

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

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

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE n. 93 del 29.01.2018

U.O.C. PROPONENTI: ACQUISIZIONE E LOGISTICA BENI E SERVIZI, SISTEMA INFORMATICO

Oggetto: Affidamento, ai sensi dell'art. 63 comma 2 lettera b) del D.Lgs. n. 50/2016, del servizio di manutenzione degli applicativi software per la gestione delle area Amministrativo Contabile alla Società Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. per il periodo 01/01/2018 - 31/12/2018.
Importo della spesa € 282.334,03 Iva Compresa - CIG 734612454C

Estensore: Dott.ssa Daisy Di Luca

I Dirigenti sottoscrivendo il presente provvedimento, attestano che lo stesso, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza è totalmente legittimo, ai sensi dell'art. 1 della L. n° 20/1994 e ss.mm.ii., assumendone di conseguenza la relativa responsabilità, ex art. 4, comma 2, L.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. I dirigenti attestano altresì che il presente provvedimento è coerente con gli obiettivi dell'Azienda ed assolutamente utile per il servizio pubblico ai sensi dell'art. 1 n°20/1994 e ss.mm.ii.

Responsabile del Procedimento: Ing. Roberto Campogiani

Firma

Data 17/1/2018

I Dirigenti: Ing. Roberto Campogiani e Dott. Luciano Quattrini

Firma

Data 17/1/2018

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

Voce del conto economico su cui imputare la spesa: 502020106-

Autorizzazione:

AUT. N° 10/2018

Data 13/01/2018

Dott.ssa Barbara Proietti

Firma

Parere del Direttore Amministrativo

Dott. ssa Anna Petti

favorevole

non favorevole (con motivazioni allegate al presente atto)

Data 25/01/2018

Firma

Parere del Direttore Sanitario

Dott. Paolo Anibaldi

favorevole

non favorevole (con motivazioni allegate al presente atto)

Data 25/01/2018

Firma

Oggetto: Affidamento, ai sensi dell'art. 63 comma 2 lettera b) del D.Lgs. n. 50/2016, del servizio di manutenzione degli applicativi software per la gestione delle area Amministrativo Contabile alla Società Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. per il periodo 01/01/2018 – 31/12/2018.
Importo della spesa € 282.334,03 Iva Compresa – CIG 734612454C

Pag. 2 a 6

I RESPONSABILI U.O.S.D. SISTEMA INFORMATICO E U.O.C. ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI

PREMESSO che con Deliberazione n. 473/C.S. del 25/09/2017 l'ASL di Rieti ha rinnovato con la Società Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. il contratto per l'affidamento del servizio di manutenzione ordinaria ed evolutiva degli applicativi software per la gestione delle aree Amministrativo Contabile, Gestione del Personale, Medicina Legale e Dipartimento Salute Mentale per l'anno 2017, scaduto in data 31/12/2017;

CONSIDERATO che:

- la Regione Lazio con DCA 443 del 21 settembre 2015 ha autorizzato la Asl di Rieti all'espletamento della gara relativamente al sistema amministrativo contabile;
- con deliberazione n. 1318/DG del 16 novembre 2016 è stata indetta la procedura di gara per l'affidamento, per la durata di 60 mesi, di un sistema amministrativo contabile aziendale;
- le applicazioni oggetto del presente atto hanno un impatto diretto sull'esecuzione dei servizi ed un'eventuale interruzione degli stessi provocherebbe il blocco delle attività amministrative, gestionali e territoriali dell'intera Azienda, con evidenti effetti negativi su tutti i processi aziendali, quindi si rende necessario rinnovare il servizio di manutenzione degli applicativi software per la gestione delle area Amministrativo Contabile per l'anno 2018 nelle more dello svolgimento della relativa procedura di gara;
- trattasi di servizio affidabile ad unico operatore economico, stante la esclusività tecnica e di diritti esclusivi ai sensi dell'art. 62 comma 2 lett. b) del D.Lgs. 50/2016;

RITENUTO opportuno chiedere un preventivo di spesa alla Società Engineering Ingegneria Informatica S.p.A., ai sensi dell'art. 63 comma 2 lettera b) del D.Lgs. 18 Aprile 2016 n. 50, per la fornitura del servizio di manutenzione degli applicativi software per la gestione delle area Amministrativo Contabile anno 2018 della ASL di Rieti;

VISTA l'offerta economica n. Off142/gm/2017 del 20/12/2017 fatta pervenire dalla Società Engineering Ingegneria Informatica S.p.A., (Allegato 1), che prevede:

AREA APPLICATIVA	PERIODO	TIPO DI SERVIZIO	ORARIO DI ASSISTENZA	LIVELLO DI SERVIZIO	IMPORTO IVA ESCLUSA
AREA DICHIARAZIONI FISCALI					
Moduli dichiarazioni fiscali	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	€ 18.648,00
AREA AMMINISTRATIVO CONTABILE					

Oggetto: Affidamento, ai sensi dell'art. 63 comma 2 lettera b) del D.Lgs. n. 50/2016, del servizio di manutenzione degli applicativi software per la gestione delle area Amministrativo Contabile alla Società Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. per il periodo 01/01/2018 – 31/12/2018.
 Importo della spesa € 282.334,03 Iva Compresa – CIG 734612454C

Pag. 3 a 6

Contabilità Economico-Patrimoniale	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	€ 117.905,34
Conto Deposito Web	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Cespiti ed Inventario beni mobili	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Approvvigionamenti (contratti, ordini, magazzino)	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Repertorio e CND	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Contabilità Analitica per Centri di Costo e Budget	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Software Distribution - SDSQL	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Prontuario Codifa 2000/Matrix/Farmadati	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Moduli gestione Fatturazione elettronica attiva, passiva e spit payment	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Flussi debito informativo	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
				Totale	€ 136.553,34

GA

Q

Oggetto: Affidamento, ai sensi dell'art. 63 comma 2 lettera b) del D.Lgs. n. 50/2016, del servizio di manutenzione degli applicativi software per la gestione delle area Amministrativo Contabile alla Società Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. per il periodo 01/01/2018 – 31/12/2018.
Importo della spesa € 282.334,03 Iva Compresa – CIG 734612454C

Pag. 4 a 6

SUPPORTO SPECIALISTICO ON-SITE

Servizio	N. risorse	Orario	Durata	Giornate/uomo	Tipologia	Importo Iva Esclusa
Supporto specialistico on-site	1	Lun – Ven. 9.00 – 18.00	12 mesi	260	A corpo	€ 90.168,00

MODULO AREAS CERTIFICAZIONE UNICA

Il valore complessivo d'offerta è pari a € 4.700,00 esclusa IVA.

Il prezzo complessivo della fornitura, pari a € 231.421,34 (Iva Esclusa), sarà fatturato:

- i servizi di assistenza e manutenzione software e di supporto specialistico in 12 canoni mensili posticipati di € 18.893,45 esclusa IVA;
- il modulo CU alla messa in esercizio.

RITENUTO opportuno nominare:

- quale Responsabile Unico del Procedimento l'Ing. Roberto Campogiani;
- quale Direttore Esecutivo del Contratto il Sig. Paolo Di Fazi;

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;

PROPONGONO

1. Di affidare, per le motivazioni espresse in premessa, alla Società Engineering Ingegneria Informatica S.p.A., ai sensi dell'art. 63 comma 2 lett. b) del D.Lgs. 50/2016, la fornitura del servizio di manutenzione degli applicativi software per la gestione delle area Amministrativo Contabile della ASL di Rieti, per il periodo 01/01/2018 – 31/12/2018, o per il minor tempo occorrente per l'aggiudicazione della gara in corso d'espletamento, nelle more dello svolgimento della relativa procedura di gara autorizzata dalla Regione Lazio con DCA 443 del 21 settembre 2015;
2. Di includere l'onere del presente provvedimento di € 282.334,03 Iva Inclusa nel conto 502020106 "Servizi di assistenza informatica" esercizio 2018;

Oggetto: Affidamento, ai sensi dell'art. 63 comma 2 lettera b) del D.Lgs. n. 50/2016, del servizio di manutenzione degli applicativi software per la gestione delle area Amministrativo Contabile alla Società Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. per il periodo 01/01/2018 – 31/12/2018.
Importo della spesa € 282.334,03 Iva Compresa – CIG 734612454C

Pag. 5 a 6

3. 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

in oggetto

per esteso

IL DIRETTORE GENERALE

Preso atto che:

- il Dirigente sottoscrivendo il presente provvedimento, attesta che lo stesso, a seguito dell'istruttoria effettuata, nella forma e nella sostanza, è totalmente legittimo, ai sensi dell'art. 1 della L. n. 20/1994 e ss.mm.ii., assumendone di conseguenza la relativa responsabilità, ex art. 4, comma 2, L. n. 165/2001, nonché garantendo l'osservanza dei criteri di economicità, di efficacia, di pubblicità, di imparzialità e trasparenza di cui all'art. 1, comma 1°, L. n. 241/1990, come modificato dalla L. n. 15/2005. Il dirigente attesta, altresì, che il presente provvedimento è coerente con gli obiettivi dell'Azienda ed assolutamente utile per il servizio pubblico ai sensi dell'art. 1, L. n. 20/1994 e ss.mm.ii.;
- 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 29 GEN. 2018

La presente Deliberazione è esecutiva ai sensi di legge

dal 29 GEN. 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

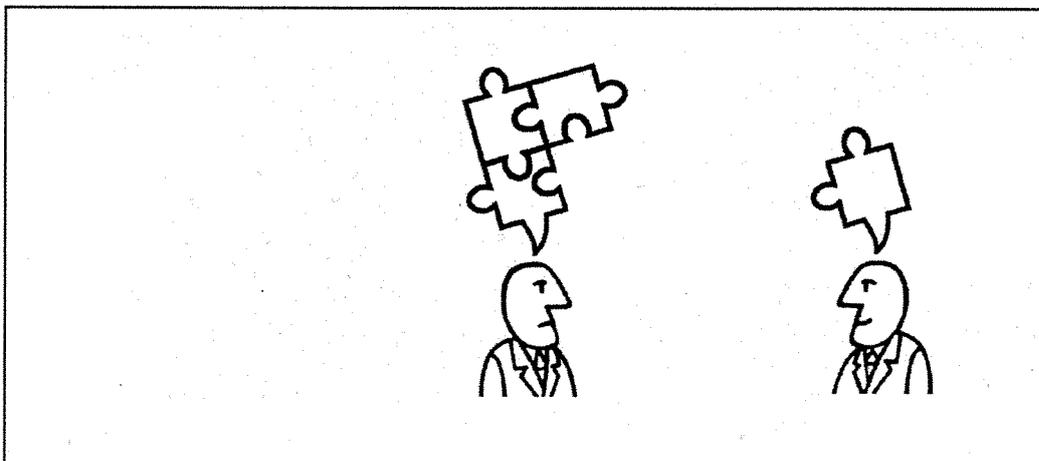
per esteso

in data 29 GEN. 2018

Rieti li 29 GEN. 2018

IL FUNZIONARIO





**Offerta per i servizi di assistenza e manutenzione
Azienda Sanitaria Locale Rieti
2017-2018**

Proposta Economica

Prot. Off142/gm/2017

20/12/2017

Confidenziale

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

Obbligo di riservatezza

Le informazioni contenute nel presente documento devono ritenersi strettamente confidenziali e Azienda Sanitaria Locale Rieti è tenuta, pertanto:

- a non utilizzarle per finalità diverse dalla valutazione della proposta;
- a non divulgarle e a fare in modo che non vengano divulgate direttamente o indirettamente a soggetti diversi dal proprio personale direttamente coinvolto nella valutazione della stessa;
- a non copiarle, riprodurle, duplicarle, senza il preventivo consenso scritto di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

Contatto in Engineering Ingegneria Informatica

Per qualsiasi esigenza relativa agli aspetti economici di questa proposta, vogliate contattare:

Gaetano Marinola
Sales Manager
Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.
Via San Martino della Battaglia, 56
00185 Roma - Italia
Mobile: 3356907034
Mail: gaetano.marinola@eng.it
Internet: <http://www.eng.it>

Per qualsiasi esigenza relativa agli aspetti tecnici di questa proposta, vogliate contattare:

Attilio Rauso
Direzione Tecnica Sanità Area Centro
Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.
Via San Martino della Battaglia, 56
00185 Roma - Italia
Mobile: +39 335 7022458
Ufficio: + 39 06 49 2011
Fax: + 39 06 49 201 293
E-Mail: attilio.rauso@eng.it

Indice

1. PREMESSA	5
2. AREA GESTIONE RISORSE UMANE	6
2.1. OGGETTO DELLA FORNITURA	6
2.2. ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE	6
2.3. SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO	7
3. AREA AMMINISTRATIVO CONTABILE	8
3.1. OGGETTO DELLA FORNITURA	8
3.2. ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE	8
3.3. SUPPORTO SPECIALISTICO ON SITE	9
3.4. MODULO AREAS CERTIFICAZIONE UNICA	10
3.5. INTEGRAZIONE OLIAMM/FARMACOPRESCRIZIONE	10
4. AREA TERRITORIALE	11
4.1. OGGETTO DELLA FORNITURA	11
4.2. ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE	11
4.3. CONDUZIONE, COORDINAMENTO E QUALITY MANAGEMENT	11
4.4. SUPPORTO SPECIALISTICO ON SITE	12
4.5. ASSISTENZA SPECIALISTICA	13
5. PREZZO, MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DURATA	14
6. AREA GESTIONE RISORSE UMANE	15
6.1. PREZZO	15
6.1.1. ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE	15
6.1.2. SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO	16
6.2. RIEPILOGO IMPORTI	16
6.3. MODALITÀ DI FATTURAZIONE	16
7. AREA AMMINISTRATIVO CONTABILE	17
7.1. PREZZO	17
7.1.1. ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE	17
7.1.2. SUPPORTO SPECIALISTICO ON SITE	18
7.1.3. MODULO AREAS CERTIFICAZIONE UNICA	18
7.1.4. INTEGRAZIONE OLIAMM/FARMACOPRESCRIZIONE	19
7.2. RIEPILOGO IMPORTI	19
7.3. MODALITÀ DI FATTURAZIONE	20
8. AREA TERRITORIALE	21
8.1. PREZZO	21
8.2. PREZZO PER LE FORNITURE A CORPO	21
8.2.1. ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE	21
8.2.2. CONDUZIONE, COORDINAMENTO E QUALITY MANAGEMENT	22
8.2.3. SUPPORTO SPECIALISTICO ON SITE	22
8.3. PREZZO PER LE FORNITURE A CONSUMO	22
8.3.1. ASSISTENZA SPECIALISTICA	22
8.4. RIEPILOGO IMPORTI	23
8.5. MODALITÀ DI FATTURAZIONE	23
8.5.1. SERVIZI A CORPO	23
8.5.2. SERVIZI A CONSUMO	23
9. MODALITÀ DI PAGAMENTO	24

revisione
PN4/64

10. INFORMATIVA TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (D.LGS.196/2003)	25
10.1. PREMESA	25
10.2. FONTE DEI DATI PERSONALI	25
10.3. NATURA DELLA RACCOLTA.....	25
10.4. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO.....	25
10.5. MODALITÀ DI TRATTAMENTO	26
10.6. CONSEGUENZE DEL RIFIUTO A RISPONDERE	26
10.7. CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI POSSONO ESSERE COMUNICATI O CHE POSSONO VENIRNE A CONOSCENZA.....	26
10.8. DIRITTO DI ACCESSO	27
11. ORDINE DI PREVALENZA	28

10



1. PREMESSA

Facendo seguito alla riunione intercorsa in data 19/12/2017 alla presenza di tutta la Direzione Strategica e del Direttore U.O.C. Informatica e raccolte le esigenze aziendali in relazione alla prosecuzione del rapporto contrattuale, il presente documento costituisce la proposta economica di Engineering Ingegneria Informatica per la fornitura dei servizi di Assistenza e Manutenzione Applicativa delle seguenti aree a copertura del biennio 2017-2018 (01/01/2017 – 31/12/2018):

- Gestione applicativa sistema risorse umane;
- Gestione applicativa sistema amministrativo contabile (dal 01/01/2018 al 31/12/2018);
- Gestione applicativa sistema informativo territoriale.

