'osservanza dei criteri di economicità, di efficacia, di pubblicità, di imparzialità e trasparenza di cui all'art. 1, comma 1°, L. n. 241/1990, come modificato dalla L. n. 15/2005. Il dirigente attesta, altresì, che il presente provvedimento è coerente con gli obiettivi dell'Azienda ed assolutamente utile per il servizio pubblico ai sensi dell'art. 1, L. n. 20/1994 e ss.mm.ii.;

Oggetto: Adesione al contratto Quadro Lotto 5, per la fornitura dei servizi in ambito Sistemi Gestionali Integrati per la Asl di Rieti, stipulata dalla Consip S.p.A. con la R.T. I. DXC.technology, KPMG S.p.a., Exprivia, Dedagroup S.p.a., Siav S.p.a., Data Management, per un periodo di 46 mesi (marzo 2019-dicembre 2022) Importo totale € 1.897.552,62 Iva Inclusa.
CIG CONVENZIONE: 62103341BE- CIG DERIVATO: 7670176D75

Pag. 5 a 6

- il Direttore Amministrativo ed il Direttore Sanitario hanno espresso parere positivo con la sottoscrizione dello stesso;

DELIBERA

- di approvare la proposta di cui trattasi che qui si intende integralmente riportata;
- di dichiarare il presente provvedimento immediatamente esecutivo non essendo sottoposto al controllo regionale, ai sensi del combinato disposto dell'art.30 della L.R. n. 18/94 e successive modificazioni ed integrazioni e degli artt.21 e 22 della L.R. 45/96.


Il Direttore Generale
Dott.ssa Marinella D'Immenzo

La presente Deliberazione è inviata al Collegio Sindacale

in data 12 MAR. 2019

La presente Deliberazione è esecutiva ai sensi di legge

dal 12 MAR. 2019

La presente Deliberazione viene pubblicata all'Albo Pretorio on-line aziendale
ai sensi dell'art.32, comma 1, L.18.09.2009, n.69 e del D.Lgs. 14.03.2013 n.33

in oggetto

per esteso

in data 12 MAR. 2019

Rieti li 12 MAR. 2019

IL FUNZIONARIO



Progetto Esecutivo

per

AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI

Rif. Consip ID SIGEF 1607

ASL RIETI		RTI	
Ufficio Responsabile	ASL Rieti	RTI	KPMG S.p.a. Dedagroup S.p.a. Siav S.p.a.
Responsabile	Roberto Campogiani	Referenti	Antonio Corrado Enzo Franza Saverio Perugini

Data 28/02/2019



Contratto SGI - Lotto 5 - Progetto Esecutivo per la ASL di RIETI

INDICE

1	DATI ANAGRAFICI AMMINISTRAZIONE RICHIEDENTE	4
2	CONTESTO ED OBIETTIVI	5
2.1	PREMESSA	5
2.2	CONTESTO DI RIFERIMENTO ED OBIETTIVI	6
2.3	OBIETTIVI	6
3	DESCRIZIONE DEGLI INTERVENTI	11
3.1	PROTOCOLLO E GESTIONE DOCUMENTALE	11
3.1.1	<i>Servizi di sviluppo software</i>	11
3.1.1.1	<i>Premessa</i>	11
3.1.1.2	<i>Caratteristiche generali dell'infrastruttura applicativa</i>	11
3.1.1.3	<i>Gestione della corrispondenza con caricamento del pregresso</i>	12
3.1.1.3.1	<i>Gestione della corrispondenza</i>	12
3.1.1.3.2	<i>Caricamento del pregresso</i>	16
3.1.1.4	<i>Gestione della posta elettronica certificata (PEC)</i>	16
3.1.1.5	<i>Gestione dei processi (delibere e determine)</i>	17
3.1.1.5.1	<i>Delibere e determine</i>	18
3.1.1.6	<i>Predisposizione alla conservazione digitale</i>	19
3.1.2	<i>Servizi di manutenzione e assistenza software</i>	19
3.1.2.1	<i>Installazione, configurazione e tuning</i>	19
3.1.2.2	<i>Predisposizione all'esercizio</i>	19
3.1.2.3	<i>Formazione</i>	20
3.1.2.4	<i>Assistenza all'avviamento</i>	20
3.1.2.5	<i>Manutenzione correttiva ed adeguativa</i>	20
3.2	FASCICOLI DEL PERSONALE	22
3.2.1	<i>Obiettivi</i>	22
3.2.2	<i>Premessa</i>	22
3.2.3	<i>Obiettivi e fasi</i>	22
3.2.4	<i>Fase 1 - Assessment</i>	23
3.2.5	<i>Fase 2 – Dematerializzazione Fascicoli del Personale</i>	24
3.3	DEFINIZIONE DEI CRITERI PER LE RILEVAZIONI DI CONTABILITÀ ANALITICA E VERIFICA DEI RELATIVI ADEMPIMENTI CONTABILI	26
3.3.1	<i>Obiettivi</i>	26
3.3.2	<i>Attività proposte</i>	26
3.4	GESTIONE HR	28
3.4.1	– FASE 1	28
3.4.1.1	<i>Gestione e supporto;</i>	28
3.4.1.2	<i>Manutenzione adeguativa e correttiva</i>	30
3.4.1.3	<i>Assistenza remota e supporto Specialistico</i>	35
3.4.2	– FASE 2	36
3.4.2.1	NOIPA EXIT	36
3.4.2.1.1	<i>Gestione Giuridica e Politiche del Personale</i>	37
3.4.2.1.2	<i>Trattamento economico e Previdenza</i>	46
3.4.2.1.3	<i>Gestione presenze assenze del personale dipendente</i>	52
3.4.2.1.4	<i>Principali fasi del progetto</i>	58
3.4.2.2	<i>Gestione a Regime</i>	63
3.4.2.2.1	<i>Gestione e supporto;</i>	63

ALL 1

Contratto SGI - Lotto 5 - Progetto Esecutivo per la ASL di RIETI

3.4.2.2.2	<i>Manutenzione adeguativa e correttiva</i>	65
3.4.2.2.3	<i>Assistenza remota e supporto Specialistico</i>	70
3.5	AREA TERRITORIALE	72
3.5.1	<i>Gestione e supporto;</i>	72
3.5.2	<i>Manutenzione adeguativa e correttiva</i>	74
3.5.3	<i>Assistenza remota e supporto Specialistico</i>	78
4	TIPOLOGIA DEI SERVIZI, VALUTAZIONE DIMENSIONALE E MODALITÀ DI RENDICONTAZIONE	81
5	PIANO TEMPORALE	82
5.1	GRUPPO DI LAVORO	84
5.1.1	<i>Team di Lavoro lato ASL</i>	84
5.2	GESTIONE DEL RISCHIO	85
5.3	ASPETTI LOGISTICI	87
5.4	VINCOLI E ASSUNZIONI	87
6	STATO AVANZAMENTO LAVORI	89
7	IMPEGNO ECONOMICO PROGRAMMATO	90
8	CONTRIBUTO A CARICO DELLE AMMINISTRAZIONI	91



ALL

Contratto SGI - Lotto 5 - Progetto Esecutivo per la ASL di RIETI

1 Dati anagrafici amministrazione richiedente

RAGIONE SOCIALE AMMINISTRAZIONE	Azienda sanitaria locale Rieti
INDIRIZZO	Via del Terminillo 42
CAP	02100
COMUNE	Rieti
PROVINCIA	RI
REGIONE	Lazio
CODICE FISCALE	00821180577
CODICE IPA	as_ri
INDIRIZZO MAIL	
PEC	asl.rieti@pec.it

REFERENTE AMMINISTRAZIONE	Ing. Roberto Campogiani
RUOLO	Resp. Struttura Tecnico Patrimoniale
TELEFONO	0746 279726
INDIRIZZO MAIL	
PEC	asl.rieti@pec.it



2 Contesto ed obiettivi

2.1 Premessa

Per favorire la realizzazione dei progetti di innovazione ed accelerare il processo di ottimizzazione della spesa, le Amministrazioni sono chiamate ad attuare interventi coerenti con il modello strategico di evoluzione del sistema informativo della PA e a realizzare gli acquisti o attraverso le iniziative Consip o mediante i soggetti aggregatori per la razionalizzazione della spesa.

In attuazione di quanto sopra, Consip ha bandito, tra l'altro, la procedura di gara ID 1607 in cinque Lotti per l'affidamento tramite Contratto Quadro - ai sensi della Legge 208/2015, (legge di stabilita 2016) art. 1, commi 512-517 – dell'affidamento dei servizi in ambito sistemi gestionali integrati dei procedimenti amministrativi e di supporto alla semplificazione dei processi delle Pubbliche Amministrazioni.

I servizi oggetto del Lotto n.5, aggiudicati al RTI DXC.technology - KPMG – Exprivia - Siav - Dedagroup – Data Management, sono orientati a fornire servizi al comparto Sanità ed Aziende o Enti del Servizio Sanitario Nazionale localizzati nelle regioni Toscana, Marche, Umbria, Lazio, Abruzzo, Molise, Campania, Basilicata, Puglia, Calabria, Sardegna e Sicilia.

In particolare, per entrambi gli ambiti applicativi (Sistemi informativi gestionali [SGI] e Sistemi di gestione dei procedimenti amministrativi [SGPA]), attraverso il Contratto Quadro è possibile fruire di servizi di:

Servizi di Sviluppo Software

- Servizio di parametrizzazione e personalizzazione
- Servizio di analisi, progettazione e realizzazione di software ad hoc
- Servizio di manutenzione evolutiva
- Servizio di migrazione dei sistemi e applicazioni

Servizi di Gestione, Manutenzione e Assistenza:

- Servizio di presa in carico dei sistemi esistenti e trasferimento di know how
- Servizio di gestione applicativa e supporto utenti
- Servizio di manutenzione adeguativa e correttiva
- Servizio di assistenza da remoto e supporto specialistico
- Servizio di conduzione tecnica dell'infrastruttura

Servizi di Supporto Organizzativo:

- Servizio di supporto all'analisi ed alla revisione dei processi
- Servizio di supporto architetture
- Servizio di supporto tematico e funzionale.

Contratto SGI - Lotto 5 - Progetto Esecutivo per la ASL di RIETI

2.2 Contesto di riferimento ed obiettivi

In riferimento al piano dei fabbisogni sottoposto dall'Azienda sanitaria locale Rieti (d'ora innanzi anche "ASL Rieti", "ASL", "Azienda" o "Ente"), il presente progetto esecutivo espone le soluzioni finalizzate a rispondere alle esigenze manifestate di efficientamento dei processi e dei procedimenti amministrativi, mediante la gestione dematerializzata e digitale dei medesimi in un'ottica di automazione e integrazione.

In particolare, in linea con quanto indicato nel piano dei fabbisogni, l'obiettivo è fornire alla ASL una funzionale ed adeguata gestione dei documenti, ponendo specifica attenzione al controllo dell'iter dei procedimenti amministrativi, alla formazione di documenti informatici ed alle attività di registrazione di protocollo.

L'intervento avrà, dunque, la finalità ultima di garantire alla ASL una gestione del protocollo informatico e della documentazione in linea con i dettami del Codice dell'amministrazione digitale e delle relative regole tecniche, anche attraverso la predisposizione di workflow di processo e collaborativi.

La piattaforma applicativa, risultante dalla realizzazione degli interventi negli ambiti individuati dal piano dei fabbisogni e descritti e analizzati nei paragrafi a seguire, sarà in grado di supportare tutte le componenti coinvolte nel processo: gestione documentale, gestione automatizzata dei processi e dei procedimenti, protocollo informatico, firma digitale, comunicazione multicanale, predisposizione alla conservazione digitale dei documenti. Essa disporrà, inoltre, di servizi software caratterizzati da sicurezza, facilità d'uso, affidabilità e scalabilità nonché di funzioni di cooperazione applicativa per garantire l'interazione con altri sistemi già in uso presso la ASL.

In allegato a questo Progetto Esecutivo e, come parte integrante di esso, vi è il Piano di Lavoro del progetto.

2.3 Obiettivi

In linea con il contesto sopra delineato, il presente progetto esecutivo analizza gli ambiti di intervento individuati nel piano dei fabbisogni e predispone le azioni e le modalità di realizzazione degli obiettivi per ciascun ambito di riferimento, con la finalità di consentire all'Azienda di ottenere miglioramenti significativi nella esecuzione dei processi e dei procedimenti amministrativi interni e con gli interlocutori istituzionali (cittadini, imprese, altre PA, etc...).

Gli ambiti di intervento individuati sono relativi al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

Protocollo e gestione documentale

- gestione della corrispondenza con caricamento del pregresso;
- gestione della posta elettronica certificata (PEC);

Contratto SGI - Lotto 5 - Progetto Esecutivo per la ASL di RIETI

- gestione dei processi (delibere e determine);
- predisposizione alla conservazione digitale.

Inoltre, al fine di mettere in atto interventi di adeguamento dell'infrastruttura tecnologico-applicativa attualmente in esercizio presso la ASL, necessari per cogliere gli obiettivi delineati, il presente progetto esecutivo prevede servizi di manutenzione e assistenza, secondo quanto di seguito elencato:

- installazione, configurazione e tuning di applicazioni software;
- predisposizione all'esercizio;
- formazione;
- assistenza all'avviamento;
- migrazione dati dal protocollo in uso al nuovo;
- manutenzione correttiva ed adeguativa;

Fascicolo del Personale

- contribuire al passaggio da una gestione cartacea dei processi ad una gestione digitale;
- ottimizzare le ricerche ed il reperimento dei documenti attraverso la dematerializzazione e digitalizzazione degli stessi;
- contribuire ad una più generale razionalizzazione nella gestione degli archivi;
- contribuzione alla riduzione degli spazi fisici dedicati allo stoccaggio di documenti cartacei;
- compliance rispetto alle normative vigenti in materia.

Definizione dei criteri per le rilevazioni di contabilità analitica e verifica dei relativi adempimenti contabili

- garantire le corrette rilevazioni in contabilità analitica al fine di consentire una coerente attribuzione di costi e ricavi (fattori produttivi) ai centri di costo/responsabilità;
- consentire all'azienda di rispondere alle richieste informative provenienti dalla Regione Lazio secondo la metodologia e le tempistiche previste a livello regionale;
- migliorare i processi di monitoraggio e controllo economico della gestione;
- supportare il processo di programmazione e controllo.

Progetto Gestione HR

FASE 1

La fase 1 dell'intervento prevede i servizi di assistenza e manutenzione della procedura AREAS HR, con l'aggiunta dei moduli 770 e CU, attraverso il servizio di Gestione Manutenzione e Assistenza

Tale servizio dovrà essere erogato fino alla messa in atto della FASE 2 con le modalità descritte di seguito, al fine di garantire gli attuali livelli di Servizio Operativo agli Uffici Aziendali interessati.

Per la Gestione dei sistemi informativi dell'area HR relativi alla procedura AREAS HR nell'ambito del Servizio di Gestione Manutenzione e Assistenza devono essere previsti i seguenti servizi:

- Gestione e supporto;
 - Servizio di Help Desk;
- Manutenzione adeguativa e correttiva
 - Servizio di Manutenzione Correttiva (non Pianificabile);
 - Servizio di Manutenzione Adeguativa (Pianificabile);
- Assistenza remota e supporto Specialistico
 - Servizio di Assistenza Sistemistico-Applicativa
 - Servizio di Installazione Aggiornamenti Software Applicativo

FASE 2

La fase 2 dell'intervento permetterà di conseguire i seguenti obiettivi strategici:

- rendere disponibile AREAS HR, ossia la medesima soluzione applicativa usata in NoiPA, al pieno – tuttavia – dei propri potenziali funzionali (asse funzionale della proposta):
 - Gestione giuridica;
 - Gestione economica;
 - Gestione rilevazione presenze;

Contratto SGI - Lotto 5 - Progetto Esecutivo per la ASL di RIETI

- Gestione pianta organica;
 - Gestione fondi;
 - Gestione concorsi e selezione.
-
- prevedere l'erogazione di due diverse fattispecie di servizi (asse dei servizi della proposta): servizi per l'operatività, per assicurare l'internalizzazione nell'ASL Rieti dei processi sinora esternalizzati a NoiPA, per garantire l'avvio dei nuove funzionalità applicative previste, nonché l'assistenza e manutenzione del sistema e servizi per il governo, tesi ad assicurare il mantenimento e l'allineamento fra le diverse Aziende rispetto all'impianto delle anagrafiche e per la coerenza nelle applicazioni contrattuali;

Per l'espletamento della Fase 2 devono essere previsti i seguenti servizi:

- Servizio di Sviluppo Software;
 - Servizio di Parametrizzazione e personalizzazione;
- Servizio di gestione, manutenzione ed assistenza
 - Servizio di Gestione e Supporto;
 - Servizio di Help Desk
 - Servizio di Manutenzione Adeguativa e Correttiva
 - Servizio di Manutenzione Correttiva (Non Pianificabile)
 - Servizio di Manutenzione Adeguativa (Pianificabile)
 - Assistenza remota e supporto Specialistico
 - Servizio di Assistenza Sistemistico-Applicativa
 - Servizio di Installazione Aggiornamenti Software Applicativo

Progetto Gestione Area Territoriale

L'obiettivo che si intende conseguire, in ottemperanza a quanto esplicitato nel Piano dei Fabbisogni, è la garanzia di continuità nei livelli di gestione, manutenzione, assistenza e supporto specialistico degli ambiti applicativi in questione, garantendo i livelli di servizio consolidati negli anni.

Per la Gestione dei sistemi informativi dell'area Territoriale devono essere previsti i servizi di *manutenzione e assistenza applicativa*, dei seguenti moduli

- ✓ Anagrafi centralizzate XMPI;
- ✓ Medicina Legale;
- ✓ Modulo Gestione Dipartimento Salute Mentale.

Per i quali saranno erogati i servizi di:

- Gestione e supporto;
 - Servizio di Help Desk;
- Manutenzione adeguativa e correttiva
 - Servizio di Manutenzione Correttiva (Non Pianificabile);
 - Servizio di Manutenzione Adeguativa (Pianificabile);
- Assistenza remota e supporto Specialistico
 - Servizio di Assistenza Sistemistico-Applicativa
 - Servizio di Installazione Aggiornamenti Software Applicativo

3 Descrizione degli interventi

3.1 Protocollo e gestione documentale

3.1.1 Servizi di sviluppo software

3.1.1.1 Premessa

Per la realizzazione delle funzionalità negli ambiti di intervento individuati e descritti nel paragrafo precedente, si propone l'utilizzo di una piattaforma di document & workflow management di mercato che si collochi trasversalmente nell'infrastruttura tecnologico-applicativa da realizzare per il raggiungimento degli obiettivi indicati.

Tale piattaforma sarà fornita alla ASL in comodato d'uso gratuito.

3.1.1.2 Caratteristiche generali dell'infrastruttura applicativa

Conformità alle normative

In linea con quanto esplicitato dall'Ente nel piano dei fabbisogni, l'infrastruttura applicativa sarà realizzata nel pieno rispetto delle normative nazionali e delle direttive dell'Agenzia per l'Italia digitale in tema di gestione e conservazione dei documenti informatici. Questo aspetto risulta particolarmente rilevante in tema di protocollo informatico, firma digitale, PEC e in relazione alla capacità dell'infrastruttura medesima di gestire i processi e di predisporre i documenti per la conservazione digitale.

Soluzione integrata

Tutte le componenti dell'infrastruttura applicativa saranno nativamente integrate, con vantaggi in termini di usabilità e completezza funzionale. L'utente potrà, dunque, svolgere le attività di sua competenza ed avere a disposizione il supporto documentale necessario attraverso un'unica interfaccia.

Tecnologie e standard

L'infrastruttura applicativa sarà realizzata seguendo tecnologie che rappresentano degli standard di mercato, così da consentirne una rapida implementazione ed integrazione. Essa sarà conforme ai più importanti standard nazionali ed internazionali in tema di document management e business process management. L'utilizzo di tecnologie diffuse ed il rispetto di standard internazionali garantirà nel tempo la salvaguardia dell'investimento sull'infrastruttura medesima.

Semplicità d'uso

In linea con quanto richiesto nel piano dei fabbisogni e ribadito nel presente progetto esecutivo, l'infrastruttura applicativa sarà caratterizzata da semplicità d'uso: risulterà, dunque, uno strumento semplice da utilizzare, intuitivo ed ergonomico, nonché a impatto minimo in termini di change management, con conseguenti elevate probabilità di successo e minori costi di formazione ed avviamento.

Sicurezza

Contratto SGI - Lotto 5 - Progetto Esecutivo per la ASL di RIETI

Sempre in linea con quanto esplicitato nel piano dei fabbisogni e ribadito nel presente progetto esecutivo, l'infrastruttura applicativa garantirà un accesso ai dati, ai documenti ed ai processi sicuro e controllato sia dall'interno che dal mondo esterno, anche in ottemperanza alle recenti stringenti normative in tema di trattamento dei dati personali. Essa assicurerà la massima sicurezza nell'accesso ai documenti, agendo sia a livello architetturale che applicativo.

Integrazione con i sistemi istituzionali

L'infrastruttura applicativa è in grado di integrarsi con tutte le componenti applicative che producono documenti rilevanti all'interno dell'Azienda e che intervengono nella esecuzione dei processi di business (ERP, gestione del personale, gestione legale, database, etc...) così da rappresentare l'"archivio digitale unico". Attraverso la centralizzazione derivante da tali integrazioni, i processi ed i documenti saranno gestiti in modo coerente e strutturato.

Architettura funzionale e tecnologica

L'infrastruttura si baserà sul paradigma delle Architetture Orientate ai Servizi (SOA). Tale architettura, svincolata dalla tecnologia utilizzata, consentirà di adeguarsi con grande efficacia alle esigenze dell'Ente fornendo e modificando in modo rapido e vantaggioso le applicazioni ed i "servizi", in modo da rispondere rapidamente a nuovi requisiti ed esigenze.

3.1.1.3 Gestione della corrispondenza con caricamento del pregresso

3.1.1.3.1 Gestione della corrispondenza

Relativamente alla gestione della corrispondenza, l'infrastruttura applicativa da realizzare avrà le caratteristiche funzionali di seguito descritte.

Registrazione di Protocollo

Sarà possibile eseguire l'inserimento dei dati di profilo di un documento di corrispondenza in un'unica operazione. I dati di profilo gestiti coincideranno con quelli resi obbligatori dalla normativa (mittente/destinatario, oggetto, protocollo di origine, data documento, etc...), ma saranno integrabili con altri dati liberamente definibili dall'Ente.

Segnatura di Protocollo

Nel rispetto della normativa, l'infrastruttura consentirà l'apposizione o l'associazione al documento originale delle informazioni riguardanti il documento stesso in forma permanente, non modificabile cioè attraverso la stampa, di un'etichetta adesiva sulla quale saranno riportati gli estremi di protocollo.

Interoperabilità di Protocollo

Nel caso di scambio telematico di documenti protocollati, sarà gestita la segnatura in formato XML: tale modalità consentirà l'automazione delle operazioni di registrazione di protocollo da parte del destinatario, in ottemperanza alle indicazioni

Contratto SGI - Lotto 5 - Progetto Esecutivo per la ASL di RIETI

relative all'interoperabilità dei sistemi di protocollo introdotte dalla normativa vigente in materia.

Segnatura di documenti informatici

Sebbene la normativa non obblighi all'inserimento sul documento di una segnatura a vista come accade per i documenti cartacei, l'infrastruttura consentirà di sostituire tale segnatura con una segnatura elettronica realizzata sotto forma di file XML da allegare al documento protocollato e da inviare con esso. Tale modalità, pur in linea con la normativa vigente in materia, non consente comunque di visualizzare sul documento gli estremi di protocollo. Per questo motivo, al fine di rendere la segnatura elettronica visibile all'utente, sarà resa disponibile una funzionalità che, mediante l'utilizzo di una firma applicativa, consentirà di apporre le informazioni di segnatura all'atto della protocollazione del documento (solo se in formato pdf) senza invalidare eventuali firme digitali già presenti sul documento stesso.

Annullamento di Protocollo

Sarà resa disponibile la funzionalità di annullamento di un protocollo corredata dalla tracciatura degli estremi dell'operazione, nell'ambito di un processo approvativo che prevede specifiche autorizzazioni.

In linea con la normativa in materia, l'infrastruttura consentirà anche di effettuare un annullamento parziale. Questa possibilità permette di annullare ovvero cambiare il valore di alcuni campi specifici della scheda di protocollo, mantenendone traccia nel tempo. Le modifiche introdotte saranno rese accessibili all'interno della storia del documento

Registro giornaliero di protocollo

Sarà resa disponibile la funzionalità di generazione automatica del registro giornaliero di protocollo contenente gli estremi di protocollo dei documenti protocollati in un arco di tempo prestabilito.

