

PIANO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA DEI SISTEMI INFORMATIVI AMMINISTRATIVI ARES SPECIFICAZIONE DEI REQUISITI DEL SERVIZIO

Data:	23/09/2024
Autori:	Cesare Delussu
Versione-Variante	001
Rivisto:	Cesare Delussu
Approvato:	Cesare Delussu
Distribuito:	

ELEMENTI DI CONTROLLO DEL DOCUMENTO

Sintesi: Descrive i requisiti del Piano di Manutenzione e Assistenza (PMA) dei Sottosistemi componenti i Sistemi Informativi Amministrativi di Ares Sardegna

Tipo	Specifiche dei Requisiti
Data	23/09/2024
Versione	001
Stato	<i>Definitivo</i>

INDICE

1	Premessa	2
2	Requisiti Gestione Operativa dei Sottosistemi Aziendali	4
2.1	Produzione di Documentazione dei Sottosistemi Aziendali (R1) - OBB	4
2.2	Servizi di Manutenzione ed Assistenza del Software Applicativo	8
2.2.1	Caratteristiche della Manutenzione Ordinaria (R2) - OBB	8
2.2.2	Caratteristiche della Manutenzione Straordinaria (R2.1) - OPZ	9
2.2.3	Servizi di Assistenza in Loco (R3) - OPZ	10
2.2.4	Procedura di rilevazione e risoluzione di Problemi Operativi (R4) - OBB	11
2.3	Backup-Restore dei Dati e di Sistema (R5) – OBB/OPZ	11
3	Service Level Agreement	12
3.1	Classificazione delle anomalie (R6) – OBB	12
3.2	Orari di Riferimento (R7) – OBB/OPZ	12
3.3	Disponibilità del Servizio (R8) – OBB	13
3.4	Modalità di Attivazione delle Chiamate (R9) – OBB	14
3.5	Tempi di Risposta Orario Ordinario Chiamate di Assistenza Applicativa (R10) – OBB	14
3.6	Tempi di Risposta Orario Esteso Chiamate Assistenza Applicativa (R11) – OPZ	15
3.7	Fix del Software (R12) – OBB	17
3.8	Tempi di Risposta Chiamate di Manutenzione Hardware (R13) – OPZ	17
4	Clausole Contrattuali Esplicite	18
4.1	Clausola Risolutiva del Contratto	18
4.2	Clausola di Cessione del Contratto	18
4.3	Clausole di Offerta in Conflitto	18
5	Allegati	19
5.1	ALLEGATO A – Modello “Libretto di Sistema”	19
5.2	ALLEGATO B – Modello “Giornale di Gestione della Configurazione”	19
5.3	ALLEGATO C – Modello “Giornale di Gestione dell’Applicazione”	19
5.4	ALLEGATO D – Modello “Registro Incaricati”	19

1 Premessa

Le seguenti specifiche, nei casi applicabili nel contesto della specifica Offerta di Servizio, costituiscono i requisiti minimi per i Contratti di Assistenza e Manutenzione dei sottosistemi aziendali di Sistemi Informativi Amministrativi negoziabili da Ares Sardegna.

Le presenti Specifiche Contrattuali sono state revisionate anche alla luce del Regolamento Europeo 2016/679, che impongono ad Ares l’attivazione di un sistema di *accountability* e tracciabilità delle misure adottate a protezione dei dati personali.

In particolare, le Specifiche Contrattuali sono state definite sulla base della seguente normativa e documentazione (anche se in parte disapplicata a seguito delle modifiche normative succedutesi nel tempo):

1. Decreto Legislativo 30/06/2013, n. 196/2003
2. Regolamento Europeo 2016/679 (cosiddetto GDPR)
3. Decreto Legislativo 30/08/2018, n. 101/2018

L’applicazione di queste Specifiche Contrattuali prevede i seguenti passaggi:

1. Ricognizione Preliminare di Mercato e Richiesta di informazioni ai Fornitori, condotta sulla base del precedente PMA stipulato da ATS Sardegna ed in particolare delle esigenze di razionalizzazione, ivi espresse, del “Portafoglio Applicativo” aziendale, e sulla base del presupposto – della sussistenza delle condizioni di infungibilità e/o esclusività dei servizi richiesti; nonché tenendo conto, ove possibile dei fabbisogni nel frattempo emersi successivamente alla nascita di ARES Sardegna, in particolare sulla base delle richieste pervenute al Dipartimento Sanità Digitale e Innovazione Tecnologica da parte delle Strutture Aziendali (sia quelle facenti parte della tecno-struttura centrale ARES, sia quelle facenti parte delle strutture di produzione di servizi sanitari delle Aziende Socio Sanitarie Locali);
2. Presa d’atto delle risultanze della Ricognizione Preliminare di Mercato, con la definizione di un quadro organico di azioni di negoziazione coerente con le risorse finanziarie disponibili, previa consultazione estesa del Mercato volta ad accertare la effettiva sussistenza delle condizioni di infungibilità e/o esclusività dei servizi richiesti;
3. Presa d’atto delle risultanze della Consultazione Estesa del Mercato volta ad accertare l’effettiva sussistenza delle condizioni di infungibilità e/o esclusività dei servizi richiesti;
4. Avvio delle procedure formali di Trattativa Diretta e/o di Richiesta di Offerta tramite le piattaforme elettroniche di acquisizione di beni e servizi (MEPA, CAT Sardegna, altre eventuali);
5. Definizione e adozione dei provvedimenti amministrativi per l’esecutività del PMA, mediante gli atti opportuni in base alle deleghe operanti alla data della conclusione dell’intero procedimento, con conseguente individuazione dei DEC di ogni atto esecutivo.

Le Specifiche del presente documento costituiscono a tutti gli effetti specificazione generale di Requisiti di Offerta e dovranno essere utilizzate, per produrre Offerte Tecniche ed Economiche di Servizio come da Lettera di Invito.

Eventuali difformità tra le Specifiche indicate e la formulazione dell’Offerta Tecnica ed Economica di Servizio, se non opportunamente giustificate nella stessa Offerta, non saranno considerate valide. Si precisa che d’ora in poi, nel documento, le abbreviazioni seguenti, hanno il significato definito a fianco della relativa abbreviazione:

- **RX.Y**: Requisito Numero X.Y
- **OBB**: Requisito OBBLIGATORIO
- **OPZ**: Requisito OPZIONALE (se necessario, istanziato nei Requisiti Contrattuali)
- **RT**: Responsabile del Trattamento
- **IGSI**: Incaricato Gestione dei Sistemi Informativi

È obbligatorio inserire, in testata all’ Offerta Tecnica ed Economica di Servizio, i seguenti dati di riferimento:

Fornitore	<i>Ragione sociale per esteso - <u>OBB</u></i>
Sottosistema	<i>Descrizione per esteso, riportare da tabella Requisiti Contrattuali - <u>OBB</u></i>
Area di riferimento	<i>Riportare da tabella Requisiti Contrattuali - <u>OBB</u></i>

2 Requisiti Gestione Operativa dei Sottosistemi Aziendali

2.1 Produzione di Documentazione dei Sottosistemi Aziendali (R1) - **OBB**

Il Fornitore di servizi di assistenza e manutenzione dei sottosistemi aziendali si impegna ad ottemperare a quanto segue:

- **(R1.1)** L'Azienda Fornitrice del servizio sarà nominata - così come previsto dall'articolo 28 del Regolamento Europeo 2016/679 - quale **Responsabile del Trattamento dei Dati Personali** (RT); si precisa che in caso di sub-delega del trattamento a soggetti terzi (p.es. in caso di subappalto consentito nei termini di legge) la stessa dovrà sottostare a quanto previsto dal paragrafo 4 dell'articolo 28 del Regolamento Europeo 2016/679.
- **(R1.2)** L'Azienda Fornitrice del servizio, come conseguenza della nomina in qualità di **Responsabile del Trattamento dei Dati Personali**, dovrà produrre entro 40 (quaranta) giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto adeguata documentazione, integrando il relativo Libretto di Sistema, che contenga almeno:
 - 1. descrizione sintetica del/dei trattamento/i attuato/i;
 - 2. definizione sintetica della finalità del/dei trattamento/i;
 - 3. elencazione sintetica dei processi di trattamento;
 - 4. indicazione della categoria del/dei trattamento/i;
 - 5. indicazione delle categorie di dati personali trattati;
 - 6. indicazione delle categorie di soggetti interessati al/ai trattamento/i;
 - 7. riferimento al/ai trattamenti per come tracciato nel Registro dei Trattamenti.
- Indicazione del livello di rischio valutato *ex-ante* in relazione al/ai trattamento/i attuato/i con i propri sottosistemi.
- Indicazione delle correlate misure di sicurezza di natura tecnica e organizzativa, già adottate e/o che si intendono comunque adottare nell'arco del periodo contrattuale (non oltre il primo anno di validità contrattuale nel caso di contratti pluriennali), per limitare il rischio di violazione o perdita dei dati personali e/o sensibili oggetto del trattamento; a titolo esemplificativo - e comunque non esaustivo - le misure di sicurezza di natura tecnica (informatica) che dovranno essere garantite sono quelle previste dal paragrafo 4 dell'articolo 28 del Regolamento Europeo 2016/679, ovvero (citazione dal GDPR):
 - 1. *la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali;*
 - 2. *la capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento;*
 - 3. *la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico;*
 - 4. *una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento.*

e/o anche quelle previste dalla Circolare ANAC 18/04/2017 n. 2/2017 relative alle Misure Minime di Sicurezza ICT per le Pubbliche Amministrazioni.



