

### PREMESSO CHE

- il Consorzio per il Sistema Informativo (di seguito CSI) è stato istituito con L.R. Piemonte del 4 settembre 1975, n. 48, con la finalità generale di "mettere a disposizione degli Enti e delle organizzazioni consorziati, attraverso la creazione di un organico sistema informativo regionale, i mezzi per il trattamento automatico dei dati oggi indispensabili a ciascuno di essi per conseguire i rispettivi fini istituzionali nei campi della programmazione, della ricerca, della didattica e della gestione operativa" (art. 3 L.R. n. 48/75);
- il CSI è un Consorzio con personalità giuridica di diritto pubblico e, in quanto tale, costituisce ente strumentale degli enti consorziati, i cui interessi costituiscono - con riferimento all'ambito di competenza - oggetto dell'attività consortile;
- il CSI, in ragione del conferimento operato dagli enti consorziati attraverso la sua costituzione, agisce quale ente direttamente incaricato ad operare in loro vece;
- il CSI, con Verbale di Assemblea Straordinaria di cui all'atto rogito notaio Sicignano Rep. n. 37597/15392 registrato a Torino in data 16/06/2005 al n. 5103 ha deliberato la modifica all'articolo 1 comma 2 dello Statuto del CSI, consistente nella proroga della durata del Consorzio fino al 31 dicembre 2105;
- lo Statuto del CSI definisce agli artt. 4 e 5 le finalità e attività istituzionali stabilendo, in particolare, all'art. 5 comma 3 che i rapporti tra il Consorzio e gli Enti consorziati, in conformità con il piano annuale delle attività, sono definiti in programmi attuativi o convenzioni apposite che assicurano al CSI la remunerazione dei fattori di produzione;
- il CSI è ente strumentale di tutti i consorziati, in quanto: (i) i consorziati possono essere solo enti pubblici (ii) i consorziati nominano direttamente i loro rappresentanti nel Consiglio di Amministrazione, (iii) l'art. 5, comma 2, dello Statuto prevede che il consorzio eserciti le attività che gli Enti consorziati intendono ad esso conferire per una gestione unitaria, uniforme, associata o semplificata delle funzioni e servizi a carattere istituzionale;
- il CSI opera nel rispetto di quanto stabilito negli articoli 8 e 9 del proprio Regolamento Generale approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 22 gennaio 2008 e comunicato dal CSI agli Enti consorziati con lettera del 06/02/08, prot. n. 4309;
- l'Azienda Sanitaria VCO (Verbano-Cusio-Ossola), di seguito ASL VCO, è consorziata al CSI e dunque può procedere all'affidamento diretto di servizi in favore dello stesso nel rispetto dei principi su cui si fonda il rapporto consortile e dei presupposti dell'in-house providing nonché nel rispetto dei termini e dei limiti indicati nell'oggetto consortile e di quanto previsto all'articolo 8 del Regolamento Generale del CSI;
- il secondo comma dell'art. 8 del Regolamento Generale del CSI stabilisce che: "*I servizi e le forniture posti a disposizione degli Enti consorziati sono definiti, periodicamente, in un documento approvato dal Consiglio d'Amministrazione, in cui vengono definite le caratteristiche dei servizi da erogarsi, le modalità di richiesta da parte degli Enti consorziati, le modalità e le tempistiche di realizzazione, la quantificazione dei corrispettivi, e le modalità di rendicontazione dell'attività svolta*";
- l'art. 10 del D.P.R. 633/1982 "Istituzione e disciplina dell'imposta sul valore aggiunto" individua le operazioni esenti IVA;
- la legge finanziaria per il 2008 (legge n. 244 del 2007, art. 1, commi 261, lett. b, e 262) ha introdotto modifiche normative in materia di revisione del regime di esenzione delle prestazioni rese tra soggetti collegati che svolgono attività esenti;
- l'art. 82, comma 16, del D.L. 25 giugno 2008, n. 112, convertito dalla Legge n. 133 del 2008 ha dato completa attuazione alle modifiche normative di cui al punto precedente;
- l'Agenzia delle Entrate con Circolare n. 23/E del 8 maggio 2009 ha definito al punto 2 il Regime di esenzione delle prestazioni rese dai consorzi costituiti tra soggetti che non hanno diritto alla detrazione (art. 10, secondo comma, DPR n. 633 del 1972);



- nella seduta del 22/04/2010 il Consiglio di Amministrazione del Consorzio ha approvato il documento "La classificazione delle forniture del Consorzio" che definisce le tipologie di prestazioni che il CSI è in grado di erogare ed il "Listino dei servizi e delle forniture del Consorzio"; nella seduta del 17.05.2011 il Consiglio di Amministrazione del Consorzio ha approvato la variazione del "Listino dei servizi di gestione del personale del CSI-Piemonte";
- il Consiglio di Amministrazione del CSI in data 27/07/2010 ha approvato il "Documento ex art. 8 del Regolamento Generale" che individua modalità di offertazione e rendicontazione dei servizi erogati dal Consorzio;
- l'ASL VCO ha presentato in data 24 maggio 2011 - prot. n. 36005 - la dichiarazione del possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti ai fini dell'esenzione IVA;
- sulla scorta di quanto disciplinato nel documento ex art. 8 del Regolamento Generale del CSI, è stato predisposto l'Allegato 1 contenente la descrizione e disciplina dei servizi erogati nell'ambito del presente atto;
- L'ASL VCO ha espresso l'esigenza di dare continuità al Servizio di manutenzione e assistenza descritto nell'allegato 1, in coerenza con gli obiettivi della DGR n. 53-410 del 26/7/2010 e il "Progetto SISR (Sistema Informativo Sanitario Regionale) 2010-2015", che intendono perseguire obiettivi di razionalizzazione del sistema sanitario coniugando l'innovazione organizzativa con l'innovazione tecnologica;
- tale finalità risulta pienamente coerente con il compito attribuito al CSI dalla L.R. 4 settembre 1975 n. 48 di sviluppare un organico sistema informativo e di mettere a disposizione dei propri Enti consorziati gli strumenti informatici necessari al conseguimento dei loro fini istituzionali e all'interesse pubblico da esso perseguito;
- la DGR n. 14-1440 del 28/1/2011 avente ad oggetto "Attuazione piani di rientro. Disposizioni alle Aziende Sanitarie Regionali in merito ai costi delle consistenze organiche" che vieta alle Aziende Sanitarie di esternalizzare mediante qualsiasi forma di appalto e/o consulenza i servizi o le attività prodotte alla data del 31.10.2010 da figure professionali comprese nella consistenza organica aziendale;
- il rapporto di in-house providing esistente tra l'ASL VCO ed il CSI non integra gli elementi costitutivi del contratto d'appalto per difetto dei requisiti della terzietà poiché l'affidamento avviene nei confronti di un soggetto il quale, pur dotato di personalità giuridica, si trova in condizione di soggezione nei confronti dell'Ente affidante che è in grado di determinare le scelte, realizzandosi in tale modo un modello qualificabile in termini di delegazione interorganica;
- l'ASL VCO ha approvato il presente atto con delibera n. 333 del 12/7/2011.

### TUTTO QUANTO SOPRA PREMESSO

l'ASL VCO legalmente rappresentata dal Commissario Dott. Corrado Cattrini

### AFFIDA

al CSI-Piemonte (nel seguito CSI) legalmente rappresentato dal Direttore Generale Stefano De Capitani

il servizio di Manutenzione e Assistenza come descritto nell'Allegato 1, nonché eventuali ulteriori servizi che saranno descritti in successivi allegati che verranno eventualmente definiti tra l'ASL VCO ed il CSI.

Le premesse costituiscono parte integrante ed essenziale del presente Atto.