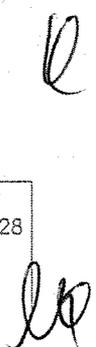
Si fa presente che con comunicazione a mezzo pec prot. RM083/2017 del 04/12/2017 Engineering Ingegneria Informatica ha formalizzato alla ASL Rieti la nota che regola, al fine di assicurare supporto ed assistenza agli utenti, la continuità dei servizi di assistenza e manutenzione sw nelle more della definizione dell'iter amministrativo in corso. A questa ha fatto seguito il riscontro con prot. n°3594 del 18/12/2017 con cui la Direzione Aziendale della ASL richiede ad Engineering di garantire la continuità del servizio di presidio e, di conseguenza (trattandosi di presidio specialistico di tipo applicativo), anche sui software di pertinenza.

La proposta costituisce parte integrante della documentazione contrattuale unitamente ai seguenti documenti:

- Condizioni Specifiche di Fornitura per i Servizi di Assistenza Manutenzione Prot. Off142/gm/2017_CSF del 20/12/2017;
- Condizioni Generali di Vendita Prot. Off142/gm/2017_CGV del 20/12/2017;
- Lettera d'accompagnamento Prot. Off142/gm/2017_LA del 20/12/2017;
- Allegato tecnico relativo all'integrazione Oliamm/farmacoprescrizione Prot. Off142/gm/2017_AT del 20/12/2017.

Per completezza espositiva i servizi saranno suddivisi per tipologia di attività, per area di interesse e per anno di riferimento.

Infine, come anticipato e condiviso in sede di riunione, si rappresenta che le condizioni migliorative contenute nel presente documento e meglio dettagliate nei paragrafi successivi sono da intendersi valide solo in caso di formale accettazione della proposta da far pervenire alla scrivente entro il 31/12/2017.



2. AREA GESTIONE RISORSE UMANE

2.1. OGGETTO DELLA FORNITURA

La presente offerta ha ad oggetto la fornitura di un servizio che assicuri per tutto il 2017 e il 2018 i servizi di assistenza e manutenzione del software applicativo e di supporto specialistico, relativi all'Area Gestione delle Risorse Umane. Tali servizi sono stati definiti per garantire all'ASL di Rieti il corretto svolgimento delle attività inerenti le tematiche stipendiali, in ragione della riformulata disciplina per il pagamento delle retribuzioni al personale delle Pubbliche Amministrazioni, che prevede l'erogazione del servizio tramite il sistema centralizzato del Ministero dell'Economia e delle Finanze (Progetto NoiPA), cui la ASL di Rieti ha aderito a far data dal 1 gennaio 2015.

I servizi oggetto della presente proposta sono i seguenti:

- Assistenza e manutenzione software;
- Servizi di supporto specialistico.

2.2. ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE

Nella tabella seguente si descrivono i servizi di assistenza e manutenzione relativi ai diversi moduli software per la Gestione del Personale.

Area Applicativa	Periodo	Tipo Di Servizio	Orario Servizio di Assistenza	Livelli di Servizio
Rilevazione presenze	12 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Giuridico e assenze	12 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Contabile Collaboratori Coordinati e Continuativi	12 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Contabile Pers.Med.Conv.	12 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Contabile Personale Dipendente	12 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		

2.3. SERVIZI DI SUPPORTO SPECIALISTICO

Questo servizio ha l'obiettivo di supportare l'ASL di Rieti nello svolgimento delle attività funzionali al Sistema NoiPA.

Servizio	Figura Professionale	Giornate/Uomo Stimate	Tipologia
Servizio di Supporto Specialistico	Consulente applicativo area Risorse Umane	15	A corpo
	Consulente applicativo area Rilevazione Presenze	5	
Totale per anno		20	
Totale 2017-2018		40	

Si specifica che la suddetta stima è indicata esclusivamente per consentire al Cliente di effettuare le opportune valutazioni di congruità tecnico - economica dei servizi proposti, ma non è da considerarsi vincolante ai fini della fatturazione, in quanto i servizi vengono comunque erogati secondo modalità "a corpo".

Si specifica che le giornate erogate non potranno eccedere quanto indicato in tabella.

3. AREA AMMINISTRATIVO CONTABILE

3.1. OGGETTO DELLA FORNITURA

I servizi oggetto della presente proposta sono relativi solo al 2018, in quanto i servizi relativi al 2017 sono stati oggetto di specifica delibera, e sono i seguenti:

- Assistenza e manutenzione software;
- Modulo AREAS certificazione unica;
- Servizi di supporto specialistico on site;
- integrazione Oliamm/farmacoprescrizione.

3.2. ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE

Nella tabella seguente si descrivono i diversi sistemi applicativi, suddivisi per Aree Applicative, per i quali saranno erogati i servizi di assistenza e manutenzione software.

Area Applicativa	Periodo	Tipo di Servizio	Orario Servizio di Assistenza	Livelli di Servizio
Area dichiarazioni fiscali				
Moduli Dichiarazioni Fiscali	12 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Area amministrativo contabile				
Contabilità Economico-Patrimoniale	12 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Conto Deposito Web	12 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Cespiti e Inventario beni mobili	12 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Approvvigionamenti (contratti, ordini, magazzino)	12 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Repertorio e CND	12 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base



		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Contabilità Analitica per Centri di Costo e Budget	12 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Software Distribution - SDSQL	12 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Prontuario Codifa 2000/Matrix/Farmadati	12 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Moduli gestione fatturazione elettronica attiva, passiva e split payment	12 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		
Flussi debito informativo	12 mesi	Assistenza applicativa	Standard	Base
		Manutenzione Correttiva e Perfettiva		

3.3. SUPPORTO SPECIALISTICO ON SITE

Il Servizio ha per oggetto l'erogazione di attività di assistenza specialistica on site per i software oggetto di rinnovo.

Servizio	Numero di Risorse	Orario	Durata	Giornate/uomo stimate	Tipologia
Supporto specialistico on site area Amministrativo Contabile	1	Lun-Ven h 9:00-18:00	12 mesi	260	A corpo

Si specifica che la suddetta stima è indicata esclusivamente per consentire al Cliente di effettuare le opportune valutazioni di congruità tecnico - economica dei servizi proposti, ma non è da considerarsi vincolante ai fini della fatturazione, in quanto i servizi vengono comunque erogati secondo modalità "a corpo".




3.4. MODULO AREAS CERTIFICAZIONE UNICA

AREAS CERTIFICAZIONE UNICA è il modulo software nativamente integrato con i Sistemi di gestione delle risorse umane della piattaforma AREAS, che permette l'acquisizione dei flussi, la gestione, la stampa e la predisposizione per l'invio telematico delle comunicazioni contenenti le Certificazioni Uniche per i redditi di lavoro dipendente/assimilati, di lavoro autonomo/provvigioni e diversi. Nasce sull'esigenza di rispondere alle richieste inserite nel decreto Semplificazioni fiscali, che accrescono gli adempimenti burocratici del sostituto d'imposta prevedendo la necessità di compilare una nuova e più articolata certificazione unica, con dati utili all'Agenzia delle Entrate per le dichiarazioni 730/2018 precompilate, inserendo l'onere della sanzione in caso di ritardi e/o omissioni nella trasmissione telematica della denuncia.

Questa nuova e più complessa certificazione, introdotta nel 2015, destinata a sostituire sia il CUD sia le altre certificazioni che il sostituto d'imposta annualmente è tenuto a rilasciare ai lavoratori dipendenti e assimilati, nonché a lavoratori autonomi e percipienti provvigioni e redditi diversi, si concretizza nella realizzazione di una soluzione integrata nativamente con la piattaforma AREAS, in grado di acquisire anche da sistemi terzi i dati necessari alla compilazione della CU sotto forma di un flusso strutturato secondo il tracciato dell'Agenzia delle Entrate. AREAS Certificazione Unica rappresenta dunque la soluzione indipendente per la gestione delle tematiche legate agli adempimenti fiscali introdotti dalla nuova normativa.

In sintesi, la presente fornitura si articola nelle seguenti componenti:

- 1) servizio di attivazione certificazione unica per annualità 2018;
- 2) n. 1 giornata di formazione al personale coinvolto, al fine di consentirne un corretto ed ottimale utilizzo;
- 3) n. 2 giornate di avviamento ed affiancamento operativo agli utenti coinvolti
- 4) garanzia per vizi e difetti annualità 2018, al fine di assicurare la rimozione di eventuali vizi e difetti.

Il presente servizio consente di fruire del modulo AREAS CERTIFICAZIONE UNICA in modalità remota collegandosi con apposite credenziali che verranno fornite al momento dell'attivazione.

Di conseguenza non sarà effettuata nessuna installazione presso l'Azienda.

3.5. INTEGRAZIONE OLIAMM/FARMACOPRESCRIZIONE

Sulla base degli incontri intercorsi e della vostra richiesta di preventivo pervenuta a mezzo mail, si propone l'integrazione tra l'applicativo Oliamm e la farmacoprescrizione di GPI.

I servizi necessari alla realizzazione della soluzione sono i seguenti.

Servizi Professionali	Tipologia	GG/uomo stimate
Conduzione, Coordinamento e Quality management	A corpo	8
Sviluppo software	A corpo	24
Integrazione con Oliamm	A corpo	15
Test e collaudo	A corpo	5
Totale		52

4. AREA TERRITORIALE

4.1. OGGETTO DELLA FORNITURA

I servizi oggetto della seguente proposta sono relativi al biennio 2017-2018 e sono così articolati:

- Assistenza e manutenzione software;
- Conduzione, coordinamento e quality management del progetto;
- Supporto specialistico on site;
- Servizi di assistenza specialistica,

4.2. ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE

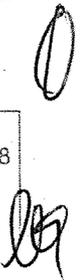
Nella tabella seguente si descrivono i diversi sistemi applicativi per i quali saranno erogati i servizi di assistenza manutenzione software.

Area Applicativa	Periodo	Tipo di Servizio	Orario Servizio di Assistenza	Livelli di Servizio
AREA TERRITORIALE				
Anagrafi centralizzate XMPI	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base
Medicina Legale	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base
Servizi Protesici	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base
Modulo di integrazione con la contabilità	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base
Modulo Gestione DSM	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base

4.3. CONDUZIONE, COORDINAMENTO E QUALITY MANAGEMENT

Il Capo Progetto ha il compito di gestire e coordinare nel suo complesso il processo di informatizzazione e di mantenere i contatti con i referenti interni della ASL di Rieti.

Nello specifico il Capo Progetto si preoccuperà di curare:



- la pianificazione delle attività del team;
- la supervisione ed il coordinamento delle attività;
- il coordinamento del gruppo di lavoro presente presso la ASL Rieti;
- l'interfaccia ed il coordinamento tra le diverse strutture di Engineering;
- il puntuale monitoraggio sull'andamento dei servizi ed il reporting sullo stato di avanzamento delle attività.

Il Capo Progetto si occuperà di definire e pianificare, d'intesa con la Direzione Aziendale, le attività, monitorandone lo stato di avanzamento; egli svolgerà quindi un ruolo di supervisione nei confronti del team di progetto offerto per l'espletamento delle attività ivi previste e rappresenterà l'interfaccia operativa nei confronti dell'Azienda per la verifica del corretto avanzamento delle attività.

Si riporta di seguito l'impegno stimato per l'erogazione del servizio in oggetto.

Servizio	Giornate/uomo stimate	Tipologia
Conduzione, coordinamento e quality management	25	A corpo
<i>Totale per anno</i>	25	
Totale 2017-2018	50	

Si specifica che la suddetta stima è indicata esclusivamente per consentire al Cliente di effettuare le opportune valutazioni di congruità tecnico - economica dei servizi proposti, ma non è da considerarsi vincolante ai fini della fatturazione, in quanto i servizi vengono comunque erogati secondo modalità "a corpo".

4.4. SUPPORTO SPECIALISTICO ON SITE

Il Servizio di supporto specialistico on site ha per oggetto l'erogazione di attività di risorse specialistiche dedicate all'area sistemi.