- **(R1.3)** L'Azienda Fornitrice del servizio dovrà indicare i nominativi degli **Incaricati Gestione Sistemi Informativi** (IGSI) entro 40 (quaranta) giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto, con comunicazione scritta ad ARES, effettuata a mezzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) agli indirizzi che verranno successivamente comunicati. È da intendersi con tale indicazione l'individuazione dei soggetti autorizzati al trattamento dei dati personali ai sensi del punto 10 dell'articolo 4 del Regolamento Europeo 2016/679. L'ambito di competenza di ciascun IGSI (rif. art. 30, 2° comma dell'ex-D.lgs 196/2003) sarà individuato compilando l'apposito modello di **"Registro di Designazione Incaricati"** (ALLEGATO D).
- **(R1.4)** L'Azienda Fornitrice del servizio dovrà comunicare tempestivamente e per iscritto ARES, effettuata a mezzo di Posta Elettronica Certificata (PEC) agli indirizzi che verranno successivamente comunicati, eventuali variazioni riguardanti il RT e/o gli IGSI.
- **(R1.5)** L'Azienda Fornitrice del servizio dovrà produrre e aggiornare i seguenti documenti durante tutta la durata del contratto:
 - **(R1.5.1) Libretti di Sistema** per ciascun sottosistema, da inviare entro 40 (quaranta) giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto, con comunicazione scritta ad ARES, effettuata a mezzo di PEC agli indirizzi che verranno successivamente comunicati. Il relativo file dovrà essere denominato, in alternativa, come segue:
`<ARES><codice sottosistema>_LibrettoSistema_<aaaa>`

Si precisa che in caso di contratti con durate superiori ad un anno, i Libretti di Sistema dovranno essere emessi almeno annualmente, e comunque a seguito di variazioni significative delle configurazioni o a seguito dell'esito di eventuali attività ispettive condotte dall'ARES.

Il Fornitore rilascerà inoltre, come allegato al Libretto di Sistema, una dettagliata documentazione tecnica a riguardo della descrizione dell'architettura del sistema, dell'ambiente applicativo (con particolare riferimento ai moduli di integrazione e ai relativi flussi di informazioni), delle procedure di manutenzione ordinaria e straordinaria dei sistemi (inclusi i test di verifica disponibilità dei servizi e le procedure operative di primo intervento) e, ove possibile, dell'organizzazione nonché della struttura fisica e logica dei database, delle correlazioni tra tabelle e tra moduli applicativi.

Il Fornitore si impegna, in caso di variazioni sui sistemi, ad aggiornare tempestivamente la suddetta documentazione (incluso il Libretto di Sistema) ed a ritrasmetterla ad ARES, sempre a mezzo di PEC.

Il Fornitore è inoltre tenuto a dichiarare nel Libretto di Sistema, entro 40 (quaranta) giorni lavorativi dalla stipula del rapporto contrattuale (accettazione dell'ordinativo), l'adeguatezza delle Misure di Sicurezza che ha già adottato per la protezione dei dati personali e sensibili in funzione dei requisiti delle attività di servizio e alla relativa classificazione di livello di criticità del sottosistema informativo oggetto dello stesso, e ad evidenziare con cadenza almeno trimestrale, con apposita comunicazione, la loro verifica periodica.

Il Libretto di Sistema è conservato da ARES all'interno del sistema di *accountability* aziendale, ai sensi dell'articolo 24, comma 1 del Regolamento Europeo 2016/679.

Allo scopo di facilitare la compilazione, viene fornito un modello del documento di Libretto di Sistema (ALLEGATO A).
 - **(R1.5.2) Giornali di Gestione della Configurazione**, da inviare mensilmente entro il 5° giorno lavorativo successivo al mese di riferimento, con comunicazione scritta ad ARES, effettuata a mezzo di PEC agli indirizzi che verranno successivamente comunicati. Ciascuno dei relativi file sarà denominato, in alternativa, come segue:
`<ARES><codice sottosistema>_G-G-Configurazione_<aaaa>-<mm>; o`



Si precisa che anche in caso di contratti con durate superiori ad un anno, i Giornali di Gestione della Configurazione dovranno comunque essere emessi mensilmente per l'intera durata del contratto.

I Giornali di Gestione della Configurazione sono conservati dall' ARES come evidenza degli accessi ai dati personali all'interno del sistema di *accountability* aziendale, ai sensi dell'articolo 24, comma 1 del Regolamento Europeo 2016/679.

Allo scopo di facilitare la compilazione, viene fornito un modello del documento di Giornale di Gestione della Configurazione (**ALLEGATO B**).

