

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. 584 del 19 AGO. 2018

STRUTTURA PROPONENTE U.O.C. ACQUISIZIONE E LOGISTICA DI BENI E SERVIZI

Oggetto: Presa d'atto della determinazione n. G 11587 del 16.08.17 della Regione Lazio - Direzione Regionale Salute e Politiche Sociali Area Servizio Informativo Socio-Sanitario - Approvazione delle linee guida per omogeneizzazione e normalizzazione di dati e contenuti contabili gestiti nei sistemi informativi in uso presso n. 13 Aziende sanitarie Pubbliche del Lazio e dell'appendice integrativa da sottoscrivere con Engineering Ingegneria Informatica spa.

Estensore Dott.ssa Eleonora Franceschini

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, comma2, L.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: Dott. Luciano Quattrini

Data _____

Firma _____

Il Dirigente: Dott. Luciano Quattrini

Data 08.08.2018

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: _____

Autorizzazione: _____

Data _____

Dott.ssa Barbara Proietti

Firma _____

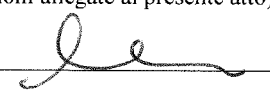
Parere del Direttore Amministrativo

Dott.ssa Anna Petti

favorevole ☒

non favorevole (con motivazioni allegate al presente atto) ☐

Data 09/08/2018

Firma 

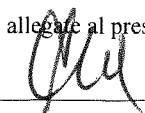
Parere del Direttore Sanitario

Dott. Vincenzo Rea

favorevole ☒

non favorevole (con motivazioni allegate al presente atto) ☐

Data 09/08/2018

Firma 

IL DIRETTORE DELLA U.O.C. ACQUISIZIONE E LOGISTICA DI BENI E SERVIZI

PREMESSO che:

- con DCA n. U00052 del 22.02.2017, la Regione Lazio ha adottato il Programma Operativo 2016-2018 a salvaguardia degli obiettivi strategici di rientro dai disavanzi nel settore sanitario denominato “Piano di riorganizzazione, riqualificazione e sviluppo del SSR”;
- i nuovi programmi operativi prevedono, tra l'altro, nell'ambito della sanità digitale, l'istituzione di un unico Sistema Amministrativo Contabile per tutte le Aziende Sanitarie Pubbliche del Lazio;
- per la realizzazione di detto sistema informativo, sono necessarie attività per la omogeneizzazione dei contenuti contabili in termini di anagrafiche, prodotti e fornitori, così come l'adozione di centri di costo e criteri di calcolo univoci per tutte le Aziende Sanitarie;

TENUTO CONTO che con determinazione n. G05203 del 20.04.2017 della Direzione Regionale Salute e Politiche Sociali, è stato nominato un gruppo di lavoro per l'omogeneizzazione e normalizzazione dei sistemi informativi contabili delle Aziende Sanitarie Pubbliche del Lazio, atteso che *“per le Aziende che adottano soluzioni Engineering, creare tecnicamente un'Unica Istanza Centrale Regionale AREAS AMC, verso cui migrare le attuali 5 installazioni OLIAMM e le 8 installazioni AREAS, attraverso un progetto che preveda l'identificazione di una Azienda Sanitaria Pilota su cui è presente AREAS MC da cui partire per mutuare i criteri di progettazione del nuovo impianto contabile in termini di anagrafiche, codifiche e regole contabili di gestione”, nonché “prevedere un nuovo modello di erogazione dei servizi basato su di un centro servizi di livello regionale da cui governare, pianificare ed assicurare il set articolato di servizi utili a conseguire la continuità, la manutenzione e l'evoluzione del sistema operante, a seconda della tipologia dell'intervento, da remoto presso Regione Lazio e/o presso le AASS”;*

CONSIDERATO che con determinazione n. G11587 del 16.08.2017 (all. 1) della Direzione Regionale Salute e Politiche Sociali – Servizio Informativo Socio Sanitario:

-sono state approvate le linee guida proposte dal sopracitato gruppo di lavoro, per la omogeneizzazione e normalizzazione di dati e contenuti contabili gestiti nei sistemi informativi in uso presso n. 13 Aziende Sanitarie pubbliche del Lazio;

-è stata approvata, altresì, l'appendice integrativa ai contratti in essere presso ciascuna azienda, trasmessa a questa ASL con nota prot. n. U0427609 del 23.08.2017, con invito a procedere alla sottoscrizione della stessa al fine di dare avvio alle attività previste nel medesimo documento (all. 2);

PRESO ATTO della detta “appendice integrativa” con la quale il Fornitore si impegna:

- a terminare il processo complessivo di migrazione verso l'unica soluzione Areas Master entro un massimo di 36 mesi dalla sottoscrizione comprensivi di migrazione al nuovo sistema unico;
- a garantire, nelle more della definizione della procedura regionale centralizzata e sino alla messa a regime del nuovo sistema univoco, stessi patti dell'attuale contratto in essere con una riduzione complessiva della spesa pari al 3% con applicazione progressiva ed inversamente proporzionale all'esecuzione delle attività, come di seguito riportato :
 - 1,5 al primo anno di progetto;
 - 2,5 al secondo anno di progetto;
 - 5 al terzo anno di progetto

RITENUTO, nell'osservanza della normativa vigente e di quanto richiesto nella sopracitata nota della Regione Lazio prot. n. U0427609/2017, di nominare il Responsabile della UOSD Sistema Informatico, Ing. Roberto Campogiani, quale Responsabile Unico del Procedimento, ed il Responsabile Bilancio e Contabilità Analitica, Dott.ssa Giovanna Evangelista, quale Direttore dell'esecuzione del Contratto;

ATTESO che è demandato al Gruppo di Lavoro, nominato con la sopra riportata determinazione n. G05203 del 20.04.2017, il compito di supervisionare e coordinare i singoli DEC designati dalle singole Aziende Sanitarie nell'esecuzione delle attività previste nell'appendice integrativa;

DATO ATTO che, attualmente, questa Azienda utilizza il sistema contabile denominato "OLIAMM", fornito dalla ditta Engineering Ingegneria Informatica s.p.a., regolato da un contratto in regime di proroga;

DATO ATTO, altresì, che con atto deliberativo n. 484/DG DEL 29/06/2018, l'Azienda Sanitaria Locale di Rieti, al fine di aderire al progetto regionale teso alla omogeneizzazione dei dati e contenuti contabili gestiti nei sistemi informativi, ha provveduto all'annullamento in autotutela della procedura di gara autonoma relativa all'affidamento, per la durata di 60 mesi, di un sistema amministrativo contabile aziendale, indetta con atto deliberativo n. 1318 del 16/11/2016;

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

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;

PROPONE

Per le motivazioni espresse in narrativa che formano parte integrante del presente provvedimento:

- DI PRENDERE ATTO

A) delle linee guida, approvate con determinazione n. G11587 del 16.08.2017 della Direzione Regionale Salute e Politiche Sociali – Servizio Informativo Socio Sanitario, proposte per la omogeneizzazione e normalizzazione di dati e contenuti contabili gestiti nei sistemi informativi in uso presso n. 13 Aziende Sanitarie pubbliche del Lazio (all. 1);

B) dell'appendice integrativa, trasmessa con prot. n. U0427609 del 23.08.2017, dalla Direzione Regionale Salute e Politiche Sociali della Regione Lazio da sottoscrivere con Engineering Ingegneria Informatica spa (all.2);

- DI PROCEDERE alla sottoscrizione del modello di appendice integrativa, soprarichiamato con la Engineering Ingegneria Informatica s.p.a.;

- DI NOMINARE il Responsabile della UOSD Sistema Informatico, Ing. Roberto Campogiani, quale Responsabile Unico del Procedimento, ed il Responsabile Bilancio e Contabilità Analitica, Dott.ssa Giovanna Evangelista, quale Direttore dell'esecuzione del Contratto;

- DI DISPORRE che il presente atto venga pubblicato nell'albo pretorio on-line aziendale ai sensi dell'art.32, comma1, della legge 18.09.2009, n.69 e del D. Lgs. 14.03.2013 n.33

Oggetto: Presa d'atto della determinazione n. G 11587 del 16.08.17 della Regione Lazio – Direzione Regionale Salute e Politiche Sociali Area Servizio Informativo Socio-Sanitario – Approvazione delle linee guida per omogeneizzazione e normalizzazione di dati e contenuti contabili gestiti nei sistemi informativi in uso presso n. 13 Aziende sanitarie Pubbliche del Lazio e dell'appendice integrativa da sottoscrivere con Engineering Ingegneria Informatica spa.

Pag. 4 di 5

in oggetto ☐

per esteso ☒

L DIRETTORE GENERALE

Preso atto:

- 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 legge 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.
- Che 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'Innocenzo

La presente Deliberazione è inviata al Collegio Sindacale

in data 10 AGO. 2018

La presente Deliberazione è esecutiva ai sensi di legge

dal 10 AGO. 2018

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 10 AGO. 2018

Rieti li 10 AGO. 2018

IL FUNZIONARIO

Simone Giamberini



Direzione Regionale: SALUTE E POLITICHE SOCIALI

Area: SERVIZIO INFORMATIVO SOCIO-SANITARIO

DETERMINAZIONE

N. G11587 del 16/08/2017

Proposta n. 14357 del 02/08/2017

Oggetto:

"Linee guida per la omogeneizzazione e normalizzazione di dati e contenuti contabili gestiti nei sistemi informativi in uso presso n.13 Aziende Sanitarie pubbliche del Lazio". Approvazione proposta redatta dal Gruppo di lavoro designato con determinazione. n. G05203 del 20.04.2017.

PU 1 di 2
PG 2 di 59

Oggetto: “Linee guida per la omogeneizzazione e normalizzazione di dati e contenuti contabili gestiti nei sistemi informativi in uso presso n.13 Aziende Sanitarie pubbliche del Lazio”. Approvazione proposta redatta dal Gruppo di lavoro designato con determinazione. n. G05203 del 20.04.2017.

**IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE REGIONALE
SALUTE E POLITICHE SOCIALI**

- SU PROPOSTA** del Dirigente dell’Area del Servizio Informativo Socio-sanitario;
- VISTO** lo Statuto della Regione Lazio;
- VISTA** la Legge Regionale n. 6 del 18 febbraio 2002 e s.m.i.;
- VISTO** il Regolamento Regionale n. 1 del 6 settembre 2002 e s.m.i.;
- VISTA** la Deliberazione della Giunta regionale 14 dicembre 2015 n. 723, con la quale è stato conferito l’incarico di Direttore della Direzione regionale "Salute e Politiche Sociali" al Dr. Vincenzo Panella;
- VISTA** la Determinazione n. G00611 del 29 gennaio 2016 “Istituzione delle Aree e degli Uffici della Direzione regionale “Salute e Politiche Sociali”. Recepimento delle Direttive del Segretario Generale prot. n. 5821 del 7 gennaio 2016 e prot. n. 25002 del 19 gennaio 2016.” e s.m.i.;
- PRESO ATTO** che i nuovi programmi operativi 2016-2018 prevedono tra l’altro, nell’ambito della sanità digitale, l’istituzione di un unico Sistema Amministrativo Contabile per tutte le Aziende Sanitarie Pubbliche del Lazio;
- CONSIDERATO** che, per la realizzazione del citato sistema informativo, sono necessarie una serie di attività per la omogeneizzazione dei contenuti contabili in termini di anagrafiche, prodotti e fornitori, così come l’adozione di centri di costo e criteri di calcolo univoci per tutte le Aziende Sanitarie;
- CONSIDERATO** che, dai risultati delle attività di IT assessment sulle Aziende Sanitarie Pubbliche del Lazio relative al progetto SANPAC di cui alla determinazione n. G05359 del 04/05/2015 è emerso che circa il 70% di loro adottano oggi una soluzione di contabilità basata su soluzione Engineering; in particolare la situazione dettagliata è la seguente:
- ex ASL ROMA A, ASL ROMA 2 (ex ASL ROMA B e ex ASL ROMA C), ASL ROMA 3, ASL Latina, A.O. San Giovanni Addolorata, A.O. San Camillo Forlanini, ARES 118 e IRCCS Lazzaro Spallanzani adottano AREAS AMC
 - ASL ROMA 4, ASL RIETI, ASL FROSINONE, A.O. Sant’Andrea e Policlinico Tor Vergata adottano OLIAMM;
- RICHIAMATA** la determinazione. n. G05203 del 20.04.2017 con la quale è stato nominato un gruppo di lavoro per l’omogeneizzazione e normalizzazione dei sistemi informativi contabili delle Aziende Sanitarie Pubbliche del Lazio, atteso che “per le Aziende che adottano soluzioni Engineering, creare tecnicamente

un'Unica Istanza Centrale Regionale AREAS AMC, verso cui migrare le attuali 5 installazioni OLIAMM e le 8 installazioni AREAS, attraverso un progetto che preveda l'identificazione di una Azienda Sanitaria Pilota su cui è presente AREAS MC da cui partire per mutuare i criteri di progettazione del nuovo impianto contabile in termini di anagrafiche, codifiche e regole contabili di gestione", nonché " prevedere un nuovo modello di erogazione dei servizi basato su di un centro servizi di livello regionale da cui governare, pianificare ed assicurare il set articolato di servizi utili a conseguire la continuità, la manutenzione e l'evoluzione del sistema operante, a seconda della tipologia dell'intervento, da remoto presso Regione Lazio e/o presso le AASS";

CONSIDERATO che il gruppo di lavoro ha il compito definire le idonee procedure per la realizzazione di un sistema Amministrativo Contabile Regionale nonché, per la definizione di un progetto finalizzato all'omogeneizzazione dei sistemi Engineering Ingegneria Informatica presenti nelle 13 Aziende in esame, con un minor costo rispetto alla spesa attuale sui sistemi e maggiori funzionalità e servizi erogati, attraverso l'impiego di professionalità presenti all'interno delle Aziende Sanitarie Locali di Regione Lazio oltre che all'amministrazione regionale e di LazioCrea, muniti di specifica conoscenza della materia, in modo da non gravare l'Amministrazione regionale di oneri aggiuntivi;

CONSIDERATO che il costituito gruppo di lavoro composto da Ing. Gianluca Ferrara – Regione Lazio con funzioni di coordinamento, avv. Donato Cavallo – Regione Lazio, Ing. Maurizio Stumbo [o suo delegato] – LazioCrea, Ing. Carlo Bauleo – IRCCS Spallanzani, Dott. Roberto D'Ambrosi – AS Sant'Andrea, ha elaborato una proposta di linee guida per la omogeneizzazione e normalizzazione dei sistemi informativi contabili di n.13 A.S. del Lazio nelle more della definizione della successiva proposta per un modello centralizzato;

CONSIDERATO che, con verbale del 25.07.2017 allegato al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale, è stata approvata la proposta di linee guida per la omogeneizzazione e normalizzazione di dati e contenuti contabili gestiti nei sistemi informativi in uso presso n.13 Aziende Sanitarie pubbliche del Lazio ed è stata redatta apposita appendice integrativa ai contratti in essere presso ciascuna azienda interessata;

DETERMINA

per le motivazioni richiamate in premessa che si intendono integralmente accolte:

- di prendere atto delle attività svolte dal Gruppo di Lavoro istituito con determinazione n. G05203 del 20.04.2017;
- di approvare le linee guida proposte dal predetto Gruppo di Lavoro per la omogeneizzazione e normalizzazione di dati e contenuti contabili gestiti nei sistemi informativi in uso presso n.13 Aziende Sanitarie pubbliche del Lazio, giusto verbale approvato in data 25.07.2017 e che si allega al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale;

Al 1 di 2
Pl 6 di 8

- di approvare, altresì, l'appendice integrativa ai contratti in essere presso ciascuna azienda interessata demandando alle rispettive Direzioni Generali la sottoscrizione della stessa entro e non oltre il 15.09.2017 al fine di dare tempestivo avvio alle attività previste nel medesimo documento;
- di prevedere una riduzione complessiva della spesa pari al 3% rispetto agli attuali costi sostenuti dalle singole aziende sanitarie interessate relativamente alla componente amministrativo-contabile con applicazione progressiva ed inversamente proporzionale all'esecuzione delle attività come meglio illustrato nell'appendice integrativa;
- di ridurre proporzionalmente i singoli impegni di spesa già disposti per i contratti assunti da ciascuna azienda sanitaria interessata secondo le percentuali progressive indicate nell'appendice integrativa in modo da ottenere uno sconto complessivo nel triennio pari al 3% degli attuali costi relativi alla componente amministrativo-contabile;
- di demandare al medesimo Gruppo di Lavoro il compito di supervisionare e coordinare i singoli Direttori di Esecuzione del Contratto (DEC) designati dalle singole aziende sanitarie interessate nell'esecuzione delle attività previste nell'appendice integrativa relazionando trimestralmente alla Direzione Generale in merito allo stato di avanzamento delle stesse nonché in merito al superamento del collaudo di migrazione a cura dei singoli DEC aziendali;
- di stabilire che entro il 30.09.2017 siano avviate le attività operative relative agli elaborati tecnici allegati all'appendice integrativa;
- di demandare, altresì, al Gruppo di Lavoro la validazione di eventuali aggiornamenti degli allegati tecnici all'appendice integrativa;
- di demandare, infine, all'AO Sant'Andrea nonché a LazioCrea S.p.A. le attività propedeutiche necessarie all'attivazione del CED primario e secondario.

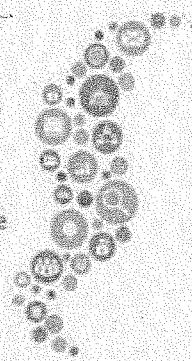
IL DIRETTORE REGIONALE
SALUTE E POLITICHE SOCIALI
Dott. Vincenzo Panella

AU 1 di 2
Pg 5 di 52

Accordo Unificazione Sistemi Engineering - Allegato 1
"Progetto tecnico per l'unificazione dei Sistemi Engineering di Regione Lazio in un'istanza unificata regionale di AREAS AMC"



Progetto di upgrade e transizione delle istanze aziendali Olliamm/AREAS AMC in Regione Lazio su unica istanza centrale regionale e servizi di continuità, manutenzione ed evoluzione



PROGETTO TECNICO



Progetto di upgrade e transizione delle istanze aziendali Olliamm/AREAS AMC in Regione Lazio su unica istanza unificata regionale e servizi di continuità, manutenzione ed evoluzione

Progetto Tecnico

Pagina

Indice generale

0. Descrizione sintetica della proposta	1
1. Quadro e articolazione della proposta	4
1.1 Requisiti per l'infrastruttura tecnologica	4
1.1.1 Razionalizzazione dell'Architettura Applicativa	4
1.1.2 Implementazione della piattaforma CRM	8
1.1.3 Configurazione hardware progetto	10
1.1.4 Architettura del Database	11
1.2 Gestione delle risorse della Azienda	11
1.2.1 Modello funzionale	11
1.2.2 Quadro funzionale obiettivo delle Azienze	14
1.2.3 Gestione integrazione	18
1.2.4 Funzionamento per la Regione Lazio	19
1.3 Modalità di cooperazione applicativa con gli altri sistemi	19
1.3.1 Quadro delle integrazioni della Azienda	20
1.3.2 ASB ETL per lo scambio informazioni, automatizzati e non automatizzati	20
1.3.3 ASB Security Management per l'integrazione con Active Directory e LDAP	22
1.3.4 ASB System Management per la disponibilità di web service	21
1.3.5 AREAS Cloud Informatica Regione Lazio	21
2. Servizi Professionali	23
2.1 Fasi di Progetto	23
2.1.1 Metodologie e strumenti per la pianificazione del progetto	24
2.1.2 WBS del Progetto e task affidati	24
2.1.3 La Mission del Progetto	24
2.1.4 Figure professionali e carichi di lavoro	25
2.1.5 Gantt di Progetto	25
2.1.6 La gestione della migrazione	30
2.1.7 Formazione	32
2.1.8 Assistenza all'avvio	36
2.1.9 Monitoraggio e controllo del progetto	40
2.2 Gestione del Cliente	42
3. Modello organizzativo e Gruppo di Lavoro	43
3.1 Le Metodologie di riferimento	43
3.2 Criteri di Selezione e Costituzione del Gruppo di Lavoro	43
3.3 Modello operativo e gestionale	44
3.4 Modalità di cooperazione applicativa	45
3.5 La matrice delle responsabilità	45
3.6 Profili professionali del gruppo di lavoro e ruoli previsti	47
3.7 Mappa di Stato Realizzazione Lavori (SRL)	48
3.8 Organizzazione del lavoro interno	51

La soluzione proposta nel presente documento viene presentata al Cliente in forma di progetto di ingegneria informatica. Il Cliente, dopo averne preso visione, è tenuto a esprimere il proprio parere e, in caso di approvazione, a sottoscrivere il presente documento. Il Cliente, inoltre, è tenuto a fornire tutte le informazioni necessarie per la realizzazione del progetto.

Progetto di upgrade e transizione delle istanze aziendali Olliamm/AREAS AMC in Regione Lazio su unica istanza unificata regionale e servizi di continuità, manutenzione ed evoluzione

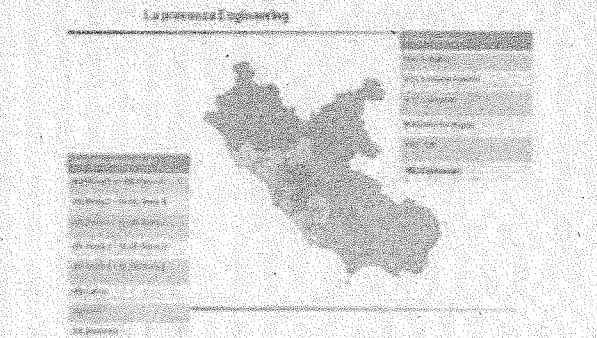
Progetto Tecnico

Pagina 5 di 52

1. Quadro e articolazione della proposta

Lo scopo del presente progetto è quello di realizzare, per conto del Cliente, un progetto di ingegneria informatica che consenta la migrazione delle istanze aziendali Olliamm/AREAS AMC in Regione Lazio su una unica istanza centrale regionale e servizi di continuità, manutenzione ed evoluzione. Il progetto è articolato in tre fasi principali: analisi, progettazione e implementazione. La prima fase, l'analisi, ha lo scopo di comprendere le esigenze del Cliente e di definire i requisiti del progetto. La seconda fase, la progettazione, ha lo scopo di definire l'architettura del progetto e di progettare le soluzioni tecniche. La terza fase, l'implementazione, ha lo scopo di realizzare il progetto e di mettere a disposizione del Cliente la soluzione finale.

Il presente progetto è stato realizzato in collaborazione con il Cliente e con la consulenza di esperti del settore. Il Cliente, inoltre, è tenuto a fornire tutte le informazioni necessarie per la realizzazione del progetto.



La soluzione AREAS fornita da Engineering Project Informatica S.p.A. è presente in 13 Aziende Sanitarie Regionali (ASL) della Regione Lazio su 14 su 15 rispetto alla denominazione precedente. La soluzione è presente in tutte le ASL della Regione Lazio, con l'eccezione di ASL Roma 13, che è stata soppressa.

- ASL Roma 1 (ex ASL Roma 15), ASL Roma 2, ASL Roma 3, ASL Roma 4, ASL Roma 5, ASL Roma 6, ASL Roma 7, ASL Roma 8, ASL Roma 9, ASL Roma 10, ASL Roma 11, ASL Roma 12, ASL Roma 13.
- 8 Aziende utilizzano AREAS AMC

HU 1 di C
 PJ 6 di SB

Progetto di sviluppo e transizione delle risorse aziendali (Gestione) ARAC della Regione Lazio su una istanza centrale regionale e servizi di controllo, manutenzione ed assistenza	Progetto Tecnico	Stato: La nota non è definita. Stato: La nota non è definita.
ASI, Roma 1 (ex ASI, Roma A), ASI, Roma 2 (ex ASI, Roma B) ed ASI, Roma C), ASI, Roma 3, ASI, Latina, ASI San Carlo Forlani, ASI San Giovanni Acquarola, ARPS 118, IRCCS, Repubblicani. Il Piano 13. Alimento Sanitario della Regione Lazio che coinvolge le applicazioni Engineering per la gestione Amministrativa Contabile sono riconfigurati i seguenti sistemi: - per il 1.000 utenti ogni giorno lavorativo - Per circa 1.000.000 utenti passivo all'anno - Per circa 10.000 utenti attivo all'anno - Per circa 1.000.000 utenti ogni giorno lavorativo - Per circa 10.000.000 utenti all'anno - Per circa 1.000.000 utenti e accessi all'anno - Per circa 10.000.000 utenti all'anno	Il Progetto di Transizione prevede la progettazione e realizzazione di una nuova istanza Contabile e LIRICA Regionale nella struttura del nuovo Sistema Informatico Amministrativo Contabile, basato su ARPS ARAC, verso la quale saranno migrati tutti le attuali 5 installazioni decentralizzate (Chiamata e le 4 installazioni dell'operazione ARPS ARAC). L'implementazione tecnologica che copre tale istanza centrale ARPS ARAC sarà definita complessivamente con il precedente lavoro del Progetto Tecnico Delegato della Direzione Regionale Controllo Acquisti, tenendo conto dei vincoli relativi ai dati e delle transazioni gestite dalla Regione Lazio che ha permesso l'analisi di consistenza e della corretta situazione della migrazione basata su base del nuovo sistema applicativo. La progettazione del nuovo sistema contabile da attuare sulle istanze centrali del territorio di transizione consista nella definizione dei requisiti di cui la Regione Lazio ha preso in considerazione verso gli utenti le attuali istanze centrali su ARPS ARAC, quali sono i dati dei conti, progetti, attività e scoppi, ecc., nonché nell'individuazione del modello contabile di riferimento per il territorio regionale da definire sulle singole realtà aziendali. Per tale progettazione verranno adottati specifici formati tematici, definiti da un insieme di regole che da un lato di riferimento dei servizi aziendali interessati per le diverse aree geografiche oggetto di progettazione unitaria (spettrore, anagrafica, progetti, anagrafica, progetti, piani dei conti, ecc.), nonché nel progetto di transizione, che dovranno permettere l'interazione dei dati delle aziende e il nuovo sistema contabile. Infine uno dei primi temi, trasversale a tutti i livelli, che dovrà essere analizzato è quello relativo alla progettazione delle Anagrafiche e di particolare importanza per sostenere il cambiamento complessivo del sistema, ma anche per attuare il recupero dello storico delle Aziende al nuovo sistema contabile con la massima garanzia di affidabilità e di continuità di servizio. In particolare per quanto riguarda i requisiti della nuova istanza contabile alla soluzione ARPS ARAC, l'implementazione che si attua su progetto di sviluppo, di cui è nella stessa Regione Lazio, in tale contesto, con la considerazione dell'importanza della migrazione dati, è stato sviluppato un percorso finalizzato ad ottenere un percorso finalizzato di implementazione del dato, pur garantendo una migrazione completa di tutti le aziende, senza compromettere il loro lavoro e con la garanzia di continuità di servizio. Si propone inoltre di identificare una Azienda pilota, in grado di eseguire e riferire al fine di avviare la definizione del nuovo sistema contabile, in considerazione del fatto che non dovrà essere adottato tale tutte le altre Aziende Regionali, su cui sono presenti imponenti e complesse con proprie specificità, occorre pertanto stabilire come avviene l'impatto del dato e come avviene l'interazione con tutte le altre Aziende. A tal fine è fondamentale la partecipazione dei tecnici tecnici alla progettazione dell'operazione contabile di transizione regionale che verranno implementati.	Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