Servizio	Numero di Risorse	Orario	Anno	Giornate/uomo stimate	Tipologia
Supporto specialistico on site area Territoriale	1	Lun-Ven h 9:00-18:00	2017	260	A corpo
Supporto specialistico on site area Territoriale	1	Lun-Ven h 9:00-18:00	2018	260	
Totale 2017-2018				520	

Si specifica che la suddetta stima è indicata esclusivamente per consentire al Cliente di effettuare le opportune valutazioni di congruità tecnico - economica dei servizi proposti, ma non è da considerarsi vincolante ai fini della fatturazione, in quanto i servizi vengono comunque erogati secondo modalità "a corpo".

4.5. ASSISTENZA SPECIALISTICA

Il plafond delle giornate, esposte nella tabella sottostante e valide complessivamente per ogni singola annualità, sono riconducibili a servizi professionali di assistenza specialistica sui singoli applicativi in esercizio e alle personalizzazioni applicative che il Cliente potrà ravvisare come necessarie per le implementazioni dei software.

Servizio	Effort Giornate/uomo	Tipologia
Interventi Specialistici on site	25	A consumo
Personalizzazioni Software	25	
<i>Totale per anno</i>	<i>50</i>	
Totale 2017-2018	100	

Si specifica che le giornate indicate possono essere erogate anche su aree tematiche diverse dal territoriale (gestione risorse umane e amministrativo contabile).




1
p. 11/11/11

5. PREZZO, MODALITÀ DI FATTURAZIONE E DURATA

Il presente Contratto decorre dal 01/01/2017 e ha una durata di 24 mesi (ad eccezione per la componente amministrativo contabile che decorre dal 01/01/2018).

Il prezzo complessivo è pari a € **630.127,00** (seicentotrentamilacentosette/00) IVA esclusa. Si riporta di seguito il quadro di dettaglio articolato per area applicativa.

Si specifica che, a titolo di miglior favore, sono state applicate le seguenti condizioni:

- i canoni di assistenza e manutenzione relativi al 2017 sono stati proposti con gli stessi valori dell'offerta 2016;
- i canoni di assistenza e manutenzione relativi al 2018 sono stati adeguati secondo l'indice dei prezzi al consumo pubblicato sul portale ISTAT aggiornati in data 14/12/2107, pari a + 0,8% rispetto allo stesso mese dell'anno precedente.

Q

11/11/11

6. AREA GESTIONE RISORSE UMANE

6.1. PREZZO

L'importo complessivo per la fornitura dei servizi dell'area delle risorse umane è pari a € 71.161,00 (settantunomilacentosessantuno/00) IVA esclusa.

6.1.1. ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE

Nella tabella sottostante viene valorizzata la quotazione economica, per singola area applicativa, dei moduli applicativi installati presso il Cliente.

Area Applicativa	Periodo	Tipo di Servizio	Orario Servizio di Assistenza	Livelli di Servizio	Importo Unitario 2017	Importo Unitario 2018
AREA PERSONALE						
Rilevazione presenze	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	€25.130,00	€25.331,00
Giuridico e assenze	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base		
Contabile Collaboratori Coordinati e Continuativi	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base		
Contabile Pers.Med.Conv.	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base		
Contabile Personale Dipendente	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base		
Importo Totale 2017-2018					€ 50.461,00	

6.1.2. SERVIZIO DI SUPPORTO SPECIALISTICO

Di seguito viene indicata la quotazione economica.

Servizio	Figura Professionale	Giornate /Uomo Stimate	Tariffa professionale	Importi Unitari 2017	Importi Unitari 2018
Servizio di Supporto Specialistico	Consulente applicativo area Risorse Umane	15	€ 500,00	€ 7.500,00	€ 7.500,00
	Consulente applicativo area Rilevazione Presenze	5	€ 570,00	€ 2.850,00	€ 2.850,00
Totale per anno		20		€ 10.350,00	€ 10.350,00
Totale 2017-2018		40		€ 20.700,00	

6.2. RIEPILOGO IMPORTI

Nella tabella di seguito riportata si indicano tutti gli elementi offerti e le relative quotazioni economiche (HR).

Servizio	Importi Unitari 2017	Importi Unitari 2018
Assistenza e Manutenzione Software	€ 25.130,00	€ 25.331,00
Supporto Specialistico	€ 10.350,00	€ 10.350,00
Importo Totale per anno	€ 35.480,00	€ 35.681,00
Importo Totale 2017-2018	€ 71.161,00	

6.3. MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Il prezzo complessivo della fornitura, pari ad € 71.161,00 esclusa IVA sarà fatturato come segue:

- L'importo relativo ai servizi di assistenza e manutenzione software sarà fatturato in canoni mensili posticipati;
- L'importo relativo ai servizi di Supporto Specialistico, sarà fatturato con cadenza mensile in base al completamento delle attività, attestate da un verbale di corretta esecuzione della fornitura firmato dal Cliente.

7. AREA AMMINISTRATIVO CONTABILE

7.1. PREZZO

L'importo complessivo che il Cliente si impegna a corrispondere ad Engineering Ingegneria Informatica, per la fornitura dei servizi sopra descritti a copertura dell'anno 2018, è pari ad € 256.181,34 (duecentocinquantaseimilacentoottantuno/34) IVA esclusa.

7.1.1. ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE

Nella tabella sottostante viene valorizzata la quotazione economica, per singola area applicativa, dei moduli applicativi installati presso il Cliente.

Area Applicativa	Periodo	Tipo di Servizio	Orario Servizio di Assistenza	Livelli di Servizio	Importo Totale 2018
Area dichiarazioni fiscali					
Moduli Dichiarazioni Fiscali	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	€ 18.648,00
Area amministrativo contabile					
Contabilità Economico-Patrimoniale	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	€ 117.905,34
Conto Deposito Web	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Cespiti ed Inventario beni mobili	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Approvvigionamenti (contratti, ordini, magazzino)	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Repertorio e CND	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	

Area Applicativa	Periodo	Tipo di Servizio	Orario Servizio di Assistenza	Livelli di Servizio	Importo Totale 2018
Contabilità Analitica per Centri di Costo e Budget	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Software Distribution - SDSQL	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Prontuario Codifa 2000/Matrix/Farmadati	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Moduli gestione fatturazione elettronica attiva, passiva e split payment	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Flussi debito informativo	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	
Totale					€ 136.553,34

7.1.2. SUPPORTO SPECIALISTICO ON SITE

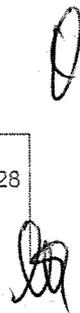
Di seguito viene indicata la quotazione economica, prevista per il 2018, per il servizio di supporto specialistico on site.

Servizio	Numero di Risorse	Orario	Durata	Giornate/uomo stimate	Tipologia	Importo Totale
Supporto specialistico on site	1	Lun-Ven h 9:00-18:00	12 mesi	260	A corpo	€ 90.168,00

7.1.3. MODULO AREAS CERTIFICAZIONE UNICA

Il valore complessivo d'offerta è pari a **€ 4.700,00** (quattromilasettecento/00) esclusa IVA.

La presente proposta è così articolata.



Servizio	Importo
Servizio di attivazione software CU	€ 1.200,00
Formazione (1 giornata)	€ 500,00
Avviamento ed affiancamento (2 giornate)	€ 1.000,00
Garanzia per vizi e difetti annualità 2018	€ 2.000,00
Importo Totale	€ 4.700,00

7.1.4. INTEGRAZIONE OLIAMM/FARMACOPRESCRIZIONE

Il servizio in oggetto ha il costo complessivo di € 24.760,00 (ventiquattromilasettecentosessanta/00) IVA esclusa ed è così composto. La presente proposta è relativa alle sole attività in carico ad Engineering per l'adeguamento della soluzione OLIAMM e non ricomprende le attività in carico alla soluzione offerta da GPI. Per il dettaglio si rinvia all'allegato tecnico che costituisce parte integrante della presente proposta.

Servizi Professionali	Tipologia	GG/uomo stimate	Tariffe giornaliere	Importo Unitario
Conduzione, Coordinamento e Quality management	A corpo	8	€ 620,00	€ 4.960,00
Sviluppo software	A corpo	24	€ 450,00	€ 10.800,00
Integrazione con Oliamm	A corpo	15	€ 450,00	€ 6.750,00
Test e collaudo	A corpo	5	€ 450,00	€ 2.250,00
Totale		52		€ 24.760,00

7.2. RIEPILOGO IMPORTI

Con riferimento ai razionali economici, e al fine di permettere al Cliente di disporre di una lettura sintetica ed esaustiva della presente proposta economica, nella tabella che segue viene data evidenza degli importi economici offerti per ciascuna componente di fornitura.

Servizio	Importo Totale 2018
Assistenza e Manutenzione Software	€ 136.553,34
Supporto Specialistico on site	€ 90.168,00
Modulo AREAS Certificazione Unica	€ 4.700,00
Integrazione OLIAMM/Farmacoprescrizione	€ 24.760,00
Totale	€ 256.181,34

1° piano/64

7.3. MODALITÀ DI FATTURAZIONE

Il prezzo complessivo della fornitura, pari a € 256.181,34 esclusa IVA, che il Cliente si impegna a corrispondere ad Engineering Ingegneria Informatica, sarà così fatturato:

- i servizi di assistenza e manutenzione software e di supporto specialistico on site saranno fatturati in 12 canoni mensili posticipati.
- Il modulo di integrazione Oliamm/farmacoprescrizione e il modulo CU saranno fatturati alla messa in esercizio.



8. AREA TERRITORIALE

8.1. PREZZO

L'importo complessivo che il Cliente si impegna a corrispondere ad Engineering Ingegneria Informatica, per la fornitura dei servizi sopra descritti, è pari ad € 302.784,66 (trecenteduemilasettecentoottantaquattro/66) IVA esclusa.

Tutti i prezzi riportati nel seguito sono da intendersi IVA esclusa.

8.2. PREZZO PER LE FORNITURE A CORPO

8.2.1. ASSISTENZA E MANUTENZIONE SOFTWARE

Nella tabella sottostante viene valorizzata la quotazione economica dei moduli applicativi installati presso il Cliente.

Area Applicativa	Periodo	Tipo di Servizio	Orario Servizio di Assistenza	Livelli di Servizio	Importo Totale 2017	Importo Totale 2018
Anagrafi centralizzate XMPI	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base	€39.797,14	€40.115,52
Medicina Legale	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base		
Servizi Protesici	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base		
Modulo di integrazione con la contabilità	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base		
Modulo Gestione DSM	12 mesi	Assistenza applicativa Manutenzione Correttiva e Perfettiva	Standard	Base		
Importo Totale 2017-2018					€ 79.912,66	

8.2.2. CONDUZIONE, COORDINAMENTO E QUALITY MANAGEMENT

Nella tabella che segue è riportato l'importo complessivo per il servizio di conduzione, coordinamento e quality management.

Servizio	Giornate/uomo stimate per anno	Tariffa giornaliera	Tipologia	Importo Totale 2017	Importo Totale 2018
Conduzione, coordinamento e quality management	25	€ 620,00	A corpo	€ 15.500,00	€ 15.500,00
Importo Totale 2017-2018				€ 31.000,00	

8.2.3. SUPPORTO SPECIALISTICO ON SITE

Di seguito viene determinata la quotazione economica, prevista per il biennio 2017-2018, per il servizio di supporto specialistico on site.

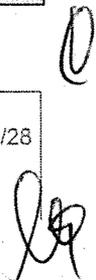
Servizio	Giornate/Uomo stimate per anno	Tipologia	Importo Totale 2017	Importo Totale 2018
Supporto Specialistico on site	260	A corpo	€ 69.186,00	€ 69.186,00
Importo Totale 2017-2018			€ 138.372,00	

8.3. PREZZO PER LE FORNITURE A CONSUMO

8.3.1. ASSISTENZA SPECIALISTICA

Nella tabella sottostante sono indicati gli importi stimati per il servizio di assistenza specialistica.

Servizio	Effort Giornate/uomo	Tariffa Giornaliera	Tipologia	Importo Totale 2017	Importo Totale 2018
Interventi Specialistici on site	25	€ 620,00	A consumo	€ 15.500,00	€ 15.500,00
Personalizzazioni software	25	€ 450,00	A consumo	€ 11.250,00	€ 11.250,00
Totale per anno	50			€ 26.750,00	€ 26.750,00
Totale 2017-2018	100			€ 53.500,00	



8.4. RIEPILOGO IMPORTI

Nella tabella di seguito riportata si indicano tutti gli elementi offerti e le relative quotazioni economiche.

Servizio	Importo Totale servizi a corpo	Importo Totale servizi a consumo
Assistenza e Manutenzione Software	€ 79.912,66	-
Conduzione, Coordinamento e Quality Management	€ 31.000,00	-
Supporto Specialistico on site	€ 138.372,00	-
Servizi Professionali a consumo	-	€ 53.500,00
<u>Parziale</u>	€ 249.284,66	€ 53.500,00
Importo Totale	€ 302.784,66	

8.5. MODALITÀ DI FATTURAZIONE

I servizi descritti suindicati saranno fatturati secondo il piano di fatturazione descritto nel seguito.

8.5.1. SERVIZI A CORPO

Il valore complessivo dei servizi a corpo, saranno fatturati in 12 canoni mensili posticipati.

8.5.2. SERVIZI A CONSUMO

I Servizi a Consumo saranno fatturati a consuntivo con cadenza mensile sulla base dei verbali delle attività controfirmati dal cliente e dal fornitore. Tali attività si intenderanno comunque prestate decorso il termine di 5gg dalla consegna dei verbali di cui sopra.

9. MODALITÀ DI PAGAMENTO

Tutti i corrispettivi verranno regolati tramite rimessa diretta a 60 (sessanta) giorni data fattura, facendo riferimento al D.L. del 9 novembre 2012 n.192 modifiche al D.L. del 09 ottobre 2002 n. 231; mediante bonifico bancario con valuta fissa al beneficiario sul conto corrente bancario indicato dal Fornitore.

