

REGIONE ABRUZZO  
**AZIENDA UNITÀ SANITARIA LOCALE TERAMO**

303

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

Direttore Generale: Dott. Maurizio Di Giosia

Deliberazione n° 1113 del 23 LUG 2020

**U.O.C. ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI**

OGGETTO: AFFIDAMENTO FORNITURA DELLA MANUTENZIONE E ASSISTENZA BIENNALE SU SOFTWARE GESTIONE DEL PERSONALE IN USO PRESSO L'U.O.C. GESTIONE DEL PERSONALE. CIG. 82149295DD. Trattativa diretta nr. 1263277

Data 15/07/2020 Firma [Signature]  
Il Responsabile dell'Istruttoria  
Dott. Emiliano Capasso

Data 15.7.2020 Firma [Signature]  
Il Responsabile del Procedimento  
dott. Vittorio D'Ambrosio

I Direttori delle UU.OO.CC. proponenti con la sottoscrizione del presente atto, a seguito dell'istruttoria effettuata, attestano che l'atto è legittimo nella forma e nella sostanza ed è utile per il servizio pubblico.

Data 15.7.2020 Firma [Signature]  
Il Direttore UOC Acquisizione Beni e Servizi  
Dott. Vittorio D'Ambrosio

**PARERE DEL DIRETTORE AMMINISTRATIVO**

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

Data [Signature] Firma [Signature]  
Il Direttore Amministrativo:

**PARERE DEL DIRETTORE SANITARIO**

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

Data 23.07.2020 Firma [Signature]  
Il Direttore Sanitario: Dott.ssa Maria Mattucci



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 deliberazione nr. 460 del 18/03/2020 veniva affidato alla ditta Engineering Ingegneria Informatica Spa (P. Iva 05724831002) la fornitura di moduli applicativi ad integrazione del software "Gestione del Personale" della suite Areas attualmente in uso presso la suddetta U.O.;

**VISTA** l'esigenza, per quanto sopra, di procedere all'affidamento dei servizi di manutenzione ed assistenza sul succitato applicativo software;

**ATTESO** che l'intervento di cui sopra è previsto nel Programma biennale per l'acquisizione beni e servizi 2020-2021 identificato al CUI S00115590671202000006;

**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**, in virtù di quanto espresso in narrativa, di inviare attraverso la piattaforma Mepa Trattativa diretta nr. 1263277 (all.1) alla ditta Engineering Ingegneria Informatica Spa (P. Iva 05724831002) per l'affidamento della fornitura dei Servizi di formazione, manutenzione ed Assistenza sul software denominato "Gestione del Personale";

**DATO ATTO**, che in data 17/04/2020, la ditta Engineering Ingegneria Informatica Spa (P. Iva 05724831002) trasmetteva sulla piattaforma Mepa offerta tecnico-economica (all.2) per la fornitura del servizio in argomento alle condizioni di seguito descritte:

7.1.3 COMPLESSIVO BIENNIO 2020-2021				
Servizio	Modalità	Qta	Prezzo Unitario	Prezzo Totale
Presidio Applicativo	A Misura	250 GG/u	€ 420,00	€ 105.000,00
Specialista On Site	A Misura	20 GG/u	€ 600,00	€ 12.000,00
Servizio di Assistenza e Manutenzione	A Canone	2 Anni	€ 37.300,00	€ 74.600,00
TOTALE €				€ 191.600,00

per un totale complessivo di € 191.600,00 iva esclusa alle condizioni di cui alla Trattativa Diretta nr. 1263277;

**DATO ATTO** che a seguito di invio della succitata offerta tecnico economica al Direttore dell'U.O.C. Gestione del personale Dott.ssa Rossella Di Marzio, la stessa in una nota mail agli atti, esprimeva parere tecnico favorevole chiedendo però alla ditta fornitrice del software in argomento di apportare alcune modifiche in ordine agli orari di assistenza e la data dalla quale far partire l'inizio del servizio di manutenzione e assistenza (all.3);



**DATO ATTO** che in data 25/06/2020 la ditta Engineering Ingegneria Informatica Spa (P. Iva 05724831002) trasmetteva nuova offerta integrata con le sopracitate modifiche (all.4);

**RITENUTO** doversi nominare, ai sensi della vigente normativa, il Direttore dell'esecuzione del contratto di cui al presente provvedimento nella persona della Dott.ssa Rossella Di Marzio, Dirigente dell'UOC Gestione del personale dell'ASL di Teramo;

**RILEVATO** che:

- la presente deliberazione vale anche quale determina a contrarre, ai sensi del quadro normativo come sopra delineato e di quanto in particolare previsto nel richiamato art. 32 comma 2 del D. Lgs. n. 50/2016;
- ai fini della tracciabilità dei pagamenti il CIG che identifica la presente procedura è: 82149295DD;

### 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 Engineering Ingegneria Informatica Spa (P. Iva 05724831002) con sede legale in Piazzale dell'Agricoltura, 24 00144 Roma, PEC: [municipia@pec.eng.it](mailto:municipia@pec.eng.it), la fornitura del servizio in argomento alle condizioni di seguito descritte:

7.1.3 COMPLESSIVO BIENNIO 2020-2021				
Servizio	Modalità	Qta	Prezzo Unitario	Prezzo Totale
Presidio Applicativo	A Misura	250 GG/u	€ 420,00	€ 105.000,00
Specialista On Site	A Misura	20 GG/u	€ 600,00	€ 12.000,00
Servizio di Assistenza e Manutenzione	A Canone	2 Anni	€ 37.300,00	€ 74.600,00
TOTALE €				€ 191.600,00

per un totale complessivo di € 191.600,00 iva esclusa alle condizioni di cui alla Trattativa Diretta nr. 1263277;

**PRENOTARE** la somma complessiva di Euro 233.752,00 (IVA compresa) come da specchietto finanziario allegato al presente atto;

**NOMINARE**, ai sensi della vigente normativa, il Direttore dell'esecuzione del contratto di cui al presente provvedimento nella persona della Dott.ssa Rossella Di Marzio, Dirigente dell'UOC Gestione del personale dell'ASL di Teramo;

**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 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 - Trattativa diretta nr. 1263277;

Allegato 2 – offerta tecnico-economica ditta Engineering Ingegneria Informatica Spa;

Allegato 3 – parere conformità direttore UOC utilizzatore;

Allegato 4 – offerta tecnico-economica aggiornata della ditta Engineering Ingegneria Informatica Spa;



**DATI GENERALI DELLA PROCEDURA**

Numero Trattativa	1263277
Descrizione	Richiesta offerta tecnico/economica per il rinnovo dei servizi di Manutenzione Hardware, Software anno 2020
Tipologia di trattativa	Procedura negoziata senza pubblicazione del bando, con un solo operatore economico (art. 63 D.Lgs. 50/2016)
Soglia di rilevanza comunitaria	Sotto soglia
Modalità di svolgimento della procedura	Telematica (on line)
Modalità di definizione dell'offerta	Prezzi unitari
CIG	Non inserito
CUP	Non inserito
Amministrazione titolare del procedimento	ASL 4 Teramo - ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI 00115590671 64100 Circonv. Ragusa, 1 TERAMO (TE)
IPA - Codice univoco ufficio per Fatturazione Elettronica	UFPL0H
Punto Ordinante	MARCO RODOMONTI / RDMMRC59R14L103F
Soggetto stipulante	MARCO RODOMONTI / RDMMRC59R14L103F ASL 4 Teramo
Data e ora inizio presentazione offerta	07/04/2020 11:02
Data e ora termine ultimo presentazione offerta	18/04/2020 18:00
Data limite stipula contratto (Limite validità offerta del Fornitore)	30/04/2020 18:00
Ulteriori note	
Bandi / Categorie oggetto della Trattativa	Servizi per l'Information & Communication Technology (SERVIZI)
Fornitore	ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA
Oneri di Sicurezza non oggetto di ribasso e non compresi nell'Offerta	Non specificato
Termini di pagamento	30 GG Data Ricevimento Merci / Prestazione Servizi
Dati di Consegna	CIRCONVALLAZIONE RAGUSA, 1 TERAMO - 64100 (TE) ABRUZZO
Dati e Aliquote di Fatturazione	Aliquota IVA di fatturazione: 22% Indirizzo di fatturazione: CIRCONVALLAZIONE RAGUSA, 1 TERAMO - 64100 (TE) ABRUZZO

**SCHEDA TECNICA 1 DI 1**

Nome Scheda Tecnica	Servizi di manutenzione hardware e Software biennio 2020/2021 su software gestione personale
Quantità	1

I campi contrassegnati con \* sono obbligatori

Nr.	Caratteristica	Tipologia	Regola di Ammissione	Valori
1	*Marca	Tecnico	Nessuna regola	
2	*Codice articolo produttore	Tecnico	Nessuna regola	
3	*NOME DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE SOFTWARE	Tecnico	Nessuna regola	
4	*Prezzo	Economico	Valore minimo ammesso	
5	*Unità di misura	Tecnico	Lista di scelte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ACCESSO CONCORRENTE</li> <li>• LICENZA</li> <li>• SERVIZIO</li> </ul>
6	Descrizione tecnica	Tecnico	Nessuna regola	
7	*Tipo contratto	Tecnico	Lista di scelte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ACQUISTO</li> </ul>
8	*Denominazione del software	Tecnico	Nessuna regola	
9	Modalità di erogazione	Tecnico	Nessuna regola	
10	*Tipo di manutenzione	Tecnico	Lista di scelte	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MANUTENZIONE SOFTWARE</li> </ul>
11	Oggetto	Tecnico	Nessuna regola	
12	Durata del contratto [mesi]	Tecnico	Nessuna regola	

