

REGIONE ABRUZZO
AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE TERAMO

Circ.ne Ragusa 1, 64100 Teramo
C.F. 00115590671

Direttore Generale f.f.: Dott. Maurizio Di Giosia

Deliberazione n° 1230 del 22 GIU. 2022

U.O.C. ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI

OGGETTO: CONTRATTO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA TECNICA SU SOFTWARE ARCHIFLOW IN DOTAZIONE PRESSO L'AZIENDA USL DI TERAMO PER IL PERIODO 01.01.2022-31.12.2023. CIG 92097573E7.

Data 13/6/22 Firma [Signature]
Il Responsabile dell'Istruttoria
Dott. Emiliano Capasso

Data 13/6/22 Firma [Signature]
Il Responsabile del Procedimento
Dott. Emiliano Capasso

Il Direttore della U.O.C. proponente con la sottoscrizione del presente atto, a seguito dell'istruttoria effettuata, attesta che l'atto è legittimo nella forma e nella sostanza ed è utile per il servizio pubblico.


VISTO: Il Direttore del Dipartimento Amministrativo
(Dott.ssa Rossella Di Marzio)

Data 14.6.2022 Firma [Signature]
Il Direttore dell'UOC: Dott. Vittorio D'Ambrosio

PARERE DEL DIRETTORE AMMINISTRATIVO

- favorevole
 - non favorevole
- (con motivazioni allegate al presente atto)

Data 21-6-2022




Firma [Signature]
Il Direttore Amministrativo: Dott. Franco Santarelli

PARERE DEL DIRETTORE SANITARIO

- favorevole
 - non favorevole
- (con motivazioni allegate al presente atto)

Data 21-6-2022



Firma [Signature]
Il Direttore Sanitario: Dott. Maurizio Brucchi

REGIONE ABRUZZO
AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE TERAMO
Circ.ne Ragusa 1, 64100 Teramo
C.F. 00115590671

Direttore Generale: Dott. Maurizio Di Giosia

IL DIRETTORE DELLA U.O.C. ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI dott. Vittorio D'Ambrosio

PREMESSO che

- con nota prot. 145980 del 23/11/2021 (all. n.1) il Dirigente Responsabile della U.O.C. Sistemi Informativi Dott. Giovanni Di Antonio, richiedeva a questa UOC di provvedere al rinnovo del contratto di manutenzione ed assistenza tecnica su software Archiflow a suo tempo affidata alla ditta SIAV SPA (P. Iva 02334550288);
- in data 24/11/2021, al fine di garantire il principio di libera concorrenza, quest'ufficio pubblicava sul proprio sito istituzionale avviso esplorativo finalizzato alla verifica dell'esistenza sul mercato di operatori economici in grado di poter fornire i servizi e le manutenzioni di cui alla premessa;
- entro il termine del 09/12/2021 di scadenza per la presentazione delle manifestazioni di interesse, non pervenivano istanze da parte di operatori economici;

CONSIDERATO che l'intervento di cui sopra è previsto nel Programma biennale 2022/2023 - delle acquisizioni di beni e servizi, approvato con deliberazione n. 1082 del 18/05/2021 ed identificato al CUI S00115590671202200001;

VISTO il D.lgs. n. 50 del 18 aprile 2016 (rubr. Attuazione delle Direttive 2014/23UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi, forniture) e s.m.i.;

RICHIAMATO, nello specifico, il disposto dell'art. 63 del succitato D.Lgs. 50/16 ed in particolare:

- l'art. 63, comma 1 D.Lgs. 50/16, ai sensi del quale "Nei casi e nelle circostanze indicati nei seguenti commi, le amministrazioni aggiudicatrici possono aggiudicare appalti pubblici mediante una procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara, dando conto con adeguata motivazione, nel primo atto della procedura, della sussistenza dei relativi presupposti";
- l'art. 63, comma 2, lett. b), nn. 2 e 3 D.lgs. n. 50/2016, secondo cui, nel caso di appalti pubblici di lavori, forniture e servizi, la procedura negoziata senza previa pubblicazione del bando di gara può essere utilizzata quando i lavori, le forniture o i servizi possono essere forniti unicamente da un determinato operatore economico se "la concorrenza è assente per motivi tecnici" e/o per "la tutela di diritti esclusivi";
- l'art. 63, comma 3, lett. b) del D.lgs. n. 50/2016, che consente il ricorso alla procedura negoziata senza previa pubblicazione del bando di gara "nel caso di consegne complementari effettuate dal fornitore originario e destinate al rinnovo parziale di forniture o di impianti o all'ampliamento di forniture o impianti esistenti, qualora il cambiamento di fornitore obblighi l'amministrazione aggiudicatrice ad acquistare forniture con caratteristiche tecniche differenti, il cui impiego o la cui manutenzione comporterebbero incompatibilità o difficoltà tecniche sproporzionate";

VISTI:

- l'art. 1 comma 449 della L. 296/2006, secondo cui le amministrazioni pubbliche di cui sopra possono ricorrere alle convenzioni CONSIP ovvero ne utilizzano i parametri prezzo-qualità come limiti massimi per la stipulazione di contratti;

- l'art. 15, comma 13, lett. d) del D.L. 95/2012 convertito con legge n. 135/2012 ai sensi del quale: "gli enti del S.S.N. ...omissis...utilizzano, per l'acquisto di beni e servizi relativi alle categorie merceologiche presenti nella piattaforma CONSIP, gli strumenti di acquisto e negoziazione telematici messi a disposizione da CONSIP";
- 1 comma 548 della legge n. 208/2015 ai sensi del quale: "...gli enti del Servizio sanitario nazionale sono tenuti ad approvvigionarsi, relativamente alle categorie merceologiche del settore sanitario, come individuate dal decreto del Presidente del Consiglio dei ministri di cui all'articolo 9, comma 3, del decreto-legge 24 aprile 2014, n. 66, convertito, con modificazioni, dalla legge 23 giugno 2014, n. 89, avvalendosi, in via esclusiva, delle centrali regionali di committenza di riferimento, ovvero della Consip SpA";
- 9 comma 3-bis della legge n. 89/2014 ai sensi del quale: "Le amministrazioni pubbliche obbligate a ricorrere a Consip Spa o agli altri soggetti aggregatori ai sensi del comma 3 possono procedere, qualora non siano disponibili i relativi contratti di Consip Spa o dei soggetti aggregatori di cui ai commi 1 e 2 e in caso di motivata urgenza, allo svolgimento di autonome procedure di acquisto...";

ATTESO che ad oggi non sono attive convenzioni Consip aventi ad oggetto servizi comparabili con quelle di cui alla presente procedura e la categoria merceologica di riferimento non è contemplata nell'ambito di quelle individuate dall'art. 1 del DPCM del 11.07.2018 pubblicato sulla G.U.R.I. del 16.08.2018 per le quali è previsto l'obbligo di approvvigionamento mediante centrale regionale di committenza, ed è quindi possibile procedere autonomamente all'attivazione della procedura, ai sensi della normativa vigente;

DATO ATTO che, in applicazione della succitata normativa e tenuto conto della sussistenza nel caso di specie dei presupposti richiesti dal legislatore per il ricorso alla procedura negoziata senza previa pubblicazione, in data 21/12/2021, quest'ufficio procedeva ad inoltrare alla ditta SIAV SPA (P. Iva 02334550288) Trattativa Diretta sulla piattaforma Mepa nr. 1972638, al fine di ottenere un'offerta tecnico/economica per l'affidamento biennale dei servizi in argomento;

ESAMINATA l'offerta tecnico-economica inviata contestualmente alla suddetta Trattativa Diretta e integrata con successiva offerta del 07/04/2022 dal suddetto operatore economico (**all. n. 2**), con la quale la ditta SIAV SPA (P. Iva 02334550288), propone per il biennio 2022/23 il rinnovo del contratto di manutenzione ordinaria ed assistenza su software Archiflow ad un costo complessivo di € 38.000,00 iva esclusa oltre a nr. 10 giornate per attività on site e da remoto al costo complessivo di € 6.500,00 iva esclusa alle condizioni economiche di cui alla trattativa diretta nr. 1972474;

DATO ATTO, altresì, che:

- nelle more dell'istruttoria finalizzata all'affidamento, l'Azienda ha adottato nuove procedure in materia di protezione dei dati personali sulla scorta di quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e precisamente "Procedura per la designazione del responsabile del trattamento e per la gestione degli accordi di contitolarità" e "Procedura per la valutazione dei requisiti dei fornitori";
- l'applicazione delle nuove procedure, proprio in ragione della complessità dello specifico affidamento che coinvolge aspetti sensibili e profili di carattere informatico, ha impattato sullo svolgimento dell'istruttoria dilatandone inevitabilmente i tempi di definizione;

RITENUTO di affidare alla ditta SIAV SPA (P. Iva 02334550288), per il biennio 2022/23 il rinnovo del contratto di manutenzione ordinaria ed assistenza su software Archiflow ad un costo complessivo di € 38.000,00 iva esclusa oltre a nr. 10 giornate per attività on site e da remoto al costo complessivo di € 6.500,00 iva esclusa alle condizioni economiche di cui alla trattativa diretta nr. 1972474;

DATO ATTO delle dichiarazioni rese dai rappresentanti legali degli operatori economici aggiudicatari circa il possesso dei requisiti di carattere generale di cui all'art. 80 del D. Lgs. 50/2016 e che, stante l'urgenza di adottare il presente provvedimento, è in corso la verifica, in capo alle citate ditte affidatarie della fornitura in oggetto, del possesso dei requisiti di cui al citato articolo;

PRESO ATTO del parere favorevole di conformità tecnica delle offerte espresso dal Responsabile dell'U.O.C. Sistemi Informativi dott. Giovanni Di Antonio;

RITENUTO nominare come Direttore dell'esecuzione dei contratti il Dirigente Analista dell'U.O.C. Sistemi Informativi Dott. Luca Fidanza e nominare come assistente al DEC la dott.ssa Maria Grazia Frattaruolo operatore tecnico dell'U.O.C. Sistemi Informativi;

PROPONE

AFFIDARE, ai sensi l'art. 63 comma 2 lett. b) nn. 2 e 3 del D.Lgs. 50 del 18 aprile 2016, alla ditta SIAV SPA (P. Iva 02334550288) con sede legale in Via Via A. Rossi 5n, Rubano (PD), per il biennio 2022/23, il rinnovo del contratto di manutenzione ordinaria ed assistenza su software Archiflow ad un costo complessivo di € 38.000,00 iva esclusa oltre a nr. 10 giornate per attività on site e da remoto al costo complessivo di € 6.500,00 iva esclusa alle condizioni economiche di cui alla trattativa diretta nr. 1972474;

DARE ATTO che alla spesa biennale complessiva di Euro **54.290,00 (IVA compresa)** si farà fronte con le autorizzazioni di spesa come da specchio finanziario in calce al presente provvedimento;

NOMINARE come Direttore dell'esecuzione dei contratti il Dirigente Analista dell'U.O.C. Sistemi Informativi Dott. Luca Fidanza e nominare come assistenti al DEC la dott.ssa Maria Grazia Frattaruolo operatore tecnico dell'U.O.C. Sistemi Informativi e il dott. Riccardo Baci Direttore dell'U.O.C. Sistemi Informativi;

DICHIARARE il presente atto immediatamente esecutivo.

IL DIRETTORE GENERALE

Preso atto:

- che il Dirigente proponente il presente provvedimento, sottoscrivendolo, ha attestato che lo stesso, a seguito dell'istruttoria effettuata, è, nella forma e nella sostanza, legittimo ed utile per il servizio pubblico, ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dall'art. 1 della legge 20/94 e successive modifiche;
- che i Direttori Sanitario ed Amministrativo hanno espresso formalmente parere favorevole

DELIBERA

- di approvare e far propria la proposta di cui trattasi che qui si intende integralmente riportata.



IL DIRETTORE GENERALE

Dott. Maurizio Di Giosia



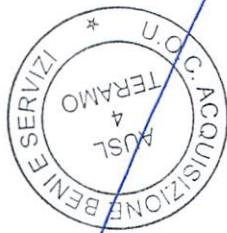
Regione Abruzzo
Azienda Unità Sanitaria Locale 4
Teramo
Dipartimento Amministrativo-UOC Acquisizione Beni e Servizi

ALLEGATI ALLA DELIBERAZIONE

Allegato 1 - nota prot. 145980 del 23/11/2021 (pagg. 1-4);

Allegato 2 - offerta tecnico-economica ditta SIAV SPA (P. Iva 02334550288) (pagg. 5-55);

allegati n. 53



U. O. C. Sistemi Informativi
Dirigente Responsabile: *dott. Giovanni Di Antonio*
Sede Circ.ne Ragusa, 1 – Teramo
Tel. 0861.420371 – Fax 0861.420379
EMAIL: segreteria_si@aslteramo.it
P.E.C. – sistini@pec.aslteramo.it

Allegati

ASL TERAMO PROTOCOLLO UNICO
Posta Interna



Prot. n.0145980/21 del 23/11/2021

UOC ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI
Dott. Vittorio D'Ambrosio
SEDE

OGGETTO: Rinnovo contratti di manutenzione Hardware, Software e Servizi ICT per il biennio 2022/2023.

Come di consueto, al fine di garantire il corretto funzionamento delle procedure applicative aziendali si rende necessario procedere all'affidamento a terzi della manutenzione adeguativa, evolutiva ed operativa dei sistemi informatici utilizzati. Nella fattispecie la manutenzione si rende necessaria per l'Hardware, il Software ed i Servizi ICT, come meglio di seguito specificato.

Come fatto in precedenza, al fine di una migliore efficienza, organizzazione aziendale e, probabilmente, una riduzione dei costi si suggerisce, di richiedere la manutenzione per il biennio 2022/2023, anziché per un solo anno, con possibilità, da parte dell'Ente, di recedere dal servizio in qualsiasi momento, con almeno 3 mesi di anticipo, per le mutate situazioni aziendali e/o di mercato.

Per quanto concerne la manutenzione software, si fa riferimento all'assistenza su applicativi di cui l'Ente non possiede il relativo codice sorgente ovvero non sarebbe in grado di intervenire sulle procedure realizzate con linguaggi di programmazione eterogenei e, a volte, obsoleti, pertanto la manutenzione evolutiva ed adeguativa può essere garantita solo da chi è in possesso dei programmi sorgenti.

Per ovvi motivi organizzativi l'Ente intende continuare ad utilizzare i software attualmente in uso, fatte salve eventuali altre proposte che potrebbero garantire il medesimo servizio e considerate maggiormente convenienti, valutati i costi non solo meramente economici ma anche in termini di impatto sull'attività aziendale.

Per queste procedure, nella maggior parte dei casi, oltre al servizio di manutenzione ed eventuale Call Center, vengono acquistati anche dei pacchetti di giornate, sia on site che da remoto, da utilizzare per installazione, personalizzazioni, formazione, assistenza operativa, ecc.

In allegato si riporta l'elenco delle ditte che, attualmente, forniscono manutenzione hardware e/o software, ed eventuali altri servizi connessi, con indicazione del tipo di servizio erogato e del costo attualmente sostenuto da parte della nostra Azienda.

All'interno delle proposte che perverranno da parte dei potenziali fornitori, è opportuno che il costo per eventuali interventi on site siano comprensivi di spese di trasferta, vitto e alloggio. Tutte le giornate/ore offerte saranno fatturate a consuntivo solo se effettivamente erogate e documentate da rapportino di intervento sottoscritto dal personale ASL richiedente.

Infine, dovrà essere indicato se il software oggetto della proposta, sia o meno conforme alla normativa vigente sul corretto trattamento dei dati personali (GDPR, D. Lgs. 101/2018).

Distinti saluti

Il Dirigente Responsabile
dott. Giovanni Di Antonio

MGF/GdA

APPENDICE 1

Attuale Fornitore (2020/21)	Oggetto Manutenzione	Funzionalità	Utilizzato presso	Servizi aggiuntivi:	Importi indicativi 2021 (IVA esclusa)
BIM ITALIA	BIM GROUPER QUANI SDO	Controllo Schede Dimissioni Ospedaliere	• Controllo di Gestione	/	20.000,00
EQUIPE Srl	TaleteWeb©Sanità	Sistema di gestione del Dipartimento di Prevenzione Sistema di gestione della Qualità Gestione del Cruscotto Direzionale Gestione del Budget	• Dip. Prevenzione • Medicina Legale	Assistenza telefonica (Call Center) N. 7 gg on site N. 7 gg da remoto	19.500,00
EUROLAB	IBM SYSTEM Mod. 9406 520+ i5 • Processor feature 8327 • Server feature 0906 • Configuration feature 7735 Enterprise • CPW Processor 2800/2800 • 4-Disk Slot Exp-Base CTRLR • Serial number 65B284E	Manutenzione Hardware	• Data Center Sede Centrale		3.649,00
EUROINFORMATICA	CEDAP ARCHIFLOW Supporto Tecnici	Certificato di assistenza al Parto Supporto Tecnico/Operativo su AS/400, Archiflow, Networking	Ostetricia e Ginecologia Direzioni Sanitarie P.O. Controllo di Gestione Sistemi Informativi	Assistenza telefonica N. 155 ore N. 4 gg	8.445,00
GESAN	Wincare-Digitpro 2019	Gestione Cartella Gastroenterologia e flussi screening	Endoscopia Digestiva di Teramo, Giulianova, S.Omero ed Atri	Assistenza da remoto (N. 10 giornate da aggiungere)	5.362,00
GPI	Consultori Gestione Ausili SInSS ASTER Datafinder	• Gestione Consultori • Servizio Protesica/Riabilitazione • Sistema Informativo PUA e UVM per flussi ADI e RSA	Medicina Legale Protesica e Riabilitazione Dip. Assistenza Territoriale	Help Desk N. 10gg da remoto N. 10gg on site	

U. O. C. Sistemi Informativi

IASI	SISWeb	<ul style="list-style-type: none"> • Anagrafe assistiti • C.U.P. • ADT Accettazione degenze Trarf. • Pronto Soccorso • Casse • Integr. Laboratorio • Mobilità ambulatoriale • Mobilità ospedaliera • Ricette informatizzate • Gestione Hospice • Order Entry • Dossier sanitario Integrazione RIS/screening mammografico Integrazione Order Entry/Radiologia Integrazione DSE ASL – FSE Regione Abruzzo Cartelle Ambulatoriali Registro sale operatorie Prenotazione ricoveri Screening Mammografico Integrazione con altri applicativi aziendali	Sistemi Informativi Dip.Assistenza Territoriale CUP e Liste di Attesa Direzioni Sanitarie ed Amministrative di PP.OO. Reparti Pronto Soccorso Altre UU.OO. aziendali	Hot Line Servizio reperibilità H24 N. 250 ore da remoto N. 200 gg on site	225.397,00
INSTRUMENTATION LABORATORY SpA	MODULAB	Gestione Laboratoi Analisi Chimico Cliniche Integrazione con altri applicativi aziendali	Laboratorio Analisi dei 4 PO di Teramo, Giulianova, Atri e S.Omero	Non disponibile	Non disponibile
METEDA	EUROTOUCH Smart Digital Clinic	Cartella clinica Diabetologia Integrazione Anagrafica Assistiti e Laboratori	Centri di Diabetologia Teramo, Atri, Giulianova e S.Omero	N. 4 gg on site	20.000,00
SIAY	Archiflow	Gestione Documentale Archiflow: <ul style="list-style-type: none"> • Protocollo informatico • Scansione massiva con Barcode 	Vari uffici	N. 10 gg on site	24.800,00