- **(R1.5.3) Giornali di Gestione Applicazione**, da inviare mensilmente entro il 5° giorno lavorativo successivo al mese di riferimento, con comunicazione scritta alla ARES, effettuata a mezzo di PEC agli indirizzi che verranno successivamente comunicati. Il relativo file sarà denominato, in alternativa, come segue:

<ARES><codice sottosistema>_ G-Gestione-Applicazione _<aaaa>-<mm

Si precisa che in caso di contratti con durate superiori ad un anno, i Giornali di Gestione dell'Applicazione dovranno comunque essere emessi mensilmente per l'intera durata del contratto.

I Giornali di Gestione dell'Applicazione sono conservati dall'Ares come evidenza degli accessi ai dati personali all'interno del sistema di *accountability* aziendale, ai sensi dell'articolo 24, comma 1 del Regolamento Europeo 2016/679.

Allo scopo di facilitare la compilazione, viene fornito un modello del documento di Giornale di Gestione dell'Applicazione (**ALLEGATO C**).

- **(R1.6)** L'Azienda Fornitrice del servizio dovrà inviare trimestralmente, entro il 5° giorno lavorativo successivo al trimestre di riferimento, per l'intera durata del rapporto contrattuale, e con comunicazione scritta ad ARES effettuata a mezzo di PEC agli indirizzi che verranno successivamente comunicati, l'elenco delle **Utenze Applicative inutilizzate** (e non già disattivate) **da almeno sei mesi** per ciascuna struttura/servizio di ARES o delle ASSL utilizzatrice del sottosistema (con esplicita indicazione del Servizio o U.O. di appartenenza dell'utente). Qualora siano in funzione meccanismi di disattivazione automatica delle utenze inutilizzate da almeno sei mesi, sarà sufficiente una opportuna dichiarazione a riguardo.
- **(R1.7)** L'Azienda Fornitrice del servizio dovrà, a titolo cautelativo, consegnare, in busta chiusa, entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla sottoscrizione del contratto, ad ARES (che provvederà a custodirle in luogo protetto) tutte le proprie **credenziali di tipo amministrativo di accesso a tutti i sottosistemi applicativi e di base** gestiti per effetto del Contratto stipulato (sistemi operativi, RDBMS, apparati di rete, ecc., con indicazione delle relative modalità di accesso). All'esterno delle buste saranno specificati data, ARES o ASSL interessata e sottosistema di riferimento. In caso di modifica, annullamento, perdita di validità temporale di tali credenziali, le nuove credenziali di accesso dovranno essere tempestivamente comunicate ad ARES, con le stesse modalità, entro e non oltre 8 ore lavorative, dalla loro eventuale modifica.
- **(R1.8)** Inoltre, visto il Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 300 del 24 dicembre 2008, successivamente integrato in data 25 Giugno 2009, intitolato "*Misure e accorgimenti prescritti ai titolari di trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema*", in seguito alla nomina, il RT comunicherà alla ARES, a mezzo di PEC, l'elenco degli **Amministratori di Sistema** impegnati nella gestione dei sistemi informativi nell'esercizio delle attività relative al contratto **con indicazione delle funzioni ad essi attribuite**. Tale elenco dovrà essere comunicato anche nel caso in cui coincida con quello degli IGSI. Per effetto del Provvedimento sopra indicato la lista dei nominati, o nominandi, Amministratori di Sistema deve essere aggiornata in

conseguenza di ogni variazione intervenuta e di ciò deve essere data tempestiva comunicazione alla ARES. Il RT è comunque tenuto a rispettare tutti gli adempimenti in materia di Amministratore di Sistema previsti dal provvedimento succitato.

I suddetti adempimenti dal R1.1 al R1.8, comprese le sottoarticolazioni (complessivamente indicati per comodità R1), ove previsti, sono vincolanti ai fini della liquidazione delle fatture riferite al contratto di manutenzione e assistenza.

2.2 Servizi di Manutenzione ed Assistenza del Software Applicativo

2.2.1 Caratteristiche della Manutenzione Ordinaria (R2) - OBB

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

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

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

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

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

In particolare, si precisa che rientra nei servizi di manutenzione ordinaria anche la predisposizione dei nuovi *kit/patch* di aggiornamento delle *release* correnti del software, la installazione in eventuali ambiente di test dei sistemi informativi ARES (, il supporto al personale ARES per la verifica/collauda del software e il successivo passaggio in esercizio delle nuove release aggiornate.

Le operazioni di installazione, configurazione, messa in esercizio, che richiedono di intervenire sugli elaboratori vengono svolte avvalendosi e supervisionando il servizio di gestione nelle modalità prescritte (produzione Libretto di Sistema, produzione Giornale di Gestione Configurazione, produzione – eventuale – del Giornale di Gestione Applicazione).