**DOCUMENTI ALLEGATI ALLA TRATTATIVA**

Descrizione	Nome file
Richiesta offerta	Richiesta di offerta engineering.doc

**RICHIESTE AL FORNITORE**

Descrizione	Firmato digitalmente
Offerta tecnico/economica dettagliata	Si





**ENGINEERING**



## Servizi di Assistenza e Manutenzione e Servizi Correlati per la Piattaforma Applicativa di Gestione delle Risorse Umane

Risposta di Engineering Ingegneria Informatica alla richiesta di Trattativa Diretta su MEPA n°1263277 "Servizi di manutenzione hardware e Software biennio 2020/2021 su software gestione personale"

**OFFERTA TECNICO/ECONOMICA**



NS. RIF. Trattativa: SE/160775

Del 16/04/2020

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

Confidenziale

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



**INDICE GENERALE**

<b>1</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>2</b>
1.1	Obbligo di Riservatezza .....	2
1.2	Contatti in Engineering.....	2
1.3	Le Certificazioni .....	2
<b>2</b>	<b>SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA.....</b>	<b>3</b>
2.1	Application Maintenance .....	3
2.1.1	Servizio di Help Desk .....	4
2.1.2	Servizio di Manutenzione Correttiva.....	6
2.1.3	Servizio di Manutenzione Perfettiva .....	9
2.2	Application Operation & Support.....	9
2.2.1	Servizio di Assistenza Sistemistico-Applicativa .....	10
2.2.2	Servizio di Installazione Aggiornamenti Software Applicativo .....	12
2.3	Application Assistance .....	12
2.3.1	Servizio di Presidio Applicativo .....	12
2.3.2	Servizio di Attività OnSite .....	13
2.3.3	Riepilogo.....	13
<b>3</b>	<b>STRUMENTI PER LA EROGAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA.....</b>	<b>14</b>
3.1	Sistema di Trouble-Ticketing: SIPWEB .....	14
3.2	Strumenti di Connessione a Cura del Cliente.....	14
<b>4</b>	<b>ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA .....</b>	<b>16</b>
4.1	Obblighi e Responsabilità del Fornitore .....	16
4.2	Obblighi e Responsabilità del Cliente.....	16
4.3	Luogo di Esecuzione della Fornitura .....	16
<b>5</b>	<b>ADERENZA ALLE POLICY DI VERSIONING DEL SOFTWARE APPLICATIVO.....</b>	<b>17</b>
<b>6</b>	<b>PERIMETRO DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA .....</b>	<b>18</b>
<b>7</b>	<b>PREZZO, MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO .....</b>	<b>19</b>
7.1	Prezzo, .....	19
7.1.1	Servizi di Assistenza Manutenzione e presidio applicativo .....	19
7.1.2	RIEPILOGO CORRISPETTIVI ECONOMICI.....	19
7.1.3	Complessivo biennio 2020-2021.....	19
7.2	Modalità di Fatturazione e Pagamento.....	20
<b>8</b>	<b>SICUREZZA.....</b>	<b>21</b>



## 1 PREMESSA

Il presente documento si pone l'obiettivo di illustrare la proposta Tecnica/Economica di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. (d'ora in poi anche Engineering e/o Service Provider) per soddisfare le esigenze espresse dalla **ASL di Teramo** (d'ora in poi Cliente), con la Richiesta di Trattativa Diretta su MEPA n°1263277 "*Servizi di manutenzione hardware e Software biennio 2020/2021 su software gestione personale*", relativamente alle modalità di erogazione dei Servizi Assistenza/Manutenzione Applicativa e Servizi Correlati sul Sistema Unico AREAS®HR.

### 1.1 OBBLIGO DI RISERVATEZZA

Le informazioni contenute nel presente documento devono ritenersi strettamente confidenziali e il Cliente è tenuto, pertanto:

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



### 1.2 CONTATTI IN ENGINEERING

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

**Di Genova Walter**

Responsabile Commerciale di Area

Divisione Pubblica Amministrazione e Sanità

Mob. 335.6907033

Mail: [walter.digenova@eng.it](mailto:walter.digenova@eng.it)

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

**Marco Di Domenico**

Capo Progetto

Divisione Pubblica Amministrazione e Sanità

Mob. 335.7023795

Mail: [marco.didomenico@eng.it](mailto:marco.didomenico@eng.it)

### 1.3 LE CERTIFICAZIONI

Il gruppo Engineering ha definito un proprio Sistema Gestione Qualità Aziendale, ovvero ha individuato la struttura organizzativa, le procedure, i processi e le risorse in grado di attuare la Politica per la Qualità enunciata dall'Alta Direzione aziendale.

Le aziende del Gruppo sono dotate di certificazioni ISO9001.

Nell'ambito dello sviluppo software, la Capogruppo ha superato l'assessment al livello 3 secondo il modello CMMI® (CMMI-SE/SW v1.2 staged representation).

Infine, le sedi del Gruppo che ospitano i data center possiedono le certificazioni ISO 27001:per i sistemi di gestione della sicurezza nelle tecnologie dell'informazione e ISO 20000 per la gestione dei servizi IT.

## 2 SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA

La presente Fornitura, che Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. assicurerà per conto del Cliente, ha per oggetto l'erogazione dei servizi standard di Application Maintenance ed Application Operation & Support sul software applicativo di Engineering in dotazione del Cliente medesimo e Servizi di Assistenza Specialistica e Conduzione, come di seguito riportati:

- **Application Maintenance**
  - Servizio di Help Desk
  - Servizio di Manutenzione Correttiva
  - Servizio di Manutenzione Perfettiva
- **Application Operation & Support**
  - Servizio di Assistenza Sistemistico-Applicativa
  - Servizio di Installazione Aggiornamenti Software Applicativo
- **Application Assistance**
  - Presidio Applicativo
  - Attività Specialistica On-Site

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

### 2.1 APPLICATION MAINTENANCE

I servizi di Application Maintenance consistono nella

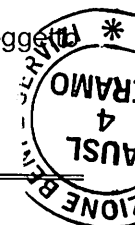
- erogazione, attraverso la struttura di Service Desk – Help Desk – del Service Provider Engineering, di una assistenza telefonica remota ai Key User / Referenti Applicativi di Processo del Cliente sul software applicativo Engineering installato in ambiente di produzione, al fine di supportarli nell'utilizzo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

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

I moduli / prodotti di Engineering oggetto dei servizi di Application Maintenance sono riportati puntualmente nella seguente tabella:

**Tabella 1 – Servizi Application Maintenance – Moduli Presenti sul Cliente**

Modulo	Tipo Contratto	Copertura	Manutenzione
		Servizio	Correttiva/Perfettiva
<b>Sottosistema HR</b>			
AREAS@Anagrafico/Giuridico/Economico	CAM	Standard	SI
AREAS@Organigramma e P.O.	CAM	Standard	SI
AREAS@Inps	CAM	Standard	SI
AREAS@Fondi	CAM	Standard	SI





AREAS@Portale del Dipendente	CAM	Standard	SI
<b>Sottosistema Presenze</b>			
AREAS@RiPreSa - Gestione Assenze Presenze	CAM	Standard	SI

Nei §2.1.2 e §2.1.3 vengono dettagliate le tipologie di manutenzione garantite, nell'ambito del presente contratto, sui moduli sopra elencati (rispettivamente Manutenzione Correttiva e Perfettiva).

### 2.1.1 SERVIZIO DI HELP DESK

#### OGGETTO DEL SERVIZIO

Il servizio di Help Desk applicativo ha l'obiettivo di garantire, attraverso la struttura di Service Desk – Help Desk – del Service Provider Engineering, una assistenza telefonica remota ai Key User / Referenti Applicativi di Processo del Cliente sul software applicativo fornito da Engineering ed installato presso il Cliente stesso, al fine di supportarli nell'utilizzo del medesimo e di raccoglierne le eventuali segnalazioni di malfunzionamento software; tali moduli sono elencati nella sovrastante tabella 1.

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

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

#### MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

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

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

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

- **Assistenza telefonica:** trasmissione di istruzioni verbali al fine di guidare il personale del Cliente alla soluzione del problema denunciato laddove relativo esclusivamente al funzionamento del

software applicativo. L'intervento si conclude solo dopo la verifica telefonica che le istruzioni fornite abbiano consentito la soluzione del problema.