W

7

		<ul style="list-style-type: none"> • Invio documenti elettronici • Albo Pretorio on line • Pec manager Enterprise Edition 			
SINED	MedWare	Cartella Clinica Nefrologia/Dialisi	U.O. Nefrologia e Dialisi Teramo, Giulianova	Help desk telefonico Teleassistenza	17.085,00
TINN	RSA	Trasmissione flussi NSIS - FAR	Controllo di Gestione RSA di Teramo e Castilenti	N. 4 sessioni formative	708,00
Studio PASDERA	Applicazioni CSO, ABB e HPC	<ul style="list-style-type: none"> • Controllo Strategico Ospedaliero • Activity Based Budget • HealthCare Performance Costing 	Controllo di Gestione		20.500
ZUCCHETTI CENTRO SISTEMI	Cetraplus App per donatori	Gestione Servizio Trasfusionale	SIT Teramo e Giulianova	Help Desk H12 N. 15 giornate on site	44.000,00
ZUCCHETTI CENTRO SISTEMI	Winsap	Cartella Anatomia Patologica Integrazione Screening	U.O. Anatomia Patologica di Teramo ed Atri	Non disponibile	Non disponibile





SIAV SPA
OFFERTA
AM Basic

Rev. 03

Aut DA

E

Siav SpA

Via Rossi, 5

35030 – Rubano (PD)

www.siav.it

+ 39 049 897 9797

+ 39 049 897 8800

info@siav.it

C.C.I.A.A.: PD 223442

Cap. Soc. € 250.000,00

C.F./P.IVA e R.I. 02334550288



S

Oggetto: Servizio di Application Management

Mittente: Manfredi della Rocca
Key account manager
Siav SpA

Responsabile fornitura: Saverio Perugini
District Manager
Siav SpA

Destinatario: ASL Teramo – U.O.C. Acquisizione Beni e Servizi

Rif. Pratica: PD149521

Offerta N°: 31218/21

Del: 23/12/2021



2

6

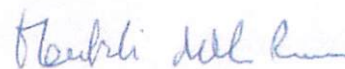
1 Oggetto fornitura

Vi proponiamo la nostra offerta per il rinnovo del servizio di assistenza e manutenzione per gli anni 2022 e 2023 relativo al sistema Siav Archiflow in uso presso la vostra Amministrazione.

L'offerta comprende anche un pacchetto di giornate per attività che potranno essere svolte on site o da remoto.

Restiamo a Vostra disposizione per fornirvi ulteriori informazioni e, in attesa di gradito riscontro, vi porgiamo i nostri migliori saluti.

Siav Spa



Manfredi della Rocca

key account manager

2 Servizio di Software Application Management

La soluzione proposta prevede la sottoscrizione del servizio di Application Management di livello **BASIC** allo scopo di garantire alle applicazioni Siav in Vostro possesso, riepilogate nell'*Allegato 1*, la necessaria continuità di servizio ed il costante adeguamento tecnologico e normativo.

La descrizione dei servizi offerti, le caratteristiche e le condizioni di fruizione delle agevolazioni sono dettagliate nel documento "Guida ai servizi professionali - Servizi di Application Management" versione 2021 che costituisce parte integrante della presente offerta.

Si specifica che il sistema documentale Archiflow è compliance alla normativa vigente sul corretto trattamento dei dati personali.

3

7

3 Proposta Economica

Descrizione Servizio	Mesi	Importo	validità
Servizio di Application Management di livello BASIC (SAMB)	12	€ 19.000,00	01/01/2022 - 31/12/2022
Servizio di Application Management di livello BASIC (SAMB)	12	€ 19.000,00	01/01/2023 - 31/12/2023

Il sistema coperto dal servizio di Application Management è descritto nelle sue componenti costitutive nell'apposito **Allegato 1** di seguito riportato.

Servizi aggiuntivi

N.10 giornate per attività on site o da remoto

Prezzo unitario: € 650 - Prezzo totale: € 6.500

4 Condizioni di fornitura

Fatturazione: annuale anticipata per i canoni - a consuntivo mensile per i servizi aggiuntivi

IVA: A carico del Cliente.

Pagamento: 60 GG DF tramite bonifico bancario.



Allegato 1

Cliente: ASL Teramo

ELENCO PRODOTTI OGGETTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA

licenze Siav Archiflow	Q.tà
ARCHIFLOW SERVER documenti e utenti illimitati	1
Utenti concorrenti	illimitati
Modulo Master Spool ASCII - > PDF (SA)	1
Modulo di integrazione posta (comprende archiviazione email)	1
Protocollo Informatico	1
Licenza Scanning	illimitati
Scansione Massiva con Barcode (Numero di postazioni di acquisizione)	illimitati
Modulo per il Design dei Processi	1
Estensione del modulo di Design (SvForm e Scripting)	1
Sistema di invio documenti in formato elettronico (e-Dispatcher) : K-Illimitato	1
Pec manager Enterprise Edition	1

3

9



Guida ai Servizi Professionali



Servizi di Application Management

SOFTWARE SIAV

Introduzione

Flessibilità e velocità sono oggi le parole d'ordine per le aziende di successo nel mercato globale e i sistemi informativi aziendali devono essere in grado di supportare queste nuove necessità.

Un'eccellente tecnologia applicativa non è sufficiente se non viene supportata da servizi consulenziali altrettanto eccellenti che la rendano utilizzabile con successo.

Dinamicità, flessibilità e più in generale l'evoluzione del contesto, richiedono alle aziende di dover garantire il necessario adeguamento ed il miglioramento continuo delle proprie infrastrutture tecnologiche a supporto del business.

L'alta specializzazione, indispensabile per governare tali complesse infrastrutture, e la necessità di concentrare l'attenzione sul core business aziendale, costituiscono una forte spinta a delegare a professionisti esterni la cura di tutte le attività nelle quali competenza ed esperienza possono fare la differenza.

I servizi di Application Management si pongono quindi l'obiettivo di supportare le soluzioni Siav, garantendone la continuità ed il necessario aggiornamento tecnologico e normativo, al fine di mantenere i massimi livelli di efficienza nella gestione dei processi di business aziendali.

La passione per il proprio lavoro e il senso di responsabilità che caratterizzano il nostro staff costituiscono la migliore garanzia per un successo che possa durare nel tempo.

Il presente documento intende illustrare nei contenuti specifici e negli aspetti qualitativi e procedurali quanto offerto dai servizi di Application Management di Siav.

Sommario

INTRODUZIONE	1
SOMMARIO.....	3
OVERVIEW DEL SERVIZIO	6
DESCRIZIONE LIVELLI DI APPLICATION MANAGEMENT	8
SERVIZIO DI APPLICATION MANAGEMENT BASIC (SAMB)	8
SERVIZIO DI APPLICATION MANAGEMENT ADVANCED (SAMA)	8
SERVIZIO DI APPLICATION MANAGEMENT FULL SERVICE (SAMFS).....	9
DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO DI BASE	11
NEW SOFTWARE RELEASE (NSR)	11
<i>Descrizione</i>	<i>11</i>
<i>Rilasci principali di Primo Livello (Major Release)</i>	<i>11</i>
<i>Rilasci di Secondo Livello (Minor Release)</i>	<i>11</i>
<i>Rilasci di Maintenance.....</i>	<i>11</i>
<i>Patch / Hot Fix</i>	<i>11</i>
<i>Codici di Identificazione dei Rilasci.....</i>	<i>11</i>
<i>Procedura di Accesso ai Pacchetti Software di Aggiornamento</i>	<i>12</i>
LICENZA D'USO PER PREDISPOSIZIONE IMPIANTO DI TEST (LIT)	12
<i>Descrizione.....</i>	<i>12</i>
SERVIZIO DI ASSISTENZA TELEFONICA (SAT)	13
<i>Descrizione.....</i>	<i>13</i>
<i>Compiti Specifici.....</i>	<i>13</i>
<i>Procedura di Accesso e Copertura.....</i>	<i>13</i>
SERVIZIO DI ASSISTENZA REMOTA (SAR).....	14
<i>Descrizione</i>	<i>14</i>
<i>Compiti Specifici.....</i>	<i>14</i>
<i>Procedura di Accesso e Copertura.....</i>	<i>14</i>
DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO AGGIUNTIVI	15
ASSISTENZA TECNICA ONSITE (ATOS)	15
<i>Descrizione</i>	<i>15</i>
<i>Compiti Specifici.....</i>	<i>16</i>
<i>Copertura</i>	<i>16</i>
SERVIZIO DI SUPPORTO ALLE IMPLEMENTAZIONI CUSTOM (SSIC)	16
<i>Descrizione.....</i>	<i>16</i>
SERVIZIO DI SUPPORTO ALLE PERSONALIZZAZIONI DEL SISTEMA STANDARD (SSPSS)	17
<i>Descrizione</i>	<i>17</i>
<i>Documentazione Specifica e Ambiente di Test.....</i>	<i>18</i>
DESCRIZIONE DEI SERVIZI AGGIUNTIVI – INVIO E RICEZIONE FATTURE XML.....	18
SERVIZI SYSTEM ACTIVITY MONITORING	18
<i>Obiettivo del servizio.....</i>	<i>18</i>
SERVIZI ADVANCED SUPPORT	20
<i>Obiettivo del servizio.....</i>	<i>20</i>
SERVIZI DI CONSULENZA SPECIFICA	22
SERVIZIO DI INSTALLAZIONE ED UPGRADE (SIU)	22
<i>Descrizione.....</i>	<i>22</i>
<i>Compiti Specifici.....</i>	<i>22</i>
<i>Copertura</i>	<i>22</i>
SERVIZIO DI ANALISI E CONSULENZA (SAC)	22
<i>Descrizione.....</i>	<i>22</i>
<i>Compiti Specifici.....</i>	<i>23</i>
SERVIZIO DI GESTIONE AVANZATA PROGETTO (SGAP)	24
<i>Descrizione.....</i>	<i>24</i>
<i>Compiti Specifici.....</i>	<i>24</i>
SERVIZIO DI CONFIGURAZIONE E PARAMETRIZZAZIONE DEL SISTEMA (SCPS).....	25
<i>Descrizione.....</i>	<i>25</i>
<i>Compiti Specifici.....</i>	<i>25</i>
SERVIZIO DI PERSONALIZZAZIONE DELLE SOLUZIONI STANDARD (SPSS)	26
<i>Descrizione.....</i>	<i>26</i>
SERVIZIO DI MONITORAGGIO E GESTIONE DEL SISTEMA (SMGS)	26

<i>Descrizione</i>	26
<i>Compiti Specifici</i>	26
SERVIZI DI AMMINISTRAZIONE REMOTA DEL DATABASE ORACLE (SDBAO)	27
<i>Descrizione</i>	27
<i>Compiti Specifici</i>	27
<i>Il servizio NON include</i>	28
<i>Prerequisiti:</i>	28
ORACLE DBA REMOTO - ASSESSMENT	28
SERVIZIO DI AUDIT DEL SISTEMA (SAS)	29
<i>Descrizione</i>	29
<i>Compiti Specifici</i>	29
<i>Copertura</i>	29
SERVIZIO DI FORMAZIONE TECNICA E FUNZIONALE (SF)	29
<i>Descrizione</i>	29
<i>Compiti Specifici</i>	29
SERVIZIO DI CONSULENZA NORMATIVA (SCN)	30
<i>Descrizione</i>	30
<i>Elementi del servizio</i>	30
SERVIZIO DI SUPPORTO TELEFONICO (SST)	31
<i>Descrizione</i>	31
<i>Compiti Specifici</i>	31
<i>Procedura di Accesso e Copertura</i>	31
REFERENTE DI CUSTOMER CARE SPECIFICO PER IL CLIENTE (RCC)	32
<i>Descrizione</i>	32
<i>Copertura</i>	32
LIVELLI DI SERVIZIO	33
TEMPISTICHE DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO	33
PROCESSO DI EVASIONE DI UNA CHIAMATA	33
DEFINIZIONE GRAVITÀ DEL PROBLEMA	33
<i>Livello di Urgenza</i>	33
<i>Impatto</i>	34
<i>Impegni di Siav</i>	35
PROCEDURA PER LA RICHIESTA DI SUPPORTO	36
CHI PUÒ RICHIEDERE IL SUPPORTO	36
COME OTTENERE SUPPORTO	36
<i>Accesso Telefonico</i>	36
<i>Accesso tramite Portale</i>	36
<i>Accesso Elettronico (e-Mail)</i>	36
DESCRIZIONE DEL PROCESSO DI RISOLUZIONE DELLE SEGNALAZIONI	37
<i>Definizione del Problema e Raccolta delle Informazioni sul Sistema in Uso</i>	37
<i>Contatto con il Supporto Siav</i>	37
<i>Comunicazione del Numero di Ticket (TDS) e Assegnazione Livello di Gravità</i>	37
<i>Presa in Carico da Parte del Personale Siav</i>	37
<i>Risoluzione del Problema Segnalato</i>	37
<i>Procedura di Chiusura della Chiamata</i>	38
PRODOTTI COMPATIBILI CON IL SERVIZIO	38
CICLO DI VITA DEI PRODOTTI	38
<i>Mainstream</i>	38
<i>Full Support</i>	38
<i>Limited support</i>	38
PRODOTTI INCLUSI NEL SERVIZIO DI APPLICATION MANAGEMENT	38
RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE	40
NOTE GENERALI	41
SPESE DI TRASFERTA	41
AMBITO DI APPLICAZIONE DEI SERVIZI DI APPLICATION MANAGEMENT	41
<i>Definizione di Impianto</i>	41
<i>Definizione di Sistema</i>	41
<i>Definizione di Ambito di Application Management</i>	41
DURATA DI SOTTOSCRIZIONE DEI SERVIZI DI APPLICATION MANAGEMENT	41
RINNOVO IN CASO DI MANCATA SOTTOSCRIZIONE	42
CONTATTI AUTORIZZATI	42

DEFINIZIONE DI RISOLUZIONE DI UNA SEGNALAZIONE CON GRAVITÀ DI LIVELLO 1 (UNO).....	42
LIMITI DEL SERVIZIO DI SUPPORTO	43
LIMITI DI SOTTOSCRIZIONE DEI VARI LIVELLI DI SERVIZIO	44
MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI CONSULENZA SPECIFICA	44
INDISPONIBILITÀ DEL SUPPORTO DI ACCESSO REMOTO (SAR)	44
CONTATTI	45
APPENDICE	46
ACRONIMI.....	46

OVERVIEW DEL SERVIZIO

I servizi di Application Management Siav si pongono l'obiettivo di supportare le soluzioni Siav, garantendone la continuità e il necessario aggiornamento tecnologico e normativo, al fine di mantenere i massimi livelli di efficienza nella gestione dei Processi di Business Aziendali.

Al fine di venire incontro alle reali esigenze e aspettative del Cliente, i servizi sono strutturati su un livello base di Application Management **Basic**, più due livelli **Advanced** e **Full Service**, che si differenziano negli aspetti qualitativi e nei contenuti specifici.

I vantaggi di questo approccio sono molteplici in quanto la gestione di tutte quelle aree grigie, che normalmente viene trascurata per mancanza di tempo e di adeguate competenze tecniche, può essere delegata garantendo la massima sicurezza dei sistemi. Di seguito sono riportati in forma schematica i principali servizi inclusi, sulla base della combinazione dei servizi prescelta:

Descrizione Servizio	Application Management			Note
	Basic	Advanced	Full Service	
New Software Release (NSR)	✓	✓	✓	-
Licenza d'uso per creazione ambiente di test (LIT) (non include licenze di terzi, es. Database Oracle,...)	✓	✓	✓	-
Servizio di Assistenza Telefonica (SAT) e Accesso Remoto (SAR)	✓	✓	✓	-
Servizio di Assistenza OnSite (ATOS)	○	✓	✓	Livello Basic: servizio opzionale a pagamento. Livello Advanced: previsti fino a 5 (cinque) interventi. Livello Full Service: previsti interventi illimitati con spese di trasferta incluse per i primi 3 (tre) interventi.
Referente di Customer Care specifico per il Cliente (RCC)	X	○	✓	Opzionale a pagamento per il livello Advanced
Licenza d'uso per la predisposizione di un sito replicato di Disaster Recovery (non include licenze di terzi, es. Database Oracle,...)	X	X	✓	

Qualora il Cliente abbia sottoscritto il servizio di Application Management, nel caso di segnalazione di anomalie legate alle soluzioni in uso, Siav si impegna a fornire al Cliente un supporto adeguato sia alla gravità del problema segnalato che al livello di Application Management sottoscritto. Le tempistiche di attuazione del servizio relative alle varie fasi di risoluzione di una segnalazione sono descritte in dettaglio nella sezione "Livelli di Servizio".

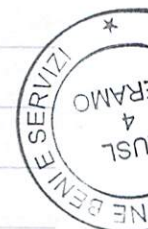
A completamento dei servizi di supporto di base inclusi nei vari livelli di Application Management sono disponibili anche i seguenti Servizi di Supporto Aggiuntivi:

- **Servizio di Supporto alle Implementazioni Custom (SSIC):** estende la copertura offerta dai servizi di Application Management di base, includendo anche l'assistenza sulle **implementazioni e personalizzazioni** che sono state create per soddisfare le esigenze del Cliente (es. processi di workflow). Con questa tipologia di servizio aggiuntivo il Cliente si garantisce un supporto completo e continuativo su tutte le applicazioni basate sulla tecnologia Siav, integrando l'assistenza relativa ai software standard di base con quella necessaria per mantenere in piena efficienza le implementazioni *custom* realizzate.

- Servizio di Supporto alle Personalizzazioni del Sistema Standard (SSPSS):** estende la copertura offerta dai servizi di Application Management di base includendo anche l'assistenza sulle **personalizzazioni del software standard Siav** che sono state sviluppate per soddisfare le specifiche esigenze del Cliente. Con questa tipologia di servizio il Cliente si garantisce un supporto completo e continuativo su tutte le applicazioni basate sulla tecnologia Siav integrando l'assistenza relativa ai software standard di base con quella necessaria per mantenere in piena efficienza le implementazioni *custom* realizzate.