Memoria
psu/24/164

10. INFORMATIVA TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (D.LGS.196/2003)

10.1.PREMESSA

Vi/La informiamo che, ai sensi dell'art.13 dlgs n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", i dati che Vi/La riguardano potranno formare oggetto di trattamento, nel rispetto della normativa qui sopra richiamata, da parte della società scrivente in relazione ai rapporti contrattuali intercorsi con Voi/Lei o a quelli che potranno essere intrattenuti in futuro.

10.2.FONTE DEI DATI PERSONALI

I dati in nostro possesso, acquisiti in relazione ai rapporti contrattuali, sono raccolti direttamente presso l'interessato. Tutti i dati raccolti sono trattati nel rispetto della normativa vigente e, comunque, con la dovuta riservatezza.

10.3.NATURA DELLA RACCOLTA

Per la stipulazione ed esecuzione del rapporto contrattuale la raccolta dei dati personali ha anche natura obbligatoria dovendosi dare corso agli adempimenti di legge e fiscali; il rifiuto di fornire tali dati comporterà l'impossibilità di instaurare rapporti con la società. Il relativo trattamento non richiede il consenso dell'interessato.

10.4.FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

La raccolta ovvero il trattamento dei dati personali ha l'esclusiva finalità di provvedere in modo adeguato agli adempimenti connessi all'espletamento dell'attività economica della nostra società ed in particolare per:

- a) Informative pre-contrattuali ed istruttorie rispetto alla stipulazione del contratto
- b) Esecuzione contrattuale e sua gestione amministrativa
- c) Analisi di mercato e statistiche
- d) Invio di materiale pubblicitario, promozionale od informativo delle attività del gruppo
- e) Verifica della soddisfazione dei Clienti
- f) Adempimento di obblighi di legge ivi compresi, a titolo semplificativo e non esaustivo, quelli nascenti dalla normativa in materia di appalti pubblici
- g) Partecipazione a gare private, raggruppamenti e/o associazione temporanea di imprese.

Nell'ambito del rapporto commerciale non tutte le informazioni conferite o raccolte sono obbligatorie, ma anche quelle facoltative [c), d), e), f)], sono indispensabili/utili al mantenimento e lo sviluppo nel tempo del rapporto stesso.

10.5. MODALITÀ DI TRATTAMENTO

Il trattamento dei dati sarà effettuato in modo lecito e secondo correttezza e comunque in conformità alla normativa sopra richiamata, mediante strumenti idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi.

Il trattamento sarà effettuato, in via principale, dall'organizzazione interna della azienda sotto la direzione e il controllo del Responsabile del trattamento dei Vostri/Suoi dati e per finalità indicate in precedenza, anche da società del gruppo o da terzi.

La conservazione dei dati avverrà in una forma che consenta l'identificazione dell'interessato per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali essi sono raccolti e trattati.

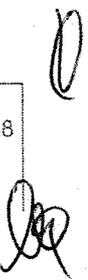
10.6. CONSEGUENZE DEL RIFIUTO A RISPONDERE

Salvo i casi di obbligo di Legge o di contratto, il rifiuto a rispondere può determinare, per la scrivente Società, l'impossibilità di dare corso alle operazioni di trattamento/comunicazione dei Vostri/Suoi dati per gli scopi indicati in informativa, in particolare per la gestione del rapporto commerciale con Voi/Lei in essere.

10.7. CATEGORIE DI SOGGETTI AI QUALI I DATI POSSONO ESSERE COMUNICATI O CHE POSSONO VENIRNE A CONOSCENZA

Ferme restando le comunicazioni effettuate in adempimento di un obbligo di Legge, di regolamento o di normativa comunitaria e quelle intra-gruppo, per le quali non è necessario il Vostro/Suo consenso ex art.24 dlgs. n.196/2003, la comunicazione, anche mediante la semplice consultazione o messa a disposizione dei dati che Vi/La riguardano può intervenire nei confronti dei seguenti soggetti:

- a) Persone fisiche o giuridiche che forniscono specifici servizi: elaborazione dati, servizi logistici, sondaggi del grado di soddisfazione dei Clienti, consulenza legale, amministrativa, tributaria e/o contabile, organizzazione di fiere ed eventi di comunicazione;
- b) Intermediari commerciali, banche ed istituti di credito, società di intermediazione finanziaria, persone fisiche o giuridiche preposte al recupero del credito, revisione e/o certificazione di bilanci e dei sistemi di qualità;
- c) Persone fisiche e/o giuridiche che richiedono referenze/dati ai fini della partecipazione ad appalti pubblici, ovvero nell'ambito dell'esecuzione di contratti di fornitura.



Vi/La rassicuriamo che, in ogni caso, ai soggetti citati si trasferiscono esclusivamente i dati necessari e pertinenti rispetto alle finalità del trattamento cui sono preposti.

Segnaliamo, altresì, che possono venire a conoscenza dei dati che Vi riguardano i responsabili della struttura organizzativa aziendale e delle società del gruppo facente capo ad Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. (d'ora in avanti, altrimenti detto: "Gruppo Engineering"), nonché gli incaricati delle aree aziendali ad esse relative.

I dati personali in questione saranno trattati con la massima riservatezza e potranno essere diffusi e trasferiti presso Business Unit dell'Azienda e Società collegate al Gruppo Engineering, in Italia e all'estero, all'interno dell'UE e di paesi non appartenenti all'UE, unicamente per i fini dichiarati nella presente informativa.

10.8. DIRITTO DI ACCESSO

Ai sensi dell'articolo 7 dlgs n. 196/2003, l'interessato potrà rivolgersi alla scrivente, indirizzo e-mail privacy@eng.it per far valere i seguenti diritti:

- a) Conoscere l'esistenza di trattamenti di dati che possono riguardarlo;
- b) Ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la comunicazione in forma intelligibile dei medesimi dati e della loro origine, nonché della logica e delle finalità su cui si basa il trattamento;
- c) Ottenere la cancellazione, la trasformazione in forma anonima od il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- d) Ottenere l'aggiornamento, la rettifica ovvero, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati;
- e) Opporsi, in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta.

7.9 Indicazione del Titolare e del Responsabile del Trattamento

Titolare del trattamento dei dati personali Engineering Ingegneria Informatica con sede legale in San Martino della Battaglia 56 – Roma. L'elenco dei Responsabili è depositato presso le sedi di Engineering Ingegneria Informatica.



11. ORDINE DI PREVALENZA

In caso di conflitto tra le disposizioni contenute nei diversi documenti che costituiscono la proposta al Cliente, si osserverà il seguente ordine di prevalenza:

- 1) Condizioni Generali di Vendita;
- 2) Proposta economica;
- 3) Condizioni Specifiche di Fornitura per i Servizi di Assistenza Manutenzione;
- 4) Allegato Tecnico;
- 5) Lettera di accompagnamento.

Il Cliente dichiara di aver letto e compreso la "Proposta Economica" e i relativi allegati che costituiscono parte integrante del presente Contratto e di approvare espressamente anche ai sensi degli art. 1341 e 1342 c.c. le seguenti clausole:

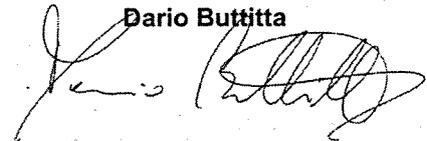
ART. 6.1, 7.1, 8.1 "Prezzo", ART.6.3, 7.3, 8.5 "Modalità di fatturazione", ART 9 "Modalità di pagamento".

Roma, 20 dicembre 2017

Per Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

Il Direttore Generale e Procuratore

Dario Buttitta





ENGINEERING



**SERVIZI INTEGRATI DI APPLICATION
MAINTENANCE, APPLICATION
OPERATION & SUPPORT SUL
SOFTWARE APPLICATIVO
ENGINEERING**

CONDIZIONI SPECIFICHE DI FORNITURA

OFF142/GM/2017_CSF

DEL 20/12/2017

© Copyright 2015, Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

Confidenziale

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 Ingegneria Informatica S.p.A. da parte del cliente, né comunicate a terzi, o riprodotte senza il consenso scritto di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

0
JQ

All m l
pag 30/64**INDICE GENERALE**

1	PREMESSA	2
2	SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA	3
2.1	Application Maintenance	3
2.1.1	Servizio di Help Desk	3
2.1.2	Servizio di Manutenzione Correttiva	6
2.1.3	Servizio di Manutenzione Perfettiva	8
2.2	Application Operation & Support	9
2.2.1	Servizio di Assistenza Sistemistico-Applicativa	9
2.2.2	Servizio di Installazione Aggiornamenti Software Applicativo	11
2.3	Livelli di Servizio Base (SLA Base)	12
3	STRUMENTI PER LA EROGAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA	13
3.1	Sistema di Trouble-Ticketing: SIPWEB	13
3.2	Strumenti di Connessione a Cura del Cliente	13
4	ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA	15
4.1	Responsabili della Gestione della Fornitura	15
4.2	Obblighi e Responsabilità del Fornitore	15
4.3	Obblighi e Responsabilità del Cliente	16
4.4	Luogo di Esecuzione della Fornitura	16
5	ADERENZA ALLE POLICY DI VERSIONING DEL SOFTWARE APPLICATIVO	17
6	PERIMETRO DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA	18



AW ml
pa 31/6h

1 PREMESSA

Il presente documento, allegato all'offerta Off142/gm/2017_PE del 20/12/2017, del quale costituisce parte integrante, si pone l'obiettivo di illustrare la proposta tecnica di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. (d'ora in poi anche Engineering e/o Service Provider) per soddisfare le esigenze espresse dall'ASL di Rieti, (d'ora in poi Cliente) relativamente alle **modalità di erogazione dei servizi di Application Maintenance ed Application Operation & Support sul software applicativo Engineering in dotazione del Cliente.**

Il presente documento costituisce parte integrante della documentazione contrattuale unitamente ai seguenti documenti:

- Proposta Economica rif. Off142/gm/2017_PE del 20/12/2017;
- Condizioni Generali di Vendita rif Off142/gm/2017_CGV del 20/12/2017;
- Allegato Tecnico rif Off142/gm/2017_AT del 20/12/2017;
- Lettera d'accompagnamento Prot. Off142/gm/2017_LA del 20/12/2017.



ADM
PAU 32/64

2 SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA

La presente Fornitura, che Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. assicurerà per conto del Cliente, ha per oggetto l'erogazione dei servizi standard di application maintenance ed application operation & support sul software applicativo di Engineering in dotazione del Cliente medesimo, quali sono:

- **Application Maintenance**
 - Servizio di Help Desk;
 - Servizio di Manutenzione Correttiva;
 - Servizio di Manutenzione Perfettiva;
- **Application Operation & Support**
 - Servizio di Assistenza Sistemistico-Applicativa
 - Servizio di Installazione Aggiornamenti Software Applicativo
 - Application Support Advanced.

Nel seguito del presente capitolo viene riportata la descrizione di dettaglio dei singoli servizi oggetto di Fornitura.

2.1 APPLICATION MAINTENANCE

I servizi di **Application Maintenance** consistono nella

- erogazione, attraverso la struttura di Service Desk – Help Desk – del Service Provider Engineering, di una assistenza telefonica remota ai Key User / Referenti Applicativi di Processo del Cliente sul software applicativo Engineering installato in ambiente di produzione, al fine di supportarli nell'utilizzo dei medesimi e di raccogliere le eventuali segnalazioni di rispettivo malfunzionamento;
- attuazione di quegli interventi sul software applicativo Engineering atti ad assicurarne il rilascio di patch/release correttive utili alla risoluzione di eventuali anomalie/malfunzionamenti;
- messa a disposizione di nuove release software che permettano di mantenere sempre aggiornato il software applicativo Engineering rispetto alle evoluzioni del prodotto commerciale, non richieste dal cliente ma comunque previste dal produttore Engineering a fronte di proprie policy e piani di rilascio.

I servizi di Application Maintenance vengono erogati dalle Strutture di Assistenza (Help Desk) e dai Laboratori di Sviluppo del produttore del software applicativo e si concludono con la messa a disposizione di una release ovvero patch pronta per essere installata sugli ambienti del Cliente.

2.1.1 SERVIZIO DI HELP DESK

OGGETTO DEL SERVIZIO

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

Esso viene erogato in modalità continuativa da remoto dalle strutture di assistenza proprie (Service Desk) del Service Provider attraverso l'impiego di figure professionali aventi prevalentemente un livello di competenza ed esperienza specialistico – applicativa sul sistema software oggetto della presente proposta quali sono i Service Desk Application Specialist di Engineering.

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

Q
Q

ACUMJ
PAU 33/64**MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

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

- **Accoglimento del ticket** da parte del Call Center (Service Desk) del Service Provider attraverso:
 - l'utilizzo del numero verde 800-101106 (da tel. fisso) o del numero tel. 0734.679024 (da cellulare) – i costi del traffico telefonico prodotto dall'utilizzo del numero verde da parte degli utenti sono compresi nel presente servizio;
 - tramite e-mail indirizzata agli indirizzi di posta elettronica che vi verranno forniti uno per ogni area applicativa (amministrativo-contabile, clinico-sanitario, ecc ...);
 - tramite registrazione del Ticket via Web all'indirizzo <http://sipweb.engisan.it>, corrispondente al sistema web based di trouble ticketing SIPWEB del presente servizio.

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

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

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

ORARIO DI COPERTURA DEL SERVIZIO

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

Orario Servizio Help Desk Remoto

Giorni Lavorativi: da Lunedì a Venerdì

Orario previsto: 08:00 – 18:00

Q
Q

All m J
PAU 34/64**CLASSIFICAZIONE TICKET E LIVELLI DI SERVIZIO**

I livelli di servizio dell'Help Desk che viene ivi proposto di erogare sono calcolati sulla base della tipologia di problema cui si riferisce un ticket e rispettiva gravità.