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

#### ORARIO DI COPERTURA DEL SERVIZIO

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

Orario Servizio Help Desk Remoto	
Giorni Lavorativi: da Lunedì a Venerdì	Orario previsto: 08:00 – 18:00



#### CLASSIFICAZIONE TICKET E LIVELLI DI SERVIZIO

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

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

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

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

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

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

I livelli di servizio per assistenza che sono garantiti dall'Help Desk del Service Provider sono più avanti riportati nel seguito del presente documento; tali livelli di servizio verranno calcolati non dalla apertura dei ticket bensì dalla conferma della presa in carico dei medesimi da parte dell'Help Desk, al netto degli intervalli di tempo in cui tali ticket si trovano in stati che attendono una azione da parte dell'utente segnalante – ovvero stato di standby in attesa di informazioni da parte dell'utente, conferma di chiusura ticket da parte dell'utente, ecc .... – o una azione che rientra nell'ambito di altro servizio non di assistenza laddove contrattualmente coperto – quale ad esempio è il caso in cui viene rilasciata una patch/aggiornamento applicativo che necessita di essere installata nell'ambiente di esecuzione del Cliente –, tempi questi che quindi vengono esclusi nella determinazione degli SLA.

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

Il presente servizio non include:

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

## **2.1.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA**

### **OGGETTO DEL SERVIZIO**

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

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

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

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

- non significative variazioni del software applicativo in uso.

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

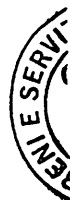
Queste tipologie di attività prendono le mosse dalla segnalazione di una richiesta di intervento attraverso il servizio di Help Desk del Service Provider più avanti descritto.

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

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

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

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



#### STRUMENTI DI SUPPORTO ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

#### ATTIVITÀ E FLUSSO OPERATIVO DEL SERVIZIO

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

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

- **segnalazione** – questa attività consta nel segnalare al servizio di Help Desk del Service Provider, da parte dei Key User / Referenti Applicativi di Processo del Cliente, la presenza di un incident sul software applicativo;
- **identificazione** – questa attività consta nel rilevare, da parte del servizio di Help Desk, l'esistenza di un malfunzionamento legato all'incident segnalato sul software applicativo dai Key User / Referenti Applicativi di Processo del Cliente;
- **registrazione** – l'incident viene registrato nell'ambito del sistema di Trouble Ticketing SIPWEB, con conseguente apertura di un ticket; all'apertura del ticket l'Help Desk sottopone all'utente segnalante un set di quesiti che consentono di codificare/diagnosticare il problema oggetto di segnalazione; solo dopo che l'utente segnalante avrà risposto a tali quesiti ed avrà fornito gli elementi utili per avviare la rispettiva lavorazione l'Help Desk confermerà la presa in carico;
- **classificazione** – questa attività consta nell'assegnare un codice di classificazione all'incident, che identifica il tipo preciso di chiamata (ticket); tale informazione, insieme alla codifica della componente applicativa su cui si è verificato l'incident, è indispensabile per individuare il gruppo tecnico del Service Provider cui è demandato il compito di risolvere l'incident rilevato sul software applicativo; le classificazioni distinte di un incident sul software applicativo possono essere:



- **Anomalia Software** – segnalazione che presuppone un intervento di tipo correttivo sul software applicativo; la segnalazione si chiude con l'invio della correzione o con la pubblicazione di un aggiornamento dell'applicativo sul sistema SIPWEB di Engineering;
- **Anomalia DB** – segnalazione che presuppone un intervento di tipo correttivo su stored procedure, trigger e script PL/SQL proprie del software applicativo e non correzioni di errate imputazioni o errati utilizzi da parte degli utilizzatori del medesimo; la segnalazione si chiude con l'invio della correzione o con la pubblicazione di un aggiornamento dell'applicativo sul sistema SIPWEB di Engineering;
- **Anomalia Software su altro Ticket** – stessa situazione del caso precedente, ma la correzione è già in corso a seguito di segnalazioni precedenti;

**nel caso in cui la segnalazione pervenuta non rientri in una di queste casistiche, la stessa non sarà considerata un intervento di manutenzione correttiva e quindi non sarà presa in carico ovvero sarà chiuso l'eventuale ticket aperto;**

- **assegnazione della gravità** – qui il servizio di Help Desk si preoccupa nell'attribuire il giusto codice di gravità all'incident, che consente di stabilire come gestirlo, secondo la seguente classificazione (DigitPA):

Tutta l'applicazione è indisponibile all'utente,

Funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti,

Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti,

Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili ma non c'è immediato impatto sull'operatività degli utenti;

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

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

### 2.1.3 SERVIZIO DI MANUTENZIONE PERFETTIVA

#### OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente servizio di manutenzione ha lo scopo di assicurare il costante aggiornamento del software applicativo rispetto alle nuove major release e release intermedie (patch/add) del medesimo, che includono evoluzioni delle funzionalità già esistenti del prodotto commerciale piuttosto che aggiunta di nuove funzionalità non richieste direttamente dalla Committenza, comunque implementate dal produttore (Engineering) in quanto previste dai propri piani di rilascio. Sono quindi esclusi da tali interventi gli sviluppi ad hoc e personalizzazioni del software applicativo commerciale di Engineering. Per sua natura il presente servizio si configura altresì come lo strumento base necessario ed abilitante/propedeutico per poter usufruire dei restanti servizi manutentivi (manutenzione correttiva) del software applicativo, ovvero del rilascio delle major release e release intermedie conseguenti. Si precisa che per i prodotti dichiarati da Engineering in Phase Out (ossia prodotto privo della copertura manutentiva in quanto giunto al termine del proprio ciclo di vita e già posto o in procinto di essere posto fuori produzione) le relative attività di manutenzione perfetta di prodotto non sono obbligatorie ma del tutto discrezionali.

Il presente servizio viene garantito nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì nella fascia oraria 08:00 – 18:00, presso le sedi proprie del Service Provider Engineering.  
Per usufruire di tale servizio è prerequisite obbligatorio a carico del Cliente la disponibilità di VPN e delle relative linee dati (collegamenti di rete) necessarie a raggiungere l'installazione del software applicativo oggetto del servizio.

#### STRUMENTI DI SUPPORTO ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

#### ATTIVITÀ E FLUSSO OPERATIVO DEL SERVIZIO

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

Il processo in oggetto risulta caratterizzato dalle seguenti attività:

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

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

## 2.2 APPLICATION OPERATION & SUPPORT

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

- attuazione degli interventi sistemistici sulle applicazioni Engineering atti a risolvere eventuali situazioni di disservizio/malfunzionamento derivanti dal software di base (application, web server, middleware) su cui sono installati i rispettivi ambienti di produzione poste in esecuzione;

- esecuzione delle attività atte a garantire il deployment (installazione) delle release software, rilasciate nell'ambito dei servizi di Application Maintenance, in ambiente di produzione del Cliente.

Nel seguito si elencano i moduli oggetto di assistenza sistemistica.

**Tabella 2 – Application Operation & Support – Moduli Oggetto Assistenza Sistemistica**

<b>Sottosistema Sistemistico</b>			
Assistenza Oracle	CAM	Standard	NA
Assistenza Sistemistica Middleware / Web Server / Application Server	CAM	Standard	NA

### 2.2.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA SISTEMISTICO-APPLICATIVA

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

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

Gli interventi che ricadono in tale classe di servizio vengono attivati per il tramite del servizio di Help Desk anzi riportato e consistono in attività sistemistiche di modifica e/o correzione della configurazione piuttosto che di tuning degli elementi software di base costituente l'ambiente di produzione su cui sono in esercizio le applicazioni Engineering finalizzati a risolvere i disservizi, malfunzionamenti e decadimenti prestazionali che vengono segnalati sul software applicativo.

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

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

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

Sono quindi parte del presente servizio i seguenti interventi a livello di sistema operativo delle sole macchine su cui sono stati installati Application/Web server (rispettivamente Tomcat e Apache):

- **recupero degli spazi** su disco, su esplicita richiesta del Cliente ovvero a fronte di segnalazione da parte del medesimo di disservizi/malfunzionamenti la cui risoluzione richieda la esecuzione di un simile intervento;
- **risoluzione di processi di sistema operativo e application server** rimasti sospesi, su esplicita richiesta del Cliente ovvero a fronte di segnalazione da parte del medesimo di disservizi/malfunzionamenti la cui risoluzione richieda la esecuzione di un simile intervento;
- **creazione di macro comandi a livello di sistema operativo** "ad hoc" per la risoluzione di specifici disservizi / malfunzionamenti delle applicazioni Engineering segnalati dal Cliente derivanti dalle modalità di utilizzo da parte di queste ultime degli elementi software di base costituenti il rispettivo ambiente di esecuzione;

- **verifica anomalie funzionali** sulle applicazioni Engineering derivanti dai framework di ambiente da queste utilizzati (analisi su framework Java e application server Tomcat) a fronte di segnalazione da parte del Cliente;
- **problem determination** in relazione a malfunzionamenti/decadimenti prestazionali segnalati sui software applicativi Engineering e derivanti dalle componenti applicative poste a livello di Application Server di queste ultime.