Registro di emergenza

La funzionalità consentirà di avviare la protocollazione di documenti in situazioni di emergenza, come in caso di guasti hardware o di sospensione nell'erogazione di elettricità.

Organigramma

Al fine di governare in modo semplice e sicuro le regole di visibilità dei documenti, di garantire il corretto flusso dei documenti all'interno dell'Ente e di assicurare una corretta gestione delle attività di un processo, sarà predisposta la funzionalità di gestione dell'organigramma.

L'organigramma, su base gerarchica, risulterà strutturato su n livelli, visualizzati attraverso una rappresentazione ad albero.

Archivi, tipologie documentali, schede documentali

Contratto SGI - Lotto 5 - Progetto Esecutivo per la ASL di RIETI

Sarà resa disponibile la funzionalità di gestione dei documenti attraverso contenitori logici denominati "archivi" (ad esempio corrispondenza, personale, amministrazione, etc...), ad ognuno di essi sarà possibile associare particolari caratteristiche funzionali e una distinta politica di accesso, caratteristica quest'ultima comune anche alle tipologie e alle schede documentali. Al fine di garantire una ottimale organizzazione degli archivi indirizzata al reperimento efficace dei documenti, sarà consentita, inoltre, la definizione di modelli di profilo specifici per ciascuna categoria documentale che si desidera gestire. Sarà, cioè, garantita la possibilità di prevedere all'interno dell'archivio, n "tipologie documentali" del tipo: corrispondenza in entrata, corrispondenza in uscita, corrispondenza interna, fatture passive, fatture attive, cedolini, etc... La scheda documentale, infine, in quanto contenitore del file di un documento, dei dati che lo descrivono, di eventuali allegati e delle attività e dei processi in cui il documento è coinvolto, rappresenterà l'unità di base nell'archiviazione dei documenti e nello svolgimento dei processi.

Visibilità

La funzionalità consentirà di definire la visibilità sui documenti attraverso l'interconnessione di vari livelli di sicurezza: diritti, archivi, tipologie documentali, ruoli utenti, gruppi.

Alimentazione dell'archivio

Saranno rese disponibili modalità di implementazione dell'archivio che consentiranno di gestire i documenti sulla base della quantità e della multicanalità degli stessi (documenti cartacei, posta elettronica tradizionale, PEC, portali web, etc...). In particolare, la funzionalità di alimentazione dell'archivio consentirà di gestire migliaia di documenti in breve tempo, attraverso un meccanismo di alimentazione automatica, o di gestire i documenti in modalità manuale partendo con la profilazione e proseguendo con l'archiviazione.

Classificazione e fascicolazione

L'infrastruttura consentirà di classificare e fascicolare la documentazione sulla base del titolare (o piano di classificazione) e del piano di fascicolazione. Tali funzionalità potranno essere facilitate prevedendo la possibilità di impostare differenti template di "titolari tipo" e di "fascicoli tipo" dei quali i titolari reali e i fascicoli reali ereditano le caratteristiche.

Distribuzione dei documenti e gestione dei procedimenti

Sarà resa disponibile la funzionalità di condivisione e distribuzione del flusso di lavoro e di gestione dei procedimenti, questi ultimi eventualmente attivati dalla corrispondenza, secondo una delle tre modalità di seguito brevemente descritte.

- Collaborativa: tale modalità consiste in una gestione manuale dei processi senza delega alcuna al sistema delle responsabilità in carico agli utenti;
- task on demand: in fase di condivisione dei documenti, sarà possibile assegnare un'attività ad un utente/ufficio, definendone priorità e data di scadenza;

Contratto SGI - Lotto 5 - Progetto Esecutivo per la ASL di RIETI

- strutturata: con tale modalità, il sistema individuerà automaticamente a chi indirizzare le informazioni e l'ordine dei soggetti coinvolti. Per una descrizione più diffusa di tale funzionalità, si rinvia al paragrafo dedicato alla "Gestione dei processi".

Storia del documento e storia del fascicolo

La funzionalità consentirà di tracciare tutte le operazioni eseguite su un documento o su un fascicolo, comprese le attività di distribuzione e presa visione. Per ciascuna operazione eseguita su un documento, sarà tracciato quanto segue:

- tipo di attività svolta;
- utente che ha svolto l'attività;
- data e ora in cui l'attività è stata svolta;
- destinatari, nel caso di attività di distribuzione.

L'analisi della storia del documento/fascicolo rappresenta un modo per valutare lo stato di avanzamento di un processo, per verificare che tipo di percorso ha seguito il documento/fascicolo all'interno dell'organizzazione e per verificare il tipo di permanenza di un documento presso un utente o un ufficio.

Consultazione

Al fine di garantire un agile reperimento della documentazione per consultazione, l'infrastruttura applicativa permetterà di agire secondo due linee di intervento:

- organizzare l'archivio digitale in modo strutturato per consentire ricerche estremamente efficaci attraverso l'utilizzo di dati di profilo e metadati;
- ricorrere a funzionalità in grado di analizzare i contenuti e supportare gli utenti nelle loro ricerche.

Gestione delle firme

L'infrastruttura renderà disponibile la funzionalità di gestione di firme elettroniche e digitali sui documenti in partenza e la verifica delle firme digitali dei documenti in arrivo.

Timbro digitale

Sarà resa disponibile la funzionalità per cui all'atto della stampa del documento, il sistema aggiungerà una pagina in coda al documento medesimo, sul quale pone uno o più timbri digitali sotto forma di codici a barre bidimensionali di tipo QR Code o Data Matrix. Tali timbri digitali conterranno alcune informazioni selezionabili tra quelle della segnatura di protocollo, tra le quali sicuramente l'URL al documento.

Add-in Office e Outlook

Al fine di rendere digitale tutto il percorso di creazione dei documenti, l'infrastruttura applicativa garantirà add-in per gli strumenti comunemente utilizzati per la creazione dei documenti medesimi: Microsoft Office (Word, Excel ed Outlook), editor open

Contratto SGI - Lotto 5 - Progetto Esecutivo per la ASL di RIETI

source (OpenOffice). Tali add-in consentiranno di archiviare i documenti e le e-mail direttamente nell'infrastruttura applicativa.

3.1.1.3.2 Caricamento del pregresso

Affinché gli utenti possano usufruire dei vantaggi derivanti dalla gestione di un archivio unico dei documenti digitali, sarà eseguito l'import dei documenti e dei relativi metadati dal sistema di protocollo informatico attualmente in esercizio presso l'Ente e la nuova componente di protocollo informatico e document management.

A tal fine, la nuova infrastruttura applicativa metterà a disposizione funzionalità di import in modalità batch in grado di garantire il caricamento di contenuti documentali provenienti da altri sistemi o da fonti esterne. Tale componente consentirà di definire dei modelli di importazione attraverso configurazioni in modalità "point & click".

Affinché tale operazione si renda possibile sarà implementata opportuna procedura che opererà sul sistema di protocollo attualmente per esportare i documenti, i relativi metadati, gli allegati. È altresì importante sottolineare che le politiche di visibilità impostate sui documenti nel vecchio sistema di protocollo non saranno migrate nel nuovo sistema: tutti i documenti importati saranno resi consultabili nel nuovo sistema di protocollo e document management in modalità "flat" ad un gruppo di utenti preventivamente individuato.

La migrazione avverrà inizialmente in un ambiente di test, appositamente predisposto, che replicherà al 100% l'ambiente di produzione. Terminato il processo di migrazione verranno eseguite delle verifiche a campione per la corrispondenza e coerenza dei dati tra il vecchio ed il nuovo sistema. In caso di anomalie verranno analizzate le cause (tramite un apposito log), messe in atto le dovute correzioni e quindi sarà avviato un nuovo processo di migrazione. Terminate con successo suddette verifiche, in accordo con l'Ente, verrà avviata la migrazione nell'ambiente di produzione con le modalità appena descritte.

3.1.1.4 Gestione della posta elettronica certificata (PEC)

L'infrastruttura applicativa metterà a disposizione una componente per la gestione integrata ed automatizzata della Posta Elettronica Certificata (PEC) in arrivo ed in partenza dall'Ente denominata "PEC manager". L

Tale componente consentirà di:

- definire *massimo 10* caselle di PEC;
- associare le caselle di PEC definite agli uffici/utenti di competenza.

PEC in ingresso

Per la corrispondenza in arrivo, il PEC manager verificherà periodicamente le caselle configurate e, per ogni comunicazione ricevuta su questo canale, provvederà a registrare i messaggi all'interno di un apposito archivio, inoltrandoli ai destinatari interni di competenza. Qualora i messaggi ricevuti debbano essere sottoposti a protocollazione, il sistema provvede alla creazione ed alla compilazione automatica della scheda di protocollo.

Contratto SGI - Lotto 5 - Progetto Esecutivo per la ASL di RIETI

Il processo di ricezione della PEC può essere sintetizzato come segue:

- ricezione PEC: attività automatica che consisterà nella lettura periodica di tutte le caselle PEC configurate per il recupero dei messaggi ricevuti e nel salvataggio degli stessi nel repository documentale;
- pre-analisi del messaggio: il PEC Manager provvederà a categorizzare i messaggi ricevuti tra quelli propriamente di PEC e le ricevute di messaggi inviati, che provvederà ad archiviare automaticamente;
- profilazione ed eventuale protocollazione dei documenti: attraverso un'apposita interfaccia, gli utenti potranno completare le attività di registrazione e profilazione ed eseguire l'eventuale protocollazione del messaggio;
- archiviazione documenti: il PEC manager provvederà automaticamente ad estrarre dalla PEC i documenti selezionati e ad allegarli ad una nuova scheda del sistema di protocollo e gestione documentale.

PEC in uscita

Per la PEC in partenza il sistema provvederà all'invio del messaggio ed alla gestione del monitoraggio dello stato dell'invio. All'atto della ricezione, le ricevute di spedizione e di avvenuta consegna saranno automaticamente associate alla scheda documentale dalla quale si sarà originata la spedizione stessa.

Il processo di invio della PEC può essere sintetizzato come segue:

- predisposizione: creazione ed approvazione del documento da inviare con l'utilizzo delle funzionalità di collaborazione e workflow della piattaforma applicativa. L'interfaccia di creazione del messaggio vero e proprio sarà molto simile a quella di un tradizionale client di posta elettronica;
- invio: attraverso apposite interfacce l'utente potrà digitare o scegliere da una rubrica gli indirizzi di PEC dei destinatari, aggiungendo eventuali allegati;
- archiviazione: il messaggio di PEC inviato verrà archiviato nel sistema di document management e potrà essere oggetto di successive ricerche e consultazioni da parte di utenti abilitati;
- verifica stato spedizione: il PEC manager provvederà all'archiviazione automatica delle ricevute di PEC relative a ciascuna spedizione. Tali ricevute saranno inoltre logicamente associate alla scheda documentale di protocollo che avrà generato la spedizione. La presenza di tali ricevute consentirà all'utente di capire se ogni singolo destinatario ha ricevuto il messaggio o, in caso contrario, per quale motivo il messaggio non è stato recapitato.

3.1.1.5 Gestione dei processi (delibere e determine)

L'infrastruttura applicativa metterà a disposizione una componente di workflow management che agirà in cooperazione con la componente di document management.

Di seguito ne vengono riportate le principali caratteristiche.

Disegno dei processi

Contratto SGI - Lotto 5 - Progetto Esecutivo per la ASL di RIETI

Sarò reso disponibile uno strumento grafico attraverso il quale sarà possibile disegnare un processo di workflow con semplicità e rapidità. Esso consentirà di definire il responsabile del processo, i tempi di attivazione e scadenza di una attività e gli attori coinvolti nel suo svolgimento. Le attività gestibili potranno essere attività manuali o automatiche: le prime richiedono l'interazione con un utente, le seconde possono essere eseguite automaticamente in background e possono consentire integrazioni con altre applicazioni, scambio dati con archivi e database esterni, generazione automatica di documenti, etc...

La componente di workflow consente altresì la gestione del flusso del processo e dei vincoli di sequenzialità tra le attività (attività in serie, parallele, salti condizionati, etc...).

L'interazione con gli utenti

La componente di workflow renderà disponibili una serie di funzionalità con cui gli utenti potranno svolgere le attività di propria competenza, tenere sotto controllo lo svolgimento dei processi, intervenire per gestire situazioni eccezionali, etc...

In particolare sarà disponibile:

- una worklist: area dell'interfaccia nella quale appaiono le attività che un utente è chiamato a svolgere. L'utente potrà decidere se prendere in carico un'attività, rifiutarla o dichiararla completata;
- lo stato di avanzamento dei processi: vista grafica del "percorso" seguito da ogni istanza di processo con evidenziazione del punto esatto in cui il processo è fermo;
- la sospensione e la riattivazione dei processi: possibilità di "sospendere" temporaneamente un'istanza di processo in esecuzione nel momento in cui chi sta svolgendo una determinata attività deve coinvolgere estemporaneamente unità organizzative non previste nel disegno originario del processo.

3.1.1.5.1 Delibere e determine

Verrà realizzato un opportuno processo per la gestione degli iter deliberativi che permetta di dismettere la carta e di operare interamente in digitale, dalla predisposizione in bozza del documento fino alla sua pubblicazione, corredato eventualmente di firma digitale.

Esso sarà realizzato sulla componente di workflow management sopra descritta dalla quale erediterà tutte le caratteristiche e le potenzialità. Questo tipo di approccio rende possibile qualunque modifica ad ogni aspetto della procedura (aggiunta, modifica o eliminazione di un task, gestione dei responsabili o degli attori di ogni task, gestione dei tempi di esecuzione, etc...) lavorando esclusivamente sulle parametrizzazioni, riducendo al minimo attività di sviluppo applicativo.

Solo a titolo esemplificativo si riportano di seguito i principali step del processo di gestione degli atti deliberativi:

- gestione dell'istruttoria e delle approvazioni nella UO che propone l'atto;
- approvazione da parte delle UO esterne (Direzione Sanitaria, Direzione Generale, etc...);
- sottoscrizioni dell'atto con l'ausilio di firme elettroniche e digitali;
- pubblicazione sugli appositi albi degli atti soggetti ad obblighi di pubblicità

legale.

3.1.1.6 Predisposizione alla conservazione digitale

L'infrastruttura applicativa consentirà di produrre il pacchetto di versamento contenente gli oggetti documentali (documenti e fascicoli) da sottoporre al processo di conservazione digitale, secondo i disposti del Codice dell'Amministrazione Digitale (D.lgs. 82/2005) e del DPCM 03/12/2013 – “Regole tecniche in materia di sistema di conservazione ai sensi degli articoli 20, commi 3 e 5-bis, 23-ter, comma 4, 43, commi 1 e 3, 44, 44-bis e 71, comma 1, del Codice dell'amministrazione digitale di cui al decreto legislativo n. 82 del 2005”.

La configurazione del pacchetto di versamento da predisporre avverrà attraverso l'utilizzo di interfacce di tipo amministrativo. Il formato e la struttura del pacchetto verranno definite in fase di analisi preliminare sulla base degli input provenienti dell'Ente e sulla base delle caratteristiche del sistema/servizio a cui saranno affidate le attività di conservazione.

3.1.2 Servizi di manutenzione e assistenza software

3.1.2.1 Installazione, configurazione e tuning

I servizi di installazione, configurazione e tuning si riferiscono alle componenti della piattaforma applicativa di mercato di cui al paragrafo 3.1.1.1.

Tali attività dovranno essere erogate in fase iniziale e finalizzate alla prima messa in esercizio dell'infrastruttura applicativa. Esse dovranno essere eseguite sugli ambienti di sviluppo, test ed esercizio messi a disposizione dall'Ente.

L'infrastruttura hardware e quant'altro necessario al funzionamento della piattaforma saranno messi a disposizione dall'Azienda nelle versioni e con il dimensionamento necessari all'esercizio.

Al termine di tale attività, la piattaforma dovrà risultare installata, configurata, integrata, perfettamente funzionante così da consentire l'esecuzione delle attività successive relative alla predisposizione all'esercizio.

3.1.2.2 Predisposizione all'esercizio

I servizi di predisposizione all'esercizio comprendono tutte le attività necessarie per consentire l'avviamento ed il corretto esercizio della piattaforma in tutte le sue componenti applicative.

Le principali attività caratterizzanti questi servizi sono:

1. caricamento e configurazione dell'organigramma dell'Ente;
2. caricamento e configurazione degli utenti;
3. definizione e configurazione di gruppi e ruoli;
4. creazione e configurazione degli archivi documentali;
5. creazione e configurazione delle tipologie documentali;

Contratto SGI - Lotto 5 - Progetto Esecutivo per la ASL di RIETI

6. caricamento a sistema del titolario di classificazione e scarto;
7. definizione e implementazione di meccanismi di assegnazione e condivisione automatica dei documenti;
8. definizione e creazione dei modelli di segnatura fisica di protocollo;
9. creazione ed implementazione del modello di segnatura elettronica per l'interoperabilità di protocollo;
10. definizione ed implementazione della segnatura con firma applicativa sui documenti digitali;
11. definizione e creazione di reportistica specifica tra cui il registro di protocollo;
12. configurazione ed integrazione della posta elettronica ordinaria;
13. configurazione ed integrazione della posta elettronica certificata;
14. definizione ed implementazione di modelli di import;
15. definizione ed implementazione di modelli di export;
16. disegno ed implementazione di workflow;
17. definizione ed implementazione delle politiche di sicurezza.

Tali attività dovranno essere eseguite sugli ambienti di sviluppo, test ed esercizio.

Il deliverable sarà la corretta configurazione della piattaforma in modo tale che essa risulti pronta per l'esercizio.

3.1.2.3 Formazione

Saranno erogate adeguate attività di formazione sotto forma di corsi, secondo un effort ed un piano dettagliato concordati con l'Ente in fase di analisi preliminare.

Tutte le attività formative saranno erogate in aule messe a disposizione dalla ASL e da essa appositamente predisposte in termini di infrastruttura hardware e software.

Si prevede l'erogazione di percorsi formativi differenziati sulla base dei profili degli utenti coinvolti: utenti consultatori, utenti di workflow, operatori di protocollo, utenti amministratori.

3.1.2.4 Assistenza all'avviamento

Le attività di assistenza all'avviamento avranno il compito fondamentale di supportare adeguatamente gli utenti nella fase iniziale di utilizzo del sistema e di assicurare sia la risoluzione delle problematiche tipiche della messa a regime di una nuova infrastruttura tecnologica, sia di garantire l'opportuna sensibilizzazione degli utenti all'interazione con nuovi strumenti. L'affiancamento dovrà avere anche la funzione di elidere qualunque anomalia operativa si dovesse presentare in tale fase.

Sulla base di un effort e di una pianificazione concordati con l'Ente, l'attività verrà erogata sotto forma di affiancamento on site al personale. L'avviamento interesserà principalmente gli aspetti operativi dell'infrastruttura applicativa.

3.1.2.5 Manutenzione correttiva ed adeguativa

Manutenzione correttiva

Contratto SGI - Lotto 5 - Progetto Esecutivo per la ASL di RIETI

La manutenzione correttiva consiste nell'adeguamento dell'infrastruttura applicativa in relazione ad un difetto o malfunzionamento emerso dopo l'installazione per tutta la durata contrattuale. Più in particolare, le principali attività che saranno svolte in regime di manutenzione correttiva sono le seguenti:

- diagnosi e rimozione di eventuali malfunzionamenti del software;
- azioni correttive innescate su segnalazioni di anomalie rilevate dagli utenti;
- piccole migliorie suggerite dagli utenti e/o dai responsabili operativi;
- supporto all'attività diagnostica per malfunzionamenti non imputabili a difetti presenti nell'infrastruttura applicativa ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi.

Manutenzione adeguativa

Per manutenzione adeguativa si intende il mantenimento delle caratteristiche funzionali dell'infrastruttura applicativa realizzata a fronte di nuove versioni dell'ambiente tecnologico di riferimento.

Più in particolare, le principali attività svolte in regime di manutenzione adeguativa/adattativa sono le seguenti:

- adeguamenti dovuti alla installazione di nuove versioni del software di base, dei database e dei software d'ambiente utilizzati;
- adeguamenti dovuti alla installazione di nuove versioni della piattaforma;
- bilanciamento e tuning dei database;
- miglioramento delle performance di sistema;
- tuning dei sistemi;
- visione generale del sistema e del suo utilizzo attraverso l'analisi di documentazione statistica relativa al carico di lavoro, alla gestione dei processi e dei procedimenti, ai tempi di esecuzione delle pratiche, con l'obiettivo di definire eventuali miglioramenti complessivi.

3.2 Fascicoli del personale

3.2.1 Obiettivi

Scopo del presente intervento sarà quello di dematerializzare e gestire in modalità elettronica i fascicoli del personale dipendente dell'Azienda Sanitaria.

L'Azienda sanitaria è in possesso di un archivio cartaceo contenente tutti i fascicoli del personale dipendente o ex-dipendente dell'Azienda, attualmente i Fascicoli del Personale contengono documenti cartacei provenienti da fonti diverse, per la creazione e l'implementazione del fascicolo personale e dello stato matricolare del dipendente.

Tutto questo implica un aumento dei tempi necessari alla ricerca e alla consultazione manuale dei documenti presenti nei fascicoli ogni volta che ne venga fatta richiesta dal dipendente o da altri uffici.

3.2.2 Premessa

Per fascicolo si intende un insieme organico e ordinato di documenti che si forma nel corso dell'attività dell'Azienda allo scopo di riunire, a fini decisionali o informativi, i documenti utili allo svolgimento di tale attività. In particolare il Fascicolo del Personale deve contenere, secondo le disposizioni del T.U. Statuto degli Impiegati Civili approvato con DPR n. 3/1957 (art. 55), lo stato matricolare del dipendente, ovvero tutti i documenti che possono interessare la carriera, registrati, numerati e classificati senza discontinuità.

In dettaglio, i documenti da registrare sono:

- 1) i servizi di ruolo e non di ruolo eventualmente prestati in precedenza allo Stato e ad altri enti pubblici;
- 2) provvedimenti relativi alla nomina, allo stato, alla carriera e al trattamento economico,
- 3) i decreti di riscatto dei servizi non di ruolo e le decisioni giurisdizionali sugli atti predecretati.
- 4) tutti gli atti del fascicolo personale che possono formare oggetto di valutazione per le promozioni
- 5) lo stato di famiglia con le relative variazioni che l'impiegato ha l'obbligo di comunicare all'ufficio

3.2.3 Obiettivi e fasi

Gli obiettivi del presente intervento sono:

- 1) Razionalizzare la gestione dei documenti e migliorare la qualità delle informazioni;
- 2) Disporre di uno strumento di consultazione per accedere velocemente alla documentazione;
- 3) Dematerializzare tutto il processo relativo alla gestione e implementazione del fascicolo personale;

Contratto SGI - Lotto 5 - Progetto Esecutivo per la ASL di RIETI

- 4) Mantenere nel tempo la piattaforma, i documenti e i dati.

Le attività previste nella presente offerta possono essere suddivise in 3 fasi principali:

- 1) Fase 1 – In questa fase verranno effettuate le attività di Assessment dei fascicoli, la personalizzazione della piattaforma documentale e la realizzazione dei flussi di alimentazione, inoltre verrà predisposto un apposito Centro Servizi ed addestrato il personale.
- 2) Fase 2 – Nella seconda fase il personale del Centro Servizi provvederà a dematerializzare i fascicoli del personale, inoltre verrà effettuata la formazione del personale dell'Azienda e verrà fornito supporto e assistenza.
- 3) Fase 3 – Infine nella terza fase le attività saranno quelle relative alla manutenzione della piattaforma documentale, alla manutenzione dei flussi di alimentazione, alle attività per il mantenimento dei Fascicoli del Personale già dematerializzati e ad un servizio di help desk per eventuali problematiche dovessero emergere.

3.2.4 Fase 1 - Assessment

La prima fase del progetto è la più delicata per la buona riuscita delle attività future e per l'indicizzazione corretta dei documenti, in questa fase di assessment alcune nostre risorse, esperte in ambito documentale e in ambito tecnico, lavoreranno a stretto contatto con il personale dell'Ufficio del Personale dell'Azienda per individuare:

- a) le tipologie di fascicoli presenti in Azienda con relativi sottofascicoli
- b) le tipologie di documenti presenti all'interno dei fascicoli ed eventuali altri documenti da aggiungere
- c) I dati da indicizzare per ogni tipologia di fascicolo/sottofascicolo
- d) I flussi di input dei documenti digitali da inserire nei fascicoli con relativi metadati
- e) I livelli di sicurezza per l'accesso al portale e ai documenti contenuti nei fascicoli

Al termine dell'assessment verrà prodotto una relazione dettagliata di quanto emerso in questa prima fase, sulla base di questo documento si provvederà a:

- 1) personalizzare la piattaforma a disposizione del centro Servizi per la correzione/verifica dei dati dei documenti da indicizzare
- 2) personalizzare la piattaforma documentale
- 3) definire e creare i flussi di alimentazione automatica/semi-automatica
- 4) impostare le regole di sicurezza di accesso ai documenti

Contratto SGI - Lotto 5 - Progetto Esecutivo per la ASL di RIETI

3.2.5 Fase 2 – Dematerializzazione Fascicoli del Personale

In questa fase del processo si provvederà a trattare i documenti già presenti nei fascicoli del personale oppure che arriveranno in formato cartaceo.