In ogni caso si dovranno scegliere, previo adeguato preavviso e accordo con ARES, strategie di correzione ed aggiornamento che riducano al minimo il disservizio all'utenza (specie delle aree applicative definite Critiche), e che consentano aggiornamenti tempestivi ed agevoli in regime di sicurezza.

2.2.2 Caratteristiche della Manutenzione Straordinaria (R2.1) - OPZ

I servizi di assistenza, manutenzione ed aggiornamento per il software possono comprendere – se specificato nella Tabella dei Requisiti Contrattuali – alcuni indispensabili interventi per garantire, in termini evolutivi e/o estensivi, il funzionamento dell'ambiente applicativo del sottosistema, in relazione:

- sia al modificarsi progressivo delle tecnologie informatiche e del progredire delle infrastrutture di software di base e di sistema sottostanti;
- sia in relazione al modificarsi del contesto normativo/organizzativo dell'ambiente di applicazione del sottosistema stesso (p.es. attivazione di nuove integrazioni tra i sottosistemi, introduzione di nuove funzionalità rese necessarie dall'evoluzione organizzativa, estensione applicativa a nuovi contesti organizzativi, adattamento e adozione di funzionalità/sottosistemi esistenti ad altri contesti organizzativi privi delle stesse funzionalità/sottosistemi, etc.).

Essa in genere comprende il supporto ai fini dell'aggiornamento e della piena operatività del personale addetto.

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

- **Manutenzione Adattativa (R2.1.1) - OPZ**, ovvero interventi di manutenzione di carattere tecnico o applicativo necessari per mantenere aggiornate il sottosistema applicativo nel tempo: sia per il variare dell'ambiente tecnologico (ad es. modifiche di piattaforme e/o configurazioni hardware o di rete, dei prodotti di base, di telecomunicazioni e dell'RDBMS); sia per la messa in esercizio di nuove release applicative del sottosistema. Questo tipo di intervento verrà sviluppato su base pianificata, fatte salve scadenze e criticità imposte da soggetti Terzi (ad es. nuova normativa tecnica con scadenze stringenti, applicazioni di soluzioni applicative riconducibili alla *cybersecurity*, etc.). Si richiede che il Fornitore predisponga un proprio piano di lavorazione, che sottoponga periodicamente, almeno semestralmente, e comunque in occasione di modifiche del contesto che impongano revisioni dei sistemi alla ARES, al fine di provvedere a analizzarne eventuali impatti sui sistemi e sull'operatività.

Tale piano dovrà prevedere la disponibilità all'attivazione dei sistemi applicativi oggetto di assistenza e manutenzione alle ultime (o penultime) *releases* rese disponibili dai produttori di Sistemi Operativi e/o RDBSM in un periodo non superiore a 120 giorni solari dalla sottoscrizione del contratto. Sarà compito di ARES rendere disponibili al Fornitore dei servizi le licenze d'uso delle ultime (o penultime) *releases* suddette, opportunamente certificate dal Fornitore stesso.

Manutenzione Evolutiva (R2.1.2) - OPZ, ovvero interventi di manutenzione, richiesti da ARES, che portano alla modifica e al miglioramento di funzioni esistenti o all'inserimento di nuove funzionalità (in casi particolari può includere interventi di manutenzione normativa necessari per far fronte a nuovi adempimenti di legge/normativi che modifichino in modo sostanziale la struttura delle applicazioni).



Questo tipo di intervento può modificare la struttura dei dati e dei processi dell'applicazione in modo significativo e quindi richiedere le opportune azioni di rielaborazione dei dati degli archivi digitali.

Questa tipologia di manutenzione del sottosistema applicativo avverrà solo se esplicitamente richiesta nella Tabella dei Requisiti Contrattuali, ed esclusivamente su base pianificata.

Rientrano nell'ambito di questo servizio anche possibili interventi per lo sviluppo di interfacce/integrazioni verso altri sottosistemi del Sistema Informativo Aziendale di ARES, o comunque di moduli software a questi correlati.

- **Manutenzione Estensiva (R2.1.3) – OPZ**, ovvero interventi di manutenzione, richiesti da ARES, che portano alla estensione di sottosistemi/funzioni esistenti in relazione al modificarsi del contesto normativo/organizzativo dell'ambiente di applicazione del sottosistema stesso (p.es.: introduzione di nuove funzionalità rese necessarie dall'evoluzione organizzativa, estensione applicativa a nuovi contesti organizzativi, adattamento e adozione di funzionalità/sottosistemi esistenti ad altri contesti organizzativi privi delle stesse funzionalità/sottosistemi, etc.).