Diversamente da quanto sopra illustrato, non è responsabilità di Engineering eventuali malfunzionamenti e/o anomalie legati al sistema operativo (per lo più IBM AIX) dei Server DB e del virtualizzatore VMware su cui sono attestate le macchine Application Server e Web Server, mentre sono altresì parte del presente servizio i seguenti interventi a livello di RDBMS Oracle:

- **recupero degli spazi** su database, su esplicita richiesta del Cliente ovvero a fronte di segnalazione da parte del medesimo di disservizi/malfunzionamenti la cui risoluzione richieda la esecuzione di un simile intervento;
- **definizione, modifica e verifica utenti/oggetti** applicativi a livello di database in locale ed in rete (DBLINK), su esplicita richiesta del Cliente ovvero a fronte di segnalazione da parte del medesimo di disservizi/malfunzionamenti la cui risoluzione richieda la esecuzione di un simile intervento;
- **risoluzione di connessioni verso database** rimaste sospese, su esplicita richiesta del Cliente ovvero a fronte di segnalazione da parte del medesimo di disservizi/malfunzionamenti la cui risoluzione richieda la esecuzione di un simile intervento;
- **risoluzione problematiche legate a malfunzionamento di procedure di backup** come export e rman; tale intervento sarà effettuato previa richiesta / segnalazione del Cliente;
- **analisi performance e risoluzione anomalie degli oggetti componenti le applicazioni Engineering a livello di database** (query, procedure PL/SQL) su richiesta / segnalazione da parte del Cliente.

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

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

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

Il presente Servizio di Assistenza Sistemistico-Applicativa non è inoltre garantito su ambienti di esecuzione delle applicazioni Engineering composte da software di base non più mantenuto dai rispettivi vendor.

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



## 2.2.2 SERVIZIO DI INSTALLAZIONE AGGIORNAMENTI SOFTWARE APPLICATIVO

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

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

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

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

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

Il presente servizio si conclude con l'abilitazione di base dei moduli applicativi Engineering oggetto di aggiornamento affinché siano disponibili all'utente con profilo di Amministratore del Cliente, in modo che quest'ultimo possa eventualmente procedere con proprie successive attività di parametrizzazione / profilazione delle funzionalità oggetto di upgrade. Sono per contro escluse dal servizio in esame le attività di parametrizzazione/profilazione delle funzionalità oggetto di aggiornamento nell'ambito di qualsivoglia processo operativo. Non fanno altresì parte del presente servizio le attività di gestione operativa del software applicativo in produzione, quali ad esempio possono essere:

- creazione nuovi utenti,
- creazione nuovi profili utente,
- associazione/abilitazione delle nuove funzionalità a profili utente,
- inserimento/modifica anagrafiche,
- backup dei sistemi,
- ecc...

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

## 2.3 APPLICATION ASSISTANCE

### 2.3.1 SERVIZIO DI PRESIDIO APPLICATIVO

Il servizio a Presidio è caratterizzato dalla presenza di specialisti applicativi presso la sede del Cliente. La pianificazione delle attività delle risorse di presidio è congiunta tra il Capo Progetto Engineering e il responsabile del procedimento Aziendale (D.E.C. – Direttore Esecutivo del Contratto).

Nel seguito si illustrano, a grandi linee, le tipologie di servizio che gli specialisti Engineering, coadiuvati dal capo progetto, esplicano sui relativi moduli applicativi riportati nella seguente tabella:

**Tabella 3 – Application Assistance – Presidio Applicativo**

Area	Modulo	Descrizione attività
Personale	PersWeb HR Giuridico Ripresa Portale Dipendente	Attività di Supporto propedeutico al calcolo dei cedolini
		Importazione flussi dal sistema Rilevazione Presenze
		Impostazione flussi dalla Libera Professione
		Supporto ai Controlli sui Dati.
		Attività di Supporto all'Utente sulle Denunce Annuali e Mensili
		Attività di Supporto al Personale sul calcolo del CUD. Controlli sui dati.
		Attività di supporto per l'importazione dei flussi provenienti dai CAF per il 730.
		Supporto sul 770.
		Attività di supporto per il passaggio d'anno.
		Attività di supporto sull'applicazione dei contratti
		Supporto sul modulo Rilevazione Presenza
		Supporto alla gestione dei turni
		Attività di Formazione e Affiancamento
Supporto sul modulo Portale Dipendenti		



Per l'assistenza specialista le attività saranno pianificate periodicamente con cadenza almeno mensile, mediante un foglio "registro presenze mensile" che verrà consuntivato al responsabile del procedimento (DEC) al fine di prendere atto delle attività fatte e certificarne l'effettiva esecuzione del servizio.

### 2.3.2 SERVIZIO DI ATTIVITÀ ONSITE

Nel servizio di Assistenza on-site si prevede l'intervento in loco da parte di personale del Fornitore Senior per attività di assistenza specialistica e/o consulenziale. Il Fornitore effettuerà un numero massimo di giornate di interventi in loco, preventivamente concordati con il Cliente.

Ogni giornata consta di massimo di 8 (otto) ore lavorative in loco. A fronte di ogni intervento sarà redatto apposito rapporto scritto che sarà controfirmato dal personale incaricato del Cliente, per accettazione.

Tutte le attività verranno consuntivate mensilmente al responsabile del procedimento.

### 2.3.3 RIEPILOGO

Di seguito la tabella che riporta le giornate di Application Assistance proposte, suddivise per tipologia e anno:

**Tabella 4 – Application Assistance – Riepilogo giornate**

Servizio	Giorni anno 2020	Giorni anno 2021	Giorni totali
Presidio Applicativo	150	100	250
Specialista On Site	10	10	20

### **3 STRUMENTI PER LA EROGAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA**

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

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

#### **3.1 SISTEMA DI TROUBLE-TICKETING: SIPWEB**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **3.2 STRUMENTI DI CONNESSIONE A CURA DEL CLIENTE**

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

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

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

Le VPN certificate dai Laboratori di Sviluppo di Engineering sono:

- Microsoft VPN
- CISCO VPN
- Open VPN.

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

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

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

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

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

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



## **4 ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA**

### **4.1 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE**

Il Fornitore s'impegna a:

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

### **4.2 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE**

Il Cliente s'impegna a:

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

### **4.3 LUOGO DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA**

Tutti i servizi previsti dalla presente Fornitura saranno erogati da risorse di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. sia in modalità on-site che da remoto.

## **5 ADERENZA ALLE POLICY DI VERSIONING DEL SOFTWARE APPLICATIVO**

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

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

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

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





## 6 PERIMETRO DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA

I servizi previsti nell'ambito della presente Fornitura ed anzi descritti verranno assicurati dapprima sui software applicativi descritto nei precedenti paragrafi prodotti da Engineering, come elencato nella tabella 1 (pag. 3) §2.1.

Le tabelle di seguito riportate dettagliano per ogni modulo applicativo quali sono i servizi tra quelli anzi descritti che saranno attivati nell'ambito del contratto in oggetto, con indicazione della tipologia di fornitura (a canone, a consumo, una tantum), e relativa quantità di erogazione (nel caso servizi a canone espressa in unità mese, nel caso di servizi a consumo espressi in giorni / uomo).

**Tabella 5 – Servizi Application Maintenance**

Modulo Applicativo	Servizi Oggetto di Fornitura	Tipo Fornitura	Qtà
Vedi Tabella 1 (pag. 3) §2.1 del presente documento.	<ul style="list-style-type: none"><li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li><li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li><li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li></ul>	A Canone	24 mesi

**Tabella 6 – Servizi di Application Operation & Support**

Modulo Applicativo	Servizi Oggetto di Fornitura	Tipo Fornitura	Qtà
Vedi Tabella 2 (pag. 10) §2.2 del presente documento.	<ul style="list-style-type: none"><li>N. 1 Assistenza Sistemistico-Applicativa</li><li>N. 1 Servizio di Installazione Aggiornamenti Software Applicativo</li></ul>	A Canone	24 mesi

**Tabella 7 – Application Assistance**

Modulo Applicativo	Servizi Oggetto di Fornitura	Tipo Fornitura	Qtà
Vedi Tabella 3 (pag. 13) §2.3.1 del presente documento.	<ul style="list-style-type: none"><li>N. 1 Presidio Applicativo</li></ul>	Rendicontazione Mensile	150 per il 2020 100 per il 2021
Vedi Tabella 1 (pag. 3) §2.1 del presente documento.	<ul style="list-style-type: none"><li>N. 1 Assistenza On-Site</li></ul>	Rendicontazione Mensile	10 per il 2020 10 per il 2021

## 7 PREZZO, MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

### 7.1 PREZZO,

Il prezzo totale della fornitura è pari ad € 191.600,00 e riguarda sia le attività di supporto Specialistico, erogate a misura, che l'Assistenza e Manutenzione per gli anni 2020 – 2021. Nelle tabelle sottostanti si definiscono i prezzi di dettaglio della Fornitura.