In particolare ci sarà una prima preparazione e acquisizione della documentazione che prevede:

- 1) Despillatura e sistemazione documentazione cartacea
- 2) Acquisizione della documentazione cartacea
- 3) Normalizzazione delle immagini su formato A4. Qualora la lettura del documento normalizzato risulti non agevole il documento verrà spezzato su più immagini A4.
- 4) Il livello di definizione, 200 dpi, sarà tale da garantire un'accurata riproduzione dei documenti contenuti nei fascicoli ed ogni immagine mantiene una perfetta leggibilità dei dati sia a video che in stampa. A tale scopo la scansione nella fase di acquisizione dei documenti all'archivio elettronico potrà avvenire in formato colore per una più agevole consultazione a video.
- 5) Memorizzazione del numero di fogli "normalizzati"
- 6) Archiviazione delle immagini in formato idoneo alla visualizzazione (Acrobat Reader).

I documenti digitali potranno provenire da portali web o da applicazioni aziendali, in questo caso con il supporto del personale IT e del personale dell'Ufficio Personale dell'Azienda i nostri tecnici provvederanno a sviluppare opportuni flussi automatizzati, utilizzando appositi tools, che grazie alle loro caratteristiche permetterà di estrarre le informazioni e/o i documenti e farà confluire queste informazioni nel sistema documentale dopo che gli operatori del Centro Servizi abbiano effettuato una verifica sui dati estratti e il personale dell'Ufficio Personale dell'Azienda abbia validato le informazioni e i documenti da immettere nel fascicolo del personale.

Si proseguirà poi con una verifica e indicizzazione dei documenti, il processo prevede l'accentramento dei flussi di documenti cartacei/digitali prodotti dai vari attori coinvolti, direttamente al Centro Servizi incaricato alla scomposizione dei documenti e l'individuazione dei dati di pertinenza secondo una serie di passi, precedentemente individuati, con l'obiettivo di determinare l'insieme delle informazioni base che andranno di fatto a costituire gli estremi per una generica transazione all'interno dell'applicativo o sotto-sistema coinvolto nel processo di conversione.

Lo schema prevede che l'insieme dei fascicoli/sottofascicoli prodotti siano fatti pervenire presso il Centro Servizi dove sarà presente del personale con i seguenti compiti:

211

Contratto SGI - Lotto 5 - Progetto Esecutivo per la ASL di RIETI

1. gestire il ciclo produttivo relativo al ricevimento dei documenti e la preparazione degli stessi.
2. gestire l'intera base dei modelli di documenti interessati nel processo.
3. Completare e verificare le informazioni mancanti necessarie per permettere la registrazione dei documenti all'interno del Fascicolo.
4. procedere al caricamento automatico/semi-automatico delle informazioni direttamente nel sistema documentale.

Il dimensionamento dell'impegno del personale è stato effettuato sulla base del numero di fascicoli del personale indicato sul documento di Analisi dei fabbisogni e che sono presenti negli Archivi dell'ASL e specificatamente:

- a) 1.600 fascicoli del personale "attivo";
- b) 150 fascicoli medici convenzionati

La piattaforma software usata per la gestione del fascicolo del personale sarà la stessa usata per protocollo e gestione documentale e quindi fornita alla ASL in comodato d'uso gratuito.



3.3 Definizione dei criteri per le rilevazioni di contabilità analitica e verifica dei relativi adempimenti contabili

3.3.1 Obiettivi

Obiettivo del presente intervento è quello di consentire all'ASL di Rieti la corretta rilevazione in contabilità analitica di costi e ricavi al fine, da un lato, di supportare il processo di programmazione e controllo aziendale e il governo economico della gestione, dall'altro di permettere all'Azienda di rispondere alle richieste informative provenienti dalla Regione Lazio secondo la metodologia definita a livello regionale.

Considerando che la finalità della contabilità analitica è di pervenire alla rilevazione periodica della redditività di determinate parti dell'azienda, con lo scopo di confrontare se la redditività ottenuta è in linea con quella attesa, è fondamentale per l'azienda che le rilevazioni siano tempestive, accurate e attendibili. A questo scopo, in coerenza con le esigenze espresse dall'ASL nel Piano dei Fabbisogni, l'intervento prevede di definire e consolidare gli elementi che determinano la struttura del sistema di contabilità analitica aziendale, ossia le anagrafiche (es. Piano dei Centri di Costo e Piano dei Fattori Produttivi) e i processi sottostanti alle rilevazioni (fonti e meccanismi di alimentazione, criteri di rilevazione di costi diretti e di ribaltamento di costi generali, quadratura con la contabilità generale).

3.3.2 Attività proposte

Il sistema di contabilità analitica aziendale dovrà consentire all'ASL di Rieti di conoscere tempestivamente i costi ed i ricavi generati da ciascun centro di responsabilità/costo, potenziare la capacità di traduzione dei dati economici per natura in dati economici per destinazione al fine di supportare le attività di programmazione e controllo e consentire la *compliance* con gli adempimenti richiesti a livello regionale.

A questo scopo l'intervento si articolerà nelle attività descritte di seguito:

- **Definizione delle anagrafiche di riferimento:** l'attività prevede l'analisi della situazione *as-is* e la definizione delle necessarie azioni di miglioramento relativamente alle anagrafiche di base del sistema di contabilità analitica, con specifico riferimento alla mappatura dei punti fisici, al Piano dei Centri di Responsabilità/Centri di Costo, al Piano dei Fattori Produttivi, al fine di garantirne la coerenza con l'organizzazione aziendale (es. Atto aziendale) e la *compliance* con la metodologia prevista a livello regionale.
- **Definizione dei criteri per la rilevazione dei costi e ricavi per centro di responsabilità/costo:** l'attività consiste nel supportare l'azienda nella definizione dei processi necessari a garantire la corretta rilevazione di costi e ricavi nelle differenti tipologie di centro previste (finali di produzione, di servizio, generali) al fine di rilevare le informazioni gestionali per destinazione e garantire il collegamento con il sistema di responsabilizzazione sull'uso

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

delle risorse.

- **Supporto agli uffici dell’Azienda nell’individuazione e gestione dei criteri per la rilevazione dei costi e ricavi (Fattori Produttivi) in relazione alla metodologia definita nel modello regionale di contabilità analitica:** l’attività consiste nel fornire supporto specialistico al personale aziendale al fine di implementare e consolidare, a livello di processo e di sistema, i criteri omogenei previsti dalla metodologia regionale per l’imputazione dei costi diretti e per il ribaltamento dei costi indiretti e generali ai corretti centri di rilevazione.
- **Definizione di metodologia e specifiche funzionali per la realizzazione di strumenti per la gestione, valutazione ed il monitoraggio di costi e ricavi:** al fine di consentire all’azienda un monitoraggio periodico delle performance economiche dei centri di responsabilità sarà fornito supporto per la definizione di appositi report di monitoraggio secondo le specifiche finalità di controllo.
- **Supporto all’Azienda per la predisposizione degli elementi necessari alla verifica degli adempimenti regionali in materia di contabilità analitica:** l’attività prevede di fornire supporto agli uffici aziendali competenti per adempiere, secondo le tempistiche e le modalità previste, agli obblighi informativi previsti modello regionale di contabilità analitica, in termini corretta alimentazione dei *template* regionali previsti, risoluzione delle eventuali anomalie rilevate e segnalate (es. dati incoerenti, squadratura con la contabilità generale, anomalie nella transcodifica con le anagrafiche regionali, etc.), rispetto delle specifiche previste dal passaggio alla fase “a regime” prevista dalla metodologia regionale a partire dal 2019.

3.4 Gestione HR

3.4.1 – FASE 1

Come indicato nel capitolo precedente, gli interventi in tale Area saranno volti a garantire la continuità dei servizi applicativi in funzione delle necessità operative dei Servizi Aziendali interessati ed a consentire il supporto necessario nei casi di nuovi fabbisogni gestionali da questi rappresentati. Di seguito il dettaglio delle attività.

3.4.1.1 **Gestione e supporto;**

Il Servizio prevede l'erogazione, di un'assistenza telefonica remota ai Key User / Referenti Applicativi di Processo del Cliente sul software applicativo installato in ambiente di produzione, al fine di supportarli nell'utilizzo dei medesimi e di raccogliere le eventuali segnalazioni di rispettivo malfunzionamento;

Servizio di Help Desk

Il servizio di Help Desk applicativo ha l'obiettivo di garantire, un'assistenza telefonica remota ai Key User / Referenti Applicativi di Processo del Cliente sul software applicativo fornito ed installato presso il Cliente stesso, al fine di supportarli nell'utilizzo del medesimo e di raccoglierne le eventuali segnalazioni di malfunzionamento software.

Esso viene erogato in modalità continuativa da remoto dalle strutture di assistenza attraverso l'impiego di figure professionali aventi un livello di competenza ed esperienza specialistico – applicativa sul sistema software oggetto della presente proposta.

Per usufruire di tale servizio è prerequisite obbligatorio a carico del Cliente la disponibilità di VPN e delle relative linee dati (collegamenti di rete) necessarie a raggiungere l'installazione del software applicativo oggetto del servizio.

Il Cliente può accedere al servizio di Help Desk mediante una delle seguenti modalità:

- **Accoglimento del ticket** da parte del Call Center (Service Desk) del Service Provider attraverso:
 - l'utilizzo del numero verde che verrà fornito.
 - tramite e-mail indirizzata agli indirizzi di posta elettronica che vi verranno forniti uno per ogni area applicativa;
 - tramite registrazione del Ticket il sistema di trouble ticketing del presente servizio.

Indipendentemente dal canale con cui l'utente notifica le proprie segnalazioni al Service Desk, i ticket corrispondenti verranno registrati sul sistema di trouble ticketing in uno stato aperto in corrispondenza del quale verranno poste all'utente

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

segnalante, laddove necessario, un set di quesiti utili a raccogliere le informazioni necessarie a codificare/diagnosticare il problema in oggetto. Solo dopo che l'utente segnalante ha provveduto a rispondere a tali quesiti, necessari a codificare il problema notificato, il servizio di Help Desk confermerà la presa in carico del ticket – da cui decorrono i livelli di servizio previsti dalla presente proposta – e dunque procederà alla rispettiva lavorazione.

In base agli elementi raccolti, il servizio tecnico del Service Desk stabilisce se la soluzione al problema denunciato può essere ottenuta tramite la trasmissione telefonica di istruzioni al personale preposto all'utilizzo del sistema e delle procedure, oppure tramite collegamento diretto al sistema di elaborazione via VPN, ed in quest'ultimo caso, qualora l'intervento sia inerente la risoluzione di una anomalia/malfunzionamento del software applicativo, innesca un processo di escalation verso il servizio di manutenzione correttiva – più avanti descritto – cui demanda la presa in carico e gestione della richiesta, ovvero procede con la chiusura del caso laddove l'attività richiesta non è coperta dai servizi ivi proposti.

- **Assistenza telefonica:** trasmissione di istruzioni verbali al fine di guidare il personale del Cliente alla soluzione del problema denunciato laddove relativo esclusivamente al funzionamento del software applicativo. L'intervento si conclude solo dopo la verifica telefonica che le istruzioni fornite abbiano consentito la soluzione del problema.
- **Tele-assistenza:** collegamento diretto dalla sede del Service Desk al sistema di elaborazione del Cliente, in modo tale da consentire al tecnico di operare sul sistema stesso al solo scopo di risolvere anomalie / malfunzionamenti (bug) del software applicativo e non di rispondere ad esigenze di intervento sui dati e sulle configurazioni/parametrazioni di quest'ultimo, nonché sull'ambiente infrastrutturale di esecuzione delle applicazioni, che richiedono lo svolgimento di attività non coperte dai servizi ivi proposti. Per usufruire del servizio di teleassistenza, è prerequisite obbligatorio a carico del Cliente la disponibilità di VPN, della relativa linea e della necessaria interfaccia nel sistema di elaborazione, nonché di aver ottemperato a tutti i prerequisite necessari alla osservanza delle norme sulla privacy.
- **Feedback delle chiamate:** per la verifica dello stato dei ticket di assistenza alle procedure è possibile collegarsi al sistema di trouble ticketing per verificare lo stato di tutti i ticket, effettuare report, registrare nuovi ticket chiamate, effettuare solleciti, ecc ...

ORARIO DI COPERTURA DEL SERVIZIO

Gli orari di copertura del servizio qui descritto sono di seguito indicati:

Orario Servizio Help Desk Remoto

Giorni Lavorativi: da Lunedì a Venerdì

Orario previsto: 08:00 – 18:00

3.4.1.2 Manutenzione adeguativa e correttiva

Il Servizio prevede:

- attuazione di quegli interventi sul software applicativo atti ad assicurarne il rilascio di patch/release correttive utili alla risoluzione di eventuali anomalie/malfunzionamenti;
- messa a disposizione di nuove release software che permettano di mantenere sempre aggiornato il software applicativo rispetto alle evoluzioni del prodotto commerciale, non richieste dal cliente ma comunque previste dal produttore a fronte di proprie policy e piani di rilascio.

I servizi di Application Maintenance vengono erogati dalle Strutture di Assistenza del e si concludono con la messa a disposizione di una release ovvero patch pronta per essere installata sugli ambienti del Cliente.

Servizio di Manutenzione Correttiva (Non Pianificabile)

Il servizio di manutenzione correttiva ha l'obiettivo di garantire il mantenimento della operatività e delle funzionalità del software applicativo e si attua attraverso la rimozione degli eventuali malfunzionamenti che possono emergere nel corso dell'esercizio della soluzione applicativa.

Gli interventi di manutenzione correttiva hanno quindi l'obiettivo di restituire l'applicazione in condizioni operative di perfetto funzionamento. Gli interventi di manutenzione correttiva non includono modifiche di tipo funzionale rispetto a quanto definito nelle specifiche tecniche del prodotto commerciale corrispondente al software applicativo oggetto del servizio.

Le attività di manutenzione correttiva, generalmente, prendono le mosse a seguito di eventi "non prevedibili" (malfunzionamenti software) ed è pertanto caratterizzata da:

- una temporanea indisponibilità (parziale o totale, in funzione del "livello di gravità" del malfunzionamento) delle funzionalità implementate dal software applicativo;
- modalità operative volte ad assicurare il tempestivo ripristino delle funzionalità implementate dal software applicativo, ovvero ad adottare soluzioni di work-around che consentano di bypassare temporaneamente l'evento anomalo rilevato in attesa della soluzione definitiva;
- non significative variazioni del software applicativo in uso.

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

Gli interventi di questa tipologia, vengono attivati a seguito di malfunzionamento della soluzione applicativa la cui risoluzione richieda una modifica del rispettivo codice sorgente.

Queste tipologie di attività prendono le mosse dalla segnalazione di una richiesta di intervento attraverso il servizio di Help Desk del Service Provider.

Nel servizio di manutenzione correttiva si intendono comprese quindi tutte le attività connesse con il processo di individuazione dell'errore e della causa che l'ha generato (problem determination) ed i conseguenti interventi finalizzati alla rimozione dell'anomalia ed al ripristino del corretto funzionamento del software applicativo, operando a seconda dei casi, una o più delle seguenti azioni:

- determinazione della causa del problema;
- analisi ed implementazione di eventuali soluzioni temporanee di "work-around";
- correzione del codice;
- rilascio e messa a disposizione (pronta per l'installazione) della patch risolutiva dell'anomalia rilevata.

Il presente servizio viene garantito nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì nella fascia oraria 08:00 – 18:00 presso le sedi proprie di .

Per usufruire di tale servizio è prerequisite obbligatorio a carico del Cliente la disponibilità di VPN e delle relative linee dati (collegamenti di rete) necessarie a raggiungere l'installazione del software applicativo oggetto del servizio.

STRUMENTI DI SUPPORTO ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Lo strumento adottato per la comunicazione, il monitoraggio ed il controllo delle attività caratterizzanti la manutenzione correttiva è il sistema di Trouble Ticketing.

ATTIVITÀ E FLUSSO OPERATIVO DEL SERVIZIO

Il processo di manutenzione correttiva, come detto, si sostanzia nella risoluzione di malfunzionamenti delle soluzioni applicative risolvibili solo ed esclusivamente con attività di implementazione sul codice sorgente. Esso consta di un processo finalizzato alla gestione di tutti gli eventi avversi (malfunzionamenti/guasti) che investono gli elementi applicativi (Configuration Item – CI) che compongono il software applicativo oggetto del servizio, avente l'obiettivo di ristabilirne il regolare stato di funzionamento.

Le attività principali previste per tale processo sono di seguito elencate:

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

- **segnalazione** – questa attività consta nel segnalare al servizio di Help Desk del Service Provider, da parte dei Key User / Referenti Applicativi di Processo del Cliente, la presenza di un incident sul software applicativo;
- **identificazione** – questa attività consta nel rilevare, da parte del servizio di Help Desk, l'esistenza di un malfunzionamento legato all'incident segnalato sul software applicativo dai Key User / Referenti Applicativi di Processo del Cliente;
- **registrazione** – l'incident viene registrato nell'ambito del sistema di Trouble Ticketing, con conseguente apertura di un ticket; all'apertura del ticket l'Help Desk sottopone all'utente segnalante un set di quesiti che consentono di codificare/diagnosticare il problema oggetto di segnalazione; solo dopo che l'utente segnalante avrà risposto a tali quesiti ed avrà fornito gli elementi utili per avviare la rispettiva lavorazione l'Help Desk confermerà la presa in carico;
- **classificazione** – questa attività consta nell'assegnare un codice di classificazione all'incident, che identifica il tipo preciso di chiamata (ticket); tale informazione, insieme alla codifica della componente applicativa su cui si è verificato l'incident, è indispensabile per individuare il gruppo tecnico del Service Provider cui è demandato il compito di risolvere l'incident rilevato sul software applicativo; le classificazioni distinte di un incident sul software applicativo possono essere:

- **Anomalia Software** – segnalazione che presuppone un intervento di tipo correttivo sul software applicativo; la segnalazione si chiude con l'invio della correzione o con la pubblicazione di un aggiornamento dell'applicativo sul sistema di Trouble Ticketing;
- **Anomalia DB** – segnalazione che presuppone un intervento di tipo correttivo su stored procedure, trigger e script PL/SQL proprie del software applicativo e non correzioni di errate imputazioni o errati utilizzi da parte degli utilizzatori del medesimo; la segnalazione si chiude con l'invio della correzione o con la pubblicazione di un aggiornamento dell'applicativo sul sistema di Trouble Ticketing;
- **Anomalia Software su altro Ticket** – stessa situazione del caso precedente, ma la correzione è già in corso a seguito di segnalazioni precedenti;

nel caso in cui la segnalazione pervenuta non rientri in una di queste casistiche, la stessa non sarà considerata un intervento di manutenzione correttiva e quindi non sarà presa in carico ovvero sarà chiuso l'eventuale ticket aperto;

- **assegnazione della gravità** – qui il servizio di Help Desk si preoccupa nell'attribuire il giusto codice di gravità all'incident, che consente di stabilire come gestirlo, secondo la seguente classificazione:
 1. Tutta l'applicazione è indisponibile all'utente,
 2. Funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti,
 3. Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti,

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

4. Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili ma non c'è immediato impatto sull'operatività degli utenti;
- **diagnosi iniziale** – questa attività viene svolta dal servizio di Help Desk, e consta nell'effettuare una prima diagnosi dell'incident ed in un primo tentativo di soluzione; qualora il tentativo di correzione dell'incident vada a buon fine allora l'Help Desk chiude il ticket corrispondente, altrimenti l'incident viene scalato sul personale tecnico di dedicato al servizio di manutenzione correttiva;
 - **escalation** – se l'Help Desk non può risolvere l'incident, questo, previa relativa documentazione e raccolta di tutte le informazioni utili alla rispettiva diagnosi, viene inoltrato ad un secondo livello di intervento quale è il servizio di manutenzione correttiva; tale gruppo tecnico di secondo livello cui viene inoltrato l'incident, prende in carico quest'ultimo preoccupandosi della rispettiva risoluzione, consistente nel rilascio della patch (add) applicativa contenente la correzione al codice sorgente che elimina il malfunzionamento;
 - **ricerca e diagnosi** – questa attività viene svolta dal personale tecnico di dedicato al servizio di manutenzione correttiva; essa consta nel diagnosticare il guasto o malfunzionamento verificatosi, nel ricercare e documentare tutte le informazioni necessarie allo scopo, nell'individuare una possibile soluzione;
 - **risoluzione** – questa attività consta nell'implementare la soluzione all'incident precedentemente individuata, con rilascio della patch / release software contenente la correzione al codice sorgente che elimina il malfunzionamento, a cura del team tecnico dedicato al servizio di manutenzione correttiva; tale attività si conclude quindi con l'invio al Cliente ovvero messa a disposizione di quest'ultimo mediante il sistema di Trouble Ticketing della patch / release software correttiva rilasciata; il deploy sull'ambiente di esecuzione del Cliente della patch / release correttiva rilasciata è lasciata al Cliente stesso, ovvero ad eventuali ulteriori servizi di installazione remota degli aggiornamenti del software applicativo qualora contrattualmente attivi;
 - **chiusura** – a seguito del rilascio della patch / release correttiva l'Help Desk provvede a chiudere l'incident con la pubblicazione sul sistema di Trouble Ticketing dell'add/patch correttiva.

Il presente servizio di manutenzione correttiva non include le eventuali attività di formazione del personale fruitore delle soluzioni applicative interessate dagli interventi manutentivi, così come sono altresì escluse le attività utili alla installazione dei conseguenti aggiornamenti applicativi presso l'ambiente di esecuzione delle applicazioni coinvolte del Cliente.

Servizio di Manutenzione Adeguativa (Pianificabile)

Il presente servizio di manutenzione ha lo scopo di assicurare il costante aggiornamento del software applicativo rispetto alle nuove major release e release intermedie (patch/add) del medesimo, che includono evoluzioni delle funzionalità già

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

esistenti del prodotto commerciale piuttosto che aggiunta di nuove funzionalità non richieste direttamente dalla Committenza, comunque implementate dal produttore in quanto previste dai propri piani di rilascio. Sono quindi esclusi da tali interventi gli sviluppi ad hoc e personalizzazioni del software applicativo che verranno trattati nella componente di Manutenzione evolutiva descritta di seguito.

Il presente servizio viene garantito nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì nella fascia oraria 08:00 – 18:00, presso le sedi proprie del Service Provider .

Per usufruire di tale servizio è prerequisite obbligatorio a carico del Cliente la disponibilità di VPN e delle relative linee dati (collegamenti di rete) necessarie a raggiungere l'installazione del software applicativo oggetto del servizio.

STRUMENTI DI SUPPORTO ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Lo strumento adottato per la pubblicazione / messa a disposizione delle release di prodotto contenenti i rilasci manutentivi perfettivi è il sistema di Trouble Ticketing.

ATTIVITÀ E FLUSSO OPERATIVO DEL SERVIZIO

Il processo di manutenzione adeguativa di prodotto, come detto, si sostanzia invece nel costante aggiornamento delle soluzioni applicative rispetto a quanto ritenuto utile dal Service Provider e non legato in alcun modo ad una specifica richiesta del Cliente.

Il processo in oggetto risulta caratterizzato dalle seguenti attività:

- **definizione, pianificazione e sviluppo degli interventi occorrenti** svolti internamente alle unità operative del Service Provider secondo i rispettivi piani di rilascio;
- **test e rilascio della soluzione applicativa** sul portale di Trouble Ticketing;
- **eventuale variazione della manualistica utente associata** alla soluzione applicativa interessata dall'intervento, rilasciata sul portale di Trouble Ticketing.

Il presente servizio di manutenzione adeguativa non include le eventuali attività di formazione del personale fruitore delle soluzioni applicative interessate dagli interventi di adeguamento, così come sono altresì escluse le attività utili alla installazione dei conseguenti aggiornamenti applicativi presso l'ambiente di esecuzione delle applicazioni coinvolte del Cliente.

