

Azienda Sanitaria Locale Rieti

U.O.S.D. SISTEMA INFORMATICO

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

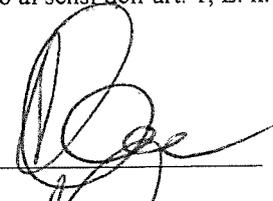
n° 866 del 24 APR. 2020

Oggetto: Affidamento ai sensi dell'art. 63 comma 2 lettera b del D.Lgs. 50/2016, per la fornitura dei servizi di assistenza e manutenzione, supporto operativo e assistenza specialistica al Sistema Informatico "ClicPrevenzione" per la gestione dei servizi del Dipartimento di Prevenzione della ASL di Rieti periodo 01.01.2020 - 31.12.2020, alla Società EDINEXT S.r.l. di Lecce.
Importo della spesa € 29.280,00 Iva Inclusa
CIG: Z352CB9A48

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.;

L'Estensore/Responsabile del procedimento
Ing. Roberto Campogiani

Firma



Data

16/04/2020

Il Responsabile del Sistema Informatico
Ing. Roberto Campogiani

Firma



Data

16/04/2020

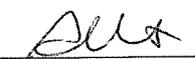
Il Direttore della U.O.C. Economico Finanziaria con la sottoscrizione del presente atto attesta che lo stesso non comporta scostamenti *sfavorevoli* rispetto al budget economico.

Voce del conto economico su cui imputare la spesa 502020106 - Aut. 27/2020

Data

20/04/2020

Firma



Dott.ssa Antonella Rossetti

Oggetto: Affidamento ai sensi dell'art. 63 comma 2 lettera b del D.Lgs. 50/2016, per la fornitura dei servizi di assistenza e manutenzione, supporto operativo e assistenza specialistica al Sistema Informatico "ClicPrevenzione" per la gestione dei servizi del Dipartimento di Prevenzione della ASL di Rieti periodo 01.01.2020 - 31.12.2020, alla Società EDINEXT S.r.l. di Lecce.
Importo della spesa € 29.280,00 Iva Inclusa
CIG: Z352CB9A48

Pag. 2 a 5

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE

Visto l'art. 4, comma 2, del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165 concernente le attribuzioni dei dirigenti nelle amministrazioni pubbliche;

Visto l'Atto Aziendale approvato con DCA n.U00004 del 15/1/2019 pubblicato sul B.U.R.L. n. 9 del 29 gennaio 2019;

Vista la deliberazione del DG n. 339 del 18 aprile 2019, recante "Attuazione Atto Autonomia Aziendale approvato dalla Regione Lazio con D.C.A. n° U00004 del 15/01/2019, pubblicato sul BUR Lazio n° 9 del 29/01/2019. Determinazioni."

Vista la deliberazione n.7/D.G. del 12.12.2017 di attribuzione delle deleghe al Direttore Amministrativo, al Direttore Sanitario ed ai dirigenti delle strutture aziendali in relazione agli incarichi formalmente conferiti ed i conseguenti successivi atti di delega, integrata con delibera n.222/D.G. del 12/3/2018;

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

PREMESSO che:

- l'Azienda Asl di Rieti, con deliberazione n. 1383/D.G. del 19/07/2018, ha affidato alla Società EDINEXT S.r.l. di Lecce, la manutenzione ordinaria per una serie di sottosistemi software necessari a garantire il supporto dei servizi del Dipartimento di Prevenzione;

VISTA la nota pervenuta dal Direttore UOC PSAL Dipartimento di Prevenzione ASL di Rieti dove chiede il rinnovo del contratto anche per l'anno 2020 per i moduli ClicNOL e ClicNOLA attualmente attivi ed utili alla gestione on line delle pratiche notifiche cantieri e notifiche cantieri amianto, non previsti ad oggi nella procedura regionale;

CONSIDERATO che: è necessario procedere al rinnovo del servizio di assistenza e manutenzione, supporto operativo ed assistenza specialistica dei moduli, della piattaforma Software "ClicPrevenzione", attivi al Servizio di Prevenzione e Sicurezza degli Ambienti di Lavoro del Dipartimento di Prevenzione e precisamente:

- ClicNOL Notifiche Cantieri servizio web che consente al cittadino/impresa (committente o responsabile dei lavori) di assolvere in modalità telematica all'obbligo di trasmissione della notifica preliminare di inizio lavori in un cantiere edile all'Azienda Unità Sanitaria Locale, all'Ispettorato Territoriale del Lavoro ed alla Prefettura territorialmente competenti, secondo quanto previsto dagli artt. 54 99 del D.Lgs. 81/2008 ss.mm.ii. conformemente all'allegato XII;
- ClicNo.La Notifiche Cantieri Amianto servizio web per l'invio telematico delle comunicazioni previste dagli art. 250 e 256 del D.Lgs 81/08, da parte delle Imprese

e

Oggetto: Affidamento ai sensi dell'art. 63 comma 2 lettera b del D.Lgs. 50/2016, per la fornitura dei servizi di assistenza e manutenzione, supporto operativo e assistenza specialistica al Sistema Informatico "ClicPrevenzione" per la gestione dei servizi del Dipartimento di Prevenzione della ASL di Rieti periodo 01.01.2020 - 31.12.2020, alla Società EDINEXT S.r.l. di Lecce.

Importo della spesa € 29.280,00 Iva Inclusa

CIG: Z352CB9A48

Pag. 3 a 5

esecutrici dei Piani/Notifiche Lavori Amianto al Servizio PSAL della ASL, organo di vigilanza territorialmente competente. funzionalità del modulo ClicNOLa consente al Servizio PSAL di ricevere in tempo reale le comunicazioni trasmesse dalla Aziende di bonifica, di gestire tutto il processo di autorizzazione, vigilanza, comunicazione e rendicontazione e di costituire e gestire l'Anagrafe Territoriale Aziende Bonifica Amianto e l'Anagrafe dei Piani e Lavori amianto;

VALUTATA l'offerta tecnico economica del 16/04/2020 Rif. 2020_26 (Allegato n.1) presentata dalla Società EDINEXT S.r.l. di Lecce per la fornitura dei Servizi di manutenzione, supporto operativo e assistenza specialistica al Sistema Informatico "ClicPrevenzione" per la gestione dei servizi del Dipartimento di Prevenzione della ASL di Rieti relativo al periodo 01.01.2020 al 31.12.2020, che prevede:

Assistenza e Manutenzione Ordinaria	Periodo di assistenza richiesto	Tempo massimo di presa in carico
Servizio Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro: Modulo ClicSPESAL Modulo ClicNOL Modulo ClicN0.La	Lun. a Ven. 9.00 - 18.30 (festivi esclusi) 0832/242649 +39 328 1096712 assistenza@edinext.it	2 ore
Assistenza Specialistica		
Giornate a consumo		10 gg/uomo

- Pertanto il costo totale per la fornitura annuale, con decorrenza 01/01/2020-31/12/2020, del servizio di assistenza e manutenzione della piattaforma software "ClicPrevenzione" è pari a € 24.000,00 IVA esclusa;
- Il canone di assistenza e manutenzione previsto come corrispettivo per la fornitura in oggetto sarà fatturato in due rate semestrali anticipate di importo pari ad € 12.000,00 ognuna;

CONSIDERATO che la spesa rientra nel budget assegnato a questa UOSD per l'anno 2020

Oggetto: Affidamento ai sensi dell'art. 63 comma 2 lettera b del D.Lgs. 50/2016, per la fornitura dei servizi di assistenza e manutenzione, supporto operativo e assistenza specialistica al Sistema Informatico "ClicPrevenzione" per la gestione dei servizi del Dipartimento di Prevenzione della ASL di Rieti periodo 01.01.2020 - 31.12.2020, alla Società EDINEXT S.r.l. di Lecce.
Importo della spesa € 29.280,00 Iva Inclusa
CIG: Z352CB9A48

Pag. 4 a 5

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;

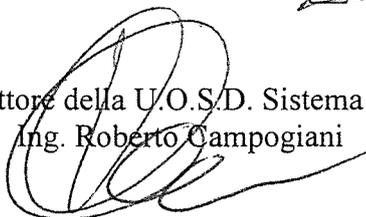
DETERMINA

- Di affidare per le motivazioni sopra espresse, la fornitura dei Servizi di manutenzione, supporto operativo e assistenza specialistica al Sistema Informatico "ClicPrevenzione" per la gestione dei servizi del Dipartimento di Prevenzione della ASL di Rieti relativo al periodo 01.01.2020 - 31.12.2020, alla Società EDINEXT S.r.l. di Lecce, per un importo complessivo pari ad € 24.000,00 esclusa Iva;
- Di includere l'onere del presente provvedimento di € 29.280,00 Iva Inclusa, nel conto di costo 502020106 "Servizi di assistenza informatica" anno 2020; “
- 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. n. 45/96.
- 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 della U.O.S.D. Sistema Informatico
Ing. Roberto Campogiani



u

VERIFICATA DAL DIRETTORE AMMINISTRATIVO O DAL DIRETTORE SANITARIO:

Il Direttore Amministrativo: Dott.ssa Anna Petti

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO
Dott.ssa Anna Petti

Il Direttore Sanitario f.f. : Dr. Gennaro D'Agostino

La presente Determinazione è inviata al Collegio Sindacale in data 24 APR. 2020

La presente Determinazione è esecutiva ai sensi di legge 24 APR. 2020

La presente Determinazione viene pubblicata all'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 data 24 APR. 2020

in oggetto per esteso

Rieti li 24 APR. 2020

IL FUNZIONARIO

Rita Ferlito

Lecce, 16/04/2020

Spett.le

ASL RIETI

Via del Terminillo, 42

02100 – RIETI

c.a. **Ing. Roberto CAMPOGIANI**
Direttore UOC Servizio Informatico

e p.c. **Dott.ssa Marina PALLA**
Direttore UOC Prevenzione e Sicurezza
negli Ambienti di Lavoro



Rif: 2020_26

Oggetto: Revisione nostra offerta 2020_24 del 31/03/2020 - Offerta tecnico/economica per il rinnovo del servizio di assistenza e manutenzione, supporto operativo e assistenza specialistica al Sistema Informativo “ClicPrevenzione” del Dipartimento di Prevenzione della ASL RIETI per il periodo dal 01/01/2020 al 31/12/2020.

Gent.mo Ing Campogiani, riscontrando la sua mail del 15 aprile u.s. in cui ci chiedeva un ulteriore sconto sulla nostra offerta prot. 2020_24 del 31/03/2020 la presente per comunicarLe che siamo disposti ad accogliere la Vostra richiesta pertanto di seguito formuliamo, per l'anno 2020, la nostra migliore offerta per la fornitura dei servizi

Premesso che, la scrivente EDINEXT Srl:

- è titolare esclusiva di tutti i diritti d'autore della Piattaforma Software “ClicPrevenzione” in uso al Dipartimento di Prevenzione della ASL Rieti;
- è l'unica in grado di poter erogare i servizi di manutenzione ed assistenza del Software Applicativo di cui sopra, oltre a poterne implementare le estensioni funzionali necessarie per il continuo e costante processo di informatizzazione e omogeneizzazione delle attività e delle procedure del Dipartimento di Prevenzione della ASL Rieti;
- è affidataria della fornitura dei servizi di assistenza e manutenzione (Determinazione Dirigenziale n 1383 del 19/07/2018)

considerato che:

Edinext S.r.l. - Via Enzo Sozzo, 10 – 73100 Lecce – R.E.A. N° LE-287527 - C.F./P.IVA 04388090757
Tel 0832/242649 Fax 0832/868084 Cell.328 4536633 e-mail: info@edinext.it – pec: edinext@pec.it

Pagina 1 di 13



- il contratto di assistenza e manutenzione affidato alla Edinext con Deliberazione Dirigenziale n. 2383 del 19/07/2018 è scaduto il 31/12/2019 e la scrivente Edinext ha continuato e continua ad erogare regolarmente i servizi di assistenza e manutenzione senza interruzione alcuna di servizio;
- è necessario procedere al rinnovo dei servizi manutenzione, supporto operativo ed assistenza specialistica, dei moduli, della Piattaforma Software “ClicPrevenzione”, attivi al Servizio di Prevenzione e Sicurezza degli Ambienti di Lavoro del Dipartimento di Prevenzione e precisamente:
 - o **ClicNOL** Notifiche Cantieri servizio web che consente al cittadino/impresa (committente o responsabile dei lavori) di assolvere in modalità telematica all'obbligo di trasmissione della notifica preliminare di inizio lavori in un cantiere edile all'Azienda Unità Sanitaria Locale, all'Ispettorato Territoriale del Lavoro ed alla Prefettura territorialmente competenti, secondo quanto previsto dagli artt. 54 e 99 del D.Lgs. 81/2008 ss.mm.ii. conformemente all'allegato XII;
 - o **ClicNo.La** - Notifiche Cantieri Amianto servizio web per l'invio telematico delle comunicazioni previste dagli art. 250 e 256 del D.Lgs 81/08, da parte delle Imprese esecutrici dei Piani/Notifiche Lavori Amianto al Servizio PSAL della ASL, organo di vigilanza territorialmente competente. funzionalità del modulo ClicNOLa consente al Servizio PSAL di ricevere in tempo reale le comunicazioni trasmesse dalla Aziende di bonifica, di gestire tutto il processo di autorizzazione, vigilanza, comunicazione e rendicontazione e di costituire e gestire l'Anagrafe Territoriale Aziende Bonifica Amianto e l'Anagrafe dei Piani e Lavori amianto

Tanto premesso, di seguito formuliamo, per l'anno 2020, la nostra migliore offerta per la fornitura dei servizi di manutenzione, supporto operativo, assistenza specialistica al Sistema Informatico “ClicPrevenzione” per la gestione dei servizi del Dipartimento di Prevenzione della ASL Rieti.