Progetto di sviluppo e transizione delle risorse aziendali (Gestione) ARAC della Regione Lazio su una istanza centrale regionale e servizi di controllo, manutenzione ed assistenza	Progetto Tecnico	Stato: La nota non è definita. Stato: La nota non è definita.
Il Piano 13. Alimento Sanitario della Regione Lazio che coinvolge le applicazioni Engineering per la gestione Amministrativa Contabile sono riconfigurati i seguenti sistemi: - per il 1.000 utenti ogni giorno lavorativo - Per circa 1.000.000 utenti passivo all'anno - Per circa 10.000 utenti attivo all'anno - Per circa 1.000.000 utenti ogni giorno lavorativo - Per circa 10.000.000 utenti all'anno - Per circa 1.000.000 utenti e accessi all'anno - Per circa 10.000.000 utenti all'anno	La progettazione del nuovo sistema contabile da attuare sulle istanze centrali del territorio di transizione consista nella definizione dei requisiti di cui la Regione Lazio ha preso in considerazione verso gli utenti le attuali istanze centrali su ARPS ARAC, quali sono i dati dei conti, progetti, attività e scoppi, ecc., nonché nell'individuazione del modello contabile di riferimento per il territorio regionale da definire sulle singole realtà aziendali. Per tale progettazione verranno adottati specifici formati tematici, definiti da un insieme di regole che da un lato di riferimento dei servizi aziendali interessati per le diverse aree geografiche oggetto di progettazione unitaria (spettrore, anagrafica, progetti, anagrafica, progetti, piani dei conti, ecc.), nonché nel progetto di transizione, che dovranno permettere l'interazione dei dati delle aziende e il nuovo sistema contabile. Infine uno dei primi temi, trasversale a tutti i livelli, che dovrà essere analizzato è quello relativo alla progettazione delle Anagrafiche e di particolare importanza per sostenere il cambiamento complessivo del sistema, ma anche per attuare il recupero dello storico delle Aziende al nuovo sistema contabile con la massima garanzia di affidabilità e di continuità di servizio. In particolare per quanto riguarda i requisiti della nuova istanza contabile alla soluzione ARPS ARAC, l'implementazione che si attua su progetto di sviluppo, di cui è nella stessa Regione Lazio, in tale contesto, con la considerazione dell'importanza della migrazione dati, è stato sviluppato un percorso finalizzato ad ottenere un percorso finalizzato di implementazione del dato, pur garantendo una migrazione completa di tutti le aziende, senza compromettere il loro lavoro e con la garanzia di continuità di servizio. Si propone inoltre di identificare una Azienda pilota, in grado di eseguire e riferire al fine di avviare la definizione del nuovo sistema contabile, in considerazione del fatto che non dovrà essere adottato tale tutte le altre Aziende Regionali, su cui sono presenti imponenti e complesse con proprie specificità, occorre pertanto stabilire come avviene l'impatto del dato e come avviene l'interazione con tutte le altre Aziende. A tal fine è fondamentale la partecipazione dei tecnici tecnici alla progettazione dell'operazione contabile di transizione regionale che verranno implementati.	Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

Progetto di sviluppo e transizione delle risorse aziendali (Gestione) ARAC della Regione Lazio su una istanza centrale regionale e servizi di controllo, manutenzione ed assistenza	Progetto Tecnico	Stato: La nota non è definita. Stato: La nota non è definita.
Il Piano 13. Alimento Sanitario della Regione Lazio che coinvolge le applicazioni Engineering per la gestione Amministrativa Contabile sono riconfigurati i seguenti sistemi: - per il 1.000 utenti ogni giorno lavorativo - Per circa 1.000.000 utenti passivo all'anno - Per circa 10.000 utenti attivo all'anno - Per circa 1.000.000 utenti ogni giorno lavorativo - Per circa 10.000.000 utenti all'anno - Per circa 1.000.000 utenti e accessi all'anno - Per circa 10.000.000 utenti all'anno	Il Piano 13. Alimento Sanitario della Regione Lazio che coinvolge le applicazioni Engineering per la gestione Amministrativa Contabile sono riconfigurati i seguenti sistemi: - per il 1.000 utenti ogni giorno lavorativo - Per circa 1.000.000 utenti passivo all'anno - Per circa 10.000 utenti attivo all'anno - Per circa 1.000.000 utenti ogni giorno lavorativo - Per circa 10.000.000 utenti all'anno - Per circa 1.000.000 utenti e accessi all'anno - Per circa 10.000.000 utenti all'anno	Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

Progetto di sviluppo e transizione delle risorse aziendali (Gestione) ARAC della Regione Lazio su una istanza centrale regionale e servizi di controllo, manutenzione ed assistenza	Progetto Tecnico	Stato: La nota non è definita. Stato: La nota non è definita.
Il Piano 13. Alimento Sanitario della Regione Lazio che coinvolge le applicazioni Engineering per la gestione Amministrativa Contabile sono riconfigurati i seguenti sistemi: - per il 1.000 utenti ogni giorno lavorativo - Per circa 1.000.000 utenti passivo all'anno - Per circa 10.000 utenti attivo all'anno - Per circa 1.000.000 utenti ogni giorno lavorativo - Per circa 10.000.000 utenti all'anno - Per circa 1.000.000 utenti e accessi all'anno - Per circa 10.000.000 utenti all'anno	Il Piano 13. Alimento Sanitario della Regione Lazio che coinvolge le applicazioni Engineering per la gestione Amministrativa Contabile sono riconfigurati i seguenti sistemi: - per il 1.000 utenti ogni giorno lavorativo - Per circa 1.000.000 utenti passivo all'anno - Per circa 10.000 utenti attivo all'anno - Per circa 1.000.000 utenti ogni giorno lavorativo - Per circa 10.000.000 utenti all'anno - Per circa 1.000.000 utenti e accessi all'anno - Per circa 10.000.000 utenti all'anno	Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

Al 1 di 2
pg 7 di 59

Progetto di sviluppo e implementazione delle risorse informatiche (SISTEMI)
RAC della Regione Lazio per la gestione delle risorse informatiche e servizi di
consulenza, manutenzione ed assistenza

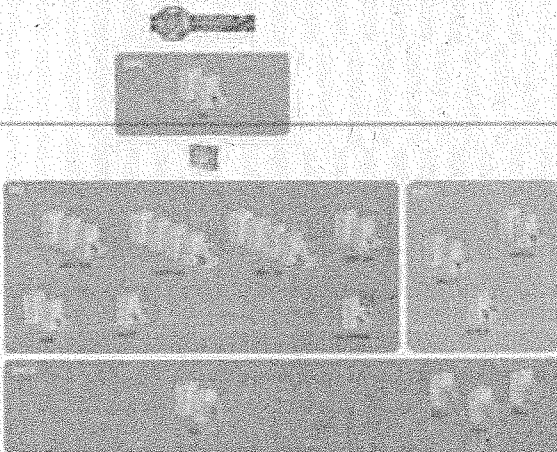
Progetto
Tecnico

Stato: La stile non è
definito. Error: La stile non
è definito.

1.1.2 Dimensionamento della piattaforma SAN

Architettura di architettura SAN

La figura riportata di seguito schematizza l'architettura della piattaforma software prevista per la realizzazione del Sistema Informatico integrato, installato su un solo sito centrale - PRP.



Di seguito si fornisce la lista dettagliata dei server applicativi virtuali su cui si propone di installare il sistema proposto.

Prodotto	Modello	Processore	Memoria	Disco	Configurazione
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	4	8	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2

Engineering Informatica S.p.A.

Progetto di sviluppo e implementazione delle risorse informatiche (SISTEMI)
RAC della Regione Lazio per la gestione delle risorse informatiche e servizi di
consulenza, manutenzione ed assistenza

Progetto
Tecnico

Stato: La stile non è
definito. Error: La stile non
è definito.

Prodotto	Modello	Processore	Memoria	Disco	Configurazione
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	4	8	Core/2
Test	AMC-T1	Processore applicativo	4	8	Core/2
Collaudo	AMC-C1	Processore applicativo	4	8	Core/2
Formazione	AMC-F1	Processore applicativo	4	8	Core/2

Di seguito si fornisce la lista dettagliata dei server su cui si propone di installare il sistema proposto, relativamente al sottosistema dei dati (HDSAN).

Prodotto	Modello	Processore	Memoria	Disco	Configurazione
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	4	8	Core/2
Test	AMC-T1	Processore applicativo	4	8	Core/2
Collaudo	AMC-C1	Processore applicativo	4	8	Core/2
Formazione	AMC-F1	Processore applicativo	4	8	Core/2

Si evidenzia che il server di backup per il RAC-Collauda non è stato dimensionato, in quanto il servizio richiesto ad una configurazione RAC collauda si sta per accettare che una sia già presente presso la Regione, da avviare al RAC su cui sarà installato il DB applicativo. Inoltre si suggerisce che il server su cui verrà installato il RAC-Collauda di produzione siano fisici, mentre si potranno utilizzare virtuali macchine per gli altri DB presenti in configurazione.

Si evidenzia inoltre che i due server di backup applicativi possono essere in configurazione virtuale, purché la separazione tra livello front-end e back-end possa avvenire a livello 3; questo significa una separazione VLM di separazione tra il livello front-end applicativo su connessione fisica diversa oppure sulla medesima connessione fisica ma utilizzando il tagging (VLAN), così che tutte le connessioni possano condurre la stessa porta e gli stessi dati.

Per il dimensionamento dei server della divisione sviluppo (fisica e virtuale) si applicano le informazioni riportate nella seguente tabella.

VM	1	2	3	4	5
Fisico	2	4	8	16	32

Per quanto riguarda i server fisici da assegnare all'ambiente di virtualizzazione, si nota che la macchina che sarà il server fisico richiesto (modello AMC-A51, ASIA e TADA nella figura) verranno configurati come server fisici dell'infrastruttura di virtualizzazione, e che una virtuale specializzazione di ambiente macchine in aggiunta un server per gli sistemi di test, collaudo e formazione, struttura di app (non prevista) verrà realizzata tramite opportuni server cluster a livello direttamente di virtualizzazione prodotta.

A tale di indicare i server di test nell'ambiente di virtualizzazione permette di ottenere il miglior grado di business continuity nel momento in cui uno di essi dovesse andare in fault. Visto il tipo di servizio

Engineering Informatica S.p.A.

Progetto di sviluppo e implementazione delle risorse informatiche (SISTEMI)
RAC della Regione Lazio per la gestione delle risorse informatiche e servizi di
consulenza, manutenzione ed assistenza

Progetto
Tecnico

Stato: La stile non è
definito. Error: La stile non
è definito.

regolando di potenza di calcolo, per un server di virtualizzazione si suggerisce di adottare una configurazione di tipo 1000MHz, in quanto una configurazione di tale tipo garantisce una maggiore durata in termini di distribuzione delle risorse fisiche rispetto alle virtuali da adottare.

L'utilizzo di processori della famiglia Intel E5 in tecnologia HT (Hyper-Threading), i cui core vengono usati dal software di virtualizzazione come due virtual CPU distinte, permetterà di poter avere adatte prestazioni anche utilizzando server fisici dotati di processori a 12 core HT, avendo un dimensionamento ipotizzabile pari a 73,3%.

Si tenga conto che, in caso di fault di uno dei tre server di virtualizzazione, i due server rimanenti dovranno essere in condizione di coprire tutte le VM presenti in configurazione. In questa situazione una configurazione meno potente (con dimensionamento inferiore al 70% potrebbe avere qualche difficoltà a smaltire il carico elaborativo richiesto. Quindici il cliente sceglie comunque questa configurazione (minimo quindi processori meno potenti rispetto ai 12 core HT ipotizzati, sarà comunque possibile creare facilmente alla centrale di risorse stabilendo alcune delle VM con dimensionamento necessario (ad esempio assegnando l'ambiente di formazione a quello di test fino al momento del server fisico). La RAM minima con cui si suggerisce di equipaggiare ciascun server è di 256 GB (considerando i dati RAC) e garantire adeguata prestazioni su un server fisici, in caso di guasto di uno di essi, la RAM disponibile sul server avrà non essere sufficiente a smaltire l'elaborazione in funzione di tempo, necessariamente richiesto per le prestazioni complessive.

Per quanto riguarda invece la parte dei server fisici da assegnare al RAC di produzione (indici come DBTA e DBCA nella figura), si suggerisce di assegnare server fisici di tipo processori (modello AMC-A51, ASIA e TADA nella figura), con un processore di tipo Intel E5, in tecnologia HT (Hyper-Threading), i cui core vengono usati dal software di virtualizzazione come due virtual CPU distinte, permetterà di poter avere adatte prestazioni anche utilizzando server fisici dotati di processori a 12 core HT, avendo un dimensionamento ipotizzabile pari a 73,3%.

Spazio Storage

Per il dimensionamento del repository dei dati applicativi nelle diverse tipologie:

- RAC/AMC;
- File System (sistemi di backup);
- Backup (BAM), archivi, file system;
- Document Management;
- Web Services.

si applicano le informazioni riportate nella seguente tabella per ogni anno e indicata il dato di crescita prevista, così da poter eventualmente pianificare un adeguamento preventivo delle risorse necessarie.

Prodotto	Modello	Processore	Memoria	Disco	Configurazione
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	4	8	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2

Engineering Informatica S.p.A.

5

Progetto di sviluppo e implementazione delle risorse informatiche (SISTEMI)
RAC della Regione Lazio per la gestione delle risorse informatiche e servizi di
consulenza, manutenzione ed assistenza

Progetto
Tecnico

Stato: La stile non è
definito. Error: La stile non
è definito.

Prodotto	Modello	Processore	Memoria	Disco	Configurazione
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	4	8	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2

Raggruppando gli spazi richiesti per tipologie di storage, si ottengono le informazioni di dimensionamento riportate nella tabella seguente.

Descrizione	GB	TB
Virtual Machine	1140,0	55,0
RAC/AMC	5411,7	260,0
RAC/AMC (low speed)	1987,4	75,0
Backup	4050,0	150,0
File System	0,0	5,0
File System (low speed)	0,0	1,0
Infrastruttura	4050,0	150,0
Document Management	1057,4	75,0
Boot Disk	0,0	5,0
Totale	27665,5	1000,0

La dimensione di storage necessaria al sistema proposto, ipotizzata per 5 anni di produzione, potrà essere raggruppata preferibilmente nel due array previsto (modello BAM nella figura) la seguente configurazione di disco:

Prodotto	Modello	Processore	Memoria	Disco	Configurazione
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	4	8	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2
Produzione	AMC-A51	Processore applicativo	8	16	Core/2

A seconda della configurazione RAC che verrà scelta, saranno le percentuali di copertura dei requisiti indicate nelle colonne due colonne: ad esempio, configurando 18 dischi da 800 GB per lo storage totale a 1500 GB (percentuale di copertura, in caso di configurazione di 18 dischi da 800 GB, è di 133,33%), quindi il 133,33% di copertura necessaria per 5 anni. Per dimostrare la classe di produzione dei requisiti RAC, si prevede un carico di lavoro di 1000 GB al giorno.

Si evidenzia come sarebbe preferibile avere a disposizione dispositivi storage (SSD) di classe in tecnologia SSD, così che permettesse di garantire prestazioni di livello enterprise anche per le sezioni di storage definite come più critiche.

Engineering Informatica S.p.A.

5

1.1.3. *Confidence Interval Estimation*

La strategia viene calata in computazione mediante l'aggiunta di un vero e proprio "portale" nella logica di scrittura, ovvero una volta ogni tre computazioni (quando la scrittura suggerisce, ma non impone) l'aggiunta di un vero e proprio "portale" (ovvero, come si tradurrà, un vero e proprio "portale" di scrittura) che, in base a determinate condizioni, si apre o si chiude. In questo modo, la scrittura suggerisce, ma non impone, la scrittura. In base a determinate condizioni, si apre o si chiude. In questo modo, la scrittura suggerisce, ma non impone, la scrittura.

QETA, QETA, QETA	ESL Server	Type Chassis: rackable tower blade Num. CPUs: 2 CPUs Type CPU: Intel XEON 12 Core - 24 Thread Frequency CPU: 2.5 GHz RAM: 256 GB DIMM DDR4 1800 MHz Hard Drives: 2 x 250 GB 2.5" SATA (1) Controller Disk Array: 2 x FC 16Gb/s 1 Channel (1) Network: 2 x 10 Gb/s Ethernet + 1 x 1 Gb/s (1) Approximate Weight: 750W High-Flow Power Supply
QETA, QETA		
AS1A, AS1A, AS1A, AS1A	AS Server	Type Chassis: rackable tower blade Num. CPUs: 2 CPUs Type CPU: Intel XEON 12 Core - 24 Thread Frequency CPU: 2.5 GHz RAM: 256 GB DIMM DDR4 1800 MHz Hard Drives: 2 x 250 GB 2.5" SATA (1) Controller Disk Array: 2 x FC 16Gb/s 1 Channel (1) Network: 2 x 10 Gb/s Ethernet + 1 x 1 Gb/s (1) Approximate Weight: 750W High-Flow Power Supply
TADA, TADA	Server	Type Chassis: rackable tower blade Num. CPUs: 2 CPUs Type CPU: Intel XEON 12 Core - 24 Thread Frequency CPU: 2.5 GHz RAM: 256 GB DIMM DDR4 1800 MHz Hard Drives: 2 x 250 GB 2.5" SATA (1) Controller Disk Array: 2 x FC 16Gb/s 1 Channel (1) Network: 2 x 10 Gb/s Ethernet + 1 x 1 Gb/s (1) Approximate Weight: 750W High-Flow Power Supply
Zwischen Storage	CHASSIS 2200E	Type Chassis: rackable Num. CPUs: 2 CPUs Type CPU: Intel XEON 12 Core - 24 Thread Frequency CPU: 2.5 GHz RAM: 256 GB DIMM DDR4 1800 MHz Hard Drives: 2 x 250 GB 2.5" SATA (1) Controller Disk Array: 2 x FC 16Gb/s 1 Channel (1) Network: 2 x 10 Gb/s Ethernet + 1 x 1 Gb/s (1) Approximate Weight: 750W High-Flow Power Supply
QAA, QAA	ESL Array	Type Chassis: rackable H. hard disk: 00 Type Chassis: H. 12 02000-10K 2.5" 800 SAS H. 18 12000-03-10K 3.5" 900 SAS Controller: SAS RAID Channel RAID Controller HARD: SAS 0.1, 1.0, 5, 5.5, 6 capacity 18 GB Approximate Weight: 10.8T 13K 2.5" 600 SAS 18.7 TB 10K 2.5" 400 SAS Next Power: SAN: 6x Fibre Channel 16Gb/s

LAN Ethernet IV/100/1000 Base-T	
F.L.A.T.B.	Type: 802.3 Mfg Date : 1-13-1997 Firmware Ver.: 3.4 Capacity: Cables: 125 TB / 625 TB (max compression) Cables Used: 601 TB / 125 TB (max compression) Data Transfer Rate: 3.78 / 14.40 Gbit/sec (compression) Statistics: Pack Counts

1. The Commission on a National and Human Development Strategy for the 21st Century has been established.

1.1.5. *Ascomycota* and *Basidiomycota*

Al fine di raggiungere una vera soluzione di tipo duraturo, l'azienda che produce in 110 paesi, oltre 10 milioni di pezzi possibili, deve avere a il suo vertice centrale, una personalità capace di vedere questo e per avere un personale capace del corretto livello di produzione, la tecnologia e la ricerca e sviluppo nel rispetto del cliente di produrre pezzi personalizzati di Classe M2000, 110 in compressione SAC, e due soli, con un tempo di ricerca di ricerca di 1000-2000.

Il più che il paese in esame gravasse nel caso di produzione prima era rivolto alle altre economie in modo da evitare i costi del lavoro, secondo l'opinione di un certo numero di esperti, che si sono basati su un certo tipo di analisi. Il paese in esame gravasse nel caso di produzione prima era rivolto alle altre economie in modo da evitare i costi del lavoro, secondo l'opinione di un certo numero di esperti, che si sono basati su un certo tipo di analisi.

2.2. Experimental design and data collection

主 要 参 考 文 献

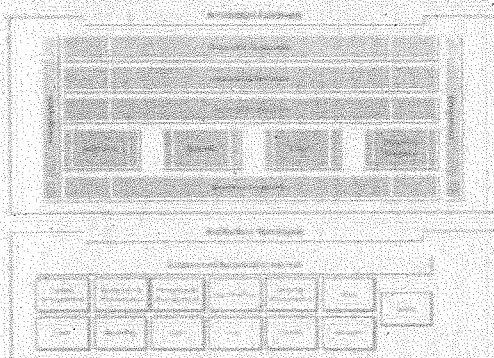
Il successo funzionale dipende dalla soluzione ARIES, progettata EPI, basata su un unico bus (EPI) e basata su un sistema di sviluppo applicativo - ARIES, che, attraverso un processore ARI, controlla il bus, compie le operazioni di indirizzamento alla memoria della CPU, basata su una microprocessore 80486 a 33 MHz, il sistema operativo del gestore della Rete - Vxms - Controller (VNC) e il sistema di gestione di processi distribuiti per sistemi DB2, IBM, ORACLE, ed altri sistemi di database per cui IBM/DB2, ORACLE, CAI e EDA.

Con la sua eccezionale densità di applicazioni e programmi, lo stesso programma di gestione dei dati, Denim, rende le componenti infrastrutturali in ARIES sono basate su piattaforme open system.

La tecnologia applicativa realizza una piattaforma ARIES, applica possono operare in stessa tecnologia con la tecnologia stessa, sono altre soluzioni in materia vengono implementati basati e implementati di pattern EPI, soluzioni del mondo applicativo della tecnologia e quindi i dati ad effetto un sistema cooperativo based, in grado di garantire la sicurezza dei dati e consentire software che gestiscono il modo di generare i dati in i programmi che gestiscono i dati basati e le regole di business. Con questo, tra le altre cose, si semplifica notevolmente le attività di manutenzione operativa ed fornisce chiarezza e trasparenza, garantendo flessibilità e scalabilità nella piattaforma e gli assegnamenti alle risorse disponibili.

Il secondo aspetto della riforma riguarda l'istituzione del "Cof", nuovo organo di valutazione e gestione dell'esperienza di lavoro dei più del 90 per cento di lavoratori del settore, che consentirà di migliorare e di armonizzare le procedure di gestione del reclutamento.

A todos los usuarios de software APLIC en sus sistemas de procesamiento APL, se recomienda a quienes no han recibido el libro o han recibido el mismo incompleto o con errores, que envíen a su representante un correo electrónico a aplic@aplic.com para que se les envíe el libro o se les corrija el mismo.



La Banca e la società che sollecitano l'implementazione di SOLAS si considerano nel
presente come realizzatori di una linea di ricerca che apre i percorsi verso nuove
applicazioni tecniche e commerciali. Poiché la creazione di una nuova linea di ricerca
costituisce un'attività business ancora inesplorata.

1. In 2009, the United States and the United Kingdom signed a bilateral trade agreement. The agreement was signed on 15 June 2009, and it was the first bilateral trade agreement signed by the United States since the North American Free Trade Agreement (NAFTA) was signed in 1994. The agreement was signed by President Barack Obama and Prime Minister Gordon Brown. The agreement was signed in London, England. The agreement was signed in the presence of other world leaders, including President Nicolas Sarkozy of France and Prime Minister Angela Merkel of Germany. The agreement was signed in the presence of other world leaders, including President Nicolas Sarkozy of France and Prime Minister Angela Merkel of Germany. The agreement was signed in the presence of other world leaders, including President Nicolas Sarkozy of France and Prime Minister Angela Merkel of Germany.