La sottoscrizione del servizio di Application Management garantisce inoltre il diritto a particolari agevolazioni nell'acquisto di servizi sistemistici, applicativi e consulenziali, e permette di accedere a vantaggi crescenti al crescere del livello di Application Management sottoscritto. Di seguito sono elencati i servizi disponibili, dei quali si può trovare una descrizione dettagliata nelle sezioni "Servizi di Supporto Aggiuntivi" e "Servizi di Consulenza Specifica".

Descrizione Servizi	Note
Servizio di Assistenza Tecnica OnSite (ATOS)	Incluso con AM Full Service
Servizio di Supporto alle Implementazioni Custom (SSIC)	
Servizio di Supporto alle Personalizzazione del Sistema Standard (SSPSS)	
Servizio di Installazione ed Upgrade (SIU)	
Servizio di Analisi e Consulenza (SAC)	
Servizio di Gestione Avanzata Progetto (SGAP)	
Servizi di Configurazione e Parametrizzazione del Sistema (SCPS)	
Servizio di Personalizzazione delle Soluzioni Standard (SPSS)	
Servizio di Monitoraggio e Gestione del Sistema (SMGS)	
Servizi di Amministrazione remota del Database Oracle (SDBAO)	
Servizio di Audit del Sistema (SAS)	
Servizi di Formazione Tecnica Funzionale (SF)	
Servizi di Consulenza Normativa (SCN)	
Servizi di Supporto Telefonico (SST)	
Referente di Customer Care Specifico per il Cliente (RCC)	Incluso con AM Full Service



Nella parte iniziale del documento che segue è riportata la descrizione puntuale delle caratteristiche dei livelli di Application Management disponibili, a cui segue la descrizione dei Servizi di Supporto di Base, dei Servizi di Supporto Aggiuntivi e dei Servizi di Consulenza Specifica, che possono essere sottoscritti a completamento dell'offerta di base.

Nella parte finale sono riportati gli standard "qualitativi" che Siav si impegna a garantire oltre a tutte le informazioni di natura normativa e operativa che regolano l'erogazione del servizio.

Descrizione Livelli di Application Management

Al fine di offrire servizi professionali in linea con le reali esigenze e aspettative del Cliente i servizi di Application Management vengono strutturati su tre livelli differenziati negli aspetti qualitativi e nei contenuti specifici.

Di seguito sono descritti nel dettaglio i tre livelli Basic, Advanced e Full Service.

Servizio di Application Management Basic (SAMB)

Il servizio di Application Management **Basic** rappresenta il livello base dei servizi di assistenza e supporto alle soluzioni Siav. Nasce con lo scopo di garantire il necessario livello di sicurezza e aggiornamento per tutti i Clienti che non hanno esigenze particolari legate alla criticità dei processi di business coinvolti e alla complessità delle soluzioni installate.

I servizi che sono inclusi nel livello **Basic** e che verranno descritti di seguito (sezione "Servizi di Base") sono:

- New Software Release (NSR)
- Licenza d'uso per predisposizione Impianto di Test (LIT)
- Servizio di Assistenza telefonica (SAT)
- Servizio di Assistenza Remota (SAR)

Ogni intervento OnSite, necessario alla risoluzione di eventuali anomalie o problemi per i quali non sia possibile utilizzare il servizio di accesso remoto (SAR), sarà concordato con il Cliente. I costi relativi all'intervento saranno quantificati a consuntivo sulla base del listino vigente relativo al servizio "Assistenza Tecnica OnSite (ATOS)" di seguito descritto.

Al momento della sottoscrizione del servizio **Basic** è possibile usufruire di una particolare agevolazione che consente l'acquisto a tariffa speciale di pacchetti di attività relative ai servizi di seguito elencati:

- Servizio di Assistenza Tecnica OnSite (ATOS)
- Servizio di Installazione ed Upgrade (SIU)
- Servizio di Analisi e Consulenza (SAC)
- Servizio di Gestione Avanzata Progetto (SGAP)
- Servizi di Configurazione e Parametrizzazione del Sistema (SCPS)
- Servizio di Personalizzazione delle Soluzioni Standard (SPSS)
- Servizio di Monitoraggio e Gestione del Sistema (SMGS)
- Servizi di Audit del Sistema (SAS)
- Servizi di Formazione Tecnica e Funzionale (SF)
- Servizi di Consulenza Normativa (SCN)
- Servizi di Supporto Telefonico (SST)

Le modalità di utilizzo e di erogazione di tali attività sono descritte dettagliatamente nella sezione **Note Generali**.

Servizio di Application Management Advanced (SAMA)

Il Servizio di Application Management **Advanced** rappresenta il livello intermedio dei servizi di assistenza e supporto alle soluzioni Siav. Nasce con lo scopo di garantire un alto livello di sicurezza e aggiornamento per tutti i Clienti che hanno esigenze particolari legate alla criticità dei processi di business coinvolti e alla complessità delle soluzioni installate.

Il livello **Advanced** include le seguenti caratteristiche migliorative rispetto al livello **Basic**:

- Riduzione dei tempi di presa in carico delle segnalazioni rispetto al livello **Basic**
- Elevata priorità nel supporto e nella risoluzione delle anomalie rispetto al livello **Basic**
- Servizio di Assistenza Tecnica OnSite (ATOS)

All'interno del servizio è inclusa l'Assistenza OnSite fino a 5 (cinque) interventi annui.

Al momento della sottoscrizione del servizio **Advanced** è possibile usufruire di una speciale agevolazione che consente l'acquisto, a una tariffa in molti casi ancora più vantaggiosa di quella applicata per il servizio **Basic**, di pacchetti di attività relative ai servizi di seguito elencati:

- Servizio di Assistenza Tecnica OnSite (ATOS)
- Servizio di Installazione ed Upgrade (SIU)
- Servizio di Analisi e Consulenza (SAC)
- Servizio di Gestione Avanzata Progetto (SGAP)
- Servizi di Configurazione e Parametrizzazione del Sistema (SCPS)
- Servizio di Personalizzazione delle Soluzioni Standard (SPSS)
- Servizio di Monitoraggio e Gestione del Sistema (SMGS)
- Servizi di Audit del Sistema (SAS)
- Servizi di Formazione Tecnica e Funzionale (SF)
- Servizi di Consulenza Normativa (SCN)
- Servizi di Supporto Telefonico (SST)

È inoltre disponibile, come estensione opzionale a pagamento, il servizio **Referente di Customer Care Specifico per il Cliente (RCC)**.

Servizio di Application Management Full Service (SAMFS)

Il servizio di Application Management Full Service rappresenta il livello più alto disponibile per i servizi di assistenza e supporto alle soluzioni Siav. Nasce con lo scopo di garantire un **altissimo** livello di sicurezza e aggiornamento per tutti i Clienti che hanno esigenze particolarmente legate alla criticità dei processi di business coinvolti e alla complessità delle soluzioni installate. Inoltre fornisce una suite completa di servizi consulenziali e applicativi (preventivi e di assistenza) che permettono di anticipare l'insorgenza di eventuali problemi.

Il livello Full Service include le seguenti caratteristiche migliorative rispetto al livello **Advanced**:

- **Riduzione dei tempi di presa in carico delle segnalazioni rispetto al livello Advanced**
- **Massima priorità nel supporto e nella risoluzione delle anomalie rispetto ai livelli Basic e Advanced**
- **Servizio di Assistenza Tecnica OnSite (ATOS)**

All'interno del servizio è inclusa l'Assistenza OnSite con interventi illimitati, incluse le spese di trasferta per i primi 3 (tre) interventi.

- **Referente di Customer Care specifico per il Cliente (RCC)**

Questo servizio (opzionale per il livello Advanced) consente di disporre di un canale preferenziale verso il Customer Care di Siav. Il ruolo è descritto in dettaglio nella sezione "Servizi Aggiuntivi", ma in estrema sintesi rappresenta la possibilità per il Cliente di interagire sempre con la stessa figura tecnica che quindi, grazie alla personale conoscenza delle chiamate pregresse, può essere più veloce nella gestione delle segnalazioni riguardanti le soluzioni Siav.

- **Licenza d'uso per sito replicato di Disaster Recovery**

In ambienti di produzione particolarmente critici è necessario garantire un'elevata continuità di servizio e spesso non sono sufficienti gli approcci tradizionali basati sulle procedure di *backup/restore*. In tali contesti risulta necessario predisporre un sito replicato di Disaster Recovery (normalmente off-line) che possa essere reso operativo (on-line) in tempi rapidi, in modo da garantire il minor disservizio possibile. All'interno del servizio Full Service (opzionale nel livello Advanced) è prevista una licenza d'uso dedicata alla predisposizione di questo sito replicato oltre alle necessarie consulenza e documentazione per attivare le procedure di *switch* e allineamento con l'ambiente di produzione. La licenza d'uso riguarda solo gli applicativi Siav

oggetto del contratto e non include licenze di terzi a pagamento, come ad esempio il Database Oracle.

Le attività di consulenza sono erogate tramite assistenza telefonica o accesso remoto, ma è possibile integrare l'offerta base con attività OnSite, utilizzando le particolari agevolazioni riservate all'acquisto di pacchetti di attività SGBC e SIU.

Al momento della sottoscrizione del servizio **Full Service** è possibile usufruire di una particolare agevolazione che consente l'acquisto a tariffa speciale, a una tariffa in molti casi ancora più vantaggiosa rispetto ai livelli Basic e Advanced, di pacchetti di attività relative ai servizi di seguito elencati:

- Servizio di Installazione ed Upgrade (SIU)
- Servizio di Analisi e Consulenza (SAC)
- Servizio di Gestione Avanzata Progetto (SGAP)
- Servizi di Configurazione e Parametrizzazione del Sistema (SCPS)
- Servizio di Personalizzazione delle Soluzioni Standard (SPSS)
- Servizio di Monitoraggio e Gestione del Sistema (SMGS)
- Servizi di Audit del Sistema (SAS)
- Servizi di Formazione Tecnica e Funzionale (SF)
- Servizi di Consulenza Normativa (SCN)
- Servizi di Supporto Telefonico (SST)

Si ricorda che il livello Full Service include la completa copertura per tutti gli interventi di assistenza OnSite erogati da Siav (ATOS).

Descrizione dei Servizi di Supporto di Base

New Software Release (NSR)

Descrizione

La politica di *upgrade* e manutenzione dei prodotti da parte del settore Sviluppo Siav è basata sul rilascio pianificato di una serie di pacchetti di aggiornamento identificabili come:

- Rilasci principali di Primo Livello (Major Release)
- Rilasci di Secondo Livello (Minor Release)
- Rilasci di Maintenance
- Patch / Hot Fix

Tali pacchetti software hanno lo scopo di fornire la necessaria consistenza alle modifiche introdotte per l'inserimento di nuove funzionalità applicative o per la correzione delle anomalie software segnalate e verificate, oltre ai necessari adeguamenti sistemistici e normativi.

Rilasci principali di Primo Livello (Major Release)

Sulla base della Roadmap di Siav, i rilasci principali di primo livello (Major Release) avvengono in occasione di evoluzioni del prodotto particolarmente significative, legate tipicamente a modifiche architetturelle oppure all'introduzione di nuove funzionalità che comportino evoluzioni ed innovazioni significative.

L'aggiornamento di un impianto tramite un rilascio principale richiede normalmente un intervento rilevante da parte del personale tecnico e può rendere opportuno effettuare corsi di formazione per gli utenti.

Rilasci di Secondo Livello (Minor Release)

I rilasci di secondo livello (Minor Release) avvengono in occasione di adeguamenti normativi oppure in seguito all'introduzione di nuove funzionalità che non comportano significativi impatti tecnico/funzionali.

L'aggiornamento dell'impianto è facilitato da procedure automatiche (Setup) e richiede preferibilmente un intervento in loco da parte del personale tecnico. La formazione per gli utenti si limita, se richiesta dalla specifica applicazione, alle sole nuove funzionalità introdotte.

Rilasci di Maintenance

I rilasci di Maintenance avvengono a frequenza regolare (tipicamente ogni 2/3 settimane) e includono migliorie e correzioni delle anomalie riscontrate sul prodotto.

L'aggiornamento dell'impianto richiede minimi interventi da parte del personale tecnico (tipicamente gestiti da remoto).

Patch / Hot Fix

Si tratta di piccole modifiche, normalmente necessarie per risolvere qualche anomalia riscontrata nell'uso del prodotto e che richiede un intervento immediato.

Interventi di questo genere possono avvenire on-line, oppure richiedere un rapido fermo macchina per consentire l'aggiornamento del prodotto. Normalmente si tratta di attività che si eseguono mediante accesso remoto (SAR) oppure che vengono effettuate direttamente dal Cliente, qualora opportunamente preparato, con l'eventuale supporto di Siav.

Codici di Identificazione dei Rilasci

Ogni rilascio è caratterizzato da un identificativo che lo individua univocamente, in modo da garantire la rintracciabilità del codice sorgente che lo ha generato. Ciò è necessario per risalire alle cause di

eventuali anomalie o introdurre piccole modifiche nel comportamento dell'applicativo e poter rilasciare *patch* compatibili con la versione installata presso il Cliente.

Il codice identificativo è costituito da 4 valori numerici in questo formato: **Major.Minor.Build.Revision**

Codice	Descrizione	Note
Major	Rappresentano il numero principale della versione del programma	Valore numerico riportato nello sfondo e nei titoli delle finestre principali del prodotto
Minor	Rappresenta il numero secondario della versione del programma	È riportato nello sfondo e nei titoli delle finestre principali del prodotto. Viene azzerato ad ogni incremento del Major Number
Build	Rappresenta un contatore all'interno della stessa versione Minor	Viene azzerato ad ogni incremento del Minor Number.
Revision	Rappresenta un ulteriore contatore all'interno della stessa Build	Viene azzerato ad ogni incremento del Build.Number

La tabella che segue riporta le principali caratteristiche di ciascuna tipologia di rilascio.

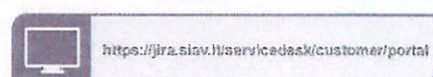
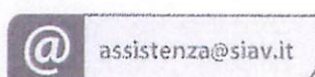
Tipologia	Codice identificativo	Caratteristiche
Primo livello	Major	<ul style="list-style-type: none"> Modifiche architetturali Innovazioni nelle funzionalità particolarmente significative Richiede un intervento OnSite
Secondo livello	Major.Minor	<ul style="list-style-type: none"> Innovazioni nelle funzionalità particolarmente significative Potrebbe richiedere un intervento OnSite
Maintenance	Major.Minor.Build	<ul style="list-style-type: none"> Nuove funzionalità minori Raccolta dei bug fix Generalmente gestito via SAR
Patch/Hot Fix	Major.Minor.Build.Revision	<ul style="list-style-type: none"> Correzione anomalie urgenti specifiche per un Cliente Viene rilasciato on demand Generalmente richiede un intervento in SAR oppure può essere gestito direttamente dal Cliente (SAT)

Procedura di Accesso ai Pacchetti Software di Aggiornamento

Nel momento in cui viene rilasciata una nuova release software che sia riferita alla tipologia "Principale di primo livello", viene inviata una comunicazione formale a tutti i Clienti per i quali il servizio di Application Management in corso di validità ed abbiano comunicato i riferimenti per l'invio delle informazioni registrandosi nell'apposita area del sito Siav www.Siav.it.

Il Cliente che lo desidera può richiedere a Siav l'invio degli aggiornamenti descritti (CD/DVD o download ftp). Nel caso sia richiesto l'invio mediante CD/DVD, le spese di spedizione sono a carico del Cliente.

La richiesta di invio degli aggiornamenti va effettuata contattando il Customer Care Siav, utilizzando i seguenti riferimenti:



Licenza d'uso per predisposizione Impianto di Test (LIT)

Descrizione

Le attività di supporto e *Maintenance* di norma prevedono modifiche più o meno significative all'ambiente di produzione, creando in certi casi dei temporanei disservizi. La variabilità dei sistemi di base e delle interazioni con il contesto informatico del Cliente può a volte contribuire all'insorgenza di anomalie anche gravi che non si riesce a rilevare durante le fasi di test pre-rilascio.

A fronte di ciò, agire direttamente sull'ambiente di produzione appare quindi una scelta sconsigliata e azzardata, soprattutto per aggiornamenti significativi che interessino il funzionamento dell'intero sistema in presenza di situazioni particolarmente critiche e complesse.

Per tale motivo all'interno del servizio di Application Management viene fornita una licenza d'uso specifica (limitata nel numero di accessi e attiva esclusivamente nel corso del periodo di validità del servizio) che consente di predisporre un adeguato ambiente di test che possa essere utilizzato sia dal personale tecnico del Cliente che da quello di supporto Siav. Ogni operazione significativa di aggiornamento, modifica o *tuning* potrà e dovrà quindi essere provata preventivamente in ambiente di test, al fine di verificare il corretto funzionamento del sistema e di stimare i tempi di disservizio da prevedere per l'ambiente di produzione. Le attività di predisposizione ed allineamento dell'ambiente operativo di base (hardware, sistema operativo di base ed eventuali software di terze parti), come l'installazione degli applicativi Siav, sono a carico del Cliente.

In caso di sottoscrizione di Application Management il servizio di supporto Siav, qualora rilevi situazioni particolarmente critiche e delicate, può richiedere la predisposizione dell'ambiente di test come prerequisito alle attività di risoluzione di anomalie particolarmente gravi oltre che per attività di migrazione e/o *upgrade* dei sistemi.

La licenza d'uso riguarda solo gli applicativi Siav oggetto del contratto e non include licenze di terzi a pagamento, come ad esempio il DataBase Oracle.



Servizio di Assistenza Telefonica (SAT)

Descrizione

Questo tipo di servizio è la forma più diretta per fornire e ricevere informazioni da parte del personale qualificato del Cliente e da parte del personale tecnico Siav in merito ad anomalie.

Compiti Specifici

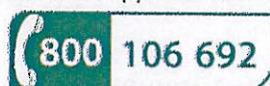
Il servizio va utilizzato **esclusivamente** per i seguenti scopi:

- Segnalare, da parte del Cliente, anomalie e problemi relativi ai sistemi Siav in uso (applicativi ed eventuali personalizzazioni coperte da relativo servizio SSIC o SSPSS).
- Raccogliere, da parte del personale Siav, tutti gli elementi necessari a delineare e comporre la descrizione dettagliata delle anomalie segnalate.
- Fornire indicazioni, da parte del personale Siav, su eventuali modifiche da apportare alla configurazione dei sistemi in uso, allo scopo sia di ottenere maggiori dettagli su quanto segnalato sia di risolvere, anche con un *workaround*, l'anomalia. Le indicazioni su eventuali modifiche da apportare, potranno essere limitate sia come tempo sia come complessità, a discrezione del personale di supporto Siav che ha facoltà di integrare l'assistenza con accesso remoto (SAR).