3.4.1.3 Assistenza remota e supporto Specialistico

Servizio di Assistenza Sistemistico-Applicativa

Il servizio di Assistenza Sistemistico-Applicativa ha l'obiettivo di garantire la garanzia continuità nei livelli di gestione e supporto dei servizi e verrà erogato con Risorse Specialistiche nell'ambito applicativo di riferimento, in grado di supportare, in modalità remota o on site, le attività operative degli Utenti Aziendali in relazione all'utilizzo delle funzionalità applicative.

Rientrano in tali ambiti: attività di configurazione applicativa, attività di addestramento all'utilizzo delle funzionalità applicative, attività di raccolta di requisiti per eventuali processi di Change Request da veicolare in Manutenzione Evolutiva, ecc...

Il Servizio sarà svolto, in parte in modalità on site con la presenza dedicata di una risorsa (lun-ven: 09.00-18.00) in parte con la disponibilità remota di Figure Specialistiche in supporto allo Specialista on Site o agli Utenti Aziendali.

Servizio di Installazione Aggiornamenti Software Applicativo

Il presente servizio consiste nella esecuzione della installazione degli aggiornamenti disponibili dei moduli applicativi installati presso il Cliente e per i quali sono attivi rispettivi servizi di Help Desk e Manutenzione. Esso dunque assicura l'aggiornamento del software applicativo oggetto di fornitura in ambiente di produzione del Cliente rispetto al rilascio di nuove release software messe a disposizione dal Service Provider nell'ambito dei servizi di manutenzione ivi previsti.

Il servizio viene erogato presso le strutture del RTI in collegamento remoto via VPN, previa disponibilità di quest'ultima a cura del Cliente.

L'aggiornamento può essere effettuato dalle ore 8:00 alle ore 18:00 dei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì; in base al tempo stimato di durata per lo specifico aggiornamento viene concordato l'orario di inizio lavori, nel rispetto delle esigenze del Cliente e della fascia oraria qui indicata.

E' a cura del Cliente individuare un proprio Referente con il quale il personale del RTI si interfacerà per la pianificazione degli interventi di aggiornamento di versione (major/minor release e add) per i prodotti Engineering secondo la seguente procedura:

- il personale preposto del Cliente, sulla base delle notifiche dei rilasci a cura dell'Help Desk Engineering e della documentazione consultabile e scaricabile dal sistema di Trouble Ticketing effettua richiesta di aggiornamento inviando e-mail all'apposito indirizzo email;

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

- il personale del RTI prende contatto con il Referente del Cliente per concordare data e orario dell'intervento; il Referente del Cliente provvede alle comunicazioni interne di servizio;
- il personale del RTI effettua l'attività in collegamento da remoto e notifica il completamento della stessa con e-mail al Referente.

Il presente servizio si conclude con l'abilitazione di base dei moduli applicativi del oggetto di aggiornamento affinché siano disponibili all'utente con profilo di Amministratore del Cliente, in modo che quest'ultimo possa eventualmente procedere con proprie successive attività di parametrizzazione / profilazione delle funzionalità oggetto di upgrade. Sono per contro escluse dal servizio in esame le attività di parametrizzazione/profilazione delle funzionalità oggetto di aggiornamento nell'ambito di qualsivoglia processo operativo. Non fanno altresì parte del presente servizio le attività di gestione operativa del software applicativo in produzione, quali ad esempio possono essere creazione nuovi utenti, creazione nuovi profili utente, associazione/abilitazione delle nuove funzionalità a profili utente, inserimento/modifica anagrafiche, backup dei sistemi, ecc...

Infine, il presente servizio non include le eventuali attività di formazione del personale fruitore delle soluzioni applicative interessate.

3.4.2 – FASE 2

3.4.2.1 NOIPA EXIT

Nel presente capitolo viene presentato il progetto, relativo all'avviamento della gestione evoluta delle risorse umane, per l'Azienda Sanitaria Asl Rieti.

Tale progetto prevede l'avviamento completo "in house" della suite applicativa AREAS HR (il cui software è già in dotazione all'AS) utile al controllo ed alla gestione dei processi giuridici, economici e della rilevazione presenze del personale afferente a tutti i contratti aziendali nonché lo sviluppo di eventuali integrazioni con i sistemi gestionali in uso presso l'AS.

Il sistema unico consentirà all'AS di gestire in autonomia tutti gli aspetti giuridici, economici e rilevazione presenze del proprio personale, permettendo eventuali integrazioni con tutte le componenti esterne al fine di automatizzare processi e condividerne il patrimonio informativo.

Il progetto prevede, oltre allo start-up gestionale della Asl Rieti, anche la migrazione dati storica, attività questa che permetterà, oltre all'accesso su unico ambiente di tutte le informazioni attuali e storiche dei soggetti, di regolarizzare le denunce pregresse mensili Uniemens tramite elaborazione delle stesse rispetto alle indicazioni tecniche fornite dall'INPS.

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

Il progetto prevede l'impiego di professionisti (che ricoprono ruoli e competenze specifiche in base alle fasi ed agli ambiti) dell'RTI, ed il coinvolgimento del personale Asl, che – grazie alle sue competenze – coadiuverà il fornitore in tutte le fasi progettuali. Tale approccio permetterà di garantire la continua condivisione di componenti decisionali e lo stato avanzamento lavori

Fornitura

Di seguito il riepilogo della fornitura prevista nel presente progetto

Dettaglio	Funzioni Principali
Anagrafica e Giuridico	
Economico	
Rilevazione presenze	
Pianificazione turni	*Delta Pianificazioni preventive/consuntive
Portale	*Richiesta Assenze *Omessa Timbratura *Gestione Richieste *Richiesta Eccedenza; *Chiusura Mese; *Consultazione Cartellino Team; *Griglia Assenze; *Gestione sostituzioni; *Dichiarazioni (Inconferibilità, Incompatibilità e conflitto di interessi);
Assetto Organizzativo	
Valutazione	
Sviluppo risorse Umane	
Missioni e trasferte	
Integrazione Co.Ge. e Co.An.	

3.4.2.1.1 Gestione Giuridica e Politiche del Personale

Il modulo Giuridico (Personale e Giuridico) garantisce la gestione di tutti i processi aziendali relativi a Organigramma, Controllo Giuridico, Fabbisogno Organico e Concorsi.

Gestione e Organigramma

In Areas HR la gestione di qualsiasi anagrafica utilizza una componente comune del frame work dedicata specificatamente alla gestione delle anagrafiche. E' un potente gestore centralizzato di dati anagrafici e di codifiche che permette di garantire la necessaria coerenza attraverso tutti i moduli della suite.

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

La definizione di un unico repository di anagrafiche permette di garantire la necessaria coerenza ai dati mediante un'identificazione anagrafica certa e codifiche condivise. Le anagrafi ivi gestite sono distinte in:

- anagrafi bidirezionali;
- anagrafi monodirezionali.

Tale componente permette di implementare politiche sofisticate di gestione del dato anagrafico. È possibile configurare:

- gli applicativi dipartimentali, se ne esistono, che possono proporre inserimenti e modifiche di dati anagrafici e quali, tra di loro, con il ruolo di certificatori o meno di nuovi dati anagrafici inseriti;
- il set minimo di informazioni anagrafiche necessarie affinché un nuovo inserimento sia certificabile;
- gli applicativi che possono modificare singoli attributi di una posizione anagrafica e quali attributi possono modificare.

A livello di console centrale la gestione sottopone agli utenti amministratori una lista dei potenziali doppioni delle posizioni anagrafiche, in conformità a criteri configurabili per la definizione delle posizioni replicategli alias.

Nel modulo del personale tramite questa componente viene gestito tra le varie anagrafiche anche l'organigramma aziendale e tutte le sue articolazioni; la gestione avviene tramite una struttura ad albero, senza limitazioni di numero di livelli. Sono inoltre gestite la storicizzazione dell'atto aziendale e tramite web services la notifica e con il possibile invio dei dati delle strutture degli organigrammi aggiornati a sistemi esterni.

La costruzione dell'organigramma consiste nel relazionare le entità con la mappatura dei processi aziendali e con il personale dell'azienda. Più precisamente si può indicare in ogni nodo/processo della struttura gerarchica il ruolo o i ruoli attesi. Secondo le varie realtà aziendali, il disegno dell'organigramma può scaturire da ristrutturazione interna o da indicazioni normative. L'assegnazione del ruolo

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

presuppone l'indicazione, più o meno analitica, delle informazioni che definiscono le caratteristiche richieste alla risorsa, tra le quali:

- mansione/inquadramento;
- caratteristiche giuridiche (es. profili prof.li, incarichi, struttura di appartenenza, tipo rapporto, skill, carriera nell'ente, posizioni, strutture, CDC, UO, sede, ecc.) e numero dei posti;
- requisiti per la copertura dei posti (es. curriculum, titoli di studio, di carriera, di formazione, ecc.);
- regole di rilevazione presenze/assenze da applicare alle figure professionali che copriranno i posti (es. indennità);
- caratteristiche del percorso formativo aziendale previsto per le figure professionali che copriranno i posti.

I ruoli indicati nella struttura possono essere una semplice elencazione piatta oppure possono avere a loro volta una struttura gerarchica.

È possibile compiere spostamenti massivi di soggetti tra posizioni organizzative, o di posizioni organizzative foglie rispetto all'albero organizzativo disegnato dall'azienda.



Funzionalità avanzate

Anagrafica unica trasversale ai moduli e multiazienda - Storicizzazione organigrammi - Corredo informativo ampio per le strutture in organigramma (CDC, sede, ecc.) - Associazione fra struttura e organico previsto, ivi incluse le posizioni - Derivazione dall'organigramma delle informazioni autorizzative per il funzionamento automatico dei WorkFlow



PLUS

Utility di spostamento massivo delle Posizioni organizzative, Gestione Multipla Organigrammi. Visualizzazione organigramma gerarchico e funzionale.

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

Gestione giuridica e Fabbisogno organico

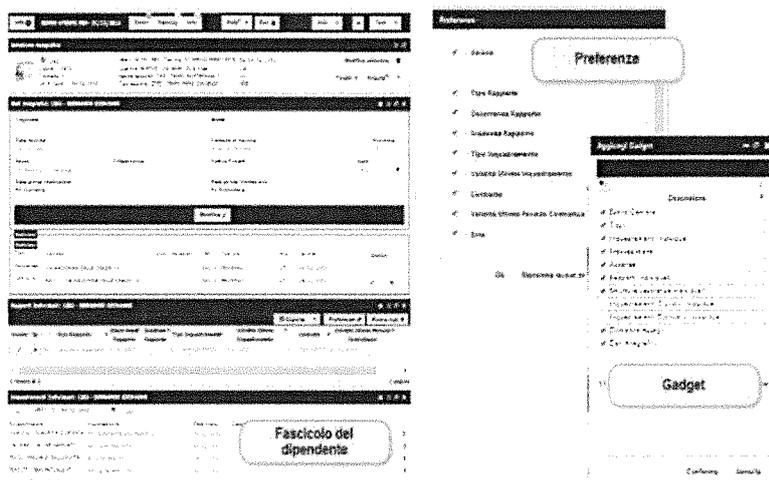
Viene gestito l'intero processo di assunzione, cessazione del personale e le conseguenti attività relative (ad esempio i cambi di inquadramento, la chiusura del rapporto di lavoro, la gestione delle posizioni di comando). La gestione può avvenire sia su una singola unità in modo puntuale sia su grandi insiemi di personale, attraverso funzioni massive con diversi criteri di selezione. Il personale può essere assegnato a una o più sedi di lavoro e centri di costo, senza limitazione sul numero di articolazioni. Per rispondere ai requisiti di trasparenza, possono essere registrati tutti gli incarichi conferiti al personale e resi disponibili per tutti i sistemi esterni.

Per permettere un adeguato monitoraggio di tutti gli eventi della vita del lavoratore, il modulo alimenta in automatico gli scadenziari rilevanti sul piano giuridico per tutto il personale e supporta la gestione di tutti gli adempimenti che afferiscono all'area Giuridica (Conto Annuale, Monitoraggio Trimestrale, Denuncia disabili, Anagrafe Prestazioni, ecc.).

Il sistema produce e storicizza vari tipi di documenti visionabili in modo semplice e veloce (contratto di lavoro, certificato di servizio anche per i congedi parentali, ecc.). In AREAS-HR confluiscono quindi tutti i dati storici e, sul piano documentale, tutti gli atti Aziendali riferiti al personale e alla struttura organizzativa che è possibile inviare a sistemi documentali esterni. Grazie ai dati storicizzati della vita lavorativa del personale e all'utilizzo di funzioni apposite è possibile procedere a una gestione del monitoraggio del turn over. La codifica degli inquadramenti giuridici "multi segmento" permette un livello di consultazione molto flessibile e aperto alle varie esigenze che di volta in volta si manifestano, senza necessità di aggiornamenti sul sistema.

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

Il Fascicolo del Dipendente rappresenta un punto centrale della tenuta dello stato giuridico e le sue utility permettono all'utente finale di filtrarne le diverse sezioni informative di cui si compone.



La reportistica disponibile (o da generare tramite gli appositi strumenti) permette tutte le estrazioni finalizzate alla gestione del fabbisogno organico, utilizzabili anche nei più comuni fogli di lavoro (es. Excel). Questo è possibile ad esempio anche dopo aver simulato cessazioni per pensionamento del personale.

Il sistema AREAS-HR prevede la gestione della pianta organica ufficiale del personale Aziendale per profili e unità organizzative, in base alla classificazione giuridica che l'Azienda intende utilizzare rispetto a quanto previsto dall'atto

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti aziendale, permettendo il raffronto e lo scostamento con il personale effettivamente in servizio e di eventuali posti messi in concorso e/o in mobilità.

La procedura consente la pianificazione numerica delle risorse e l'attribuzione della specificità del posto da ricoprire, con riferimento sia ai diversi profili e alle posizioni funzionali che ai settori di attività, aggregabili su diversi livelli.

Definendo le caratteristiche giuridiche di ogni singolo posto in pianta organica e attribuendo al personale la relativa copertura è possibile ottenere sia lo Storico dei Posti in Pianta sia la Pianta Organica Numerica e Nominativa, permettendo l'individuazione dei posti previsti, coperti e vacanti a livello sintetico e di dettaglio nominativo. Sempre attraverso l'assegnazione dei posti in pianta organica, è possibile ottenere la Dotazione di Diritto e di Fatto, che illustra l'effettiva dotazione di personale in dettaglio nominativo, con la relativa natura di copertura del posto.

Il sistema consente dunque al Servizio del Personale di svolgere le operazioni principali riguardanti la gestione della Pianta Organica, avere in tempo reale la situazione del Personale in servizio (mediante la funzione del sistema della Gestione Notifiche derivante dalle variazioni di inquadramento giuridico operate dagli utenti del sistema, che traccia ogni modifica intervenuta che possa determinare variazioni in termini di dotazione organica effettiva) e la situazione dei posti vacanti ottenuti come differenza fra la disponibilità offerta dall'organico e i posti coperti.

La situazione dell'organico prevede una gestione storica delle modifiche che sono intervenute nel tempo e si basa su tabelle, come le strutture organizzative, parametriche in grado di rispondere alle esigenze aziendali.

L'archivio specifico di base della procedura è l'Anagrafica Posti che contiene le posizioni dei posti previsti dall'organico (pianta organica); ogni posto è individuato da una posizione ed è associato a una qualifica e a un Servizio/divisione o CDC (Centro Di Costo), oltre che a un periodo temporale durante il quale è stato attivo.

Il modulo permette di generare e gestire una nuova Bozza di Pianta Organica parallelamente alla Pianta Organica ufficiale, permettendo la selezione dei criteri di organizzazione ed estrazione dei dati dalla base dati esistente:

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

- **gestione** Pianta Organica/Organigramma (con archiviazione storica);
- **dotazione** Pianta Organica/Organigramma per posizione giuridica;
- **dotazione** Pianta Organica/Organigramma per unità organizzativa + posizione giuridica;
- **posti messi a concorso e/o in mobilità**;
- **raffronto** dotazione Pianta Organica con personale in servizio.

È dunque possibile eseguire movimenti di pianta organica con cui definire l'incremento e il decremento dei posti previsti per ogni mansione e riferiti alle Unità Operative di pertinenza.

Sono previsti report di elencazione e conteggio, sia sintetici, sia di dettaglio, riguardo la situazione organica permettendo massima libertà sui livelli di aggregazione quali ad esempio: Unità Operativa, inquadramento giuridico, tipologia rapporto di lavoro.



Funzionalità avanzate

Fascicolo elettronico del lavoratore, composto di dati e documenti - WorkFlow di assunzione - Scadenziari per gli eventi giuridici e per i processi di valutazione - Alimentazione del fascicolo personale, con dati e documenti - Scadenziari per il raggiungimento dei limiti di età per pensionamento - WorkFlow di cessazione - Alimentazione del fascicolo personale, con dati e documenti.



PLUS

Gestione per eventi, gestione facilitata delle modifiche giuridiche sulla base degli eventi di carriera.

Capitale Umano

Il capitale umano rappresenta l'insieme di conoscenze, competenze, abilità, acquisite da un soggetto e finalizzate al raggiungimento di obiettivi, singoli o collettivi.

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

Le funzionalità che saranno fornite permetteranno di snellire la gestione del processo di valutazione delle prestazioni di dipendenti e collaboratori, abbandonando schede cartacee, e-mail e fogli di calcolo ed ottenendo una misurazione precisa e puntuale della produttività di ogni membro dell'Organizzazione.

L'alta configurabilità permetterà di disegnare le fasi del processo di work-flow desiderato definendone gli attori che prenderanno parte al processo; sarà quindi possibile definire se una fase sarà obbligatoria o meno, le azioni che possono essere effettuate in ogni singola fase (valida/accetta/rifiuta/presa visione), configurare lo scambio mail tra gli attori della fase e la relativa reportistica.

Permetterà la composizione della/e scheda/e di valutazione, la personalizzazione del layout di stampa, la definizione dei KPI (Indicatori) e degli obiettivi, attingendo anche ad archivi esterni.

Sarà possibile implementare liberamente qualsiasi modello di valutazione "what/how", misurando le prestazioni di tutto il personale sia dal punto di vista del "cosa", sia dal punto di vista del "come", e permettendoti di operare la rilevazione delle performance su archi temporali completamente personalizzati (annuali, semestrali, trimestrali, ecc.).

L'architettura parametrica del sistema permetterà di gestire con estrema flessibilità la struttura e i contenuti delle schede, definendo il numero, la tipologia ed il peso degli elementi di valutazione, le scale di giudizio ed i criteri da utilizzare per il calcolo dei punteggi/indici finali, senza imporre alcuna limitazione e permettendo di rivedere, aggiornare o ridisegnare completamente l'intero modello.

A partire dall'organizzazione aziendale, il sistema rileverà "chi deve fare cosa" sulla base dello schema organizzativo, indirizzando le varie attività sugli utenti funzionalmente competenti e permettendo loro di eseguire ciascuna operazione assegnata mediante un'interfaccia semplice e intuitiva.

Report riepilogativi monitoreranno lo stato di avanzamento di ogni singola fase, permettendo di monitorare in tempo reale l'esecuzione di tutte le operazioni

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

assegnate e di intervenire puntualmente su quelle rimaste in arretrato, sollecitando gli interessati oppure prendendo in carico e gestendo direttamente le situazioni in sospeso (utenza da supervisore).

In questo modo si avrà la garanzia che ogni fase del ciclo valutativo procederà regolarmente secondo le tempistiche stabilite, risparmiando tempo e prevenendo efficacemente le situazioni bloccanti.

Gli output di tale gestione potranno essere svariati, potranno sicuramente emergere dei gap del valutato che andranno colmati seguendo un percorso di sviluppo risorse umane che punterà alla pianificazione di corsi (formazione).

Un altro output spesso è legato al calcolo dell'incentivo. Dopo aver raccolto i dati stabiliti nella campagna di valutazione, ad esempio l'obiettivo istituzionale dell'Ente, il Parametro Organizzativo, gli Obiettivi della Struttura, la Performance Individuale del Dipendente sarà possibile configurare a sistema il quantum dell'importo spettante riclassificato sul driver desiderato (ad esempio differenziato per categoria di appartenenza) stabilire quindi le modalità di erogazione (acconto/saldo) e stabilire inoltre tutta una serie di condizioni e parametri che abbattano tale premio, ad esempio alcune tipologie di assenze fruito nel periodo, giorni minimi lavorativi nel periodo, condizioni di particolare esclusione/inclusione nel calcolo.

Il sistema calcolerà la quota spettante per ogni soggetto (acconto/saldo).

Inoltre centralizzerà e storicizzerà in un database dedicato tutte le valutazioni raccolte/quota di incentivo percepita nel corso tempo, mantenendole a diretta ed immediata disposizione di tutte le funzioni aziendali autorizzate alla loro consultazione.

Gestione Missioni e Trasferte

Questa gestione permetterà di recepire in pochi semplici passi quelle che sono le diverse disposizioni in materia con cui le aziende sono regolamentate. Per questo motivo, la gestione missioni risulterà essere altamente parametrizzabile e con un grado di scalabilità elevato atto a soddisfare molteplici esigenze aziendali.

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

Dalla specifica sezione del Portale self service, il dipendente, potrà sia richiedere l'autorizzazione all'effettuazione della trasferta, sia ricercare tutte le precedenti richieste per visualizzarne lo Stato.

Altresi, il dipendente potrà effettuare l'inserimento delle spese sostenute in trasferta, registrando a Portale i giustificativi da rendicontare in Nota Spese. Inoltre, sarà data al dipendente la possibilità di caricare a sistema le scansioni delle ricevute degli stessi giustificativi.

Questa gestione sarà regolamentata da specifici workflow autorizzativi che verificheranno la congruenza delle informazioni inserite, oltre a garantire tutti gli step approvativi del caso.

Le funzionalità di gestione presenti permetteranno la verifica puntuale, sia in forma analitica che sintetica, di tutte le informazioni inserite dal dipendente a Portale, con il fine ultimo di fornire all'operatore tutti gli elementi sufficienti per porre il benessere alla liquidazione delle spese richieste dai dipendenti.

3.4.2.1.2 Trattamento economico e Previdenza

AREAS-HR copre interamente tutte le necessità della gestione economica: componenti di pre e post emissione ed elaborazione dei cedolini, adempimenti fiscali e previdenziali per tutte le tipologie contrattuali e personali gestite dalle Aziende Sanitarie Pubbliche e Private (compreso il personale universitario, gli specialisti ambulatoriali, i medici in continuità assistenziale, MET e personale non dipendente). Relativamente alle fasi di elaborazione assume particolare importanza lo strumento dei Processi Complessi, che permette di eseguire massivamente tutte le tipologie di elaborazioni oggetto di emissione e post-emissione, mensili e periodiche, di garantire l'eventuale deposito automatico degli output delle elaborazioni utilizzando un criterio standard di naming sulla base della configurazione impostata. Il tutto, monitorabile attraverso un Cruscotto per il controllo centralizzato e locale sullo stato delle elaborazioni..

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

Attraverso il Nomenclatore Unico, questa soluzione può permettere la condivisione e la standardizzazione di uno strato trasversale di voci retributive, di trattenuta e di tutte le altre componenti base di un sistema economico. È possibile la storicizzazione e l'utilizzo online di tutti i dati per qualsiasi operazione di ricalcolo di competenze, conguagli fiscali e previdenziali di eventi di varia natura (per esempio dipendenti pagati su aziende in caso di conguaglio di fine anno). Attraverso l'assegnazione di ruoli specifici si possono suddividere la gestione e la visibilità di personale di diverse tipologie e contratti, permettendo quindi una corretta distribuzione delle competenze e delle responsabilità.

La componente economica della suite utilizza i dati risultanti dalla rilevazione presenze relativamente a competenze accessorie e trattenute; il sistema rimane comunque aperto a ricevere dati da sistemi esterni in modalità già predefinite e in uso presso diverse realtà e nella AS stessa.

È prevista inoltre la gestione di tutte le componenti funzionali classiche di un sistema paghe: ANF, pignoramenti, calcolo del quinto stipendiale, calcolo degli interessi, detrazioni fiscali, INAIL, IRAP, TFR/TFS, 13^a e 14^a mensilità, ecc. Sono inoltre presenti:

- una funzione apposita per acquisire il 730-4 nelle varie versioni rilasciate da Agenzia delle Entrate;
- un modulo dedicato alla gestione integrate F24/F24EP/770;

un modulo dedicato alla gestione della CU, che permette inoltre la produzione del file telematico delle CU per Agenzia delle Entrate, l'acquisizione del flusso telematico di terze parti per procedere alla stampa della CU per personale non dipendente, l'unificazione di più flussi e l'acquisizione dei flussi di ritorno da AdE.