### **Art. 1 Programmazione, indirizzi e controlli**

L'ASL VCO individua, in coerenza con la propria programmazione complessiva, le attività di interesse da affidare a CSI, impartendo direttive e definendone gli obiettivi, i programmi, le priorità e assegnando le risorse economiche da destinare ai singoli affidamenti.

L'ASL VCO esercita il controllo sull'attuazione degli affidamenti conferiti a CSI e valuta gli effetti della gestione delle attività al fine di verificare il raggiungimento dei risultati previsti.

L'ASL VCO definisce gli strumenti e le misure idonee a consentire il controllo sulla gestione di CSI, relativamente alle attività affidate, stimolando processi di miglioramento, sia sul piano dell'organizzazione amministrativa e delle attività gestionali, promuovendo l'analisi dei costi, del rendimento della gestione e delle decisioni organizzative del servizio reso.

### **Art. 2 Finalità e oggetto**

Il presente atto di affidamento disciplina, nel rispetto della normativa ed orientamenti giurisprudenziali nazionali e comunitari, i principi e le disposizioni generali che devono essere osservate per qualsiasi affidamento disposto dall'ASL VCO al CSI, per la prestazione di servizi in regime di esenzione IVA.

Il presente atto ha ad oggetto i servizi descritti e disciplinati nell'Allegato 1 inerenti le attività di Manutenzione e Assistenza, nonché nuovi servizi successivamente affidati nell'ambito del presente atto, valorizzati sulla base dei criteri definiti dal Documento ex art. 8 del Regolamento Generale del CSI.

E' esclusa in ogni caso dal presente affidamento la fornitura/cessione di beni oggetto di separati atti, ai quali non è applicabile l'esenzione IVA.

Il CSI dovrà erogare i servizi utilizzando le competenze, le funzioni organizzative e le strutture tecnico informatiche necessarie, mettendo a disposizione l'ASL VCO risorse di provata capacità ed esperienza con riferimento alla tipologia di prestazioni affidate, secondo i termini e le modalità contenute nell'Allegato 1 o successivi.

### **Art. 3 Normativa rilevante**

Nell'ambito dell'autonomia di cui dispone, CSI assicura che la gestione delle attività ad esso affidate avvenga nel rispetto della disciplina legislativa e regolamentare statale e regionale applicabile.

### **Art. 4 Modalità di offertazione e corrispettivi**

L'ASL VCO corrisponderà a CSI, per ciascuno degli affidamenti, un corrispettivo pari alla copertura dei costi, diretti, indiretti e generali sostenuti da CSI sulla base del modello di contabilità industriale deliberato dal Consiglio di Amministrazione del CSI. Le modalità di offertazione e definizione dei corrispettivi sono definite dal documento ex. Art. 8 del Regolamento Generale del CSI.

In particolare, la valorizzazione dei servizi offerti avverrà facendo riferimento alle tariffe indicate in listino o ricorrendo a preventivi a corpo che riflettano i costi complessivi stimati per l'erogazione del servizio medesimo. Il preventivo a corpo sarà calcolato sulla base di stime inerenti i costi diretti ed i costi generali afferenti le prestazioni e riporterà la previsione dei costi al netto delle quote di costo derivanti dalla ripartizione degli oneri finanziari.

### **Art. 5 Condizioni per l'applicabilità dell'esenzione IVA**

I servizi oggetto del presente affidamento sono esenti dall'applicazione dell'imposta sul valore aggiunto (IVA) come indicato in premessa.



Qualora nel corso di validità del presente Atto l'ASL VCO non presenti entro il 31/03 di ciascun anno la dichiarazione del permanere dei requisiti ai fini dell'applicazione del regime di esenzione IVA, a decorrere dal 1 gennaio del medesimo anno le prestazioni saranno automaticamente soggette all'applicazione dell'imposta sul valore aggiunto.

#### **Art. 6 Rendicontazione e fatturazione**

Le modalità di rendicontazione dei servizi resi sono descritte nel documento di cui all'art. 8 del Regolamento Generale del CSI.

La rendicontazione avviene a costo e la periodicità è trimestrale.

Le modalità di fatturazione sono specificate nell'Allegato 1.

#### **Art. 7 Conguaglio**

Al termine di ogni esercizio, CSI effettuerà gli opportuni conguagli economici in relazione ai singoli servizi prestati con riferimento a ciascun impegno di affidamento. Nel caso in cui l'ASL VCO effettui più impegni di affidamento, si effettueranno un corrispondente numero di conguagli. Le eventuali poste debitorie e creditorie risultanti da ciascun conguaglio, potranno formare oggetto di compensazione ai sensi della disciplina vigente.

#### **Art. 8 Pagamenti**

L'ASL VCO effettuerà i pagamenti come specificato nell'Allegato 1.

L'ASL VCO effettuerà i pagamenti tramite bonifico bancario o postale, ed il CSI si impegna a fornire comunicazione di eventuali variazioni delle coordinate trasmesse.

#### **Art. 9 Controlli**

L'ASL VCO può disporre l'effettuazione (direttamente o mediante soggetto terzo opportunamente individuato e comunicato al CSI) di controlli sulla regolare ed efficiente gestione del servizio oggetto del presente Atto.

Il CSI è tenuto ad agevolare lo svolgimento di tali verifiche, mettendo a disposizione tutta la documentazione richiesta e fornendo ogni informazione utile per consentire il tempestivo, completo ed efficace espletamento di tale attività.

L'ASL VCO, sulla base degli esiti dei controlli può chiedere al CSI di adottare le misure necessarie per risolvere problematiche eventualmente insorte, secondo le modalità di cui al successivo art. 13 del presente Affidamento.

#### **Art. 10 Varianti**

L'ASL VCO ed il CSI potranno richiedere l'introduzione di varianti al servizio oggetto del presente affidamento purché tale disposizione sia conferita in termini ragionevoli, tenendo conto, rispetto ai tempi, delle rispettive necessità operative e nel rispetto di quanto previsto dallo Statuto e dal Regolamento generale del CSI.

In caso di varianti, si provvederà alla relativa formalizzazione mediante integrazione del corrispondente Allegato di cui al presente atto, il cui corrispettivo sarà definito secondo quanto previsto al precedente articolo 4.

Qualora l'ASL VCO ed il CSI ritengano opportuno o necessario introdurre varianti o miglioramenti al progetto, le stesse dovranno essere formalizzate previa specifica proposta scritta con apposito affidamento e avviate solo successivamente.

#### **Art. 11 Durata**



Il presente atto ha validità pari ad anni 1 (uno) ed è vincolante dal 01.01.2011 al 31.12.2011.

La durata dei singoli atti di affidamento è riportata nei medesimi.

#### **Art. 12 Responsabilità del CSI**

Il CSI risponde per danni dipendenti da fatti, atti od eventi ad esso direttamente imputabili arrecati con dolo e colpa grave all'ASL VCO nell'esercizio delle attività oggetto del presente Affidamento che abbiano provocato disservizi, ritardi o malfunzionamenti.

#### **Art. 13 Responsabile dell'esecuzione e gestione delle problematiche**

L'ASL VCO individua quale Responsabile dell'esecuzione del presente atto, relativamente al servizio di cui all'allegato 1, la Dott.ssa Anna Gagliardi al quale compete la gestione delle eventuali problematiche che possano sorgere nel periodo di vigenza dello stesso, ivi comprese eventuali controversie, che saranno risolte sulla base dell'art. 8 comma 4 del Regolamento Generale del CSI.

Il CSI è tenuto a nominare un responsabile interno, che rappresenti il riferimento per ogni richiesta, autorizzazione e problematica che insorgesse.

I soggetti di cui sopra si impegnano far sì che le eventuali controversie insorte vengano risolte bonariamente.