Procedura di Accesso e Copertura

Il servizio è disponibile tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì con orario 9.00-13.30 / 14.00-18.30, escluse le festività nazionali. Il Cliente ha facoltà di richiedere delle modifiche agli orari standard di disponibilità del servizio che dovranno essere concordate con Siav.

L'accesso al servizio avviene tramite chiamata l'apposito numero verde:



3

22

Servizio di Assistenza Remota (SAR)

Descrizione

Con questo tipo di servizio è possibile accedere al sistema del Cliente da parte di personale qualificato Siav in tempi rapidissimi e senza la necessità di interventi OnSite, che spesso rallentano la risoluzione dei problemi, oltre a comportare un costo aggiuntivo per il Cliente. Tutto questo permette di affermare che tale soluzione tecnologica rappresenta sempre il mezzo principale e preferito nell'erogazione del supporto ai Clienti. Siav si riserva la facoltà di effettuare eventuali interventi OnSite solo quando lo ritenga realmente necessario ed opportuno, concordandoli preventivamente con il Cliente.

Affinché il supporto Siav possa accedere in remoto all'impianto del Cliente, questi dovrà fornire tutte le informazioni necessarie (programma utilizzato, indirizzo IP a cui accedere o numero telefonico, *Username* e *password*, porte TCP di accesso,...) relative al proprio sistema di accesso remoto, oltre a quelle del sistema informatico che ospita l'applicazione Siav.

Se il Cliente non fosse in possesso di un proprio sistema di accesso remoto o se questo dovesse risultare per qualche motivo inutilizzabile, o con performance ritenute non appropriate, allora Siav metterà a disposizione i propri sistemi di teleassistenza, scelto tra i migliori presenti sul mercato. Tali prodotti permettono di accedere a qualsiasi PC o Server che abbia un accesso ad Internet, con la massima trasparenza e sicurezza: è il Cliente che decide quando attivare la sessione di assistenza, cosa mostrare all'operatore Siav e se permettere a quest'ultimo di prendere il controllo remoto del sistema.

Compiti Specifici

Questo servizio viene utilizzato nella gestione delle anomalie ogni qualvolta il personale Siav, in accordo con il Cliente, lo ritenga necessario ed opportuno e rappresenta sempre la scelta primaria di erogazione del supporto.

Gli scopi principali sono quelli di:

- permettere al personale Siav di verificare le anomalie segnalate e i comportamenti difformi rispetto a quanto documentato nella manualistica d'uso;
- apportare modifiche all'installazione e alla configurazione degli applicativi, per correzione anomalie e/o workaround;
- apportare correzioni alle personalizzazioni;
- aggiornare, parzialmente (*patch*) o completamente (*update*), gli applicativi in ambiente di produzione; se l'operazione dovesse risultare complicata da portare a termine per qualche problema (complessità dell'impianto, lentezze o blocchi di connessione remota, diritti d'accesso, ...) sarà a discrezione del personale Siav richiedere l'intervento OnSite, concordandolo con il Cliente.

Nello svolgimento delle attività descritte, il personale SIAV S.p.A. potrebbe avere la necessità di utilizzare alcuni software di terze parti freeware di mercato; tali software non sono invasivi e possono essere rimossi dopo la conclusione dell'intervento. Se il Cliente lo richiede SIAV S.p.A. può fornire l'elenco dei software da intendersi comunque come indicativo e non esaustivo.

Procedura di Accesso e Copertura

Il servizio è disponibile tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì con orario 9.00-13.30 / 14.00-18.30, escluse le festività nazionali. Il Cliente ha facoltà di richiedere delle modifiche agli orari standard di disponibilità del servizio che dovranno essere concordate con Siav.

Descrizione dei Servizi di Supporto Aggiuntivi

Assistenza Tecnica OnSite (ATOS)

Descrizione

L'Assistenza Tecnica OnSite (ATOS) ha lo scopo di fornire OnSite delle risorse tecniche addizionali allo scopo di garantire la massima efficienza nella risoluzione di problemi critici per i quali non risulti sufficiente l'Assistenza Telefonica (SAT) o di Accesso Remoto (SAR).

Le principali caratteristiche descrittive del servizio sono le seguenti:

▪ Supporto OnSite

Nel caso non sia possibile risolvere in tempi sufficientemente rapidi, mediante l'assistenza remota (Assistenza Telefonica e Accesso Remoto), situazioni di anomalia critiche per il Cliente, può essere necessario un intervento tecnico OnSite.

Tale intervento viene concordato con il Cliente presso il sito di produzione, per lo svolgimento di attività legate alla risoluzione di problemi critici.

▪ Disponibilità dell'assistenza OnSite per Servizio Basic

Il Cliente che abbia sottoscritto un servizio di Application Management di livello Basic può richiedere il supporto OnSite durante il periodo di validità del servizio. Gli interventi saranno fatturati a consuntivo sulla base delle effettive giornate erogate.

▪ Disponibilità dell'assistenza OnSite per Servizio Advanced

Il Cliente che abbia sottoscritto un servizio di Application Management di livello Advanced ha inclusi nel servizio fino a 5 (cinque) interventi di supporto OnSite per anno. Gli interventi dovranno essere erogati durante il periodo di validità del servizio e non potranno essere rimborsati o utilizzati in anni successivi.

Gli interventi erogati oltre quelli stabiliti dal servizio saranno fatturati a consuntivo sulla base dell'effettiva attività erogata.

▪ Disponibilità dell'assistenza OnSite per Servizio Full Service

Il Cliente che abbia sottoscritto un servizio di Application Management di livello Full Service ha incluso nel servizio, durante il periodo di validità, un numero illimitato di interventi di supporto OnSite (spese di trasferta incluse solamente per i primi tre interventi).

▪ Definizione di Intervento OnSite

Si definisce intervento OnSite l'insieme delle attività necessarie alla risoluzione di un problema critico per il Cliente (anche in più giornate di attività). La necessità di un intervento OnSite viene valutata dal Servizio di Assistenza Siav (che ne specifica le motivazioni nel sistema di gestione interventi) e deve essere concordata con il Cliente.

L'intervento si può considerare concluso (previa redazione di un verbale di chiusura intervento o dal rapportino di intervento) nel caso si presenti una delle seguenti situazioni:

- È stata trovata una soluzione o *workaround* che ha risolto il problema evidenziato.
- Il sistema di produzione del Cliente è funzionante e sono disponibili tutte le funzionalità critiche per la continuità del business nell'ambito del sistema Siav.
- L'anomalia è stata identificata ed isolata ma non riguarda gli applicativi Siav (es. problemi di *networking*, malfunzionamenti di parti del sistema operativo, virus, etc.).
- Il Cliente non ha dato accesso al personale Siav ai sistemi di produzione che ospitano l'applicazione.
- Il Cliente ritiene che non sia più necessaria la presenza OnSite e si rende disponibile a risolvere autonomamente eventuali anomalie marginali.

Compiti Specifici

Siav si impegna a fornire, presso l'opportuna sede indicata dal Cliente, l'Assistenza Tecnica OnSite. Il personale tecnico lavorerà in modo continuativo assieme ai Sistemi Informativi del Cliente per identificare e risolvere nel modo più veloce possibile i problemi critici rilevati nell'ambiente di produzione.

I principali compiti assegnati al personale tecnico OnSite sono:

- Collaborare in modo stretto con i Sistemi Informativi del Cliente per risolvere ogni anomalia o problema che richieda una non facile identificazione e successiva risoluzione.
- Assistere il Cliente nella replica delle anomalie riscontrate in modo da consentirne una precisa descrizione.
- Prendere contatti diretti con i Consultant Senior per avere informazioni, chiarimenti su *patch* rilasciate che risolvano i problemi identificati.
- Gestire il livello di criticità ed eventualmente innescare le necessarie procedure di escalation in modo da coinvolgere, ove necessario, tutti i settori che possono contribuire alla veloce chiusura dell'intervento.

Il personale tecnico designato da Siav a fornire l'assistenza tecnica OnSite, così come la sede di intervento indicata dal Cliente, potranno variare per ogni singolo intervento.

Copertura

Di norma l'Assistenza Tecnica OnSite è disponibile durante il normale orario lavorativo (9.00-13.00 / 14.00-18.00 dal lunedì al venerdì escluse le festività nazionali e locali relative alla filiale di competenza del Cliente). Il Cliente ha facoltà di richiedere la modifica agli orari standard, previo accordo con Siav.

Servizio di Supporto alle Implementazioni Custom (SSIC)

Descrizione

Il Servizio di Supporto alle Implementazioni Custom (SSIC) estende la copertura offerta dai servizi di Application Management base, includendo anche l'assistenza sulle implementazioni e personalizzazioni che sono state sviluppate per soddisfare le esigenze del Cliente. Con questa tipologia di servizio aggiuntivo il Cliente si garantisce un supporto completo e continuativo su tutte le applicazioni basate sulla tecnologia Siav, integrando l'assistenza relativa ai software standard di base con quella necessaria per mantenere in piena efficienza le implementazioni *custom* realizzate.

Le implementazioni *custom* che di norma richiedono questo tipo di servizio sono:

- Realizzazione di script Client e Server Side.
- Implementazione di modelli di spool complessi.
- Parametrazioni particolari del sistema.
- Integrazioni con sistemi terzi (ad es. mediante tecnologia COM e Web Services).
- Realizzazione di processi (Workflow) comprensivi di *scripting*.
- Implementazioni *custom* che non richiedano modifiche della piattaforma standard.
- Operazioni batch e job schedulati.
- Implementazioni di import ed export che prevedano *scripting*.

Documentazione Specifica e Ambiente di Test

Il personale di assistenza Siav, possedendo una profonda conoscenza dei prodotti e una grande esperienza nello sviluppo di implementazioni *custom*, è in grado di supportare pienamente lo staff tecnico del Cliente nel mantenere in piena efficienza i sistemi Siav. A tale scopo viene conservata, all'interno di un apposito laboratorio di test, per ogni singolo Cliente, una copia delle implementazioni *custom* effettuate (ambiente replicato), assieme a tutta la documentazione specifica, in modo da poter garantire in tempi rapidi e certi l'identificazione di potenziali problemi e la loro successiva risoluzione.

Gestione dell'assistenza applicativa

Il servizio di supporto alle implementazioni *custom* è finalizzato al mantenimento in stato di massima efficienza e disponibilità delle applicazioni *custom* implementate presso il Cliente ed **include solamente** le seguenti tipologie di attività:

- Gestione del *tuning*
- Identificazione e risoluzione delle anomalie del sistema, da considerarsi imputabili alle implementazioni *custom*.
- Correzione di *bug* relativi alla creazione di codice script *custom*.

Si precisa che nel caso siano state realizzate integrazioni con applicazioni Software di Terze Parti, la copertura del supporto **non include** le attività eventualmente necessarie per ripristinare il corretto funzionamento delle integrazioni, a seguito di aggiornamenti e/o modifiche delle applicazioni stesse.

Le modalità di erogazione del servizio sono le medesime del livello di Application Management base prescelto (interventi OnSite, assistenza telefonica e accesso remoto). I livelli di servizio relativi al SSIC non sono definibili (si ricorda che quelli indicati nella sezione "Livelli di Servizio" si riferiscono al solo servizio di Application Management base) in quanto la natura particolare delle implementazioni *custom* non lo consente.

Questo tipo di scelta semplifica gli oneri di gestione legati allo sviluppo della piattaforma Siav e aiuta a ridurre i costi nel caso di successivi *upgrade* del sistema.

Validazione di implementazioni *custom*

Nel caso il Cliente sia dotato di una struttura di sviluppo adeguatamente formata e certificata sulle tecnologie Siav, quindi in grado di realizzare autonomamente il rilascio di nuove implementazioni o di modificare quelle esistenti, deve essere obbligatoriamente seguita la procedura standard di validazione, propedeutica alla messa in produzione, con particolare riferimento alle seguenti attività:

- Verifica dell'applicazione o delle modifiche *custom* realizzate e dei relativi documenti tecnici descrittivi.
- Definizione delle modalità di supporto che sono necessarie e relative responsabilità (primo e secondo livello).
- Predisposizione in ambiente di test delle modifiche *custom* e verifica della compatibilità con il sistema del Cliente.
- Trasferimento completo di informazioni e del codice sorgente tra gli sviluppatori del Cliente e il servizio di supporto Siav.
- Assistenza nella fase di start-up e messa in produzione.

Dal momento che le nuove applicazioni o modifiche *custom* vengono attivate in ambiente di produzione, il personale tecnico di assistenza Siav, avendo acquisito sufficiente familiarità con l'applicazione e la documentazione tecnica, è in grado di supportare pienamente l'intero sistema del Cliente.

Le attività descritte nella sezione "Validazione di implementazioni *custom*" non fanno parte del servizio di supporto alle implementazioni *custom* e saranno quindi quantificate a consuntivo.

Servizio di Supporto alle Personalizzazioni del Sistema Standard (SSPSS)

Descrizione

Il Servizio di Supporto alle Personalizzazioni del Sistema Standard (SSPSS) estende la copertura offerta dai servizi di Application Management di base includendo anche l'assistenza sulle **personalizzazioni del software standard Siav** che sono state sviluppate per soddisfare le specifiche esigenze del Cliente.

Con questa tipologia di servizio il Cliente si garantisce un supporto completo e continuativo su tutte le applicazioni basate sulla tecnologia Siav integrando l'assistenza relativa ai software standard di base con quella necessaria per mantenere in piena efficienza le implementazioni *custom* realizzate.

Documentazione Specifica e Ambiente di Test

Il personale di assistenza Siav, possedendo una profonda conoscenza dei prodotti e una grande esperienza nello sviluppo di implementazioni *custom*, è in grado di supportare pienamente lo staff tecnico del Cliente nel mantenere in piena efficienza i sistemi Siav.

A tale scopo viene conservata per ogni singolo Cliente, all'interno di un apposito laboratorio di test, una copia delle personalizzazioni *custom* effettuate (ambiente replicato), assieme a tutta la documentazione specifica in modo da poter garantire in tempi rapidi e certi l'identificazione di potenziali problemi e la loro successiva risoluzione.

Descrizione dei Servizi aggiuntivi – invio e ricezione fatture XML

Servizi System Activity Monitoring

Obiettivo del servizio

Obiettivo di questo servizio è quello di monitorare attivamente che le principali funzionalità del sistema siano operative al fine di avere un tempestivo intervento in caso di blocco o malfunzionamento.

Le principali caratteristiche descrittive del servizio sono le seguenti:

▪ **System Alive**

Descrizione

Obiettivo di questo servizio è quello di verificare se il sistema documentale è operativo nelle sue funzionalità fondamentali.

Se il sistema documentale è operativo significa che tutti i layer infrastrutturali principali sono operativi.

La verifica avviene ogni minuto da parte di un sistema esterno il quale registra disponibilità e tempi di risposta.

Il servizio notifica via e-mail, al cliente e/o al servizio di supporto, eventuali indisponibilità all'interno della finestra giornaliera impostata.

E' possibile infatti escludere dal monitoraggio eventuali finestre giornaliere dedicate ad attività manutentive quali ad esempio il backup notturno.

Trimestralmente viene rilasciato un Uptime Report che evidenzia la disponibilità del sistema nel trimestre espresso in percentuale rispetto al tempo totale calcolato, al netto delle finestre di manutenzione.

Prerequisiti

Affinché il servizio esterno possa accedere al sistema documentale è necessaria la pubblicazione di una pagina web. La pubblicazione può essere limitata ad un indirizzo IP tramite il quale il servizio esterno si presenta.

Aver sottoscritto un contratto di Application Management di tipo Advanced o Full service.

Operatività

Il servizio è operativo 7X7 H24 con possibilità di concordare alcune finestre di esclusione.

▪ **Sdl Connection Alive**

Descrizione

E

27

Il modulo Invoice Manager di Archiflow si occupa di dialogare in modo continuo con il Sistema di Interscambio. In particolare per la ricezione delle fatture e delle ricevute è sempre in ascolto.

L'interruzione di questo servizio potrebbe generare alcuni problemi quali ad esempio la mancata ricezione delle fatture o il mancato aggiornamento dello stato per le fatture inviate.

Per questi motivi è importante intervenire tempestivamente in caso di malfunzionamento.

Obiettivo di questo servizio è quello di verificare se la componente che si occupa di dialogare con il sistema di interscambio (SdI) è operativa.

Il servizio notifica via e-mail, al cliente e/o al servizio di supporto, eventuali indisponibilità all'interno della finestra giornaliera impostata.

Trimestralmente viene rilasciato un Uptime Report che evidenzia la disponibilità del sistema nel trimestre espresso in percentuale rispetto al tempo totale calcolato, al netto delle finestre di manutenzione.

Prerequisiti

Affinché il servizio esterno possa accedere al sistema documentale è necessaria la pubblicazione di una sonda. La pubblicazione può essere limitata ad un indirizzo IP tramite il quale il servizio esterno si presenta.

Aver sottoscritto un contratto di Application Management di tipo Advanced o Full service.

Operatività

Il servizio è operativo 7X7 H24.

▪ Process Status

Descrizione

Questo servizio, presente all'interno del sistema, si occupa di monitorare lo stato di saturazione del sistema di workflow ed in particolare delle istanze di processo in corso per l'invio e la ricezione delle fatture elettroniche.

Quando queste si avvicinano alla soglia critica in termini quantitativi il sistema invia una e-mail ad un referente di primo livello del cliente e/o al Customer Service.

Prerequisiti

Aver sottoscritto un contratto di Application Management di tipo Advanced o Full service.

Operatività

Il servizio è operativo 7X7 H24.

▪ Invoice Service Desk

Descrizione

Questo servizio si propone di operare direttamente in caso errore proveniente dal System Active Monitoring, aprendo autonomamente il ticket. Il personale del Customer Service, in accordo con gli SLA dei servizi di Application Management, opererà in autonomia per la risoluzione dei problemi.

Prerequisiti

Aver sottoscritto un contratto di Application Management di tipo Advanced o Full service.

Operatività

Il servizio è operativo 7X7 H24.



ε

28

Servizi Advanced Support

Obiettivo del servizio

Obiettivo di questi servizi è quello da un lato di ridurre le tempistiche di intervento e presa in carico degli eventuali problemi che si dovessero presentare nei processi di invio e ricezione delle fatture e dall'altro cercare di prevenire che questi accadano.