Grazie alla reportistica di sintesi, il sistema permette l'assestamento dei fondi aziendali, aggiornando il budget di spesa in base agli eventi giuridici verificatisi nel mese.

In merito alle dichiarazioni mensili - versamenti contributivi e fiscali - adempimenti annuali - conto annuale, il processo delle denunce mensili previste per legge

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

ricompreso nelle attività mensili e nelle procedure legate ai Processi Complessi, termina le attività legate al processo di elaborazione voci.

Sono previste attività di preparazione, controllo, stampa e produzione supporti magnetici (ove previsti) di tutte le denunce mensili di legge, quali ad esempio INPGI, Fondo Previdenziale Complementare, INAIL, IRAP, IRPEF, Addizionale Regionale e Comunale, F24-ordinario; F24EP, F24 fuori procedura per il pagamento dei benefici contrattuali al personale cessato, rivalutazione TFR giornalisti e INAIL, modello Uniemens, ecc.).

Per ogni tipologia di denuncia AREAS®HR elabora, compila e rende disponibili i risultati secondo il calendario elaborativo concordato.

Mediante il processo delle denunce, ad esempio nel caso specifico del modello F24EP, l'operatore può verificare le modalità di calcolo, condividere la fase di configurazione della denuncia - evento da attivare in caso di variazione della normativa di riferimento o al verificarsi di eventi eccezionali, monitorare il legame voci codici tributo e sezione debito/credito per permettere l'elaborazione della denuncia da parte del Team di servizio, e attraverso l'utilizzo del Cruscotto del Processo Complesso può monitorare lo stato di avanzamento dell'elaborazione, visualizzarne i risultati del calcolo con evidenza di eventuali anomalie riscontrate tramite log, effettuare eventuali ricicli su specifiche correzioni/integrazioni da apportare, intervenire in gestione dei dati o a integrazione degli stessi e generare il flusso in formato ministeriale comprensivo della documentazione, completa delle strutture di competenza, per la trasmissione finale.

In maniera simile rispetto a quanto previsto per le denunce mensili, AREAS®HR garantisce la gestione di tutte le denunce annuali contributive, fiscali, assicurative e creditizie previste dalla normativa vigente sia nazionale sia regionale. È inoltre garantito il costante aggiornamento delle procedure alla normativa sugli obblighi contributivi, fiscali e sulle denunce richieste dagli Enti.

Il sistema elabora, compila e rende disponibile a sistema i modelli per gli adempimenti annuali, utilizzando i dati presenti nella soluzione. La disponibilità agli

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

utenti del risultato è una vera e propria maschera applicativa web-based con possibilità quindi d'intervento in modifica e/o integrazione.

Per supportare la rilevazione e l'analisi dei dati di organico, di presenza e assenza e di spesa del personale dell'Amministrazione, il sistema mette a disposizione una serie di funzionalità dedicate alla tematica del Conto Annuale. Il Sistema permette di gestire l'associazione voci – codici ministeriali, gestire l'associazione inquadramenti giuridici con le qualifiche ministeriali, configurarsi in modalità diversificata ogni singolo Ente rispetto alle proprie peculiarità, elaborare, con lo Strumento del Processo Complesso tutte le informazioni secondo le codifiche utilizzate dal sistema informativo SICO, segnalare tramite log eventuali anomalie rilevate in fase di calcolo, integrare eventuali dati in aggiornamento alle tabelle generate in automatico, tracciando l'intervento manuale o semi-manuale, trasferire i dati da AREAS® al sistema SICO entro il termine previsto dalla normativa di riferimento, procedere a elaborazioni parziali in corso d'anno, cioè sulla singola mensilità, rendere disponibili i dati archiviati all'Utente per elaborazioni e analisi.

Il Sistema si caratterizza grazie alla tipologia di servizio offerto, per essere aggiornato Just in time con le evoluzioni di legge, quindi coerentemente configurato dal Team di servizio che monitora le novità in materia giuslavorista e del lavoro, garantendo che tutti i parametri di sistema siano sempre in linea con quanto richiesto dalla normativa.

Vengono gestiti tutti gli aspetti economici delle diverse tipologie di assenze, in riferimento all'assoggettamento contributivo e quindi ai riflessi nella DMA, nonché i flussi per la tesoreria sia CBI che SEPA.

Insieme agli strumenti di reportistica avanzata, il modulo di Gestione del budget economico permette imputazione, monitoraggio e simulazioni sui vari scenari relativi alla contabilità, movimentazione del personale in uscita/entrata, controllo dei fondi di spesa dei costi del personale.

Si evidenzia inoltre come il sistema AREAS® possieda tutti i connettori applicativi necessari per l'integrazione con le altre procedure che hanno necessità di scambiare informazioni con il sistema di gestione economica del personale, quali ad esempio,

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

flussi verso il bilancio, Tramite opportuna parametrizzazione, anche a livello utente, AREAS® permette di assegnare tutte le voci stipendiali ai relativi conti economici del Piano dei Conti, così da generare le proposte di scritture contabili di PN Gestionale e Generale secondo la logica dell'armonizzazione dei bilanci.

Il sistema dispone di aree di simulazione in cui gli operatori possono calcolare cedolini singoli o massivi e il quinto stipendiale, produrre report e analisi di controllo in fase di elaborazione dei cedolini di prova e definitivi, gestire automaticamente i cedolini negativi e gli incarichi con compensi economici, gli eredi, le trasferte e le missioni (con un modulo apposito molto ricco di funzionalità) e distribuire il cedolino sul portale.

Attraverso la gestione dei fondi, il sistema procede ad allineare i fondi del comparto per calcolare il saldo della produttività e per analizzare il residuo a valle della cessazione dal servizio del collaboratore, aggiornando le proiezioni a finire in funzione delle modifiche degli incarichi e agganciandosi direttamente alle voci stipendiali e ai fondi di finanziamento, producendo reportistica di sintesi a supporto degli utenti autorizzati.

In linea con i criteri dettati anche da contrattazioni integrative, il sistema gestisce tutte le casistiche legate genericamente alle incentivazioni del personale, come il calcolo del premio di operosità di fine rapporto per gli specialisti ambulatoriali titolari e del premio di produttività collettiva e salario di risultato per i dipendenti.

AREAS HR fornisce un consistente e completo set di reportistica predefinita che supporta pienamente le necessità di un ufficio di trattamento economico: report di controllo Equitalia, stampe di dettaglio e di sintesi relative alle elaborazioni mensili, tabelle per compilazione Nota Integrativa al Bilancio d'esercizio, ecc..

Tutti gli aspetti relativi all'area Pensioni e Previdenza sono gestiti da un modulo integrato di AREAS-HR che si occupa, per esempio, delle tematiche del TFR/TFS, delle pratiche di pensione INPS, della completa gestione dell'INADEL, del calcolo del

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

diritto e della misura per la pensione, anche attraverso un certificato contributivo attestante quanto presente nel sistema.



Funzionalità avanzate

- Rilevazione automatica dei lavoratori collocati a riposo per i quali occorre procedere al ricalcolo definitivo della pensione a causa di rinnovi contrattuali retroattivi
- "Cruscotto operativo sul trattamento economico" per visualizzare "at a glance" gli elementi riguardanti il trattamento economico dei lavoratori e, fra questi, quelli che devono essere gestiti a fronte delle modifiche di status giuridico
- "Cruscotto operativo dei pending dei cessati" per il riconoscimento e la gestione di tutti gli elementi che incidono sull'ultimo cedolino (es. ferie, mancati preavvisi, ecc.)
- Calcolo automatizzabile della retribuzione di posizione variabile in relazione alle modifiche degli incarichi con aggancio diretto alle voci stipendiali e ai fondi di finanziamento
- Strumenti di analisi e reportistica avanzata per il monitoraggio dei fondi
- Funzioni di proiezione dei fondi con evidenza dei residui e dei potenziali sforamenti
- Generazione automatica delle proposte di prime note di contabilità generale e analitica su base mensile
- Funzioni di selezione per Conto/Codice Siope
- Sistema avanzato di configurazione dei conti generali in relazione ai Codici Siope



PLUS

Il Modulo Certificazione Unica AREAS-HR è a completo supporto delle seguenti attività: importazione flussi AdE, accorpamento flussi provenienti da diverse fonti, stampa CU singola e massiva, generazione flussi per AdE, acquisizione delle

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

ricevute, gestione reinvio flusso e stampa e configurazione della reportistica excel.

3.4.2.1.3 Gestione presenze assenze del personale dipendente

Il modulo rappresenta un elemento fondante dell'informatizzazione dei processi di gestione delle risorse umane in sanità, ed anche uno dei più complessi, in quanto maggiormente risente dei livelli di complessità organizzativa e contrattuale che caratterizzano i processi amministrativi. In tempo reale, sono trasferite le timbrature, mentre i processi di workflow – resi disponibili dal portale - completano le informazioni attraverso sistemi di autorizzazione informatizzati. Attraverso l'utilizzo di workflow sono automatizzati i controlli di congruenza direttamente all'atto della richiesta: in tal modo, un dipendente non può richiedere permessi specifici, se non ne ha diritto, oppure se non dispone della capienza. Sono caricate le assenze direttamente da INPS o dall'operatore con controllo, all'atto del caricamento, dei periodi di comporto e dei massimali. L'elaborazione è automatica e in tempo reale e i risultati sono immediatamente disponibili, sia sul portale del dipendente, che all'interno dei moduli. La validità trasversale dei dati consente di effettuare automaticamente i conguagli economici.

Il sistema è stato sviluppato con l'obiettivo di economizzare lo sforzo cognitivo dell'operatore ponendo quindi un'attenzione particolare all'usabilità. In termini di interazione efficace e soddisfacente per l'utente, ogni interfaccia risulta facile da comprendere, imparare, usare e ricordare.

Di seguito alcune funzionalità del sistema.

La gestione turni è una funzionalità integrata nella suite per una gestione organica e completa del personale con turni di servizio. La forte collaborazione funzionale di questo modulo con la rilevazione presenze e gestione assenze lo rende di fatto uno strumento realmente completo proprio per la reciproca condivisione di informazioni e gestione collaborativa delle stesse.

Il modulo da una visione/gestione delle stesse informazioni a due ambiti organizzativi che le usano per due scopi differenti, l'organizzazione dei servizi socio

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

sanitari collegati alle risorse e la gestione del personale rilevazione presenze/assenze.

Di seguito alcune funzionalità del modulo:

- gestione evoluta degli eventi di variazione dei turni, che guidano il coordinatore o il responsabile di dipartimento alla sostituzione del personale sulla base di valutazioni dei dati relativi alla presenza in servizio, al rispetto dei riposi e alla disponibilità a effettuare turni aggiuntivi.
- funzionalità che gestiscono le informazioni relative agli ambiti presidiati dalla normativa: ad esempio, la gestione dello stacco tra turni attribuiti, la gestione del riposo settimanale, il superamento di soglie di lavoro settimanale e funzionalità di comunicazione verso e da strutture esterne alla singola Azienda, come i Flussi Regionali.
- All'atto dell'imputazione automatica o manuale di turni e/o assenze, il sistema risponde con un controllo in tempo reale di quanto previsto dalla norma al fine di una corretta imputazione dell'informazione.
- funzionalità applicative disponibili anche mediante processi di workflow (es. richiesta del cambio turno, richiesta ferie su turno, comunicazioni di spostamenti, visualizzazione turni pianificati).
- il modulo condivide il cartellino di rilevazione presenze e le assenze che possono essere caricate per competenza, dall'ufficio presenze e dai coordinatori mediante funzionalità gestionali; anche in questi casi è garantito il rispetto di periodi di comparto e gestione dei massimali.
- il coordinatore, utilizzando gli Acronimi per la gestione del turno, garantisce contestualmente all'ufficio presenze la conoscenza dei turni effettivamente svolti, per favorire le fasi di elaborazione mensile. Al contempo, all'interno del modulo, il Coordinatore dispone delle informazioni necessarie e tipiche della rilevazione presenze, es. stato dell'arte delle ferie, delle ore lavorate, dello straordinario, delle timbrature, dei progressivi di lavoro, ecc.
- il piano di servizio del singolo reparto o raggruppamento è sviluppato nel rispetto dei fabbisogni rappresentati dai livelli assistenziali richiesti, il personale è rappresentato nelle sue caratteristiche anagrafiche giuridiche fondamentali

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

all'interno del turno mensile. I modelli sono applicati ai turni per effettuare una pianificazione di breve medio o lungo termine (comprese le ferie). Il coordinatore delegato ottiene in tempo reale la presenza effettiva del personale in base alle timbrature delle presenze, oppure alle assenze, interviene sulla base di non coperture di turni, individuando le sostituzioni e utilizzando criteri forniti dal modulo: es. copertura del debito orario, gestione del riposo settimanale, stacco tra turni, presenza su pronta disponibilità, ecc. Le informazioni sono tracciate dal sistema e visibili al singolo responsabile e all'amministratore.

- gestisce in modo automatico la compresenza di turni svolti dal personale nella stessa giornata in due centri di costo/reparti differenti, ed attribuisce le corrette indennità dove previsto.

La soluzione proposta dispone di un sistema di reportistica operativa standardizzata e dinamica, interna alla soluzione, basata su strumenti grafici, che permette di configurare ogni tipo di reportistica attingendo alla base dati unica. La soluzione è disponibile con una libreria di reportistica standard, che copre gli ambiti applicativi presenze/assenze.

Lo strumento opportunamente configurato è a disposizione delle suite per l'implementazione di ulteriore reportistica e profilazione al fine di accogliere in modo dinamico la sempre crescente richiesta di nuove rendicontazioni e modifica di quelle esistenti. Sono supportati tutti i più comuni formati per l'integrazione con gli strumenti di produttività individuale (Acrobat, Office, Google Drive).

Le rendicontazioni operative e ripetitive a contenuto stabile saranno trattate all'interno della soluzione proposta, attraverso gli strumenti di reporting integrati alla piattaforma.

Come valore aggiunto è disponibile il sistema di gestione della reportistica direzionale, modulo articolato secondo la canonica suddivisione dei livelli di controllo delle informazioni (gerarchia dell'azienda).



Funzionalità avanzate

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

- Il portale implementa un motore di workflow che garantisce il rispetto delle procedure di gestione delle pratiche secondo le modalità previste dall'organizzazione. Ciò significa che per quanto riguarda i processi autorizzativi di workflow (Richiesta Assenze, Omessa Timbratura, Gestione Richieste, Richiesta Eccedenza, Chiusura Mese, Consultazione Cartellino Team, Griglia Assenze, Gestione sostituzioni, Dichiarazioni (Inconferibilità, Incompatibilità e conflitto di interessi);) esista la possibilità di definire in totale autonomia il gruppo di persone (team) da associare al responsabile. Per ogni team potrà essere definito il numero di livelli autorizzativi della richiesta. Ogni responsabile potrà a sua volta definire un sostituto e l'arco temporale.
- Nell'atto della richiesta, la procedura provvederà ad effettuare i controlli di fruizione parametrizzati a sistema. Nel caso specifico della richiesta assenza, nel momento della richiesta si effettueranno controlli sulla possibilità di fruizione e di vincoli sui cartellini.



PLUS

- Possibilità di convalida del singolo turno ad una determinata data da parte del coordinatore, in questo modo sarà tenuta traccia di tutte le modifiche intervenute sui singoli turni dopo la convalida, è anche possibile estrarre/stampare il dettaglio delle modifiche intervenute.
- Una volta che il turno viene convalidato, è possibile salvare una copia del tabellone in modo che possa essere consultato in periodi successivi, sarà quindi sempre possibile vedere come era il turno in origine, prima delle modifiche intervenute nel corso del mese.
- Possibilità di "Storicizzare" in automatico i turni conclusi. La funzione consente il blocco, selezionabile dall'azienda, di tutti i turni. I turni, in questo modo risulteranno bloccati dall'amministratore di sistema, o suo delegato, e soltanto questo profilo potrà permettere eventuali modifiche ai turni da quella data.
- Visualizzazione del riepilogo dei turni all'interno della visualizzazione dei turni

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

e non attraverso selezione di interattivi differenti.

- Possibilità di visualizzare a scelta il riepilogo mensile, settimanale o giornaliero.
- Prestito di manodopera: Con questa funzione il responsabile di reparto potrà, per un determinato periodo, prestare un dipendente ad un reparto diverso da quello di appartenenza. La ricerca proporrà principalmente i reparti del CdC a cui appartiene il dipendente nel periodo selezionato, successivamente anche su tutti gli altri reparti attivi nel periodo in cui è richiesto il prestito.
- Controlli legge 161 su riposo minimo tra due turni, numero di riposi nell'intervallo temporale, giorni e ore massime settimanali.
- Richiesta di cambio turno e scambio dal portale. Possibilità per il dipendente di richiedere un cambio turno o uno scambio direttamente dal portale, come per gli altri processi proposti (Ferie, assenze, ecc), sarà il responsabile ad approvare la richiesta e in questo caso avverrà la modifica automatica sul turno.
- Possibilità di avere una legenda degli scambi tra centri di costo/reparti diversi nel mese con le informazioni necessarie al personale oggetto dello scambio.
- La possibilità, attraverso il portale, da parte del dipendente di controllare lo stato delle proprie timbrature e assenze tramite la visualizzazione on line del proprio cartellino.
- Possibilità, attraverso il portale, di controllare lo stato delle proprie richieste ed eventualmente annullarle.
- Per quanto attiene la richiesta assenza è possibile inviare un allegato e/o indicare una nota, differenziando il processo per istituti di assenza.
- Possibilità, attraverso il portale, di gestire le eccedenze sia giornaliere, sia mensili. Il soggetto potrà richiedere la possibilità di riconoscimento di eccedenza giornaliera al proprio responsabile. Inoltre a fine mese il responsabile potrà indirizzare le ore eccedenti nei contenitori desiderati (Liquidazione, Banca ore, etc...)

Owner

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

Si prevede il coinvolgimento di diversi owners, ai quali verranno affidati incarichi e responsabilità per il buon esito del progetto e per il raggiungimento degli obiettivi prefissati

Owner	Acronimo	Ruoli e competenze
Asl Rieti	RI	<u>Azienda mandataria del progetto</u> <ul style="list-style-type: none"> • Partecipa attivamente alle decisioni • Fornisce input rispetto a modalità gestionali e di processo • Partecipa e certifica i collaudi • Certifica e, laddove previsto, produce i deliverables di progetto • Coadiuvare il fornitore nelle analisi e nei test
RTI	RTI	<u>Fornitore del software e dei servizi di gestione risorse umane</u> <ul style="list-style-type: none"> • Installa e configura la macchina applicativa • Fornisce, installa e configura il software di gestione risorse umane • Analizza componenti tecniche, funzionali e di processo, proponendo soluzioni migliorative efficienti ed efficaci • Svolge attività specialistiche sul software di gestione risorse umane • Forma ed affianca il personale Asl • Sviluppa componenti software • Svolge test e collaudi • Produce i deliverables di progetto

Professionalità impiegate

Il progetto prevede, da parte di RTI, l'impiego di professionisti con competenze e ruoli specifici

Figura	Ruoli e competenze
Capo progetto	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinamento progetto • Coordinamento figure professionali • Monitoraggio progetto • Riferimento per l'Azienda Sanitaria
Analista Funzionale	<ul style="list-style-type: none"> • Coordinamento dei consulenti applicativi che operano sul progetto • Monitoraggio del progetto – ambito risorse umane - in termini qualitativi e di tempistiche • Riferimento tecnico funzionale – ambito risorse umane - per l'Azienda Sanitaria
Specialista di prodotto	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi funzionale • Configurazioni e parametrizzazioni

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

Figura	Ruoli e competenze
	<ul style="list-style-type: none"> • Migrazione dati • Formazione • Assistenza
Architetto di sistema	<ul style="list-style-type: none"> • Installazioni ed aggiornamenti applicativi
Analista programmatore	<ul style="list-style-type: none"> • Analisi tecnica • Sviluppo integrazioni
Data base administrator	<ul style="list-style-type: none"> • Configurazione macchine • Installazione e configurazione base dati

Piano Esecutivo

Di seguito le prime milestones legate alle fasi di avvio del progetto:

WBS	Attività	Owner	Output/Deliverable
1	Disponibilità macchina	RI	Documento/mail sintetica di riepilogo dettagli macchina e disponibilità della stessa
2	Installazione Base Dati	EII	Documento/mail sintetica di riepilogo dettagli di installazione
3	Installazione Moduli	EII	Documento/mail sintetica di riepilogo dettagli di installazione
4	Configurazione Azienda	EII	Mail sintetica di riepilogo
5	Configurazione Nomenclatore	EII	Mail sintetica di riepilogo
6	Certificazione Ambiente	RI	Certificazione via mail

3.4.2.1.4 Principali fasi del progetto

Esportazione Dati

Allo scopo di migrare i dati dall'attuale sistema al sistema unico Asl Rieti, il personale RTI affiancherà gli operatori della AS per far effettuare estrazioni dati mirate – da funzioni applicative dell'attuale sistema - rispetto ai seguenti elementi:

- Anagrafici: dati anagrafici, domicilio, residenza, anagrafica familiari
- Giuridici: Assunzione, cessazione, inquadramento giuridico, strutture individuali
- Economici: dati contabili e fiscali, inquadramento economico, voci plurimensili, domande ANF, cedolini storici, assenze con impatto economico (stati di attività), iscrizione a fondi di previdenza complementare

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

- Rilevazione Presenze : anagrafiche orarie, associazione badge, associazione ferie, associazione causali individuali, saldi pregressi, assenze pregresse

Inoltre il personale RTI supporterà l'azienda nell'importazione dei seguenti dati, che non risultano estraibili dal sistema MEF:

- Nucleo Familiare
- Regole Orarie (Orari Base, Profili Orari, Accessi mensa, Maturazione Buoni pasto, Maturazione Indennità)

In questa fase, saranno oggetto di migrazione i soli soggetti (afferenti a tutti i contratti gestiti dalla Asl) presenti nell'attuale sistema.

Analisi tecnico funzionale

Saranno previste sessioni di analisi, laddove necessario congiunte con il personale ASL, utile ad identificare

- Modalità di configurazione dell'ambiente unico
- Modalità di migrazione dati rispetto ai dati presenti nell'attuale sistema
- Gli operatori procedurali con i relativi ruoli e con di visibilità
- Le regole di attivazione del DSA (Sicurezza Applicativa) in ambito abilitazioni utenze procedurali

Standardizzazione delle anagrafiche di base e parametriche

Il Sistema unico riporterà – a livello tabellare - di default le regole e le codifiche presenti nell'attuale sistema. Tali elementi saranno oggetto – eventualmente e/o in parte – di adeguamento e variazione rispetto alle esigenze della Asl.

Si prevede pertanto – se opportuno e necessario - di:

- Adeguare regole di calcolo e parametri laddove necessario rispetto alle impostazioni opzionabili nel sistema
- Adeguare le voci economiche (chiusura, creazione, variazione parametri)
- Adeguare gli stati attività e le loro regole di calcolo
- Adeguare gli elementi di inquadramento e le loro regole parametriche

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

Predisposizione e normalizzazione dei tracciati di acquisizione.

I dati esportati dall'attuale sistema saranno lavorati al fine di predisporre e normalizzare i tracciati di migrazione standard che saranno acquisiti nel sistema.

Migrazione dati

I tracciati standard prodotti saranno importati nel sistema unico Asl Rieti tramite specifico software di recupero sviluppato da RTI.

Al termine del recupero verranno forniti i log di importazione che riporteranno:

- Il numero di record acquisiti per ogni tracciato
- Eventuali segnalazioni di record scartati con relativa motivazione
- Eventuali segnalazioni non bloccanti con relativo dettaglio

In caso di scarto record, è previsto un riciclo di acquisizione utile all'acquisizione del dato bonificato

Formazione

A valle della migrazione dati saranno previste sessioni formative utili ad educare sia i nuovi operatori procedurali (qualora l'Azienda individuasse nuovo personale da dedicare alle attività sul sistema Asl Rieti) che gli operatori che già svolgono attività sull'attuale sistema, al fine di renderli autonomi sulle funzioni ed approfondire aspetti chiave per utilizzare in maniera ottimale lo strumento informatico.

In accordo con l'AS, sarà concordato e definito un calendario formativo e verrà prodotta la documentazione utile allo svolgimento dell'education

Aggiornamento Dati

Il progetto prevede un unico ciclo di migrazione dati massivo rispetto ai dati esportati dall'attuale sistema. Consolidato il recupero dati, sarà cura del personale dell'AS provvedere ad aggiornare, post parallelo alcuni dati nel sistema unico Asl Rieti (parallelamente all'aggiornamento dati nell'attuale sistema) fino all'entrata in produzione dello stesso sistema unico.