Descrizione del Servizio di Assistenza e Manutenzione

Il servizio di assistenza e manutenzione correttiva ed adeguativa, supporto operativo ed assistenza specialistica al Software “ClicPrevenzione” (che sarà erogato secondo quanto descritto nell'Allegato A), ha l'obiettivo di assicurare sia la piena e totale efficienza del funzionamento dell'applicativo software in uso al Servizio Prevenzione e Sicurezza negli ambienti di Lavoro del



Dipartimento di Prevenzione della ASL Rieti sia di garantirne le implementazione funzionali richieste e necessarie al continuo processo di informatizzazione ed omogenizzazione dei processi aziendali afferenti al Dipartimento di Prevenzione.

I servizi offerti prevedono in dettaglio le seguenti condizioni:

Assistenza e Manutenzione Ordinaria	Periodo di assistenza richiesto	Tempo massimo di presa in carico
Servizio Prevenzione e Sicurezza negli Ambienti di Lavoro: <ul style="list-style-type: none"> • Modulo ClicSPESAL • Modulo ClicNOL • Modulo ClicNo.La 	Lun. a Ven. 9.00 – 18.30 (festivi esclusi) 0832/242649 +39 328 1096712 assistenza@edinext.it	2 ore

Assistenza Specialistica	
Giornate a consumo	10 gg/uomo

OFFERTA ECONOMICA

In virtù degli ottimi rapporti in essere ed in considerazione della proficua collaborazione finalizzata alla continua e costante informatizzazione e semplificazione dei processi aziendali, accogliendo quindi anche la Vostra richiesta del 15 aprile u.s. di rivedere al ribasso la nostra precedente offerta prot. 2020_24 del 31/03/2020, il costo annuale a corpo, con decorrenza 01/01/2020 – 31/12/2020, a Voi riservato per l'erogazione dei servizi manutenzione, supporto operativo ed assistenza specialistica, dei moduli, della Piattaforma Software "ClicPrevenzione", attivi al Servizio di Prevenzione e Sicurezza degli Ambienti di Lavoro del Dipartimento di Prevenzione della ASL Rieti, comprensivo anche di 10 gg/uomo di assistenza specialistica è pari ad **€ 24.000,00 (ventiquattromila/00) oltre IVA** che risulta essere **migliorativa del 18,37%** rispetto alla precedente.

Pertanto il costo totale a Voi riservato per la fornitura annuale, con decorrenza 01/01/2020 – 31/12/2020, del servizio di assistenza e manutenzione della piattaforma software "ClicPrevenzione" è pari a **€ 24.000,00 (ventiquattromila/00) oltre IVA come per Legge.**

Fatturazione:

Il canone di assistenza e manutenzione previsto come corrispettivo per la fornitura in oggetto sarà fatturato in due rate semestrali anticipate di importo unitario pari ad € 12.000,00 (dodicimila/00) oltre IVA come per Legge.

Modalità di pagamento:

Il pagamento dei corrispettivi avverrà secondo le regole previste dall'accordo regionale sui pagamenti a cui la scrivente società ha aderito.

Titolarità ed esclusività del Software

Edinext Srl è titolare esclusiva di tutti i diritti d'autore della piattaforma software "ClicPrevenzione" in uso al Dipartimento di Prevenzione della ASL Rieti (Vedi dichiarazione Allegato B).

Clausola di salvaguardia

A Vostra esclusiva garanzia e tutela Vi comunichiamo che, se nel corso del periodo coperto da contratto dovessero essere avviate delle procedure Regionali a cui tutte le ASL debbano aderire, potete recedere in qualsiasi momento dal contratto previa comunicazione formale scritta con preavviso non inferiore a sessanta giorni e fermo restando il pagamento delle prestazioni già eseguite.

Recupero Base Dati

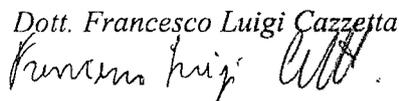
A Vostra esclusiva garanzia e tutela Vi comunichiamo che, a seguito dell'eventuale avvio di procedure regionali a cui tutte le ASL debbano aderire, la base dati presente sul Sistema Informativo "ClicPrevenzione" sarà messa a Vostra completa disposizione.