▪ Invoice Ticket Plus

Descrizione

Nel caso in cui si verifichi in produzione un problema tecnico che riguardi i processi di invio e ricezione delle fatture elettroniche, sia che esso sia stato segnalato dal cliente sia che sia stato notificato del servizio Invoice Service Desk, il ticket associato viene preso in carico entro 60 minuti dalla sua apertura a prescindere dalla gravità assegnata.

Il ticket viene quindi inserito in una coda prioritaria per la risoluzione.

Il tempo medio stimato per la risoluzione di questi ticket è di circa 4 ore.

Prerequisiti

Aver sottoscritto un contratto di Application Management di tipo Advanced o Full service.

Operatività

Il servizio standard è operativo nei seguenti orari:

Lun.-Ven. 09:00–13:30 14:00–18:30

È possibile estendere il servizio alle giornate di sabato, domenica.

▪ System Check

Descrizione

Questo servizio, tramite personale tecnico specializzato, si occupa di verificare se i sistemi ed i processi relativi all'invio e alla ricezione stanno lavorando correttamente e con le giuste performance.

I principali controlli operati sono:

- Verifica che i processi di caricamento delle fatture nel sistema documentale siano operativi;
- Verifica che tutte le istanze dei processi di ricezione fatture, spedizione fatture e riconciliazione delle ricevute non siano andati in errore e nel caso procede con la risoluzione dei problemi ed il riavvio dei processi;
- Verifica che nelle code di spedizione non ci siano troppe fatture in quanto questo può far presagire problemi di funzionamento o performance;
- Verifica che la comunicazione con il Sistema di Interscambio sia attiva;
- In generale verifica che il sistema sia funzionante e che lavori con performance in linea con le attese.

Al termine del check il personale di Siav invia un report via e-mail sullo stato del sistema e sulle eventuali azioni intraprese nel caso siano stati rilevati problemi.

Prerequisiti

Accesso da remoto ai Sistemi da parte del personale di Siav.

Aver sottoscritto un contratto di Application Management di tipo Advanced o Full service.

Operatività

Il servizio standard è operativo nei seguenti orari:

Lun.-Ven. 09:00 – 13:00 14:00 – 18:00

E' possibile estendere il servizio alle giornate di sabato e domenica con i medesimi orari.

All'interno di questa finestra il Cliente decide le giornate e gli orari nei quali eseguire questi check. Tipicamente la scelta cade nei periodi nei quali sono presenti i maggiori flussi di spedizione o ricezione.

La pianificazione minima è mensile e deve essere comunicata almeno 15 giorni prima dell'inizio del periodo.

▪ Planned Check

Descrizione

Questo servizio, tramite personale tecnico specializzato, si occupa di verificare periodicamente lo stato del sistema, in particolare la parte di sistema coinvolto nei processi di fatturazione elettronica, al fine di capire se sono necessari interventi di manutenzione e ottimizzazione.

Le principali analisi svolte sono:

- Verifica dei log al fine di individuare problemi latenti;
- Verifica della dimensione del database e degli indici con eventuale compattazione e ricostruzione;
- Analisi delle prestazioni del sistema;
- Ricerca di eventuali ottimizzazioni dei processi;
- Verifica dell'opportunità di installare versioni più recenti.

Al termine del check il personale Siav genera un rapporto in formato PDF e lo invia via e-mail al Cliente. Al suo interno viene descritto lo stato del sistema e le eventuali azioni necessarie/consigliate.

Prerequisiti

Accesso da remoto ai Sistemi da parte del personale di Siav.

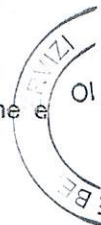
Aver sottoscritto un contratto di Application Management di tipo Advanced o Full service.

Operatività

Il servizio standard è operativo nei seguenti orari:

Lun.-Ven. 09:00 – 13:00 14:00 – 18:00

La pianificazione deve essere concordata almeno 30 giorni prima dell'esecuzione.



Servizi di Consulenza Specifica

Servizio di Installazione ed Upgrade (SIU)

Descrizione

Nel momento in cui un Cliente decide che è giunto il momento di effettuare un *upgrade* di sistema ad una nuova *release*, o una migrazione del sistema su una nuova infrastruttura tecnologica, si rende spesso necessaria una qualificata attività di consulenza e di pianificazione, che consenta di procedere alle operazioni necessarie garantendo il minor disservizio possibile.

Scopo del Servizio di Installazione e Upgrade è quello di fornire al Cliente il necessario supporto consulenziale e tecnologico OnSite e di attivare le procedure Siav specifiche per questa particolare tipologia di attività.

Compiti Specifici

La pianificazione di un *upgrade* di *release* o la migrazione del sistema su una nuova infrastruttura tecnologica sono attività spesso molto complesse, soprattutto in presenza di impianti di grosse dimensioni o con elevate integrazioni sistemistiche. Numerose sono le variabili che possono entrare in gioco e causare problemi, per cui un'attenta e accurata pianificazione garantisce al Cliente il minor disservizio possibile.

L'attività, di norma, prevede una serie di fasi (definite da specifiche procedure) che permettono di eliminare ogni prevedibile causa di problemi. Di seguito sono descritte le principali fasi:

- Preparazione di un accurato Piano di Migrazione (PM) e documentazione dello stesso (concordata con il Cliente).
- Verifica del PM su ambiente di test e pianificazione su ambiente di produzione.
- Verifica delle procedure di Backup e Disaster Recovery e check list finale.
- Esecuzione delle attività di migrazione/*upgrade*. Preventivamente viene allertato un team specialistico pronto ad intervenire tempestivamente in caso di problemi.
- Assistenza durante il periodo di "sorveglianza" e risoluzione di eventuali anomalie che dovessero presentarsi.
- Redazione del Verbale Chiusura (VC) o del Rapportino d'Intervento.

Le procedure di migrazione/*upgrade* prevedono che preventivamente venga testata la procedura di Disaster Recovery in modo da garantire, nel caso di necessità, il ripristino del sistema pre-migrazione.

Copertura

Questo tipo di attività si pone come obiettivo quello di evitare ogni possibile disservizio pertanto la pianificazione delle attività OnSite verrà fatta in stretto accordo con il Cliente.

Servizio di Analisi e Consulenza (SAC)

Descrizione

Il servizio nasce con lo scopo di offrire un'attività consulenziale completa nella gestione di progetti di particolare complessità e criticità. Le problematiche di natura tecnologica e infrastrutturale spesso sono le meno complesse da affrontare, in quanto interessano prevalentemente i Sistemi Informativi. Altre problematiche, invece, di tipo normativo, organizzativo e di *change management* hanno un impatto trasversale all'interno dell'organizzazione e sono spesso la reale causa del fallimento di molti progetti legati al Business Process Management. Di fondamentale importanza appare quindi l'attività di analisi, che deve portare alla formulazione di un piano di progetto "sostenibile" e che deve essere svolta da Consulenti Senior dotati di grande esperienza e competenza sulle tematiche specifiche, spiccate

31

capacità di analisi e di Project Management e ottime capacità relazionali. Queste sono le caratteristiche che Siav ritiene fondamentali per le risorse impiegate in tale tipologia di attività.

Compiti Specifici

Analisi del contesto normativo

La normativa nazionale è in continua evoluzione sulla spinta fornita dalla Agenzia per l'Italia Digitale, e oggi consente di conservare in forma digitale con valore legale, documenti nati in formato elettronico o digitalizzati da originali cartacei. La gestione della documentazione fiscale in formato elettronico è oggi una delle opportunità più interessanti per il mercato in quanto la riduzione dei costi ottenibile è facilmente quantificabile e di significativo interesse. Ovviamente trattandosi di valore legale è necessario che siano scrupolosamente seguite le procedure previste dalla normativa che, anche se sufficientemente chiara, presenta dei distinguo e delle interpretazioni che vanno valutate attentamente nell'ambito dei processi di business. La consulenza di natura normativa è fondamentale per analizzare le tipologie documentali che possono essere interessate dalle procedure, per definire i corretti processi di lavorazione e per adempiere a tutte le richieste normative specifiche.

Analisi dei processi esistenti (AS IS)

I processi documentali presenti in azienda di norma non sono frutto di un'analisi preventiva, ma sono legati a consuetudini radicate e sedimentate nel tempo. Frequentemente durante le attività di analisi della situazione esistente (AS IS) si scoprono nelle procedure aziendali attività ridondanti che portano a situazioni di inefficienza. L'analisi dei processi ha quindi il duplice scopo di descrivere i flussi documentali (cartacei) esistenti per studiarne la loro "conversione" in flussi elettronici, cercando di identificare le attività inutili per massimizzare il livello complessivo di efficienza. E' in questa fase che vengono identificati i costi e i tempi di gestione propri dei processi cartacei, che poi potranno essere utilizzati come base di confronto per valutazioni relative all'aumento di efficienza e al risparmio complessivo ottenibile con le soluzioni Siav.

Definizione e progettazione dei nuovi processi informatici (TO BE)

La definizione e progettazione dei flussi documentali elettronici è un'attività molto delicata in quanto, coinvolgendo l'operatività delle figure professionali del Cliente, spesso è l'ago della bilancia nel successo di un progetto. L'attività di analisi è quindi molto importante e spesso coinvolge un team di progetto del Cliente che va guidato e consigliato nelle scelte da consulenti di grande esperienza. Questo tipo di attività porta alla definizione teorica dei nuovi processi interni permettendo di quantificare l'aumento di efficienza ottenibile dalle modifiche introdotte, scartando quelle meno significative.

Valutazione dell'impatto aziendale e del ritorno di investimento

Una delle informazioni che, di norma, il management aziendale è interessato a conoscere a fronte di un nuovo progetto interno è il ritorno di investimento dello stesso. Questo dato quantitativo è di fondamentale importanza in quanto, assieme alla valutazione del valore di investimento (miglioramenti non quantificabili), permette di decidere se un progetto va affrontato oppure no. Inoltre la valutazione dell'impatto che l'azienda dovrà affrontare per metabolizzare le nuove procedure (formazione del personale, temporanei aumenti del carico di lavoro, resistenze interne, etc.) è necessaria per definire i tempi di sviluppo del progetto che devono essere tali da non mettere in crisi le strutture coinvolte.

Queste valutazioni, che spesso richiedono una grande esperienza maturata in progetti analoghi, sono informazioni obbligatorie necessarie per la redazione di un Business Plan di progetto.

Assistenza alla realizzazione del Business Plan di progetto

Progetti delicati e critici come quelli che riguardano i processi documentali all'interno di un'azienda spesso vengono assegnati ad un *Focus Team* che ha l'incarico di analizzare la situazione e produrre un dettagliato Business Plan per la Direzione Generale. La compilazione di tale tipologia di documento spesso necessita di consulenza specifica allo scopo di massimizzare il contenuto informativo dello stesso, mantenendo allo stesso tempo la necessaria semplicità interpretativa. Consulenti Siav possono quindi essere coinvolti nella stesura di questo documento collaborando attivamente con il *Focus Team* e il referente di progetto del Cliente.

Assistenza nelle fasi di presentazione al management aziendale

Una fase molto delicata del processo di gestione di un progetto è quella della presentazione al management aziendale. Da questa presentazione dipende il passaggio alla fase operativa o l'abbandono del progetto stesso e quindi va gestita e curata nei minimi dettagli. La scelta degli argomenti da trattare, la presentazione di *success case* con forti analogie ed eventualmente una partecipazione diretta in fase di presentazione possono fare la differenza e i Consulenti Siav sono in grado di fornire tutto il supporto necessario per "passare dalla teoria alla pratica".

Redazione del piano di progetto (Specificazione di Commessa)

Il progetto è stato approvato... ed ora che si fa? La risposta a questa domanda è una sola: si prepara un piano dettagliato che guiderà la fase operativa fino alla conclusione definendo le attività implementative e le verifiche necessarie. Tale documento dovrà descrivere con il giusto grado di dettaglio tutti gli aspetti importanti, in modo da evitare, in corso d'opera, modifiche significative a quanto pianificato, con conseguenze sui tempi e sui costi preventivati.

Servizio di Gestione Avanzata Progetto (SGAP)

Descrizione

Questo servizio include le attività svolte da Siav per i propri Clienti il cui scopo è di gestire in modo professionale un progetto che richieda la supervisione da parte di personale qualificato per la corretta esecuzione dei lavori, per il controllo del team, per interfacciarsi con continuità con i referenti di progetto nominati dal Cliente.

Queste figure professionali hanno maturato una vasta esperienza in materia di gestione dei processi di business e dei processi documentali, pertanto sono anche in grado di indirizzare nel modo più appropriato le attività di progetto e di affiancare il Cliente nella individuazione delle migliori soluzioni applicative.

Compiti Specifici

Gestione del progetto

All'interno di questa tipologia di attività ricadono compiti quali:

- Analisi preliminare del progetto, insieme al Cliente
- Verifica dei pre-requisiti infrastrutturali per la corretta realizzazione del progetto (apparati di rete, server, hardware dedicato,...)
- Pianificazione del progetto (Gantt, Pert, allocazione risorse,...)
- Coordinamento delle attività e delle risorse.
- Individuazione delle priorità e gestione dei rischi di progetto

Interfaccia con il Cliente

Questa figura professionale ha il compito di essere il riferimento di Siav per il Cliente durante la esecuzione delle fasi progettuali che precedono l'avvio in esercizio di un sistema. Nell'ambito di questi compiti vi è la definizione delle riunioni periodiche per comunicare lo stato dei lavori (SAL) al Cliente, la tempestiva notifica al Cliente di eventuali anomalie o ritardi o imprevisti nell'esecuzione del progetto.

Servizio di Configurazione e Parametrizzazione del Sistema (SCPS)

Descrizione

L'installazione di una soluzione Siav è solo il primo passo verso la realizzazione di una soluzione efficiente e che sappia interpretare esigenze ed aspettative del Cliente.

L'analisi delle problematiche e la progettazione di un dettagliato piano di implementazione descrivente le funzionalità che devono essere rese disponibili, oltre alle necessarie configurazioni da adottare, costituiscono la fase propedeutica alla successiva implementazione delle stesse all'interno della piattaforma applicativa Siav.

E' appunto in questa fase che sono richieste le attività oggetto del servizio, necessarie per mettere in moto le soluzioni Siav rendendole quindi operative ed utilizzabili dagli utenti finali.

Compiti Specifici

Configurazione base della piattaforma Siav

All'interno di questa fascia ricadono tutte le attività legate alla configurazione di base del sistema.

A titolo di esempio alcune attività che ricadono sotto questa tipologia sono:

- Configurazione di organigrammi, archivi e tipi documento.
- Definizione modelli di spool, scansione massiva, import/export.
- Integrazione con i sistemi di posta elettronica.
- Configurazione hostlink/weblink.
- Configurazione di siti remoti per gestione immagini distribuite.



Configurazioni avanzate che prevedano la definizione di script

All'interno di questa fascia ricadono tutte le attività legate alla configurazione avanzata del sistema che di norma richiedono la creazione di codice script sia lato server che lato client.

Si ricorda che il servizio di Application Management non garantisce il supporto su questo tipo di configurazioni e va integrato necessariamente con l'apposito Servizio di Supporto alle Implementazioni Custom (SSIC).

Implementazione di processi di workflow

All'interno di questa fascia ricadono tutte le attività legate alla realizzazione di processi di workflow legati alle soluzioni di Business Process Management Siav.

Le attività riguardano sia il design grafico dei processi, compresa la definizione delle attività, che gli script di automazione necessari per soddisfare le esigenze del Cliente.

Si ricorda che il servizio di Application Management non garantisce il supporto su questo tipo di configurazioni e va integrato necessariamente con l'apposito Servizio di Supporto alle Implementazioni Custom (SSIC).

Implementazione di integrazioni con sistemi di terze parti

All'interno di questa fascia ricadono tutte le attività legate ai processi di integrazione con Software di Terze Parti non certificati da Siav.

A titolo di esempio fanno parte di questa fascia le integrazioni con sistemi ERP/CRM non certificati oltre ad integrazioni con portali web o altre applicazioni verticali del Cliente.

Si ricorda che il servizio di Application Management non garantisce il supporto su questo tipo di configurazioni e va integrato necessariamente con l'apposito Servizio di Supporto alle Implementazioni Custom (SSIC).

Servizio di Personalizzazione delle Soluzioni Standard (SPSS)

Descrizione

Le funzionalità documentate presenti come standard all'interno delle soluzioni Siav, a volte, non sono sufficienti a coprire tutte le esigenze che possono essere manifestate da un Cliente. Quando non è possibile soddisfare queste specifiche esigenze con la creazione di personalizzazioni *custom* da parte del servizio di supporto, come previsto all'interno del Servizio di Configurazione e Parametrizzazione del Sistema (SCPS), è necessario procedere alla creazione di specifiche personalizzazioni alla piattaforma applicativa di base utilizzando il servizio di seguito descritto.

La personalizzazione delle Soluzioni Standard è possibile in quanto Siav detiene la proprietà dei codici sorgenti dei prodotti compatibili con i servizi di Application Management descritti nel presente documento.

Siav è quindi in grado di creare personalizzazioni avanzate e completamente integrate nelle piattaforme di base garantendone la manutenzione e la standardizzazione necessaria in un ambiente di produzione software certificato.

Si ricorda che, nel caso di personalizzazioni di questo tipo, la sottoscrizione del Servizio di Supporto alle Personalizzazioni del Sistema Standard (SSPSS) è obbligatoria per i primi 3 (tre) anni dalla data di rilascio delle stesse.

Servizio di Monitoraggio e Gestione del Sistema (SMGS)

Descrizione

In alcune situazioni il Cliente che decide di adottare una soluzione Siav non ha al suo interno delle risorse tecniche da dedicare alla gestione di una nuova applicazione. La soluzione di questo problema può essere di due tipi diversi:

- Utilizzo della soluzione Siav erogata in modalità Document Management Outsourcing (DMO).
- Delega di parte delle attività amministrative e di *monitoring*.

Nel caso la modalità Document Management Outsourcing non possa essere una soluzione adottabile, Siav mette a disposizione un apposito servizio che consente di delegare in parte o totalmente le attività di amministrazione e monitoraggio del sistema. Il Cliente viene quindi sollevato da ogni tipo di onere relativo ai servizi delegati, mantenendo il controllo di quelli che desidera gestire autonomamente.