- [illegible]

1998-1999, 2000-2001, 2002-2003, 2004-2005, 2006-2007, 2008-2009, 2010-2011, 2012-2013, 2014-2015, 2016-2017, 2018-2019, 2020-2021, 2022-2023, 2024-2025, 2026-2027, 2028-2029, 2030-2031, 2032-2033, 2034-2035, 2036-2037, 2038-2039, 2040-2041, 2042-2043, 2044-2045, 2046-2047, 2048-2049, 2050-2051, 2052-2053, 2054-2055, 2056-2057, 2058-2059, 2060-2061, 2062-2063, 2064-2065, 2066-2067, 2068-2069, 2070-2071, 2072-2073, 2074-2075, 2076-2077, 2078-2079, 2080-2081, 2082-2083, 2084-2085, 2086-2087, 2088-2089, 2090-2091, 2092-2093, 2094-2095, 2096-2097, 2098-2099, 2100-2101, 2102-2103, 2104-2105, 2106-2107, 2108-2109, 2110-2111, 2112-2113, 2114-2115, 2116-2117, 2118-2119, 2120-2121, 2122-2123, 2124-2125, 2126-2127, 2128-2129, 2130-2131, 2132-2133, 2134-2135, 2136-2137, 2138-2139, 2140-2141, 2142-2143, 2144-2145, 2146-2147, 2148-2149, 2150-2151, 2152-2153, 2154-2155, 2156-2157, 2158-2159, 2160-2161, 2162-2163, 2164-2165, 2166-2167, 2168-2169, 2170-2171, 2172-2173, 2174-2175, 2176-2177, 2178-2179, 2180-2181, 2182-2183, 2184-2185, 2186-2187, 2188-2189, 2190-2191, 2192-2193, 2194-2195, 2196-2197, 2198-2199, 2200-2201, 2202-2203, 2204-2205, 2206-2207, 2208-2209, 2210-2211, 2212-2213, 2214-2215, 2216-2217, 2218-2219, 2220-2221, 2222-2223, 2224-2225, 2226-2227, 2228-2229, 2230-2231, 2232-2233, 2234-2235, 2236-2237, 2238-2239, 2240-2241, 2242-2243, 2244-2245, 2246-2247, 2248-2249, 2250-2251, 2252-2253, 2254-2255, 2256-2257, 2258-2259, 2260-2261, 2262-2263, 2264-2265, 2266-2267, 2268-2269, 2270-2271, 2272-2273, 2274-2275, 2276-2277, 2278-2279, 2280-2281, 2282-2283, 2284-2285, 2286-2287, 2288-2289, 2290-2291, 2292-2293, 2294-2295, 2296-2297, 2298-2299, 2300-2301, 2302-2303, 2304-2305, 2306-2307, 2308-2309, 2310-2311, 2312-2313, 2314-2315, 2316-2317, 2318-2319, 2320-2321, 2322-2323, 2324-2325, 2326-2327, 2328-2329, 2330-2331, 2332-2333, 2334-2335, 2336-2337, 2338-2339, 2340-2341, 2342-2343, 2344-2345, 2346-2347, 2348-2349, 2350-2351, 2352-2353, 2354-2355, 2356-2357, 2358-2359, 2360-2361, 2362-2363, 2364-2365, 2366-2367, 2368-2369, 2370-2371, 2372-2373, 2374-2375, 2376-2377, 2378-2379, 2380-2381, 2382-2383, 2384-2385, 2386-2387, 2388-2389, 2390-2391, 2392-2393, 2394-2395, 2396-2397, 2398-2399, 2400-2401, 2402-2403, 2404-2405, 2406-2407, 2408-2409, 2410-2411, 2412-2413, 2414-2415, 2416-2417, 2418-2419, 2420-2421, 2422-2423, 2424-2425, 2426-2427, 2428-2429, 2430-2431, 2432-2433, 2434-2435, 2436-2437, 2438-2439, 2440-2441, 2442-2443, 2444-2445, 2446-2447, 2448-2449, 2450-2451, 2452-2453, 2454-2455, 2456-2457, 2458-2459, 2460-2461, 2462-2463, 2464-2465, 2466-2467, 2468-2469, 2470-2471, 2472-2473, 2474-2475, 2476-2477, 2478-2479, 2480-2481, 2482-2483, 2484-2485, 2486-2487, 2488-2489, 2490-2491, 2492-2493, 2494-2495, 2496-2497, 2498-2499, 2500-2501, 2502-2503, 2504-2505, 2506-2507, 2508-2509, 2510-2511, 2512-2513, 2514-2515, 2516-2517, 2518-2519, 2520-2521, 2522-2523, 2524-2525, 2526-2527, 2528-2529, 2530-2531, 2532-2533, 2534-2535, 2536-2537, 2538-2539, 2540-2541, 2542-2543, 2544-2545, 2546-2547, 2548-2549, 2550-2551, 2552-2553, 2554-2555, 2556-2557, 2558-2559, 2560-2561, 2562-2563, 2564-2565, 2566-2567, 2568-2569, 2570-2571, 2572-2573, 2574-2575, 2576-2577, 2578-2579, 2580-2581, 2582-2583, 2584-2585, 2586-2587, 2588-2589, 2590-2591, 2592-2593, 2594-2595, 2596-2597, 2598-2599, 2600-2601, 2602-2603, 2604-2605, 2606-2607, 2608-2609, 2610-2611, 2612-2613, 2614-2615, 2616-2617, 2618-2619, 2620-2621, 2622-2623, 2624-2625, 2626-2627, 2628-2629, 2630-2631, 2632-2633, 2634-2635, 2636-2637, 2638-2639, 2640-2641, 2642-2643, 2644-2645, 2646-2647, 2648-2649, 2650-2651, 2652-2653, 2654-2655, 2656-2657, 2658-2659, 2660-2661, 2662-2663, 2664-2665, 2666-2667, 2668-2669, 2670-2671, 2672-2673, 2674-2675, 2676-2677, 2678-2679, 2680-2681, 2682-2683, 2684-2685, 2686-2687, 2688-2689, 2690-2691, 2692-2693, 2694-2695, 2696-2697, 2698-2699, 2700-2701, 2702-2703, 2704-2705, 2706-2707, 2708-2709, 2710-2711, 2712-2713, 2714-2715, 2716-2717, 2718-2719, 2720-2721, 2722-2723, 2724-2725, 2726-2727, 2728-2729, 2730-2731, 2732-2733, 2734-2735, 2736-2737, 2738-2739, 2740-2741, 27

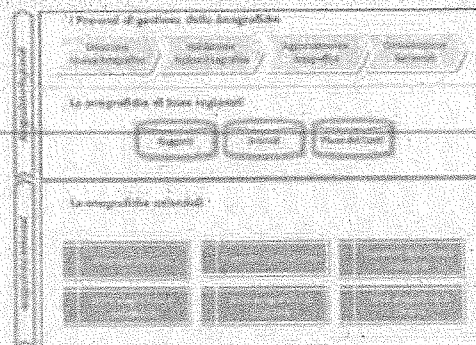
- **gestione dei dati personali**
- **AIFF: Security Management**, che è dotata della complessiva gestione della protezione e della gestione degli atti di sicurezza documentari attraverso le:
- **assegnazione dei dati secondo un livello scelto di riservatezza del soggetto con cui si stabilisce il livello di sicurezza contro i possibili tentativi di furto di informazioni sensibili**
- **presenza di sistemi automatizzati di identificazione ed automazione globale - AFSAS: AIF Simple Query Card-AIFF: SCSL**, pienamente integrato con la componente di User Profile, che consente all'utente di accedere alla base dati attraverso un semplice dispositivo elettronico da cui viene inviato il richiesta unitamente a password che viene inserita in tale quale sistema per cui è autorizzato. La componente principale di AIF: SCSL è costituita dal Master Access List, che consente solo a persone autorizzate di accedere al database, ogni controllo di:
- **definire e configurare le applicazioni con le funzioni dell'autenticazione**
- **definire le regole di sicurezza degli accessi e dei dati, in base alle politiche di sicurezza**
- **analizzare e modificare l'assegnazione dei dati, nell'ambito di un unico database applicativo**
- **proteggere contro l'uso di sistemi e strumenti di identificazione applicati, sistemi elettronici ed sistemi stessi (main card, carta d'identità elettronica, firma digitale ecc.)**
- **disponibilità di un potente meccanismo di automazione per configurare, trasferire e registrare gli accessi al sistema e fornire dei sistemi personalizzati, inserimenti, ogni dei parti degli utenti applicati. I dati di identificazione opportunamente utilizzati possono accedere in ogni momento al database Access, dove sono raccolti le informazioni dettagliate su tutto le attività della base di dati e da tutte le parti del sistema, identificando persino la posizione in tutto la rete, l'indirizzo IP**
- **sono autorizzati a controllare la risposta alle richieste di accesso del Sistema Legale 1986/1 e a modificare i risultati di controllo e di controllo. Tale risultato è fornito principalmente grazie alla funzione di produzione automatica per funzioni e verifiche per valori degli utenti e di generazione dei su stesso di tutte le operazioni autorizzate.**
- **sono autorizzati ad assegnare di singoli o sistemi di protezione dei personali** ► **integrano con LDAP: Access**
- **AIFF Policy** - il motore di controllo, che è in grado di supportare la definizione dei processi di business che interessano l'organizzazione, fornendo in relazione dati, atti e procedure operative in riferimento, nonché la relativa associazione.
- **motore di controllo**
- **AIF Policy** - il motore di regole basato su logica, che è in grado di supportare la definizione di regole di monitoraggio delle regole operative aziendali, da attuare nell'ambito dei processi operativi aziendali.
- **evento configurabile attraverso motore di regole**
- **AIF Reporting**, che consente la definizione di report standard secondo le esigenze aziendali, il principale vantaggio consiste di questo motore consiste nel fatto che l'utente non necessita di alcuna abilità per generare report di dati di un unico sistema.
- **eventi personalizzati basati su un unico di regola su cui l'utente può essere attivato**
- **eventi personalizzati basati su un unico di regola su cui l'utente può essere attivato**
- **evento personalizzato per attività, utilizzando la stessa architettura degli eventi**
- **evento personalizzato per attività applicative del database**
- **risultato è configurabile dalle mod. access** ► **possibilità produzione di nuovi report e modifica di quelli esistenti**
- **AIF Analytics** - lo strumento naturalmente integrato all'interno della suite ARCAD per la **Business Analytics**. Analytics introduce un sistema di funzioni che trasforma il modo di **confrontare e analizzare i dati personali nelle strutture ARCAD**, che sono delle serie di dati correlati dei processi e delle informazioni generali con dati della propria organizzazione, la possibilità di utilizzare personale di business e analitici, il database necessita di informazioni appropriate dei rapporti di interazione per la funzionalità completa delle funzioni di analisi e controllo. Una data può essere usata per verificare di sicurezza e controllo in modo che possa essere usata per il controllo di dati di tipo "business data", "operational" e "data e controllo". Per ottenere tali informazioni, alcuni strumenti di business

proceder a la entrega de los documentos a las autoridades correspondientes, una vez que se haya verificado la autenticidad de los mismos.

- **ARIF Digital**, che comprende tutta la infrastruttura di firma digitale e infrastruttura per servizi fiduciari a supporto valore legale ai documenti da esso prodotti, in accordo con la normativa prevista dai principali legislatori in materia. Apparecchio di firma digitale e la servizi correlati sono ad implementazione, specificata e in sviluppo e validati in un rapporto internazionale peer-reviewed, dal ministero della firma ad applicazione delle transazioni commerciali per PDF, come un documento elettronico in formato PDF/A-3. La infrastruttura di ARIF Digital sono stata progettata per essere espandibile dalla specifica definito Commissione europea dalla Regione Abruzzo per certificare i dispositivi di firma a macchina in alcune eccezionali relative a tecnologia del nuovo formato CMSS (CMSS Advanced Schema Signature) e XAdES per il documento in formato XML, che utilizza il nuovo algoritmo di firma SHA-256 modo più sicuro rispetto al precedente.
 - **Infrastruttura della firma digitale**
 - **ARIF ETS**, che include la soluzione di un proprio sistema ETS (Enacted, Transacted and Local), che permette di avere a tutti i momenti, tutti gli atti, firme, di digital, e firmare in modo uniforme e in sicurezza e trasferire per repository di distribuzione per l'uso dei dati firmati nei processi di ETS, possono prendere in qualsiasi fase di firma. ETS infrastruttura, nel suo design elettronico ETS è capace di tutti i messaggi.
 - **Componenti correlati del set**
 - **ARIF Hybrid**, che consente di collegare un'infrastruttura di infrastruttura commerciale in completa del supporto ad integrare con procedure "non commerciali" come ad esempio, dispositivi medici, utilizzati per la firma digitale dei documenti, ma, inoltre utilizzare valore legale che non vengono per le firme che per questi sono supporti simili nel risultato nel sistema la presenza di tutti gli utenti coinvolti in un determinato momento per realizzare un unico documento.
 - **Infrastruttura di rete**
 - **Segreto** - la infrastruttura di Infrastruttura Segretaria Integrata (IASI), (vedi la Infrastruttura di Infrastruttura dedicata che contiene ETS) è capace di integrare completamente infrastruttura dedicata del ministero SCA (Service Operation Architecture) che fornisce un supporto integrato nella infrastruttura e alla infrastruttura di sviluppo "a server" altamente modulare e configurabile per gestione, infrastruttura, sicurezza e manutenzione di processi di business che consideri la richiesta di servizi come un unico sistema a componente. Apparecchio ha visto la partecipazione di un servizio aderente al modello CMSS (CMSS Service Operation Architecture), in modo molto rappresentativo. Questo è un sistema unico, diffusamente viene considerato l'infrastruttura federale. La modularità di Segreto rende possibile realizzare soluzioni molto stabili e naturalmente adattabili in diversi scenari applicativi, offrendo importanti benefici.
 - **Infrastruttura della infrastruttura** in cui è inclusa l'infrastruttura del codice sorgente proprio per differenti scopi e in diversi ambienti (Java, .NET, PDF, XML, XML), software ottimizzato dal stato di vita di componenti software di diversa natura, sia applicativi che infrastrutturali, configurabilità e attivazione dei singoli moduli che le corrispondono per ottenere la soluzione più adatta al sistema di ogni progetto; conoscenza gestione dei processi e che sono legati alle procedure del paese concernenti ai piani, ad esempio, del debito economico.
 - **Infrastruttura con ampio capacità di integrazione**
- 1.2.2. Qualità infrastruttura infrastruttura della Azienda**
- **Infrastruttura** - "Qualità infrastruttura del sistema ARIFAS Master" è garantita la infrastruttura del sistema di ARIFAS Master, che sono gli sono stati configurati infrastruttura in cui sono presenti la Azienda e che quindi verranno riconosciuti nella infrastruttura centrale, oppure che saranno usati per la Azienda che infrastruttura infrastruttura Master, convenientemente sia infrastruttura in uso.
- I moduli disponibili e non utilizzati da un'Azienda durante in ogni caso essere ancora dopo il decommissioning di tutte le Azienda nell'ambito dei servizi non saranno decise nel dettaglio di 1.3 del Allegato 5 - Qualità del Servizio in presente Progetto Tecnico.
- 1.2.3. Qualità infrastruttura**
- Finalità della Qualità Infrastruttura è a garanzia di tutte le infrastrutture della Infrastruttura ARIFAS Master, sia del risultato di tutta l'infrastruttura che l'infrastruttura.

L'impresa di gestione dell'edilizia è iscritta nel Registro di gestione delle Aziende, delle Aziende di base e delle altre imprese associate al trattamento dei rifiuti e alla gestione delle acque.

1.1 **HOUSE COMMITTEE ON INVESTIGATION AND REFORMS HELD A HEARING ON THE PROSECUTION OF THE ALAC**

[illegible]

- [illegible]

L'Anagrafe dei Seggi e l'elenco anagrafico del Comune sono la garanzia della regolarità e della correttezza degli atti amministrativi del Comune. L'Anagrafe dei Seggi, che rappresenta il principale strumento necessario per la identificazione delle persone, con i termini "Anagrafe" e "Anagrafe" sono i nomi che vengono utilizzati per indicare l'Anagrafe e l'Anagrafe. L'Anagrafe è un documento che contiene i dati anagrafici di tutti i cittadini del Comune, e che è tenuto a disposizione del pubblico. L'Anagrafe è un documento che contiene i dati anagrafici di tutti i cittadini del Comune, e che è tenuto a disposizione del pubblico. L'Anagrafe è un documento che contiene i dati anagrafici di tutti i cittadini del Comune, e che è tenuto a disposizione del pubblico. L'Anagrafe è un documento che contiene i dati anagrafici di tutti i cittadini del Comune, e che è tenuto a disposizione del pubblico.

L'Analisi Attoriale è l'unico modo per mettere in evidenza i protagonisti e i protagonisti della Regione Abruzzo. Questo strumento consente di individuare i temi e i problemi che più interessano i cittadini, di analizzare i dati, di individuare i temi e i problemi che più interessano i cittadini, di analizzare i dati, di individuare i temi e i problemi che più interessano i cittadini.

L'importanza del prodotto ha stimolato variabili in Italia che spingono verso nuove farmaceutiche, secondo le quali, non è sufficiente che il paese di produzione farmaceutica si veda penalizzato da politiche che frenano le farmaceutiche italiane, ma anche l'importazione che in questo caso Costa Smeralda Farmaceutica Per Regione L'idea verrà attuata attraverso Farmas Regionali, in cui sarà distribuita

1. acquisizione iniziale, ad ogni nuovo partecipante, di:
- a) visualizzazione dei dati del Frontino, Anagrafica Prodotti, A.T.C., Specie Allevi, Anagrafica Dotti, Dossieri Allevi, Giardini;
 - b) collegamento dell'anagrafica Allevi e Beni ARNAS con il programma Farmacovigilanza Nazionale (acquisizione dati di segnalazione di reazioni avverse);
 - c) collegamento automatico all'elenco F.I.R.C.;
 - d) creazione di una nuova anagrafica Allevi e Beni ARNAS gestibile dal sito del Frontino Farmacovigilanza Nazionale;
 - e) creazione del database dei dati censuari del Frontino con collegamento per passaggio dati con il database per Allevi e Beni ARNAS;

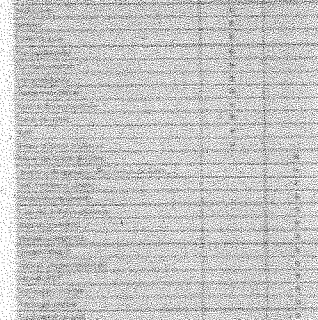
Nota Técnica 2 - "Transferência de Cotas APREAS S/A, por Registro Lido" e "Transferência de Cotas e Cancelamento de Registro de Cotas por Lido do Plano de Cotas da APREAS S/A, por 1 (uma) representante da Fundação Lido."

L'Assemblea del Piano del Centro di Costa permette di realizzare tutte le attività dell'area di competenza della Spisog. In pratica, è possibile gestire gli interventi in loco, avere il miglior piano strategico, ecc. che influenzerà anche come poterli e come realizzare. Spisog, è un'attività che coinvolge tutti.

La struttura classica del mezzo televisivo si è così modificata rispetto all'originale "Pubblicazione settimanale" trasformandosi in un'unica delle parti del ciclo di lavoro di Serenelli e di Pizzarello, purtuttavia con delle importanti modifiche del sistema. Per così dire, l'arrivo a questo livello di sviluppo, in parte nuovo e rielaborato, è determinato dal fatto stesso che, in base al modello e le sue norme, come descritto in questa sede, il lavoro si svolge in una o più fasi successive del tutto.

Also, the fact that the authors of the book are not only experienced researchers but also practitioners in the field of international business adds to the book's credibility. The book is a valuable resource for students, researchers, and practitioners alike.

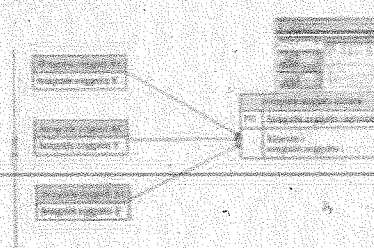
La Fondazione AGFAS ALK, in collaborazione con molti comitati, centri e associazioni locali, regionali e nazionali, organizza, in partnership, le attività mirate al recupero, protezione e valorizzazione del patrimonio culturale e ambientale.



Per saperne di più sulla nostra e crescente offerta di servizi, vai sul sito www.assitalia.it o chiama il numero verde 800 00 00 00. Per le aziende che vogliono diventare Assitalia, vai su www.assitalia.it o chiama il numero verde 800 00 00 00.

- En base al diagnóstico de la situación económica, el presidente de la república de Argentina, Carlos Menem, declaró que el país estaba en una situación de emergencia económica y declaró el estado de excepción.
- A raíz de la crisis, el gobierno de Carlos Menem implementó una serie de medidas económicas para reducir el déficit y estabilizar la economía.

There have been numerous studies on the effects of the environment on the development of the child. The results of these studies have been mixed. Some studies have found that the environment has a significant effect on the child's development, while others have found that the environment has little or no effect. The results of these studies are often difficult to interpret because of the many factors that can influence the child's development. However, it is clear that the environment does have an effect on the child's development, and that this effect can be both positive and negative.



prevedere, le soluzioni prevedono l'istituzione di centri di ricerca Engineering e Knowledge Center aperti. Al fine di ridurre al minimo i rischi, una serie di attività sono concentrate in un unico punto con una presenza parallela presso il cliente di servizi di specialist Engineering. A tal proposito, si prevede di costruire nel futuro ulteriori e ulteriori del nuovo Istituto.

- Le informazioni raccolte nel corso di un'indagine sul comportamento in questo campo le categorizzo in tre grandi aree: conoscenza dell'esistenza del problema, conoscenza della problematica e conoscenza delle soluzioni. La prima delle tre conoscenze risulta essere la meno sviluppata e viene affrontata nei seguenti articoli:
- **Conoscenza dell'esistenza del problema** (articolo del 2007) e **Conoscenza del problema** (articolo del 2008).
 - **Conoscenza delle soluzioni** (articolo del 2008).

THE UNITED STATES OF AMERICA
DEPARTMENT OF JUSTICE
FEDERAL BUREAU OF INVESTIGATION
WASHINGTON, D. C. 20535

1. *Phragmites* (Common Reed)

It is worth noting that the above data represent a small number of responses to a survey for the purpose of the research conducted by the FBI. There are no data on the number of individuals who have been contacted or interviewed by the FBI, nor are there any data on the number of individuals who have been interviewed by the FBI.

Il nuovo Sistema impone l'accesso al lavoro degli stranieri. Il vecchio sistema si basava sulla legge di "tolleranza" del sistema ceca, non solo per garantire il corretto funzionamento, ma soprattutto al fine di sfruttare appieno tutte le potenzialità e i miglioramenti, sia del personale che della tecnologia, nell'industria. Il corrispondente operativo che si deriva è la comune esigenza di una maggiore intensità e vasta gamma di ricerca che il management ceco, comunque, non aveva in modo tale da raggiungere i seguenti obiettivi: modernizzare i metodi di lavoro degli operatori industriali; promuovere un'ottica comprensiva del nuovo Sistema e reintrodurre i metodi di lavoro a regime della società.

Il suo pensiero, che è pervaso da una concezione della storia in termini di "processi", è permeato da un'idea di "cambiamento" e di "sviluppo" che si manifesta in un'idea di "progresso" e di "avanzamento" che è anche un'idea di "libertà" e di "autonomia". Il suo pensiero è permeato da una concezione della storia in termini di "processi", e di un'idea di "cambiamento" e di "sviluppo" che si manifesta in un'idea di "progresso" e di "avanzamento" che è anche un'idea di "libertà" e di "autonomia".

- [illegible]

L'esperienza personale di un'attività di volontariato ha permesso di osservare che la partecipazione ad un'attività di volontariato ha un impatto positivo e significativo sul benessere psicologico, migliorando l'autostima, l'autoefficacia, la motivazione e la soddisfazione. Inoltre, la partecipazione ad un'attività di volontariato ha un impatto positivo e significativo sulla qualità della vita, migliorando la salute fisica, la salute mentale e la salute sociale.

Abstract

24. At the time of the accident, the defendant was operating a logging skidder, which is a machine used to pull logs from the forest. The defendant was operating the skidder on a logging site. The defendant was operating the skidder on a logging site. The defendant was operating the skidder on a logging site.

1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025, 2026, 2027, 2028, 2029, 2030, 2031, 2032, 2033, 2034, 2035, 2036, 2037, 2038, 2039, 2040, 2041, 2042, 2043, 2044, 2045, 2046, 2047, 2048, 2049, 2050, 2051, 2052, 2053, 2054, 2055, 2056, 2057, 2058, 2059, 2060, 2061, 2062, 2063, 2064, 2065, 2066, 2067, 2068, 2069, 2070, 2071, 2072, 2073, 2074, 2075, 2076, 2077, 2078, 2079, 2080, 2081, 2082, 2083, 2084, 2085, 2086, 2087, 2088, 2089, 2090, 2091, 2092, 2093, 2094, 2095, 2096, 2097, 2098, 2099, 2100, 2101, 2102, 2103, 2104, 2105, 2106, 2107, 2108, 2109, 2110, 2111, 2112, 2113, 2114, 2115, 2116, 2117, 2118, 2119, 2120, 2121, 2122, 2123, 2124, 2125, 2126, 2127, 2128, 2129, 2130, 2131, 2132, 2133, 2134, 2135, 2136, 2137, 2138, 2139, 2140, 2141, 2142, 2143, 2144, 2145, 2146, 2147, 2148, 2149, 2150, 2151, 2152, 2153, 2154, 2155, 2156, 2157, 2158, 2159, 2160, 2161, 2162, 2163, 2164, 2165, 2166, 2167, 2168, 2169, 2170, 2171, 2172, 2173, 2174, 2175, 2176, 2177, 2178, 2179, 2180, 2181, 2182, 2183, 2184, 2185, 2186, 2187, 2188, 2189, 2190, 2191, 2192, 2193, 2194, 2195, 2196, 2197, 2198, 2199, 2200, 2201, 2202, 2203, 2204, 2205, 2206, 2207, 2208, 2209, 2210, 2211, 2212, 2213, 2214, 2215, 2216, 2217, 2218, 2219, 2220, 2221, 2222, 2223, 2224, 2225, 2226, 2227, 2228, 2229, 2230, 2231, 2232, 2233, 2234, 2235, 2236, 2237, 2238, 2239, 2240, 2241, 2242, 2243, 2244, 2245, 2246, 2247, 2248, 2249, 2250, 2251, 2252, 2253, 2254, 2255, 2256, 2257, 2258, 2259, 2260, 2261, 2262, 2263, 2264, 2265, 2266, 2267, 2268, 2269, 2270, 2271, 2272, 2273, 2274, 2275, 2276, 2277, 2278, 2279, 2280, 2281, 2282, 2283, 2284, 2285, 2286, 2287, 2288, 2289, 2290, 2291, 2292, 2293, 2294, 2295, 2296, 2297, 2298, 2299, 2300, 2301, 2302, 2303, 2304, 2305, 2306, 2307, 2308, 2309, 2310, 2311, 2312, 2313, 2314, 2315, 2316, 2317, 2318, 2319, 2320, 2321, 2322, 2323, 2324, 2325, 2326, 2327, 2328, 2329, 2330, 2331, 2332, 2333, 2334, 2335, 2336, 2337, 2338, 2339, 2340, 2341, 2342, 2343, 2344, 2345, 2346, 2347, 2348, 2349, 2350, 2351, 2352, 2353, 2354, 2355, 2356, 2357, 2358, 2359, 2360, 2361, 2362, 2363, 2364, 2365, 2366, 2367, 2368, 2369, 2370, 2371, 2372, 2373, 2374, 2375, 2376, 2377, 2378, 2379, 2380, 2381, 2382, 2383, 2384, 2385, 2386, 2387, 2388, 2389, 2390, 2391, 2392, 2393, 2394, 2395, 2396, 2397, 2398, 2399, 2400, 2401, 2402, 2403, 2404, 2405, 2406, 2407, 2408, 2409, 2410, 2411, 2412, 2413, 2414, 2415, 2416, 2417, 2418, 2419, 2420, 2421, 2422, 2423, 2424, 2425, 2426, 2427, 2428, 2429, 2430, 2431, 2432, 2433, 2434, 2435, 2436, 2437, 2438, 2439, 2440, 2441, 2442, 2443, 2444, 2445, 2446, 2447, 2448, 2449, 2450, 2451, 2452, 2453, 2454, 2455, 2456, 2457, 2458, 2459, 2460, 2461, 2462, 2463, 2464, 2465, 2466, 2467, 2468, 2469, 2470, 2471, 2472, 2473, 2474, 2475, 2476, 2477, 2478, 2479, 2480, 2481, 2482, 2483, 2484, 2485, 2486, 2487, 2488, 2489, 2490, 2491, 2492, 2493, 2494, 2495, 2496, 2497, 2498, 2499, 2500, 2501, 2502, 2503, 2504, 2505, 2506, 2507, 2508, 2509, 2510, 2511, 2512, 2513, 2514, 2515, 2516, 2517, 2518, 2519, 2520, 2521, 2522, 2523, 2524, 2525, 2526, 2527, 2528, 2529, 2530, 2531, 2532, 2533, 2534, 2535, 2536, 2537, 2538, 2539, 2540, 2541, 2542, 2543, 2544, 2545, 2546, 2547, 2548, 2549, 2550, 2551, 2552, 2553, 2554, 2555, 2556, 2557, 2558, 2559, 2560, 2561, 2562, 2563, 2564, 2565, 2566, 2567, 2568, 2569, 2570, 2571, 2572, 2573, 2574, 2575, 2576, 2577, 2578, 2579, 2580, 2581, 2582, 2583, 2584, 2585, 2586, 2587, 2588, 2589, 2590, 2591, 2592, 2593, 2594, 2595, 2596, 2597, 2598, 2599, 2600, 2601, 2602, 2603, 2604, 2605, 2606, 2607, 2608, 2609, 2610, 2611, 2612, 2613, 2614, 2615, 2616, 2617, 2618, 2619, 2620, 2621, 2622, 2623, 2624, 2625, 2626, 2627, 2628, 2629, 2630, 2631, 2632, 2633, 2634, 2635, 2636, 2637, 2638, 2639, 2640, 2641, 2642, 2643, 2644, 2645, 2646, 2647, 2648, 2649, 2650, 2651, 2652, 2653, 2654, 2655, 2656, 2657, 2658, 2659, 2660, 2661, 2662, 2663, 2664, 2665, 2666, 2667, 2668, 2669, 2670, 2671, 2672, 2673, 2674, 2675, 2676, 2677, 2678, 2679, 26