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

I dati che gli operatori dovranno mantenere ed aggiornare manualmente saranno:

- Anagrafici: dati anagrafici, domicilio, residenza
- Giuridici: assunzioni, cessazioni, proroghe, inquadramenti giuridici, strutture individuali
- Economici: dati contabili e fiscali, inquadramenti economici, iscrizioni a fondi di previdenza complementari
- Rilevazione Presenze : anagrafiche orarie, associazione badge, associazione ferie, associazione causali individuali, nucleo familiare, regole orarie

I dati che saranno invece oggetto di riciclo massivo di migrazione (2 ricicli post parallelo), operato dal personale RTI, saranno

- Anagrafici: anagrafica familiari
- Economici: voci plurimensili, domande ANF, cedolini storici, assenze con impatto economico (stati di attività)
- Rilevazione presenze : saldi pregressi, assenze pregresse

Tale approccio garantisce l'integrità dei dati consolidati e certificati, anche e soprattutto nelle fasi di parallelo, evitando pertanto di dover effettuare recuperi massivi di aggiornamento che necessiterebbero di ulteriori verifiche massive.

Parallelo

I dati migrati nel sistema e successivamente aggiornati saranno oggetto di 1 parallelo di verifica, in questa fase il personale RTI ed il personale Asl Rieti verificheranno congiuntamente che:

- i dati migrati nel sistema unico Asl Rieti siano coerenti rispetto ai dati origine del sistema uscente sia a livello quantitativo che qualitativo, o che comunque siano coerenti rispetto alle modalità di migrazione concordate in fase di analisi
- il risultato dell'elaborazione stipendiale, su 1 mese di riferimento asincrono, sia coerente rispetto ai dati presenti nella base dati. Non necessariamente i dati potrebbero "quadrare" con i dati elaborati dal sistema uscente in quanto i parametri di calcolo o delle voci potrebbero essere state variate – nel sistema - su richiesta dell'Azienda

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

Profilatura ed Attivazione utenze

Saranno definiti i ruoli e gli uffici da associare alle utenze procedurali che verranno comunicate dall'Azienda.

Il ruolo definisce l'insieme delle funzioni applicative a cui può essere abilitato un operatore (cosa può fare, cosa può vedere).

L'ufficio definisce il cono di visibilità del personale su cui l'operatore può intervenire a livello di gestione o di sola visualizzazione (su chi posso fare, chi posso visualizzare).

I ruoli e gli uffici saranno abilitati, sulla base delle indicazioni dell'Azienda, alle utenze personali degli operatori procedurali.

Avviamento e supporto specialistico.

A valle del buon esito del parallelo, si procederà al passaggio – di utilizzo – dall'attuale sistema al Sistema Asl RIETI. Gli operatori, a partire da questa fase, inizieranno ad operare sul nuovo ambiente.

Dall'avvio in produzione, RTI garantirà la presenza di 15 giorni - di due consulenti applicativi - per il primo mese al fine di coadiuvare gli operatori all'utilizzo del nuovo software di gestione del personale giuridico-economico-Rilevazione presenze.

Le giornate on-site saranno concordate con l'AS in base alle esigenze ed al calendario elaborativo.

Integrazione con il sistema amministrativo contabile

A partire dalla fase di avviamento, inizieranno le attività utili all'integrazione tra il sistema economico ed il sistema amministrativo contabile.

In questa fase saranno svolte attività di analisi e di configurazione finalizzate alla produzione dei flussi di contabilità generale (Co.Ge.) ed analitica (Co.An.).

Denunce annuali

Le denunce annuali quali CU, 770, Conto Annuale riferite all'anno precedente l'avviamento del sistema, e comunque tutti i debiti informativi riferiti a tale anno, si ritengono a carico del MEF.

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

Eventuali richieste ad RTI – relativamente alla produzione delle denunce o dei debiti informativi riferiti all'anno di gestione precedente l'avviamento - saranno oggetto di valutazione e fattibilità, in quanto non previste nel perimetro del progetto

Recupero Storico

Conclusa la fase di avviamento in produzione del sistema unico, sarà avviata la fase di recupero dati storici per tutto il personale non presente nella base dati in esercizio bensì presente solo negli archivi dei sistemi di gestione del personale.

Saranno inoltre migrati – laddove presente tale casistica - tutti gli inquadramenti storici non recuperati dal MEF in occasione del passaggio all'attuale sistema.

3.4.2.2 Gestione a Regime

3.4.2.2.1 Gestione e supporto;

Il Servizio prevede l'erogazione, di un'assistenza telefonica remota ai Key User / Referenti Applicativi di Processo del Cliente sul software applicativo installato in ambiente di produzione, al fine di supportarli nell'utilizzo dei medesimi e di raccogliere le eventuali segnalazioni di rispettivo malfunzionamento;

Servizio di Help Desk

Il servizio di Help Desk applicativo ha l'obiettivo di garantire, un'assistenza telefonica remota ai Key User / Referenti Applicativi di Processo del Cliente sul software applicativo fornito ed installato presso il Cliente stesso, al fine di supportarli nell'utilizzo del medesimo e di raccogliergli le eventuali segnalazioni di malfunzionamento software.

Esso viene erogato in modalità continuativa da remoto dalle strutture di assistenza attraverso l'impiego di figure professionali aventi un livello di competenza ed esperienza specialistico – applicativa sul sistema software oggetto della presente proposta.

Per usufruire di tale servizio è prerequisite obbligatorio a carico del Cliente la disponibilità di VPN e delle relative linee dati (collegamenti di rete) necessarie a raggiungere l'installazione del software applicativo oggetto del servizio.

Il Cliente può accedere al servizio di Help Desk mediante una delle seguenti modalità:

- **Accoglimento del ticket** da parte del Call Center (Service Desk) del Service Provider attraverso:
 - l'utilizzo del numero verde che verrà fornito.

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

- tramite e-mail indirizzata agli indirizzi di posta elettronica che vi verranno forniti uno per ogni area applicativa;
- tramite registrazione del Ticket il sistema di trouble ticketing del presente servizio.

Indipendentemente dal canale con cui l'utente notifica le proprie segnalazioni al Service Desk, i ticket corrispondenti verranno registrati sul sistema di trouble ticketing in uno stato aperto in corrispondenza del quale verranno poste all'utente segnalante, laddove necessario, un set di quesiti utili a raccogliere le informazioni necessarie a codificare/diagnosticare il problema in oggetto. Solo dopo che l'utente segnalante ha provveduto a rispondere a tali quesiti, necessari a codificare il problema notificato, il servizio di Help Desk confermerà la presa in carico del ticket – da cui decorrono i livelli di servizio previsti dalla presente proposta – e dunque procederà alla rispettiva lavorazione.

In base agli elementi raccolti, il servizio tecnico del Service Desk stabilisce se la soluzione al problema denunciato può essere ottenuta tramite la trasmissione telefonica di istruzioni al personale preposto all'utilizzo del sistema e delle procedure, oppure tramite collegamento diretto al sistema di elaborazione via VPN, ed in quest'ultimo caso, qualora l'intervento sia inerente la risoluzione di una anomalia/malfunzionamento del software applicativo, innesca un processo di escalation verso il servizio di manutenzione correttiva – più avanti descritto – cui demanda la presa in carico e gestione della richiesta, ovvero procede con la chiusura del caso laddove l'attività richiesta non è coperta dai servizi ivi proposti.

- **Assistenza telefonica:** trasmissione di istruzioni verbali al fine di guidare il personale del Cliente alla soluzione del problema denunciato laddove relativo esclusivamente al funzionamento del software applicativo. L'intervento si conclude solo dopo la verifica telefonica che le istruzioni fornite abbiano consentito la soluzione del problema.
- **Tele-assistenza:** collegamento diretto dalla sede del Service Desk al sistema di elaborazione del Cliente, in modo tale da consentire al tecnico di operare sul sistema stesso al solo scopo di risolvere anomalie / malfunzionamenti (bug) del software applicativo e non di rispondere ad esigenze di intervento sui dati e sulle configurazioni/parametrazioni di quest'ultimo, nonché sull'ambiente infrastrutturale di esecuzione delle applicazioni, che richiedono lo svolgimento di attività non coperte dai servizi ivi proposti. Per usufruire del servizio di teleassistenza, è prerequisite obbligatorio a carico del Cliente la disponibilità di VPN, della relativa linea e della necessaria interfaccia nel sistema di elaborazione, nonché di aver ottemperato a tutti i prerequisite necessari alla osservanza delle norme sulla privacy.

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

- **Feedback delle chiamate:** per la verifica dello stato dei ticket di assistenza alle procedure è possibile collegarsi al sistema di trouble ticketing per verificare lo stato di tutti i ticket, effettuare report, registrare nuovi ticket chiamate, effettuare solleciti, ecc ...

ORARIO DI COPERTURA DEL SERVIZIO

Gli orari di copertura del servizio qui descritto sono di seguito indicati:

Orario Servizio Help Desk Remoto	
Giorni Lavorativi: da Lunedì a Venerdì	Orario previsto: 08:00 – 18:00

3.4.2.2 Manutenzione adeguativa e correttiva

Il Servizio prevede:

- attuazione di quegli interventi sul software applicativo atti ad assicurarne il rilascio di patch/release correttive utili alla risoluzione di eventuali anomalie/malfunzionamenti;
- messa a disposizione di nuove release software che permettano di mantenere sempre aggiornato il software applicativo rispetto alle evoluzioni del prodotto commerciale, non richieste dal cliente ma comunque previste dal produttore a fronte di proprie policy e piani di rilascio.

I servizi di Application Maintenance vengono erogati dalle Strutture di Assistenza del e si concludono con la messa a disposizione di una release ovvero patch pronta per essere installata sugli ambienti del Cliente.

Servizio di Manutenzione Correttiva (Non Pianificabile)

Il servizio di manutenzione correttiva ha l'obiettivo di garantire il mantenimento della operatività e delle funzionalità del software applicativo e si attua attraverso la rimozione degli eventuali malfunzionamenti che possono emergere nel corso dell'esercizio della soluzione applicativa.

Gli interventi di manutenzione correttiva hanno quindi l'obiettivo di restituire l'applicazione in condizioni operative di perfetto funzionamento. Gli interventi di manutenzione correttiva non includono modifiche di tipo funzionale rispetto a quanto definito nelle specifiche tecniche del prodotto commerciale corrispondente al software applicativo oggetto del servizio.

Le attività di manutenzione correttiva, generalmente, prendono le mosse a seguito di eventi "non prevedibili" (malfunzionamenti software) ed è pertanto caratterizzata da:

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

- una temporanea indisponibilità (parziale o totale, in funzione del "livello di gravità" del malfunzionamento) delle funzionalità implementate dal software applicativo;
- modalità operative volte ad assicurare il tempestivo ripristino delle funzionalità implementate dal software applicativo, ovvero ad adottare soluzioni di work-around che consentano di bypassare temporaneamente l'evento anomalo rilevato in attesa della soluzione definitiva;
- non significative variazioni del software applicativo in uso.

Gli interventi di questa tipologia, vengono attivati a seguito di malfunzionamento della soluzione applicativa la cui risoluzione richieda una modifica del rispettivo codice sorgente.

Queste tipologie di attività prendono le mosse dalla segnalazione di una richiesta di intervento attraverso il servizio di Help Desk del Service Provider.

Nel servizio di manutenzione correttiva si intendono comprese quindi tutte le attività connesse con il processo di individuazione dell'errore e della causa che l'ha generato (problem determination) ed i conseguenti interventi finalizzati alla rimozione dell'anomalia ed al ripristino del corretto funzionamento del software applicativo, operando a seconda dei casi, una o più delle seguenti azioni:

- determinazione della causa del problema;
- analisi ed implementazione di eventuali soluzioni temporanee di "work-around";
- correzione del codice;
- rilascio e messa a disposizione (pronta per l'installazione) della patch risolutiva dell'anomalia rilevata.

Il presente servizio viene garantito nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì nella fascia oraria 08:00 – 18:00 presso le sedi proprie di .

Per usufruire di tale servizio è prerequisite obbligatorio a carico del Cliente la disponibilità di VPN e delle relative linee dati (collegamenti di rete) necessarie a raggiungere l'installazione del software applicativo oggetto del servizio.

STRUMENTI DI SUPPORTO ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Lo strumento adottato per la comunicazione, il monitoraggio ed il controllo delle attività caratterizzanti la manutenzione correttiva è il sistema di Trouble Ticketing.

ATTIVITÀ E FLUSSO OPERATIVO DEL SERVIZIO

Il processo di manutenzione correttiva, come detto, si sostanzia nella risoluzione di malfunzionamenti delle soluzioni applicative risolvibili solo ed esclusivamente con attività di implementazione sul codice sorgente. Esso consta di un processo finalizzato alla gestione di tutti gli eventi avversi (malfunzionamenti/guasti) che

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

investono gli elementi applicativi (Configuration Item – CI) che compongono il software applicativo oggetto del servizio, avente l'obiettivo di ristabilirne il regolare stato di funzionamento.

Le attività principali previste per tale processo sono di seguito elencate:

- **segnalazione** – questa attività consta nel segnalare al servizio di Help Desk del Service Provider, da parte dei Key User / Referenti Applicativi di Processo del Cliente, la presenza di un incident sul software applicativo;
- **identificazione** – questa attività consta nel rilevare, da parte del servizio di Help Desk, l'esistenza di un malfunzionamento legato all'incident segnalato sul software applicativo dai Key User / Referenti Applicativi di Processo del Cliente;
- **registrazione** – l'incident viene registrato nell'ambito del sistema di Trouble Ticketing, con conseguente apertura di un ticket; all'apertura del ticket l'Help Desk sottopone all'utente segnalante un set di quesiti che consentono di codificare/diagnosticare il problema oggetto di segnalazione; solo dopo che l'utente segnalante avrà risposto a tali quesiti ed avrà fornito gli elementi utili per avviare la rispettiva lavorazione l'Help Desk confermerà la presa in carico;
- **classificazione** – questa attività consta nell'assegnare un codice di classificazione all'incident, che identifica il tipo preciso di chiamata (ticket); tale informazione, insieme alla codifica della componente applicativa su cui si è verificato l'incident, è indispensabile per individuare il gruppo tecnico del Service Provider cui è demandato il compito di risolvere l'incident rilevato sul software applicativo; le classificazioni distinte di un incident sul software applicativo possono essere:
 - **Anomalia Software** – segnalazione che presuppone un intervento di tipo correttivo sul software applicativo; la segnalazione si chiude con l'invio della correzione o con la pubblicazione di un aggiornamento dell'applicativo sul sistema di Trouble Ticketing;
 - **Anomalia DB** – segnalazione che presuppone un intervento di tipo correttivo su stored procedure, trigger e script PL/SQL proprie del software applicativo e non correzioni di errate imputazioni o errati utilizzi da parte degli utilizzatori del medesimo; la segnalazione si chiude con l'invio della correzione o con la pubblicazione di un aggiornamento dell'applicativo sul sistema di Trouble Ticketing;
 - **Anomalia Software su altro Ticket** – stessa situazione del caso precedente, ma la correzione è già in corso a seguito di segnalazioni precedenti;

nel caso in cui la segnalazione pervenuta non rientri in una di queste casistiche, la stessa non sarà considerata un intervento di manutenzione correttiva e quindi non sarà presa in carico ovvero sarà chiuso l'eventuale ticket aperto;

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

- **assegnazione della gravità** – qui il servizio di Help Desk si preoccupa nell'attribuire il giusto codice di gravità all'incident, che consente di stabilire come gestirlo, secondo la seguente classificazione:
 5. Tutta l'applicazione è indisponibile all'utente,
 6. Funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti,
 7. Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti,
 8. Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili ma non c'è immediato impatto sull'operatività degli utenti;
- **diagnosi iniziale** – questa attività viene svolta dal servizio di Help Desk, e consta nell'effettuare una prima diagnosi dell'incident ed in un primo tentativo di soluzione; qualora il tentativo di correzione dell'incident vada a buon fine allora l'Help Desk chiude il ticket corrispondente, altrimenti l'incident viene scalato sul personale tecnico di dedicato al servizio di manutenzione correttiva;
- **escalation** – se l'Help Desk non può risolvere l'incident, questo, previa relativa documentazione e raccolta di tutte le informazioni utili alla rispettiva diagnosi, viene inoltrato ad un secondo livello di intervento quale è il servizio di manutenzione correttiva; tale gruppo tecnico di secondo livello cui viene inoltrato l'incident, prende in carico quest'ultimo preoccupandosi della rispettiva risoluzione, consistente nel rilascio della patch (add) applicativa contenente la correzione al codice sorgente che elimina il malfunzionamento;
- **ricerca e diagnosi** – questa attività viene svolta dal personale tecnico di dedicato al servizio di manutenzione correttiva; essa consta nel diagnosticare il guasto o malfunzionamento verificatosi, nel ricercare e documentare tutte le informazioni necessarie allo scopo, nell'individuare una possibile soluzione;
- **risoluzione** – questa attività consta nell'implementare la soluzione all'incident precedentemente individuata, con rilascio della patch / release software contenente la correzione al codice sorgente che elimina il malfunzionamento, a cura del team tecnico dedicato al servizio di manutenzione correttiva; tale attività si conclude quindi con l'invio al Cliente ovvero messa a disposizione di quest'ultimo mediante il sistema di Trouble Ticketing della patch / release software correttiva rilasciata; il deploy sull'ambiente di esecuzione del Cliente della patch / release correttiva rilasciata è lasciata al Cliente stesso, ovvero ad eventuali ulteriori servizi di installazione remota degli aggiornamenti del software applicativo qualora contrattualmente attivi;
- **chiusura** – a seguito del rilascio della patch / release correttiva l'Help Desk provvede a chiudere l'incident con la pubblicazione sul sistema di Trouble Ticketing dell'add/patch correttiva.

Il presente servizio di manutenzione correttiva non include le eventuali attività di formazione del personale fruitore delle soluzioni applicative interessate dagli interventi manutentivi, così come sono altresì escluse le attività utili alla installazione

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

dei conseguenti aggiornamenti applicativi presso l'ambiente di esecuzione delle applicazioni coinvolte del Cliente.

Servizio di Manutenzione Adeguativa (Pianificabile)

Il presente servizio di manutenzione ha lo scopo di assicurare il costante aggiornamento del software applicativo rispetto alle nuove major release e release intermedie (patch/add) del medesimo, che includono evoluzioni delle funzionalità già esistenti del prodotto commerciale piuttosto che aggiunta di nuove funzionalità non richieste direttamente dalla Committenza, comunque implementate dal produttore in quanto previste dai propri piani di rilascio. Sono quindi esclusi da tali interventi gli sviluppi ad hoc e personalizzazioni del software applicativo che verranno trattati nella componente di Manutenzione evolutiva descritta di seguito.

Il presente servizio viene garantito nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì nella fascia oraria 08:00 – 18:00, presso le sedi proprie del Service Provider .

Per usufruire di tale servizio è prerequisite obbligatorio a carico del Cliente la disponibilità di VPN e delle relative linee dati (collegamenti di rete) necessarie a raggiungere l'installazione del software applicativo oggetto del servizio.

STRUMENTI DI SUPPORTO ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Lo strumento adottato per la pubblicazione / messa a disposizione delle release di prodotto contenenti i rilasci manutentivi perfettivi è il sistema di Trouble Ticketing.

ATTIVITÀ E FLUSSO OPERATIVO DEL SERVIZIO

Il processo di manutenzione adeguativa di prodotto, come detto, si sostanzia invece nel costante aggiornamento delle soluzioni applicative rispetto a quanto ritenuto utile dal Service Provider e non legato in alcun modo ad una specifica richiesta del Cliente.

Il processo in oggetto risulta caratterizzato dalle seguenti attività:

- **definizione, pianificazione e sviluppo degli interventi occorrenti** svolti internamente alle unità operative del Service Provider secondo i rispettivi piani di rilascio;
- **test e rilascio della soluzione applicativa** sul portale di Trouble Ticketing;
- **eventuale variazione della manualistica utente associata** alla soluzione applicativa interessata dall'intervento, rilasciata sul portale di Trouble Ticketing.

Il presente servizio di manutenzione adeguativa non include le eventuali attività di formazione del personale fruitore delle soluzioni applicative interessate dagli

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

interventi di adeguamento, così come sono altresì escluse le attività utili alla installazione dei conseguenti aggiornamenti applicativi presso l'ambiente di esecuzione delle applicazioni coinvolte del Cliente.

3.4.2.2.3 Assistenza remota e supporto Specialistico

Servizio di Assistenza Sistemistico-Applicativa

Il servizio di Assistenza Sistemistico-Applicativa ha l'obiettivo di garantire la garanzia continuità nei livelli di gestione e supporto dei servizi e verrà erogato con Risorse Specialistiche nell'ambito applicativo di riferimento, in grado di supportare, in modalità remota o on site, le attività operative degli Utenti Aziendali in relazione all'utilizzo delle funzionalità applicative.

Rientrano in tali ambiti: attività di configurazione applicativa, attività di addestramento all'utilizzo delle funzionalità applicative, attività di raccolta di requisiti per eventuali processi di Change Request da veicolare in Manutenzione Evolutiva, ecc...

Il Servizio sarà svolto, in parte in modalità on site con la presenza dedicata di una risorsa (lun-ven: 09.00-18.00) in parte con la disponibilità remota di Figure Specialistiche in supporto allo Specialista on Site o agli Utenti Aziendali.

Servizio di Installazione Aggiornamenti Software Applicativo

Il presente servizio consiste nella esecuzione della installazione degli aggiornamenti disponibili dei moduli applicativi installati presso il Cliente e per i quali sono attivi rispettivi servizi di Help Desk e Manutenzione. Esso dunque assicura l'aggiornamento del software applicativo oggetto di fornitura in ambiente di produzione del Cliente rispetto al rilascio di nuove release software messe a disposizione dal Service Provider nell'ambito dei servizi di manutenzione ivi previsti.

Il servizio viene erogato presso le strutture del RTI in collegamento remoto via VPN, previa disponibilità di quest'ultima a cura del Cliente.

L'aggiornamento può essere effettuato dalle ore 8:00 alle ore 18:00 dei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì; in base al tempo stimato di durata per lo specifico aggiornamento viene concordato l'orario di inizio lavori, nel rispetto delle esigenze del Cliente e della fascia oraria qui indicata.

E' a cura del Cliente individuare un proprio Referente con il quale il personale del RTI si interfacerà per la pianificazione degli interventi di aggiornamento di versione

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

(major/minor release e add) per i prodotti Engineering secondo la seguente procedura:

- il personale preposto del Cliente, sulla base delle notifiche dei rilasci a cura dell'Help Desk Engineering e della documentazione consultabile e scaricabile dal sistema di Trouble Ticketing effettua richiesta di aggiornamento inviando e-mail all'apposito indirizzo email;
- il personale del RTI prende contatto con il Referente del Cliente per concordare data e orario dell'intervento; il Referente del Cliente provvede alle comunicazioni interne di servizio;
- il personale del RTI effettua l'attività in collegamento da remoto e notifica il completamento della stessa con e-mail al Referente.

Il presente servizio si conclude con l'abilitazione di base dei moduli applicativi del oggetto di aggiornamento affinché siano disponibili all'utente con profilo di Amministratore del Cliente, in modo che quest'ultimo possa eventualmente procedere con proprie successive attività di parametrizzazione / profilazione delle funzionalità oggetto di upgrade. Sono per contro escluse dal servizio in esame le attività di parametrizzazione/profilazione delle funzionalità oggetto di aggiornamento nell'ambito di qualsivoglia processo operativo. Non fanno altresì parte del presente servizio le attività di gestione operativa del software applicativo in produzione, quali ad esempio possono essere creazione nuovi utenti, creazione nuovi profili utente, associazione/abilitazione delle nuove funzionalità a profili utente, inserimento/modifica anagrafiche, backup dei sistemi, ecc...

Infine, il presente servizio non include le eventuali attività di formazione del personale fruitore delle soluzioni applicative interessate.

3.5 Area Territoriale

Come indicato nel capitolo precedente, gli interventi in tale Area saranno volti a garantire la continuità dei servizi applicativi in funzione delle necessità operative dei Servizi Aziendali interessati ed a consentire il supporto necessario nei casi di nuovi fabbisogni gestionali da questi rappresentati. Di seguito il dettaglio delle attività.