#### **Art. 14 Riservatezza e tutela dei dati**

In qualità di Responsabile Esterno del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. 196/03 e s.m.i., il CSI, nello svolgimento dell'attività affidatagli, è tenuto:

- ad operare esclusivamente in base alle finalità prescritte dal presente atto;
- ad attenersi a quanto stabilito nel Documento Programmatico sulla Sicurezza ed alle istruzioni impartite dal titolare;
- ad operare, per ciò che non è espressamente indicato, in accordo con quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003 in materia di trattamento dei dati personali e misure minime di sicurezza e da successive norme regolamentari in materia.

Il CSI si obbliga ad avvalersi, nell'adempimento delle prestazioni oggetto del presente Affidamento, esclusivamente di personale opportunamente addestrato nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione di dati personali (D.Lgs. 196/2003), vigilando altresì sul completo rispetto delle disposizioni impartite.

I dati personali non saranno oggetto di comunicazione e diffusione fuori dai casi consentiti dal D.Lgs. 196/2003 e dalle modalità previste, anche oltre i limiti temporali di vigenza del presente Atto.

#### **Art. 15 Accessibilità**

Nello svolgimento delle proprie attività, il CSI è tenuto a garantire il rispetto delle disposizioni di cui alla legge 9 gennaio 2004, n. 4 e del Decreto Ministeriale 8 luglio 2005, volte a favorire l'accesso dei soggetti disabili ai servizi informatici.

#### **Art. 16 Salute e sicurezza sul lavoro**

Il CSI nell'espletamento dei servizi dovrà rispettare la normativa in materia di igiene e sicurezza sul lavoro adottando ogni provvedimento e cautela necessaria per garantire l'incolumità delle persone. In particolare le parti si impegnano a rispettare quanto dettato dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i. in tema di cooperazione e coordinamento. A tal fine e per ogni ulteriore occorrenza il CSI dovrà rapportarsi con il Responsabile dei Servizi di Prevenzione e Protezione dell'ASL VCO e dovrà essere redatto il Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza (DUVRI) prima dell'inizio dei servizi, oggetto dei singoli atti di affidamento e che costituirà parte integrante



degli stessi.

**Art. 17 Norme di rinvio**

Per quanto non espressamente previsto dal presente Affidamento e relativi allegati, nonché alle eventuali successive modificazioni e integrazioni, si fa riferimento alla normativa vigente in materia, per quanto applicabile.

\_\_\_\_\_, li \_\_\_\_\_

IL CSI PIEMONTE  
Il Direttore Generale

L'ASL VCO  
Il Commissario





Direzione Salute

**AZIENDA SANITARIA LOCALE  
ASL VCO  
MANUTENZIONE E ASSISTENZA 2011  
PREVENTIVO TECNICO ECONOMICO DI SERVIZI**

**ALLEGATO 1**

Pag. 1 di 9

**AZIENDA SANITARIA LOCALE  
ASL VCO**

**MANUTENZIONE E ASSISTENZA 2011**

**PREVENTIVO TECNICO ECONOMICO DI SERVIZI**

**ALLEGATO 1**



 Direzione Salute	<b>AZIENDA SANITARIA LOCALE          ASL VCO          MANUTENZIONE E ASSISTENZA 2011          PREVENTIVO TECNICO ECONOMICO DI SERVIZI</b>	Pag. 2 di 9
<b>ALLEGATO 1</b>		

## INDICE

<b>1</b>	<b>PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
1.1	INQUADRAMENTO .....	3
1.2	AFFIDAMENTO.....	3
<b>2</b>	<b>INQUADRAMENTO E OBIETTIVI DEL PREVENTIVO TECNICO ECONOMICO.....</b>	<b>3</b>
2.1	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'.....	3
2.2	VINCOLI CRITICITA' E OPPORTUNITA'.....	4
2.2.1	RESPONSABILITÀ.....	4
2.2.2	OBBLIGHI DEL CSI-PIEMONTE.....	4
2.2.3	LIMITI DI RESPONSABILITÀ.....	5
2.2.4	ACCESSO AL SISTEMA DI ELABORAZIONE.....	5
2.2.5	IMPEGNI DEL CLIENTE.....	5
2.3	PERIMETRO DEL SERVIZIO.....	5
2.4	MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO.....	6
2.5	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	6
2.6	PERIODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO .....	7
<b>3</b>	<b>CORRISPETTIVO DELLE FORNITURE.....</b>	<b>7</b>
<b>4</b>	<b>CONDIZIONI DI FORNITURA.....</b>	<b>9</b>



 Direzione Salute	<b>AZIENDA SANITARIA LOCALE          ASL VCO          MANUTENZIONE E ASSISTENZA 2011          PREVENTIVO TECNICO ECONOMICO DI SERVIZI</b>  <b>ALLEGATO 1</b>	Pag. 3 di 9
---	--	-------------

## 1 PREMESSA

Il presente preventivo tecnico economico di servizi in esenzione IVA descrive quanto ritenuto rispondente alle esigenze espresse dall'Azienda.

### 1.1 INQUADRAMENTO

Per i servizi oggetto della presente si applica il regime di esenzione IVA. I volumi indicati e il preventivo economico della presente proposta rappresentano una stima delle attività previste e concordate con l'Azienda. L'avanzamento delle stesse, nonché il relativo andamento dei costi saranno monitorati mediante rendicontazioni periodiche. La rendicontazione finale darà evidenza dei costi sostenuti e determinerà l'eventuale conguaglio.

### 1.2 AFFIDAMENTO

L'accettazione del presente preventivo tecnico economico avverrà a seguito di ricezione da parte del CSI-Piemonte del relativo affidamento. Le attività sono già in corso di erogazione a partire dal primo gennaio 2011.

## 2 INQUADRAMENTO E OBIETTIVI DEL PREVENTIVO TECNICO ECONOMICO

Il presente preventivo tecnico economico definisce e descrive i servizi di manutenzione e assistenza per l'anno 2011.

### 2.1 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

Le informazioni e i dati necessari a descrivere le caratteristiche qualitative e quantitative dei servizi, oggetto del preventivo tecnico economico, sono stati organizzati in Appendici.

La struttura documentale organizzata in Appendici consente:

- una più agevole e schematica collocazione, la ricerca delle informazioni e dei dati;
- maggiore efficienza nell'aggiornamento dei documenti qualora vi fosse la necessità di modificare/integrare informazioni e dati inerenti i servizi erogati.

Nella tabella che segue sono elencate le Appendici e per ciascuna vengono specificati scopo e principali contenuti.

 Direzione Salute	AZIENDA SANITARIA LOCALE ASL VCO MANUTENZIONE E ASSISTENZA 2011 PREVENTIVO TECNICO ECONOMICO DI SERVIZI ALLEGATO 1	Pag. 4 di 9
---	--	-------------

Appendice	Titolo	Scopo del documento
1	Contact center	Scopo del documento è quello di descrivere il servizio di Contact Center il quale è il punto unico di contatto per gli Utenti dell'ASL per le problematiche di tipo infrastrutturale ed applicativo
2	Servizi applicativi	Scopo del documento è quello di descrivere i servizi applicativi erogati. Per ciascun servizio viene specificato se trattasi di servizio ordinario (a canone) o straordinario (extra canone).
3	Servizi infrastrutturali	Scopo del documento è quello di descrivere i servizi infrastrutturali. Per ciascun servizio viene specificato se trattasi di servizio ordinario (a canone) o straordinario (extra canone). I servizi descritti sono dimensionati sia in termini qualitativi sia in termini quantitativi prendendo a riferimento il loro perimetro di azione ovvero gli oggetti che compongono i servizi specificati nel paragrafo 2.3.