Compiti Specifici

Monitoraggio del Sistema

Le soluzioni informatiche Siav spesso si integrano con procedure esterne di caricamento dati o interagiscono con sistemi di terze parti per fornire il massimo livello di integrazione. L'utilizzo di sistemi di Business Process Management, che trovano nella gestione dei processi di workflow il loro punto di forza, comporta inoltre la necessità di un monitoraggio continuo dei processi attivi per evitare che problemi di natura tecnologica possano tradursi in anomalie relative ai processi di business gestiti. Per questi motivi appare evidente la necessità di un attento e costante monitoraggio, in quanto da esso dipendono l'aggiornamento e la coerenza dei dati gestiti, oltre alla sicurezza dei processi di business supportati. L'attività di monitoraggio si occupa quindi di mantenere una sorveglianza continua su tutti i processi che il Cliente decide di delegare a Siav, garantendo la necessaria sicurezza e fornendo report dettagliati su tutte le anomalie riscontrate, gestendo ovviamente le necessarie attività di correzione.

Gestione Amministrativa del Sistema

La gestione amministrativa di norma viene affidata a personale tecnico del Cliente che, opportunamente formato, è in grado di gestire autonomamente le attività di ordinaria amministrazione. Nel caso però non siano disponibili figure da destinare a questo specifico compito è possibile sottoscrivere il servizio di gestione amministrativa delegando in tutte o in parte le attività, con la sola eccezione della funzioni di coordinamento interno e verifica. In questo modo il riferimento del Cliente non deve avere nessuna formazione specifica sulle funzionalità amministrative, ma deve solo effettuare le richieste al personale Siav che provvederà a renderle operative entro i tempi concordati.

Servizi di Amministrazione remota del Database Oracle (SDBAO)

Descrizione

Oracle è un prodotto potente e complesso, con caratteristiche tecnologiche uniche che ne fanno il leader di mercato: chi vuole sfruttarne al meglio le potenzialità dovrebbe effettuare una costante manutenzione del sistema, focalizzata alla verifica periodica del corretto funzionamento e all'individuazione degli accorgimenti più adatti per mantenerlo in piena efficienza e per garantirne una fruizione sempre più efficace.

I Clienti che sono interessati ad effettuare queste attività ma non intendono farsene carico con proprie risorse, possono richiedere a Siav l'attivazione di un servizio di amministrazione remota che verrà svolto con strumenti di teleassistenza.

Il servizio consta dunque del controllo giornaliero del DBMS e dei suoi servizi per monitorare lo stato di salute dell'ambiente. Il servizio viene erogato tutti i giorni lavorativi, sono esclusi i sabati, le domeniche e le festività nazionali.

Compiti Specifici

- Controllo giornaliero dello stato dei backup (RMAN completati / andati in errore)
- Controllo giornaliero dell'occupazione del file system e del riempimento dei tablespaces e della sua crescita
- Controllo giornaliero occupazione / saturazione di CPU e RAM del DB server
- Analisi proattiva sullo stato dei DB per prevenire eventuali blocchi e perdite di prestazioni (sessioni bloccate, indici inutilizzabili, oggetti invalidi, blocchi corrotti job falliti, long running jobs, incidenti attivi, ripetuti tentativi di login falliti)
- Analisi delle performances del DB e del DB server a fronte di segnalazioni di prestazioni degradate

Qualora i controlli quotidiani evidenziassero delle problematiche questo verrà segnalato al Cliente e se necessario/possibile verranno effettuati gli interventi di correzione in modalità "best effort". Esempio di attività svolte dal servizio:

- Segnalazione al Cliente della necessità di incrementare/liberare il file system;
- Correzione dei problemi relativi al fallimento dei backup o dei job non di tipo applicativo (ri-esecuzione del backup, ri-esecuzione dei job, ...)
- Estensione del Tablespace in caso di necessità;
- Rebuild degli indici in caso di corruzione;
- Eventuale kill di sessioni bloccate;
- Segnalazione al Cliente ed eventuale attività per la risoluzione delle criticità riscontrate;
- Generico supporto sistemistico al Cliente (es. spostamento e/o rischedulazione dei backup, spostamento dei datafile a fronte di una riconfigurazione del DB server, ...) non connesso strettamente all'applicativo Archiflow, ma alle problematiche legate al DB Oracle e alla sua efficienza.

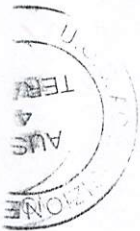
Il servizio NON include

Sono da considerarsi Attività Extra, quindi soggette a programmazione e quotazione economica, le seguenti attività:

- Eventuali attività di restore dei dati a fronte di un recovery del DB a seguito di un failure dell'hardware del DB server (es.: rottura del disco, corruzione del file system, ...);
- Modifica della architettura del DB (es.: cambio del sistema operativo del DB server, modifica dell'archiviazione dei datafile (filesystem, ACFS, ASM), cambio dell'architettura del DB (Single Instance, RAC, DataGuard, ...);
- Installazione/configurazione della Oracle DB Console, ove previsto (versioni del DB fino a 11.2) e/o del monitoraggio (versioni del DB superiori a 11.2);
- Installazione nuovo DBMS Oracle;
- Upgrade/patching del sistema Oracle;
- Tuning approfondito del DBMS Oracle orientato all'ottimizzazione delle prestazioni (rimane incluso quello effettuato per rimuovere situazioni specifiche e contingenti);
- Analisi approfondite su problematiche bloccanti o di fault gravi;
- Interventi di qualunque tipo che richiedano un impegno stimato superiore alle 2h/cad.

Prerequisiti:

- Attivazione di una VPN verso il Cliente;
- Installazione "DB Console" di Oracle (per versioni del DB fino a 11.2);
- Attivazione della funzione di invio e-mail a Siav da parte della "DB Console" di Oracle o di altro strumento atto all'invio di e-mail;
- Adeguati privilegi di accesso ai Sistemi Operativi dei DB server ed ai DB per poter svolgere le azioni correttive.



Oracle DBA Remoto - Assessment

Descrizione

L'attivazione dei servizi di Amministrazione remota del Database Oracle, descritti al punto precedente, può essere effettuata in qualsiasi momento e non necessariamente quando si inizia ad utilizzare il sistema Archiflow. In occasione della prima attivazione di tali Servizi è necessario attivare il servizio di Assessment.

Gli obiettivi del servizio di Assessment sono di seguito sinteticamente descritti.

Obiettivi

- verifica della funzionalità della VPN per il controllo da remoto
- verifica della completa accessibilità da remoto sia del DB server che del DB (eventuale richiesta di apertura di porte sul firewall del Cliente)
- acquisizione delle credenziali privilegiate per l'utilizzo della VPN e per l'accesso al DB server ed al DB
- acquisizione dei dati del personale tecnico di riferimento del Cliente, necessari in caso di comunicazioni urgenti relative a problematiche riscontrate
- verifica dello stato del DB server e del DB ed evidenziazione/notifica al Cliente/soluzione di eventuali problematiche già in essere

- installazione/configurazione della Oracle DB Console, ove previsto (versioni del DB fino a 11.2) e/o del monitoraggio (versioni del DB superiori a 11.2)
- configurazione delle mail di notifica e definizione dei destinatari delle stesse
- definizione, insieme ai tecnici del Cliente, delle migliori politiche di backup, eventualmente compatibili con le policy aziendali esistenti.

Servizio di Audit del Sistema (SAS)

Descrizione

Il servizio è pensato per i Clienti che ritengano importante un preventivo controllo periodico delle funzionalità delle applicazioni al fine di garantire l'ottimale funzionamento, manutenzione e gestione evolutiva dei sistemi e delle procedure.

Si tratta attività svolte OnSite eseguendo un insieme di controlli preventivamente concordati con il Cliente.

Compiti Specifici

Siav si impegna a fornire, presso l'opportuna sede indicata dal Cliente, il Servizio di Audit OnSite. Il personale tecnico lavorerà in modo continuativo assieme ai Sistemi Informativi del Cliente ed il Personale Operativo per valutare l'ottimale configurazione e funzionamento della applicazioni.

I principali compiti assegnati al personale che svolge il Servizio di Audit OnSite sono:

- Verifica delle performance.
- Verifica delle versioni del software e delle necessità di aggiornamento.
- Verifica del DataBase
- Verifica delle risorse HW utilizzate
- Verifica delle istanze WorkFlow
- Verifica del processo di conservazione digitale

Il personale tecnico designato da Siav a fornire l'assistenza tecnica OnSite, così come la sede di intervento indicata dal Cliente, potranno variare per ogni singolo intervento.

Copertura

Di norma il Servizio di Audit OnSite è disponibile durante il normale orario lavorativo (9.00-13.00 / 14.00-18.00 dal lunedì al venerdì escluse le festività nazionali e locali relative alla filiale di competenza del Cliente). Il Cliente ha facoltà di richiedere la modifica agli orari standard, previo accordo con Siav.

Servizio di Formazione Tecnica e Funzionale (SF)

Descrizione

La formazione riveste un ruolo sempre più importante all'interno di aziende competitive e orientate al mercato globale. All'interno di questo contesto Siav ha pensato ad uno specifico servizio destinato a fornire le necessarie nozioni di carattere tecnico e funzionale per consentire di sfruttare al 100% i vantaggi offerti dalle nuove soluzioni di Business Process Management.

Compiti Specifici

Attività di formazione su tematiche di natura tecnica e sistemistica

E

38

Uno dei punti di forza delle soluzioni tecnologiche Siav è l'estrema semplicità di uso da parte degli utenti finali, abbinata ad una ridotta e semplice manutenzione ordinaria dei sistemi. Le attività relative ad operazioni di *maintenance* possono essere agevolmente delegate al personale tecnico del Cliente che però necessita di una adeguata formazione continua. I servizi base (assistenza telefonica e accesso remoto) forniscono la necessaria consulenza specialistica in caso di attività particolarmente delicate, ma sono da considerare come supporto al personale tecnico del Cliente. L'attività di formazione di tali figure riveste quindi particolare importanza e di norma viene erogata mediante attività formative mirate a rispondere alle specifiche esigenze di ogni singolo Cliente.

Attività di formazione sull'utilizzo di nuove funzionalità applicative

Spesso le soluzioni Siav sono arricchite da nuove funzionalità applicative che ne agevolano e semplificano l'utilizzo nelle attività quotidiane. Questo consente di aumentare l'efficienza a patto che gli utenti che fanno uso del sistema ne vengano a conoscenza ed imparino ad utilizzarle nel modo corretto. A tale scopo è prevista una serie di corsi personalizzati, che di norma sono erogati presso la sede del Cliente, in cui a fronte di una preventiva analisi delle esigenze più frequenti manifestate dagli utenti vengono studiate le necessarie semplificazioni che possono essere introdotte con l'uso delle nuove funzionalità disponibili.

Servizio di Consulenza Normativa (SCN)

Descrizione

Il servizio è destinato ai Clienti che vogliono avere un aggiornamento continuativo in merito alle opportunità ed alle normative riguardanti:

- Conservazione digitale dei documenti fiscali;
- Fatturazione elettronica (B2B e B2G);
- Conservazione digitale in ambito HR;

Il servizio, che verrà erogato ad un unico referente indicato dal Cliente, comprenderà sia comunicazioni di carattere informativo che attività di supporto, come di seguito riportato.

Elementi del servizio

Newsletter

A mezzo email, con cadenza quadrimestrale, verrà inviata la newsletter prodotta dall'Osservatorio Normativo Siav riguardante le principali novità normative degli ambiti sopracitati e le opportunità del mondo digitale.

Sono previste inoltre edizioni straordinarie e sintetiche relative a provvedimenti il cui recepimento abbia carattere di urgenza.

"L'Esperto risponde"

Consulenza telefonica su appuntamento (049 8979797) o mediante comunicazione a mezzo e-mail (consulenza.normativa@Siav.it), erogata direttamente al Referente funzionale interno indicato dal Cliente.

Sono previsti nr.4 quesiti per anno aventi come oggetto questioni o situazioni di immediata interpretazione che quindi non richiedano uno studio approfondito in quanto relativi a situazioni particolari del Cliente.

Auditing

Il servizio prevede un incontro/anno con il Referente funzionale del Cliente, presso la sede del Cliente, per la durata massima di una giornata, comprendente le seguenti attività:

- Verifica del processo di conservazione digitale in essere, con condivisione di eventuali criticità verificatesi e documentabili;

- Verifica del "Manuale della conservazione";
- Aggiornamento sulle principali novità normative, loro impatto sui processi di conservazione in essere, future evoluzioni e azioni da intraprendere;
- Produzione di un verbale sintetico, riportante la verifica svolta, le criticità riscontrate e i suggerimenti proposti.

Sono escluse dal servizio tutte le attività diverse da quanto sopra riportato ed in particolare:

- Pareri formalizzati e sottoscritti a seguito di consulenza specifica, che richiedano un impegno in giornate/Uomo eccedente quanto previsto dal sopra citato servizio di "Auditing";
- Approfondimenti con altri Consulenti eventualmente coinvolti

In caso di acquisto del Servizio, il Cliente dovrà fornire le seguenti informazioni:

- l'indicazione del Referente autorizzato a attivare le richieste del servizio "L'esperto risponde", nell'ambito del Servizio di Consulenza Normativa
- l'indirizzo e-mail a cui inviare le Newsletter

Servizio di Supporto Telefonico (SST)

Descrizione

Questo tipo di servizio è la forma più diretta per ricevere informazioni e supporto da parte del personale tecnico Siav per le tematiche e le situazioni quotidiane di piccola entità non incluse nel servizio di Assistenza Telefonica.

Con questo servizio è quindi generalmente possibile ovviare temporaneamente alle carenze di conoscenza dei prodotti e delle procedure.

In base al contesto è possibile si debba comunque ricorrere agli altri servizi accessori al contratto.

Compiti Specifici

Obiettivo primario del Servizio di Supporto Telefonico è il seguente:

- Fornire al Cliente informazioni e chiarimenti sulle funzionalità degli applicativi Siav, incluse tutte le componenti di personalizzazione e implementazioni custom.

Alcuni esempi per i quali potrebbe essere utilizzato il servizio:

- Configurazione di nuovi utenti
- Configurazione e modifica di tipologie documentali.
- Verifica delle istanze di WorkFlow.
- Utilizzo del sistema da parte di utenti non esperti

Procedura di Accesso e Copertura

Il servizio è disponibile tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì con orario 9.00-13.30 / 14.00-18.30, escluse le festività nazionali. Il Cliente ha facoltà di richiedere delle modifiche agli orari standard di disponibilità del servizio che dovranno essere concordate con Siav.

L'accesso al servizio avviene tramite chiamata l'apposito numero verde nazionale :



Potranno accedere al servizio fino ad un massimo di 10 Utenti oltre a Referente Principale del Cliente.

L'attivazione del servizio, o la variazione dei fruitori, avverrà inviando una semplice richiesta a Siav@pec.Siav.it. Nella richiesta dovranno essere indicate le credenziali (Cognome, Nome, email) del Referente e dei potenziali Fruitori.

Le attività verranno quantificate a multipli di 30' ed al termine della chiamata verrà inviata un'email al richiedente ed al Referente primario del Cliente riepilogando il tempo addebitato ed il monte ore residuo.

Referente di Customer Care specifico per il Cliente (RCC)

Descrizione

Questo servizio consente di disporre di un canale preferenziale verso il Customer Care di Siav.

Scopo del Referente di Customer Care del Cliente (RCC) è quello di rendere più efficace la comunicazione con il Cliente, per la segnalazione di anomalie e per facilitare l'individuazione di eventuali criticità nei sistemi, grazie alla conoscenza diretta dell'impianto, delle personalizzazioni in essere e delle chiamate pregresse.

Il servizio è rivolto principalmente a Clienti con contesti particolarmente critici in relazione alla dimensione degli impianti, alla complessità dei progetti realizzati e all'importanza strategica delle soluzioni adottate.

Questo servizio supplementare è disponibile come estensione per i Clienti che hanno acquistato il servizio di Application Management Advanced (SAMA), mentre è compreso per coloro che hanno deciso di accedere al livello Full Service (SAMFS).

Copertura

Di norma il Referente di Customer Care del Cliente è disponibile tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì con orario 9.00-13.00 / 14.00-18.00, escluse le festività nazionali. Il Cliente ha facoltà di richiedere delle modifiche agli orari standard di disponibilità del servizio che dovranno essere concordate con Siav.

Il responsabile tecnico del Cliente può essere contattato tramite i canali standard del Customer Care o mediante e-mail individuale.

6
41

Livelli di servizio

Di seguito sono descritti i livelli di servizio, relativi al servizio di Application Management base (SAMB, SAMA, SAMFS), che Siav si impegna a rispettare relativamente alla risoluzione di anomalie riscontrate e segnalate.

Tempistiche di attuazione del servizio

Le tempistiche di attuazione del servizio sono definite sulla base di:

- Stato di evasione della chiamata
- Gravità del problema
- Livello di Application Management sottoscritto

Processo di Evasione di una Chiamata

Nel processo di risoluzione di un'anomalia o di evasione di una chiamata si possono identificare quattro fasi fondamentali:

- **Registrazione della chiamata:** la chiamata pervenuta al centro di supporto (richiesta telefonica o e-mail) viene registrata nel sistema informativo Siav, che genera un codice identificativo univoco di chiamata definito "ticket di supporto (TDS)".
- **Assegnazione del codice di gravità e comunicazione al Cliente del numero di ticket:** il codice identificativo univoco assegnato alla chiamata TDS, corredato del corretto livello di gravità assegnato, viene comunicato al Cliente.
- **Presenza in carico:** la chiamata entra in questa fase nel momento in cui un tecnico Siav la prende in carico e ne inizia la lavorazione.
- **Chiusura della chiamata:** nel momento in cui il personale incaricato comunica al servizio di supporto che è stata fornita al Cliente l'assistenza richiesta (risoluzione della problematica segnalata o evasione della specifica richiesta), la chiamata viene considerata chiusa e sono contestualmente comunicati gli estremi di chiusura al referente del Cliente indicato nella registrazione di apertura.

Definizione gravità del Problema

La gravità del problema dipende da due fattori: Urgenza e Impatto. Di seguito i criteri standard per la loro assegnazione e la matrice per il calcolo della Gravità ed i relativi tempi di intervento.

Livello di Urgenza

Indica la tempestività con la quale è necessario il ripristino considerando le esigenze ed il business del Cliente (comunicato in sede di apertura del ticket), e viene assegnato considerando quali e quante funzionalità non sono più disponibili.

I livelli previsti sono:

- **"Critico":** la totalità delle funzioni è indisponibile, c'è la certezza o anche la possibilità di corruzione dei dati; è richiesto un ripristino immediato per poter procedere con le attività bloccate del Cliente.
- **"Alto":** la maggior parte delle funzionalità non è disponibile o il problema riguarda funzionalità importanti che bloccano il business del cliente; è necessario un veloce ripristino per rispettare delle scadenze imposte dall'esterno.
- **"Medio":** le funzionalità non disponibili non sono cruciali e non impediscono il proseguo delle attività del cliente; è richiesto un ripristino a breve termine per poter rispettare delle scadenze interne.
- **"Basso":** l'indisponibilità è limitata a poche funzioni o comunque marginali il cui ripristino può avvenire in un periodo medio/lungo.