In caso di valutazione positiva della nostra proposta, Vogliate restituirci un Vostro ordine che richiami e accetti espressamente i contenuti e le condizioni della presente offerta.

In attesa di Vostre determinazioni in merito, porgo cordiali saluti.

EDINEXT S.r.l.

L'Amministratore Unico

Dott. Francesco Luigi Cazzetta


DESCRIZIONE TECNICA DEI SERVIZI OFFERTI

Per rendere la piattaforma software perfettamente operativa e funzionante verranno offerti i seguenti servizi:

- Help Desk I° II° e III° livello
- Manutenzione adeguativa e correttiva;
- Personalizzazioni del sistema;
- Manutenzione evolutiva

Il servizio di Manutenzione ed assistenza tecnica offerto alla ASL Rieti, si pone l'obiettivo di supportare l'utenza destinata all'utilizzo dei software in uso al Dipartimento di Prevenzione minimizzando gli eventuali disservizi che dovessero verificarsi in fase di gestione del progetto.

I servizi di Manutenzione ed il servizio di assistenza tecnica della Piattaforma Software ClicPrevenzione avranno una durata di 12 mesi con decorrenza dal 01/01/2020 fino al 31/12/2020.

L'attività di manutenzione richiesta è di tipo "full risk", con gratuità di ogni intervento comprensivo quindi anche degli interventi sul luogo per tutta la durata dei 12 mesi.

Gruppo di Supporto

Al fine di garantire il corretto funzionamento dei moduli software si richiede la messa a disposizione dell'ASL Rieti di un Gruppo di Supporto che erogherà il servizio di assistenza di I, II e III livello che opera attraverso il proprio Centro di Supporto.

La tracciabilità delle segnalazioni è garantita attraverso l'utilizzo di un sistema di Trouble ticketing.

Il Centro di Supporto, fornito da Edinext, rappresenta il Centro responsabile della gestione dei processi operativi a supporto del personale dei Dipartimenti di Prevenzione e risulta organizzato in vari livelli rispettando i seguenti criteri:

Livello I: Punto di Contatto Unificato (SPOC – Single Point of Contact) per l'utente sia per i processi di gestione dei problemi tecnologici e di connettività che per quelli relativi a problemi funzionali; questo gruppo è anche responsabile nella gestione proattiva verso l'utente filtrando il passaggio di problematiche verso il Livello II;



Livello II: consiste in gruppi afferenti all'Appaltatore, con esperti delle diverse Aree Tecnologiche (Subject Matter Experts) che appartengono a gruppi specifici, quali il Team Networking, il Team Sistemisti, il Team Manutenzione Applicativi.

Livello III: consiste in un gruppo di riferimento dell'Appaltatore che interverrà nella risoluzione di problematiche nell'utilizzo del Sistema da parte dell'utente finale.

In particolare quindi il processo di assistenza prevede la copertura completa del servizio di Assistenza di III livello

Indicativamente le attività di assistenza tecnica previste saranno le seguenti:

- Presa in carico della segnalazione ricevuta dal Help-Desk di 1° livello.
- Supporto telefonico all'utente per richieste di informazioni sul Sistema.
- Analisi e diagnosi del problema.
- Valutazione dell'impatto e della priorità di lavorazione.
- Valutazione delle possibili soluzioni.
- Stima dei tempi di intervento.
- Eventuale ricerca storica nel Database dei malfunzionamenti noti.
- Eventuali indagini aggiuntive con l'utente per malfunzionamenti che richiedono maggiori approfondimenti.
- Risoluzione tramite collegamento remoto e istruzione dell'utente su eventuali azioni da eseguire sulla postazione client.
- Risoluzione centralizzata tramite contatto con altri gruppi di supporto sistemistico o applicativo.
- Richiesta di supporto tecnico a fornitori esterni.
- Aggiornamento del Database dei malfunzionamenti noti.
- Chiusura della segnalazione.
- Produzione di report statistici sulle attività del Servizio in accordo con la AUSL Appaltante.

Con la costituzione di tale Gruppo durante il periodo di Assistenza, Edinext fornisce i seguenti servizi:

- affiancare e addestrare eventuali nuovi utenti nel corretto utilizzo dei software.
- minimizzare i tempi di risoluzione dei malfunzionamenti e facilitare l'individuazione di soluzioni alternative (work-around) in attesa della risoluzione definitiva da parte del Servizio di Manutenzione Correttiva.