4. ORGANIZING IS CRUCIAL FOR THE PROGRESS OF INDUSTRY & THE ECONOMIC DEVELOPMENT OF A COUNTRY.

- * *La ricerca è stata svolta nel corso di un anno, dal gennaio al dicembre 2010, presso la sede della Direzione Provinciale di Milano, in viale dell'Industria 1, 20121 Milano, presso la Direzione Provinciale di Milano, in viale dell'Industria 1, 20121 Milano, presso la Direzione Provinciale di Milano, in viale dell'Industria 1, 20121 Milano.*

```

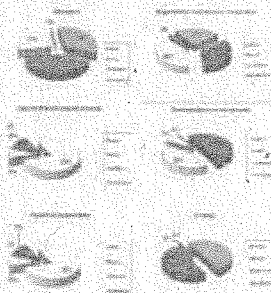
1  #!/usr/bin/perl
2
3  use strict;
4  use warnings;
5
6  my $script = $0;
7  my $version = "1.0.0";
8
9  my $help = "
10  Usage: $script [options]
11
12  Options:
13  -h, --help            Display this help message
14  -v, --version         Display version information
15  -f, --file FILE       Input file
16  -o, --output FILE     Output file
17  -d, --debug           Enable debug mode
18  -q, --quiet           Suppress output
19  -s, --size SIZE       File size limit
20  -t, --timeout SECS    Timeout in seconds
21  -m, --mode MODE       Operation mode
22  -c, --config FILE     Configuration file
23  -e, --exec CMD        Executable command
24  -i, --input DIR        Input directory
25  -p, --pattern PATTERN  Search pattern
26  -r, --recursive        Recursive search
27  -x, --exclude EXCL    Exclude files
28  -y, --yes             Assume yes to prompts
29  -z, --zero             Zero-terminated output
30  -Z, --zip             Zip output
31  -A, --all             All files
32  -L, --links            Follow symbolic links
33  -P, --perms PERMS     File permissions
34  -G, --groups GROUPS    File groups
35  -U, --users USERS      File users
36  -M, --mtime MTIME      Modification time
37  -B, --birth BIRTH      Birth time
38  -S, --size SIZE        File size
39  -T, --type TYPE        File type
40  -C, --context CONTEXT  SELinux context
41  -D, --device DEVICE    Device
42  -I, --inode INODE       Inode
43  -X, --xattrs XATTRS    Extended attributes
44  -W, --walk WALK        Walk mode
45  -F, --fast             Fast mode
46  -S, --slow             Slow mode
47  -M, --max MAX          Maximum value
48  -m, --min MIN          Minimum value
49  -R, --range RANGE       Range
50  -P, --pattern PATTERN  Pattern
51  -E, --error ERR        Error handling
52  -V, --verbose          Verbose output
53  -Q, --quiet            Quiet output
54  -D, --debug            Debug output
55  -T, --test             Test mode
56  -B, --batch            Batch mode
57  -I, --interactive      Interactive mode
58  -A, --all              All files
59  -L, --links            Follow symbolic links
60  -P, --perms PERMS     File permissions
61  -G, --groups GROUPS    File groups
62  -U, --users USERS      File users
63  -M, --mtime MTIME      Modification time
64  -B, --birth BIRTH      Birth time
65  -S, --size SIZE        File size
66  -T, --type TYPE        File type
67  -C, --context CONTEXT  SELinux context
68  -D, --device DEVICE    Device
69  -I, --inode INODE       Inode
70  -X, --xattrs XATTRS    Extended attributes
71  -W, --walk WALK        Walk mode
72  -F, --fast             Fast mode
73  -S, --slow             Slow mode
74  -M, --max MAX          Maximum value
75  -m, --min MIN          Minimum value
76  -R, --range RANGE       Range
77  -P, --pattern PATTERN  Pattern
78  -E, --error ERR        Error handling
79  -V, --verbose          Verbose output
80  -Q, --quiet            Quiet output
81  -D, --debug            Debug output
82  -T, --test             Test mode
83  -B, --batch            Batch mode
84  -I, --interactive      Interactive mode
85  -A, --all              All files
86  -L, --links            Follow symbolic links
87  -P, --perms PERMS     File permissions
88  -G, --groups GROUPS    File groups
89  -U, --users USERS      File users
90  -M, --mtime MTIME      Modification time
91  -B, --birth BIRTH      Birth time
92  -S, --size SIZE        File size
93  -T, --type TYPE        File type
94  -C, --context CONTEXT  SELinux context
95  -D, --device DEVICE    Device
96  -I, --inode INODE       Inode
97  -X, --xattrs XATTRS    Extended attributes
98  -W, --walk WALK        Walk mode
99  -F, --fast             Fast mode
100 -S, --slow             Slow mode
101 -M, --max MAX          Maximum value
102 -m, --min MIN          Minimum value
103 -R, --range RANGE       Range
104 -P, --pattern PATTERN  Pattern
105 -E, --error ERR        Error handling
106 -V, --verbose          Verbose output
107 -Q, --quiet            Quiet output
108 -D, --debug            Debug output
109 -T, --test             Test mode
110 -B, --batch            Batch mode
111 -I, --interactive      Interactive mode
112 -A, --all              All files
113 -L, --links            Follow symbolic links
114 -P, --perms PERMS     File permissions
115 -G, --groups GROUPS    File groups
116 -U, --users USERS      File users
117 -M, --mtime MTIME      Modification time
118 -B, --birth BIRTH      Birth time
119 -S, --size SIZE        File size
120 -T, --type TYPE        File type
121 -C, --context CONTEXT  SELinux context
122 -D, --device DEVICE    Device
123 -I, --inode INODE       Inode
124 -X, --xattrs XATTRS    Extended attributes
125 -W, --walk WALK        Walk mode
126 -F, --fast             Fast mode
127 -S, --slow             Slow mode
128 -M, --max MAX          Maximum value
129 -m, --min MIN          Minimum value
130 -R, --range RANGE       Range
131 -P, --pattern PATTERN  Pattern
132 -E, --error ERR        Error handling
133 -V, --verbose          Verbose output
134 -Q, --quiet            Quiet output
135 -D, --debug            Debug output
136 -T, --test             Test mode
137 -B, --batch            Batch mode
138 -I, --interactive      Interactive mode
139 -A, --all              All files
140 -L, --links            Follow symbolic links
141 -P, --perms PERMS     File permissions
142 -G, --groups GROUPS    File groups
143 -U, --users USERS      File users
144 -M, --mtime MTIME      Modification time
145 -B, --birth BIRTH      Birth time
146 -S, --size SIZE        File size
147 -T, --type TYPE        File type
148 -C, --context CONTEXT  SELinux context
149 -D, --device DEVICE    Device
150 -I, --inode INODE       Inode
151 -X, --xattrs XATTRS    Extended attributes
152 -W, --walk WALK        Walk mode
153 -F, --fast             Fast mode
154 -S, --slow             Slow mode
155 -M, --max MAX          Maximum value
156 -m, --min MIN          Minimum value
157 -R, --range RANGE       Range
158 -P, --pattern PATTERN  Pattern
159 -E, --error ERR        Error handling
160 -V, --verbose          Verbose output
161 -Q, --quiet            Quiet output
162 -D, --debug            Debug output
163 -T, --test             Test mode
164 -B, --batch            Batch mode
165 -I, --interactive      Interactive mode
166 -A, --all              All files
167 -L, --links            Follow symbolic links
168 -P, --perms PERMS     File permissions
169 -G, --groups GROUPS    File groups
170 -U, --users USERS      File users
171 -M, --mtime MTIME      Modification time
172 -B, --birth BIRTH      Birth time
173 -S, --size SIZE        File size
174 -T, --type TYPE        File type
175 -C, --context CONTEXT  SELinux context
176 -D, --device DEVICE    Device
177 -I, --inode INODE       Inode
178 -X, --xattrs XATTRS    Extended attributes
179 -W, --walk WALK        Walk mode
180 -F, --fast             Fast mode
181 -S, --slow             Slow mode
182 -M, --max MAX          Maximum value
183 -m, --min MIN          Minimum value
184 -R, --range RANGE       Range
185 -P, --pattern PATTERN  Pattern
186 -E, --error ERR        Error handling
187 -V, --verbose          Verbose output
188 -Q, --quiet            Quiet output
189 -D, --debug            Debug output
190 -T, --test             Test mode
191 -B, --batch            Batch mode
192 -I, --interactive      Interactive mode
193 -A, --all              All files
194 -L, --links            Follow symbolic links
195 -P, --perms PERMS     File permissions
196 -G, --groups GROUPS    File groups
197 -U, --users USERS      File users
198 -M, --mtime MTIME      Modification time
199 -B, --birth BIRTH      Birth time
200 -S, --size SIZE        File size
201 -T, --type TYPE        File type
202 -C, --context CONTEXT  SELinux context
203 -D, --device DEVICE    Device
204 -I, --inode INODE       Inode
205 -X, --xattrs XATTRS    Extended attributes
206 -W, --walk WALK        Walk mode
207 -F, --fast             Fast mode
208 -S, --slow             Slow mode
209 -M, --max MAX          Maximum value
210 -m, --min MIN          Minimum value
211 -R, --range RANGE       Range
212 -P, --pattern PATTERN  Pattern
213 -E, --error ERR        Error handling
214 -V, --verbose          Verbose output
215 -Q, --quiet            Quiet output
216 -D, --debug            Debug output
217 -T, --test             Test mode
218 -B, --batch            Batch mode
219 -I, --interactive      Interactive mode
220 -A, --all              All files
221 -L, --links            Follow symbolic links
222 -P, --perms PERMS     File permissions
223 -G, --groups GROUPS    File groups
224 -U, --users USERS      File users
225 -M, --mtime MTIME      Modification time
226 -B, --birth BIRTH      Birth time
227 -S, --size SIZE        File size
228 -T, --type TYPE        File type
229 -C, --context CONTEXT  SELinux context
230 -D, --device DEVICE    Device
231 -I, --inode INODE       Inode
232 -X, --xattrs XATTRS    Extended attributes
233 -W, --walk WALK        Walk mode
234 -F, --fast             Fast mode
235 -S, --slow             Slow mode
236 -M, --max MAX          Maximum value
237 -m, --min MIN          Minimum value
238 -R, --range RANGE       Range
239 -P, --pattern PATTERN  Pattern
240 -E, --error ERR        Error handling
241 -V, --verbose          Verbose output
242 -Q, --quiet            Quiet output
243 -D, --debug            Debug output
244 -T, --test             Test mode
245 -B, --batch            Batch mode
246 -I, --interactive      Interactive mode
247 -A, --all              All files
248 -L, --links            Follow symbolic links
249 -P, --perms PERMS     File permissions
250 -G, --groups GROUPS    File groups
251 -U, --users USERS      File users
252 -M, --mtime MTIME      Modification time
253 -B, --birth BIRTH      Birth time
254 -S, --size SIZE        File size
255 -T, --type TYPE        File type
256 -C, --context CONTEXT  SELinux context
257 -D, --device DEVICE    Device
258 -I, --inode INODE       Inode
259 -X, --xattrs XATTRS    Extended attributes
260 -W, --walk WALK        Walk mode
261 -F, --fast             Fast mode
262 -S, --slow             Slow mode
263 -M, --max MAX          Maximum value
264 -m, --min MIN          Minimum value
265 -R, --range RANGE       Range
266 -P, --pattern PATTERN  Pattern
267 -E, --error ERR        Error handling
268 -V, --verbose          Verbose output
269 -Q, --quiet            Quiet output
270 -D, --debug            Debug output
271 -T, --test             Test mode
272 -B, --batch            Batch mode
273 -I, --interactive      Interactive mode
274 -A, --all              All files
275 -L, --links            Follow symbolic links
276 -P, --perms PERMS     File permissions
277 -G, --groups GROUPS    File groups
278 -U, --users USERS      File users
279 -M, --mtime MTIME      Modification time
280 -B, --birth BIRTH      Birth time
281 -S, --size SIZE        File size
282 -T, --type TYPE        File type
283 -C, --context CONTEXT  SELinux context
284 -D, --device DEVICE    Device
285 -I, --inode INODE       Inode
286 -X, --xattrs XATTRS    Extended attributes
287 -W, --walk WALK        Walk mode
288 -F, --fast             Fast mode
289 -S, --slow             Slow mode
290 -M, --max MAX          Maximum value
291 -m, --min MIN          Minimum value
292 -R, --range RANGE       Range
293 -P, --pattern PATTERN  Pattern
294 -E, --error ERR        Error handling
295 -V, --verbose          Verbose output
296 -Q, --quiet            Quiet output
297 -D, --debug            Debug output
298 -T, --test             Test mode
299 -B, --batch            Batch mode
300 -I, --interactive      Interactive mode
301 -A, --all              All files
302 -L, --links            Follow symbolic links
303 -P, --perms PERMS     File permissions
304 -G, --groups GROUPS    File groups
305 -U, --users USERS      File users
306 -M, --mtime MTIME      Modification time
307 -B, --birth BIRTH      Birth time
308 -S, --size SIZE        File size
309 -T, --type TYPE        File type
310 -C, --context CONTEXT  SELinux context
311 -D, --device DEVICE    Device
312 -I, --inode INODE       Inode
313 -X, --xattrs XATTRS    Extended attributes
314 -W, --walk WALK        Walk mode
315 -F, --fast             Fast mode
316 -S, --slow             Slow mode
317 -M, --max MAX          Maximum value
318 -m, --min MIN          Minimum value
319 -R, --range RANGE       Range
320 -P, --pattern PATTERN  Pattern

```

- 100

[illegible]

- * RESEARCH : RESEARCH IS AN ACT OF INVESTIGATION, THE PURPOSE OF WHICH IS TO OBTAIN NEW KNOWLEDGE OR TO
 CONFIRM EXISTING KNOWLEDGE. IT IS A SYSTEMATIC AND ORGANIZED PROCESS OF ACQUIRING AND ANALYZING
 INFORMATION TO ANSWER A SPECIFIC QUESTION OR TO SOLVE A PROBLEM.

[illegible]

THE UNIVERSITY OF CHICAGO

1. I declare that the work of this thesis was developed independently and that I have not used any other sources of information, except those indicated in the bibliography, to carry out the research. I also declare that I have not used any other sources of information, except those indicated in the bibliography, to carry out the research. I also declare that I have not used any other sources of information, except those indicated in the bibliography, to carry out the research.

[illegible]

1998, 1999, 2000, 2001, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024, 2025, 2026, 2027, 2028, 2029, 2030, 2031, 2032, 2033, 2034, 2035, 2036, 2037, 2038, 2039, 2040, 2041, 2042, 2043, 2044, 2045, 2046, 2047, 2048, 2049, 2050, 2051, 2052, 2053, 2054, 2055, 2056, 2057, 2058, 2059, 2060, 2061, 2062, 2063, 2064, 2065, 2066, 2067, 2068, 2069, 2070, 2071, 2072, 2073, 2074, 2075, 2076, 2077, 2078, 2079, 2080, 2081, 2082, 2083, 2084, 2085, 2086, 2087, 2088, 2089, 2090, 2091, 2092, 2093, 2094, 2095, 2096, 2097, 2098, 2099, 2100, 2101, 2102, 2103, 2104, 2105, 2106, 2107, 2108, 2109, 2110, 2111, 2112, 2113, 2114, 2115, 2116, 2117, 2118, 2119, 2120, 2121, 2122, 2123, 2124, 2125, 2126, 2127, 2128, 2129, 2130, 2131, 2132, 2133, 2134, 2135, 2136, 2137, 2138, 2139, 2140, 2141, 2142, 2143, 2144, 2145, 2146, 2147, 2148, 2149, 2150, 2151, 2152, 2153, 2154, 2155, 2156, 2157, 2158, 2159, 2160, 2161, 2162, 2163, 2164, 2165, 2166, 2167, 2168, 2169, 2170, 2171, 2172, 2173, 2174, 2175, 2176, 2177, 2178, 2179, 2180, 2181, 2182, 2183, 2184, 2185, 2186, 2187, 2188, 2189, 2190, 2191, 2192, 2193, 2194, 2195, 2196, 2197, 2198, 2199, 2200, 2201, 2202, 2203, 2204, 2205, 2206, 2207, 2208, 2209, 2210, 2211, 2212, 2213, 2214, 2215, 2216, 2217, 2218, 2219, 2220, 2221, 2222, 2223, 2224, 2225, 2226, 2227, 2228, 2229, 2230, 2231, 2232, 2233, 2234, 2235, 2236, 2237, 2238, 2239, 2240, 2241, 2242, 2243, 2244, 2245, 2246, 2247, 2248, 2249, 2250, 2251, 2252, 2253, 2254, 2255, 2256, 2257, 2258, 2259, 2260, 2261, 2262, 2263, 2264, 2265, 2266, 2267, 2268, 2269, 2270, 2271, 2272, 2273, 2274, 2275, 2276, 2277, 2278, 2279, 2280, 2281, 2282, 2283, 2284, 2285, 2286, 2287, 2288, 2289, 2290, 2291, 2292, 2293, 2294, 2295, 2296, 2297, 2298, 2299, 2300, 2301, 2302, 2303, 2304, 2305, 2306, 2307, 2308, 2309, 2310, 2311, 2312, 2313, 2314, 2315, 2316, 2317, 2318, 2319, 2320, 2321, 2322, 2323, 2324, 2325, 2326, 2327, 2328, 2329, 2330, 2331, 2332, 2333, 2334, 2335, 2336, 2337, 2338, 2339, 2340, 2341, 2342, 2343, 2344, 2345, 2346, 2347, 2348, 2349, 2350, 2351, 2352, 2353, 2354, 2355, 2356, 2357, 2358, 2359, 2360, 2361, 2362, 2363, 2364, 2365, 2366, 2367, 2368, 2369, 2370, 2371, 2372, 2373, 2374, 2375, 2376, 2377, 2378, 2379, 2380, 2381, 2382, 2383, 2384, 2385, 2386, 2387, 2388, 2389, 2390, 2391, 2392, 2393, 2394, 2395, 2396, 2397, 2398, 2399, 2400, 2401, 2402, 2403, 2404, 2405, 2406, 2407, 2408, 2409, 2410, 2411, 2412, 2413, 2414, 2415, 2416, 2417, 2418, 2419, 2420, 2421, 2422, 2423, 2424, 2425, 2426, 2427, 2428, 2429, 2430, 2431, 2432, 2433, 2434, 2435, 2436, 2437, 2438, 2439, 2440, 2441, 2442, 2443, 2444, 2445, 2446, 2447, 2448, 2449, 2450, 2451, 2452, 2453, 2454, 2455, 2456, 2457, 2458, 2459, 2460, 2461, 2462, 2463, 2464, 2465, 2466, 2467, 2468, 2469, 2470, 2471, 2472, 2473, 2474, 2475, 2476, 2477, 2478, 2479, 2480, 2481, 2482, 2483, 2484, 2485, 2486, 2487, 2488, 2489, 2490, 2491, 2492, 2493, 2494, 2495, 2496, 2497, 2498, 2499, 2500, 2501, 2502, 2503, 2504, 2505, 2506, 2507, 2508, 2509, 2510, 2511, 2512, 2513, 2514, 2515, 2516, 2517, 2518, 2519, 2520, 2521, 2522, 2523, 2524, 2525, 2526, 2527, 2528, 2529, 2530, 2531, 2532, 2533, 2534, 2535, 2536, 2537, 2538, 2539, 2540, 2541, 2542, 2543, 2544, 2545, 2546, 2547, 2548, 2549, 2550, 2551, 2552, 2553, 2554, 2555, 2556, 2557, 2558, 2559, 2560, 2561, 2562, 2563, 2564, 2565, 2566, 2567, 2568, 2569, 2570, 2571, 2572, 2573, 2574, 2575, 2576, 2577, 2578, 2579, 2580, 2581, 2582, 2583, 2584, 2585, 2586, 2587, 2588, 2589, 2590, 2591, 2592, 2593, 2594, 2595, 2596, 2597, 2598, 2599, 2600, 2601, 2602, 2603, 2604, 2605, 2606, 2607, 2608, 2609, 2610, 2611, 2612, 2613, 2614, 2615, 2616, 2617, 2618, 2619, 2620, 2621, 2622, 2623, 2624, 2625, 2626, 2627, 2628, 2629, 2630, 2631, 2632, 2633, 2634, 2635, 2636, 2637, 2638, 2639, 2640, 2641, 2642, 2643, 2644, 2645, 2646, 2647, 2648, 2649, 2650, 2651, 2652, 2653, 2654, 2655, 2656, 2657, 2658, 2659, 2660, 2661, 2662, 2663, 2664, 2665, 2666, 2667, 2668, 2669, 2670, 2671, 2672, 2673, 2674, 2675, 2676, 2677, 2678, 2679, 26

Da oggi si apre l'attività complessivamente in giornata prevista per la giornata provinciale di incontro del nostro Comune, a cui siamo da benvenire e auspichiamo di partecipare con grande interesse e partecipazione. Il Piano di lavoro complessivo, che è possibile di essere completato con l'apporto di tutti i cittadini, è quello che si auspica.

La ricerca è stata condotta in un'area di studio che ha permesso di ottenere dati di alta qualità e di alta quantità. I dati sono stati analizzati e i risultati sono stati confrontati con i dati ottenuti in altre aree di studio. I risultati sono stati confrontati con i dati ottenuti in altre aree di studio.

Il presente regolamento entrerà in vigore al termine della prima Commissione Applicativa e Speciale del Tribunale Amministrativo del Capo Popolo. La Commissione Applicativa e Speciale lavorerà in stretta collaborazione con la Commissione di sorveglianza del corso. I primi professionisti di ciascun corso hanno responsabilità nella gestione del corso durante gli anni 1-3 e nel Consiglio nel quale presiede al 2.1. al quale si riferisce per ogni informazione.

Per la **gestione** dell'ingegneria è a vostra disposizione un servizio di consulenza che vi offre vantaggi in termini di tempo e di costi, e vi libera da tutti i problemi tecnici e dalla gestione della rete. In caso di problematiche tecniche, condividerete con il Servizio Ingegneria le vostre conoscenze e potrete ricevere direttamente dalla nostra rete di tecnici il miglior supporto tecnico.

7. _____

Il settore dei trasporti dell'area italiana del nord presenta notevoli e recenti sviluppi nel campo dei mezzi, delle infrastrutture, delle tecnologie di gestione e di controllo. Sono in corso due grandi progetti di sviluppo: la rete ferroviaria ad alta velocità e la rete autostradale. I problemi che si pongono sono di natura ambientale e del traffico urbano, e vanno affrontati con soluzioni innovative e integrate.

[illegible]

Un nuovo Direttore Lavori e Engineering per la gestione del progetto S&P. Strategici Avengerne necessitano, infatti, di un'esperienza nel management di grandi progetti e di un'ottima conoscenza del mercato italiano e internazionale. Un'esperienza che solo un professionista di prim'ordine può offrire. Per questo, Strategici Avengerne ha deciso di affidare la gestione del progetto S&P a un professionista di prim'ordine, un professionista che ha già lavorato con successo in progetti simili. Un professionista che ha già lavorato con successo in progetti simili. Un professionista che ha già lavorato con successo in progetti simili.

A livello tecnico il Comitato di Progetto (responsabile alla struttura P&E, Giorgio Adriano Scarso - CAIR) ha come obiettivo di coordinare tutte le attività di gestione, a partire dalla pianificazione e dettaglio delle attività previste, alla loro esecuzione e subseguentemente al monitoraggio dei comportamenti e della qualità.

In questa veste opererà tale il nucleo di coordinamento e supervisione di scambio le parti (Eni, Sanjour Corvelli ed Engineering), il Capo Progetto, in particolare, nel coordinare le attività legate alla realizzazione e conduzione dei lavori relativi al completamento del Project Management Plan, costituito da: Project management Engineering della specifica Attività, ventaglio, il Coordinamento Regulatorio, Team Leader Application, il Gruppo di intercomunicazione, inoltre, Eni, Corvelli, il livello attivo all'ufficio di ogni P&E e DEC, dell'ente singolo che li veda in volta rispetto verso la piattaforma, Mauser, il Direttore Lavori, che coordina, organizza e controlla l'esecuzione del progetto complessivo, i coordinatori con P&E e DEC di ogni azienda Sanjour, sono in grado di intervenire su tematiche che coinvolgono ogni campo al raggiungimento degli obiettivi strategici e sulla novità del progetto complessivo, assicurando di tutto al controllo totale per l'identificazione le soluzioni, attività di programmazione, il livello tecnico del progetto, P&E e DEC di ogni singola Eni, potrà essere coinvolto dai Direttori Regionali e Aziendali dell'Aree ADM, che saranno i riferimento per il progetto di implementazione.

Activity	Frequency	Duration	Resources	Costs
Conducting a literature review to understand the impact of social capital on business and economic development in the context of the study area	1	1	2	3
Designing and implementing the research methodology	1	1	2	3
Collecting and analyzing data	1	1	2	3
Writing the report and presenting the findings	1	1	2	3
Disseminating the findings to the relevant stakeholders	1	1	2	3
Evaluating the impact of the research	1	1	2	3

[illegible][illegible]

A further application of Copeland's Theorem to prove decidability requires a slight change to the way we use the Turing machine. We now allow a finite number of states to be "inactive" (i.e., not in the domain of the transition function). This is useful because it allows us to "simulate" a Turing machine that has a finite number of states that are not in the domain of the transition function. This is done by having the Turing machine "simulate" the inactive states by having it enter a loop that does nothing. This is done by having the Turing machine enter a loop that does nothing. This is done by having the Turing machine enter a loop that does nothing.

[illegible][illegible]

²² I am not arguing that the presence of a hierarchy in the social sciences, the sciences, and literature is in itself a representation of the social professional structure in which it develops. In contrast, I believe that the structure of knowledge and the division of labor in the sciences, the social sciences, and literature are shaped by the social structure in which they develop. (Dunne and Rasmussen, 2002, p. 10)

5. **Finali premiatevoli del gruppo di lavoro e conclusioni:**
Dopo l'analisi dei titoli di gestione dei progetti di lavoro, è possibile dire che, in generale, le idee sono state sviluppate in modo creativo e innovativo. Tuttavia, il 50% dei partecipanti ha difficoltà a esprimere i propri pensieri, pur di far arrivare una soluzione di problemi (vedi Engineering in soluzione) tra le figure più competenti del cliente del servizio. La seconda ragione di difficoltà è la mancanza di informazioni in competenza disciplinare, tecnologica, di processo e gestionale (risorse) per rispondere alle richieste di modifica dei processi e delle attività dei progetti.
La terza ragione della difficoltà è la scarsa capacità di rappresentazione (ad esempio, di particolari degli stessi clienti Regione e delle Aziende, in particolare dei suoi soci). Il successo finale non può essere

Topic	Learning Objectives
1. The role of the teacher in the classroom	1.1. To understand the role of the teacher in the classroom
2. The role of the student in the classroom	2.1. To understand the role of the student in the classroom
3. The role of the parent in the classroom	3.1. To understand the role of the parent in the classroom
4. The role of the community in the classroom	4.1. To understand the role of the community in the classroom
5. The role of the government in the classroom	5.1. To understand the role of the government in the classroom
6. The role of the media in the classroom	6.1. To understand the role of the media in the classroom
7. The role of the technology in the classroom	7.1. To understand the role of the technology in the classroom
8. The role of the environment in the classroom	8.1. To understand the role of the environment in the classroom
9. The role of the culture in the classroom	9.1. To understand the role of the culture in the classroom
10. The role of the religion in the classroom	10.1. To understand the role of the religion in the classroom
11. The role of the politics in the classroom	11.1. To understand the role of the politics in the classroom
12. The role of the economy in the classroom	12.1. To understand the role of the economy in the classroom
13. The role of the society in the classroom	13.1. To understand the role of the society in the classroom
14. The role of the family in the classroom	14.1. To understand the role of the family in the classroom
15. The role of the individual in the classroom	15.1. To understand the role of the individual in the classroom

presupporre che loro coinvolgimento nella attività progettuali deve essere in base di motivazione di una Comunità di Pratica in cui gli attori, le persone coinvolte, hanno responsabilità anche nella conduzione dei progetti di intervento delle Aziende.