Questo tipo di intervento può modificare la struttura dei dati e dei processi dell'applicazione in modo significativo e quindi richiedere le opportune azioni di rielaborazione dei dati degli archivi digitali.

Questa tipologia di manutenzione del sottosistema applicativo avverrà solo se esplicitamente richiesta nella Tabella dei Requisiti Contrattuali, ed esclusivamente su base pianificata.

Gli interventi di manutenzione straordinaria – se richiesti - verranno attivati mediante specifica comunicazione di ARES che dettaglierà i contenuti dell'intervento, tempi e modalità di rilascio/collaudo/accettazione, la stima di massima, concordata preventivamente, dell'impegno di figure professionali necessarie. ARES si riserva la facoltà, in funzione delle proprie esigenze, di distribuire l'utilizzo delle risorse disponibili per questo tipo di manutenzione nell'arco della durata contrattuale.

2.2.3 Servizi di Assistenza in Loco (R3) - OPZ

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

- **(R3.1)** assistenza all'uso del software applicativo da espletarsi come attività di affiancamento operativo all'utente, su richiesta di ARES, per:
 - sopperire a difetti e/o a malfunzionamenti dei programmi applicativi;
 - istruire il personale per il superamento o l'aggiornamento di eventuali errori presenti nei programmi;
 - gestire le credenziali di accesso al sistema da parte degli utenti o, in alternativa, supportare il personale preposto (in ogni caso in base alle richieste del Responsabile del Trattamento).
- **(R3.2)** consulenza e supporto applicativo e sistemistico riguardo l'utilizzo del software di base ed applicativo, e per la risoluzione dei diversi problemi di esercizio connessi al funzionamento delle apparecchiature o all'impiego delle funzionalità applicative;
- **(R3.3)** supporto agli utenti del sottosistema (compreso eventualmente il Servizio Sistemi Informativi di competenza) nell'implementazione ed esecuzione di procedure di elaborazione dati di carattere non ordinario;
- **(R3.4)** consulenza e supporto applicativo e sistemistico riguardo l'implementazione di componenti di software applicativo necessarie per l'integrazione nell'ambito di sottosistemi in esercizio.

2.2.4 Procedura di rilevazione e risoluzione di Problemi Operativi (R4) - OBB

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

- a. Tempestiva notifica ad ARES della presa in carico del problema, nei tempi previsti dai Livelli di Servizio contrattualizzati;
- b. Analisi dell'errore e applicazione, in collaborazione con il personale ARES eventualmente coinvolto, della soluzione temporanea o definitiva nei tempi previsti dai Livelli di Servizio contrattualizzati; la soluzione deve essere concordata ARES nei casi di elevato rischio o di forte criticità applicativa;
- c. Immediata comunicazione dell'avvenuto ripristino del servizio ad ARES non appena questa condizione si sia verificata;
- d. Documentazione dell'errore e delle sue cause, pianificazione della eventuale soluzione definitiva (se non già applicata) e del relativo intervento sul sistema in produzione, con contestuale comunicazione ad ARES che provvederà all'eventuale approvazione;
- e. Attuazione dell'intervento risolutivo, in collaborazione con il personale ARES coinvolto, previa gestione di una preliminare fase di test nei casi di interventi particolarmente critici o che presentino elevato rischio di interruzione di funzioni critiche aziendali;
- f. Notifica ad ARES dell'avvenuta risoluzione definitiva del problema nei tempi previsti dai Livelli di Servizio contrattualizzati;
- g. Chiusura dell'intervento.

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

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

2.3 Backup-Restore dei Dati e di Sistema (R5) – OBB/OPZ

Nell'ambito della manutenzione ordinaria sono incluse:

- **(R5.1) Backup – OBB**
 - pianificazione, controllo e gestione delle operazioni di backup dei dati applicativi e – ove non sia esplicitamente esclusa la manutenzione del software di base – dei dati di sistema; per i sistemi attivi – o da attivare – in ambiente virtualizzato, tali attività devono essere svolte tenendo conto delle esigenze di gestione (incluso lo *storage capacity plannig*) e delle caratteristiche dell'infrastruttura di virtualizzazione; in particolare, deve essere fornito tutto il supporto e le informazioni eventualmente richiesti da ARES, comunque necessarie alla gestione di tale infrastruttura per quanto attiene le operazioni di *backup* e *restore* dei sistemi oggetto di manutenzione.

- regolare e puntuale verifica esito delle suddette operazioni;
- monitoraggio e pianificazione delle risorse di archiviazione e memorizzazione dei dati applicativi e/o di sistema (*storage planning*), con tempestiva comunicazione scritta ad ARES di eventuali criticità emergenti;
- **(R5.2) Restore – OPZ**
 - almeno una verifica annuale sulla capacità di ripristino dei dati (funzionalità di *restore* in ambiente di test che sarà allestito a cura e spesa del Fornitore), in data opportuna da concordare con ARES. L'esito della verifica deve essere immediatamente comunicato ad ARES.