- definire specifiche procedure di monitoraggio delle componenti applicative del Sistema al fine di rilevare eventi di warning e/o errori applicativi da segnalare proattivamente al Servizio MAC e prevenire così eventuali segnalazioni di malfunzionamenti.
- tracciare puntualmente tutte le segnalazioni e richieste di assistenza pervenute consentendo la produzione di report statistici di utilità per la ASL.
- fornire consulenza alla ASL per la risoluzione di eventuali malfunzionamenti non provocati direttamente dal software del Sistema, ma da cause di diversa natura (es. hardware, incompatibilità nell'integrazione con altri sistemi).
- registrare eventuali richieste pervenute dagli utenti e finalizzate all'ottimizzazione delle funzioni esistenti o all'aggiunta di nuove funzionalità, da gestirsi da parte del Servizio MEV.

Per ogni richiesta pervenuta sarà prodotto un ticket identificativo caratterizzato dai seguenti attributi:

ATTRIBUTO	DESCRIZIONE
ID Ticket	codice identificativo univoco della segnalazione
Richiedente	Riferimenti dell'Utente che ha segnalato il problema e dell'Operatore Help-Desk di 1° livello che ha ricevuto la segnalazione
Data	Data e ora di arrivo della richiesta e della presa in carico
Assegnatario	Operatore di 2° livello che ha preso in carico la richiesta
Tipologia	Tipologia della richiesta (es. MAC, MEV)
Descrizione	Descrizione dettagliata del problema
Priorità	Livello di priorità di lavorazione della richiesta
Stato	Stato di avanzamento della richiesta (es: aperto, in lavorazione, chiuso)
Risoluzione	Descrizione delle attività svolte per la risoluzione del problema
SLA	Livelli di servizio previsti per la tipologia di richiesta

Tempi di intervento e risoluzione per la manutenzione correttiva

Gli interventi di manutenzione correttiva vengono attivati da una richiesta da parte dell'utenza o dall'individuazione di anomalie proattivamente effettuata dal fornitore.

Gli interventi sono solitamente non pianificabili e non permettono una gestione di tipo progettuale. Il Fornitore garantisce, però, che i tempi di intervento per la risoluzione delle anomalie riscontrate saranno i più rapidi possibili.

I tempi di intervento e risoluzione delle anomalie, dalla chiamata, sono i seguenti:

Descrizione malfunzionamento	tipo	Problem determination	Tempi di risoluzione
Tempi di risoluzione per malfunzionamenti bloccanti – Errori gravi	per	Entro 2 ore lavorative dalla chiamata	Entro 4 ore lavorative dalla chiamata; con intervento on-site in caso di necessità, anche mediante operazioni di recovery entro le 4 ore lavorative dalla chiamata.
Tempi di risoluzione per errori che non hanno un impatto immediato, evidente e generalizzato sull'operatività del sistema	per	Entro 4 ore lavorative dalla chiamata	Entro 1 giorno lavorativo dalla chiamata; con intervento on-site in caso di necessità, anche mediante operazioni di recovery entro 1 giorno lavorativo dalla chiamata.

Customer satisfaction

L'attività di rilevazione e monitoraggio della soddisfazione dell'utenza è un tassello fondamentale nell'ottica della verifica della qualità del servizio erogato. Crediamo infatti che la fiducia dell'utente nella capacità del Gruppo di Supporto di assisterlo in modo efficiente e in tempi brevi sia di fondamentale importanza.

Modalità di erogazione

Il servizio di assistenza telefonica e via internet sarà attivo a partire dalla data di rilascio in esercizio del Sistema; sarà disponibile tutti i giorni feriali, dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle ore 18.30.

Per le richieste a carattere di urgenza sarà disponibile un servizio di reperibilità telefonica 24 ore al giorno 7 giorni su 7.

Servizio di Assistenza e Supporto specialistico on site

Il servizio di assistenza e supporto specialistico on site sarà erogato in coordinamento con la struttura Help Desk di I livello e sarà volto alla rimozione delle cause ed effetti dei malfunzionamenti identificati sulla base di test e/o di segnalazioni da parte degli utilizzatori dei sistemi.

Il servizio di assistenza e supporto specialistico on site sarà operativo nella stessa fascia oraria del servizio di I Livello, e sarà dedicato quindi alla risoluzione delle problematiche più complesse che richiedono ispezioni al codice sorgente e alla banca dati finalizzate a verificare la necessità di interventi di manutenzione correttiva. Il servizio seguirà dunque il tipico processo di escalation: ogni richiesta non risolta al primo contatto sarà inoltrata al profilo tecnico competente (dal programmatore, all'analista, al DB Administrator, al Sistemista, all'Esperto di architetture, all'Esperto del Sistema Vaccinale), sulla base dell'analisi effettuata.