## 2.2 VINCOLI CRITICITA' E OPPORTUNITA'

### 2.2.1 RESPONSABILITÀ

I servizi saranno forniti dal CSI-Piemonte direttamente con proprio personale o attraverso le prestazioni di personale di società esterne, avente qualificazione tecnica equivalente a quella del proprio personale.

Il CSI potrà avvalersi, altresì, delle prestazioni di esperti e professionisti estranei alla sua organizzazione per l'esecuzione di attività che richiedono specifiche conoscenze specialistiche.

### 2.2.2 OBBLIGHI DEL CSI-PIEMONTE

Il CSI-Piemonte avrà l'obbligo di assicurare:

- L'assistenza telefonica nel normale orario di ufficio (come dettagliato nel paragrafo 2.5 e nell'Appendice "Call Center").
- Il ripristino nel più breve tempo possibile del sistema, ove l'inconveniente riscontrato dal Cliente sia addebitabile al CSI-Piemonte.



Direzione Salute

**AZIENDA SANITARIA LOCALE  
ASL VCO  
MANUTENZIONE E ASSISTENZA 2011  
PREVENTIVO TECNICO ECONOMICO DI SERVIZI**

**ALLEGATO 1**

Pag. 5 di 9

### 2.2.3 LIMITI DI RESPONSABILITÀ

Il CSI-Piemonte non sarà tenuto a rispondere di danni diretti o indiretti subiti dal Cliente o da terzi, ivi compresi mancati guadagni, in dipendenza dei vizi del prodotto, del suo uso o del mancato uso.

Gli obblighi del CSI-Piemonte decadono qualora i prodotti forniti siano stati modificati e/o manipolati o nel caso in cui i vizi riscontrati siano determinati dal loro uso in combinazione con dati e/o programmi non forniti dal CSI-Piemonte.

### 2.2.4 ACCESSO AL SISTEMA DI ELABORAZIONE

Il personale autorizzato dal CSI-Piemonte a fornire i servizi di cui al presente preventivo tecnico economico avrà pieno e libero accesso al sistema di elaborazione, previo accordo con il Cliente, senza onere alcuno per il CSI-Piemonte.

Il CSI-Piemonte si impegna a mantenere riservate le informazioni relative alle attività del Cliente di cui verrà a conoscenza in relazione alla prestazione dei Servizi.

Il CSI-Piemonte opera in conformità ai principi fissati dal Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e successive modifiche relativo al "Codice in materia di protezione dei dati personali".

### 2.2.5 IMPEGNI DEL CLIENTE

Il Cliente si impegna:

- A fornire la documentazione relativa agli eventuali problemi riscontrati, nonché le necessarie risorse elaborative per la diagnosi di eventuali cause di un non corretto funzionamento.
- A mantenere aggiornato il prodotto all'ultima versione ricevuta dal CSI-Piemonte, secondo le modalità che verranno specificate di volta in volta.
- A definire e comunicare al CSI-Piemonte il nominativo di un referente quale interlocutore primario all'interno della propria organizzazione.

## 2.3 PERIMETRO DEL SERVIZIO

Le seguenti tabelle riportano l'elenco degli specifici servizi erogati dal CSI-Piemonte a favore del Vostro Ente :

Rif.	Definizione Servizi
1.1	SERVIZIO DI ASSISTENZA, TRATTAMENTO DATI E MANUTENZIONE APPLICATIVA (ALL. 1 e 2)
1.2	SERVIZIO DI SERVER-FARM PER L'EROGAZIONE DI PRODOTTI APPLICATIVI (ALL. 3)
1.3	SERVIZI DI RETE (ALL. 3)

 Direzione Salute	<b>AZIENDA SANITARIA LOCALE          ASL VCO          MANUTENZIONE E ASSISTENZA 2011          PREVENTIVO TECNICO ECONOMICO DI SERVIZI</b>	Pag. 6 di 9
<b>ALLEGATO 1</b>		

## 2.4 MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Le attività di Assistenza Infrastrutturale e Applicativa sono attivate da:

- chiamate pervenute al Call Center
- richieste pervenute alla casella di posta del servizio di assistenza
- eventi intercettati dal personale del CSI-Piemonte durante lo svolgimento delle attività ricorrenti (situazione d'anomalia che richiede un intervento per ripristinare il funzionamento corretto)
- eventi pianificati (es. installazione nuova release, aggiornamento parametri).

Gli orari e le modalità operative di attivazione e di presa in carico delle richieste di assistenza sono specificate nell'Appendice "Contact center".

## 2.5 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'Assistenza Infrastrutturale e Applicativa viene erogata da personale specializzato CSI. Il personale CSI potrà inoltre avvalersi di strumenti di teleassistenza, cioè di un servizio che viene erogato remotamente (da sede del CSI-Piemonte o da operatori locali).

L'assistenza sistemistica verrà erogata con il seguente orario:

LUNEDÌ - VENERDÌ	SABATO, DOMENICA E FESTIVI
9.00 ÷ 17.00	Non previsto

Il servizio di monitoraggio verrà erogato con il seguente orario:

TUTTI I GIORNI
00.00 ÷ 24.00

L'assistenza applicativa verrà erogata con il seguente orario:

	LUNEDÌ - VENERDÌ	SABATO E DOMENICA
Accoglienza richieste	8.30 ÷ 17.30	Non previsto
Assistenza applicativa	9.00 ÷ 12.30 14.30 ÷ 17.00	Non previsto

 Direzione Salute	AZIENDA SANITARIA LOCALE ASL VCO MANUTENZIONE E ASSISTENZA 2011 PREVENTIVO TECNICO ECONOMICO DI SERVIZI  ALLEGATO 1	Pag. 7 di 9
---	--	-------------

## 2.6 PERIODO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I servizi specificati saranno erogati:

- di cui al rif. 1.1. dal 01/01/2011 al 31/03/2011 in modalità completa; dal 01/04/2011 fino al 30/09/2011 i servizi di assistenza, manutenzione e trattamento dati non saranno più disponibili; l'Azienda Sanitaria potrà usufruire di 12 gg/uomo per attività di trattamento dati a richiesta e del rilascio dell'applicazione SPACIG-AURA;
- di cui al rif. 1.2. dal 01/01/2011 al 30/09/2011;
- di cui al rif. 1.3. dal 01/01/2011 al 31/12/2011.

Le attività sono già in corso di erogazione a partire dal primo gennaio 2011.

## 3 CORRISPETTIVO DELLE FORNITURE

Si riporta nel seguito il prospetto relativo al preventivo per i servizi proposti, salvo conguaglio di fine esercizio.

Rif.	Definizione Servizi	Costi stimati a Canone Euro	Costi stimati a consumo Euro
1.1	SERVIZIO DI ASSISTENZA, TRATTAMENTO DATI E MANUTENZIONE APPLICATIVA	95.532,00	
1.2	SERVIZIO DI SERVER-FARM PER L'EROGAZIONE DI PRODOTTI APPLICATIVI	73.668,00	
1.3	SERVIZI DI RETE	6.370,00	
<b>TOTALE comprensivo della quota percentuale di IVA indetraibile</b>		<b>175.570,00</b>	
<b>TOTALE PTE comprensivo della quota percentuale di IVA indetraibile</b>		<b>175.570,00</b>	

Gli importi su indicati non tengono conto di eventuali oneri finanziari e sono comprensivi di eventuali oneri di sicurezza.