La tipologia di problema con cui viene classificato un ticket consente di stabilire se questo riguarda una richiesta di assistenza oppure si riferisce ad una richiesta di manutenzione, ovvero:

• Tipo Assistenza

- **Formazione Applicativa.** Si intende attività di supporto al cliente che non conosce l'utilizzo di alcune funzionalità. In tal caso, dopo una iniziale erogazione di istruzioni all'utente chiamante che non superi ad ogni modo la durata di 10 minuti dalla presa in carico per ticket, il ticket viene chiuso al Service Desk. Rientrano in questa tipologia anche i problemi che il Cliente segnala come errori ma che poi si rivelano essere di errato utilizzo della soluzione applicativa da parte del Cliente stesso.
- **Assistenza Generica.** Supporto generico al cliente che non può essere classificato come problema specifico degli applicativi. I ticket di tale tipologia vengono chiusi dopo che l'Help Desk ha fornito indicazione delle operazioni che l'utente deve seguire per risolvere il problema in autonomia sul software applicativo, fermo restando che queste richieste possano essere evase entro 10 minuti dalla presa in carico (durata massima della chiamata), diversamente la segnalazione viene chiusa. Non rientrano in tale casistica le richieste di modifica di configurazioni/parametrazioni del software applicativo e di intervento sui dati.
- **Evoluzione Normativa e Personalizzazione Funzionale.** Segnalazioni relative a problemi che si individuano essere adeguamenti del software normativi e/o evolutivi. In questo caso il ticket viene subito chiuso in quanto le eventuali attività di adeguamento normativo, ovvero di evoluzione / personalizzazione funzionale, rientreranno in specifici ordini che il Cliente dovrà formalizzare verso Engineering al fine di attivare i rispettivi servizi nel rispetto di condizioni tecniche ed economiche che saranno definite tra le parti per singolo caso.
- **Verifica Componenti Applicative DB.** Attività legate a verifiche sul corretto funzionamento delle componenti DB della soluzione applicativa.

• Tipo Manutenzione

- **Anomalia SW.** Segnalazione che presuppone un intervento di tipo correttivo sul software applicativo. La segnalazione si chiude con l'invio della correzione o con la pubblicazione di un aggiornamento dell'applicativo sul portale SIPWEB.
- **Anomalia SW su altro ticket.** Stessa situazione del caso precedente, ma la correzione è già in corso a seguito di segnalazioni precedenti.
- **Anomalia Componenti Applicative DB.** Segnalazione che presuppone la correzione ed il rilascio di componenti applicative lato DB (es. Packages) della soluzione software oggetto della presente proposta.

La gravità di un ticket viene invece assegnata secondo la seguente classificazione (DigitPA):

1. Tutta l'applicazione è indisponibile all'utente
2. Funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti
3. Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti
4. Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili ma non c'è immediato impatto sull'operatività degli utenti.

I livelli di servizio per assistenza che sono garantiti dall'Help Desk del Service Provider sono più avanti riportati nel seguito del presente documento; tali livelli di servizio verranno calcolati non dalla apertura dei ticket bensì dalla conferma della presa in carico dei medesimi da parte dell'Help Desk, al netto degli intervalli di tempo in cui tali ticket si trovano in stati che attendono una azione da parte dell'utente segnalante – ovvero stato di standby in attesa di informazioni da parte dell'utente, conferma di chiusura ticket da parte dell'utente, ecc – o una azione che rientra

Q
JK

nell'ambito di altro servizio non di assistenza laddove contrattualmente coperto – quale ad esempio è il caso in cui viene rilasciata una patch/aggiornamento applicativo che necessita di essere installata nell'ambiente di esecuzione del Cliente –, tempi questi che quindi vengono esclusi nella determinazione degli SLA.

I principi e regole anzi rappresentate per la determinazione degli SLA del servizio di assistenza / Help Desk sono da intendersi estesi ed applicati anche al servizio di manutenzione correttiva più avanti descritto.

Il presente servizio non include:

- interventi sui dati,
- interventi sulle configurazioni delle applicazioni,
- interventi sugli ambienti infrastrutturali di esecuzione del Cliente su cui il software applicativo è installato,
- supporto formativo remoto all'uso delle applicazioni.

2.1.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA

OGGETTO DEL SERVIZIO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

AEM 1
PAU 36/64

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

STRUMENTI DI SUPPORTO ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Lo strumento adottato per la comunicazione, il monitoraggio ed il controllo delle attività caratterizzanti la manutenzione correttiva è il sistema di Trouble Ticketing proprio di Engineering, denominato SIPWEB, per la cui descrizione di dettaglio si rimanda alle sezioni del presente documento più avanti riportate.

ATTIVITÀ E FLUSSO OPERATIVO DEL SERVIZIO

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

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

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

nel caso in cui la segnalazione pervenuta non rientri in una di queste casistiche, la stessa non sarà considerata un intervento di manutenzione correttiva e quindi non sarà presa in carico ovvero sarà chiuso l'eventuale ticket aperto;
- **assegnazione della gravità** – qui il servizio di Help Desk si preoccupa nell'attribuire il giusto codice di gravità all'incident, che consente di stabilire come gestirlo, secondo la seguente classificazione (DigitPA):
 1. Tutta l'applicazione è indisponibile all'utente,
 2. Funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti,
 3. Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti,

Q
LQ

AKO M J
pag 34/64

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

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

2.1.3 SERVIZIO DI MANUTENZIONE PERFETTIVA

OGGETTO DEL SERVIZIO

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

Per sua natura il presente servizio si configura altresì come lo strumento base necessario ed abilitante/propedeutico per poter usufruire dei restanti servizi manutentivi (manutenzione correttiva) del software applicativo, ovvero del rilascio delle major release e release intermedie conseguenti.

Si precisa che per i prodotti dichiarati da Engineering in Phase Out (ossia prodotto privo della copertura manutentiva in quanto giunto al termine del proprio ciclo di vita e già posto o in procinto di essere posto fuori produzione) le relative attività di manutenzione perfettiva di prodotto sono obbligatorie e non discrezionali.

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

Q
AKO

AKEMJ
pag 38/64

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

STRUMENTI DI SUPPORTO ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Lo strumento adottato per la pubblicazione / messa a disposizione delle release di prodotto contenenti i rilasci manutentivi perfettivi è il sistema di Trouble Ticketing proprio di Engineering, denominato SIPWEB, per la cui descrizione di dettaglio si rimanda alle sezioni del presente documento più avanti riportate.

ATTIVITÀ E FLUSSO OPERATIVO DEL SERVIZIO

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

Il processo in oggetto risulta caratterizzato dalle seguenti attività:

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

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

2.2 APPLICATION OPERATION & SUPPORT

I servizi di **Application Operation & Support**, in continuità rispetto ai servizi di Application Maintenance, consistono nella

- attuazione degli interventi sistemistici sulle applicazioni Engineering atti a risolvere eventuali situazioni di disservizio/malfunzionamento di queste ultime derivanti dal software di base costituente il rispettivo ambiente di produzione su cui sono poste in esecuzione;
- esecuzione delle attività atte a garantire il deployment (installazione) delle release software, rilasciate nell'ambito dei servizi di Application Maintenance, in ambiente di produzione del Cliente;

2.2.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA SISTEMISTICO-APPLICATIVA

Il servizio di assistenza sistemistico-applicativa erogata sul software applicativo Engineering oggetto della presente proposta ha l'obiettivo di risolvere eventuali condizioni di interruzione di servizio e/o di decadimento prestazionale e/o di malfunzionamento software delle applicazioni Engineering medesime che derivino da problematiche di configurazione e funzionamento dell'ambiente DBMS di produzione su cui sono in esecuzione queste ultime.

Precisamente, tale servizio consta nell'erogare il supporto sistemistico-applicativo sulle applicazioni Engineering – in essere presso il Cliente ed oggetto della presente offerta – utile ad assicurare gli interventi risolutivi in caso di segnalazioni di malfunzionamento del software applicativo derivanti da problematiche afferenti il DBMS Oracle costituente l'ambiente di esecuzione delle medesime.

Gli interventi che ricadono in tale classe di servizio vengono attivati per il tramite del servizio di Help Desk anzi riportato e consistono in attività sistemistiche di modifica e/o correzione della configurazione piuttosto che di tuning degli elementi DBMS costituente l'ambiente di produzione su

①


cui sono in esercizio le applicazioni Engineering finalizzati a risolvere i disservizi, malfunzionamenti e decadimenti prestazionali che vengono segnalati sul software applicativo.

Il software di base costituente l'ambiente di esecuzione delle applicazioni Engineering che viene coperto dal presente servizio di assistenza sistemistico-applicativa è di seguito elencato:

- **i framework di ambiente** su cui sono in esecuzione i prodotti software applicativi Engineering, quali Apache Http, Balancer mod_jk, Tomcat, ActiveMQ, Java;
- **RDBMS** Oracle, nelle ultime versioni disponibili sul mercato.

Il presente servizio è dunque indirizzato ad assicurare la verifica, modifica e tuning della configurazione del software di base costituente l'ambiente di esecuzione delle applicazioni Engineering utile a ripristinare il corretto funzionamento del software applicativo a fronte di disservizi e malfunzionamenti delle applicazioni stesse derivanti dalle modalità di utilizzo di queste ultime delle risorse software di base della infrastruttura di esecuzione del Cliente ovvero dalla rispettiva configurazione.

Sono quindi parte del presente servizio i seguenti interventi a livello di sistema operativo ed application server (Tomcat):

- **recupero degli spazi** su disco, su esplicita richiesta del Cliente ovvero a fronte di segnalazione da parte del medesimo di disservizi/malfunzionamenti la cui risoluzione richieda la esecuzione di un simile intervento;
- **recupero file system** in caso di corruzione non irreversibile, su esplicita richiesta del Cliente ovvero a fronte di segnalazione da parte del medesimo di disservizi/malfunzionamenti la cui risoluzione richieda la esecuzione di un simile intervento;
- **verifica anomalie funzionali** sulle applicazioni Engineering derivanti dai framework di ambiente da queste utilizzati (analisi su framework Java e application server Tomcat) a fronte di segnalazione da parte del Cliente;
- **recupero files** in caso di corruzione a partire dall'ultimo salvataggio, previa messa a disposizione da parte Cliente dei rispettivi back- up; tale intervento sarà effettuato previa richiesta / segnalazione del Cliente;
- **problem determination** in relazione a malfunzionamenti/decadimenti prestazionali segnalati sui software applicativi Engineering e derivanti dalle componenti applicative poste a livello di Application Server di queste ultime.

Sono altresì parte del presente servizio i seguenti interventi a livello di RDBMS Oracle:

- **recupero degli spazi** su database, su esplicita richiesta del Cliente ovvero a fronte di segnalazione da parte del medesimo di disservizi/malfunzionamenti la cui risoluzione richieda la esecuzione di un simile intervento;
- **definizione, modifica e verifica utenti/oggetti** applicativi a livello di database in locale ed in rete (DBLINK), su esplicita richiesta del Cliente ovvero a fronte di segnalazione da parte del medesimo di disservizi/malfunzionamenti la cui risoluzione richieda la esecuzione di un simile intervento;
- **risoluzione di connessioni verso database** rimaste sospese, su esplicita richiesta del Cliente ovvero a fronte di segnalazione da parte del medesimo di disservizi/malfunzionamenti la cui risoluzione richieda la esecuzione di un simile intervento;
- **recupero database in caso di corruzione o reinstallazione** con import dell'ultimo salvataggio, previa messa a disposizione a cura del Cliente del rispettivo back-up; tale intervento sarà effettuato previa richiesta / segnalazione del Cliente;
- **risoluzione problematiche legate a malfunzionamento di procedure di backup** come export ed rman; tale intervento sarà effettuato previa richiesta / segnalazione del Cliente;
- **analisi file di trace di singole sessioni o report prodotti da procedure specifiche di Oracle quali statspack / awr**; tale intervento sarà effettuato previa richiesta / segnalazione del Cliente;
- **analisi performance e risoluzione anomalie degli oggetti componenti le applicazioni Engineering a livello di database** (query, procedure PL/SQL) su richiesta / segnalazione da parte del Cliente.



ACU M X
PSU 40/64

Al fine di poter vedere assicurati gli interventi previsti dal presente servizio dovranno essere soddisfatti a cura del Cliente i seguenti pre-requisiti:

- disponibilità accesso VPN ai sistemi server, ambienti e postazioni di lavoro su cui sono in esecuzione le applicazioni Engineering, nonché adempimento rispetto alle vigenti norme sulla privacy,
- disponibilità accesso alla rete internet del server di monitoraggio con protocollo FTP, HTTP, SMTP (per la comunicazione bidirezionale con il sistema centrale di monitoraggio Engineering),
- attivazione dei servizi di supporto manutentivo e garanzia dei produttori dei software di base costituenti gli ambienti di esecuzione delle applicazioni Engineering,
- attivazione dei servizi di supporto manutentivo e garanzia dei produttori dei sistemi server costituenti l'infrastruttura tecnologica su cui sono in esecuzione le applicazioni Engineering.

Sono escluse dal presente servizio tutte le attività utili ad assicurare la continuità operativa delle componenti hardware e software di base costituenti gli ambienti di esercizio su cui sono in esecuzione le applicazioni Engineering, la cui gestione e manutenzione nonché eventuale recovery e back-up resta a cura del Cliente.

Il presente servizio di assistenza sistemistico-applicativa non è inoltre garantito su ambienti di esecuzione delle applicazioni Engineering composte da software di base non più mantenuto dai rispettivi vendor.

Il servizio assistenza sistemistico-applicativa è erogato da remoto presso le strutture Engineering in maniera continuativa nei giorni lavorativi del calendario italiano, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00.

2.2.2 SERVIZIO DI INSTALLAZIONE AGGIORNAMENTI SOFTWARE APPLICATIVO

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

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

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

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

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

Il presente servizio si conclude con l'abilitazione di base dei moduli applicativi Engineering oggetto di aggiornamento affinché siano disponibili all'utente con profilo di Amministratore del Cliente, in modo che quest'ultimo possa eventualmente procedere con proprie successive attività di parametrizzazione / profilazione delle funzionalità oggetto di upgrade. Sono per contro escluse dal servizio in esame le attività di parametrizzazione/profilazione delle funzionalità oggetto di

0
[Signature]

800 m.l
pag 41/64

aggiornamento nell'ambito di qualsivoglia processo operativo. Non fanno altresì parte del presente servizio le attività di gestione operativa del software applicativo in produzione, quali ad esempio possono essere creazione nuovi utenti, creazione nuovi profili utente, associazione/abilitazione delle nuove funzionalità a profili utente, inserimento/modifica anagrafiche, backup dei sistemi, ecc...