Il gruppo di lavoro che è stato definito, che era figure del Gruppo di Project Management, presiede quella che appunto sarà l'Associazione (Teoria di Progettazione del Sistema e Teoria del sistema nell'Azienda e manutenzione del Sistema stesso (Team Aziendale e Manutenzione).

Le attività che vengono svolte in qualità di consulente possono essere svolte prevalentemente, per quanto riguarda le attività tecniche, direttamente dal progettista, dopo la scelta di alcune delle attività di ingegneria che vanno da consegnare a terzi (come, ad esempio, la parte di progetto). Le attività sono svolte dal tecnico privato in base al Engineering Service Agreement di base (come il WPA), oppure possono essere svolte da un altro tecnico, a seconda della natura delle attività svolte. Tali attività saranno svolte in base al Engineering Service Agreement di base.

Per la partecipazione al progetto delle attività progettuali si intende il 5-1.

48. A review of the Commission's past management groups at international meetings demonstrates that the Commission's scientific activities in project meetings and international symposia/conferences have been extremely disappointing in Rome.

There is no way to promote the new groups of experts in some areas, figure out connections in many symposia in Rome, or to attract a new group of experts in project meetings in Rome.

Improving the knowledge of the existing experts about the Commission's symposia, projects, and other official events of the Commission is important. In our past experience, the few results of high scientific value from the symposia and project meetings are not sufficient to justify the costs.

[illegible]

1. NAME _____ DATE _____
 2. ADDRESS _____
 3. CITY _____ STATE _____ ZIP _____
 4. TELEPHONE _____
 5. TELETYPE _____
 6. FAX _____
 7. E-MAIL _____
 8. WEB _____
 9. MOBILE _____
 10. HOME _____
 11. WORK _____
 12. CELL _____
 13. PAGER _____
 14. TELEFAX _____
 15. TELETYPE _____
 16. TELEFAX _____
 17. TELEFAX _____
 18. TELEFAX _____
 19. TELEFAX _____
 20. TELEFAX _____
 21. TELEFAX _____
 22. TELEFAX _____
 23. TELEFAX _____
 24. TELEFAX _____
 25. TELEFAX _____
 26. TELEFAX _____
 27. TELEFAX _____
 28. TELEFAX _____
 29. TELEFAX _____
 30. TELEFAX _____
 31. TELEFAX _____
 32. TELEFAX _____
 33. TELEFAX _____
 34. TELEFAX _____
 35. TELEFAX _____
 36. TELEFAX _____
 37. TELEFAX _____
 38. TELEFAX _____
 39. TELEFAX _____
 40. TELEFAX _____
 41. TELEFAX _____
 42. TELEFAX _____
 43. TELEFAX _____
 44. TELEFAX _____
 45. TELEFAX _____
 46. TELEFAX _____
 47. TELEFAX _____
 48. TELEFAX _____
 49. TELEFAX _____
 50. TELEFAX _____
 51. TELEFAX _____
 52. TELEFAX _____
 53. TELEFAX _____
 54. TELEFAX _____
 55. TELEFAX _____
 56. TELEFAX _____
 57. TELEFAX _____
 58. TELEFAX _____
 59. TELEFAX _____
 60. TELEFAX _____
 61. TELEFAX _____
 62. TELEFAX _____
 63. TELEFAX _____
 64. TELEFAX _____
 65. TELEFAX _____
 66. TELEFAX _____
 67. TELEFAX _____
 68. TELEFAX _____
 69. TELEFAX _____
 70. TELEFAX _____
 71. TELEFAX _____
 72. TELEFAX _____
 73. TELEFAX _____
 74. TELEFAX _____
 75. TELEFAX _____
 76. TELEFAX _____
 77. TELEFAX _____
 78. TELEFAX _____
 79. TELEFAX _____
 80. TELEFAX _____
 81. TELEFAX _____
 82. TELEFAX _____
 83. TELEFAX _____
 84. TELEFAX _____
 85. TELEFAX _____
 86. TELEFAX _____
 87. TELEFAX _____
 88. TELEFAX _____
 89. TELEFAX _____
 90. TELEFAX _____
 91. TELEFAX _____
 92. TELEFAX _____
 93. TELEFAX _____
 94. TELEFAX _____
 95. TELEFAX _____
 96. TELEFAX _____
 97. TELEFAX _____
 98. TELEFAX _____
 99. TELEFAX _____
 100. TELEFAX _____

Per vedere dei veri grandi nomi presenti in figure come, Pearson e Serfaty, che distinguono le società del professionista, vedere i numeri storici della letteratura che dimostrano che il grande nome non è solo il grande, ma anche il grande e la vera immagine di esempio.

2) Sollte einer der Bewerberinnen während der Ausscheidung in andere Projekte einbezogen werden, so werden entsprechende Änderungen, Ergänzungen hinsichtlich der Anzahl der Teilnehmenden in jedem der drei Projekte, der Aufgabenstellung und der Bewertungskriterien in der Jury der Jury mitgeteilt. Die Jury entscheidet über die Aufnahme der Bewerberin in das Projekt der Jury. In diesem Fall wird die Bewerberin in das Projekt der Jury aufgenommen und die Aufgabenstellung wird entsprechend angepasst. Die Jury entscheidet über die Aufnahme der Bewerberin in das Projekt der Jury. In diesem Fall wird die Bewerberin in das Projekt der Jury aufgenommen und die Aufgabenstellung wird entsprechend angepasst.

[illegible][illegible]

Il presente libro ha lo scopo di fornire al lettore informazioni generali e di carattere introduttivo sulla storia e sulla cultura del paese, nonché sulle sue istituzioni politiche, economiche e sociali. Il libro è diviso in tre parti: la prima tratta della geografia e della storia del paese, la seconda della sua economia e della sua cultura, e la terza delle sue istituzioni politiche, economiche e sociali.

AU 1 di 2
PS 18 di 53

Accordo Unificazione Sistemi Engineering - Allegato 2

Piano delle Integrazioni del sistema AREAS "MASTER"

Al 1 di 2
Pg 19 di 53

Integrazioni previste	ASL Roma 1 - ex Roma A	ASL Roma 2	ASL Roma 3	ASL Roma 4	ASL Latina	ASL Rieti	ASL Frosinone	AO S. Andrea	AO S. Camillo Forlanini	AO S. Giovanni	Poliambulatorio Tor Vergata	ARES 11R	IRCCS Spallanzani	Componenti utilizzate per l'integrazione	Note
Evoluzione dei flussi ad AREAS AMC															
Integrazione con i flussi di Tesoreria		V				V	V	V	V					Integrazione Nativa	
Export dati per IMS (Information Management System)	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V				Integrazione Nativa	
Integrazioni per generazione Modello 770						V	V	V	V	V				Integrazione Nativa	
Integrazione con flusso F terze parti (Dedalus)						V								ABF ETL	
Produzione del flusso F (FARMED)	V	V	V	V	V		V	V	V	V	V	V	V	ABF ETL / Areas Flussi	
Integrazione con Prontuario Farmaceutico (Codifica Matrix/Farmadati)	V	V		V	V	V	V	V	V	V	V			Modulo AREAS AMC Prontuario e Repertorio	
Integrazione con Active Directory/LDAP Regionale	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	ABF Security Management	
Integrazione con DWH Aziendale	V					V	V	V	V	V				ABF ETL	
Integrazione con Gestione Economica del Personale	V				V	V	V	V	V	V	V	V	V	Integrazione Nativa	Asl RM1 (ex RMA) procedure manuali
Integrazioni con servizi LAZOcrea (Fatturazione Elettronica)	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	Integrazione Nativa	Per Asl RM1 (ex RMA) attraverso CAH Dedalus
Integrazioni con servizi LAZOcrea (Stato Fatture, Pagamenti, Ordini e Contratti)	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	AREAS Debito Informativo Regione Lazio	Per Asl RM1 (ex RMA) attraverso CAH Dedalus
Integrazione con gestione informatizzata della Terapia farmaceutica						V	V							ABF System Management	
Integrazione con CUP						V		V						ABF ETL, ABF System Management	
Integrazione con sistema rilevazione dati attività sanitaria						V	V	V						ABF ETL	
Produzione del file R	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	AREAS Debito Informativo Regione Lazio	
Produzione del flusso DM	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	AREAS Debito Informativo Regione Lazio	
Integrazione con Sistema Documentale						V	V		V					ABF System Management	
Integrazione con Piattaforma Certificazione Crediti				V	V	V					V	V		AREAS Gestione Integrata PCC	
Integrazione con ANIAC						V		V						ABF System Management	
Integrazione con flusso F terze parti (Sined)								V						ABF ETL	
Integrazioni con sistemi terze parti: libera professione		V						V	V	V				Spagic ESB	
Integrazioni con sistemi terze parti: Demax										V				Spagic ESB	
Integrazioni con sistemi terze parti: ARXFATT		V						V		V				Viste Materializzate	
Integrazioni con AREAS Sale Operatorie								V		V				Integrazione Nativa	
Integrazione con Anagrafica regionale ASUR	V	V		V	V			V		V				Spagic ESB	
Integrazione con Protesica Engineering				V		V								Integrazione Nativa	
Integrazione con Protesica Regionale				V		V								Spagic ESB	
Integrazione con HCM							V	V			V			Modulo AREAS AMC Add on, Spec. 730	
Integrazione con Repertorio Dispositivi Medici	V		V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	Modulo AREAS AMC Repertorio e CND	

M1 di 2
P1 20 di 53

Integrazioni previste	ASI Roma 1 - ex Roma A	ASI Roma 2	ASI Roma 3	ASI Roma 4	ASI Lazio	ASI Rieti	ASI Frasione	AO S. Andrea	AO S. Camillo Forlanini	AO S. Giovanni	Policlinico Tor Vergata	AREC 118	IRCCS Spallanzani	Componenti utilizzate per l'integrazione	Note
Evoluzione da Orlammi ad AREAS AMC															
Integrazione con Anagrafica Regionale Farmaci	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V		
Integrazioni con sistemi terze parti: Betatec										V				Web Services	
Integrazioni Dedalus C4H	V													Web Services Engineering verso Dedalus	Ex Asl RMA: 5 WS per alimentazione Budget, Prodotti, Soggetti, Consumi/Autorizzazioni, Saldi Contabili
Integrazione Avelco - Visite Fiscali				V											Integrazione decaduta in quanto VF gestite da INPS
Integrazioni con sistemi terze parti: Visite Fiscali GEF			V												Integrazione decaduta in quanto VF gestite da INPS
Integrazione protesica terzo parti: Sigas		V													
Integrazione visite fiscali - visite fiscali		V													Integrazione decaduta in quanto VF gestite da INPS
Verticalizzazione Stato Fatture Areas-Regione		V												Package extra sistema per riconciliazione STT con Regione Lazio	
Integrazione Anagrafica pazienti e dati ricovero adl-amc(edf)		V												Integrazione Nativa	
Integrazione con SILSRAD per anagrafica pazienti													V	SILSRAD -Integrazione EDF con Anagrafica Pazienti e Accettazione Dedalus	
Integrazioni con sistemi terze parti: Miropass										V				WS	
Integrazione Ollammy/C3MS per inventario								V						WS	

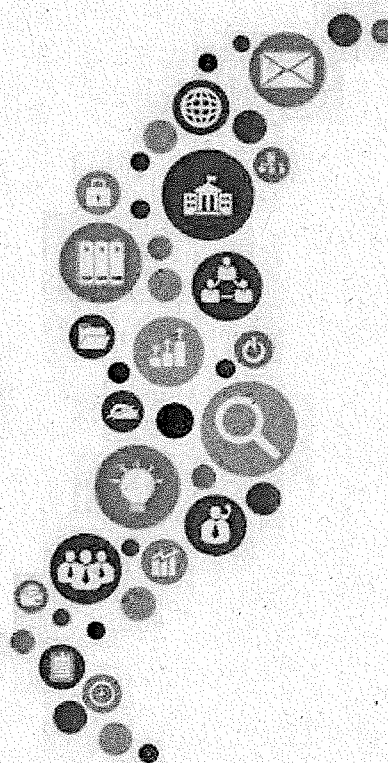
Al 1 di 2
Pg 20 di 59

Accordo Unificazione Sistemi Engineering - Allegato 3

“Overview sul piano dei conti di AREAS AMC
per il sistema centralizzato di Regione Lazio”



**Progetto di upgrade e
transizione delle istanze
aziendali Oliamm/AREAS
AMC in Regione Lazio su
unica istanza centrale
regionale e servizi di
continuità, manutenzione
ed evoluzione**



PROGETTO TECNICO

**ALLEGATO 3 – Overview sul Piano
dei Conti di AREAS AMC
per il sistema centralizzato di
Regione Lazio**

Al 1 di 2
M 23 di 3

Indice generale

1.1	Il Piano dei Conti di AREAS	1
1.2	Il Piano dei Conti di AREAS per Regione Lazio	2

Le informazioni contenute nel presente documento sono di proprietà di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. Esse sono fornite in via riservata e confidenziale e non possono essere usate per fini diversi dalla valutazione della proposta di Engineering da parte del Cliente, né comunicate a terzi, o riprodotte senza il consenso scritto di Engineering stessa.

HU 1 du 6
H 2 di 58

1.1

Il Piano dei Conti di AREAS



Il Piano dei Conti è l'anagrafica principale del sistema di contabilità. La codifica è libera e personalizzabile permettendone la definizione in perfetta aderenza con le normative regionali e ministeriali. È inoltre prevista la possibilità di effettuare, senza nessun vincolo sul numero, libere riclassificazioni di bilancio e/o riaggregazioni parziali dei dati di bilancio.

Il piano dei conti è altamente configurabile con una struttura costituita da un albero a più livelli, con un numero di livelli non predefinito ma configurabile

senza limiti di profondità, e non obbligatoriamente omogeneo per tutti i rami dell'albero di struttura medesimo. È possibile codificare un nuovo piano dei conti in sostituzione di quello già esistente, anche in corso d'anno.

Il modello contabile adottato è quello del Sistema Contabile Unico Indiviso che prevede una gestione unitaria delle esigenze connesse alla tenuta della Co.Ge. e della Co.An. Secondo questa impostazione ogni scrittura sul sistema contabile e sui sistemi settoriali integrati nativamente (Ordini, Magazzini, Cespiti, Contabilità) viene sempre corredata di tutte le informazioni necessarie per consentire congiuntamente un aggiornamento e un'analisi dei dati per natura, responsabilità e destinazione. Alla base del Sistema Unico Indiviso c'è un unico piano dei conti composto di:

- Conti Civilistici, che sono di pertinenza della Co.Ge.
- Conti Gestionali, che sono di pertinenza della Co.An.
- Conti Comuni, che sono condivisi tra la Co.Ge. e la Co.An.

L'adozione di un unico piano dei conti fa sì che ogni evento e movimentazione contabile generi una scrittura contabile su un conto civilistico e gestionale, in base agli elementi distintivi dell'evento stesso. In questo modo si ottiene un sistema di contabilità analitica costantemente allineato agli eventi gestionali, progettato per consentire la quadratura tra contabilità generale e contabilità analitica.

Il Piano dei conti è intrinsecamente legato alle altre due anagrafiche principali del sistema informativo amministrativo – contabile: Anagrafica Prodotti e Classi Merceologiche (Beni e Servizi) e Anagrafica Soggetti (Clienti e Fornitori).

Attraverso la relazione con l'Anagrafica Prodotti e Classi Merceologiche garantisce tutti gli automatismi in fase di registrazione dei documenti contabili e delle rilevazioni di fine esercizio, guida inoltre le fasi di gestione del ciclo passivo, della logistica, degli approvvigionamenti e del budget economico e operativo.

Attraverso la relazione con l'Anagrafica Soggetti garantisce tutti gli automatismi in fase di registrazione dei documenti contabili e delle rilevazioni di fine esercizio, guida inoltre le fasi della gestione finanziaria.

Il Piano dei conti permette di esprimere legami tra i diversi conti per consentire gli automatismi sulle chiusure di bilancio o scritture gestionali. Tali relazioni permettono di collegare tra loro, ad esempio un



MU 1 duc
pf 26/5/23

conto di costo a uno di tipo scorta, un conto di immobilizzo ai conti di ammortamento e fondo ammortamento, un conto d'ordine ad un conto di debito, un conto di costo (con natura contabile Civile) ad un conto di consumo (con natura contabile Gestionale).

Nella configurazione multi - azienda AREAS AMC condivide il piano dei conti tra tutte le aziende del sistema informativo unico centralizzato.

1.2

Il Piano dei Conti di AREAS per Regione Lazio

Regione Lazio con DCA n. 427 del 24 dicembre 2012 e con successive modificazioni ha definito il proprio piano dei conti regionale e stabilito che lo stesso debba essere *utilizzato per tutte le rilevazioni contabili aventi quale periodo di riferimento l'esercizio di competenza 2013 e successivi della Gestione Sanitaria Accentrata della Regione Lazio e delle Aziende che rientrano nel perimetro di consolidamento del S.S.R.*

Regione Lazio ha quindi già introdotto nel proprio ordinamento regionale l'adozione di un piano dei conti unico per tutte le Aziende del SSR, ma ha anche lasciato alle aziende la libertà di creare dei sottoconti aziendali da ricondurre – nelle fasi di rendicontazione verso Regione – ai sottoconti regionali.

Ad oggi pertanto il piano dei conti regionale è multi livello sino al 5° livello (sottoconti) formato da 9 caratteri alfanumerici, ricondotti univocabilmente ai codici dei modelli ministeriali Conto Economico e Stato Patrimoniale e agli schemi del d.lgs. 118/2011 e s.m.i.. Nella foto a lato è riportato a titolo di esempio i conti per la rilevazione degli altri proventi diversi.

Piano dei Conti Regionale	
409030000	Altri proventi diversi
409030100	Altri proventi diversi
409030101	Proventi per buoni mensa a terzi
409030102	Proventi per multe, ammende e contravvenzioni (non sanitarie)
409030103	Proventi per gestione telefoni pubblici
409030104	Proventi per gestione distributori automatici di bibite
409030105	Proventi per corsi di formazione
409030106	Proventi per sponsorizzazioni
409030107	Proventi per gestione parcheggi
409030108	Proventi per concessione spazi interni
409030109	Altri proventi non sanitari

Le aziende invece presentano una situazione variegata, ma in generale hanno sfruttato la flessibilità regionale nell'adozione del piano dei conti aziendale e hanno creato dei sottoconti aziendali per monitorare determinate poste contabili o determinati fenomeni che spesso potrebbero essere monitorati attraverso altri strumenti e strutture. A livello di codifica le Aziende hanno seguito le indicazioni regionali utilizzando una numerazione che partendo dal sottoconto con codice al 5° livello X.XX.XX.XX.99 del piano dei conti procede a ritroso (98, 97, ...) lasciando lo spazio necessario alla Regione di aggiornare il piano dei conti con nuovi sottoconti. Nell'immagine seguente viene riportato a titolo di esempio i sottoconti aziendali integrati al piano dei conti da quattro aziende sanitarie

Piano dei Conti Regionale	
409030000	Altri proventi diversi
409030100	Altri proventi diversi
409030101	Proventi per buoni mensa a terzi
409030102	Proventi per multe, ammende e contravvenzioni (non sanitarie)
409030103	Proventi per gestione telefoni pubblici
409030104	Proventi per gestione distributori automatici di bibite
409030105	Proventi per corsi di formazione
409030106	Proventi per sponsorizzazioni
409030107	Proventi per gestione parcheggi
409030108	Proventi per concessione spazi interni
409030109	Altri proventi non sanitari
Sottoconti Azienda 1	
409030197	proventi e ricavi non identificati
409030198	proventi per attività rogante
409030199	IMPOSTA DI BOLLO
Sottoconti Azienda 2	
409030198	PROVENTI SPRESAL (RIDIMAZIONE REGISTRI) (409030109)
409030199	IMPOSTA DI BOLLO
Sottoconti Azienda 3	
409030199	PROVENTI PER GESTIONE DELEGHE DI PAGAMENTO DEL. TG/12
Sottoconti Azienda 4	
409030180	RETTIFICA RICAVI COMMERCIALI BUONI MENSA
409030180	PROVENTI PER RICAVI COMMERCIALI

Ai fini della configurazione e avvio del sistema amministrativo – contabile centralizzato per le 13 Aziende Sanitarie di Regione Lazio, individuate dalla determina dirigenziale, **è necessario definire un unico piano dei conti** che possa relazionarsi a un'unica Anagrafica Prodotti e un'unica Anagrafica Soggetti.

A tal fine, durante la riunione del tavolo tecnico dell'8 giugno c.a. è stata proposta una modalità di progettazione del piano dei conti unico che arrivi a definire una versione che recepisca al proprio interno, l'insieme dei sottoconti aggiunti in questi anni dalle singole aziende. A tal fine la proposta progettuale prevede:

- **l'analisi preliminare da parte dei consulenti Engineering dei singoli piano dei conti aziendali** per individuare i sottoconti da integrare a quelli regionali per ottenere una versione unica del piano dei conti per le rilevazioni contabili peculiari delle singole aziende;
- l'analisi congiunta con il Tavolo tecnico regionale della proposta tecnica dei consulenti Engineering per la definizione della versione condivisa del piano dei conti unico;
- la definizione da parte dei consulenti Engineering di una procedura di gestione e manutenzione del piano dei conti unico da parte delle singole Aziende da fornire alle Aziende e al Tavolo di coordinamento regionale.

Riprendendo l'esempio relativo ai conti per la rilevazione degli altri proventi diversi si riportano di seguito le possibili proposte da adottare per il nuovo piano dei conti unico delle 13 aziende.

nu 1 di 2
17/10/23

Piano dei Conti Unico per AMC Centralizzato (Proposta senza interventi di riprogettazione)	
409030000	Altri proventi diversi
409030100	Altri proventi diversi
409030101	Proventi per buoni mensa a terzi
409030102	Proventi per multe, ammende e contravvenzioni (non sanitarie)
409030103	Proventi per gestione telefoni pubblici
409030104	Proventi per gestione distributori automatici di bibite
409030105	Proventi per corsi di formazione
409030106	Proventi per sponsorizzazioni
409030107	Proventi per gestione parcheggi
409030108	Proventi per concessione spazi interni
409030109	Altri proventi non sanitari
409030193	proventi e ricavi non identificati
409030194	proventi per attività rogante
409030195	IMPOSTA DI BOLLO
409030196	PROVENTI SPRESAL (RIDIMAZIONE REGISTRI) (409030109)
409030197	PROVENTI PER GESTIONE DELEGHE DI PAGAMENTO DEL. 76/12
409030198	RETTIFICA RICAVI COMMERCIALI BUONI MENSA
409030199	PROVENTI PER RICAVI COMMERCIALI

Piano dei Conti Unico per AMC Centralizzato (Proposta con interventi di riprogettazione)	
409030000	Altri proventi diversi
409030100	Altri proventi diversi
409030101	Proventi per buoni mensa a terzi
409030102	Proventi per multe, ammende e contravvenzioni (non sanitarie)
409030103	Proventi per gestione telefoni pubblici
409030104	Proventi per gestione distributori automatici di bibite
409030105	Proventi per corsi di formazione
409030106	Proventi per sponsorizzazioni
409030107	Proventi per gestione parcheggi
409030108	Proventi per concessione spazi interni
409030109	Altri proventi non sanitari
409030199	IMPOSTA DI BOLLO

Nella seconda proposta con interventi di riprogettazione sono necessari degli interventi sull'impianto contabile e sulle modalità operative per ottenere lo stesso livello di rendicontazione. Ad esempio utilizzando i segmenti della chiave contabile per la rendicontazione dei ricavi per attività commerciale o per i proventi da SPRESAL.

In fase di condivisione con il tavolo tecnico regionale potranno essere condivisi degli accorgimenti alle codifiche per mantenere le medesime possibilità attuali di creazione di nuovi sottoconti per future

Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

Il Procuratore Commerciale:

Dario Buttitta

DU 1 di 2
PJ 28 di 53

Accordo Unificazione Sistemi Engineering - Allegato 4

Quadro funzionale del sistema AREAS "MASTER"

Al 1 di 2
 pg 29 di 53

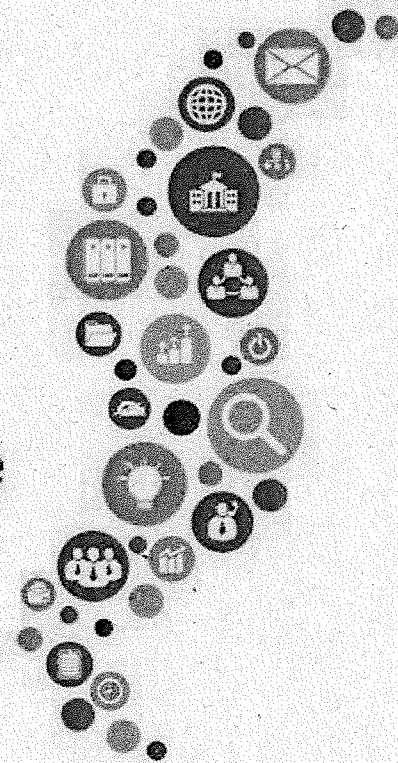
		ASL Roma 1 - ex Roma A	ASL Roma 2	ASL Roma 3	ASL Roma 4	ASL Latina	ASL Rieti	ASL Frosinone	AO S. Andrea	AO S. Camillo Forlanini	AO S. Giovanni	Policlinico Tor Vergata	ARES 118	IRCCS Spallanzani
Moduli sw di AREAS AMC abilitati per Azienda														
Evoluzione da Ollam ad AREAS AMC														
Acquisti	Acquisti (contratti, ordini)	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
Budget	Gestione budget (autorizzazioni, tesoreria, finanziario centro di costo)	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
	Progetto/Commessa		V	V					V	V			V	V
Cespiti	Cespiti ed Inventario Beni Mobili	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
Contabilità Analitica	Contabilità analitica		V	V	V	V	V	V	V	V	V			
Contabilità	Cassa Economale	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
	Contabilità Economico-Patrimoniale	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
	Fatturazione Attiva	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
	Fatturazione elettronica e Dematerializzazione	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V		V
	Split Payment	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
	Add on. Spec. 730								V			V		
Logistica	Logistica (magazzino)	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
	Magazzino di reparto	V	V	V	V	V			V		V	V		
	Movimentazione magazzino su terminalini/palmare/touch screen			V					V			V		
	Prontuario Codifa Matrix/Farmadati		V	V			V	V	V	V	V	V		
	Repertorio e CND	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V

AU 1 di 2
PJ 39 di 53

Accordo Unificazione Sistemi Engineering - Allegato 5
-
"Gestione del Servizio"



**Progetto di upgrade e
transizione delle istanze
aziendali Oliamm/AREAS
AMC in Regione Lazio su
unica istanza centrale
regionale e servizi di
continuità, manutenzione
ed evoluzione**



PROGETTO TECNICO

**ALLEGATO 5 – GESTIONE DEL
SERVIZIO**

Indice generale

1. Gestione del Servizio	1
1.1 Servizi di Application Maintenance	3
1.1.1 Manutenzione Correttiva	3
1.1.2 Manutenzione Normativa	3
1.1.3 Manutenzione Perfettiva	3
1.1.4 Gestione sistemistica della infrastruttura applicativa	3
1.2 Servizi di Application Operation	4
1.2.1 Service Desk	4
1.2.2 Deployment delle release software in ambiente di test e di produzione	7
1.2.3 Aggiornamento della documentazione del software applicativo a seguito del rilascio di nuove release	8
1.2.4 Gestione del processo relativo agli aggiornamenti del software applicativo verso gli utenti finali	8
1.3 Servizi di Application Improvement	8
1.3.1 Servizi Continuativi	8
1.3.2 Servizi On Demand	10
1.4 Governo delle richieste e dei servi erogati dal Centro Servizi	11
1.5 Livelli di Servizio	12
1.6 Misurazione e Monitoraggio delle performances del Sistema	12
1.6.1 Misurazione dei Livelli di Servizio (Service Level Management)	12
1.6.2 Miglioramento Continuo del Servizio (Continual Service Improvement - CSI)	12
1.6.3 Strumento di Service Reporting	13
1.7 Monitoraggio e controllo del servizio	15

Le informazioni contenute nel presente documento sono di proprietà di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. Esse sono fornite in via riservata e confidenziale e non possono essere usate per fini diversi dalla valutazione della proposta di Engineering da parte del Cliente, né comunicate a terzi, o riprodotte senza il consenso scritto di Engineering stessa.