Impatto

Si riferisce al numero e alla tipologia di utenti interessati dai problemi o dalle anomalie.

Le categorie previste sono:

- **"Intera struttura"**: la totalità degli utenti non può accedere ad una o più funzionalità.
- **"Servizio / reparto"**: un reparto / ufficio o alcuni Key-user, per il business dell'organizzazione, non possono accedere ad una o più funzionalità.
- **"Singoli utenti"**: pochi utenti dell'organizzazione/singoli utenti di reparti differenti non possono accedere ad una o più funzionalità.

La matrice sottostante calcola il livello di gravità in funzione di Urgenza e Impatto:

		Impatto		
		Intera struttura	Servizio / reparto	Singoli utenti
Livello di Urgenza	Critico	 Rosso	 Rosso	 Giallo
	Alto	 Rosso	 Giallo	 Verde
	Medio	 Giallo	 Verde	Bianco
	Basso	 Verde	Bianco	Bianco

Di seguito alcuni esempi dei livelli di gravità ottenuti:

- **Codice rosso:**
 - Accesso all'applicazione/molte funzionalità non disponibile/i per tutti gli utenti o per un intero reparto.
 - Grave corruzione, perdita o indisponibilità dei dati.
 - Crash continuativo o blocco dell'applicazione server.
- **Codice giallo:**
 - Funzioni automatiche lato server bloccate (es. import/export).
 - Impossibilità di accedere alla PEC per invio/scarico.
 - Malfunzionamenti nel processo di conservazione digitale che ne impediscono lo svolgimento.
 - Blocco di workflow riguardanti processi con scadenze imposte dalla normativa vigente (delibere, pubblicazioni,...).
- **Codice verde:**
 - Degrado delle prestazioni del sistema per alcune funzionalità.
 - Crash saltuario dell'applicazione su alcuni client.
 - Funzione di duplicazione indici non funzionante.
 - Problemi di stampa documenti.
- **Codice bianco:**
 - Richiesta di documentazione applicativa.
 - Mancato salvataggio personalizzazione interfaccia utente (posizione/ordinamento colonne dati, ecc.).
 - Comparsa avvisi applicativi che non impediscono l'operatività.

Impegni di Siav

La seguente tabella specifica le tempistiche di attuazione del servizio che Siav si impegna a garantire in relazione alla gravità assegnata.

Gravità	Stato	Livello di servizio		
		Basic	Advanced	Full Service
Codice rosso	Registrazione	2 ore	1 ore	1 ora
	Presenza in carico	6 ore	4 ore	2 ore
	Risoluzione (*)	24 ore	16 ore	8 ore
Codice giallo	Registrazione	2 ore	1 ore	1 ora
	Presenza in carico	12 ore	6 ore	4 ore
	Risoluzione (*)	12 giorni	6 giorni	3 giorni
Codice verde	Registrazione	2 ore	1 ore	1 ora
	Presenza in carico	24 ore	12 ore	8 ore
	Risoluzione (*)	18 giorni	9 giorni	5 giorni
Codice bianco	Registrazione	2 ore	1 ore	1 ora
	Presenza in carico	48 ore	24 ore	16 ore
	Risoluzione (*)	New Release	40 giorni	20 giorni

(*) La risoluzione di particolari problemi nell'ambito dei software applicativi talvolta può non essere prevedibile rispetto al fattore tempo. Per questo motivo con "Risoluzione" si intende anche la predisposizione di un *workaround* temporaneo che ripristini il funzionamento di base del sistema in attesa dell'intervento definitivo.

La risoluzione di alcuni problemi può dipendere a volte da fattori non governabili da Siav come ad esempio malfunzionamenti del sistema operativo di base, interazione con altri software applicativi, sistemi antivirus, driver di verifica specifici. Inoltre in molti casi la collaborazione attiva del Cliente è condizione necessaria allo svolgimento dell'attività di supporto, come ad esempio l'accesso fisico ai locali e/o ai sistemi e la disponibilità della connessione per le operazioni in accesso remoto. Per tali motivi i tempi di risoluzione dichiarati sono riferiti dunque a condizioni per le quali non esistano condizionamenti esterni e sia disponibile la collaborazione necessaria da parte del Cliente.

Per questo si veda anche il paragrafo "Responsabilità del Cliente".

Infine, se la problematica è derivante da un BUG riconosciuto del prodotto, sarà necessario attendere l'iter previsto dalla correzione da parte del laboratorio software alla verifica da parte del reparto software quality assurance al conseguente rilascio del pacchetto di update; per tutto questo iter il conteggio del livello del servizio sarà sospeso. SIAV S.p.A. s'impegna comunque nel fornire un *workaround* nel caso il BUG sia particolarmente impattante per le attività quotidiane.

Note

- I valori indicati in tabella sono da intendersi come **tempi massimi** e riferiti all'orario lavorativo 9.00-13.30/14.00-18.30 dal lunedì al venerdì escluse le festività nazionali e locali (riferite alla sede di Padova e alla filiale di competenza del Cliente).
- I valori indicati **escludono i tempi di trasferimento** dalla sede Siav al sito dell'impianto; allo stesso modo sono **esclusi** i tempi necessari al Cliente per **attivare** il servizio di accesso remoto.
- I valori indicati escludono gli eventuali tempi necessari per l'esecuzione di procedure software atte a sanare situazioni quali l'inconsistenza dei dati o la ricostruzione delle condizioni di buon funzionamento.
- Il livello di gravità della segnalazione è attribuito in modo **insindacabile** dal servizio di supporto Siav e può essere modificato durante il processo di risoluzione.

Procedura per la richiesta di supporto

Chi può richiedere il supporto

Possono accedere al servizio di supporto tutti i Clienti che abbiano sottoscritto un servizio di Application Management in corso di validità. Le richieste possono essere effettuate **solamente** da personale del Cliente qualificato e registrato all'interno del sistema informativo di gestione Siav. Sono previsti **3 (tre)** contatti per il livello **Basic**, **5 (cinque)** contatti per il livello **Advanced** e **7 (sette)** contatti per il livello **Full Service**.

Per contatto qualificato si intende un referente del Cliente che abbia una buona dimestichezza con le soluzioni Siav, dal punto di vista funzionale e/o amministrativo e che abbia partecipato alla formazione di base e/o a corsi specifici sui prodotti Siav installati.

Come ottenere supporto

L'accesso al supporto può essere richiesto utilizzando i seguenti strumenti di comunicazione:

Accesso Telefonico

Per usufruire del supporto tramite accesso telefonico è necessario utilizzare il seguente numero verde unico previsto per tale tipologia di richiesta.



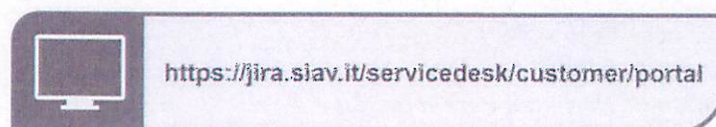
Questa tipologia di accesso è principalmente dedicata a richieste di supporto relative a segnalazioni particolarmente gravi e critiche.

Accesso tramite Portale

L'accesso tramite portale di Assistenza Service Desk rappresenta la modalità standard di erogazione del supporto da parte di Siav. L'accesso al portale avviene attraverso credenziali fornite da Siav. Sono previsti 3 (tre) account per il livello Basic, 5 (cinque) account per il livello Advanced e 7 (sette) account per il livello Full Service.

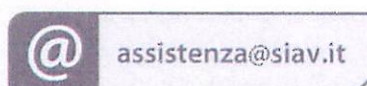
Sul portale è possibile aprire dei ticket, verificare lo stato dei ticket aperti, aggiungere commenti su ticket aperti e avere un resoconto globale dei ticket.

Nel sito Siav è possibile scaricare il manuale con le modalità di accesso e di utilizzo del portale.



Accesso Elettronico (e-Mail)

Per usufruire del supporto tramite accesso elettronico è necessario utilizzare il seguente indirizzo di posta elettronica unico previsto per tale tipologia di richiesta.



Questa tipologia di accesso è principalmente dedicata a richieste di supporto relative a segnalazioni di lieve gravità e a richieste di informazioni. L'accesso tramite e-Mail non sarà più supportato a partire da luglio 2020.

Descrizione del processo di risoluzione delle segnalazioni

Il processo di risoluzione delle segnalazioni da parte del personale di supporto Siav viene gestito con strumenti altamente professionali, che ne tiene costantemente monitorato lo stato segnalando eventuali anomalie che possono portare allo scostamento rispetto ai tempi di risoluzione indicati nella sezione "Livelli di Servizio".

Definizione del Problema e Raccolta delle Informazioni sul Sistema in Uso

Il Cliente prima di contattare il supporto Siav deve raccogliere, con un adeguato grado di dettaglio, tutte le informazioni che possono essere necessarie per la corretta identificazione del problema come ad esempio:

- Tipologia del problema e sua dettagliata descrizione (funzionale, sistemistico, prestazionale, mancanza di dati, ...).
- Frequenza del problema segnalato (occasionale, frequente, continuo).
- Eventuali riferimenti degli utenti che hanno segnalato l'anomalia.
- Informazioni sui sistemi installati (versioni degli applicativi Siav, dei sistemi operativi di base, antivirus, ...).
- Eventuali log applicativi e di sistema, screenshot ecc

Le informazioni raccolte devono essere comunicate durante la fase di registrazione della segnalazione.

Contatto con il Supporto Siav

Uno dei riferimenti "qualificati" del Cliente contatta il Customer Care utilizzando uno dei canali previsti sopradescritti fornendo contestualmente tutte le informazioni indicate nel paragrafo precedente. Un operatore (o il sistema automatico di gestione segnalazioni) registra la richiesta, alla quale viene assegnato un codice univoco denominato "Ticket di Supporto" (TDS). A questo punto la richiesta assume lo stato di "IN REGISTRAZIONE".

Comunicazione del Numero di Ticket (TDS) e Assegnazione Livello di Gravità

Tutte le chiamate IN REGISTRAZIONE sono processate da un operatore che verifica la completezza delle informazioni fornite e provvede ad assegnare un livello di gravità che poi sarà utilizzato per definire la gestione delle priorità all'interno della struttura di supporto.

L'operatore comunica al riferimento del Cliente che ha eseguito la segnalazione il livello di gravità assegnato e smista al supporto di competenza la richiesta.

A questo punto la richiesta assume lo stato "REGISTRATA".

Presa in Carico da Parte del Personale Siav

Il personale di supporto Siav, entro la tempistica indicata nella sezione "Livello di Servizio", provvede a prendere in carico la chiamata e attiva il processo di risoluzione.

A questo punto la richiesta assume lo stato "IN CARICO A SIAV".

Risoluzione del Problema Segnalato

Il personale di supporto che ha preso in carico la chiamata inizia la procedura di risoluzione.

La problematica segnalata è analizzata, viene definito il piano di risoluzione e successivamente sarà contattato il referente del Cliente per richiedere eventuali informazioni aggiuntive o per fornire una prima stima dei tempi di risoluzione.

La responsabilità della risoluzione è assegnata al Tecnico che ha preso in carico la chiamata, anche se può essere successivamente trasferita ad un collega.

Procedura di Chiusura della Chiamata

Al termine del processo di risoluzione viene comunicata ufficialmente al Cliente la chiusura della chiamata che assume lo stato "RISOLTA".

Prodotti compatibili con il servizio

Ciclo di vita dei prodotti

Siav gestisce il ciclo di vita dei prodotti della sua piattaforma applicativa suddividendolo in tre fasi successive, evidenziate in figura, che si caratterizzano per una differente gestione della manutenzione del software, intesa in termini di:

- * Innovazione funzionale
- * Adeguamento ai cambiamenti esterni (nuovi sistemi operativi, modifiche nelle normative, ...)
- * Correzione di anomalie



Mainstream

Questa fase caratterizza le versioni più recenti dei prodotti Siav. In questo periodo del suo ciclo di vita il prodotto cresce in termini funzionali, viene pienamente supportato per correggerne le anomalie e adattarlo alle nuove versioni dei sistemi operativi, alle modifiche delle normative, ecc.

Full Support

Questo momento rappresenta la piena maturità dell'applicativo; generalmente il passaggio dal Mainstream al Full Support di una versione del software avviene in occasione del lancio di un nuovo Rilascio Principale del medesimo prodotto. In questa fase sono garantite le modifiche di natura adeguativa e la correzione delle anomalie.

Limited support

Questa è l'ultima fase della vita di una specifica versione del prodotto, all'interno della quale generalmente non viene più garantita l'assistenza ai Clienti nell'ambito dei servizi di Application Management.

Prodotti inclusi nel servizio di Application Management

I servizi descritti nella presente guida sono applicabili ai prodotti software Siav per i quali è prevista l'attività di manutenzione e assistenza, relativamente ai componenti principali ed incluse tutte le opzioni e moduli disponibili.

La lista completa dei prodotti supportati e delle relative versioni è pubblicata sul sito Siav (<https://www.siav.com/it/servizi-consulenza/supporto/>).



47

Siav si impegna a comunicare ogni variazione relativa ai prodotti supportati o eventuali limitazioni del servizio fornito tramite il tempestivo aggiornamento sul sito istituzionale www.Siav.it.

Per l'assistenza ad altri prodotti o versioni non incluse nell'elenco pubblicato sul sito, Siav si riserva la facoltà di accettare la richiesta di erogare i servizi di supporto, nel qual caso specificandone di volta in volta le modalità ed i costi.



3

Responsabilità del Cliente

Il Cliente, al fine di permettere la migliore erogazione dei servizi, si impegna a:

- Fornire i nominativi dei referenti qualificati che interagiranno con il personale Siav.
- Conservare e fornire tempestivamente, ove richiesto, il Codice di Application Management (CAM) ed il Ticket di Supporto (TDS).
- Fornire l'accesso ai locali ove si trovano i sistemi su cui sono installati i prodotti o da cui sia possibile raggiungerli (Accesso Remoto).
- Fornire le credenziali di accesso ai sistemi con i diritti minimi necessari per l'operatività del personale Siav.
- Eseguire costantemente le procedure periodiche di backup ed i test di restore, verificando il corretto funzionamento delle stesse prima di ogni intervento Siav.
- Garantire durante l'esecuzione dei servizi OnSite l'accesso alla rete Internet con particolare riferimento ai protocolli http(s) e ftp.
- Nel caso si ritenga opportuno configurare un ambiente di test il Cliente è tenuto a predisporre il necessario ambiente operativo di base (Hardware e Software di Base).
- Mettere in contatto il personale Siav con i referenti tecnici di altri prodotti software e hardware con i quali le soluzioni Siav si interfacciano o che utilizzano e coordinare la collaborazione.



Note Generali

Spese di Trasferta

Le spese di trasferta in caso di interventi presso la sede del Cliente, siano essi legati al Servizio di Assistenza OnSite (ATOS) che all'erogazione di servizi specifici, sono completamente a carico del Cliente salvo i casi diversamente specificati.

Le spese di trasferta per i servizi erogati in Application Management sono calcolate con facendo riferimento alla tariffa comprensiva delle ore di viaggio e vengono quantificate sulla base della distanza reale calcolata tra l'indirizzo della sede Cliente in cui viene erogata l'attività e l'indirizzo della sede Siav più vicina (nella sezione contatti sono riportati gli indirizzi delle Sedi Siav in Italia).

Il calcolo viene effettuato utilizzando lo strumento internet gratuito ViaMichelin (www.viamichelin.it) facendo riferimento alle indicazioni relative al percorso più veloce.

Si ricorda che all'interno dei servizi di Application Management le spese di trasferta sono comprese (salvo diversamente specificato) solamente per il Servizio di Assistenza OnSite per livello Full Service relativo ai primi 3 (tre) interventi.

Ambito di applicazione dei servizi di Application Management

Definizione di Impianto

Per impianto si intende un sistema informatico che:

- Si riferisce ad un solo Cliente.
- Include una sola linea prodotto (Archiflow, Koinè, Virgilio, etc.).
- Può essere considerato un impianto unico anche se distribuito su più server/motori.

Definizione di Sistema

Per sistema si intende un insieme di impianti riconducibili ad un unico Cliente finale.

Un esempio di sistema potrebbe essere quello di un Cliente che utilizza Archiflow come impianto principale al quale ha aggiunto servizi aggiuntivi (e-Dispatcher, ADP, etc.).

Definizione di Ambito di Application Management

In caso di sottoscrizione del servizio di Application Management, questo deve essere quotato ed applicato con le medesime caratteristiche all'intero sistema del Cliente, con livelli di servizio omogenei rispetto a tutti i singoli impianti che lo compongono.

Nel caso sia richiesta l'applicazione del servizio di Application Management solo ad una parte del sistema in utilizzo presso il Cliente, Siav si riserva il diritto di determinare il costo del servizio applicando una tariffazione che può differire da quella standard vigente.

Durata di sottoscrizione dei servizi di Application Management

La durata minima sottoscrivibile per i servizi di Application Management è, salvo diversa indicazione, di anni 1 (uno).

Nel caso non sia previsto il rinnovo automatico, Siav si impegna a garantire il servizio di supporto (alle stesse condizioni sottoscritte per l'anno precedente) per una durata di 30 (trenta) giorni solari oltre la data di scadenza, in modo da dare la necessaria copertura in caso si presentassero ritardi alle procedure amministrative e/o contabili di rinnovo. Oltre tale data saranno tassativamente sospese tutte le attività di supporto.

Siav si impegna ad inviare con anticipo di almeno 30 giorni solari dalla data di scadenza del servizio, l'offerta relativa al suo rinnovo, che verrà quantificata alle condizioni vigenti al momento del rinnovo. Nel

caso sia prevista la clausola di rinnovo automatico è data facoltà al Cliente di recedere almeno 15 giorni prima scadenza, **esclusivamente** mediante **lettera raccomandata** o **PEC**.

Rinnovo in caso di mancata sottoscrizione

Nel caso in cui il Cliente intenda sottoscrivere nuovamente il servizio di Application Management dopo un periodo di mancata sottoscrizione, è necessario regolarizzare il pagamento dell'Application Management per tutte le annualità non rinnovate. Solo dopo tale adempimento è possibile attivare il servizio al livello prescelto. Si ricorda che l'aggiornamento dei software Siav è possibile solamente disponendo di un servizio di Application Management attivo.

Contatti autorizzati

I referenti qualificati del Cliente sono gli unici contatti autorizzati ad effettuare richieste di supporto a Siav e a ricevere le comunicazioni istituzionali.

Sono identificabili due tipologie diverse di referente qualificato che verranno di seguito descritte dal punto di vista delle responsabilità e dei necessari prerequisiti.