 Direzione Salute	<b>AZIENDA SANITARIA LOCALE          ASL VCO          MANUTENZIONE E ASSISTENZA 2011          PREVENTIVO TECNICO ECONOMICO DI SERVIZI</b>	Pag. 8 di 9
	<b>ALLEGATO 1</b>	

Di seguito il prospetto economico dettagliato per singola componente di servizio:

<b>Rif. 1.1 SERVIZIO DI ASSISTENZA, TRATTAMENTO DATI E MANUTENZIONE APPLICATIVA</b>	
Componente di Servizio	Totale Canone Euro
<ul style="list-style-type: none"> <li>- SCEREV: Scelta e revoca del MMG/PLS – in sola consultazione</li> <li>- XMPI: Gestore anagrafico;</li> <li>- ADTWEB: Accettazione, dimissione, trasferimento;</li> <li>- SGP: Sistema Gestione Prestazioni Ambulatoriali (CUP);</li> <li>- SGPWEB: Sistema di Gestione Prenotazione prestazioni ambulatoriali WEB (farmacie);</li> <li>- FIRST-AID: Pronto Soccorso;</li> <li>- SPACIG-AURA: Sistema di integrazione AURA – Gestore anagrafico;</li> <li>- ETR: Estrattore flussi regionali</li> <li>- GTW - Gateway ticket on line – integrazione SGP – Pagamento ticket on line</li> <li>- PASTEUR – Gestione Vaccinazioni</li> <li>- ANAVCO – Componente di allineamento anagrafica locale ASL VCO</li> <li>- BO: Reportistica</li> </ul>	95.532,00
<b>TOTALE COSTO STIMATO</b>	<b>95.532,00</b>

<b>Rif. 1.2 SERVIZIO SERVER FARM PER L'EROGAZIONE DI PRODOTTI APPLICATIVI</b>				
Servizio	Tipo sistema	Numero Kgem	Valore Unitario	Canone dal 01/01/2011 al 30/09/2011 (*)
Gestione Server-Farm per l'erogazione dei prodotti applicativi	Enterprise Unix	1,4	36.500,00	38.325,00
	Intel-like	7,48	6.300,00	35.343,00
<b>TOTALE COSTO STIMATO</b>				<b>73.668,00</b>

<b>Rif. 1.3 SERVIZI DI RETE</b>	
Componente di Servizio	Totale Canone annuo Euro
Servizio di collegamento HDSL sede di Omegna	In carico a Regione
Servizio di collegamento HDSL sede di Domodossola	6.370,00
Servizio di collegamento HDSL sede di Verbania	
<b>TOTALE COSTO STIMATO</b>	<b>6.370,00</b>

 Direzione Salute	AZIENDA SANITARIA LOCALE ASL VCO MANUTENZIONE E ASSISTENZA 2011 PREVENTIVO TECNICO ECONOMICO DI SERVIZI  ALLEGATO 1	Pag. 9 di 9
---	--	-------------

#### 4 CONDIZIONI DI FORNITURA

##### Validità della proposta

La validità della presente proposta è stabilita in due mesi dalla data di invio. Dopo tale data il CSI-Piemonte si riserva la possibilità di accettare l'affidamento oppure riproporre il preventivo aggiornato, secondo le necessità, nei contenuti, nelle modalità di realizzazione del servizio, e negli importi economici.

##### Disdetta del servizio

A partire dal 1 ottobre 2011 non saranno quindi più erogati i servizi oggetto della presente proposta tecnica economica. Si precisa che ogni richiesta di supporto per un eventuale passaggio di consegne e/o attività di verifica di corretto funzionamento delle applicazioni regionali (Aura, pagamento ticket web, ecc.) dovrà pervenire al Consorzio entro 60 giorni dallo scadere del contratto e farà parte di una specifica proposta che dovrà essere debitamente finanziata.

Sarà nostra cura entro il 30 Giugno p.v consegnarvi le licenze d'uso del software applicativo e dei dati affinché possiate procedere alla predisposizione dell'infrastruttura e degli ambienti necessari al proseguimento del servizio dal 1 Ottobre. La consegna definitiva dei dati avverrà allo scadere del contratto, ossia Venerdì 30 Settembre alle ore 19.30 con interruzione del servizio alle ore 14.00 per la predisposizione e verifica degli scarichi (export oracle).

##### Fatturazione

Per i servizi a canone: due rate semestrali anticipate, la prima rata sarà fatturata a ricevimento Vostro ordine.

Per i servizi una tantum: a consumo: alla consegna delle singole forniture di trattamento dati.

L'ultima fattura verrà emessa a conguaglio dietro invio di rendicontazione dei costi effettivi sostenuti; trascorsi 15 gg. dall'invio della suddetta rendicontazione, in mancanza di Vostre osservazioni di merito, si provvederà all'emissione della fattura.

**Condizioni di pagamento:** Bonifico bancario 60 gg. data ricevimento fattura, a mezzo di versamento tramite bonifico bancario presso la sede torinese dell'Istituto di Credito indicato dal CSI-Piemonte.



Direzione Salute

**AZIENDA SANITARIA LOCALE VCO  
SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA 2011**

**APPENDICE 1 - SERVIZIO CONTACT CENTER**

Pag. 1 di 6

**Azienda Sanitaria Locale  
VCO**

**MANUTENZIONE E ASSISTENZA 2011  
ALLEGATO 1**

**APPENDICE 1 - Servizio Contact Center**



 <p>Direzione Salute</p>	<p><b>AZIENDA SANITARIA LOCALE VCO</b>  <b>SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA 2011</b></p> <p><b>APPENDICE 1 - SERVIZIO CONTACT CENTER</b></p>	<p>Pag. 2 di 6</p>
---	---	--------------------

## INDICE

<b>1.SCOPO DEL DOCUMENTO.....</b>	<b>3</b>
1.1DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	3
1.1.1OBIETTIVI.....	3
1.1.2PREREQUISITI.....	4
1.1.3RELAZIONE CON GLI UTENTI.....	4
1.1.4GESTIONE DELLA CHIAMATA.....	4
1.1.5ASSET MANAGEMENT.....	5
1.1.6EVOLUZIONE TECNOLOGICA.....	5
1.2PERIMETRO DEL SERVIZIO.....	5
1.3UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO.....	6
1.4MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO.....	6
1.5DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO.....	6



 Direzione Salute	<b>AZIENDA SANITARIA LOCALE VCO</b> <b>SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA 2011</b> <b>APPENDICE 1 - SERVIZIO CONTACT CENTER</b>	Pag. 3 di 6
---	--	-------------

## 1. SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente documento descrive il servizio di Contact center.

### 1.1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il Servizio di Contact Center è il punto unico di contatto per gli Utenti dell'ASR per le problematiche di tipo infrastrutturale ed applicativo.

Il servizio risponde alle esigenze di tracciabilità dei servizi forniti dal CSI-Piemonte all'utenza ASR ed è fondamentale per la rilevazione dei livelli di servizio concordati e prevede che gli operatori opportunamente addestrati ed organizzati, gestiscano le richieste di assistenza degli utenti (gestione della chiamata).

Sono comprese le seguenti attività:

- accoglienza;
- qualificazione dell'utente;
- classificazione della richiesta;
- registrazione e validazione ticket (apertura caso);
- prima diagnosi caso (HW, SW, applicativi) ed eventuale chiusura "al primo contatto";
- attivazione e controllo fornitori esterni di manutenzione (per le postazioni di lavoro gestite);
- acquisizione e registrazione della chiusura degli interventi da parte dei fornitori;
- trasferimento alle strutture competenti per la gestione della richiesta;
- chiusura definitiva del ticket e segnalazione automatica all'utente.

#### 1.1.1 OBIETTIVI

Il Contact Center si prefigge i seguenti obiettivi:

- fornire un unico punto di contatto agli Utenti per la segnalazione di problematiche e/o di richieste di informazioni relative all'ambiente ICT oggetto del servizio;
- fornire un supporto competente attraverso il trasferimento della chiamata in modo dinamico a tutte le aree di competenza del CSI-Piemonte;
- mantenere la ownership del problema, controllarne l'avanzamento e garantirne la tempestiva ed efficace risoluzione;
- fornire i servizi in modo da assicurare la massima soddisfazione degli Utenti ed il rispetto dei livelli di servizio concordati;
- fornire uno strumento che garantisca la tracciabilità e la misurabilità del servizio;
- fornire agli utenti la visibilità sullo stato delle richieste;
- permettere agli Utenti di esplicitare l'accettazione della chiusura degli interventi.