Si richiede inoltre, per ciascuna categoria di operazioni di *backup* effettuata sul sistema, la completa compilazione, nell'Offerta di Servizio (da riportare identicamente nel Libretto di Sistema), di una tabella che includa tutti i seguenti campi:

Oggetto del backup	
Modalità di backup	
Periodicità	(almeno giornaliera)
Modalità di verifica	

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

3 Service Level Agreement

3.1 Classificazione delle anomalie (R6) – OBB

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

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

3.2 Orari di Riferimento (R7) – OBB/OPZ

Sono definiti “Orari di Riferimento” le finestre temporali in cui si richiede l'erogazione del servizio di assistenza da parte del Fornitore, e sono distinti in:



- **Orario “Ordinario” (OBB):** normalmente, dal lunedì al Venerdì: 8:00-18:00;
- **Orario Esteso (OPZ):** normalmente, dal lunedì al venerdì: 18.00-8.00 del giorno seguente;
- **Orario “Prefestivo” - “Festivo” - (OPZ):** normalmente, dal sabato ore 8:00 al lunedì ore 7.59 (o frazioni) oppure nelle 24 ore di giorni Festivi calendarizzati.

Nella tabella di specifica dei Requisiti Contrattuali di ciascun sottosistema, saranno indicati gli *Orari di Riferimento Esteso e/o Prefestivo e Festivo* eventualmente previsti (OPZ) per lo specifico sottosistema.

L'Orario Ordinario (OBB) viene utilizzato come elemento di specificazione definizione degli SLA al paragrafo “*Tempi di Risposta Ordinari alle Chiamate di Assistenza Applicativa*”.

Ciascuno degli altri orari di riferimento (eventualmente indicato nella tabella Requisiti Contrattuali, allegata alla richiesta di offerta), viene invece utilizzato come elemento di specificazione nella definizione degli SLA al paragrafo “*Tempi di Risposta alle Chiamate Fuori Orario di Assistenza Applicativa*”.

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

Orario	Definizione
Orario Ordinario (R7.1) – OBB	Lunedì-Venerdì 8:00-18:00
Orario Esteso (R7.2) – OPZ	(per dettaglio si veda tabella di specifica dei Requisiti Contrattuali)
Orario Festivo (R7.3) – OPZ	(per dettaglio si veda tabella di specifica dei Requisiti Contrattuali)

3.3 Disponibilità del Servizio (R8) – OBB

Questa misura esprime in percentuale il tempo effettivo di disponibilità del Servizio o del Sottosistema nell'orario di riferimento, durante il periodo di misurazione (trimestrale, semestrale, annuale).

Si precisa che i fermi del Sottosistema inerenti ad attività programmate di manutenzione non verranno conteggiati.

E' pertanto richiesta la compilazione obbligatoria, nell'Offerta di Servizio (da riportare identicamente nel Libretto di Sistema) di una tabella che includa i seguenti campi:

Orario di Riferimento	Orario Ordinario (obbligatorio) + Orario Esteso (<u>se previsto</u>) + Orario Festivo (<u>se previsto</u>)
Periodo di Misurazione	Trimestrale, Semestrale, Annuale
Disponibilità	<p>È funzione della criticità del servizio applicativo erogato. La disponibilità del servizio minima richiesta è la seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sottosistema criticità ALTA: 99% • Sottosistema criticità MEDIA: 95% • Sottosistema criticità BASSA: 90%

3.4 Modalità di Attivazione delle Chiamate (R9) – **OBB**

Le modalità di segnalazione di blocchi o anomalie di sottosistema devono essere indicate in offerta secondo il prospetto seguente (in ogni caso dovrà essere rispettata la procedura di cui al paragrafo 3). In ogni caso, negli orari contrattuali di riferimento, dovrà essere sempre possibile effettuare segnalazioni telefoniche, anche in relazione alla gravità dell'anomalia o blocco del sottosistema. Si richiede pertanto la compilazione nell'Offerta di Servizio (da riportare identicamente nel Libretto di Sistema) di una tabella che includa i seguenti campi:

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

3.5 Tempi di Risposta Orario Ordinario Chiamate di Assistenza Applicativa (R10) – **OBB**

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

Si specificano di seguito le caratteristiche dei tempi di risposta alle chiamate in regime di orario "ordinario" (obbligatorio) in funzione della Criticità dei Sottosistemi. Tali requisiti sono specifiche contrattuali non modificabili. Si richiede l'indicazione nell'Offerta di Servizio (da riportare identicamente nel Libretto di Sistema) della tabella (tra le seguenti) applicabile nel contesto del Sottosistema oggetto di offerta.