3.5.1 Gestione e supporto;

Il Servizio prevede l'erogazione, di un'assistenza telefonica remota ai Key User / Referenti Applicativi di Processo del Cliente sul software applicativo installato in ambiente di produzione, al fine di supportarli nell'utilizzo dei medesimi e di raccogliere le eventuali segnalazioni di rispettivo malfunzionamento;

Servizio di Help Desk

Il servizio di Help Desk applicativo ha l'obiettivo di garantire, un'assistenza telefonica remota ai Key User / Referenti Applicativi di Processo del Cliente sul software applicativo fornito ed installato presso il Cliente stesso, al fine di supportarli nell'utilizzo del medesimo e di raccoglierne le eventuali segnalazioni di malfunzionamento software.

Esso viene erogato in modalità continuativa da remoto dalle strutture di assistenza attraverso l'impiego di figure professionali aventi un livello di competenza ed esperienza specialistico – applicativa sul sistema software oggetto della presente proposta.

Per usufruire di tale servizio è prerequisite obbligatorio a carico del Cliente la disponibilità di VPN e delle relative linee dati (collegamenti di rete) necessarie a raggiungere l'installazione del software applicativo oggetto del servizio.

Il Cliente può accedere al servizio di Help Desk mediante una delle seguenti modalità:

- **Accoglimento del ticket** da parte del Call Center (Service Desk) del Service Provider attraverso:
 - l'utilizzo del numero verde che verrà fornito.
 - tramite e-mail indirizzata agli indirizzi di posta elettronica che vi verranno forniti uno per ogni area applicativa;
 - tramite registrazione del Ticket il sistema di trouble ticketing del presente servizio.

Indipendentemente dal canale con cui l'utente notifica le proprie segnalazioni al Service Desk, i ticket corrispondenti verranno registrati sul sistema di trouble ticketing in uno stato aperto in corrispondenza del quale verranno poste all'utente segnalante, laddove necessario, un set di quesiti utili a raccogliere le informazioni necessarie a codificare/diagnosticare il problema in oggetto. Solo dopo che

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

l'utente segnalante ha provveduto a rispondere a tali quesiti, necessari a codificare il problema notificato, il servizio di Help Desk confermerà la presa in carico del ticket – da cui decorrono i livelli di servizio previsti dalla presente proposta – e dunque procederà alla rispettiva lavorazione.

In base agli elementi raccolti, il servizio tecnico del Service Desk stabilisce se la soluzione al problema denunciato può essere ottenuta tramite la trasmissione telefonica di istruzioni al personale preposto all'utilizzo del sistema e delle procedure, oppure tramite collegamento diretto al sistema di elaborazione via VPN, ed in quest'ultimo caso, qualora l'intervento sia inerente la risoluzione di una anomalia/malfunzionamento del software applicativo, innesca un processo di escalation verso il servizio di manutenzione correttiva – più avanti descritto – cui demanda la presa in carico e gestione della richiesta, ovvero procede con la chiusura del caso laddove l'attività richiesta non è coperta dai servizi ivi proposti.

- **Assistenza telefonica:** trasmissione di istruzioni verbali al fine di guidare il personale del Cliente alla soluzione del problema denunciato laddove relativo esclusivamente al funzionamento del software applicativo. L'intervento si conclude solo dopo la verifica telefonica che le istruzioni fornite abbiano consentito la soluzione del problema.
- **Tele-assistenza:** collegamento diretto dalla sede del Service Desk al sistema di elaborazione del Cliente, in modo tale da consentire al tecnico di operare sul sistema stesso al solo scopo di risolvere anomalie / malfunzionamenti (bug) del software applicativo e non di rispondere ad esigenze di intervento sui dati e sulle configurazioni/parametrazioni di quest'ultimo, nonché sull'ambiente infrastrutturale di esecuzione delle applicazioni, che richiedono lo svolgimento di attività non coperte dai servizi ivi proposti. Per usufruire del servizio di teleassistenza, è prerequisite obbligatorio a carico del Cliente la disponibilità di VPN, della relativa linea e della necessaria interfaccia nel sistema di elaborazione, nonché di aver ottemperato a tutti i prerequisite necessari alla osservanza delle norme sulla privacy.
- **Feedback delle chiamate:** per la verifica dello stato dei ticket di assistenza alle procedure è possibile collegarsi al sistema di trouble ticketing per verificare lo stato di tutti i ticket, effettuare report, registrare nuovi ticket chiamate, effettuare solleciti, ecc ...

ORARIO DI COPERTURA DEL SERVIZIO

Gli orari di copertura del servizio qui descritto sono di seguito indicati:

Orario Servizio Help Desk Remoto



Giorni Lavorativi: da Lunedì a Venerdì	Orario previsto: 08:00 – 18:00
--	--------------------------------

3.5.2 Manutenzione adeguativa e correttiva

Il Servizio prevede:

- attuazione di quegli interventi sul software applicativo atti ad assicurarne il rilascio di patch/release correttive utili alla risoluzione di eventuali anomalie/malfunzionamenti;
- messa a disposizione di nuove release software che permettano di mantenere sempre aggiornato il software applicativo rispetto alle evoluzioni del prodotto commerciale, non richieste dal cliente ma comunque previste dal produttore a fronte di proprie policy e piani di rilascio.

I servizi di Application Maintenance vengono erogati dalle Strutture di Assistenza del e si concludono con la messa a disposizione di una release ovvero patch pronta per essere installata sugli ambienti del Cliente.

Servizio di Manutenzione Correttiva (Non Pianificabile)

Il servizio di manutenzione correttiva ha l'obiettivo di garantire il mantenimento della operatività e delle funzionalità del software applicativo e si attua attraverso la rimozione degli eventuali malfunzionamenti che possono emergere nel corso dell'esercizio della soluzione applicativa.

Gli interventi di manutenzione correttiva hanno quindi l'obiettivo di restituire l'applicazione in condizioni operative di perfetto funzionamento. Gli interventi di manutenzione correttiva non includono modifiche di tipo funzionale rispetto a quanto definito nelle specifiche tecniche del prodotto commerciale corrispondente al software applicativo oggetto del servizio.

Le attività di manutenzione correttiva, generalmente, prendono le mosse a seguito di eventi "non prevedibili" (malfunzionamenti software) ed è pertanto caratterizzata da:

- una temporanea indisponibilità (parziale o totale, in funzione del "livello di gravità" del malfunzionamento) delle funzionalità implementate dal software applicativo;
- modalità operative volte ad assicurare il tempestivo ripristino delle funzionalità implementate dal software applicativo, ovvero ad adottare soluzioni di work-around che consentano di bypassare temporaneamente l'evento anomalo rilevato in attesa della soluzione definitiva;
- non significative variazioni del software applicativo in uso.

Gli interventi di questa tipologia, vengono attivati a seguito di malfunzionamento della soluzione applicativa la cui risoluzione richieda una modifica del rispettivo codice sorgente.

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

Queste tipologie di attività prendono le mosse dalla segnalazione di una richiesta di intervento attraverso il servizio di Help Desk del Service Provider.

Nel servizio di manutenzione correttiva si intendono comprese quindi tutte le attività connesse con il processo di individuazione dell'errore e della causa che l'ha generato (problem determination) ed i conseguenti interventi finalizzati alla rimozione dell'anomalia ed al ripristino del corretto funzionamento del software applicativo, operando a seconda dei casi, una o più delle seguenti azioni:

- determinazione della causa del problema;
- analisi ed implementazione di eventuali soluzioni temporanee di "work-around";
- correzione del codice;
- rilascio e messa a disposizione (pronta per l'installazione) della patch risolutiva dell'anomalia rilevata.

Il presente servizio viene garantito nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì nella fascia oraria 08:00 – 18:00 presso le sedi proprie di .

Per usufruire di tale servizio è prerequisite obbligatorio a carico del Cliente la disponibilità di VPN e delle relative linee dati (collegamenti di rete) necessarie a raggiungere l'installazione del software applicativo oggetto del servizio.

STRUMENTI DI SUPPORTO ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Lo strumento adottato per la comunicazione, il monitoraggio ed il controllo delle attività caratterizzanti la manutenzione correttiva è il sistema di Trouble Ticketing.

ATTIVITÀ E FLUSSO OPERATIVO DEL SERVIZIO

Il processo di manutenzione correttiva, come detto, si sostanzia nella risoluzione di malfunzionamenti delle soluzioni applicative risolvibili solo ed esclusivamente con attività di implementazione sul codice sorgente. Esso consta di un processo finalizzato alla gestione di tutti gli eventi avversi (malfunzionamenti/guasti) che investono gli elementi applicativi (Configuration Item – CI) che compongono il software applicativo oggetto del servizio, avente l'obiettivo di ristabilirne il regolare stato di funzionamento.

Le attività principali previste per tale processo sono di seguito elencate:

- **segnalazione** – questa attività consta nel segnalare al servizio di Help Desk del Service Provider, da parte dei Key User / Referenti Applicativi di Processo del Cliente, la presenza di un incident sul software applicativo;

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

- **identificazione** – questa attività consta nel rilevare, da parte del servizio di Help Desk, l'esistenza di un malfunzionamento legato all'incident segnalato sul software applicativo dai Key User / Referenti Applicativi di Processo del Cliente;
- **registrazione** – l'incident viene registrato nell'ambito del sistema di Trouble Ticketing, con conseguente apertura di un ticket; all'apertura del ticket l'Help Desk sottopone all'utente segnalante un set di quesiti che consentono di codificare/diagnosticare il problema oggetto di segnalazione; solo dopo che l'utente segnalante avrà risposto a tali quesiti ed avrà fornito gli elementi utili per avviare la rispettiva lavorazione l'Help Desk confermerà la presa in carico;
- **classificazione** – questa attività consta nell'assegnare un codice di classificazione all'incident, che identifica il tipo preciso di chiamata (ticket); tale informazione, insieme alla codifica della componente applicativa su cui si è verificato l'incident, è indispensabile per individuare il gruppo tecnico del Service Provider cui è demandato il compito di risolvere l'incident rilevato sul software applicativo; le classificazioni distinte di un incident sul software applicativo possono essere:
 - **Anomalia Software** – segnalazione che presuppone un intervento di tipo correttivo sul software applicativo; la segnalazione si chiude con l'invio della correzione o con la pubblicazione di un aggiornamento dell'applicativo sul sistema di Trouble Ticketing;
 - **Anomalia DB** – segnalazione che presuppone un intervento di tipo correttivo su stored procedure, trigger e script PL/SQL proprie del software applicativo e non correzioni di errate imputazioni o errati utilizzi da parte degli utilizzatori del medesimo; la segnalazione si chiude con l'invio della correzione o con la pubblicazione di un aggiornamento dell'applicativo sul sistema di Trouble Ticketing;
 - **Anomalia Software su altro Ticket** – stessa situazione del caso precedente, ma la correzione è già in corso a seguito di segnalazioni precedenti;

nel caso in cui la segnalazione pervenuta non rientri in una di queste casistiche, la stessa non sarà considerata un intervento di manutenzione correttiva e quindi non sarà presa in carico ovvero sarà chiuso l'eventuale ticket aperto;

- **assegnazione della gravità** – qui il servizio di Help Desk si preoccupa nell'attribuire il giusto codice di gravità all'incident, che consente di stabilire come gestirlo, secondo la seguente classificazione:
 9. Tutta l'applicazione è indisponibile all'utente,
 10. Funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti,
 11. Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti,
 12. Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili ma non c'è immediato impatto sull'operatività degli utenti;
- **diagnosi iniziale** – questa attività viene svolta dal servizio di Help Desk, e consta nell'effettuare una prima diagnosi dell'incident ed in un primo tentativo di

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

soluzione; qualora il tentativo di correzione dell'incident vada a buon fine allora l'Help Desk chiude il ticket corrispondente, altrimenti l'incident viene scalato sul personale tecnico di dedicato al servizio di manutenzione correttiva;

- **escalation** – se l'Help Desk non può risolvere l'incident, questo, previa relativa documentazione e raccolta di tutte le informazioni utili alla rispettiva diagnosi, viene inoltrato ad un secondo livello di intervento quale è il servizio di manutenzione correttiva; tale gruppo tecnico di secondo livello cui viene inoltrato l'incident, prende in carico quest'ultimo preoccupandosi della rispettiva risoluzione, consistente nel rilascio della patch (add) applicativa contenente la correzione al codice sorgente che elimina il malfunzionamento;
- **ricerca e diagnosi** – questa attività viene svolta dal personale tecnico di dedicato al servizio di manutenzione correttiva; essa consta nel diagnosticare il guasto o malfunzionamento verificatosi, nel ricercare e documentare tutte le informazioni necessarie allo scopo, nell'individuare una possibile soluzione;
- **risoluzione** – questa attività consta nell'implementare la soluzione all'incident precedentemente individuata, con rilascio della patch / release software contenente la correzione al codice sorgente che elimina il malfunzionamento, a cura del team tecnico dedicato al servizio di manutenzione correttiva; tale attività si conclude quindi con l'invio al Cliente ovvero messa a disposizione di quest'ultimo mediante il sistema di Trouble Ticketing della patch / release software correttiva rilasciata; il deploy sull'ambiente di esecuzione del Cliente della patch / release correttiva rilasciata è lasciata al Cliente stesso, ovvero ad eventuali ulteriori servizi di installazione remota degli aggiornamenti del software applicativo qualora contrattualmente attivi;
- **chiusura** – a seguito del rilascio della patch / release correttiva l'Help Desk provvede a chiudere l'incident con la pubblicazione sul sistema di Trouble Ticketing dell'add/patch correttiva.

Il presente servizio di manutenzione correttiva non include le eventuali attività di formazione del personale fruitore delle soluzioni applicative interessate dagli interventi manutentivi, così come sono altresì escluse le attività utili alla installazione dei conseguenti aggiornamenti applicativi presso l'ambiente di esecuzione delle applicazioni coinvolte del Cliente.

Servizio di Manutenzione Adeguativa (Pianificabile)

Il presente servizio di manutenzione ha lo scopo di assicurare il costante aggiornamento del software applicativo rispetto alle nuove major release e release intermedie (patch/add) del medesimo, che includono evoluzioni delle funzionalità già esistenti del prodotto commerciale piuttosto che aggiunta di nuove funzionalità non richieste direttamente dalla Committenza, comunque implementate dal produttore in quanto previste dai propri piani di rilascio. Sono quindi esclusi da tali interventi gli sviluppi ad hoc e personalizzazioni del software applicativo che verranno trattati nella componente di Manutenzione evolutiva descritta di seguito.

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

Il presente servizio viene garantito nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì nella fascia oraria 08:00 – 18:00, presso le sedi proprie del Service Provider .

Per usufruire di tale servizio è prerequisite obbligatorio a carico del Cliente la disponibilità di VPN e delle relative linee dati (collegamenti di rete) necessarie a raggiungere l'installazione del software applicativo oggetto del servizio.

STRUMENTI DI SUPPORTO ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Lo strumento adottato per la pubblicazione / messa a disposizione delle release di prodotto contenenti i rilasci manutentivi perfettivi è il sistema di Trouble Ticketing.

ATTIVITÀ E FLUSSO OPERATIVO DEL SERVIZIO

Il processo di manutenzione adeguativa di prodotto, come detto, si sostanzia invece nel costante aggiornamento delle soluzioni applicative rispetto a quanto ritenuto utile dal Service Provider e non legato in alcun modo ad una specifica richiesta del Cliente.

Il processo in oggetto risulta caratterizzato dalle seguenti attività:

- **definizione, pianificazione e sviluppo degli interventi occorrenti** svolti internamente alle unità operative del Service Provider secondo i rispettivi piani di rilascio;
- **test e rilascio della soluzione applicativa** sul portale di Trouble Ticketing;
- **eventuale variazione della manualistica utente associata** alla soluzione applicativa interessata dall'intervento, rilasciata sul portale di Trouble Ticketing.

Il presente servizio di manutenzione adeguativa non include le eventuali attività di formazione del personale fruitore delle soluzioni applicative interessate dagli interventi di adeguamento, così come sono altresì escluse le attività utili alla installazione dei conseguenti aggiornamenti applicativi presso l'ambiente di esecuzione delle applicazioni coinvolte del Cliente.

3.5.3 Assistenza remota e supporto Specialistico

Servizio di Assistenza Sistemistico-Applicativa

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

Il servizio di Assistenza Sistemistico-Applicativa ha l'obiettivo di garantire la garanzia continuità nei livelli di gestione e supporto dei servizi e verrà erogato con Risorse Specialistiche nell'ambito applicativo di riferimento, in grado di supportare, in modalità remota o on site, le attività operative degli Utenti Aziendali in relazione all'utilizzo delle funzionalità applicative.

Rientrano in tali ambiti: attività di configurazione applicativa, attività di addestramento all'utilizzo delle funzionalità applicative, attività di raccolta di requisiti per eventuali processi di Change Request da veicolare in Manutenzione Evolutiva, ecc...

Il Servizio sarà svolto, in parte in modalità on site con la presenza dedicata di una risorsa (lun-ven: 09.00-18.00) in parte con la disponibilità remota di Figure Specialistiche in supporto allo Specialista on Site o agli Utenti Aziendali.

Servizio di Installazione Aggiornamenti Software Applicativo

Il presente servizio consiste nella esecuzione della installazione degli aggiornamenti disponibili dei moduli applicativi installati presso il Cliente e per i quali sono attivi rispettivi servizi di Help Desk e Manutenzione. Esso dunque assicura l'aggiornamento del software applicativo oggetto di fornitura in ambiente di produzione del Cliente rispetto al rilascio di nuove release software messe a disposizione dal Service Provider nell'ambito dei servizi di manutenzione ivi previsti.

Il servizio viene erogato presso le strutture del RTI in collegamento remoto via VPN, previa disponibilità di quest'ultima a cura del Cliente.

L'aggiornamento può essere effettuato dalle ore 8:00 alle ore 18:00 dei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì; in base al tempo stimato di durata per lo specifico aggiornamento viene concordato l'orario di inizio lavori, nel rispetto delle esigenze del Cliente e della fascia oraria qui indicata.

E' a cura del Cliente individuare un proprio Referente con il quale il personale del RTI si interfacerà per la pianificazione degli interventi di aggiornamento di versione (major/minor release e add) per i prodotti Engineering secondo la seguente procedura:

- il personale preposto del Cliente, sulla base delle notifiche dei rilasci a cura dell'Help Desk Engineering e della documentazione consultabile e scaricabile dal sistema di Trouble Ticketing effettua richiesta di aggiornamento inviando e-mail all'apposito indirizzo email;
- il personale del RTI prende contatto con il Referente del Cliente per concordare data e orario dell'intervento; il Referente del Cliente provvede alle comunicazioni interne di servizio;
- il personale del RTI effettua l'attività in collegamento da remoto e notifica il completamento della stessa con e-mail al Referente.

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

Il presente servizio si conclude con l'abilitazione di base dei moduli applicativi del oggetto di aggiornamento affinché siano disponibili all'utente con profilo di Amministratore del Cliente, in modo che quest'ultimo possa eventualmente procedere con proprie successive attività di parametrizzazione / profilazione delle funzionalità oggetto di upgrade. Sono per contro escluse dal servizio in esame le attività di parametrizzazione/profilazione delle funzionalità oggetto di aggiornamento nell'ambito di qualsivoglia processo operativo. Non fanno altresì parte del presente servizio le attività di gestione operativa del software applicativo in produzione, quali ad esempio possono essere creazione nuovi utenti, creazione nuovi profili utente, associazione/abilitazione delle nuove funzionalità a profili utente, inserimento/modifica anagrafiche, backup dei sistemi, ecc...

Infine, il presente servizio non include le eventuali attività di formazione del personale fruitore delle soluzioni applicative interessate.

4 Tipologia dei servizi, valutazione dimensionale e modalità di rendicontazione

In tabella la tipologia di servizi richiesti.

Area	Servizi	Metrica		Rendicontazione		
		Punti Funzione	Giorni Persona	A corpo	Consumo	Canone
Servizi di sviluppo software	Parametrizzazione e personalizzazione		√	√		
	Analisi, progettazione e realizzazione SW ad hoc		√	√		
	Manutenzione evolutiva		√	√		
	Migrazione sistemi e applicazioni					
Servizi di gestione, manutenzione e assistenza	Gestione applicativa e supporto utenti		√			√
	Manutenzione adeguativa e correttiva		√			√
	Assistenza da remoto e supporto specialistico		√			√
	Conduzione tecnica infrastruttura					
Servizi di supporto organizzativo	Supporto alla revisione dei processi		√	√		
	Supporto architetture					
	Supporto tematico e funzionale					

All 1

Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

5 Piano Temporale

Gli interventi e servizi oggetto di questo progetto esecutivo avranno una durata complessiva di quattro anni ovvero fino al 31/12/2022. In questo scenario le tempistiche progettuali possono essere sintetizzate come segue:

Area	Progressivo / Attività	2019		2020		2021		2022	
		H1	H2	H1	H2	H1	H2	H1	H2
Sviluppo Software	Protocollo e gestione documentale								
	1 Analisi	◆							
	2 Implementazione e personalizzazione								
Sviluppo Software	Fascicolo del personale								
	3 Analisi			◆					
	4 Parametrizzazione e personalizzazione			◆					
Servizi di supporto organizzativo	5 Acquisizione fascicoli								
	Definizione Co.An. e supporto adempimenti contabili								
	6 Adeguamento al modello regionale	◆		◆					
Servizi di gestione, manutenzioni e ed assistenza	7 Supporto per gli adempimenti regionali Co.An.								
	8 manutenzione protocollo e gestione documentale								
	9 manutenzione fascicolo del personale								
Servizi di gestione, manutenzioni e ed assistenza	Ambito Gestione HR - FASE 1								
	10 Gestione e supporto								
	11 Assistenza remota e supp. Specialistico								
Sviluppo Software	12 Manut. Adeguativa corrett.								
	Ambito Gestione HR - FASE 2								
Servizi di gestione, manutenzioni e ed assistenza	13 Parametrizzazione e personalizzazione								
	14 Manut. Adeguativa corrett.								



Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

Servizi di gestione, manutenzione ed assistenza	Ambito Gestione HR - FASE 2										
	15	Gestione e supporto									
	16	Assistenza remota e supp. Specialistico									
	17	Manut. Adeguativa corrett.									
Servizi di gestione, manutenzione ed assistenza	Ambito Gestione Area Territoriale										
	18	Gestione e supporto									
	19	Manut. Adeguativa corrett.									
	20	Assistenza remota e supp. Specialistico									

Quella illustrata è la pianificazione di massima delle attività.

La pianificazione di dettaglio sarà oggetto di implementazione durante le prime fasi di progetto tramite la definizione del masterplan completo di tutte le informazioni utili ad una verifica costante dello stato avanzamento del progetto in tutte le sue fasi.



Contratto SGI - Lotto 5 - Piano dei Fabbisogni per Azienda Sanitaria Locale Rieti

5.1 Gruppo di lavoro

Di seguito vengono descritte le figure coinvolte nell'esecuzione del progetto lato ASL Rieti mentre le figure professionali coinvolte lato RTI sono in linea con le indicazioni della convenzione Consip e dei relativi team mix previsti.

Al momento dello start up del progetto sarà composto in modo adeguato il Team di progetto per soddisfare le specifiche esigenze delle varie componenti del progetto richiesto da ASL Rieti.