1.

Gestione del Servizio

Viene proposto un nuovo modello di erogazione dei servizi di gestione, il cui modello organizzativo è incentrato su un Centro Servizi di livello regionale, che ha come obiettivi il governo, la pianificazione e l'assicurazione del set articolato di servizi di gestione utili a conseguire la continuità, la manutenzione e l'evoluzione del Sistema.

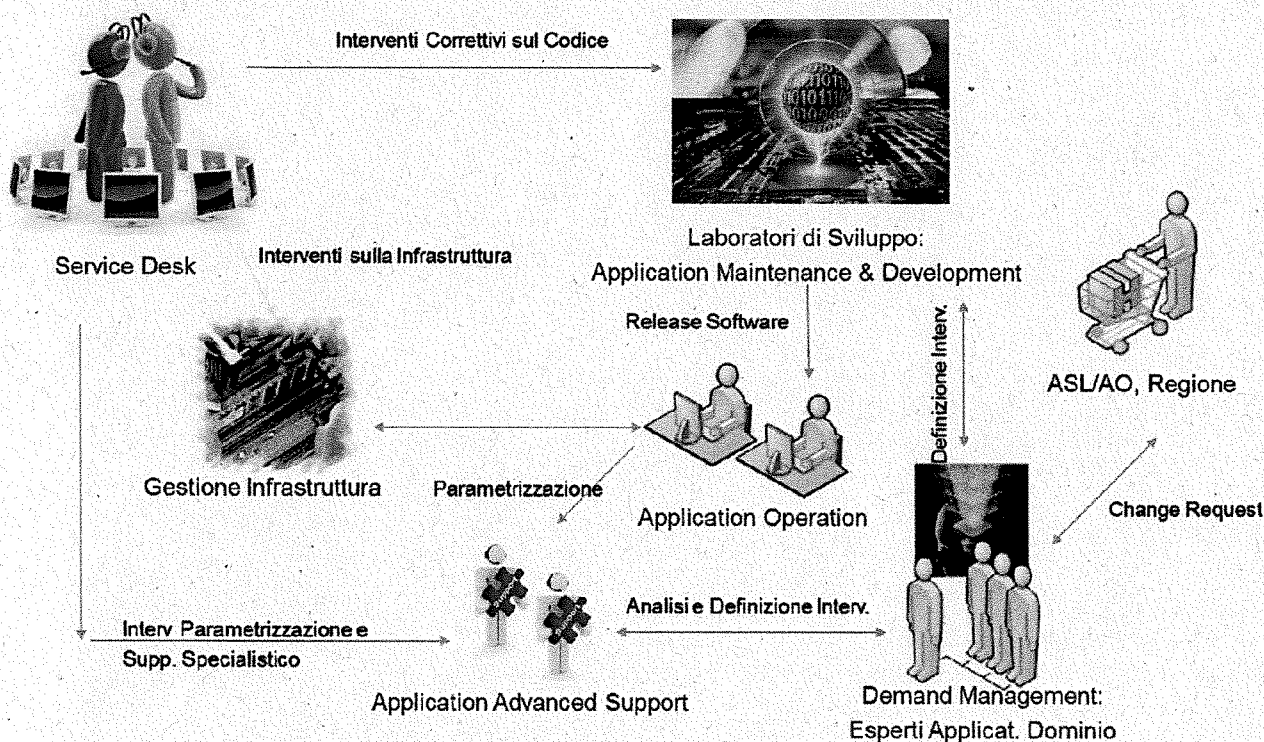
Tale set interviene nell'intero ciclo di vita del sistema ed in particolare si tratta dei servizi di Application Maintenance, Application Operation, Application Improvement.

Il Centro Servizi Regionale opera con personale allocato, a seconda delle tipologie d'intervento, presso la Regione e/o on site presso le Aziende.

Il modello che viene proposto di seguito è stato pensato tenendo conto della specificità del presente progetto, allo scopo di minimizzare da un lato i potenziali disagi derivanti alle Aziende a seguito dell'accentramento del Servizio di Assistenza Specialistica on site, dall'altro appunto per garantire a tutte, anche quelle i cui contratti non prevedono una Assistenza quotidiana (Presidio), un adeguato Supporto Specialistico.

Inoltre, quale elemento migliorativo del Servizio di Assistenza, si presentano Livelli di Servizio validi per l'intero contesto progettuale, mutuando quelli vigenti solo in alcune Aziende (AO S. Andrea, AO S. Giovanni).

La proposta di Engineering, quindi, garantisce a tutte le Aziende Livelli di Servizio omogenei.



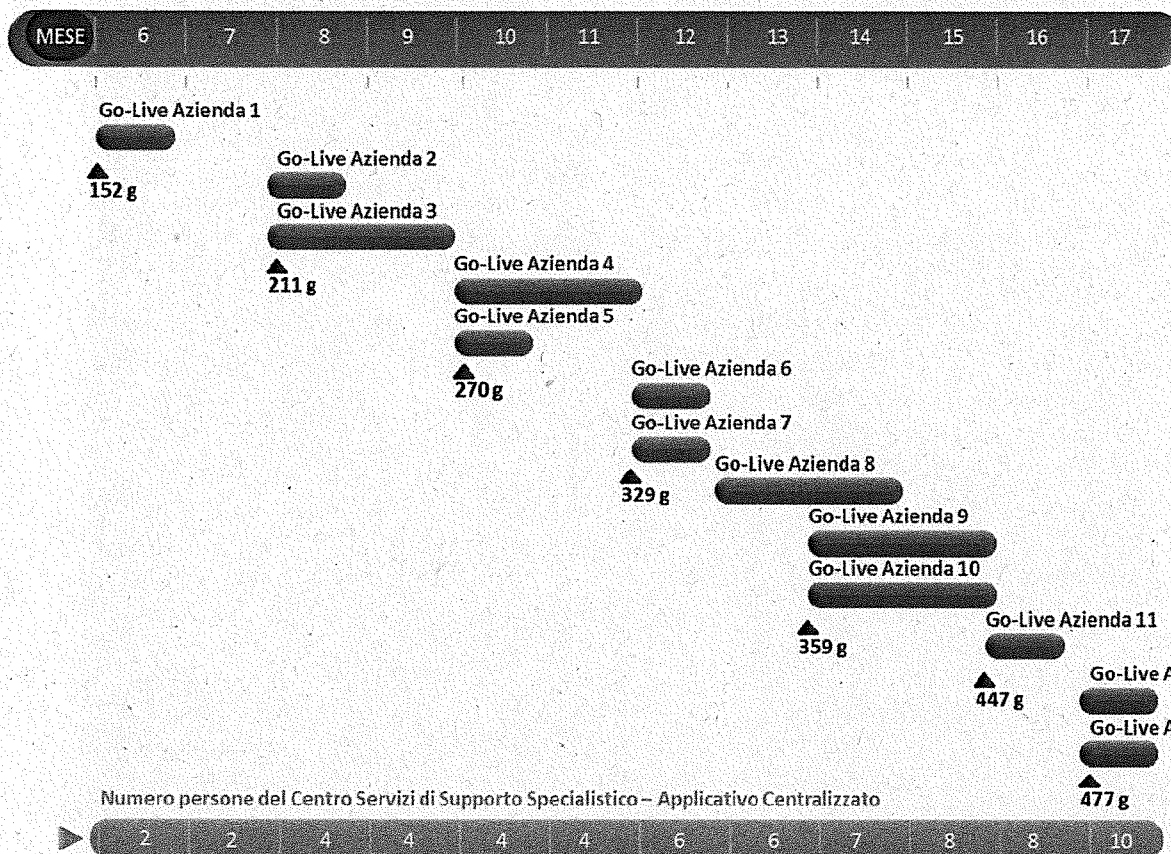
Il Centro Servizi di Supporto Specialistico – Applicativo Centralizzato, dislocato presso la sede della Regione o dell'Azienda dove sarà installato il Sistema è composto dal personale indicato al § 3.6 dell'Allegato 1 – “Progetto Tecnico”).

Si tratta delle persone che effettuano attualmente i servizi di presidio ed assistenza specialistica presso le Aziende, quindi con conoscenza approfondita dell'ambiente e dei sistemi aziendali.

In particolare il ruolo di Service Manager sarà gestito durante la fase di dispiegamento direttamente dal Capo Progetto.

A partire dal Go-Live dell'Azienda pilota sono attivati i servizi di assistenza e manutenzione del Sistema unificato e a partire dalla data prevista di Go-Live, di cui al § 2.1.3 dell'Allegato 1 – “Progetto Tecnico”, di ciascuna Azienda il servizio di presidio sarà interamente erogato dal Centro Servizi di Supporto Specialistico – Applicativo Centralizzato, incrementato durante il dispiegamento come riportato nella figura seguente.

nu 1 di L
PJ 38 di 53



Al completamento dell'attivazione di tutte le Aziende sul Sistema AREAS AMC Master, il numero medio del personale presente nel Centro Servizio di Supporto Specialistico - Applicativo Centralizzato sarà pari a 10 persone (10 FTE/anno), ma potranno esserci anche al massimo 14 persone nei periodi di maggior numero di richieste di intervento, come per esempio durante le chiusure di bilancio oppure nei periodi di produzione dei flussi regionali.

Le attività saranno erogate per le varie Aziende sulla base della percentuale di quota del Centro Servizi come precisato nell'Allegato 6 - "Quote Azienda per presidio on site e capacità Centro Servizi" al presente Progetto Tecnico e governate dal Responsabile del Centro Servizi nominato dalla Regione Lazio – Direzione Regionale Salute e Politiche Sociali, in stretta sinergia con il Service Manager Engineering (cfr. § 1.4).

Nei paragrafi seguenti vengono descritti i vari servizi nel dettaglio.

1.1

Servizi di Application Maintenance

I servizi di Application Maintenance sono dettagliati nei paragrafi seguenti.

Tali servizi vengono garantiti nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì nella fascia oraria 9-18 e sono svolti dai Laboratori di Sviluppo di Engineering e da un pool di risorse composto da Sistemisti che operano presso le sedi di Engineering e laddove richiesto attraverso interventi manutentivi in loco.

1.1.1 Manutenzione Correttiva

Il servizio di **Manutenzione Correttiva** del software applicativo ha per oggetto l'eliminazione di errori o imperfezioni funzionali ai programmi, emersi nel corso del loro utilizzo.

In particolare, il servizio è finalizzato alla diagnosi e rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle applicazioni software, segnalati dall'utenza attraverso il servizio di Service Desk (segnalazione di origine esterna), oppure direttamente da referenti o dalle risorse tecniche presenti presso la Regione e le Aziende (segnalazioni di origine interna).

1.1.2 Manutenzione Normativa

Il servizio di **Manutenzione Normativa** è fondamentale per garantire la continua evoluzione del software applicativo, rispetto alle sollecitazioni provenienti da organismi Normativi esterni alla struttura dell'Azienda (Stato, Ministeri, Regione).

In particolare, Engineering si impegna a garantire il costante aggiornamento e l'evoluzione delle funzionalità del software applicativo nel rispetto di variazioni normativo/regolamentari (rilevabili da documenti ufficiali di livello nazionale e regionale), che comportino interventi di modifica del software fornito, ovvero della rispettiva baseline, che non ne implicino lo stravolgimento e che riguardino componenti software attinenti a funzioni fornite nell'ambito del progetto.

Nello specifico, tutti i moduli software, le funzioni e/o i processi applicativi non rientranti nell'ambito della fornitura e controlli o processi di automazione eventualmente richiesti, non rientrano nell'ambito della manutenzione normativa.

Tali interventi verranno valutati al momento della modifica normativa e pianificati nei tempi adeguati al rispetto delle norme stesse, secondo un opportuno piano di intervento, condiviso con il Direttore Esecuzione della Regione.

1.1.3 Manutenzione Perfettiva

Il servizio di **Manutenzione Perfettiva** consiste negli adeguamenti delle applicazioni dovute ad evoluzioni funzionali, sviluppate autonomamente da Engineering oppure in accordo con altre Aziende, ma comunque realizzate da Engineering in base alle proprie policy di evoluzione di prodotto.

1.1.4 Gestione sistemistica della infrastruttura applicativa

Il presente servizio consiste in generale nelle attività sistemistiche di supporto atte a garantire la continuità operativa dell'applicazione AREAS AMC regionale sugli ambienti infrastrutturali su cui sono in esecuzione, provvedendo appunto al supporto alle strutture regionali responsabili alle attività di monitoraggio delle componenti software di base ed ambiente e di modifica della configurazione di tali componenti.

Precisamente, tale servizio consta nell'erogare il supporto sistemistico-applicativo sull'applicazione AREAS AMC regionale utile a verificare che i rispettivi ambienti di esecuzione, in termini di software di base e di ambiente (RDBMS, Application Server, software di bilanciamento), garantiscano continuità di funzionamento al sistema applicativo medesimo e rispettino le condizioni necessarie alla rispettiva esecuzione.

Nello specifico, per quanto attiene gli ambienti di esecuzione del Sistema, le attività ricadenti nell'ambito del presente servizio sono:

- supporto all'amministrazione e gestione degli ambienti software RDBMS / Application Server di esecuzione, in test e produzione, del Sistema;
- supporto al monitoraggio e tuning sistemistico del Sistema, ovvero degli ambienti software RDBMS / Application Server di esecuzione, in test e produzione;
- supporto alla definizione, di concerto con le strutture regionali responsabili della gestione / manutenzione della infrastruttura tecnologica su cui è in esecuzione il Sistema, delle regole di sicurezza del network di accesso e collegamento interno di tale infrastruttura server, ovvero

delle possibili successive modifiche / change delle rispettive policy, che le strutture regionali responsabili dovranno applicare ed assicurare nel tempo, con segnalazione a quest'ultimo di possibili anomalie in termini di vulnerabilità, non conformità alle policy definite ed eventuali malfunzionamenti;

- supporto alla definizione, di concerto con le strutture regionali responsabili della gestione / manutenzione della infrastruttura tecnologica su cui è in esecuzione il Sistema, dei requisiti delle procedure di backup e disaster & recovery del Sistema, con indicazione delle possibili successive modifiche / change che potranno intervenire su tali procedure e segnalazione di possibili anomalie su queste ultime;
- supporto alla gestione del sistema di bilanciamento applicativo;
- supporto alle strutture regionali responsabili della gestione / manutenzione della infrastruttura tecnologica su cui è in esecuzione il Sistema, nel ripristino del Sistema a fronte di situazioni di fault della infrastruttura tecnologica, con eventuale recovery dell'ambiente applicativo e dati;
- supporto alle strutture regionali responsabili della gestione / manutenzione della infrastruttura tecnologica su cui è in esecuzione il Sistema nella verifica del corretto funzionamento a valle di aggiornamenti del software di base/ambiente.

Il servizio nel suo complesso sarà assicurato attraverso un pool di risorse composto da Sistemisti che operano presso le sedi di Engineering e laddove richiesto attraverso interventi manutentivi in loco, presso la Regione. Sarà erogato nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì nelle fasce orarie 9-13 e 14-18.

E' prerequisito obbligatorio a carico della Regione, per usufruire del servizio in esame, la disponibilità di VPN e delle relative linee dati (collegamenti di rete) necessarie a raggiungere i sistemi infrastrutturali su cui è installato il Sistema.

1.2

Servizi di Application Operation

I servizi di Application Operation sono dettagliati nei paragrafi seguenti.

Tali servizi vengono garantiti nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì nella fascia oraria 9-18, mediante il Centro Servizi di Supporto Specialistico – Applicativo Centralizzato.

1.2.1 Service Desk

Engineering prevede la realizzazione del servizio di Service Desk finalizzato all'accoglienza delle richieste degli utenti per tutte le problematiche di supporto alla loro operatività per quanto riguarda l'oggetto di fornitura.

Attraverso i canali d'accesso previsti e di seguito dettagliati, gli utenti possono fruire del servizio per ricevere assistenza relativamente agli aspetti funzionali e tecnici dei servizi oggetto di fornitura.

L'obiettivo che si pone il servizio è quello di:

- offrire un unico punto di contatto (Single Point of Contact – SPOC), fornendo informazioni e assistenza per l'individuazione delle cause dei problemi segnalati e, quando possibile, fornendo la risoluzione anche temporanea (workaround) del malfunzionamento;
- raccogliere le maggiori e le più complete informazioni relative alla singola segnalazione ricevuta al fine di fornire alle strutture di supporto di II livello, che possono essere coinvolte per il ripristino definitivo delle corrette funzionalità operative, il quadro completo della situazione rendendo il loro intervento il più efficace possibile;
- assicurare la tracciabilità di tutte le informazioni raccolte nell'ambito del processo, in particolare in termini di segnalazioni e azioni intraprese;
- monitorare tutti gli indicatori di performance e di volume previsti, utili al controllo e al miglioramento dei processi, nonché alla produzione ed alla consegna alla Regione ed alle Aziende della relativa reportistica.

Gli utenti possono accedere al servizio di Service Desk utilizzando uno o più tra i seguenti canali:

- telefono tramite unico numero verde, presidiato dagli operatori di Engineering, che evadono le richieste durante l'orario del servizio (nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì dalle 9 alle 18);
- e-mail, utilizzata per indirizzare una richiesta attraverso un template preformattato, ad uno specifico indirizzo;
- web ticketing, utilizzato per aprire un ticket attraverso l'accesso via web allo strumento di Trouble Ticketing;
- segreteria telefonica, disponibile al di fuori degli orari di disponibilità del servizio.

nu 1 di 2
pg 37 di 52

Il Centro Servizi di Supporto Specialistico – Applicativo Centralizzato è caratterizzato da:

- controllo e coordinamento delle attività di competenza da parte del coordinatore (Service Manager);
- presenza nei gruppi di lavoro delle persone che effettuano attualmente i servizi di presidio ed assistenza specialistica presso le Aziende, quindi con conoscenza approfondita dell'ambiente e dei sistemi aziendali.

Nell'ambito di tale struttura di servizio possono essere individuate le seguenti strutture operative e di supporto:

- Il Front-User e Web Ticketing: sono formati da un gruppo di operatori, interscambiabili tra loro, che operano per la risoluzione delle richieste provenienti dagli utenti delle Aziende. Le due strutture sono dimensionate separatamente e gli operatori sono strutturati in due gruppi distinti (Front-User e Web Ticketing) in quanto operano con livelli di servizio differenti per i diversi canali di comunicazione con cui le richieste arrivano. In sostanza, la struttura di Front-User supporta gli utenti che utilizzano un canale di comunicazione sincrona (telefono), mentre la struttura di Web Ticketing gestisce le richieste che arrivano tramite canali di comunicazione asincrona (Web Ticketing, fax, mail). Volutamente, non si vuole indicare la struttura di Web Ticketing con il termine di "back office" in quanto, pur operando con questa logica, all'occorrenza diventa una struttura di "front end" identica alla struttura di Front-User. Questa scelta è stata effettuata per permettere, in caso di necessità, di utilizzare gli operatori del Web ticketing come operatori del Front-User e viceversa, attraverso l'inoltro automatico della chiamata, al fine di poter sopperire ad eventuali situazioni critiche di picco di breve periodo delle chiamate entranti.
- Strutture di Supporto: la gestione di eventuali picchi di lavoro è demandata ad una struttura di supporto che, sempre nell'ambito del Contact Center di Engineering, interviene a supporto del pool focalizzato sul servizio per la Regione, attraverso l'instradamento automatico delle chiamate.

Livelli operativi di intervento e fasi dell'erogazione del servizio

Il flusso delle richieste corrisponde ai seguenti differenti livelli operativi:

- Livello 0: attraverso tale funzionalità, gli utenti possono aprire una richiesta di assistenza attraverso la funzionalità di Web Ticketing senza dover contattare direttamente il Service Desk. In ogni caso le operazioni effettuate a "Livello 0" sono registrate dallo strumento di Trouble Ticketing. Nel Livello 0 rientrano anche le richieste inoltrate via e-mail.
- Livello 1: fornisce il supporto per le attività di registrazione, inoltro e risoluzione ed ha capacità risolutive, sia per richieste di natura informativa che per problematiche di carattere tecnico di primo livello. Gli operatori sono direttamente responsabili della risoluzione di tutte le richieste avanzate dagli utenti finali.
- Livello 2: fornisce il supporto per accedere ad un livello più elevato di competenza tecnica, per la risoluzione di problematiche che di solito non possono essere risolte al Livello 1. Tale livello è compreso all'interno dell'Application Advanced Support, che fornisce supporto remoto e se necessario opera on-site presso le Aziende, e all'interno dell'Application Maintenance, che fornisce supporto remoto.
- Livello 3: è rappresentato dai fornitori terzi e/o produttori di hardware o software, che intervengono su specifica richiesta.

L'erogazione del servizio si compone quindi delle seguenti fasi.

- Accoglienza della richiesta/Apertura del ticket: è la fase relativa all'accoglienza e registrazione di una richiesta utente con conseguente apertura di un ticket.
- Assegnazione di Gravità e Priorità: all'atto dell'apertura del problema, e contemporaneamente alla determinazione della natura dello stesso, l'operatore di Service Desk provvede ad analizzare la situazione secondo i due parametri di gravità e priorità. La gravità e priorità sono assegnate secondo criteri d'impatto sull'utenza e rispetto a logiche di criticità che sono definite e condivise con la Regione. Resta inteso che tutte le segnalazioni debbono essere evase secondo i Livelli di Servizio.
- Monitoring dello stato delle richieste: quando il problema non rientra nelle competenze del Service Desk, sia che rimanga nell'ambito del Servizio sia che esso venga affidato a terze parti, l'operatore è tenuto a mantenere la gestione del problema, a controllarne lo stato di avanzamento (intervendendo, se necessario, a risolvere problemi di workflow), e a garantirne la tempestiva e

efficace risoluzione, notificando all'utente l'avvenuta presa in carico ed il tempo di risoluzione previsto per l'evasione di problemi/richieste.

- **Risoluzione ed escalation/Gestione del Sollecito:** è la fase in cui vengono eseguite tutte le attività necessarie ad evadere la richiesta dell'utente. Se l'operatore è in grado di risolvere il problema, poiché trattasi di problematica di semplice risoluzione o ricorrente, chiude il ticket dopo aver comunicato la soluzione all'utente. Viceversa, è compito dell'operatore del Service Desk di indirizzare la stessa all'Application Advanced Support; l'assegnazione del problema avviene secondo regole condivise e precise. Il processo di escalation si basa sull'assunto che le richieste pervenute al livello interessato siano analizzate, che vengano intraprese le necessarie azioni atte alla loro risoluzione e che, in caso di impossibilità di chiusura, si proceda all'inoltro al livello successivo superiore che se ne fa carico. A supporto del processo, sul sistema informatico è possibile impostare la creazione di legami primario/secondario tra i ticket, per vincolare il completamento di uno rispetto all'altro, e meccanismi avanzati di notifica ed escalation che consentono di comunicare l'avanzamento del ticket a determinati passaggi di stato significativi, con lo scopo di mantenere il pieno controllo dei ticket lungo gli stadi della loro lavorazione. Pertanto, con il termine escalation si intende identificare il "percorso operativo" che un ticket aperto dall'utente potrebbe seguire a vari livelli all'interno dell'intera organizzazione che eroga il servizio di assistenza, secondo precise regole di presa in carico e di rilascio al livello successivo. In particolare, durante la fase di avvio del servizio, vengono identificate le interazioni possibili del Service Desk sia verso le strutture interne di Engineering, che con i Gruppi esterni. I meccanismi che regolano la procedura di escalation nella fornitura del servizio sono i seguenti:
 - > **Modalità di escalation tecnica:** per segnalazioni la cui natura richiede un supporto tecnico di 2° livello;
 - > **Modalità di escalation manageriale:** l'escalation manageriale interessa l'identificazione del livello di responsabilità al quale riportare i casi di servizio che non possono essere risolti al livello operativo per mancanza di conoscenze o di deleghe sulla corretta decisione da intraprendere.
- **Chiusura del ticket:** la chiusura definitiva del ticket viene effettuata direttamente dall'operatore a fronte della risoluzione del problema con l'utente, o in seguito alla "chiusura" dell'intervento comunicata da altri gruppi operativi ai quali era stato inoltrato il problema. Il sistema di Trouble Ticketing invia all'utente una e-mail di notifica di risoluzione del problema.

Sistema di Trouble Ticketing

Lo strumento di Trouble Ticketing proposto SIP-JIRA è un'avanzata soluzione di IT Service Management conforme alla metodologia ITIL v3, nata dal connubio della soluzione open source JIRA di Atlassian con la soluzione realizzata da Engineering, in base alla sua pluriennale esperienza maturata nella gestione di servizi di questo tipo.

In particolare offre un'interfaccia WEB ridotta e semplificata per consentire all'utilizzatore finale la consultazione dello stato di lavorazione dei ticket aperti, potendo contare sul supporto di un help online configurabile e sensibile al contesto. Attraverso la configurazione è possibile monitorare l'assegnazione, la presa in carico e la risoluzione di ciascun ticket, con evidenza, sia dal punto di vista grafico che nella reportistica, dei ticket che hanno sforato uno o più target.

Query con parametri predefiniti consentono di volta in volta di avere visibilità sulla priorità dei ticket in lavorazione nel caso dei competence center, o sui ticket con criticità nel caso, ad esempio, per il Service Manager. È possibile personalizzare ciascuna tipologia di tipi utente dando delle permission differenti a seconda del ruolo ricoperto. Il sistema consente inoltre una gestione centralizzata del ticket e di tutti i meccanismi di notifica ed escalation, necessari per una piena operatività condotta in un ottica di servizio proattivo.

Tramite un meccanismo di alerting si imposta la notifica tramite canali aziendali (come ad esempio email) di ogni transizione di stato del ticket, o di altre attività significative legate alla gestione di un ticket.

Casi di esempi significativi sono:

- notifiche via e-mail al raggiungimento di una soglia definita come "alert" di superamento SLA; notifiche verso i referenti della Regione e delle Aziende per la comunicazione di eventi significativi legati alla vita del ticket; notifiche dell'assegnazione di un ticket ad un competence center specifico.