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

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

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

Orario di Riferimento	Ordinario
Periodo di Osservazione	Trimestrale

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

Tempi di Risposta richiesti per Sistemi con criticità bassa

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

La classificazione dei Sottosistemi in base alla loro Criticità è indicata nella Tabella Requisiti Contrattuali.

N.B. Per ogni punto percentuale al di sotto delle soglie fissate ARES, eventualmente su richiesta della ASSL di competenza, si riserva il diritto di comminare una penale pari allo 0,5% del canone di assistenza riferito al periodo di osservazione. La penale verrà applicata mediante l'emissione di una Nota di Debito (esente IVA) che – sino alla sua chiusura contabile – darà adito alla sospensione parziale del pagamento di una o più fatture per la quota equivalente.

3.6 Tempi di Risposta Orario Esteso Chiamate Assistenza Applicativa (R11) – OPZ

Queste specifiche si intendono applicate solo se è richiesta copertura contrattuale in orario non “ordinario” (quindi, “Esteso” e/o “Prefestivo e Festivo”).

La presa in carico della chiamata comporta l'esecuzione delle procedure di ripristino del servizio (anche se solo in modalità di emergenza), la diagnosi del problema e eventualmente l'attivazione della manutenzione correttiva per la risoluzione definitiva del problema. Si specificano di seguito le caratteristiche dei tempi di risposta fuori orario alle chiamate in funzione della Criticità dei Sottosistemi. Tali requisiti sono specifiche di requisiti contrattuali, non modificabili. Si richiede pertanto l'indicazione nell'Offerta di Servizio (da riportare identicamente nel Libretto di Sistema) della tabella (tra le seguenti) applicabile nel contesto del Sottosistema oggetto di offerta.

Tempi di Risposta richiesti solo per Sistemi con criticità alta:

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

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

Si precisa che in caso di specificazione di ricorso all'Orario "Esteso" per sistemi a criticità "media", varranno gli SLA stabiliti per l'Orario "Ordinario".

N.B. Per ogni punto percentuale al di sotto delle soglie fissate ARES, su richiesta della ASSL di competenza, si riserva il diritto di comminare una penale pari allo 0,5% del canone di assistenza riferito al periodo di osservazione. La penale verrà applicata mediante l'emissione di una Nota di Debito (esente IVA) che – sino alla sua chiusura contabile – darà adito alla sospensione parziale del pagamento di una o più fatture per la quota equivalente.

3.7 Fix del Software (R12) – OBB

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

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

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

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

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

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

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

3.8 Tempi di Risposta Chiamate di Manutenzione Hardware (R13) – OPZ

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

Per i Livelli di Servizio richiesti (e per le relative penali applicabili) si intendono applicabili i riferimenti - in funzione dei livelli di criticità dei sottosistemi, degli orari di servizio applicabili e alla gravità della anomalia o blocco - ai tempi di chiamata, presa in carico e ripristino dell'operatività indicati nei precedenti paragrafi.

4 Clausole Contrattuali Esplicite

4.1 Clausola Risolutiva del Contratto

Qualora, nel corso del contratto in essere, l'Amministrazione dovesse procedere, per lo stesso oggetto, all'aggiudicazione di una gara d'appalto ovvero la stessa dovesse essere aggiudicata dalla Centrale di Committenza Regionale, ARES Sardegna potrà esercitare insindacabile facoltà di recesso anticipato salvo preavviso di 60 giorni e pagamento delle sole prestazioni/servizi effettivamente resi.

4.2 Clausola di Cessione del Contratto

Qualora, in conseguenza della Deliberazione della Giunta Regionale della Sardegna n.52/28 del 23/12/2019 si dovesse procedere, nell'arco di durata del contratto, ad una revisione dell'assetto istituzionale del Servizio Sanitario Regionale e conseguente modifica della natura giuridica di ARES Sardegna, i contratti stipulati da quest'ultima potranno, di diritto, essere ceduti in tutto o in parte a nuove Aziende Sanitarie, senza che l'aggiudicatario possa in alcun modo sollevare eccezioni su tale cessione.

L'aggiudicatario, a seguito di semplice richiesta, dovrà pertanto provvedere a rimodulare il contratto sulla base del nuovo assetto istituzionale.

4.3 Clausole di Offerta in Conflitto

Sono da considerarsi nulle eventuali clausole di offerta in conflitto con le specifiche di servizio contenute nel presente Capitolato Tecnico.

5 Allegati

5.1 ALLEGATO A – Modello “Libretto di Sistema”

5.2 ALLEGATO B – Modello “Giornale di Gestione della Configurazione”

5.3 ALLEGATO C – Modello “Giornale di Gestione dell’Applicazione”

5.4 ALLEGATO D – Modello “Registro Incaricati”