#### 7.1.1 SERVIZI DI ASSISTENZA MANUTENZIONE E PRESIDIO APPLICATIVO

I servizi di Assistenza e Manutenzione consistono nella Manutenzione ed Assistenza erogata come descritto nei paragrafi 2.1;2.2;2.3, inoltre, venendo incontro alle richieste del Servizio, si propone una assistenza specialistica On-Site e a Presidio che sarà computata a misura su quanto effettivamente erogato. L'importo complessivo del servizio è pari ad € 191.600,00 e si compone del seguente dettaglio:

Anno 2020				
Servizio	Modalità	Qta	Prezzo Unitario	Prezzo Totale
Presidio Applicativo	A Misura	150	€ 420,00	€ 63.000,00
Specialista On Site	A Misura	10	€ 600,00	€ 6.000,00
Servizio di Assistenza e Manutenzione	A Canone	1	€ 37.300,00	€ 37.300,00
<b>TOTALE €</b>				<b>€ 106.300,00</b>

Anno 2021				
Servizio	Modalità	Qta	Prezzo Unitario	Prezzo Totale
Presidio Applicativo	A Misura	100	€ 420,00	€ 42.000,00
Specialista On Site	A Misura	10	€ 600,00	€ 6.000,00
Servizio di Assistenza e Manutenzione	A Canone	1	€ 37.300,00	€ 37.300,00
<b>TOTALE €</b>				<b>€ 85.300,00</b>

#### 7.1.2 RIEPILOGO CORRISPETTIVI ECONOMICI

7.1.3 COMPLESSIVO BIENNIO 2020-2021				
Servizio	Modalità	Qta	Prezzo Unitario	Prezzo Totale
Presidio Applicativo	A Misura	250 GG/u	€ 420,00	€ 105.000,00
Specialista On Site	A Misura	20 GG/u	€ 600,00	€ 12.000,00
Servizio di Assistenza e Manutenzione	A Canone	2 Anni	€ 37.300,00	€ 74.600,00
<b>TOTALE €</b>				<b>€ 191.600,00</b>

## 7.2 MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

I corrispettivi indicati al precedente paragrafo 7.1 verrà fatturato dal Fornitore al Cliente secondo il seguente piano di fatturazione:

- **Servizi a Misura** – Mensilmente sulla base di quanto effettivamente erogate attestate da registro presenze (attività di Presidio Applicativo) e rapporto di attività controfirmato dall'utente (attività di On-Site)
- **Assistenza e Manutenzione (CAM)** – Canoni trimestrali Posticipati

I pagamenti saranno corrisposti mediante bonifico bancario a 60 giorni fine mese data fattura. Il bonifico dovrà essere indirizzato alle coordinate bancarie riportate in fattura.

Il ritardo nei pagamenti da parte del Cliente comporterà a suo carico l'obbligo di pagare gli interessi moratori.

Il Cliente non potrà far valere alcuna azione o eccezione nei confronti di ENGINEERING Ingegneria Informatica se non dopo il pagamento delle fatture scadute.

ACQUIRIRI

## 8 SICUREZZA

Ai sensi dell'ART. 26 comma 6 del D.Lgs 81/2008, la scrivente Engineering dichiara che i costi generali per la sicurezza del lavoro, sono già inclusi nelle tariffe sopra indicate. Tali costi sono riferiti a:

- Gestione ed aggiornamento del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul lavoro;
- Gestione ed aggiornamento dei Documenti di Valutazione dei Rischi e dei Piani di gestione
- dell'Emergenza di ciascun insediamento (ufficio) aziendale, incluse le periodiche prove di evacuazione;
- Gestione del processo di informazione e formazione del personale;
- Gestione del processo di sorveglianza sanitaria del personale;
- Costo del personale addetto, sul territorio, al Servizio Prevenzione e Protezione aziendale;
- Costo DPI (Dispositivi Protezione Individuale) per la mansione specifica;
- Costo di gestione ordinaria degli insediamenti aziendali per il mantenimento dei massimi livelli di sicurezza (conformità impianti ed infrastrutture) ed ergonomia degli ambienti e delle postazioni di lavoro (arredi, microclima, illuminazione, etc.).



Roma, 16 Aprile 2020

**ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA S.p.A.**

**Un procuratore**



**ENGINEERING**



## Servizi di Assistenza e Manutenzione e Servizi Correlati per la Piattaforma Applicativa di Gestione delle Risorse Umane

Risposta di Engineering Ingegneria Informatica alla richiesta di Trattativa Diretta su MEPA n°1263277 "Servizi di manutenzione hardware e Software biennio 2020/2021 su software gestione personale"

*OFFERTA TECNICO/ECONOMICA*



NS. RIF. Trattativa: SE/160775 v02

Del 25/06/2020

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

Confidenziale

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

**INDICE GENERALE**

<b>1</b>	<b>PREMESSA</b> .....	<b>2</b>
1.1	Obbligo di Riservatezza .....	2
1.2	Contatti in Engineering .....	2
1.3	Le Certificazioni .....	2
<b>2</b>	<b>SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA</b> .....	<b>3</b>
2.1	Application Maintenance .....	3
2.1.1	Servizio di Help Desk .....	4
2.1.2	Servizio di Manutenzione Correttiva .....	6
2.1.3	Servizio di Manutenzione Perfettiva .....	9
2.2	Application Operation & Support .....	9
2.2.1	Servizio di Assistenza Sistemistico-Applicativa .....	10
2.2.2	Servizio di Installazione Aggiornamenti Software Applicativo .....	12
2.3	Application Assistance .....	12
2.3.1	Servizio di Presidio Applicativo .....	12
2.3.2	Servizio di Attività OnSite .....	13
2.3.3	Riepilogo .....	13
<b>3</b>	<b>STRUMENTI PER LA EROGAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA</b> .....	<b>14</b>
3.1	Sistema di Trouble-Ticketing: SIPWEB .....	14
3.2	Strumenti di Connessione a Cura del Cliente .....	14
<b>4</b>	<b>ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA</b> .....	<b>16</b>
4.1	Obblighi e Responsabilità del Fornitore .....	16
4.2	Obblighi e Responsabilità del Cliente .....	16
4.3	Luogo di Esecuzione della Fornitura .....	16
<b>5</b>	<b>ADERENZA ALLE POLICY DI VERSIONING DEL SOFTWARE APPLICATIVO</b> .....	<b>17</b>
<b>6</b>	<b>PERIMETRO DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA</b> .....	<b>18</b>
<b>7</b>	<b>PREZZO, MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO</b> .....	<b>19</b>
7.1	Prezzo, .....	19
7.1.1	Servizi di Assistenza Manutenzione e presidio applicativo .....	19
7.1.2	RIEPILOGO CORRISPETTIVI ECONOMICI .....	19
7.1.3	Complessivo biennio 2020-2021 .....	19
7.2	Modalità di Fatturazione e Pagamento .....	20
<b>8</b>	<b>SICUREZZA</b> .....	<b>21</b>

SIPWEB



## 1 PREMESSA

Il presente documento si pone l'obiettivo di illustrare la proposta Tecnica/Economica di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. (d'ora in poi anche Engineering e/o Service Provider) per soddisfare le esigenze espresse dalla **ASL di Teramo** (d'ora in poi Cliente), con la Richiesta di Trattativa Diretta su MEPA n°1263277 "Servizi di manutenzione hardware e Software biennio 2020/2021 su software gestione personale", relativamente alle modalità di erogazione dei Servizi Assistenza/Manutenzione Applicativa e Servizi Correlati sul Sistema Unico AREAS@HR.

### 1.1 OBBLIGO DI RISERVATEZZA

Le informazioni contenute nel presente documento devono ritenersi strettamente confidenziali e il Cliente è tenuto, pertanto:

- a non utilizzarle per finalità diverse dalla valutazione della proposta;
- a non divulgarle e a fare in modo che non vengano divulgate direttamente o indirettamente a soggetti diversi dal proprio personale direttamente coinvolto nella valutazione della stessa;

a non copiarle, riprodurle, duplicarle, senza il preventivo consenso scritto di Engineering I.I. S.p.A. servi

### 1.2 CONTATTI IN ENGINEERING

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

**Di Genova Walter**

Responsabile Commerciale di Area

Divisione Pubblica Amministrazione e Sanità

Mob. 335.6907033

Mail: [walter.digenova@eng.it](mailto:walter.digenova@eng.it)

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

**Marco Di Domenico**

Capo Progetto

Divisione Pubblica Amministrazione e Sanità

Mob. 335.7023795

Mail: [marco.didomenico@eng.it](mailto:marco.didomenico@eng.it)

### 1.3 LE CERTIFICAZIONI

Il gruppo Engineering ha definito un proprio Sistema Gestione Qualità Aziendale, ovvero ha individuato la struttura organizzativa, le procedure, i processi e le risorse in grado di attuare la Politica per la Qualità enunciata dall'Alta Direzione aziendale.

Le aziende del Gruppo sono dotate di certificazioni ISO9001.

Nell'ambito dello sviluppo software, la Capogruppo ha superato l'assessment al livello 3 secondo il modello CMMI® (CMMI-SE/SW v1.2 staged representation).

Infine, le sedi del Gruppo che ospitano i data center possiedono le certificazioni ISO 27001:per i sistemi di gestione della sicurezza nelle tecnologie dell'informazione e ISO 20000 per la gestione dei servizi IT.