 Direzione Salute	AZIENDA SANITARIA LOCALE VCO SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA 2011  APPENDICE 1 - SERVIZIO CONTACT CENTER	Pag. 4 di 6
---	---	-------------

### 1.1.2 PREREQUISITI

Il Contact Center, per lo svolgimento delle proprie funzioni, si avvale delle seguenti informazioni:

- anagrafica degli utenti autorizzati all'accesso al servizio, su indicazione di ASR;
- censimento delle postazioni di lavoro (PdI);
- elenco dei software standard ed applicativi supportati.

### 1.1.3 RELAZIONE CON GLI UTENTI

Il Contact Center prevede una struttura operativa ed organizzativa definita, nella quale sono individuati compiti e responsabilità. Le modalità di relazione rispettano gli elementi descritti di seguito.

#### **Protezione degli utenti**

Nelle relazioni con gli utenti, gli operatori addetti dichiarano la propria identità per conto di chi eroga il servizio, fornendo all'Utente gli opportuni elementi per identificare il contatto avuto (numero del ticket).

#### **Riservatezza**

Il Contact Center garantisce, in osservanza alle disposizioni normative in materia, la riservatezza e la tutela delle informazioni riguardanti il contatto con l'Utente.

### 1.1.4 GESTIONE DELLA CHIAMATA

La *gestione della chiamata* si caratterizza attraverso alcune attività, rappresentate dalla fase di apertura, la fase di lavoro e la chiusura.

#### *Fase di apertura*

- numero identificativo del ticket (univoco);
- data e ora della chiamata o della e-mail;
- identificazione Utente (Direzione, Settore, Sede, Cognome e Nome);
- identificazione Posto di Lavoro (da Censimento), sua configurazione e asset a corredo;
- descrizione e classificazione della richiesta.

#### *Fase di lavoro*

- attribuzione del livello di severità;
- eventuale risoluzione della richiesta;
- assegnazione al corretto gruppo specialistico di competenza, con indicazione della data e dell'ora dell'assegnazione;



 Direzione Salute	<b>AZIENDA SANITARIA LOCALE VCO</b> <b>SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA 2011</b>  <b>APPENDICE 1 - SERVIZIO CONTACT CENTER</b>	Pag. 5 di 6
---	--	-------------

*Fase di chiusura (in automatico)*

- acquisizione e registrazione della chiusura degli interventi da parte del presidio tecnico-sistemistico e/o dal servizio applicativo di competenza;
- notifica all'utente.

Trascorsi 5 giorni dalla comunicazione di risoluzione della richiesta, senza osservazioni da parte dell'utente, la richiesta viene definitivamente chiusa.

**1.1.5 ASSET MANAGEMENT**

Tutte le apparecchiature informatiche dell'ASR, censite ed in carico al CSI-Piemonte, sono inserite all'interno del *data base* degli *Asset*.

Il Contact Center utilizza l'*Asset* per l'accoglienza e la registrazione delle richieste utente. Sarà cura dell'ASR fornire tempestivamente tutte le informazioni necessarie all'aggiornamento dell'*Asset*; il CSI-Piemonte ha la responsabilità di recepire tempestivamente tali informazioni.

**1.1.6 EVOLUZIONE TECNOLOGICA**

L'architettura tecnica dell'ASR è in continua evoluzione. Il CSI-Piemonte si impegna a garantire l'aggiornamento delle competenze del personale del Contact Center, al fine di accogliere e gestire le richieste relative alle nuove versioni dei prodotti e delle applicazioni *standard*.

**1.2 PERIMETRO DEL SERVIZIO**

Le aree di intervento degli operatori del Contact Center riguardano i servizi infrastrutturali e servizi applicativi attivi.

Le tipologie di contatto gestite dal Contact Center sono così classificate:

1. informazioni relative all'utilizzo delle procedure (how to use) e al chiarimento sulla logica applicativa;
2. segnalazione di anomalie e/o problematiche infrastrutturali o applicative (incident);
3. informazioni di servizio, stato di un ticket, telefonate di sollecito, informazioni/modelli per richiedere l'accesso ad un servizio, etc. (question);
4. segnalazione di anomalie e/o problematiche infrastrutturali del servizio (incident).



 Direzione Salute	<b>AZIENDA SANITARIA LOCALE VCO</b> <b>SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA 2011</b> <b>APPENDICE 1 - SERVIZIO CONTACT CENTER</b>	Pag. 6 di 6
---	--	-------------

### 1.3 UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Possono accedere al servizio di Contact Center

- i dipendenti dell'ASR;
- gli utenti che fanno richieste su un cespite dell'ASR;
- gli utenti esterni all'ASR che sono autorizzati ad usufruire dei servizi messi a disposizione da CSI-Piemonte.

Per permettere ad ogni nuovo utente di accedere al servizio in oggetto sarà necessario che l'ASR indichi e comunichi a CSI-Piemonte ogni eventuale modifica sul personale autorizzato ad accedere al servizio.

### 1.4 MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Gli Utenti possono accedere al servizio Contact Center con le seguenti modalità:

- Telefonando al n. 011- 3168888;
- Tramite posta elettronica (la casella sarà comunicata in seguito);

### 1.5 DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato nei giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì) nell'ambito della seguente finestra oraria:

<b>ORARIO DI SERVIZIO</b>
8.30 - 17:30



**Azienda Sanitaria Locale  
VCO**

**MANUTENZIONE E ASSISTENZA 2011  
ALLEGATO 1**

**APPENDICE 2 - Servizi applicativi**

## INDICE

SCOPO DEL DOCUMENTO.....	3
PREMESSA.....	3
SERVIZI APPLICATIVI.....	4

## **SCOPO DEL DOCUMENTO**

Scopo del presente documento è quello di descrivere i servizi applicativi erogati all'interno dei più ampi servizi ICT. Per ciascun servizio viene specificato se trattasi di servizio ordinario (a canone - all'interno del perimetro definito in offerta al paragrafo 2.3) o straordinario (extra canone).

## **PREMESSA**

I servizi applicativi sono costituiti dalle attività operative necessarie per assicurare, per le procedure la cui gestione tecnico-informatica è in carico al CSI, la disponibilità funzionale e lo svolgimento delle attività correlate.

I servizi descritti sono dimensionati sia in termini qualitativi sia in termini quantitativi prendendo a riferimento il loro perimetro di azione ovvero gli oggetti che compongono il Sistema informativo aziendale specificati nella Proposta Tecnico Economica al paragrafo 2.3.

Gli interventi applicativi prevedono talvolta interruzioni programmate del servizio. Al fine di organizzare le attività verrà formalizzato dal CSI-Piemonte un calendario delle interruzioni programmate, che verrà trasmesso alla ASR affinché quest'ultima possa organizzarsi di conseguenza.

Eventuali nuovi servizi potranno essere erogati in modalità ordinaria (incrementando il valore del canone) o straordinaria (extra canone) solo se opportunamente disciplinati e valorizzati previo accordo tra le parti.

Si è privilegiata una rappresentazione schematica dei servizi inserendoli nella tabella che segue per agevolarne la consultazione.