Si riportano, a seguire, alcune delle principali funzionalità e caratteristiche del sistema:

HU 104 C
PJ 38 di 52

- tracciamento di tutte le comunicazioni pervenute (pervenute attraverso tutti i canali disponibili);
- possibilità per il personale della Regione e delle Aziende di eseguire un monitoraggio costante e continuo dello stato di avanzamento di ciascuna richiesta di manutenzione formulata;
- disponibilità di un insieme completo di statistiche sull'operatività del servizio di manutenzione;
- aggregazione automatica e mantenimento di tutte le comunicazioni relative ad ogni singolo caso, permettendo una semplice ed intuitiva consultazione dei casi ancora aperti o di quelli già archiviati (chiusi) da parte dei singoli operatori;
- possibilità di effettuare la riapertura automatica di un caso chiuso tramite una e-mail inviata dall'utente che ha precedentemente aperto il ticket, riportante nell'oggetto della stessa il "ticket number", precedentemente assegnato. La "nuova richiesta di intervento" è automaticamente riassegnata all'ultimo operatore che aveva acquisito in gestione questo "ticket number". Questa caratteristica funzionale è in grado di snellire in modo considerevole l'attività svolta dall'operatore di presidio ed al contempo di razionalizzare ed ottimizzare i processi di risoluzione dei singoli casi;
- possibilità per gli operatori di effettuare ricerche, anche complesse (si possono effettuare ricerche per operatore, per tipologia di ticket, per indirizzo e-mail, utente finale, ricerche libere, per data, ecc.), sul database del sistema;
- impossibilità, per gli operatori che hanno il compito di analizzare la coda delle richieste di cancellare i ticket aperti siano essi anche insignificanti.

Reportistica di riscontro relativa all'Help Desk

Lo strumento di Service Reporting è descritto dettagliatamente al § 1.6.3, a cui si rimanda per approfondimenti. In ogni caso si garantiscono i report di rendicontazione per il riscontro dell'attività del Service Desk, nelle cadenze fissate per i SAL periodici di gestione della fornitura (cfr. 3.7) e fissate negli SLA.

1.2.2 Deployment delle release software in ambiente di test e di produzione

Il presente servizio consiste nella esecuzione delle attività necessarie a garantire il deployment delle release software, rilasciate nell'ambito dei servizi di Application Maintenance e di Application Improvement, in ambiente di test e di produzione della Regione.

Aggiornamenti Software

Gli aggiornamenti del software vengono gestiti in modo da ridurre al minimo il disturbo agli utenti e consentendo di effettuare l'operazione in modo tempestivo ed agevole, in regime di sicurezza. Vengono distinti gli aggiornamenti riguardanti l'intera release del sistema proposto, rispetto a quelli che definiscono un aggiornamento di patch. Mentre gli aggiornamenti di patch sono da considerarsi dei rilasci correttivi, relativamente semplici e veloci da rilasciare in ambiente di produzione, quelli relativi ad aggiornamenti di release si configurano come rilasci sia correttivi che evolutivi, per migliorie funzionali o derivanti da modifiche normative. Questi rilasci risultano avere impatti di maggiore entità, sia sui diversi livelli del software (database, contesti applicativi), sia sulla documentazione/manuale funzionale, che sull'eventuale ripresa di formazione da concordarsi tra le parti, per cui saranno applicati solo attraverso opportune fasi progettuali/implementative.

Sia gli aggiornamenti di release che quelli di patch sono opportunamente documentati con note di rilascio, test planner ed eventuale aggiornamento della documentazione, se necessario, come dettagliatamente descritto nella successiva sezione.

Aggiornamenti di Release e diffusione Patch

Gli aggiornamenti di release e la diffusione delle patch vengono effettuati tramite l'utilizzo di un modulo specifico (ossia installer). Il rilascio/pubblicazione di ogni nuova release o patch è accompagnato dal rilascio contestuale della documentazione relativa alle novità contenute nella stessa. A fronte di questo rilascio, concordato nei tempi e nei modi con i referenti della Regione, possono quindi essere concordate: eventuali attività di ripresa formativa al personale di riferimento della Regione sulle novità introdotte dalla release, le attività di installazione, test e messa in produzione attraverso l'intervento diretto in loco del personale di Engineering.

Dato l'impatto sui diversi livelli di software, l'aggiornamento di release in ambiente di produzione può richiedere, per un arco temporale minimale, l'interruzione dell'operatività dell'utente in fase di installazione/aggiornamento. Il rilascio di patch correttive, di contro, è previsto in genere in modalità

“remota”, fatta salva la possibilità di interventi on site da parte dei Consulenti Applicativi di Engineering, nel caso di aggiornamenti correttivi particolarmente corposi e/o che possono richiedere un intervento formativo di supporto, da concordare tra le parti.

Per gli aggiornamenti delle patch non è prevista l'interruzione dell'operatività dell'utente in fase di installazione, in quanto si utilizza la modalità “Hot Deploy”. Tale meccanismo consente di aggiornare il contesto applicativo reso disponibile e non utilizzato dagli utenti. Al termine dell'installazione le nuove richieste utente verranno reindirizzate al nuovo contesto applicativo installato. Gli utenti collegati sul contesto obsoleto continuano la loro attività fino al termine delle operazioni in corso, dopodiché vengono reindirizzati sul nuovo contesto applicativo aggiornato tramite un'operazione automatica di logout e login.

1.2.3 Aggiornamento della documentazione del software applicativo a seguito del rilascio di nuove release

L'aggiornamento della documentazione avverrà ad ogni nuova release del software, ad eccezione del *Manuale d'uso* e dell'*Help on line* che saranno aggiornati allorché la Regione intenderà effettivamente implementare una nuova *release* del sistema o lo richiederà esplicitamente, ad esempio a fronte di modifiche nella configurazione / profilatura implementata.

In particolare, la procedura di aggiornamento prevede che, a fronte della decisione comunicata dal Direttore Esecuzione della Regione al Service Manager Engineering di installare una nuova *release* del sistema o di procedere all'emissione di una nuova versione del *Manuale d'uso* e dell'*Help on line*, sarà svolto un incontro di focalizzazione e condivisione degli ambiti di aggiornamento, nella quale - a fronte della richiesta ricevuta - il personale Engineering esporrà gli ambiti impattati e le modalità con cui *Manuale / Help* saranno evoluti.

Quindi, il personale Engineering procederà all'effettivo aggiornamento di *Manuale / Help*.

1.2.4 Gestione del processo relativo agli aggiornamenti del software applicativo verso gli utenti finali

Il servizio consiste nella corretta gestione della pianificazione, dell'esecuzione e della comunicazione degli aggiornamenti del software applicativo per quanto riguarda gli utenti finali, di concerto con i RUP e DEC delle diverse Aziende ed il responsabile del Centro Servizi.

1.3 Servizi di Application Improvement

I servizi di Application Improvement sono dettagliati nei paragrafi seguenti.

Tali servizi vengono garantiti nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì nelle fasce orarie 9-13 e 14-18, mediante il Centro Servizi di Supporto Specialistico – Applicativo Centralizzato.

1.3.1 Servizi Continuativi

Demand Management

Il servizio ha l'obiettivo di supportare la Regione nell'analizzare ed individuare le strategie evolutive e le soluzioni tecniche, che permettano di mantenere il sistema software allineato alle esigenze delle diverse Aziende e della Regione stessa.

Nello specifico le attività di Demand Management consistono in:

- analizzare le esigenze specifiche che di volta in volta emergono dai diversi referenti aziendali e regionali e definire le soluzioni tecnico-applicative che meglio rispondono alle medesime;
- analizzare i cambiamenti normativi e definire come questi possano essere recepiti nell'ambito del software applicativo;
- individuare proattivamente nuove soluzioni tecniche e cambiamenti al software applicativo, che anticipino future esigenze degli utenti;
- definire l'analisi tecnica dei requisiti utente e redigere le specifiche funzionali per gli interventi progettuali di adeguamento/evoluzione funzionale a consumo da sottoporre al Direttore Esecuzione della Regione;
- stimare l'effort in giornate/uomo e pianificare le attività di adeguamento / evoluzione funzionale a consumo; tale stima e la rispettiva pianificazione sarà sottoposta all'approvazione del Responsabile del Centro Servizi individuato della Regione - Direzione Regionale Salute e Politiche Sociali.

Application Support Advanced

Il servizio si pone l'obiettivo di porre in essere gli interventi atti ad assicurare il costante allineamento del software applicativo, alle esigenze specifiche ordinarie degli utenti ed attuabili mediante azioni di parametrizzazione e/o configurazione applicativa (es. gestione anagrafiche e sistemi di codifica, ecc), piuttosto che utili all'utilizzo del software medesimo.

La fornitura del servizio avviene nelle modalità già descritte al § 1.2.1.

Nello specifico, le attività di parametrizzazione/configurazione del software applicativo che ricadono in tale classe di servizio sono tutte quelle che richiedono un intervento di non elevata complessità, che non alterino il modello comportamentale del Sistema Informativo e che non implicino la definizione di una analisi e progettazione preventiva, ovvero eseguibile in un effort massimo – stimato a discrezione del Service Manager Engineering - che non superi le 4 (quattro) ore/persona nell'arco di una giornata lavorativa, mediante l'impiego di figure di Consulente Applicativo e Specialista Tecnico.

Tutte le richieste appartenenti a questa classe dovranno essere filtrate o in ogni caso autorizzate preventivamente dal Responsabile dei Sistemi Informativi o da un referente dell'ente formalmente incaricato. Nei casi in cui le esigenze segnalate non risultino risolvibili attraverso una opportuna parametrizzazione/configurazione della soluzione applicativa oppure superino le 4 ore/persona, oppure alterino il modello comportamentale del Sistema Informativo la presente attività di supporto si configura come una personalizzazione della soluzione applicativa oppure come un'attività on-site, la cui gestione rientra nei Servizi On Demand nel seguito descritti.

Ricadono dunque nella presente classe di servizio le attività di seguito elencate:

- intervento di supporto alla correzione di dati imputati erroneamente dall'utente, purché eseguibile entro l'effort ed il periodo temporale anzi indicati;
- inserimento ed abilitazione di un nuovo utente;
- inserimento/modifica di un profilo utente, purché di non elevata complessità, ovvero eseguibile entro l'effort anzi indicato;
- associazione/abilitazione di una nuova funzionalità ad un profilo utente, purché di non elevata complessità, ovvero eseguibile entro l'effort anzi indicato;
- modifica/aggiornamento anagrafiche, anche mediante script di caricamento massivo su DB (es. caricamento codici SIOPE, ecc.) già esistenti;
- implementazione/modifica di script per estrazioni dati su DB di non elevata complessità, ovvero eseguibile entro l'effort anzi indicato;
- modifica/aggiornamento nomenclatori anagrafici; a titolo esemplificativo ma non esaustivo si citano per il sistema AMC i nomenclatori delle causali di prima nota, causali di magazzino, causali di cassa economica, tipi di documento;
- modifica controlli applicativi o regole di gestione parametrizzabili, purché non implichi implementazione/modifica al codice sorgente del software applicativo e sia di non elevata complessità, ovvero eseguibile entro l'effort anzi indicato;
- modifica della configurazione dei servizi di integrazione esposti lato sistemi applicativi Engineering e relative trascodifiche, purché non implichi implementazione/modifica al codice sorgente del software applicativo e sia di non elevata complessità, ovvero eseguibile entro l'effort anzi indicato;
- modifica configurazione workflow applicativi esistenti, purché non implichi implementazione/modifica al codice sorgente del software applicativo e sia di non elevata complessità, ovvero eseguibile entro l'effort anzi indicato;
- modifica configurazione report personalizzati pre-esistenti, purché non implichi implementazione/modifica al codice sorgente del software applicativo e sia di non elevata complessità, ovvero eseguibile entro l'effort anzi indicato;
- modifica / aggiornamento configurazione riclassificatori pre-esistenti, purché non implichi implementazione/modifica al codice sorgente del software applicativo e sia di non elevata complessità, ovvero eseguibile entro l'effort anzi indicato; a titolo esemplificativo ma non esaustivo si citano i riclassificatori di strutture utilizzati nell'ambito del sistema AMC.

Le attività di supporto specialistico – applicativo remoto, data la loro natura, possono richiedere in taluni casi, a fronte di richieste di intervento di parametrizzazione/configurazione e prima di essere poste in essere, di una eventuale fase di approfondimento delle esigenze manifestate.

Qualora durante tale fase di analisi venga rilevata una complessità dell'intervento di parametrizzazione / configurazione e personalizzazione segnalato, tale per cui risulta non erogabile dal presente servizio

hu - 1 m c
p.j. m. di SB

entro l'effort anzi indicato, secondo la valutazione del Service Manager Engineering e relativa conferma del Responsabile del Centro Servizi la richiesta non sarà gestita nell'ambito di tale servizio ma seguirà l'Iter di seguito descritto.

La medesima implicherà la produzione di apposita valutazione tecnica da parte del Service Manager Engineering, dietro richiesta dal Responsabile del Centro Servizi.

In questa circostanza a fronte della valutazione si potranno configurare due scenari,

- a) l'attività richiesta è compatibile con il perimetro della fornitura e consta di attività di configurazione e parametrizzazione;
- b) la richiesta richiede sviluppi software.

Nel primo caso (a) la richiesta sarà gestita come descritto al § 1.3.2, nel secondo caso (b) Engineering produrrà un'offerta tecnico-economica di personalizzazione software prodotta dal servizio di Demand Management ed a seguito dell'accettazione e relativo ordine, a cura del Ente richiedente, seguiranno le attività utili per il relativo soddisfacimento.

Per usufruire del servizio di supporto specialistico – applicativo remoto è prerequisite obbligatorio a carico della Regione la disponibilità di VPN e delle relative linee dati (collegamenti di rete) necessarie a raggiungere i sistemi applicativi Engineering, ovvero i rispettivi siti di installazione.

Lo strumento adottato per la registrazione tracciabilità delle richieste attinenti tale servizio è il sistema SIP-JIRA (cfr. § 1.2.1) installato presso le strutture Engineering.

Il processo di supporto specialistico - applicativo remoto, come detto, si sostanzia nella valutazione, verifica e realizzazione di opportune configurazioni delle soluzioni applicative in grado di rispondere alle esigenze segnalate al presente servizio.

Il processo in oggetto, prende le mosse dalla segnalazione dell'esigenza di realizzare nuove e/o diverse configurazioni delle soluzioni applicative Engineering e risulta caratterizzato dalle seguenti attività:

- invio, da parte dei Referenti regionali e/o aziendali – individuati per ciascuna area applicativa – o del Direttore Esecuzione del contratto, della richiesta di realizzare nuove parametrizzazioni/configurazioni o modifiche a parametrizzazioni/configurazioni esistenti del software applicativo interessato dal presente servizio al Centro Servizi di Supporto Specialistico – Applicativo Remoto, corredata di tutti i dati e le informazioni occorrenti alla chiara ed inequivocabile descrizione della stessa;
- acquisizione della richiesta di intervento da parte del servizio di supporto specialistico - applicativo remoto e relativa conferma al richiedente della correttezza e/o esaustività della stessa con comunicazione di avvenuta presa in carico;
- eventuali approfondimenti, da parte del servizio di supporto specialistico - applicativo remoto, in merito al contenuto della richiesta formulata tesi ad individuare una adeguata risoluzione della stessa; il tempo necessario ad acquisire le ulteriori informazioni, nonché effettuare gli approfondimenti di dettaglio della richiesta segnalata utili per poterne definire i confini di intervento, non viene considerato ai fini del calcolo del tempo di evasione della stessa, richiedendo tale attività una interazione con il richiedente; qualora la richiesta sia valutata, a discrezione di Engineering, di particolare complessità e/o implichi una analisi e progettazione preventiva, ovvero non eseguibile entro l'effort massimo anzi indicato, bensì richieda un intervento di personalizzazione di particolare impegno e che ha bisogno di una analisi ed interazione maggiore con il richiedente, la stessa viene chiusa in quanto non ricadente in tale classe di servizio;
- realizzazione della parametrizzazione / configurazione applicativa occorrente alla risoluzione dell'esigenza manifestata;
- chiusura della richiesta di supporto.

1.3.2 Servizi On Demand

Anche per quanto riguarda tali servizi, le richieste possono pervenire sia come richieste al Service Desk sia direttamente dai referenti di progetto dei diversi Enti.M

Riguardo a tale tipologia di servizi si ritiene opportuno precisare la loro contestualizzazione rispetto al perimetro della fornitura.

Si intendono ad essi riconducibili le attività di *Change Request* funzionale o di *Improvement Support*, che si caratterizzano come ulteriori, con riferimento alle *baseline* definite rispettivamente nel Modello Funzionale in precedenza descritto ed alle attività di addestramento e supporto al go live descritto nel Piano di Progetto.

Possono essere riconducibili a tali categorie, a titolo esemplificativo:

- add on funzionali, non rientranti nelle tipologie di Manutenzione precedentemente descritte;
- attività di supporto on-site (per esempio messa a regime di moduli applicativi di cui l'Azienda è in possesso delle relative licenze (cfr. Allegato 4 – "Quadro funzionale del sistema AREAS Master").

Evoluzioni e personalizzazioni funzionali

Il servizio consiste nell'attivazione di eventuali azioni evolutive e personalizzazioni funzionali da attuare sul software applicativo.

Il processo evolutivo si origina da specifica richiesta, proveniente dalle Aziende in esercizio (mediante gli strumenti descritti nei paragrafi precedenti) ovvero da un'istanza proveniente dalla Direzione Referente dell'Ente incaricato, dal RUP o dal DEC formalizzata in questo caso direttamente al Responsabile del Centro Servizi e al Service Manager Engineering.

Le fasi del processo di change request possono essere sinteticamente rappresentate in :

- raccolta requisiti: in funzione del livello di complessità della evoluzione richiesta, potrebbero rendersi necessari incontri di approfondimento e condivisione;
- analisi requisiti e formalizzazione tecnico-funzionale ed economica: tale fase ha come deliverable la produzione di un documento tecnico-economico, in cui sono riportati la soluzione tecnica, la relativa valutazione economica e le tempistiche per la sua realizzazione;
- condivisione e accettazione del deliverable precedente: tale fase ha come deliverable la stesura di un verbale di accettazione sottoscritto congiuntamente; in caso di necessità di revisionare i contenuti della risposta tecnica, il processo ritorna alla fase precedente;
- autorizzazione Avvio Lavori: il Service Manager Engineering avvia le attività di sviluppo in capo alle Strutture Engineering ad esso deputate.

Le fasi del processo descritte precedentemente, sono gestite e monitorabili attraverso lo strumento di SIP-JIRA (cfr. § 1.2.1).

Formazione ed Affiancamento On-Demand

Il servizio consiste nell'attivazione di eventuali attività formative e di affiancamento su temi specifici.

Nello specifico rientrano in tale ambito le attività di *Support* specialistico, relativo ad esempio ad integrazioni di formazione/affiancamento per Operatori/Servizi aziendali successive ed ulteriori a quelle previste per le fasi di go live delle Aziende.

Anche in questo caso il processo di ingaggio segue i criteri e le metodologie rappresentati nei paragrafi precedenti e la loro erogazione sarà subordinata alla autorizzazione da parte del Responsabile del Centro Servizi.

1.4

Centro Servizi.

Governo delle richieste e dei servizi erogati dal

Tutte le attività del Centro Servizi sono sotto il governo e la responsabilità del Responsabile del Centro Servizi, che avvalendosi del Service Manager Engineering, ne monitora la corretta conduzione in relazione ai processi sopra descritti.

In particolare ogni mese il Responsabile del Centro Servizi in stretta sinergia con il Service Manager Engineering provvederanno a produrre un SAL, che attesti la corretta erogazione dei servizi e misuri il volume di richieste giunte al Centro Servizi per ogni Azienda e che assicuri che le stesse non superino i livelli percentuali assegnati ad ogni Azienda (cfr. Allegato 6 – "Quote Azienda per presidio on site e capacità Centro Servizi").

In particolare il Responsabile del Centro Servizi insieme al Service Manager provvederanno per ciascuno dei servizi precedentemente descritti e sulla base delle regole e processi descritti per ciascun servizio, a quantificare il livello percentuale in ragione dell'effort richiesto, erogato e da erogare ed a verificare che lo stesso sia congruo alla capacità produttiva del Centro Servizi (al massimo 10 FTE complessivi all'anno) e alle percentuali della stessa assegnate ad ogni Azienda (sulla base delle percentuali indicate nell'Allegato 6 – "Quote Azienda per presidio on site e capacità Centro Servizi").

Qualora una Azienda richieda un effort che produca uno sfioramento della percentuale assegnata, sarà compito del Responsabile del Centro Servizi disciplinare l'erogazione o meno di tale richiesta, a condizione che l'effort complessivo del Centro Servizi non superi la sua capacità produttiva complessiva.

Qualora una richiesta richieda una data di esecuzione non compatibile con la capacità produttiva del Centro Servizi, Engineering, dietro autorizzazione del Responsabile del Centro Servizi provvederà ad emettere relativa offerta tecnico economica integrativa.

1.5

Livelli di Servizio

Quale elemento migliorativo del Servizio di Application Maintenance, si presentano Livelli di Servizio validi per l'intero contesto progettuale, mutuando quelli vigenti solo in alcune Aziende (AO S. Andrea, AO S. Giovanni). La proposta di Engineering garantisce a tutte le Aziende Livelli di Servizio omogenei.

Engineering garantisce la misura ed il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati, per i quali vengono adottate le metodologie dettagliate al paragrafo successivo.

Si riportano di seguito i livelli di servizio proposti.

Livello Priorità	Descrizione Priorità	Tempi di Intervento (Preso in carico e prima analisi)	Tempo di Ripristino o di applicazione soluzione temporanea	Tempo di Produzione della soluzione definitiva sulla release corrente
Alta	Malfunzionamenti/vulnerabilità che bloccano l'operatività dell'intero Sistema o di una singola Azienda	4 ore lavorative nel 95% dei casi mensili	4 ore lavorative nel 95% dei casi mensili	3 giorni lavorativi nel 80% dei casi mensili
Media	Malfunzionamenti/vulnerabilità, anche gravi, che non bloccano l'operatività dell'intero Sistema o di una singola Azienda	4 ore lavorative nel 80% dei casi mensili	8 ore lavorative nel 80% dei casi mensili	7 giorni lavorativi nel 80% dei casi mensili
Bassa	Altre tipologie di malfunzionamenti/vulnerabilità	4 ore lavorative nel 80% dei casi mensili	12 ore lavorative nel 80% dei casi mensili	10 giorni lavorativi nel 80% dei casi mensili

1.6

performances del Sistema

Misurazione e Monitoraggio delle

Engineering si impegna a mettere in atto varie soluzioni metodologiche, organizzative e operative, che sono descritte nei paragrafi seguenti, per garantire alla Regione e alle Aziende un efficiente ed efficace monitoraggio delle performances del Sistema (compreso le attività erogate per le varie Aziende sulla base della percentuale di quota del Centro Servizi come precisato nell'Allegato 6 - "Quote Azienda per presidio on site e capacità Centro Servizi" al presente Progetto Tecnico), realizzato anche mediante periodiche rilevazioni sull'andamento dei servizi al fine di identificare, per tutti i servizi oggetto della fornitura, eventuali ambiti di ottimizzazione e/o miglioramento.

1.6.1 Misurazione dei Livelli di Servizio (Service Level Management)

L'insieme dei criteri organizzativi, delle procedure operative e degli strumenti informatici di supporto attraverso i quali si garantisce il controllo delle prestazioni erogate costituisce un valore centrale nella proposta di Engineering. La rilevazione dei livelli di servizio (e degli indicatori di qualità) costituisce infatti un elemento fondamentale per il governo e il controllo del servizio e per garantire la soddisfazione della Regione e delle Aziende. Il processo ITIL di Service Design per la gestione dei livelli di servizio (Service Level Management - SLM) ha l'obiettivo di negoziare i Service Level Agreement (SLA) raggiungibili, assicurare che siano raggiunti; effettuare il monitoraggio e produrre report dei Livelli di Servizio (SL); effettuare regolarmente dei riesami del servizio con la Regione e le Aziende ed identificare i miglioramenti richiesti.

Durante il periodo di avviamento si provvede a formalizzare questo processo di SLM, in particolare in modo conforme alle prassi ITIL V3 Refresh 2011, sino a ottenere l'approvazione della Regione e delle Aziende.

1.6.2 Miglioramento Continuo del Servizio (Continual Service Improvement - CSI)

La finalità di tale fase del ciclo di vita del servizio è assicurare che il servizio sia allineato con i cambiamenti alle esigenze della Regione, identificando ed implementando i miglioramenti ai servizi che supportano i processi. Le performance vengono continuamente misurate e vengono apportati miglioramenti ai processi, ai servizi e all'infrastruttura, in modo da incrementare l'efficienza e l'efficacia. Il Control Service Improvement include il processo di Seven-Step Improvement, che

sebbene sia associato al CSI, prevede attività che si collocano attraverso tutte le fasi del ciclo di vita del servizio.

L'approccio al Continual Service Improvement deve essere il seguente:

- partire dalla *vision* per sapere dove siamo e dove vogliamo andare;
- **As-is** (dove siamo ora) - posizione di partenza (baseline);
- **To-be** (dove vogliamo andare) - posizione di arrivo (obiettivi misurabili);
- muoversi verso l'obiettivo - formalizzare un piano di miglioramento del servizio (**Service Improvement Plan- SIP**);
- **valutare i risultati** - usare misure e tecniche di misurazione l'analisi di quanto fatto.

Il ruolo della misurazione è quindi fondamentale per approcciare il miglioramento e le principali motivazioni per monitorare e misurare sono le seguenti:

- per validare precedenti decisioni;
- per dirigere attività per raggiungere gli obiettivi;
- per argomentare quanto sta accadendo;
- per intervenire con azioni correttive e migliorative.

Le misure/metriche rappresentano solo la quantificazione di obiettivi informativi di interesse di uno o più stakeholder: il giusto flusso è quindi dagli obiettivi alle misure, non il contrario. Gli elementi essenziali per conseguire un obiettivo sono i fattori critici di successo (**Critical Success Factor – CSF**) ed i parametri di controllo (**Key Performance Indicator - KPI**) rappresentano i parametri (maggiormente) oggettivi per esprimere il trend dei CSF.

Le categorie dei KPI possono essere le seguenti:

- **compliance** (lo stiamo facendo?);
- **qualità** (come lo stiamo facendo?);
- **performance** (quanto velocemente lo stiamo facendo?);
- **valore** (quello che stiamo facendo fa la differenza?).

Inoltre le principali tipologie di metriche che un'organizzazione dovrebbe collezionare per supportare le attività di continual service improvement sono le seguenti:

- **tecnologiche**, spesso associate con componenti e applicazioni (per esempio performance, disponibilità, ecc.);
- **di processo**, catturate sotto forma di CSF, KPI e attività dei processi di gestione del servizio, che permettono di stabilire la salute del processo, fornendo indicazioni sul miglioramento del servizio;
- **di servizio**, relative al risultato del servizio in ottica end-to-end.

Come previsto da ITIL, si propone l'adozione di un **CSI Register**, utilizzato per registrare e gestire opportunità di miglioramento attraverso il loro ciclo di vita, che aiuta a prioritizzare le azioni di miglioramento tenendo conto degli aspetti tecnici (priorità e fattibilità), economici (ritorno dell'investimento – ROI) ed organizzativi (impatti su altri processi/organizzazione).

Nell'ambito del Control Service Improvement Engineering include il processo di Seven-Step Improvement ed adotta un CSI Register, per registrare e gestire opportunità di miglioramento attraverso il loro ciclo di vita, che aiuta a prioritizzare le azioni di miglioramento tenendo conto degli aspetti tecnici (priorità e fattibilità), economici (ritorno dell'investimento – ROI) ed organizzativi (impatti su altri processi/organizzazione).