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

2.3 LIVELLI DI SERVIZIO BASE (SLA BASE)

Il Service Level Agreement Base (SLA Base) garantito nell'ambito della presente offerta attiene il Servizio di Manutenzione Correttiva anzi descritto ed è espresso come :

- **Tempo massimo di inizio intervento (TINT)**, rappresenta il periodo di tempo che intercorre tra la segnalazione (data e ora) dell'utente e la presa in carico (data e ora) – ovvero rispettivo rifiuto in caso di mancanza di elementi sufficienti utili alla rispettiva lavorazione – da parte della struttura di Help Desk attraverso la registrazione nel sistema di Trouble Ticketing SIPWEB;

Per il calcolo del tempo si assumono i seguenti criteri :

- per le segnalazioni telefoniche e per quelle registrate sul portale SIPWEB direttamente dai Key User / Referenti Applicativi di Processo del Cliente, la data di apertura del ticket corrisponde con la data di registrazione del medesimo sul sistema SIPWEB medesimo, mentre la presa in carico del ticket potrà essere confermata ovvero rifiutata dal Service Provider a seconda della disponibilità o meno a cura del Cliente delle informazioni necessarie per la rispettiva lavorazione;
- per le segnalazioni via mail, la data di registrazione è catturata automaticamente dal sistema al momento della registrazione, mentre la data di origine della mail è compilata manualmente dagli operatori del servizio di assistenza; la conferma o meno della presa in carico del singolo ticket sarà determinata dal Service Provider a seconda della disponibilità o meno a cura del Cliente delle informazioni necessarie per la rispettiva lavorazione;
- i livelli di servizio saranno determinati a decorrere dalla conferma della presa in carico da parte di Engineering dei singoli ticket, al netto degli intervalli di tempo in cui il Service Provider rimarrà in attesa di azioni da parte del Cliente utili all'avanzamento della lavorazione della specifica segnalazione (es. in attesa di informazioni da parte del Cliente, in attesa di conferma della chiusura del ticket da parte del Cliente, in attesa di installazione patch, ecc ...).

I tempi sopra indicati fanno riferimento agli orari in cui si svolge il Servizio di Manutenzione Correttiva, ossia nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00 escluso il sabato, la domenica ed i giorni festivi in base al calendario italiano.

I valori soglia per lo SLA Base del Servizio di Manutenzione Correttiva, ovvero dell'indicatore TINT in esame sono:

- 2 ore lavorative nel 95% delle segnalazioni prese in considerazione nel periodo;
- 4 ore lavorative per il restante 5%.

La valutazione del rispetto degli SLA, inoltre, viene effettuata su base semestrale con riparametrizzazione su base annuale.

Q
JG

3 STRUMENTI PER LA EROGAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA

Nel presente capitolo vengono riportati gli strumenti che saranno utilizzati ai fini della erogazione dei servizi oggetto della presente fornitura. Precisamente, per quanto attiene il governo dei servizi di Application Maintenance ed Application Operation & Support, sarà utilizzato il **sistema di Trouble Ticketing SIPWEB** di Engineering, installato presso la infrastruttura del Service Provider e raggiungibile da remoto su apposito link http.

Nel seguito del presente paragrafo viene riportata una breve descrizione funzionale di tale sistema. Nel contempo vengono altresì definiti i pre-requisiti, in termini di disponibilità di connessione ai sistemi software cui sono destinati i servizi ivi previsti, che dovranno essere soddisfatti a cura del Cliente.

3.1 SISTEMA DI TROUBLE-TICKETING: SIPWEB

Al fine di consentire di ricevere e gestire le richieste di intervento per la risoluzione di anomalie/malfunzionamenti del software applicativo, ovvero per assicurare la manutenzione correttiva del software applicativo, Engineering pone a disposizione da remoto il sistema di trouble ticketing **SIPWEB**.

Si tratta di un sistema che implementa le funzionalità utili alla gestione delle attività tipiche di un Service Desk / Help Desk di 1° livello (del Committente) con escalation verso le strutture di manutenzione software di 2° livello (di Engineering), prodotto da Engineering in architettura Web-Based ed installato presso le proprie strutture di assistenza.

Esso si compone di una componente Web destinata ad offrire le funzionalità di amministrazione del sistema medesimo, e da una componente Web adibita alla pubblicazione dei servizi di assistenza all'utente.

Il Cliente attraverso l'accesso al SIPWEB può costantemente verificare lo stato delle richieste di assistenza o manutenzione formulate.

Engineering, inoltre, periodicamente si impegna a produrre dei report contenenti:

- l'elenco dettagliato delle richieste di intervento;
- dati di sintesi.

Gli **elenchi dettagliati** potranno contenere per ogni intervento:

- identificativo e data del contatto;
- modalità di ricezione (telefono, internet, fax, mail, ecc.);
- descrizione del problema;
- soluzione del problema;
- gravità ed urgenza assegnata;
- data/ora e tipologia dell'esito definitivo.

I **dati di sintesi** che possono riportare almeno queste statistiche:

- tipologia Assistenza/Manutenzione
- numero di richieste di assistenza ricevute nel periodo di osservazione;
- distribuzione dei problemi per gravità.

3.2 STRUMENTI DI CONNESSIONE A CURA DEL CLIENTE

Affinché possano essere assicurati i servizi oggetto della presente fornitura il Cliente dovrà porre a disposizione, sempre nel rispetto delle vigenti norme sulla privacy, collegamento VPN utile a raggiungere i sistemi server e le postazioni di lavoro ove è installato il software applicativo Engineering interessati dai servizi medesimi, i cui requisiti minimi sono:

- certificazione ad operare con velocità di almeno 512/512 Kbps (meglio se 1 Mbps);

AEMJ
pag 43/64

- possibilità di accesso simultaneo ed in multiutenza da parte dei laboratori del fornitore, al fine di consentire l'intervento contemporaneo sui tutti gli applicativi installati presso il cliente.

Le VPN certificate dai Laboratori di Sviluppo di Engineering sono:

- Microsoft VPN
- CISCO VPN
- Open VPN.

La predisposizione e la gestione nel tempo della VPN da parte del Cliente rappresenta un requisito indispensabile per la corretta, efficiente ed efficace erogazione dei servizi di assistenza e manutenzione da parte di Engineering.

In mancanza di collegamento VPN funzionante e/o di un malfunzionamento\non funzionamento dello stesso, Engineering non garantisce l'erogazione dei servizi oggetto del presente contratto e/o il rispetto dei relativi SLA.

È a carico del Cliente, inoltre, predisporre il collegamento con gli adeguati livelli di sicurezza previsti dal Dlgs. 196/03.

In ottemperanza a quanto previsto dall'art 30 del Dlgs. 196/03, l'erogazione del servizio di Tele-assistenza prevede che agli erogatori dello stesso venga conferito l'incarico al trattamento con le relative istruzioni operative.

A tale scopo, all'atto della sottoscrizione del presente contratto, siamo a richiederVi l'invio delle istruzioni al trattamento dei dati, al fine di provvedere alla consegna delle stesse a tutto il personale impiegato nell'esecuzione del servizio. Si precisa inoltre che tutto il personale impiegato nell'esecuzione del servizio, indipendentemente dalla Titolarità del dato trattato, è stato preventivamente formato ed incaricato al trattamento dei dati ai sensi del dell'art.30 del D.lgs 196/03

Il Fornitore non potrà essere in alcun caso ritenuto responsabile della mancata esecuzione del Servizio, in tutto o in parte, anche indirettamente causata dal malfunzionamento dei suddetti prerequisiti.



New
ps 4/4/64

4 ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA

4.1 RESPONSABILI DELLA GESTIONE DELLA FORNITURA

Entro la data di attivazione della Fornitura, ciascuna delle parti nominerà con lettera a se stante un proprio Responsabile che dovrà mantenere i collegamenti con l'altra parte in merito alla gestione della Fornitura. Il Cliente, inoltre, comunicherà per iscritto al Responsabile della Gestione della Fornitura del Fornitore l'elenco nominativo – completo di numeri telefonici, fax ed indirizzo e-mail – dei Referenti Applicativi di Processo che potranno interfacciarsi con le strutture di Help Desk (Assistenza) di Engineering per la segnalazione di anomalie software sui sistemi applicativi Engineering in esercizio interessati dai servizi ivi proposti. Le richieste di adeguamento normativo in merito alle funzionalità coperte da tale servizio potranno essere invece inoltrate esclusivamente dal Responsabile della Gestione della Fornitura del Cliente al Responsabile della Gestione della Fornitura di Engineering mediante PEC e/o Fax.

Il Responsabile della Gestione della Fornitura del Cliente è il rappresentante ufficiale del Cliente nella gestione della Fornitura ed ha i seguenti compiti:

- controlla la qualità del servizio ed il grado di soddisfazione degli utenti;
- gestisce, in collaborazione con il Responsabile della Gestione della Fornitura di Engineering, la verifica periodica dell'andamento qualitativo del contratto.

I Referenti Applicativi di Processo del Cliente sono invece le figure responsabili, lato Cliente, del controllo della qualità complessiva della Fornitura, relativamente al processo di competenza. In particolare, queste figure del Cliente hanno i seguenti compiti:

- effettuano un primo filtro sulle richieste d'assistenza segnalate dall'utenza finale, costituendo il primo punto di raccolta delle segnalazioni che poi vengono inoltrate al servizio di Help Desk di Engineering a cura dei medesimi;
- raccolgono le richieste, verificano la loro coerenza e congruenza, anche rispetto al piano di evoluzione dei sistemi, definiscono quali richieste vanno inoltrate all'Help Desk Engineering e la loro priorità di realizzazione, anche con il supporto del Responsabile della Gestione della Fornitura del Cliente;
- formalizzano e comunicano le richieste di intervento al servizio di Help Desk di Engineering;
- controllano la qualità del servizio ed il grado di soddisfazione degli utenti operativi, relativamente al processo di competenza;
- forniscono il necessario supporto informativo agli specialisti di Engineering nella risoluzione delle problematiche incontrate;
- eseguono e/o controllano l'esecuzione degli User Test utili a confermare l'avvenuta risoluzione delle anomalie software raccolte.

4.2 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE

Il Fornitore s'impegna a:

- operare con diligenza nello svolgimento di tutte le attività connesse alla Fornitura, mettendo a disposizione personale qualificato all'esecuzione autonoma degli interventi di sua competenza, nel rispetto delle procedure specificate nel presente contratto;
- operare nel rispetto delle norme particolari di sicurezza e/o riservatezza concordate con il Cliente;
- garantire il rispetto di dette norme di sicurezza e/o riservatezza da parte di terze parti coinvolte nell'espletamento della Fornitura;
- garantire la corretta esecuzione di quanto previsto nel presente contratto, ritenendosi in ogni caso sollevato da ogni responsabilità per eventuali ritardi dovuti a cause di forza maggiore;
- farsi carico di tutti gli oneri sociali ed assicurativi per il personale impiegato nello svolgimento della Fornitura, con particolare riguardo all'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro;



100
PAU 45/64

- operare nel pieno rispetto delle vigenti norme sulla privacy.

4.3 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

Il Cliente s'impegna a:

- comunicare al Fornitore la lista degli utilizzatori (Key User) della Fornitura che si rapportheranno con esso; detti utilizzatori (Key User) devono già risultare formati all'uso dei prodotti oggetto della Fornitura erogata dal Fornitore;
- rendere disponibili tutte le informazioni necessarie per il corretto svolgimento della Fornitura;
- consentire l'accesso alle proprie sedi da parte delle persone del Fornitore preposte all'erogazione della Fornitura, come pure ai sistemi sui quali sono installati i programmi assistiti, fornendo loro le necessarie credenziali di accesso; si precisa inoltre, che salvo diversi accordi, la Responsabilità in merito alla corretta adozione delle misure di sicurezza previste dal D.lgs 196/03, restano a carico del Cliente Titolare dei dati;
- comunicare i riferimenti dei responsabili di eventuali prodotti software integrati a quelli assistiti con il presente contratto (e non supportati dal Fornitore) e garantire l'adeguato supporto in eventuali problematiche con questi, in virtù della propria responsabilità nella gestione di tali terze parti;
- mantenere aggiornate le versioni dei prodotti applicativi e di base in uso, perlomeno alla penultima versione supportata dal produttore del software standard; in particolare, per quanto attiene il software applicativo Engineering interessato dai servizi ivi proposti, il Cliente si obbliga a seguire le politiche di versioning di cui al capitolo Cfr. § 5;
- mantenere il proprio personale aggiornato sulle evoluzioni dei prodotti oggetto di assistenza da parte del Fornitore;
- garantire al personale del Fornitore l'accesso alla documentazione di servizio, sia in lettura sia in aggiornamento, anche con accesso remoto;
- la predisposizione e disponibilità di adeguati strumenti per l'accesso remoto per interventi di assistenza tempestivi ed efficienti (Cfr. § 3.2).

4.4 LUOGO DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Tutti i servizi previsti dalla presente Fornitura saranno erogati esclusivamente in modalità remota dalle sedi / strutture del Service Provider Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

l
lp

ACC/MJ
PSM 46/64

5 ADERENZA ALLE POLICY DI VERSIONING DEL SOFTWARE APPLICATIVO

Per garantire un miglior servizio al Cliente in termini di qualità, affidabilità e robustezza dei prodotti rilasciati, Engineering ha definito per le proprie soluzioni applicative una specifica politica di versioning che prevede:

- **Major Release (MR)**, ossia nuove versioni della piattaforma AREAS nel suo complesso, rilasciate con cadenza semestrale. Engineering si riserva, a proprio insindacabile giudizio, la possibilità di effettuare rilasci straordinari di versione – Major Release Straordinaria – della piattaforma AREAS in casi eccezionali quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, gli adeguamenti normativi laddove previsti.
- **Rilascio di ADD** prevalentemente 1 volta la settimana per gli interventi di manutenzione correttiva. In caso di particolari esigenze o necessità, Engineering si riserva la facoltà di valutare in maniera autonoma o insieme al Cliente l'opportunità di rilasciare settimanalmente un differente numero di add.
- **Rilascio di Minor Releases** secondo le opportunità.
- **Erogazione del servizio di manutenzione correttiva** sulle ultime due versioni rilasciate della piattaforma AREAS.
- **Erogazione degli interventi di manutenzione normativa e perfettiva** solo nell'ambito delle Major/Minor.