5.1.1 Team di Lavoro lato ASL

Project Manager Committente

- collabora con il Project Manager Fornitore nel mantenere gli obiettivi definiti, nel coordinamento delle attività e nella risoluzione dei problemi quotidiani

Process Owner (PO)

- è il responsabile di un'Unità Funzionale nell'ottica di progetto
- conosce i processi operativi dell'area e sa delegare i processi di dettaglio ai key-users
- definisce le caratteristiche dei processi da implementare

Key User (KU)

- coincide con il Process Owner oppure è da questo delegato per l'esecuzione di dettaglio dei processi di propria competenza
- assiste il Process Owner nelle riunioni tematiche
- procede alla validazione e ai test sul sistema

5.2 Gestione del rischio

La gestione del rischio intesa come l'identificazione e la comprensione di possibili rischi progettuali, l'analisi puntuale degli stessi e la definizione di azioni di *mitigation* sarà sistematicamente inclusa nell'ambito della gestione del progetto. Sulla base della esperienza maturata nella gestione di progetti simili, questa RTI ha preliminarmente individuato dei possibili rischi e per ognuno di questi vengono proposte delle azioni per la loro risoluzione:

Rischio	Azioni di mitigazione
Trasferimento incompleto del know-how	Processo strutturato di addestramento che verifica reiteratamente le curve di apprendimento, l'autonomia nell'esecuzione dei compiti assegnati, la qualità del materiale didattico, la capacità di docenti e tutor e l'efficienza delle iniziative formative, attivando tempestivamente le eventuali azioni correttive/migliorative.
Incompletezza del patrimonio informativo disponibile e presa in carico	Impiego di competenze, metodologie e strumenti maturi e affidabili che assicurano la documentazione completa del portafoglio applicativo anche in assenza di competenze fornite dall'Amministrazione o Fornitore uscente. La metodologia "RightStep", intercetta lacune documentative e di know-how e attiva indagini bottom up, cicli di test e interviste ai Referenti dell'Amministrazione per la ricostruzione delle conoscenze mancanti. In riferimento a questo punto l'Amministrazione, fornisce supporto per una corretta presa in carico soprattutto nella dotazione della Base Dati.
Impatto sui processi dell'Amministrazione del setup e della migrazione degli ambienti	La valutazione e pianificazione della migrazione terrà conto dell'opportuno parallelo tra i due sistemi al fine di garantire la continuità dei servizi impattati. Tutti i dati da migrare saranno sottoposti al controllo di qualità in fase di acquisizione prima di essere recepiti negli ambienti d'arrivo; tutti controlli che restituiranno un esito negativo saranno oggetto di escalation e revisione puntuale con i

Contratto SGI - Lotto 5 - Progetto Esecutivo per la ASL di RIETI

	Referenti designati dall'Amministrazione.
Rischi indotti dalla molteplicità di attori coinvolti nel ciclo di vita delle soluzioni applicative	Si ricorrerà all'impiego di metodi agili che segmentano il prodotto complessivo in micro-rilasci auto-consistenti, rispondono tempestivamente alla variabilità dei requisiti e agevolano le interazioni tra i team e i sistemi coinvolti.
Rischi connessi al processo di dimensionamento.	La quantità di risorse coinvolte nelle attività di presa in carico sarà maggiorata rispetto allo staff atteso durante il primo anno di contratto. Le risorse aggiuntive saranno utilizzate per garantire la flessibilità necessaria a fronteggiare picchi di attività, contrazione dei tempi e altre criticità non prevedibili alla data di sottomissione del Piano di lavoro generale.
Sicurezza delle informazioni: rischio di perdita o di intrusione nella migrazione	Definizione chiara e univoca di Ruoli e responsabilità per l'accesso ai dati sia in lettura sia in scrittura.
Rischi correlati ai servizi continuativi e alla disponibilità delle applicazioni.	L'impiego del personale che ha realizzato il software installato in esercizio per il supporto successivo garantisce la massima copertura.
Improvvisa modifica dei requisiti (es. connessa al variare dei fabbisogni amministrativi, ad implicazioni tecnologiche, variazioni normative, ecc.)	Sono pianificati incontri con i Referenti dell'Amministrazione interessati per qualificare la variazione dell'esigenza e contestualizzarla nell'ambito dei servizi erogati. I Capi Progetto definiscono le aree di impatto e, alla luce delle linee guida definite, individuano la soluzione operativa e tecnica per adeguare attività e output dell'intervento ai fabbisogni (es. rimodulazione analisi dei requisiti per integrazione e modifica delle funzionalità).

Contratto SGI - Lotto 5 - Progetto Esecutivo per la ASL di RIETI

	Se la modifica dei requisiti determini dei picchi di lavoro (ad esempio a fronte di una scadenza di rilascio che non può essere ripianificata), si procede alla rimodulazione immediata e temporanea dei team di lavoro, sfruttando opportunità di efficienza rispetto ad interventi non prioritari.
Contrazione dei tempi pianificati delle fasi del ciclo di vita del software	Il ricorso a tecniche di <i>fast tracking</i> e <i>crashing</i> consentirà la ri-pianificazione in caso di compressione dei tempi (parallelizzazione di attività inizialmente poste in sequenza e accorciamento della singola attività potenziando il gruppo di lavoro). Ove necessario, attraverso la mappatura puntuale dei profili e delle competenze all'interno del RTI

5.3 Aspetti Logistici

Di seguito alcune assunzioni relative agli aspetti logistici progettuali in ambito:

- **Front-office:** le attività per la quale è prevista un'interazione con attori esterni saranno erogate presso le sedi di competenza (o tramite video-conference / call secondo gli accordi presi con la committenza durante lo svolgimento delle attività progettuali). Di seguito i potenziali servizi che potranno prevedere un'interazione presso gli uffici del committente (ASL Rieti):
 - Assessment del contesto di partenza;
 - Revisione dei processi nella fase di raccolta delle informazioni tramite interviste;
 - Raccolta dei requisiti per lo sviluppo / evoluzione dei sistemi software;
 - Formazione del personale;
 - Le attività di collaudo utente e rilascio in esercizio del software saranno operate presso gli uffici del committente;
 - Le attività relative al coordinamento dei progetti (project management) e all'implementazione di SAL di progetto;
 - Riunioni direzionali tra committente e RTI;
 - Tutte le attività relative alla presentazione dei *deliverable* prodotti in ambito progettuale.
- **Back-office:** le attività di sviluppo informatico e manutenzione (MEV, MAC, MAD), salvo esplicite esigenze del committente, potranno essere erogate presso le sedi del RTI o presso l'ASL, a seconda della scelta che l'RTI riterrà più opportuna.

5.4 Vincoli e assunzioni

In questo paragrafo sono rappresentati sia le assunzioni fatte dal RTI finalizzate ad una corretta ed efficace erogazione dei servizi previsti nei quattro ambiti progettuali

Contratto SGI - Lotto 5 - Progetto Esecutivo per la ASL di RIETI

sia le assunzioni esplicitate dall'Amministrazione nel Piano dei Fabbisogni. Di seguito si dettagliano le assunzioni:

- Presa in carico: a partire dalla data di stipula del Contratto Esecutivo si prevede di acquisire in modo agevole dall'amministrazione o da terzi le conoscenze necessarie al corretto svolgimento dei servizi richiesti, tramite ad esempio riunioni di lavoro, rilevazione delle configurazioni in essere sul sistema e esami della documentazione esistente (es. elenco degli asset informatici, catalogo dei moduli e delle applicazioni, documentazione relativa agli sviluppi in corso, base dati, contratti con terzi, ecc.);
- Proprietà software e codice sorgente: tutti i prodotti software che si genereranno e realizzeranno per le progettualità previste dal seguente progetto esecutivo (compresi codice sorgente, eventuali moduli e librerie fornite), unitamente alla relativa documentazione tecnica di supporto, saranno di proprietà dell'ASL RM 5;

Privacy e coerenza con GDPR: il RTI garantirà tutte le misure di sicurezza atte alla tutela dei dati personali previste dal regolamento UE 2016/679 con particolare riferimento all'articolo 25 che riporta due approcci fondamentali di tutela dei dati e della privacy secondo la privacy by design e la privacy by default con l'attuazione di misure tecniche e organizzative che tutelino i principi di protezione sin dal momento della progettazione dei sistemi oltre che nell'esecuzione del trattamento. L'RTI, garantirà comunque le misure minime previste dalla Guida all'applicazione del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali dell'autorità Garante per la protezione dei dati personali.

6 Stato Avanzamento Lavori

Per tutte le attività necessarie alla realizzazione del Progetto Esecutivo, il Fornitore produrrà dei SAL (Stati Avanzamento Lavori), da fornire con cadenza almeno trimestrale e in ogni caso ogni qual volta richiesto dall'Amministrazione, contenente almeno i seguenti argomenti:

- Dettaglio delle attività svolte e quelle ancora da svolgere;
- Eventuali problematiche insorte;
- Questioni aperte di carattere strategico/metodologico da sottoporre all'attenzione dell'Amministrazione Beneficiaria;
- Esito dei collaudi effettuati e collaudi previsti nel mese successivo;
- Varianti e modifiche emerse nel periodo;
- Ritardi verificatisi nelle attivazioni rispetto alle date previste nel Progetto Esecutivo;
- Malfunzionamenti verificatisi nel periodo.

A fronte di eventuali problematiche che dovessero presentarsi, il SAL dovrà comprendere anche le relative proposte di risoluzione e le decisioni prese.

All 1

Contratto SGI - Lotto 5 - Progetto Esecutivo per la ASL di RIETI

7 Impegno Economico Programmato

Viene di seguito riportata una indicazione orientativa dell'impegno economico necessario.

Servizi	2019	2020	2021	2022	Totale
Servizi di sviluppo software	€ 110.744	€ 42.447	€ 170.443	€ 83.660	€ 407.294
Servizi di gestione, manutenzione e assistenza software	€ 217.967	€ 229.967	€ 443.903	€ 16.240	€ 908.078
Servizi di supporto organizzativo	€ 70.000	€ 70.000	€ 50.000	€ 50.000	€ 240.000
Totale (per periodo)	€ 398.711	€ 342.414	€ 664.346	€ 149.900	€ 1.555.372

I valori economici sono espressi in Euro e si intendono al netto dell'IVA.

[Handwritten mark]

Contratto SGI - Lotto 5 - Progetto Esecutivo per la ASL di RIETI

8 Contributo a carico delle Amministrazioni

Ai sensi dell'art. 4, comma 3-quater, del D.L. 6 luglio 2012, n. 95, convertito con modificazioni in legge 7 agosto 2012, n. 135, al presente contratto si applica il contributo di cui all'art. 18, comma 3, D.Lgs. 1 Dicembre 2009, n. 177, come disciplinato dal D.P.C.M. 23 giugno 2010.

L'Amministrazione Beneficiaria è tenuta a versare a Consip S.p.A., entro il termine di 30 (trenta) giorni solari dalla data di perfezionamento del Contratto Esecutivo, il predetto contributo nella misura di € 7.776,86.

Piano di Lavoro Generale

per

AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI

Rif. Consip ID SIGEF 1607

ASL RIETI		RTI	
Ufficio Responsabile	ASL Rieti	RTI	KPMG S.p.a. Dedagroup S.p.a. Siav S.p.a.
Responsabile	Roberto Campogiani	Referenti	Antonio Corrado Enzo Franza Saverio Perugini

Data 28/02/2019

INDICE

Sommario

1	Dati anagrafici dell'amministrazione richiedente	3
2	Piano Temporale	4
2.1	TEMPI DI ATTIVAZIONE E DURATA	4
2.2	PIANO DELLE ATTIVITÀ	5
3	Impegno Economico Programmato	8
3.1	PIANO DI FATTURAZIONE	9
3.1.1	<i>Fatturazione protocollo e gestione documentale</i>	10
3.1.2	<i>Fatturazione Fascicolo del personale</i>	11
3.1.3	<i>Fatturazione contabilità analitica e verifica dei relativi adempimenti contabili</i>	12
3.1.4	<i>Fatturazione Gestione HR (Fase 1)</i>	13
3.1.5	<i>Fatturazione Gestione HR (Fase 2)</i>	13
3.1.6	<i>Fatturazione Gestione Area Territoriale</i>	14

1 Dati anagrafici dell'amministrazione richiedente

RAGIONE SOCIALE AMMINISTRAZIONE	Azienda sanitaria locale Rieti
INDIRIZZO	Via del Terminillo 42
CAP	02100
COMUNE	Rieti
PROVINCIA	RI
REGIONE	Lazio
CODICE FISCALE	00821180577
CODICE IPA	as_ri
INDIRIZZO MAIL	
PEC	asl.rieti@pec.it

REFERENTE AMMINISTRAZIONE	Ing. Roberto Campogiani
RUOLO	Resp. Struttura Tecnico Patrimoniale
TELEFONO	0746 279726
INDIRIZZO MAIL	
PEC	asl.rieti@pec.it



2 Piano Temporale

2.1 Tempi di attivazione e durata

Nella pagina seguente, la pianificazione di massima delle attività, fermo restando che la pianificazione di dettaglio sarà oggetto di implementazione durante le prime fasi di progetto tramite la definizione del masterplan completo di tutte le informazioni utili ad una verifica costante dello stato avanzamento del progetto in tutte le sue fasi.

2.2 Piano delle attività

Le attività hanno una durata stimata complessiva di 48 mesi.

Di seguito è riportato il piano temporale delle attività, mentre si rimanda ai contenuti inseriti nel Progetto Esecutivo per ulteriori elementi descrittivi di dettaglio.

Contratto SGI - Lotto 5 - Progetto Esecutivo per la ASL di RIETI

ALL 2
PAG. 6/12

Area	Progressivo / Attività	2019		2020		2021		2022	
		H1	H2	H1	H2	H1	H2	H1	H2
Sviluppo Software	Protocollo e gestione documentale								
	1 Analisi	◆							
	2 Implementazione e personalizzazione								
Sviluppo Software	Fascicolo del personale								
	3 Analisi			◆					
	4 Parametrizzazione e personalizzazione			◆					
	5 Acquisizione fascicoli								
Servizi di supporto organizzativo	Definizione Co.An. e supporto adempimenti contabili								
	6 Adeguamento al modello regionale	◆		◆					
	7 Supporto per gli adempimenti regionali Co.An.								
Servizi di gestione, manutenzioni e ed assistenza	8 manutenzione protocollo e gestione documentale								
	9 manutenzione fascicolo del personale								
Servizi di gestione, manutenzioni e ed assistenza	Ambito Gestione HR - FASE 1								
	10 Gestione e supporto								
	11 Assistenza remota e supp. Specialistico								
	12 Manut. Adeguativa corrett.								
Sviluppo Software	Ambito Gestione HR - FASE 2								
	13 Parametrizzazione e personalizzazione								
Servizi di gestione, manutenzioni e ed assistenza	Ambito Gestione HR - FASE 2								
	14 Manut. Adeguativa corrett.								

[Handwritten signature]

Servizi di gestione, manutenzione ed assistenza	Ambito Gestione HR - FASE 2									
	15	Gestione e supporto								
	16	Assistenza remota e supp. Specialistico								
	17	Manut. Adeguativa corrett.								
Servizi di gestione, manutenzione ed assistenza	Ambito Gestione Area Territoriale									
	18	Gestione e supporto								
	19	Manut. Adeguativa corrett.								
	20	Assistenza remota e supp. Specialistico								

3 Impegno Economico Programmato

La tabella seguente illustra l'impegno economico che riflette quanto indicato nel Piano dei Fabbisogni.

Servizi	2019	2020	2021	2022	Totale
Servizi di sviluppo software	€ 110.744	€ 42.447	€ 170.443	€ 83.660	€ 407.294
Servizi di gestione, manutenzione e assistenza software	€ 217.967	€ 229.967	€ 443.903	€ 16.240	€ 908.078
Servizi di supporto organizzativo	€ 70.000	€ 70.000	€ 50.000	€ 50.000	€ 240.000
Totale (per periodo)	€ 398.711	€ 342.414	€ 664.346	€ 149.900	€ 1.555.372

I valori economici sono espressi in Euro e si intendono IVA esclusa.

ALL 2
PAG. 9/16

Contratto SGI - Lotto 5 - Progetto Esecutivo per la ASL di RIETI

3.1 Piano di fatturazione

La fatturazione si basa sull'approccio progettuale adottato che implementa un modello legato alle attività descritte nel capitolo "Piano temporale".

Si prevede un fatturazione specifica per ognuna delle componenti del progetto.



ALL 2
PAG. 10/16

Contratto SGI - Lotto 5 - Progetto Esecutivo per la ASL di RIETI

3.1.1 Fatturazione protocollo e gestione documentale

Le attività sono tutte a corpo, la fatturazione è di tipo trimestrale e suddivisa in servizi e manutenzione. Di seguito le tabelle di dettaglio.

Servizi

Progr.	Attività	Trimestre	Importo
1	Analisi ed implementazioni per messa in linea del protocollo - Partenza ed affiancamento del sistema	apr-giu/2019	€ 55.372,00
2	Attività previste nel piano temporale	lug-set/2019	€ 27.686,00
3	Attività previste nel piano temporale	ott-dic/2019	€ 27.686,00
4	Attività previste nel piano temporale	gen-mar/2020	€ 10.611,75
5	Attività previste nel piano temporale	apr-giu/2020	€ 10.611,75
6	Attività previste nel piano temporale	lug-set/2020	€ 10.611,75
7	Attività previste nel piano temporale	ott-dic/2020	€ 10.611,75
8	Attività previste nel piano temporale	gen-mar/2021	€ 7.074,50
9	Attività previste nel piano temporale	apr-giu/2021	€ 7.074,50
10	Attività previste nel piano temporale	lug-set/2021	€ 7.074,50
11	Attività previste nel piano temporale	ott-dic/2021	€ 7.074,50
TOTALE Servizi di sviluppo software			€ 181.489,00

Manutenzione

Progr.	Attività	Numero trimestri	Importo		
			trimestre Iniziale	Trimestre	Importo Totale
1	Anno 2020: Servizi di sviluppo software più servizi di gestione, manutenzione ed assistenza	4	gen-mar/2020	€ 3.000,00	€ 12.000,00
2	Anno 2021: Servizi di gestione, manutenzione ed assistenza	4	gen-mar/2021	€ 3.000,00	€ 12.000,00
3	Anno 2022: Servizi di gestione, manutenzione ed assistenza	4	gen-mar/2022	€ 2.500,00	€ 10.000,00
TOTALE Servizi di gestione, manutenzione e assistenza software					€ 34.000,00

Totale

Totale generale - Protocollo e gestione documentale	€ 215.489,00
--	---------------------

Q

Contratto SGI - Lotto 5 - Progetto Esecutivo per la ASL di RIETI

N. 2
PAG. 11/14

3.1.2 Fatturazione Fascicolo del personale

Le attività sono tutte a corpo, la fatturazione è di tipo trimestrale e suddivisa in servizi e manutenzione. Di seguito le tabelle di dettaglio.

Servizi

Progr.	Attività	Trimestre	Importo
1	Analisi fascicoli sottofascicoli tipi documento, parametrizzazione	gen-mar/2021	€ 23.661,25
2	Acquisizione fascicoli cartacei ed uso piattaforma digitale	apr-giu/2021	€ 23.661,25
3	Acquisizione fascicoli cartacei ed uso piattaforma digitale	lug-set/2021	€ 23.661,25
4	Acquisizione fascicoli cartacei ed uso piattaforma digitale	ott-dic/2021	€ 23.661,25
5	Acquisizione fascicoli cartacei ed uso piattaforma digitale	gen-mar/2022	€ 20.915,00
6	Acquisizione fascicoli cartacei ed uso piattaforma digitale	apr-giu/2022	€ 20.915,00
7	Acquisizione fascicoli cartacei ed uso piattaforma digitale	lug-set/2022	€ 20.915,00
8	Acquisizione fascicoli cartacei ed uso piattaforma digitale	ott-dic/2022	€ 20.915,00
TOTALE Servizi di sviluppo software			€ 178.305,00

Manutenzione

Progr.	Attività	Numero trimestri	trimestre Iniziale	Importo	
				Trimestre	Importo Totale
1	Anno 2021: Servizi di sviluppo software più servizi di gestione, manutenzione ed assistenza	3	apr-giu/2021	€ 1.560,00	€ 4.680,00
2	Anno 2022: Servizi di gestione, manutenzione ed assistenza	4	gen-mar/2022	€ 1.560,00	€ 6.240,00
TOTALE Servizi di gestione, manutenzione e assistenza software					€ 10.920,00

Totale

Totale generale Fascicolo del Personale	€ 189.225,00
--	---------------------

Q

3.1.3 Fatturazione contabilità analitica e verifica dei relativi adempimenti contabili

La fatturazione è di tipo trimestrale. Di seguito le tabelle di dettaglio.

Progr.	Attività	Trimestre	Importo
1	Adeguamento al modello regionale di Co.An.	mar-giu/2019	€ 20.000,00
2	Supporto per gli adempimenti regionali Co.An.	mar-giu/2019	€ 25.000,00
3	Supporto per gli adempimenti regionali Co.An.	lug-set/2019	€ 12.500,00
4	Supporto per gli adempimenti regionali Co.An.	ott-dic/2019	€ 12.500,00
5	Adeguamento al modello regionale di Co.An.	gen-feb/2020	€ 20.000,00
6	Supporto per gli adempimenti regionali Co.An.	gen-mar/2020	€ 12.500,00
7	Supporto per gli adempimenti regionali Co.An.	apr-giu/2020	€ 12.500,00
8	Supporto per gli adempimenti regionali Co.An.	lug-set/2020	€ 12.500,00
9	Supporto per gli adempimenti regionali Co.An.	ott-dic/2020	€ 12.500,00
10	Supporto per gli adempimenti regionali Co.An.	gen-mar/2021	€ 12.500,00
11	Supporto per gli adempimenti regionali Co.An.	apr-giu/2021	€ 12.500,00
12	Supporto per gli adempimenti regionali Co.An.	lug-set/2021	€ 12.500,00
13	Supporto per gli adempimenti regionali Co.An.	ott-dic/2021	€ 12.500,00
14	Supporto per gli adempimenti regionali Co.An.	gen-mar/2022	€ 12.500,00
15	Supporto per gli adempimenti regionali Co.An.	apr-giu/2022	€ 12.500,00
16	Supporto per gli adempimenti regionali Co.An.	lug-set/2022	€ 12.500,00
17	Supporto per gli adempimenti regionali Co.An.	ott-dic/2022	€ 12.500,00
TOTALE Servizi di supporto organizzativo			€ 240.000,00

Contratto SGI - Lotto 5 - Progetto Esecutivo per la ASL di RIETI

3.1.4 Fatturazione Gestione HR (Fase 1)

Le attività sono tutte a corpo, la fatturazione dei servizi di manutenzione è di tipo trimestrale. Di seguito la tabella di dettaglio.

Progr.	Attività	Rendicontazione	Numero trimestri	trimestre Iniziale	Importo Primo Trimestre	Importo dal secondo Trimestre	Importo Totale
1	Gestione e supporto	Canone Trimestrale	9	Apr-Giu/2019	€ 4.843,75	€ 2.421,88	€ 24.218,75
2	Assistenza remota e supp. Specialistico	Canone Trimestrale	9	Apr-Giu/2019	€ 7.812,50	€ 3.906,25	€ 39.062,50
3	Manut. Adeguativa corrett.	Canone Trimestrale	9	Apr-Giu/2019	€ 22.970,00	€ 11.485,00	€ 114.850,00
TOTALE Servizi di gestione, manutenzione e assistenza software							€ 178.131,25
Totale generale Ambito Gestione HR - FASE 1							€ 178.131,25

3.1.5 Fatturazione Gestione HR (Fase 2)

Le attività sono suddivise in servizi e manutenzione. Di seguito le tabelle di dettaglio.

Servizi

Le attività incluse nei Servizi di Sviluppo Software sono a Corpo ed è prevista la fatturazione a stato avanzamento lavori nel periodo dettagliato nella tabella di seguito .

Progr.	Attività	Rendicontazione	Mese Iniziale	Importo
1	Attività previste nel piano temporale	A Corpo (Stato Avanzamento Lavori)	gen-21	€ 47.500,00
TOTALE Servizi di sviluppo software				€ 47.500,00

Contratto SGI - Lotto 5 - Progetto Esecutivo per la ASL di RIETI

Manutenzione

La fatturazione dei servizi di manutenzione è di tipo trimestrale. Di seguito le tabelle di dettaglio.

Progr.	Attività	Rendicon- tazione	Numero trimestri	trimestre Iniziale	Importo Trimestre	Importo Totale
1	Progetto Migrazione NOIPA Manut. Adeguativa corrett.	Canone (Trimestrale)	2	Gen- Mar/2021	€ 73.125,00	€ 146.250,00
2	Gestione e supporto	Canone (Trimestrale)	2	Lug- Set/2021	€ 4.359,38	€ 8.718,75
3	Assistenza remota e supp. Specialistico	Canone (Trimestrale)	2	Lug- Set/2021	€ 3.906,25	€ 7.812,50
4	Manut. Adeguativa corrett.	Canone (Trimestrale)	2	Lug- Set/2021	€ 41.050,42	€ 82.100,84
TOTALE Servizi di gestione, manutenzione e assistenza software						€ 244.882,09

Totale generale Ambito Gestione HR - FASE 2	€ 292.382,09
---	--------------

3.1.6 Fatturazione Gestione Area Territoriale

Le attività sono tutte a corpo, la fatturazione dei servizi di manutenzione è di tipo trimestrale. Di seguito la tabella di dettaglio.

Progr.	Attività	Rendicon- tazione	Numero trimestri	trimestre Iniziale	Importo Primo Trimestre	Importo dal secondo Trimestre	Importo Totale
1	Gestione e supporto	Canone Trimestrale	11	Apr-Giu/2019	€ 4.843,75	€ 2.421,88	€ 29.062,50
2	Assistenza remota e supp. Specialistico	Canone Trimestrale	11	Apr-Giu/2019	€ 34.375,00	€ 17.187,50	€ 206.250,00
3	Manut. Adeguativa corrett.	Canone Trimestrale	11	Apr-Giu/2019	€ 34.138,72	€ 17.069,36	€ 204.832,31
TOTALE Servizi di gestione, manutenzione e assistenza software							€ 440.144,81
Totale generale Ambito Territoriale							€ 440.144,81

Q