## 2 SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA

La presente Fornitura, che Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. assicurerà per conto del Cliente, ha per oggetto l'erogazione dei servizi standard di Application Maintenance ed Application Operation & Support sul software applicativo di Engineering in dotazione del Cliente medesimo e Servizi di Assistenza Specialistica e Conduzione, come di seguito riportati:

- **Application Maintenance**
  - Servizio di Help Desk
  - Servizio di Manutenzione Correttiva
  - Servizio di Manutenzione Perfettiva
- **Application Operation & Support**
  - Servizio di Assistenza Sistemistico-Applicativa
  - Servizio di Installazione Aggiornamenti Software Applicativo
- **Application Assistance**
  - Presidio Applicativo
  - Attività Specialistica On-Site

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

### 2.1 APPLICATION MAINTENANCE

I servizi di Application Maintenance consistono nella

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

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

I moduli / prodotti di Engineering oggetto dei servizi di Application Maintenance sono riportati puntualmente nella seguente tabella:

**Tabella 1 – Servizi Application Maintenance – Moduli Presenti sul Cliente**

Modulo	Tipo Contratto	Copertura	Manutenzione
		Servizio	Correttiva/Perfettiva
<b>Sottosistema HR</b>			
AREAS@Anagrafico/Giuridico/F economico	CAM	Standard	SI
AREAS@Organigramma e P.O	CAM	Standard	SI
AREAS@Inps	CAM	Standard	SI
AREAS@Fondi	CAM	Standard	SI

AREAS@Portale del Dipendente	CAM	Standard	SI
<b>Sottosistema Presenze</b>			
AREAS@RiPreSa - Gestione Assenze Presenze	CAM	Standard	SI

Nei §2.1.2 e §2.1.3 vengono dettagliate le tipologie di manutenzione garantite, nell'ambito del presente contratto, sui moduli sopra elencati (rispettivamente Manutenzione Correttiva e Perfettiva).

### 2.1.1 SERVIZIO DI HELP DESK

#### OGGETTO DEL SERVIZIO

Il servizio di Help Desk applicativo ha l'obiettivo di garantire, attraverso la struttura di Service Desk – Help Desk – del Service Provider Engineering, una assistenza telefonica remota ai Key User / Referenti Applicativi di Processo del Cliente sul software applicativo fornito da Engineering ed installato presso il Cliente stesso, al fine di supportarli nell'utilizzo del medesimo e di raccogliere le eventuali segnalazioni di malfunzionamento software; tali moduli sono elencati nella sovrastante tabella 1.

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

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

#### MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

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

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

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

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

- **Assistenza telefonica:** trasmissione di istruzioni verbali al fine di guidare il personale del Cliente alla soluzione del problema denunciato laddove relativo esclusivamente al funzionamento del

software applicativo. L'intervento si conclude solo dopo la verifica telefonica che le istruzioni fornite abbiano consentito la soluzione del problema.

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

#### ORARIO DI COPERTURA DEL SERVIZIO

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

##### Orario Servizio Help Desk Remoto

Giorni Lavorativi: da Lunedì a Venerdì

Orario previsto: 08:00 – 18:00

#### CLASSIFICAZIONE TICKET E LIVELLI DI SERVIZIO

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

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

#### • Tipo Assistenza

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

#### • Tipo Manutenzione



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

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

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

I livelli di servizio per assistenza che sono garantiti dall'Help Desk del Service Provider sono più avanti riportati nel seguito del presente documento; tali livelli di servizio verranno calcolati non dalla apertura dei ticket bensì dalla conferma della presa in carico dei medesimi da parte dell'Help Desk, al netto degli intervalli di tempo in cui tali ticket si trovano in stati che attendono una azione da parte dell'utente segnalante – ovvero stato di standby in attesa di informazioni da parte dell'utente, conferma di chiusura ticket da parte dell'utente, ecc .... – o una azione che rientra nell'ambito di altro servizio non di assistenza laddove contrattualmente coperto – quale ad esempio è il caso in cui viene rilasciata una patch/aggiornamento applicativo che necessita di essere installata nell'ambiente di esecuzione del Cliente –, tempi questi che quindi vengono esclusi nella determinazione degli SLA.

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

Il presente servizio non include:

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

## 2.1.2 SERVIZIO DI MANUTENZIONE CORRETTIVA

### OGGETTO DEL SERVIZIO

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

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

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

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

- non significative variazioni del software applicativo in uso.

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

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

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

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

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

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

#### STRUMENTI DI SUPPORTO ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

#### ATTIVITÀ E FLUSSO OPERATIVO DEL SERVIZIO

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

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

- **segnalazione** – questa attività consta nel segnalare al servizio di Help Desk del Service Provider, da parte dei Key User / Referenti Applicativi di Processo del Cliente, la presenza di un incident sul software applicativo;
- **identificazione** – questa attività consta nel rilevare, da parte del servizio di Help Desk, l'esistenza di un malfunzionamento legato all'incident segnalato sul software applicativo dai Key User / Referenti Applicativi di Processo del Cliente;
- **registrazione** – l'incident viene registrato nell'ambito del sistema di Trouble Ticketing SIPWEB, con conseguente apertura di un ticket; all'apertura del ticket l'Help Desk sottopone all'utente segnalante un set di quesiti che consentono di codificare/diagnosticare il problema oggetto di segnalazione; solo dopo che l'utente segnalante avrà risposto a tali quesiti ed avrà fornito gli elementi utili per avviare la rispettiva lavorazione l'Help Desk confermerà la presa in carico;
- **classificazione** – questa attività consta nell'assegnare un codice di classificazione all'incident, che identifica il tipo preciso di chiamata (ticket); tale informazione, insieme alla codifica della componente applicativa su cui si è verificato l'incident, è indispensabile per individuare il gruppo tecnico del Service Provider cui è demandato il compito di risolvere l'incident rilevato sul software applicativo; le classificazioni distinte di un incident sul software applicativo possono essere:



- **Anomalia Software** – segnalazione che presuppone un intervento di tipo correttivo sul software applicativo; la segnalazione si chiude con l'invio della correzione o con la pubblicazione di un aggiornamento dell'applicativo sul sistema SIPWEB di Engineering;
- **Anomalia DB** – segnalazione che presuppone un intervento di tipo correttivo su stored procedure, trigger e script PL/SQL proprie del software applicativo e non correzioni di errate imputazioni o errati utilizzi da parte degli utilizzatori del medesimo; la segnalazione si chiude con l'invio della correzione o con la pubblicazione di un aggiornamento dell'applicativo sul sistema SIPWEB di Engineering;
- **Anomalia Software su altro Ticket** – stessa situazione del caso precedente, ma la correzione è già in corso a seguito di segnalazioni precedenti;

**nel caso in cui la segnalazione pervenuta non rientri in una di queste casistiche, la stessa non sarà considerata un intervento di manutenzione correttiva e quindi non sarà presa in carico ovvero sarà chiuso l'eventuale ticket aperto;**

- **assegnazione della gravità** – qui il servizio di Help Desk si preoccupa nell'attribuire il giusto codice di gravità all'incident, che consente di stabilire come gestirlo, secondo la seguente classificazione (DigitPA):

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

**diagnosi iniziale** – questa attività viene svolta dal servizio di Help Desk, e consta nell'effettuare una prima diagnosi dell'incident ed in un primo tentativo di soluzione; qualora il tentativo di correzione dell'incident vada a buon fine allora l'Help Desk chiude il ticket corrispondente, altrimenti l'incident viene scalato sul personale tecnico di Engineering dedicato al servizio di manutenzione correttiva;

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

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

### 2.1.3 SERVIZIO DI MANUTENZIONE PERFETTIVA

#### OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente servizio di manutenzione ha lo scopo di assicurare il costante aggiornamento del software applicativo rispetto alle nuove major release e release intermedie (patch/add) del medesimo, che includono evoluzioni delle funzionalità già esistenti del prodotto commerciale piuttosto che aggiunta di nuove funzionalità non richieste direttamente dalla Committenza, comunque implementate dal produttore (Engineering) in quanto previste dai propri piani di rilascio. Sono quindi esclusi da tali interventi gli sviluppi ad hoc e personalizzazioni del software applicativo commerciale di Engineering. Per sua natura il presente servizio si configura altresì come lo strumento base necessario ed abilitante/propedeutico per poter usufruire dei restanti servizi manutentivi (manutenzione correttiva) del software applicativo, ovvero del rilascio delle major release e release intermedie conseguenti. Si precisa che per i prodotti dichiarati da Engineering in Phase Out (ossia prodotto privo della copertura manutentiva in quanto giunto al termine del proprio ciclo di vita e già posto o in procinto di essere posto fuori produzione) le relative attività di manutenzione perfettiva di prodotto non sono obbligatorie ma del tutto discrezionali.

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

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

#### STRUMENTI DI SUPPORTO ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

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

#### ATTIVITÀ E FLUSSO OPERATIVO DEL SERVIZIO

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

Il processo in oggetto risulta caratterizzato dalle seguenti attività:

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

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

### 2.2 APPLICATION OPERATION & SUPPORT

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

- **attuazione degli interventi sistemistici** sulle applicazioni Engineering atti a risolvere eventuali situazioni di disservizio/malfunzionamento derivanti dal software di base (application, web server, middleware) su cui sono installati i rispettivi ambienti di produzione poste in esecuzione;

- esecuzione delle attività atte a garantire il deployment (installazione) delle release software, rilasciate nell'ambito dei servizi di Application Maintenance, in ambiente di produzione del Cliente.

Nel seguito si elencano i moduli oggetto di assistenza sistemistica.