N.B. Una Minor Release sostituisce la Major Release di riferimento nell'individuazione delle versioni incluse nei diversi tipi di manutenzione. Una Minor Release sostituisce tutte le Minor Releases precedenti appartenenti alla stessa Major Release di riferimento nell'individuazione delle versioni incluse nei diversi tipi di manutenzione. In pratica l'uscita di una 20.05.04 annulla le 20.05.00, 20.05.01, 20.05.02 e 20.05.03, è quindi obbligatorio, per chi voglia installare ancora una 20.05.xx installare proprio la 20.05.04.

Dal momento della disponibilità / pubblicazione da parte di Engineering sul proprio sistema SIPWEB quindi della 20.05.04 ogni modifica sulla versione 20.05.xx, intesa sia come miglioramento che correzione, sarà effettuata solo sull'ultima Minor Release disponibile (20.05.04).

Q
[Signature]

ACC N. 1
 PAG. 47/64

6 PERIMETRO DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA

I servizi previsti nell'ambito della presente Fornitura ed anzi descritti verranno assicurati dapprima sul software applicativo prodotto da Engineering, come elencato nella tabella di seguito riportata. Precisamente, le tabelle di seguito riportate dettagliano per ogni modulo applicativo Engineering quali sono i servizi tra quelli anzi descritti che saranno attivati nell'ambito del contratto in oggetto, con indicazione della tipologia di fornitura (a canone, a consumo, una tantum), e relativa quantità di erogazione (nel caso servizi a canone espressa in unità mese, nel caso di servizi a consumo espressi in giorni / uomo).

Tabella 1 – Servizi Application Maintenance

Modulo Applicativo	Servizi Oggetto di Fornitura	Tipo Fornitura	Qtà
Moduli Dichiarazioni Fiscali	<ul style="list-style-type: none"> N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1) N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2) N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3) 	A Canone	12 mesi
Contabilità Economico-Patrimoniale	<ul style="list-style-type: none"> N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1) N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2) N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3) 	A Canone	12 mesi
Conto Deposito Web	<ul style="list-style-type: none"> N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1) N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2) N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3) 	A Canone	12 mesi
Cespiti ed Inventario beni mobili	<ul style="list-style-type: none"> N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1) N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2) N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3) 	A Canone	12 mesi
Approvvigionamenti (contratti, ordini, magazzino)	<ul style="list-style-type: none"> N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1) N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2) N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3) 	A Canone	12 mesi
Repertorio e CND	<ul style="list-style-type: none"> N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1) N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2) N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3) 	A Canone	12 mesi
Contabilità Analitica per Centri di Costo e Budget	<ul style="list-style-type: none"> N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1) N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2) N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3) 	A Canone	12 mesi
Software Distribution - SDSQL	<ul style="list-style-type: none"> N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1) N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2) N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3) 	A Canone	12 mesi
Prontuario Codifa 2000/Matrix/Farmadati	<ul style="list-style-type: none"> N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1) N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2) N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3) 	A Canone	12 mesi
Moduli gestione fatturazione elettronica attiva, passiva e split payment	<ul style="list-style-type: none"> N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1) N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2) N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3) 	A Canone	12 mesi
Flussi informativo debito	<ul style="list-style-type: none"> N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1) N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2) N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3) 	A Canone	12 mesi
Rilevazione presenze	<ul style="list-style-type: none"> N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1) N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2) N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3) 	A Canone	24 mesi



ACE m.j
 pag 48/64

Modulo Applicativo	Servizi Oggetto di Fornitura	Tipo Fornitura	Qtà
Giuridico e assenze	<ul style="list-style-type: none"> N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1) N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2) N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3) 	A Canone	24 mesi
Contabile Collaboratori Coordinati e Continuativi	<ul style="list-style-type: none"> N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1) N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2) N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3) 	A Canone	24 mesi
Contabile Pers.Med.Conv.	<ul style="list-style-type: none"> N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1) N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2) N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3) 	A Canone	24 mesi
Contabile Personale Dipendente	<ul style="list-style-type: none"> N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1) N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2) N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3) 	A Canone	24 mesi
Anagrafi centralizzate XMPI	<ul style="list-style-type: none"> N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1) N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2) N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3) 	A Canone	24 mesi
Medicina Legale	<ul style="list-style-type: none"> N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1) N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2) N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3) 	A Canone	24 mesi
Servizi Protesici	<ul style="list-style-type: none"> N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1) N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2) N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3) 	A Canone	24 mesi
Modulo di integrazione con la contabilità	<ul style="list-style-type: none"> N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1) N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2) N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3) 	A Canone	24 mesi
Modulo Gestione DSM	<ul style="list-style-type: none"> N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1) N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2) N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3) 	A Canone	24 mesi

Tabella 2 – Servizi di Application Operation & Support

Modulo Applicativo	Servizi Oggetto di Fornitura	Tipo Fornitura	Qtà
Moduli Applicativi Engineering elencati in Tabella 1 del presente documento	<ul style="list-style-type: none"> N. 1 Assistenza Sistemistico-Applicativa (Par. 2.2.1) 	A Canone	12 mesi (per la parte AMC), 24 mesi per le restanti aree
Moduli Applicativi Engineering elencati in Tabella 1 del presente documento	<ul style="list-style-type: none"> N. 1 Servizio di Installazione Aggiornamenti Software Applicativo (Par. 2.2.2) 	A Canone	12 mesi (per la parte AMC), 24 mesi per le restanti aree



NCCMS
PAU 49/64

Tutti i servizi anzi riportati e riepilogati nella Tabella 1 e nella Tabella 2 saranno assicurati nell'immediato, a decorrere dalla firma del contratto/ordine ovvero dal 01 Gennaio 2017, mentre la parte AMC decorrerà dal 01 gennaio 2018.

e
SP

NCCM
PA 50/64

Il Cliente con la sottoscrizione del presente documento dichiara di accettare altresì l'intero contenuto dei seguenti documenti che compongono la presente proposta contrattuale:

- 1) Condizioni Specifiche di Fornitura (il presente documento);
- 2) Condizioni Generali di Vendita;
- 3) Proposta Economica;
- 4) Allegato tecnico;
- 5) Lettera d'accompagnamento.

Roma, 20/12/2017

Firma del Cliente
per espressa accettazione di quanto sopra

Il Cliente dichiara altresì di aver ricevuto, letto e compreso le "Condizioni Specifiche di Fornitura", le "Condizioni Generali di Vendita" e i relativi allegati che costituiscono parte integrante del presente Contratto nonché la Proposta Economica e l'Informativa ex art. 13 del D.Lgs 196/2003 e ss.mm.ii "Codice in materia di protezione dei dati personali" e di approvare espressamente anche ai sensi degli art. 1341 e 1342 c.c. le seguenti clausole:

Con riferimento alle Condizioni Specifiche di Fornitura (presente documento):

ART.2 "Oggetto della Fornitura"; ART.4.1 " Responsabili della gestione della Fornitura"; ART. 4.2 " Obblighi e responsabilità del Fornitore"; ART. 4.3 "Obblighi e responsabilità del Cliente"; ART.4.4 " Luogo di esecuzione della Fornitura"; ART.6 "Perimetro dei Servizi Oggetto di Fornitura"; ART.7 "Durata ";

Con riferimento RS01D03 Condizioni Generali di Vendita

ART.2.1 "Perfezionamento del contratto e data d'inizio dei lavori", ART. 2.5 "Sostituzioni", ART.2.6 "Pianificazione temporale, scadenze, ritardi", ART.2.7 "Obbligazioni del Cliente", ART.2.8 "Adempimenti relativi al D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii.", ART.2.9 "Gestione delle attività", ART. 2.10 "Modalità di fatturazione e condizioni di pagamento", ART. 2.11 "Responsabilità", ART. 2.12 "Riservatezza", ART.2.13 "Rispetto del D.Lgs 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", ART.2.14 "Cessione del Contratto e Subappalto", ART. 2.15 "Sospensione dell'esecuzione della Fornitura - diritto di recesso del fornitore" ART. 2.16 "Risoluzione", ART. 2.17 "Diritti di proprietà intellettuale", ART. 2.18 "Consegne, Collaudo ed Accettazione", ART. 2.19 "Controllo avanzamento lavori", ART. 2.20 "Licenza D'uso di Prodotti Informatici", ART. 2.21 "Limitazioni ed esclusioni", ART. 2.23 "Accesso al sistema di Elaborazione del Cliente", ART. 2.23 "Garanzia", ART. 2.24 "Storno di dipendenti", ART. 2.25 "Legge del Contratto e Foro competente in via esclusiva", ART. 2.26 "Rispetto del D.Lgs n.231/2001 e ss.mm.ii".

Con riferimento alla Proposta Economica:

ART. 6.1, 7.1, 8.1 "Prezzo", ART.6.3, 7.3, 8.4 "Modalità di fatturazione", ART 9 "Modalità di pagamento".

Con riferimento alla **Informativa ex art. 13 del D.Lgs 196/2003** e ss.mm.ii "Codice in materia di protezione dei dati personali", il Cliente, con la firma altresì del presente Contratto esprime il proprio consenso ai trattamenti facoltativi previsti dall'art. 4 lettere "c)", "d)", "e)", "f)".

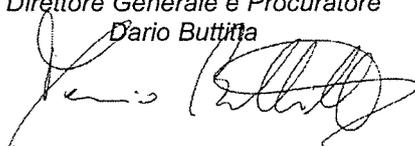
Roma, 20/12/2017

Firma del Cliente
per espressa accettazione di quanto sopra



ACEM
pag 51/64

Roma, 20/12/2017

Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.
Il Direttore Generale e Procuratore
Dario Buttitta

[fine del documento]



Spett.le
AUSL Rieti
Via del Terminillo, 42 c/o Ex – OPP
02100 Rieti
Alla cortese attenzione:
Ing. Roberto Campogiani
U.O.C. Sistema Informatico
E p.c.
Dott.ssa Marinella D’Innocenzo
Direttore Generale
Dott.ssa Anna Petti
Direttore Amministrativo
Dott. Paolo Anibaldi
Direttore Sanitario

Roma, 20 dicembre 2017

Prot. Off142/gm/2017

Oggetto: OFFERTA PER I SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE PER GLI ANNI 2017- 2018

Gent.mo Cliente,

facendo seguito all’incontro del 19 dicembre, trasmettiamo in allegato la nostra proposta per i servizi assistenza e manutenzione per gli anni 2017-2018.

La proposta è costituita dalla seguente documentazione:

- Proposta Economica rif. Off142/gm/2017_PE del 20/12/2017;
- Condizioni Specifiche di Fornitura per i Servizi di Assistenza Manutenzione rif. Off142/gm/2017_CSF del 20/12/2017;
- Condizioni Generali di Vendita rif Off142/gm/2017_CGV del 20/12/2017;
- Allegato Tecnico rif Off142/gm/2017_AT del 20/12/2017.

La presente proposta è valida per un periodo di 180 giorni a partire dalla data della presente. Vi preghiamo di far pervenire ogni comunicazione al seguente indirizzo:

Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

Via San Martino della Battaglia 56

CAP 00185, Roma

all’attenzione di **Gaetano Marinola**

Fax + 39 06 49 201 293

Ringraziando per l’opportunità accordata, restiamo a Vostra completa disposizione per qualunque chiarimento.

Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

Il Funzionario Commerciale

Gaetano Marinola



**OLIAMM APPROVVIGIONAMENTI E OLIAMMWEB
INTEGRAZIONE ARMADIO DI REPARTO
CON FARMACO-PRESCRIZIONE GPI
PER AZIENDA USL RIETI**

[Handwritten mark]

[Handwritten mark]

INDICE DEL DOCUMENTO

1	Introduzione	2
2	Requisiti tecnologici e soluzioni proposte.....	3
2.1	Soluzione Tecnica Proposta (BTU-53088).....	3
2.1.1	Open Session su tutti i Web Service.....	4
2.1.2	Web Service per Esporre Anagrafi e Giacenze dell'armadietto.....	5
2.1.3	Web Service per Acquisire gli scarichi di terapia.....	6
2.1.4	Web Service per Acquisire le richieste motivate per paziente.....	7
3	soluzioni applicative.....	9
3.1	COPERTURA FUNZIONALE SOTTOSISTEMA richieste Da REPARTO.....	9
	<i>Gestione manuale Richieste Web.....</i>	<i>9</i>
3.2	COPERTURA FUNZIONALE SOTTOSISTEMA ARMADIETTO DI REPARTO	9
	<i>Gestione Movimenti di Carico e Scarico</i>	<i>9</i>
	<i>Gestione Approvvigionamento di Reparto</i>	<i>10</i>
	<i>Gestione Scarico Massivo</i>	<i>10</i>
	<i>Gestione Attività di Inventario</i>	<i>10</i>
	SCARICO ARMADIETTO.....	10

Q

SA

1 INTRODUZIONE

Il presente documento illustra la soluzione proposta dal laboratorio di sviluppo di Porto San Giorgio per gestire l'integrazione tra l'Armadio di Reparto OliammWeb Engineering e il software di Farmaco Prescrizione GPI.

Tra le diverse opzioni, è stata scelta, tra quelle proposte, l'ipotesi: *utilizzare il componente Armadio Reparto ENG sui Reparti, interfacciandolo con il componente GPI di gestione della somministrazione farmacologica.*

Lo scenario funzionale prevede quindi la presenza del solo armadio di reparto Engineering, senza un analogo armadio GPI; l'armadietto di OliammWeb comunica con la Farmaco Prescrizione per esporre anagrafi e giacenze, ricevere gli scarichi ed eventuali richieste per paziente (per prodotti da autorizzare).