**APPENDICE 2 - SERVIZI APPLICATIVI**

**SERVIZI APPLICATIVI**

Cod.	Servizio	Descrizione	Tipo
F01	<p><b>Assistenza applicativa:</b></p> <p>Come utilizzare l'applicativo (request)</p>	<p>Il servizio prevede il supporto dell'utente per il corretto utilizzo degli applicativi per gli aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- funzionali, ovvero risposte a quesiti legati alla navigazione, all'attivazione delle funzionalità, all'indicazione di percorsi e modalità di utilizzo,</li> <li>- organizzativi, ovvero informazioni sulle modalità di abilitazione ad un applicativo comprese le indicazioni sull'iter da rispettare, indicazioni dei riferimenti (se conosciuti) preposti alla gestione della richiesta quando questa fa riferimento a servizi non di competenza CSI, indicazioni sull'accesso a modulistica od invio della stessa,</li> <li>- legati alla verifica della configurazione della postazione di lavoro, finalizzata al corretto utilizzo dell'applicativo.</li> </ul> <p>Rientrano in questo servizio anche le attività di supporto o di verifica quali ad es.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- corretto collegamento di periferiche,</li> <li>- corretta configurazione di parametri della pdl,</li> <li>- riproduzione di segnalazioni di anomalie che possono anche non ripresentarsi,</li> <li>- supporto all'installazione di un applicativo.</li> </ul>	Ordinario
F02	<p><b>Assistenza applicativa</b></p> <p>Chiarimenti sulla logica applicativa (request)</p>	<p>Il servizio prevede il supporto all'utente per il corretto utilizzo degli iter amministrativi tramite la soluzione informatica.</p> <p>Rientra in questo servizio l'assistenza:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- applicativa "specialistica" volta a supportare l'utente ad utilizzare in modo proficuo ed efficace l'applicativo e quindi a rispondere a quesiti legati alla logica applicativa,</li> <li>- volta a supportare l'utente ad espletare correttamente gli iter amministrativi mediante l'uso dell'applicativo,</li> <li>- finalizzata a spiegare all'utente la logica e gli algoritmi utilizzati nelle varie funzionalità,</li> <li>- finalizzata ad interpretare il significato della valorizzazione dei dati.</li> </ul>	Ordinario

**APPENDICE 2 - SERVIZI APPLICATIVI**

F03	<p><b>Assistenza applicativa</b> Chiarimenti sulla normativa (request)</p>	<p>Il servizio prevede il supporto dell'utente per la corretta interpretazione e applicazione delle norme che regolano gli iter amministrativi. L'assistenza normativa di materia è comunque di competenza dell'ASR. Il servizio prevede che il CSI ricopra il ruolo di: -tramite diretto con l'utente finale, in tal caso il CSI inoltra la richiesta all'Ente preposto e restituisce la risposta all'utente, -tramite indiretto, in tal caso il CSI comunica all'utente i riferimenti per contattare l'Ente preposto, -delegato, in tal caso il CSI ha la delega da parte dell'Ente per fornire l'assistenza normativa agli utenti.</p>	Ordinario
F04	<p><b>Assistenza applicativa</b> Installazione nuova istanza applicativa - Client (request)</p>	<p>Il servizio prevede la gestione delle richieste di installazione di applicativi per estenderne l'utilizzo a nuove utenze.</p>	Ordinario
F05	<p><b>Assistenza applicativa</b> Supporto non strutturato di affiancamento applicativo (request)</p>	<p>Il servizio prevede: - il supporto degli utenti, mediante affiancamento, nella fase di avvio di un nuovo sistema informatico, - il supporto degli utenti necessario in occasione di specifiche esigenze (es. partecipazione a convegni, tavoli di lavoro), correlate a tematiche applicative e/o alla materia di riferimento, - la convocazione di incontri, la redazione di specifiche tecniche, la valutazione di capitolati tecnici a fronte di nuove esigenze applicative, - la collaborazione con il servizio che cura l'acquisizione materiali e servizi nelle fasi di rinnovo o ricerca di altri fornitori, - gli incontri programmati con i fornitori al fine di informare i fornitori in relazione a nuove modalità operative introdotte, al fine di non provocare discontinuità o inconvenienti nelle attività di manutenzione applicazioni o interruzioni nella fruizione delle licenze, - le verifiche di fattibilità circa l'installazione di nuovi software ad esempio quando questi vengono acquistati direttamente dall'ASR oppure forniti direttamente a responsabili dell'azienda (es. primari).</p>	Straordinario

**APPENDICE 2 - SERVIZI APPLICATIVI**

F06	<b>Assistenza applicativa</b> Supporto esecuzione procedure (request)	Il servizio prevede l'esecuzione di procedure attivate su richiesta o la modifica di eventuali parametri di esecuzione di procedure a calendario (es. riesecuzione di procedure a calendario, temporanea sospensione, temporanea variazione del calendario).	Straordinario
-----	--	--	---------------

F07	<b>Trattamento dati:</b> Correzione dati manuale (request)	Il servizio prevede interventi puntuali su occorrenze per rettificare informazioni anomale su DB, per cause non dipendenti da CSI. Rientrano in questo servizio: - le richieste di intervento su dati errati in archivio (es. errore utente e indisponibilità di una funzione di correzione o ripristino, errori presenti in file acquisiti dall'ente).	Ordinario
F08	<b>Trattamento dati:</b> Creazione procedure estemporanee per correzione dati (request)	Il servizio prevede interventi puntuali su occorrenze per rettificare informazioni anomale su DB, per cause non dipendenti da CSI. Rientrano in questo servizio: - l'applicazione di soluzioni di routine quando queste interessano la forzatura di una informazione in modo da consentire la gestione di situazioni particolarmente rare e non gestite dall'applicativo o per le quali non si è ritenuto conveniente l'avvio di un intervento di manutenzione.	Straordinario
F09	<b>Trattamento dati:</b> Correzione dati massiva (request)	Il servizio prevede interventi di correzione dati che interessano volumi consistenti e quindi necessitano di tempi e risorse non ordinarie (es.: interventi di rettifica che implicano la realizzazione di procedure ad hoc).	Straordinario
F10	<b>Alimentazione basi dati</b> (request)	Il servizio prevede attività di alimentazione dei dati che andranno a popolare i DB. Rientrano in questo servizio, ad esempio: - imputazione e registrazione dati (data entry), - acquisizione dati con scanner o altri supporti magnetici/ottici, - trattamento dei dati che dovranno alimentare le basi dati (trasformazioni file, indicizzazioni, ...).	Straordinario
F11	<b>Esecuzione estrazione dati</b> (request)	Il servizio prevede l'esecuzione delle estrazioni di dati o tramite procedure esistenti o attraverso la produzione estemporanea di semplici programmi di estrazioni (sql).	Ordinario

**APPENDICE 2 - SERVIZI APPLICATIVI**

F12	<b>Realizzazione documentazione</b>	Il servizio prevede la realizzazione di documentazione tecnica e operativa inerente i sistemi applicativi in gestione come ad esempio i manuali utente, e la documentazione tecnica inerente i singoli applicativi.	Ordinario
F13	<b>Trattamento dati:</b> Mantenimento coerenza tabelle di base	Il servizio consiste nell'esecuzione di interventi di correzione puntuali sui dati per i quali non è necessario la realizzazione di programmi specifici. Come ad es:  - ricodifica codici ISTAT.	Ordinario
F14	<b>Trattamento dati:</b> Manutenzione basi dati	Il servizio consiste nell'esecuzione di interventi di manutenzione complessa delle basi dati ovvero che interessano volumi consistenti di dati e che possono implicare la realizzazione di programmi specifici. Si tratta di interventi che non rientrano nell'ordinaria amministrazioni ma che sono indotti ad esempio da cambiamenti organizzativi.	Straordinario