Tabella 2 – Application Operation & Support – Moduli Oggetto Assistenza Sistemistica

Sottosistema Sistemistico			
Assistenza Oracle	CAM	Standard	NA
Assistenza Sistemistica Middleware / Web Server / Application Server	CAM	Standard	NA

### 2.2.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA SISTEMISTICO-APPLICATIVA

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

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

Gli interventi che ricadono in tale classe di servizio vengono attivati per il tramite del servizio di Help Desk anzi riportato e consistono in attività sistemistiche di modifica e/o correzione della configurazione piuttosto che di tuning degli elementi software di base costituente l'ambiente di produzione su cui sono in esercizio le applicazioni Engineering finalizzati a risolvere i disservizi, malfunzionamenti e decadimenti prestazionali che vengono segnalati sul software applicativo.

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

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

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

Sono quindi parte del presente servizio i seguenti interventi a livello di sistema operativo delle sole macchine su cui sono stati installati Application/Web server (rispettivamente Tomcat e Apache):

- **recupero degli spazi** su disco, su esplicita richiesta del Cliente ovvero a fronte di segnalazione da parte del medesimo di disservizi/malfunzionamenti la cui risoluzione richieda la esecuzione di un simile intervento;
- **risoluzione di processi di sistema operativo e application server** rimasti sospesi, su esplicita richiesta del Cliente ovvero a fronte di segnalazione da parte del medesimo di disservizi/malfunzionamenti la cui risoluzione richieda la esecuzione di un simile intervento;
- **creazione di macro comandi a livello di sistema operativo "ad hoc"** per la risoluzione di specifici disservizi / malfunzionamenti delle applicazioni Engineering segnalati dal Cliente derivanti dalle modalità di utilizzo da parte di queste ultime degli elementi software di base costituenti il rispettivo ambiente di esecuzione;

- **verifica anomalie funzionali** sulle applicazioni Engineering derivanti dai framework di ambiente da queste utilizzati (analisi su framework Java e application server Tomcat) a fronte di segnalazione da parte del Cliente;
- **problem determination** in relazione a malfunzionamenti/decadimenti prestazionali segnalati sui software applicativi Engineering e derivanti dalle componenti applicative poste a livello di Application Server di queste ultime.

Diversamente da quanto sopra illustrato, non è responsabilità di Engineering eventuali malfunzionamenti e/o anomalie legati al sistema operativo (per lo più IBM AIX) dei Server DB e del virtualizzatore VMware su cui sono attestate le macchine Application Server e Web Server, mentre sono altresì parte del presente servizio i seguenti interventi a livello di RDBMS Oracle:

- **recupero degli spazi** su database, su esplicita richiesta del Cliente ovvero a fronte di segnalazione da parte del medesimo di disservizi/malfunzionamenti la cui risoluzione richieda la esecuzione di un simile intervento;
- **definizione, modifica e verifica utenti/oggetti** applicativi a livello di database in locale ed in rete (DBLINK), su esplicita richiesta del Cliente ovvero a fronte di segnalazione da parte del medesimo di disservizi/malfunzionamenti la cui risoluzione richieda la esecuzione di un simile intervento;
- **risoluzione di connessioni verso database** rimaste sospese, su esplicita richiesta del Cliente ovvero a fronte di segnalazione da parte del medesimo di disservizi/malfunzionamenti la cui risoluzione richieda la esecuzione di un simile intervento;
- **risoluzione problematiche legate a malfunzionamento di procedure di backup** come export e rman; tale intervento sarà effettuato previa richiesta / segnalazione del Cliente;
- **analisi performance e risoluzione anomalie degli oggetti componenti le applicazioni Engineering a livello di database** (query, procedure PL/SQL) su richiesta / segnalazione da parte del Cliente.

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

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

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

Il presente Servizio di Assistenza Sistemistico-Applicativa non è inoltre garantito su ambienti di esecuzione delle applicazioni Engineering composte da software di base non più mantenuto dai rispettivi vendor.

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



## 2.2.2 SERVIZIO DI INSTALLAZIONE AGGIORNAMENTI SOFTWARE APPLICATIVO

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

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

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

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

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

Il presente servizio si conclude con l'abilitazione di base dei moduli applicativi Engineering oggetto di aggiornamento affinché siano disponibili all'utente con profilo di Amministratore del Cliente, in modo che quest'ultimo possa eventualmente procedere con proprie successive attività di parametrizzazione / profilazione delle funzionalità oggetto di upgrade. Sono per contro escluse dal servizio in esame le attività di parametrizzazione/profilazione delle funzionalità oggetto di aggiornamento nell'ambito di qualsivoglia processo operativo. Non fanno altresì parte del presente servizio le attività di gestione operativa del software applicativo in produzione, quali ad esempio possono essere:

- creazione nuovi utenti,
- creazione nuovi profili utente,
- associazione/abilitazione delle nuove funzionalità a profili utente,
- inserimento/modifica anagrafiche,
- backup dei sistemi,
- ecc...

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

## 2.3 APPLICATION ASSISTANCE

### 2.3.1 SERVIZIO DI PRESIDIO APPLICATIVO

Il servizio a Presidio è caratterizzato dalla presenza di specialisti applicativi presso la sede del Cliente. La pianificazione delle attività delle risorse di presidio è congiunta tra il Capo Progetto Engineering e il responsabile del procedimento Aziendale (D.E.C. – Direttore Esecutivo del Contratto).

Nel seguito si illustrano, a grandi linee, le tipologie di servizio che gli specialisti Engineering, coadiuvati dal capo progetto, esplicano sui relativi moduli applicativi riportati nella seguente tabella:

Tabella 3 – Application Assistance – Presidio Applicativo

Area	Modulo	Descrizione attività
Personale	PersWeb HR Giuridico Ripresa Portale Dipendente	Attività di Supporto propedeutico al calcolo dei cedolini
		Importazione flussi dal sistema Rilevazione Presenze
		Impostazione flussi dalla Libera Professione
		Supporto ai Controlli sui Dati.
		Attività di Supporto all'Utente sulle Denunce Annuali e Mensili
		Attività di Supporto al Personale sul calcolo del CUD. Controlli sui dati.
		Attività di supporto per l'importazione dei flussi provenienti dai CAF per il 730.
		Supporto sul 770.
		Attività di supporto per il passaggio d'anno.
		Attività di supporto sull'applicazione dei contratti
		Supporto sul modulo Rilevazione Presenza
		Supporto alla gestione dei turni
		Attività di Formazione e Affiancamento
		Supporto sul modulo Portale Dipendenti

Per l'assistenza specialista le attività saranno pianificate periodicamente con cadenza almeno mensile, mediante un foglio "registro presenze mensile" che verrà consuntivato al responsabile del procedimento (DEC) al fine di prendere atto delle attività fatte e certificarne l'effettiva esecuzione del servizio.

### 2.3.2 SERVIZIO DI ATTIVITÀ ONSITE

Nel servizio di Assistenza on-site si prevede l'intervento in loco da parte di personale del Fornitore Senior per attività di assistenza specialistica e/o consulenziale. Il Fornitore effettuerà un numero massimo di giornate di interventi in loco, preventivamente concordati con il Cliente.

Ogni giornata consta di massimo di 8 (otto) ore lavorative in loco. A fronte di ogni intervento sarà redatto apposito rapporto scritto che sarà controfirmato dal personale incaricato del Cliente, per accettazione.

Tutte le attività verranno consuntivate mensilmente al responsabile del procedimento.

### 2.3.3 RIEPILOGO

Di seguito la tabella che riporta le giornate di Application Assistance proposte, suddivise per tipologia e anno:

Tabella 4 – Application Assistance – Riepilogo giornate

Servizio	Giorni anno 2020	Giorni anno 2021	Giorni totali
Presidio Applicativo	150	100	250
Specialista On Site	10	10	20



### **3 STRUMENTI PER LA EROGAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA**

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

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

#### **3.1 SISTEMA DI TROUBLE-TICKETING: SIPWEB**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **3.2 STRUMENTI DI CONNESSIONE A CURA DEL CLIENTE**

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

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

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

Le VPN certificate dai Laboratori di Sviluppo di Engineering sono:

- Microsoft VPN
- CISCO VPN
- Open VPN.

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

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

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

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

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

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

## **4 ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA**

### **4.1 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL FORNITORE**

Il Fornitore s'impegna a:

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

### **4.2 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE**

Il Cliente s'impegna a:

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

### **4.3 LUOGO DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA**

Tutti i servizi previsti dalla presente Fornitura saranno erogati da risorse di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. sia in modalità on-site che da remoto.

## **5 ADERENZA ALLE POLICY DI VERSIONING DEL SOFTWARE APPLICATIVO**

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

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

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

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

## 6 PERIMETRO DEI SERVIZI OGGETTO DI FORNITURA

I servizi previsti nell'ambito della presente Fornitura ed anzi descritti verranno assicurati dapprima sui software applicativi descritto nei precedenti paragrafi prodotti da Engineering, come elencato nella tabella 1 (pag. 3) §2.1.

Le tabelle di seguito riportate dettagliano per ogni modulo applicativo quali sono i servizi tra quelli anzi descritti che saranno attivati nell'ambito del contratto in oggetto, con indicazione della tipologia di fornitura (a canone, a consumo, una tantum), e relativa quantità di erogazione (nel caso servizi a canone espressa in unità mese, nel caso di servizi a consumo espressi in giorni / uomo).