Il sistema di controllo e rendicontazione delle prestazioni, per la produzione della reportistica richiesta dalla Regione e per il monitoraggio in tempo reale delle prestazioni erogate e dei livelli di servizio garantiti, è dettagliato nel paragrafo successivo.

1.6.3 Strumento di Service Reporting

Il processo di gestione delle misurazioni e Service Level Management - Service Reporting Process - è svolto in modo coerente con le linee guida di DigitPA - Agenzia per l'Italia Digitale (rif. Manuale 4 del Dizionario delle forniture IT - Controllo dei Livelli di Servizio) che sono volte ad assicurare la valutazione oggettiva dell'andamento dei servizi, attraverso la rilevazione dei valori effettivi delle misure concordate ed il confronto con i valori attesi. Il processo di Service Reporting, si compone di tre

fasi: 1) la definizione delle modalità di raccolta dei dati elementari, 2) la raccolta e l'aggregazione dei dati elementari, 3) l'elaborazione dei dati e la rendicontazione dei parametri.

La soluzione applicativa a supporto del Service Reporting Process è sviluppata da Engineering con tecnologie open source e ci consente di offrire una completa personalizzazione del sistema, allo scopo di rispondere in modo rapido e preciso alle esigenze della Regione e delle Aziende e di assicurare la piena integrazione con gli strumenti di supporto ai servizi. Si tratta di un'applicazione web based caratterizzata da un elevato grado di flessibilità: oltre a prevedere dei livelli autorizzativi pienamente configurabili, è presente un sofisticato meta-modello che rende la piattaforma indipendente sia dai processi da misurare, sia dalle applicazioni da cui estrarre i dati elementari.

È quindi possibile integrare gli strumenti utilizzati nei servizi erogati, realizzando degli estrattori ad hoc verso le interfacce rese disponibili dagli strumenti, accedendo ai relativi database o acquisendo dati esportati in formato standard quali CSV e XML. Tutti i dati raccolti, a qualsiasi livello di aggregazione, possono infine essere esportati in formato Microsoft Access o Excel, per alimentare lo strumento di reportistica. E' possibile realizzare nuovi report, configurare il piano delle schedulazioni e consultare i dashboard di sintesi e di dettaglio dei diversi strumenti e servizi, con diverse modalità di rappresentazione.

La soluzione a supporto del Service Reporting Process, sviluppata da Engineering con tecnologie open source, consente di offrire una completa personalizzazione del sistema, allo scopo di rispondere in modo rapido e preciso alle esigenze del cliente e di assicurare la piena integrazione con gli strumenti di supporto ai servizi.

Definizione modalità di raccolta dei dati elementari

A fronte della stipula dell'accordo, dopo che Engineering insieme al Responsabile del Centro servizi ha definito il set di indicatori di performaces che consentano di governare efficacemente e efficientemente i servizi offerti, viene definito il processo di registrazione ed elaborazione dei dati relativamente ai Livelli di Servizio e alla predisposizione delle rendicontazioni. In particolare vengono definite le modalità di raccolta dei dati elementari, che una volta raccolti vengono sottoposti a verifica, allo scopo di accertare la correttezza e l'applicabilità per l'elaborazione dei Livelli di Servizio.

Raccolta ed aggregazione dati elementari

La tipologia di informazioni che vengono rese disponibili alla Regione e alle Aziende attraverso il servizio di Reporting riguardano:

- dati relativi a tutte le attività di richiesta e di assistenza, rendicontazioni contrattuali quali i Livelli di Servizio e altre rendicontazioni di dati elementari inerenti il servizio (report di base);
- dati sull'operatività del servizio, il suo funzionamento (es. tempi di risoluzione per tipologia di richiesta, durata media chiamate, numero di interventi assegnati a gruppi di competenza specialistica, ecc.) (report operativo);
- dati relativi a richieste di servizio in funzione di miglioramento dell'uso del sistema da parte degli utenti o di evoluzione del sistema stesso, come la richieste di nuove funzioni o modifica di esistenti (report proattivo).

In questo modo è possibile produrre reportistica per la Regione e per le Aziende indirizzata all'area direzionale, per le future scelte strategiche del management, e all'area gestionale/operativa, per valutare l'erogazione del servizio da parte di Engineering. Infatti oltre alla fornitura dei dati elementari ed alla pubblicazione dei parametri, degli indicatori rilevati mediante l'applicazione dei Livelli di Servizio e delle informazioni richieste, Engineering produce i report concordati con la Regione in fase di avviamento del Sistema.

Elaborazione dati e rendicontazione parametri

Il risultato delle elaborazioni viene reso disponibile alla Regione e alle Aziende per la verifica dello stato del servizio e dei risultati effettivamente conseguiti, direttamente attraverso il sistema di Trouble Ticketing, dove è possibile selezionare il periodo di riferimento, oppure attraverso la pubblicazione dei rapporti in formato PDF sul Portale di Governo della Fornitura (cfr. § 2.1.9 dell'Allegato 1 – "Progetto Tecnico"), in particolare per quanto riguarda i resoconti periodici.

Per esempio per resoconti trimestrali entro la prima settimana del trimestre successivo a quello cui la rendicontazione si riferisce, sarà pubblicato il resoconto circa l'erogazione del servizio relativamente

al trimestre concluso precedente. La reportistica relativa al Servizio è quindi archiviata sul Portale di Governo della Fornitura e conservata per tutta la durata contrattuale.

1.7

Monitoraggio e controllo del servizio

Coerentemente all'impianto metodologico descritto al § 3.1 dell'Allegato 1 – "Progetto Tecnico", le azioni poste in essere nell'ambito per il **Monitoraggio e Controllo del servizio** sono:

- A supporto dell'intero processo di Service Level Management (SLM), Engineering adotta una **soluzione di Service Reporting** (cfr. § 1.6.3) – integrata con il sistema di trouble ticketing – basata su tecnologie open source.

La soluzione a supporto del Service Reporting Process, sviluppata da Engineering con tecnologie open source, consente di offrire una completa personalizzazione del sistema, allo scopo di rispondere in modo rapido e preciso alle esigenze del cliente e di assicurare la piena integrazione con gli strumenti di supporto ai servizi.

Per quanto riguarda le modalità di accesso agli strumenti di elaborazione/presentazione dei dati e ai dati stessi, la Regione e le Aziende possono accedere liberamente via web, tramite il Portale di Governo della Fornitura.

- Engineering garantisce il **Miglioramento Continuo dei Servizi (Continual Service Improvement - CSI)** attraverso una costante misurazione delle performances ed un continuo miglioramento dei processi e dei servizi, tesi ad incrementare l'efficienza e l'efficacia.

Nell'ambito del Control Service Improvement Engineering include il processo di Seven-Step Improvement ed adotta un CSI Register, per registrare e gestire opportunità di miglioramento attraverso il loro ciclo di vita, che aiuta a prioritizzare le azioni di miglioramento tenendo conto degli aspetti tecnici (priorità e fattibilità), economici (ritorno dell'investimento – ROI) ed organizzativi (impatti su altri processi/organizzazione).

Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

Il Procuratore Commerciale:

Dario Buttitta

AU 1 di 2
ff. 18 di 59

Accordo Unificazione Sistemi Engineering - Allegato 6

"Quote Azienda per presidio on site e capacità Centro Servizi"

2.954



Gruppo di Lavoro per la omogeneizzazione e normalizzazione dei sistemi degli Enti del SSR
(Determinazione G05203 del 20/04/2017 della Direzione Regionale Salute e Politiche Sociali)

VERBALE SEDUTA DEL 25/07/2017

Approvazione della proposta di linee-guida per le AA.SS.LL. della Regione Lazio

L'anno 2017 il giorno 25 del mese di luglio alle ore 11:00 presso la Direzione Regionale Salute e Politiche Sociali sita al 9° piano della palazzina B di Via R.R. Garibaldi, 7 – Roma. (Sede Giunta Regione Lazio).

PREMESSO

che con determina G05203 del 20/04/2017 avente per oggetto: "Sistema Informativo Amministrativo Contabile Unico di Regione Lazio – Nomina Gruppo di Lavoro per la omogeneizzazione e normalizzazione dei sistemi informativi contabili delle Aziende Sanitarie pubbliche del Lazio" è stato istituito il suindicato Gruppo di Lavoro finalizzato allo studio di idonee procedure per la realizzazione di un sistema Amministrativo Contabile Regionale per l'omogeneizzazione dei sistemi Engineering Ingegneria Informatica presenti nelle 13 Aziende in esame con un minor costo rispetto alla spesa attuale sui sistemi e maggiori funzionalità e servizi erogati;

Si riunisce in seduta il Gruppo di Lavoro così composto:

ing. Gianluca Ferrara – Regione Lazio, con funzioni di coordinamento

avv. Donato Cavallo – Regione Lazio

ing. Maurizio Stumbo – LazioCrea

Ing. Carlo Bauleo – IRCCS Spallanzani

ing. Roberto D'Ambrosi – AS Sant'Andrea

Dopo ampia discussione si procede alla redazione e condivisione della proposta di Linee Guida di seguito sintetizzate con la precisazione che le stesse formeranno oggetto di un'appendice integrativa ai contratti in essere che dovrà essere sottoscritta da ciascuna azienda interessata quale integrazione ai medesimi contratti come da Allegato 1):

1

Al 1 di 2
ff 68 di SB

La proposta condivisa prevede di migrare le soluzioni applicative fornite da Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. ad un'unica versione del software di seguito denominata Areas "Master" in modo che attraverso l'unificazione delle anagrafiche di base e dell'impianto contabile si rendano maggiormente intellegibili i dati Amministrativo-Contabili degli Enti del SSR da parte della Regione Lazio e che, in previsione del nuovo sistema informativo unico per tutti gli Enti sanitari del Lazio, consenta di avere una base informativa omogenea per le Aziende che oggi utilizzano soluzioni Software del medesimo fornitore.

Il fornitore deve impegnarsi:

- a terminare il processo complessivo di migrazione verso l'unica soluzione AREAS "MASTER" entro un massimale temporale di 36 mesi dalla sottoscrizione dell'appendice da parte di tutte le aziende sanitarie interessate comprensivi di migrazione al nuovo sistema unico;
- a garantire, nelle more della definizione della predetta procedura regionale centralizzata e sino alla messa a regime del nuovo sistema unico, stessi patti dell'attuale contratto in essere. Alle condizioni economiche verrà applicato uno sconto complessivo del 3% con andamento progressivo ed inversamente proporzionale alla maturazione dei costi progettuali nel corso del triennio, come di seguito riportato relativamente alla componente amministrativo-contabile:
 - 1,5% al I anno di Progetto;
 - 2,5% al II anno di Progetto
 - 5,0% al III anno di Progetto

Il G.d.L. condivide che la nuova soluzione applicativa verrà installata presso il CED dell'Azienda Ospedaliera S. Andrea (CED Primario). La Regione Lazio renderà disponibile un CED secondario al fine di garantire la continuità dei servizi e la sicurezza degli archivi informatici su cui sarà replicata la soluzione e la base dati presente nel CED Primari.

- Nel CED Primario sarà installata la versione di AREAS denominata "Master" contenente tutti i moduli AREAS che il fornitore ha già installato presso ciascuna Azienda. Una volta effettuata la migrazione sulla soluzione Master, il fornitore erogherà i servizi di assistenza e manutenzione solo sul sistema Master e non più sul sistema Aziendale migrato sul sistema Master.

Se l'Azienda è sul prodotto OLIAMM, migrerà sulla soluzione MASTER secondo apposito piano di migrazione, avendo a disposizione ciascuno dei moduli previsti.

Nel migrare da una soluzione Aziendale verso le versione MASTER, il fornitore deve garantire la migrazione delle informazioni e delle personalizzazioni funzionali dell'azienda sulla versione Areas Master che gestirà anagrafiche di livello Aziendale e di livello regionale. Per le Anagrafiche di livello regionale il fornitore si impegna ad attivare sul nuovo sistema Areas Master-workflow di gestione con cui sarà governato e controllato il processo di inserimento e modifica di tali anagrafiche in maniera uniforme per tutte le aziende che opereranno sul sistema Areas.Master.

Il fornitore dovrà adottare tutti gli accorgimenti tecnologici necessari affinché l'Azienda, una volta migrata sulla soluzione Areas Master, possa disporre di strumenti tecnologici che le consentano di fornire tempestivamente alla Direzione Regionale Salute i dati contabili che si renderanno necessari per implementare la Dashboard di contabilità analitica.

Sia per quanto riguarda gli Adempimenti LEA, che i flussi informativi (anche per l'analisi della spesa "Spending Analysis"), le specifiche e gli eventuali adeguamenti dei tracciati che si rendessero necessari saranno oggetto di valutazione ed adeguamento nell'ambito delle attività previste dal Centro Servizi e pertanto ad esse saranno delegate dall'Azienda.

Con la migrazione alla soluzione Areas Master dovranno essere garantiti i servizi di manutenzione applicativa sulla soluzione Areas Master.

A decorrere dalla data di superamento del collaudo di migrazione:

- 1) l'Azienda Sanitaria, per la quota indicata e sino alla messa a regime del nuovo sistema unico regionale, usufruirà di un Centro Servizi centralizzato istituito presso la Regione o presso l'Azienda su cui è installata la versione "MASTER", avente i seguenti compiti e secondo le modalità di erogazione descritte in apposito allegato:
 - garantire funzione di supporto di primo livello a tutti gli utenti dell'Azienda, affiancandoli nell'utilizzo della nuova istanza;
 - erogare adeguata formazione al personale dell'Azienda;
 - garantire supporto specialistico;
 - aggiornare tutta la documentazione tecnica (architettura Sistema, intesa come oggetti logici dell'applicazione, dei servizi e delle base dati) nonché i manuali utente.
- 2) a partire dalla data identificata come "milestone di "Go-live" il servizio di presidio sarà interamente ed inderogabilmente erogato dal Centro Servizi, fatto salvo ritardi riconducibili al fornitore;
- 3) a partire dalla medesima data, di cui al punto 2 del presente articolo, il fornitore garantirà all'Azienda, per un periodo massimo di 6 mesi, un presidio on-site finalizzato alla sola erogazione di attività operative, che saranno sotto il diretto controllo del RUP/DEC del contratto, nella misura di giornate uomo on site precisate in apposito allegato;
- 4) decorsi i 6 mesi di cui al punto precedente, tutte le richieste dovranno essere formulate al Centro Servizi che si occuperà della presa in carico e dell'evasione delle stesse secondo le modalità descritte in apposito allegato;
- 5) l'Azienda, con la sottoscrizione della presente Appendice, conferisce specifica delega alla Regione Lazio – Direzione Regionale Salute e Politiche Sociali per il coordinamento del centro servizi.

All'atto della migrazione dell'istanza Aziendale verso la soluzione Master, il Fornitore si impegna a garantire all'Azienda il funzionamento delle integrazioni in essere esterne e/o interne al dominio applicativo aziendale. Precisamente il fornitore si impegna a garantire le modifiche alla soluzione Areas-Master che eventualmente si dovranno rendere necessarie per il mantenimento delle integrazioni previste.

PU 1 di 2
PS 53 53

Alle ore 13.00 il gruppo di lavoro dichiara chiusi i lavori.

Letto, confermato e sottoscritto.

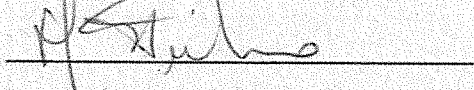
Ing. Gianluca Ferrara – Regione Lazio



avv. Donato Cavallo – Regione Lazio



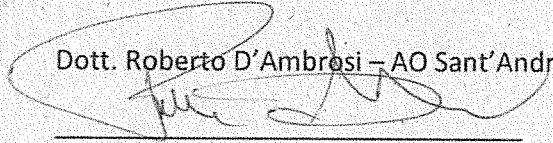
Ing. Maurizio Stumbo – LazioCrea



Ing. Carlo Bauleo – IRCCS Spallanzani

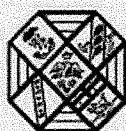


Dott. Roberto D'Ambrosi – AO Sant'Andrea





Linee-guida per la omogeneizzazione e normalizzazione di regole e dati contabili



**REGIONE
LAZIO**

Gruppo di Lavoro per la omogeneizzazione e normalizzazione dei sistemi degli Enti del SSR

(Determinazione G05203 del 20/04/2017 della Direzione Regionale Salute e Politiche Sociali)

Proposta di linee-guida per n.13 AA.SS. della Regione Lazio

APPENDICE INTEGRATIVA TRA

la Azienda Sanitaria, con sede legale in _____, via _____ n. _____, codice fiscale _____, di seguito denominata l'“Azienda”, nella persona di _____, nato/a _____, Prov. _____, il _____, in qualità di _____, autorizzata alla stipula della presente Appendice integrativa in virtù dei poteri conferitigli con _____,

E

la società Engineering Ingegneria Informatica S.p.A., con sede legale in Roma, via San Martino della Battaglia n. 56, codice fiscale/partita iva 05724831002, di seguito denominata “fornitore”, nella persona di Dario Buttitta, nato/a Palermo, Prov. PA, il _____, in qualità di Procuratore, autorizzata alla stipula della presente Appendice Integrativa in virtù dei poteri conferitigli con Procura n° _____,

congiuntamente, anche, le “Parti”,

PREMETTONO CHE

1. al fine di ottemperare a quanto previsto dai nuovi programmi operativi 2016-2018, nell'ambito della sanità digitale, ovvero procedere alla istituzione di un unico Sistema Amministrativo Contabile per tutte le Aziende Sanitarie pubbliche del Lazio, si ritiene opportuno e necessario, in via preliminare, procedere alla omogeneizzazione di regole e contenuti contabili in termini di anagrafiche prodotti e fornitori nonché all'adozione di centri di costo, piano dei conti e criteri di calcolo univoci per le Aziende Sanitarie che utilizzano una procedura di contabilità basata sulla medesima soluzione software senza alcun aggravio di costi rispetto al contratto attualmente esistente;
2. considerato che, dai risultati di un assessment effettuato sulle Aziende Sanitarie pubbliche del Lazio è emerso che le seguenti Aziende utilizzano una procedura di contabilità basata su una soluzione software della società Engineering Ingegneria Informatica S.p.A., secondo quanto di seguito esposto:

- ASL Roma 1 (ex ASL Roma A), ASL Roma 2 (ex ASL Roma B e ex ASL Roma C), ASL Roma 3, ASL Latina, A.O. San Giovanni Addolorata, A.O. San Camillo Forlanini, ARES 118 e IRCCS Lazzaro Spallanzani adottano la soluzione denominata AREAS AMC;
 - ASL Roma 4, ASL Rieti, ASL Frosinone, A.O. Sant'Andrea e Policlinico Tor Vergata adottano la soluzione denominata OLIAMM;
3. che, al riguardo, per le finalità di cui sopra, si ritiene opportuno e necessario far migrare tecnicamente le attuali 5 installazioni OLIAMM e le 8 installazioni AREAS verso un'unica istanza applicativa AREAS AMC;
 4. che la Direzione Regionale Salute ha definito apposite linee-guida con le quali standardizzare, normalizzare ed omogeneizzare le condizioni contrattuali pre-esistenti assicurando, al contempo, la continuità dei servizi di assistenza e manutenzione per le attuali installazioni.

SI CONVIENE E SI STIPULA QUANTO SEGUE

Articolo 1 – Oggetto dell'Appendice integrativa

La presente Appendice Integrativa prevede di migrare le soluzioni applicative fornite da Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. ad un'unica versione del software di seguito denominata AREAS "MASTER" (Rif. Cap. 1 Allegato 1) e che, attraverso l'unificazione delle anagrafiche di base e dell'impianto contabile, si rendano maggiormente intellegibili i dati Amministrativo-Contabili di n.13 Aziende del SSR della Regione Lazio e che, in previsione del nuovo sistema informativo unico per tutti gli Enti sanitari del Lazio, consenta di avere una base informativa omogenea per le Aziende che oggi utilizzano soluzioni software del medesimo fornitore.

Articolo 2 – Durata e Conduzione del progetto

Il fornitore si impegna:

1. a terminare il processo complessivo di migrazione verso l'unica soluzione AREAS "MASTER" entro un massimale temporale di 36 mesi dalla sottoscrizione della presente appendice (Allegato 1 Par. 2.1.5) da parte di tutte le Aziende Sanitarie coinvolte;
2. a garantire, nelle more della definizione della predetta procedura regionale centralizzata e sino alla messa a regime del nuovo sistema unico, il compimento di quanto previsto negli allegati tecnici del presente documento, elencati all'articolo 11, mediante rinnovo ad ogni scadenza contrattuale a stessi patti e condizioni economiche, fatto salvo quanto disciplinato

con nota trasmessa e condivisa con la Direzione Regionale Centrale Acquisti prot. RM034/2017 del 11/07/2017. Detta nota, prevede uno sconto complessivo del 3% , così articolato nel corso del triennio:

- 1,5% al I anno di progetto
- 2,5% al II anno di progetto
- 5% al III anno di progetto

3. Il fornitore si impegna ad avviare il progetto e a rispettare i tempi di realizzazione del crono programma esecutivo (Allegato 1 Par. 2.1.5) solo a far data dalla sottoscrizione della presente appendice da parte di tutte le Aziende Sanitarie e dalla costituzione dell'organizzazione di progetto prevista e descritta al paragrafo 3 dell'Allegato 1.

Articolo 3 – Centralizzazione della soluzione applicativa

L'Azienda ed il fornitore convengono che la nuova soluzione applicativa verrà installata presso il CED dell'Azienda Ospedaliera S. Andrea (CED Primario). La Regione Lazio renderà disponibile un CED secondario al fine di garantire la continuità dei servizi e la sicurezza degli archivi informatici su cui sarà replicata la soluzione e la base dati presente nel CED Primario. In merito ai requisiti tecnici di cui la nuova infrastruttura dovrà essere dotata si rinvia al Paragrafo 1.1 dell'Allegato 1.

Articolo 4 – Versione applicativa

Nel CED Primario sarà installata la versione di AREAS denominata "MASTER" contenente tutti i moduli AREAS che il fornitore ha già installato presso ciascuna Azienda. Per il dettaglio dei moduli che saranno abilitati per ciascun Azienda Sanitaria presso la soluzione MASTER si veda l'Allegato 4. Una volta effettuata la migrazione alla soluzione MASTER, il fornitore erogherà i servizi di assistenza e manutenzione sui soli moduli già acquisiti dall'azienda e sul solo sistema Master e non più sul sistema Aziendale. Analogamente il servizio di presidio, erogato secondo le modalità di cui all'articolo 9, verrà effettuato per ciascuna azienda sui soli moduli di cui all'articolo 4.

Se l'Azienda è sul prodotto OLIAMM, migrerà alla soluzione MASTER secondo il piano di migrazione previsto (Allegato 1 – Capitolo migrazione) avendo a disposizione ciascuno dei moduli presenti in Allegato 4.

Articolo 5 – Modello di migrazione applicativa

Nel migrare dalla soluzione Aziendale alla versione MASTER, il fornitore garantisce la migrazione delle informazioni e delle personalizzazioni funzionali dell'Azienda sulla versione AREAS "MASTER" che gestirà anagrafiche di livello Aziendale e di livello Regionale (per il dettaglio si rimanda all'allegato 3). Per le Anagrafiche di livello regionale il fornitore si impegna ad attivare sul nuovo sistema la componente Areas Master-workflow con cui sarà governato e controllato il processo di inserimento e modifica di tali anagrafiche in maniera uniforme per tutte le Aziende che opereranno sul Sistema AREAS "MASTER".

Articolo 6 – Fornitura dei Dati contabili

Il fornitore si impegna ad adottare tutti gli accorgimenti tecnologici necessari affinché l'Azienda, una volta migrata sulla soluzione AREAS "MASTER", disponga degli strumenti tecnologici che le consenta di fornire tempestivamente alla Direzione Regionale Salute e Politiche Sociali i dati contabili utili ad alimentare la Dashboard di contabilità analitica.

Articolo 7 – Fornitura dati adempimenti LEA

Sia per quanto riguarda gli Adempimenti LEA, che i flussi informativi di cui all'art.6 ovvero dei flussi informativi per l'analisi della spesa ("Spending Analysis"), le specifiche e gli eventuali adeguamenti dei tracciati che si rendessero necessari saranno oggetto di valutazione ed adeguamento nell'ambito delle attività previste dal Centro Servizi a cui, l'Azienda Sanitaria, con la sottoscrizione del presente documento, demanda specifica delega.

Articolo 8 – Servizi di Manutenzione

Con la migrazione alla soluzione AREAS MASTER verranno garantiti i servizi di manutenzione applicativa sulla soluzione Areas Master come descritto all'allegato 5

Articolo 9 - Centro Servizi

A decorrere dalla data di superamento del collaudo di migrazione:

- 1) l'Azienda Sanitaria, per la quota indicata nell'Allegato 6 e sino alla messa a regime del nuovo sistema unico regionale, usufruirà di un Centro Servizi centralizzato istituito presso la Regione

- o presso l'Azienda su cui è installata la versione "MASTER", avente i seguenti compiti e secondo le modalità di erogazione descritte all'Allegato 5:
- garantire funzione di supporto di primo livello a tutti gli utenti dell'Azienda, affiancandoli nell'utilizzo della nuova istanza;
 - erogare adeguata formazione al personale dell'Azienda;
 - garantire supporto specialistico;
 - aggiornare tutta la documentazione tecnica (architettura Sistema, intesa come oggetti logici dell'applicazione, dei servizi e delle base dati) nonché i manuali utente.
- 2) a partire dalla data identificata come "milestone di "Go-live" di cui all'allegato 1 par. 2.1.3, il servizio di presidio sarà interamente ed inderogabilmente erogato dal Centro Servizi, fatto salvo ritardi riconducibili al fornitore;
- 3) a partire dalla medesima data, di cui al punto 2 del presente articolo, il fornitore garantirà all'Azienda, per un periodo massimo di 6 mesi, un presidio on-site finalizzato alla sola erogazione di attività operative, che saranno sotto il diretto controllo del RUP/DEC del contratto, nella misura di giornate uomo on site precisate all'Allegato 6;
- 4) decorsi i 6 mesi di cui al punto precedente, tutte le richieste dovranno essere formulate al Centro Servizi che si occuperà della presa in carico e dell'evasione delle stesse secondo le modalità descritte nell'allegato 5;
- 5) l'Azienda, con la sottoscrizione della presente Appendice, conferisce specifica delega alla Regione Lazio – Direzione Regionale Salute e Politiche Sociali per il coordinamento del centro servizi.

ARTICOLO 10 – Integrazione servizi

All'atto della migrazione dell'istanza Aziendale verso la soluzione AREAS MASTER, il Fornitore si impegna a garantire all'Azienda il funzionamento delle integrazioni in essere (vedi elenco allegato 2) con il sistema migrato. Più precisamente il fornitore si impegna ad effettuare le modifiche applicative che dovessero rendersi necessarie alla soluzione AREAS-MASTER.

ARTICOLO 11 – Allegati

Costituiscono parte integrante e sostanziale della presente appendice contrattuale i seguenti documenti:

- Allegato 1 - Progetto tecnico per l'unificazione dei Sistemi Engineering;
- Allegato 2 - Piano delle Integrazioni;
- Allegato 3 - Overview Piano dei Conti AREAS AMC per Regione Lazio;
- Allegato 4 - Quadro funzionale del Sistema AREAS MASTER;

Allegato 5 - Gestione del Servizio;

Allegato 6 - Quote Azienda per presidio on site e capacità Centro Servizi.

Per accettazione

Per l'Azienda Sanitaria

Per Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.