NCC III
PA4 56/64

2 REQUISITI TECNOLOGICI E SOLUZIONI PROPOSTE

L'obiettivo è di scambiare dati tra l'Amministrativo-contabile Oliamm che gestisce tra l'altro le anagrafi, gli acquisti e i magazzini Farmacia, e la Farmaco Prescrizione GPI presente sui reparti: in particolare occorre condividere l'anagrafe dei prodotti interessati e la giacenza disponibile da scaricare, lo scarico derivante dalla Somministrazione a paziente, l'elaborazione delle richieste per riapprovvigionare il reparto dopo il consumo.

A tale scopo è propedeutica l'accensione dell'Armadio di reparto OliammWeb, che va configurato per effettuare le seguenti operazioni:

- 1) caricarsi in automatico dalle consegne di magazzino, impostando il filtro automatico sui soli farmaci (tabella generica Classi Merceologiche) oppure associando manualmente all'armadio i soli prodotti che interessano l'integrazione
- 2) scaricarsi in automatico da integrazione con la farmacoterapia, operazione che richiede l'invocazione di un Web Service esposto da OliammWeb e invocato da GPI
- 3) generare richieste di prodotti a scorta (non da autorizzare) in automatico in base ai criteri di sottoscora fissati (predispone l'automatismo sul Fabbisogno di reparto)
- 4) effettuare eventuali azioni manuali estemporanee sull'armadietto in caso di problemi, rettifiche inventario, collegamenti prodotto/armadio, richieste, ecc. (predispone uno user/ruolo/ufficio dedicato)

La Farmaco Prescrizione invocherà un WS per attingere all'elenco dei prodotti gestiti sull'armadio con relative giacenze e lotti, prescriverà la terapia, e al momento della somministrazione invocherà un secondo WS per scaricare l'armadio di reparto.

Per riapprovvigionare il reparto si possono usare, oltre alle richieste manuali:

- le richieste automatiche dell'armadio per sottoscora dei prodotti "non da autorizzare"
- l'invocazione da parte della FarmacoTerapia di un WS per generare richieste per paziente, per i prodotti "da autorizzare".

2.1 Soluzione Tecnica Proposta (BTU-53088)

Saranno esposti tre Web service da OliammWeb che dovranno essere invocati al bisogno dalla FarmacoTerapia:

- 1) WS per esporre le anagrafi e le giacenze dell'Armadietto OliammWeb
- 2) WS per acquisire gli scarichi per Somministrazione terapia
- 3) WS per acquisire le richieste motivate per paziente derivanti dalla Prescrizione

I servizi sono di tipo SOAP-RPC in cui si invoca un unico metodo "call" che prende come parametro una stringa XML opportunamente formattata, e ritorna in risposta un'altra stringa XML.

Il servizio effettua il parsing della stringa in input ed esegue il comando specificato

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/"
xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-
instance">
  <soapenv:Body>
    <call soapenv:encodingStyle="http://schemas.xmlsoap.org/soap/encoding/">
      <xml xsi:type="xsd:string">
        QUI VA AGGIUNTO L'XML DELLA STRINGA DI CHIAMATA
      </xml>
    </call>
  </soapenv:Body>
</soapenv:Envelope>
```

Anche le risposte sono wrappate:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<soapenv:Envelope xmlns:soapenv="http://schemas.xmlsoap.org/soap/envelope/"
xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-
instance">
  <soapenv:Body>
    <callResponse soapenv:encodingStyle="http://schemas.xmlsoap.org/soap/encoding/">
      <callReturn xsi:type="xsd:string">
        QUI SARA' PRESENTE L'XML DELLA RISPOSTA
      </callReturn>
    </callResponse>
  </soapenv:Body>
</soapenv:Envelope>
```

2.1.1 Open Session su tutti i Web Service

Per poter chiamare tutti i webservice di OliammWeb/Areas è necessario prima creare una sessione e ottenerne l'identificativo, utilizzando il webservice OpenSession.

OPEN SESSION - Chiamata

```
...
<?xml version="1.0" ?>
<Input>
  <OpenSession>
    <user>USERNAME</user>
    <password>PASSWORD</password>
    <azienda>AZ</azienda>
    <ufficio>UFFICIO</ufficio>
    <ruolo>RUOLO</ruolo>
```

b
[Signature]

Alle ml
psu 58/64

```
...
<dataLavoro>YYYYMMDD</dataLavoro>
<entita>ENTITA</entita>
</OpenSession>
</Input>
...
```

OPEN SESSION – Risposta

```
...
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Output>
  <OpenSession>
    <SessionID>500000125070d2bdd</SessionID>
    <user>ALFONSO.MANCUSI</user>
    <nome>ALFONSO MANCUSI</nome>
    <azienda>A1</azienda>
    <ufficio>UFF Z5</ufficio>
    <ruolo>RUOLO Z5</ruolo>
    <dataLavoro>20091010</dataLavoro>
    <entita>ENG</entita>
  </OpenSession>
</Output>
...
```

In caso di errore non gestito dei webservice areas amc la risposta sarà del tipo:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<Output>
  <Exception>
    <Description>Descrizione dell'errore</Description>
  </Exception>
</Output>
```

In tutti gli esempi che seguiranno "SessionID" dovrà essere sostituito dall'identificativo di sessione ritornato.

Di seguito sono descritti i "Dataset" proposti per i servizi che saranno implementati per l'integrazione in oggetto, e si rimandano le specifiche di dettaglio e gli esempi di XML ad un successivo documento tecnico.

2.1.2 Web Service per Esporre Anagrafi e Giacenze dell'armadietto

Servizio da invocare: *VediGiacenzeReparto*

CAMPO	DESCRIZIONE	TIPO	NOTE
magazzino	magazzino di reparto	String	Obbligatorio
dataGiacenza	data rilevazione giacenza	Date (dd/mm/yyyy)	Facoltativo, se vuoto si assume data odierna

ACE 111
 pag 59/64

prodotto	codice prodotto Oliamm o AIC	Integer	Facoltativo, se vuoto si estraggono tutti i prodotti gestiti nell'armadio
----------	---------------------------------	---------	---

Response del Servizio: *VediGiacenzeReparto*

CAMPO	DESCRIZIONE	TIPO	NOTE
dataGiacenza	data rilevazione giacenza	Date (dd/mm/yyyy)	
prodotto	codice prodotto	Integer	
descrizione	Descrizione prodotto	String	
minsan	Codice minsan/AIC se farmaco	String	
um	unità di misura	String	
quantita	Quantità giacente	Double	
magazzino	magazzino di reparto	String	
codiceLotto	codice lotto	String	
scadenzaLotto	scadenza lotto	Date (dd/mm/yyyy)	

2.1.3 Web Service per Acquisire gli scarichi di terapia

Servizio da invocare: *GenerazioneMovimentiReparto*

CAMPO	DESCRIZIONE	TIPO	NOTE
idRiga	codice chiave esterna		Obbligatorio
dataMovimento	data movimento	Date (dd/mm/yyyy)	Obbligatorio
prodotto	codice prodotto	Integer	Obbligatorio – Codice prodotto Oliamm
um	unità di misura	String	Obbligatorio – Unità di misura Oliamm
quantita	quantità	Double	Obbligatorio – Quantità
magazzino	magazzino di reparto	String	Obbligatorio – Magazzino di reparto
CdcDestinatario	centro di costo	String	Opzionale – Destinazione dello scarico

AKK mJ
PAU 60/64

codiceLotto	codice lotto	String	Opzionale
scadenzaLotto	scadenza lotto	Date (dd/mm/yyyy)	Opzionale
barcode	codice barcode	String	Opzionale
note	Note	String	Opzionale
nosografico	Codice ricovero paziente	String	Opzionale

2.1.4 Web Service per Acquisire le richieste motivate per paziente

Nome servizio da invocare: GenerazioneRichieste

CAMPO	DESCRIZIONE	TIPO	NOTE
numerazione	Numerazione richiesta	String	Obbligatorio
dataRichiesta	Data richiesta	Date (dd/mm/yyyy)	Obbligatorio
tipoRichiesta			Obbligatorio
magazzinoDestinatario	Magazzino destinatario	String	Obbligatorio
cdc	Centro di costo richiedente	String	Obbligatorio
magazzinoRichiedente	Magazzino richiedente	String	Obbligatorio se non c'è il cdc
dataConsegna	Data consegna	Date (dd/mm/yyyy)	Opzionale
riferimentoRichiesta	Numero riferimento richiesta	String (E,D)	Obbligatorio (chiave di FNS)
dataRiferimento	Data numero riferimento	Date (dd/mm/yyyy)	Obbligatorio (data di NFS)
nome	Nome di chi ha registrato la richiesta	String	Opzionale
note	Note della richiesta	String	Opzionale

prodotti <prodotto>

CAMPO	DESCRIZIONE	TIPO	NOTE
prodottoRichiesto	Codice prodotto richiesto	Integer	Obbligatorio
quantitaRichiesta	Quantità prodotto richiesto	Double	Obbligatorio
descrizione	Descrizione prodotto	String	Opzionale
note	Note riga richiesta	Elenco Custom	Opzionale

pazienti <DettaglioPazienteRichiesta>

Accum
pag 61/64

CAMPO	DESCRIZIONE	TIPO	NOTE
qtaRich	quantità richiesta per il paziente	Double	Obbligatorio
codFisc	codice fiscale	String	Opzionale
cognome	Cognome paziente	String	Opzionale
nome	Nome paziente	String	Opzionale
dataNasc	Data di nascita paziente	Date	Opzionale
sex	Sesso paziente	String	Opzionale (F - M)
patologia	Patologia paziente	String	Opzionale
ggTer	Giorni terapia	Integer	Opzionale
doseDie	Dosaggio giornaliero	Double	Opzionale
um	Unita di misura	String	Opzionale
motivazione	Motivazione prescrizione	String	Opzionale
medico	Medico prescrivente	String	Opzionale
telMed	Telefono medico prescrivente	String	Opzionale
URLPrescrizionePaziente	URL eventuale applicativo sanitario contenente la prescrizione	String	Opzionale

APM
PM 62/64

3 SOLUZIONI APPLICATIVE

La realizzazione dell'integrazione nelle modalità scelte e rappresentate in introduzione, si basa sull'utilizzo delle funzionalità di Logistica Locale OliammWeb Reparti, nello specifiche dei moduli Armadietto di Reparto (necessario) e del modulo Richieste da Reparto (opzionale ma consigliato). In particolare la opportunità di utilizzare quest'ultimo modulo trova riscontro nella possibilità di avere uno strumento di interfaccia con il modulo Armadietto (in relazione alle necessità di visualizzazione o avanzamento delle richieste generate da esso accedendo dalla medesima interfaccia applicativa, senza dover quindi entrare nel modulo Richieste c/s di Oliamm). Si precisa che per il modulo Armadietto non sarà addebitato alcun costo di licenza in quanto esso è stato acquistato dall'Azienda negli anni passati, venendo addebitati soltanto i canoni di Assistenza e Manutenzione.

Di seguito viene data una sintetica rappresentazione delle principali funzionalità dei due moduli.

3.1 COPERTURA FUNZIONALE SOTTOSISTEMA richieste Da REPARTO

Come già indicato nella presentazione del Sistema, OliammWEB Logistica Locale (Sottosistema Richiesteto di Reparto), eredita e condivide le macrofunzionalità di Oliamm Approvvigionamenti e Logistica, in questa sezione sono quindi esposte esclusivamente le macrofunzionalità caratteristiche del Sottosistema.

Gestione manuale Richieste Web

Le richieste possono essere inserite manualmente dalla caposala del reparto con tre possibili interfacce: web, client server o touchscreen, oppure possono essere generate dall'Approvvigionamento di reparto (calcolo del fabbisogno presente nell'armadietto).

Le richieste hanno un iter di avanzamento e vengono evase dai magazzini di Logistica interna.

E' possibile sottoporre l'inserimento dei prodotti in richiesta ad un controllo di validazione legato al budget dei consumi.

3.2 COPERTURA FUNZIONALE SOTTOSISTEMA ARMADIETTO DI REPARTO

Come già indicato nella presentazione del Sistema, OliammWEB Logistica Locale (Sottosistema Armadietto di Reparto), eredita e condivide le macrofunzionalità di Oliamm Approvvigionamenti e Logistica, in questa sezione sono quindi esposte esclusivamente le macrofunzionalità caratteristiche del Sottosistema.

Gestione Movimenti di Carico e Scarico

Permette di inserire i movimenti mediante una maschera di movimentazione generica, specificando la causale, i prodotti e le quantità da movimentare.

Gestione Approvvigionamento di Reparto

Permette calcolare la lista dei prodotti e delle quantità necessarie al reparto, in base alla proiezione del consumo storico per i giorni di copertura, oppure al ripristino dei livelli di scorta minima. Dalla lista dei prodotti si possono generare in automatico le richieste da reparto indirizzate agli opportuni magazzini interni che abitualmente riforniscono il reparto.

Gestione Scarico Massivo

Permette di inserire rapidamente i movimenti di scarico su una lista precompilata dei prodotti presenti sull'armadio e relative giacenze, inserendo solo le quantità in successione.

Gestione Attività di Inventario

Permette di inserire rapidamente le quantità fisicamente presenti su una lista precompilata dei prodotti presenti sull'armadio e relative giacenze informatiche, generando le rettifiche per differenza.

SCARICO ARMADIETTO

L'interfaccia sfruttando un lettore di codici a barre integrato o esterno impostato con autotab permette di lavorare in modalità simile a una cassa di supermercato; ad ogni scansione di codice a barre aggiunge una riga nella lista di scarico imputando il progressivo del movimento, il prodotto, l'unità di misura unitario o a confezioni, e la quantità di carico pari a 1; rileggendo lo stesso codice più volte si incrementa la quantità di 1 ad ogni scansione.

E' possibile richiamare una riga premendo in un punto qualsiasi della stessa, e apportare modifiche alla quantità con i pulsanti (+) e (-) o (+10) e (-10), oppure eliminare la riga premendo il pulsante (X). Analogo comportamento è utilizzato anche nelle successive interfacce per le richieste Touch e lo scarico a paziente.

APP M 1
PAG 64/64

Engineering - Divisione Pubblica Amministrazione e Sanità
Direzione Prodotti Sanità

© 2010 Engineering - Tutti i diritti riservati.
AREAS® è un marchio registrato di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.
Tutti gli altri marchi menzionati sono registrati dalle rispettive società.