Tabella 5 – Servizi Application Maintenance

Modulo Applicativo	Servizi Oggetto di Fornitura	Tipo Fornitura	Qtà
Vedi Tabella 1 (pag. 3) §2.1 del presente documento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Help Desk (Par. 2.1.1)</li> <li>N. 1 Manutenzione Correttiva (Par. 2.1.2)</li> <li>N. 1 Manutenzione Perfettiva (Par. 2.1.3)</li> </ul>	A Canone	24 mesi

Tabella 6 – Servizi di Application Operation & Support

Modulo Applicativo	Servizi Oggetto di Fornitura	Tipo Fornitura	Qtà
Vedi Tabella 2 (pag. 10) §2.2 del presente documento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Assistenza Sistemistico-Applicativa</li> <li>N. 1 Servizio di Installazione Aggiornamenti Software Applicativo</li> </ul>	A Canone	24 mesi

Tabella 7 – Application Assistance

Modulo Applicativo	Servizi Oggetto di Fornitura	Tipo Fornitura	Qtà
Vedi Tabella 3 (pag. 13) §2.3.1 del presente documento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Presidio Applicativo</li> </ul>	Rendicontazione Mensile	150 per il 2020 100 per il 2021
Vedi Tabella 1 (pag. 3) §2.1 del presente documento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. 1 Assistenza On-Site</li> </ul>	Rendicontazione Mensile	10 per il 2020 10 per il 2021

Facendo seguito ai colloqui intercorsi si ribadisce che Engineering si impegna a garantire la copertura del servizio di assistenza straordinaria al di fuori degli orari previsti in caso di problemi a ridosso del pagamento degli stipendi sia da parte sia del Project Manager per la presa in carico che degli specialisti per l'intervento necessario al fine di sbloccare gli eventuali blocchi il tutto a titolo non oneroso.

## 7 PREZZO, MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

### 7.1 PREZZO,

Il prezzo totale della fornitura è pari ad € 191.600,00 e riguarda sia le attività di supporto Specialistico, erogate a misura, che l'Assistenza e Manutenzione per gli anni 2020 – 2021. Nelle tabelle sottostanti si definiscono i prezzi di dettaglio della Fornitura.

#### 7.1.1 SERVIZI DI ASSISTENZA MANUTENZIONE E PRESIDIO APPLICATIVO

I servizi di Assistenza e Manutenzione consistono nella Manutenzione ed Assistenza erogata come descritto nei paragrafi 2.1;2.2;2.3, inoltre, venendo incontro alle richieste del Servizio, si propone una assistenza specialistica On-Site e a Presidio che sarà computata a misura su quanto effettivamente erogato. L'importo complessivo del servizio è pari ad € 191.600,00 e si compone del seguente dettaglio:

Anno 2020				
Servizio	Modalità	Qta	Prezzo Unitario	Prezzo Totale
Presidio Applicativo	A Misura	150	€ 420,00	€ 63.000,00
Specialista On Site	A Misura	10	€ 600,00	€ 6.000,00
Servizio di Assistenza e Manutenzione	A Canone	1	€ 37.300,00	€ 37.300,00
<b>TOTALE €</b>				<b>€ 106.300,00</b>

Anno 2021				
Servizio	Modalità	Qta	Prezzo Unitario	Prezzo Totale
Presidio Applicativo	A Misura	100	€ 420,00	€ 42.000,00
Specialista On Site	A Misura	10	€ 600,00	€ 6.000,00
Servizio di Assistenza e Manutenzione	A Canone	1	€ 37.300,00	€ 37.300,00
<b>TOTALE €</b>				<b>€ 85.300,00</b>

#### 7.1.2 RIEPILOGO CORRISPETTIVI ECONOMICI

7.1.3 COMPLESSIVO BIENNIO 2020-2021				
Servizio	Modalità	Qta	Prezzo Unitario	Prezzo Totale
Presidio Applicativo	A Misura	250 GG/u	€ 420,00	€ 105.000,00
Specialista On Site	A Misura	20 GG/u	€ 600,00	€ 12.000,00
Servizio di Assistenza e Manutenzione	A Canone	2 Anni	€ 37.300,00	€ 74.600,00
<b>TOTALE €</b>				<b>€ 191.600,00</b>

## 7.2 MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

I corrispettivi indicati al precedente paragrafo 7.1 verrà fatturato dal Fornitore al Cliente secondo il seguente piano di fatturazione:

- **Servizi a Misura** – Mensilmente sulla base di quanto effettivamente erogate attestate da registro presenze (attività di Presidio Applicativo) e rapporto di attività controfirmato dall'utente (attività di On-Site)
- **Assistenza e Manutenzione (CAM)** – Canoni trimestrali Posticipati

Nelle more della definizione degli atti amministrativi alla data del 31 Maggio risultano erogate le attività di presidio sotto riportate

	febbraio	marzo	aprile	maggio	Tot
Economico/Giuridico	10	17	13	13	53
Rilevazione presenze	0	0	8	9	17
Totale					70

I pagamenti saranno corrisposti mediante bonifico bancario a 60 giorni fine mese data fattura. Il bonifico dovrà essere indirizzato alle coordinate bancarie riportate in fattura.

Il ritardo nei pagamenti da parte del Cliente comporterà a suo carico l'obbligo di pagare gli interessi moratori.

Il Cliente non potrà far valere alcuna azione o eccezione nei confronti di ENGINEERING Ingegneria Informatica se non dopo il pagamento delle fatture scadute.



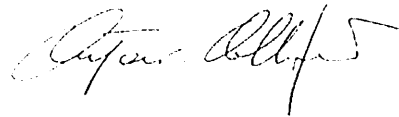
## **8 SICUREZZA**



Ai sensi dell'ART. 26 comma 6 del D.Lgs 81/2008, la scrivente Engineering dichiara che i costi generali per la sicurezza del lavoro, sono già inclusi nelle tariffe sopra indicate. Tali costi sono riferiti a:

- Gestione ed aggiornamento del Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sul lavoro;
- Gestione ed aggiornamento dei Documenti di Valutazione dei Rischi e dei Piani di gestione
- dell'Emergenza di ciascun insediamento (ufficio) aziendale, incluse le periodiche prove di evacuazione;
- Gestione del processo di informazione e formazione del personale;
- Gestione del processo di sorveglianza sanitaria del personale;
- Costo del personale addetto, sul territorio, al Servizio Prevenzione e Protezione aziendale;
- Costo DPI (Dispositivi Protezione Individuale) per la mansione specifica;
- Costo di gestione ordinaria degli insediamenti aziendali per il mantenimento dei massimi livelli di sicurezza (conformità impianti ed infrastrutture) ed ergonomia degli ambienti e delle postazioni di lavoro (arredi, microclima, illuminazione, etc.).

Roma, 25 Giugno 2020

ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA S.p.A.  
Un Procuratore  
Antonio Delli Gatti



U.O.C. Proponente Acquisizione Bene e Servizi				U.O. Gestione Econ. Fin.	
CIG. 82149295DD		Ditta:	Engineering Ingegneria Informatica Spa		
Sottoconto	07.03.06.01.0100	Spesa anno 2020	€ 34.129,50	Prenotazione n. 358/1	/2020
	Altre manutenzioni e riparazioni			Settore:	
Sottoconto	07.03.06.01.0100	Spesa anno 2021	€ 45.506,00	Prenotazione n. 358/1	/2021
	Altre manutenzioni e riparazioni			Settore:	
Sottoconto	07.03.06.01.0100	Spesa anno 2022	€ 11.376,50	Prenotazione n. 358	/2022
	Altre manutenzioni e riparazioni			Settore:	
Sottoconto	07.02.02.01.2700	Spesa anno 2020	€ 76.860,00	Prenotazione n. 358/2	/2020
	altri servizi nn sanitari d/privati			Settore:	
Sottoconto	07.02.02.01.2700	Spesa anno 2021	€ 51.240,00	Prenotazione n. 358/2	/2021
	altri servizi nn sanitari d/privati			Settore:	
Fonte di Finanziamento : FSN					
Referente U.O.C. proponente: Dott. Vittorio D'Ambrosio					
Utilizzo prenotazione: O S					
Data: 15.7.2020				Data: 16.7.2020	
<p style="text-align: center;">Il Dirigente (Dott. Vittorio D'Ambrosio)</p> 				<p style="text-align: center;">Il Contabile Il Dirigente</p> 	

IZIVI  
 \*  
 TERAMO  
 4  
 ACQUISIZIONE

APL 4 TERAMO  
 Direzione Amministrativa e Finanziaria  
 IL DIRIGENTE RESPONSABILE  
 Dott.ssa Antonella Di Silvestre

Della suestesa deliberazione viene iniziata la pubblicazione il giorno 23 LUG 2020 con prot. n. 2165/20 all'Albo informatico della ASL per rimanervi 15 giorni consecutivi ai sensi della L. n. 267/2000 e della L.R. n. 28/1992.

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

La suestesa deliberazione è stata dichiarata "immediatamente eseguibile"



Firma \_\_\_\_\_

L'Addetto alla pubblicazione informatica

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	<b>altre Funzioni di Staff</b>	
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
	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C	U.O. di	<input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> C		