Laddove necessario, il processo di escalation potrà generare un intervento di manutenzione adeguativa, ovvero un insieme delle attività di manutenzione volte ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo e al cambiamento dei requisiti (d'ambiente, di sicurezza). Essendo interventi pianificabili il Project Manager, condividerà con l'amministrazione un piano di lavoro di dettaglio per gli interventi di adeguamento del software, con chiara indicazione delle tempistiche di realizzazione delle attività da effettuarsi.

Manutenzione preventiva

Per tutta la durata del periodo di assistenza e manutenzione, previsto per 10 mesi, sarà garantita anche la manutenzione preventiva, al fine di garantire, tramite controlli periodici, il corretto e ottimale funzionamento dell'applicativo fornendo al minimo il rischio di blocco dello stesso e l'eventuale perdita di dati

Manutenzione adeguativa e correttiva

L'intervento di manutenzione adeguativa e correttiva viene richiesto per ripristinare le normali funzionalità dell'applicativo. Il ripristino potrà avvenire o tramite collegamento su apposita VPN messa a disposizione dall'Amministrazione o tramite intervento on-site.

Il Servizio di manutenzione adeguativa e correttiva, che sarà fornito da Edinext, ha l'obiettivo di garantire il mantenimento dell'operatività e delle funzionalità del software applicativo e si attua attraverso la rimozione degli eventuali malfunzionamenti emersi a fronte dell'utilizzo delle soluzioni applicative offerte.

Gli interventi di manutenzione adeguativa e correttiva hanno quindi l'obiettivo di restituire l'applicazione in condizioni operative di perfetto funzionamento.

Manutenzione Correttiva

L'attività di manutenzione correttiva, generalmente, prende le mosse a seguito di eventi "non prevedibili" (malfunzionamenti SW) ed è pertanto caratterizzata da:

- una temporanea indisponibilità (parziale o totale, in funzione del "livello di gravità" del malfunzionamento) dei servizi erogati dal SW applicativo;
- modalità operative volte ad assicurare il tempestivo ripristino delle funzionalità e dei servizi erogati dal SW applicativo;
- non significative variazioni del parco SW applicativo in uso.



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

Queste tipologie di attività prendono le mosse dalla predisposizione di una "Richiesta di intervento" da parte della AUSL Appaltante, e dall'invio della stessa al Fornitore che la prende in carico.

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.

Manutenzione adeguativa

Le attività di manutenzione adeguativa del software consistono nella fornitura di quegli interventi di manutenzione finalizzati a risolvere i malfunzionamenti ed a ottimizzare le applicazioni esistenti al fine di mantenerle costantemente in linea con l'evoluzione tecnologica dell'infrastruttura e con le richieste di aggiornamento *scaturenti da richieste/disposizioni da parte di organi sovra ordinati (Ministero e/o Regione)*.

Gli interventi di manutenzione adeguativa, permettono una gestione di tipo progettuale. Tali interventi vengono attivati da una richiesta dell'Amministrazione, ma possono essere anche proattivamente proposti dal fornitore. In questa seconda ipotesi, sarà l'Amministrazione ad autorizzare l'intervento.

Le richieste di Manutenzione Adeguativa pervenute dall'Amministrazione richiederanno l'analisi della richiesta e successivamente il rilascio.

Nel contesto di tale servizio vengono distinte le seguenti tipologie di intervento:

- Manutenzione Adeguativa per variazione di una procedura;
- Manutenzione Adeguativa per evoluzioni dei sistemi software di base e operativi Introduzione di nuovi prodotti software e applicazione di eventuali patch dei



- prodotti;
- Manutenzione Adeguativa per nuove modalità di gestione del sistema (come ad esempio definizione di nuovi profili utente e autorizzativi o modifica o cancellazione di profili esistenti);
- Manutenzione Adeguativa per introduzione di nuovi workflow.

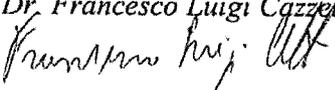
Il processo di manutenzione adeguativa, come detto, si sostanzia nell'allineamento delle soluzioni applicative prodotte alle variazioni intervenute, che verranno poste in essere a fronte di una richiesta esplicita formulata da parte dell'Amministrazione, ma possono essere anche proattivamente proposti dal fornitore.