Referente Principale del Cliente (RPC): rappresenta il Cliente nel rapporto con Siav ed è l'interlocutore preferenziale nel caso di scelte che comportino un elevato grado di responsabilità. Può non essere una figura di natura tecnica, quindi non deve possedere necessariamente nozioni particolari legate ai meccanismi di funzionamento dei sistemi. Solitamente ricopre un ruolo dirigenziale all'interno della struttura organizzativa del Cliente.

Referenti Secondari del Cliente (RSC): gestiscono solitamente i normali rapporti con il servizio di supporto Siav e sono indicati dal Referente Principale del Cliente. Sono di norma figure di natura tecnica che rivestono un ruolo operativo all'interno della struttura organizzativa del Cliente. Prerequisito all'assunzione di questo ruolo è la conoscenza approfondita delle applicazioni Siav da un punto di vista funzionale e applicativo. Tale livello di competenza può essere acquisito mediante "training on job" o partecipando ad appositi corsi di formazione.

Referente per il servizio di Consulenza Normativa (SCN): è la persona autorizzata ad interloquire con gli esperti del Servizio di Consulenza Normativa, per la richiesta di consulenza telefonica e per organizzare gli incontri di audit annuali. Il Referente per il servizio di Consulenza Normativa può coincidere con il Referente Principale del Cliente o con una delle altre figure elencate nel presente capitolo.

Contatti per il servizio di supporto telefonico SST: sono le persone autorizzate dal Cliente ad usufruire del servizio SST. Il Customer Care di Siav sarà autorizzato ad erogare il servizio solo ai nominativi indicati, previa richiesta di supporto ricevuta via email. I contatti inseriti in questa lista possono coincidere, in parte o interamente, con le altre figure precedentemente elencate.

Definizione di risoluzione di una segnalazione con gravità di Livello 1 (uno)

Nel caso un Cliente segnali un problema critico a cui venga assegnata una gravità di Livello 1 ("codice rosso"), l'obiettivo di Siav è di ripristinare nel tempo più rapido possibile le funzionalità del sistema in modo da minimizzare il disservizio nella esecuzione dei Processi di Business critici del Cliente.

Il supporto Siav mette in campo a tale scopo tutte le risorse necessarie a garantire gli obiettivi prefissati, ma risulta altrettanto importante che i referenti qualificati del Cliente forniscano tutta la necessaria e tempestiva collaborazione alla risoluzione del problema.

Siav si riserva il diritto di declassare la criticità ad un livello minore nel caso vengano forniti al Cliente i necessari *workaround* tali da riportare la situazione ad un livello accettabile.

Nel caso inoltre venga a mancare la necessaria collaborazione dal parte dei referenti qualificati del Cliente, Siav si riserva il diritto di non rispettare gli impegni temporali presi e descritti nella sezione "Livelli di Servizio".

Una richiesta di supporto rimane aperta fino a quando non si verifica una delle seguenti situazioni:

- Siav ha fornito una soluzione che il Cliente ha confermato essere risolutiva del problema segnalato.
- Uno dei contatti autorizzati ha richiesto la chiusura della richiesta.
- Un *workaround* è stato fornito.
- Nel caso sia stato identificato un *bug software* di basso impatto, l'attività viene sospesa in attesa di una nuova *release* che risolva il problema. Inoltre se un *Bug Fix* è disponibile, viene applicato al sistema del Cliente e la richiesta viene chiusa.
- Viene rilevato che il problema segnalato non è imputabile alle soluzioni Siav ma a prodotto di terze parti (sistema operativo, network, hardware,...).
- Non è stata fornita una corretta e completa documentazione descrittiva della problematica segnalata.
- Il supporto Siav ha cercato di contattare almeno 3 (tre) volte nell'arco di una settimana i referenti qualificati del Cliente ma non ha ricevuto messaggi di risposta.
- La richiesta di supporto è al di fuori degli ambiti di applicazione del servizio offerto e sono state fornite indicazioni a riguardo.

Nel caso sia necessario riaprire un procedimento di supporto relativo ad una segnalazione già evasa, se sono passati meno di 30 (trenta) giorni è sufficiente contattare il servizio di assistenza citando il Ticket di Supporto (TDS), altrimenti è necessario aprire una nuova segnalazione citando il TDS della vecchia.

Limiti del servizio di supporto

I servizi di supporto di base compresi nei vari livelli di Application Management non prevedono le seguenti tipologie di attività:

- Sviluppo di soluzioni custom compresa attività di scripting.
- Analisi delle performance, progettazione e predisposizione di sistemi da utilizzare in abbinata con le soluzioni Siav.
- Assistenza su personalizzazioni e integrazioni realizzate dal Cliente stesso o da terze parti.
- Prodotti precedenti a quelli indicati o non presenti nella tabelle "Prodotti supportati" di questo documento.
- Problemi ed anomalie causate da negligenze di personale non-Siav.
- Problemi ed anomalie derivanti da hardware e/o software non certificato-Siav utilizzato dal Cliente, a meno di uno specifico accordo tra le parti.
- ricostruzione delle banche dati che per qualsiasi motivo avessero subito danni
- eventuale porting della base di dati esistente sulla nuova release rilasciata
- eliminazione di guasti dovuti a cause di forza maggiore, quali ad esempio intemperie, calamità naturali, incendi, sabotaggi, danneggiamenti dolosi, atti vandalici, ecc.
- rimessa in esercizio per danni causati da incuria, dolo o colpa grave del Cliente o di terzi, rimozione, spostamenti ed altre modifiche o attività non previste espressamente dall'Accordo.
- attività di consulenza o istruzione sulle funzionalità dei prodotti (se non prevista nel livello di servizio prescelto)
- risoluzione di problemi dovuti al sistema operativo o al software di base necessario per il funzionamento dei vari sistemi o per effetto dell'installazione di prodotti o aggiornamenti forniti autonomamente da terze parti
- risoluzione di problemi per modifiche dei prodotti non approvate da SIAV
- interventi che abbiano come causa generante malfunzionamenti di prodotti o apparecchiature non fornite da SIAV
- adattamento delle soluzioni Siav a seguito di modifiche apportate dal Cliente a software di terze parti integrato o comunque in qualche modo collegato alle soluzioni Siav se non esplicitamente autorizzato

- procedure di backup e restore che sono sempre a carico del Cliente, il quale è responsabile della corretta e sistematica applicazione e verifica delle procedure stesse.

Il personale di supporto Siav che opera in assistenza remota o Onsite può richiedere in caso di necessità il ripristino dei dati di backup. Il Cliente è quindi tenuto a predisporre le adeguate procedure di recovery, che possano ripristinare le condizioni di funzionamento del sistema, presenti al momento dell'inizio delle attività di supporto.

Limiti di sottoscrizione dei vari livelli di servizio

Il servizio di Application Management è sottoscrivibile da ogni Cliente che utilizzi i prodotti Siav, mentre non tutti i livelli di Application Management possono essere sottoscritti da un Cliente, in quanto è necessario il superamento di un importo minimo in relazione al livello di servizio prescelto. Il valore utilizzato per la verifica della sottoscrizione viene calcolato facendo riferimento alle voci Software Standard e Servizio di Supporto Implementazioni Custom (SSIC) relative al sistema su cui viene garantito il supporto. Maggiori dettagli sulle soglie di sottoscrizione possono essere richiesti alla struttura commerciale Siav.

Modalità di erogazione dei Servizi di Consulenza Specifica

Le attività necessarie per l'erogazione dei Servizi Aggiuntivi, acquistate a tariffa agevolata contestualmente al servizio di Application Management, devono **obbligatoriamente** essere pianificate entro 2 (due) mesi dalla data di avvio del servizio, sono erogate **esclusivamente** durante il periodo di validità e la parte eventualmente non utilizzata (per indisponibilità del Cliente) **non** può essere portata all'esercizio successivo. Nel caso il problema di erogazione delle attività sia imputabile **esclusivamente** a Siav, viene garantito un piano di recupero, concordato e pianificato con il Cliente.

Nel caso di soluzioni fornite a nuovi Clienti, i servizi di start-up non sono erogabili in regime di Application Management, comprese le eventuali personalizzazioni SW, ma devono essere acquistate sulla base del listino relativo ai servizi standard offerti da Siav.

Indisponibilità del supporto di Accesso Remoto (SAR)

Nel caso il Cliente non renda disponibile al servizio di supporto Siav una connessione in accesso remoto, nelle modalità descritte nel paragrafo "Servizio di Assistenza Remota (SAR)", **l'unica modalità di assistenza**, oltre a quella telefonica (nei limiti previsti), sarà **OnSite** sulla base delle regole previste in funzione del livello di servizio prescelto.

Contatti

Siav S.p.A.

Via Rossi 5
35030 Rubano (Padova)
tel. 049 897 97 97 - fax 049 897 88 00
e-mail: Siav@Siav.it
PEC: Siav@pec.Siav.it

Siav Filiale di Bologna

Via Bizzarri, 9 - 40012 Calderara di Reno (BO)
tel. 051 72 78 98 - fax 051 64 63 612
e-mail: Siav.bologna@Siav.it

Siav Filiale di Milano

Via Varese, 25/d - Scala A - 21047 Saronno (VA)
tel. 02 962 10 14 - fax 02 960 98 74
e-mail: Siav.milano@Siav.it

Siav Filiale di Roma

Via Ruggero Bonghi, 11b - 00184 Roma
tel. 06 88 56 56 90 - fax 06 77 07 28 21
e-mail: Siav.roma@Siav.it

Siav DMO - Document Management Outsourcing, Padova

Via Rossi 5
35030 Rubano (Padova)
tel. 049 897 97 97 - fax 049 897 88 00
e-mail: Siav.service@Siav.it

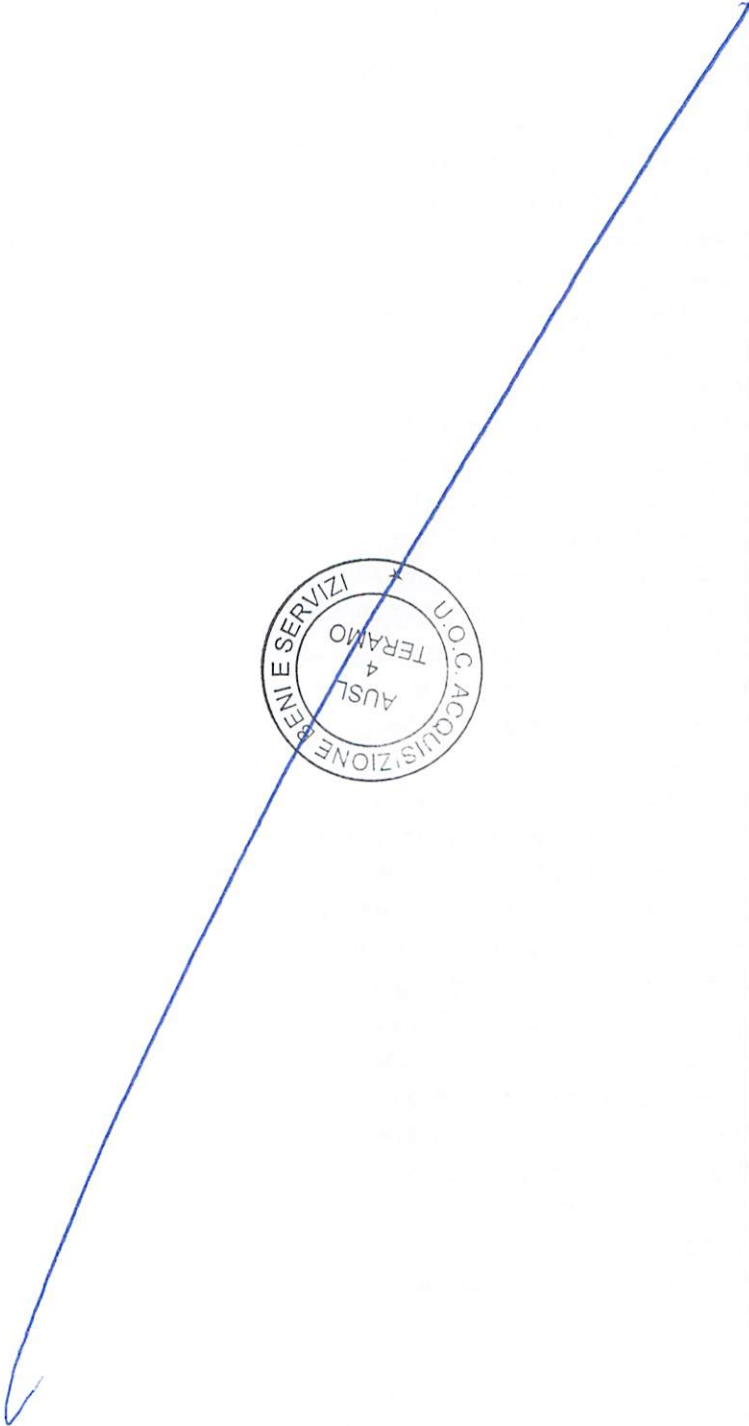


Appendice

Acronimi

AGID	Agenzia per l'Italia Digitale
ATOS	Servizio di Assistenza OnSite
CAM	Codice di Application Management
CNIPA	Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione
DMO	Document Management Outsourcing
LIT	Licenza d'uso per predisposizione Impianto di Test
NSR	New Software Release
PM	Piano di Migrazione
RCC	Referente di Customer Care del Cliente
RPC	Referente Principale del Cliente
RSC	Referenti Secondari del Cliente
SAC	Servizio di Analisi e Consulenza
SAMB	Servizio di Application Management Basic
SAMA	Servizio di Application Management Advanced
SAMFS	Servizio di Application Management Full Service
SAR	Servizio di Assistenza Remota
SAT	Servizio di Assistenza telefonica
SAS	Servizio di Audit del Sistema
SCN	Servizio di Consulenza Normativa
SCPS	Servizi di Configurazione e Parametrizzazione del Sistema
SDBAO	Servizi di Amministrazione remota del Database Oracle
SF	Servizi di Formazione Tecnica Funzionale e Normativa
SGAP	Servizio di Gestione Avanzata Progetti
SIU	Servizio di Installazione ed Upgrade
SMGS	Servizio di Monitoraggio e Gestione del Sistema
SPSS	Servizio di Personalizzazione delle Soluzioni Standard
SSIC	Servizio di Supporto alle Implementazioni Custom
SSPSS	Servizio di Supporto alle Personalizzazioni del Sistema Standard
SST	Servizio di Supporto Telefonico
TDS	Ticket di Supporto
VC	Verbale Chiusura
VCC	Verbale di Chiusura Chiamata

O.C. ACQUISIZIONI



U.O.C. Acquisione Beni e Servizi

CIG: 92097573E7

Ditta aggiudicataria: SIAV SPA (P. Iva 02334550288)

Spesa anno 2022 € 23.180,00 sottoconto 07 03 06 010100 UA_ABS_2022 /1/194

Spesa anno 2023 € 23.180,00 sottoconto 07 03 06 010100 UA_ABS_2023/1/32

Spesa anno 2022 € 3.965,00 sottoconto 07 02 02 010500 UA_SIST_INF_2022 /1/45

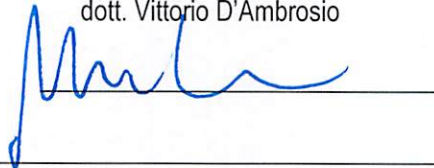
Spesa anno 2023 € 3.965,00 sottoconto 07 02 02 010500 UA_SIST_INF_2023/1/14

Fonte di finanziamento: FSN

Data 14.6.2024

Il Dirigente dell'U.O.C. proponente

dott. Vittorio D'Ambrosio



U.O.C. Attività Economiche e Finanziarie

Si attesta la REGOLARITÀ CONTABILE della presente spesa che trova capienza nel Bilancio di previsione anno 2024.

Data: 15.6.2024

Il Contabile



ASL 4 TERAMO
U.O.C. Attività Economiche e Finanziarie
IL DIRIGENTE RESPONSABILE
Dott.ssa Antonella Di Silvestre



Della sujestesa deliberazione viene iniziata la pubblicazione il giorno 23 GIU. 2022 con prot. n. 2258/22 all'Albo informatico della ASL per rimanervi 15 giorni consecutivi ai sensi della L. n. 267/2000 e della L.R. n. 28/1992.



Firma _____

L'Addetto alla pubblicazione informatica

La sujestesa deliberazione diverrà esecutiva a far data dal quindicesimo giorno successivo alla pubblicazione.

La sujestesa deliberazione è stata dichiarata "immediatamente eseguibile"

La trasmissione al Collegio Sindacale è assolta mediante pubblicazione sull'Albo Aziendale.

Per l'esecuzione (E) ovvero per opportuna conoscenza (C) trasmessa a:

Coordinamenti/Dipartimenti e Distretti		Unità Operative		Staff	
Coordinamento Staff di Direzione		Segreteria Generale e Affari Legali		UOC Controllo di gestione	
Dipartimento Amministrativo	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Acquisizione Beni e Servizi	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	UOC Formazione, Qualità e Comunicazione Strategica	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Tecnico-Logistico	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Attività Economiche e finanziarie	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	UOSD Ufficio Relazioni con il Pubblico	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Assistenza Territoriale	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Gestione del Personale	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	UOSD Servizio Prevenzione e Protezione Sicurezza Interna	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Coordinamento Assistenza Ospedaliera	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Attività Amministrative Assistenza Territoriale e Distrettuale	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	UOSD CUP Aziendale e monitoraggio Liste di attesa	
Dipartimento Emergenza Urgenza	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Patrimonio, Lavori e manutenzioni	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Cardio-Toraco-Vascolare	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Sistemi Informativi	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Chirurgico	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Attività amm.ve Dipartimenti Prevenzione e Salute Mentale	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		
Dipartimento Salute Mentale	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Attività amm.ve dei Presidi Ospedalieri	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Oncologico	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Direzione medica e gestione complessiva del PO di Teramo	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Medico	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Direzione medica e Gestione complessiva PO di Atri	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento dei Servizi	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Direzione medica e Gestione complessiva PO di Giulianova	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	altre Funzioni di Staff	
Dipartimento di Prevenzione	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Direzione medica e Gestione complessiva PO di Sant'Omero	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Comitato Unico di Garanzia	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Dipartimento Materno-Infantile	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Area Distrettuale Adriatico	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Resp.le Prevenzione Corruzione e Trasparenza	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
Distretto di	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Area Distrettuale Gran Sasso - Laga	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Internal Audit	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Servizio Farmaceutico Territoriale	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Organismo indipendente di valutazione	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Medicina Penitenziaria	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Ufficio Procedimenti Disciplinari	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Servizio Dipendenze Patologiche	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Gestione del Rischio	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C
	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Farmacia Ospedaliera di	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	Relazioni Sindacali	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C