Il processo in oggetto risulta caratterizzato dalle seguenti attività:

- invio della richiesta di intervento di adeguamento al Fornitore da parte della ASL Rieti;
- acquisizione della richiesta di adeguamento adattativo;
- analisi della variazione occorsa;
- definizione e pianificazione dell'intervento in accordo con l'Amministrazione;
- sviluppo delle attività pianificate ed occorrenti alla risoluzione della problematica;
- test e rilascio della soluzione applicativa contenente l'adeguamento richiesto;
- eventuale variazioni della documentazione associata alla soluzione applicativa interessata dall'intervento.

EDINEXT S.r.l.

L'Amministratore Unico

Dr. Francesco Luigi Cazzetta


ALLEGATO B

DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI CERTIFICAZIONE ai sensi del DPR 445/2000, contenente la dichiarazione di titolarità ed esclusività del software

Il sottoscritto *Cazzetta Francesco Luigi* nato a Galatina (LE) il 02/10/1974, residente a Palmariggi (LE) in Via Gorizia n° 2, codice fiscale CZZFNC74R02D862R, nella sua qualità di Amministratore Unico e Legale Rappresentante dell'Impresa "*Enterprise Digital and Innovation NEXT*" S.r.l. (*Edinext S.r.l.*), con sede legale a Lecce (LE) in via Enzo Sozzo, 10 P.IVA 04388090757, Numero REA: LE-287527; telefono ufficio 0832.242649, cellulare 328.4536633 Fax 0832.868084, mail: fcazzetta@edinext.it pec: edinext@pec.it consapevole del fatto che, in caso di mendace dichiarazione, verranno applicate nei suoi riguardi, ai sensi dell'articolo 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, le sanzioni previste dal codice penale e dalle leggi speciali in materia di falsità negli atti, oltre le sanzioni amministrative previste per le procedure relative agli appalti di servizi,

sotto la propria responsabilità DICHIARA,

ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000 e successive modifiche ed integrazioni, che l'Impresa Edinext Srl:

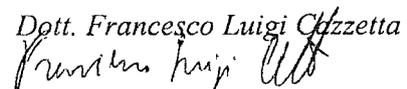
1. È titolare esclusiva di tutti i diritti d'autore della piattaforma Software ClicPrevenzione in uso ai Servizi del Dipartimento di Prevenzione della ASL Rieti;
2. È l'unica in grado di poter erogare i servizi assistenza e di manutenzione adeguativa e correttiva del Software Applicativo di cui sopra;
3. È l'unica titolata ad intervenire sul software per implementarne le estensioni funzionali (MEV) e/o le eventuali modifiche necessarie per il continuo e costante processo di informatizzazione ed omogenizzazione dei processi aziendali afferenti al Dipartimento di Prevenzione.

Allego alla presente dichiarazione copia fotostatica del documento d'identità del soggetto firmatario in corso di validità.

Cordiali saluti.

EDINEXT S.r.l.

L'Amministratore Unico

Dott. Francesco Luigi Cazzetta




Cognome CAZZETTA
 Nome Francesco Luigi
 nato il 02.10.1974
 (atto n. 1291 P. II. S. A.)
 a [redacted]
 Cittadinanza Italiana
 Residenza PALMARIGGI
 Via [redacted] n. [redacted]
 Telefono [redacted]
 Professione [redacted]
 CONNOTATI E CONTI/ASSEGNI SALIENTI
 Statura 1,71
 [redacted]
 [redacted]



Il SINDACO
 FRANCESCO LUIGI CAZZETTA
 17.06.2014
 [redacted]
 [redacted]

REPUBBLICA ITALIANA
 TESSERA SANITARIA
 CANTIERI REGIONALI DEI SERVIZI
 Sesso M
 Codice Fiscale CZZFNC74R02D862R
 Cognome CAZZETTA
 Nome FRANCESCO LUIGI
 Luogo di nascita [redacted]
 Provincia [redacted]
 Data di nascita 06/11/2019
 Data di scadenza 06/11/2019

Francesco Luigi Cazzetta

02.10.1974



AV 0827496



REPUBBLICA ITALIANA
 COMUNE DI
 PALMARIGGI
 CARTA D'IDENTITA
 N° [redacted]
 DI
 CAZZETTA
 Francesco Luigi

TESSERA EUROPEA DI ASSICURAZIONE MALATTIA
 02/10/1974
 06/11/2019
 CAZZETTA
 FRANCESCO LUIGI
 SSN-MIN SALUTE - 500001
 80380001600085819311

0