APPENDICE 2 - SERVIZI APPLICATIVI

F15	<p><b>Gestione dei Malfunzionamenti Manutenzione correttiva (incident)</b></p>	<p>Il servizio prevede la verifica e la risoluzione di criticità legate a diverse tipologie di cause, di seguito specificate, segnalate dagli utenti o rilevate da tecnici CSI.</p> <p><u>Prestazioni</u> Criticità relative a disservizi dovuti a oggettivo degrado delle prestazioni degli applicativi. Per tale criticità è prevista:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- accertamento dell'oggettività del degrado,</li> <li>- la diagnosi del problema per individuare l'ente al quale veicolare la richiesta (fornitore, reti, infrastrutture, ...),</li> <li>- la valutazione dell'entità dell'intervento,</li> <li>- la pianificazione ed esecuzione della correzione.</li> </ul> <p><u>Funzionalità</u> Anomalie software. Per tale criticità è prevista:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la diagnosi del problema segnalato,</li> <li>- la gestione del ciclo di vita dell'intervento di manutenzione correttiva che consiste nelle seguenti attività:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- identificazione della severità che viene attribuita in base alla gravità ed impatto del problema segnalato</li> <li>- ricerca della causa: analisi della situazione, individuazione della componente applicativa che ha generato il malfunzionamento,</li> <li>- segnalazione al fornitore o al laboratorio del CSI dell'anomalia,</li> <li>- individuazione e applicazione di un'eventuale soluzione di bypass,</li> <li>- pianificazione dei tempi di risoluzione dell'intervento.</li> </ul> </li> </ul> <p><u>Accesso</u> Impossibilità di accesso, per cause imputabili a CSI, ad un servizio per il quale in precedenza lo stesso utente era abilitato.</p> <p><u>Applicazione di soluzione di by-pass</u> Anomalia applicativa già identificata con necessità di consentire all'utente di proseguire nella sua operatività. Per tale criticità è prevista l'identificazione e la fornitura di una soluzione di by-pass.</p>	Ordinario
-----	--	--	-----------

APPENDICE 2 - SERVIZI APPLICATIVI

F16	Gestione utenze (request)	<p>Il servizio prevede l'evasione di una serie di richieste effettuate da parte degli utenti e di seguito raggruppate per tipologie e specificate.</p> <p><u>Attivazione nuove utenze</u> Consentire il riconoscimento dell'identità di un utente per identificarlo, definirne il profilo e consentirgli l'accesso ai sistemi informativi degli enti. Rientrano in tale servizio, a titolo di esempio: - rilascio delle credenziali, - profilazione dell'utente (totale o parziale) nei sistemi centralizzati di autenticazione e/o nei singoli applicativi.</p> <p><u>Disattivazione utenze</u> Rimuovere le credenziali e le profilazioni di un utente dai vari sistemi di autenticazione. Rientrano in tale servizio, a titolo di esempio: - disattivazione delle credenziali, - disabilitazione dell'utente (totale o parziale) dai sistemi centralizzati di autenticazione e/o nei singoli applicativi.</p> <p><u>Manutenzione utenze</u> Rientrano in tale servizio le attività di reset password su richiesta dell'utente.</p> <p><u>Verifica utenze</u> Verificare la correttezza delle profilazioni di un utente sui vari sistemi di autenticazione o lo stato di avanzamento delle richieste.</p>	Ordinario
-----	---------------------------	---	-----------

**APPENDICE 2 - SERVIZI APPLICATIVI**

B01	<b>Installazione minor release applicativi</b> (manutenzione adattativa)	Il servizio prevede Test, collaudo e installazione di nuove versioni degli applicativi dei fornitori. Si tratta di installazioni di minor release che non comportano in genere la modifica della base-line cioè l'insieme di più entità (funzioni applicative e strutture dati) fissata ad uno specifico momento durante il ciclo di vita del software, e trattabile, quindi, come manutenzione ordinaria. Il mantenimento applicativo riguarda quindi gli interventi di modifica per migliorare le funzionalità esistenti, adeguamento alla normativa, rispondere ad esigenze di miglioramento delle prestazioni, facilità d'uso, che ne lascino tuttavia sostanzialmente inalterate le funzionalità.	Ordinario
B02	<b>Installazione major release applicativi</b> (manutenzione adattativa)	Si tratta di installazione di major release o di versioni che comunque hanno effetto su altre componenti del sistema informativo o sul software di base e che comportano un cambiamento della base-line. Si può trattare o di versioni rilasciate dal fornitore o di variazioni di funzionalità introdotte dal fornitore in base a specifiche richieste dell'ASL. Il CSI-Piemonte presenterà una valutazione economica e una tempificazione.	Straordinario
B03	<b>Flussi informativi mensili ed annuali.</b>	Nell'attuale Sistema Informativo Sanitario Aziendale della ASL convivono in modalità, sia integrata sia non integrata, applicazioni volte a consentire la registrazione e la consuntivazione delle prestazioni sanitarie specialistiche e di laboratorio. La modalità di estrazione dei flussi Informativi Regionali è di conseguenza mirata e personalizzata per ogni singola applicazione tenendo conto del contesto nel quale è presente e dell'organizzazione vigente presso il servizio che fruisce dell'applicazione stessa. Il servizio gestisce in parte (secondo quanto concordato con l'ASL) la ricezione dei flussi dai servizi interni dell'ASL e l'inoltro ai sistemi informativi regionali preposti.	Ordinario
B04	<b>Interventi massivi per assicurare la coerenza tabelle di base</b>	Il servizio consiste nell'esecuzione di interventi di correzione di dati che interessano volumi consistenti e quindi necessitano di interventi di rettifica che possono implicare la realizzazione di programmi specifici.	Straordinario





Direzione Salute

**AZIENDA SANITARIA LOCALE VCO  
SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA 2011**

**APPENDICE 3 - SERVIZI INFRASTRUTTURALI**

Pag. 1 di 13

**Azienda Sanitaria Locale  
VCO**

**MANUTENZIONE E ASSISTENZA 2011  
ALLEGATO 1**

**APPENDICE 3 - Servizi infrastrutturali**



## INDICE

<b>1 SCOPO DEL DOCUMENTO.....</b>	<b>3</b>
<b>2 PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
<b>3 SERVIZI INFRASTRUTTURALI.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1.1 SERVIZI EROGATI E GESTITI PRINCIPALMENTE PRESSO SERVER FARM C/O CSI-PIEMONTE.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1.2 SERVIZI EROGATI E GESTITI PRINCIPALMENTE PRESSO LE SEDI OPERATIVE DELL'ASR.....</b>	<b>9</b>

## 1 SCOPO DEL DOCUMENTO

Scopo del presente documento è quello di descrivere i servizi infrastrutturali erogati all'interno dei più ampi servizi ICT. Per ciascun servizio viene specificato se è ordinario (a canone - all'interno del perimetro infrastrutturale e applicativo definito in offerta al paragrafo 2.3) o straordinario (extra canone).

I servizi descritti sono dimensionati, sia in termini qualitativi sia in termini quantitativi, prendendo a riferimento il loro perimetro di azione, ovvero gli oggetti che compongono la proposta di Servizio, specificati in offerta al paragrafo 2.3.

## 2 PREMESSA

Il CSI-Piemonte, s'impegna a mettere a disposizione le adeguate competenze per condurre l'erogazione secondo gli indirizzi indicati dall'ASL.

Le descrizioni dei servizi I\_PR del presente catalogo sono da intendere quindi come ambito in cui l'ASL impegna i tecnici del CSI-Piemonte che hanno le competenze di cui sopra.

## 3 SERVIZI INFRASTRUTTURALI

Obiettivo dei servizi infrastrutturali è la corretta gestione, attraverso l'assistenza sistemistica e di base, delle infrastrutture e dei sistemi elaborativi a supporto dei processi informatici utilizzati dall'ASL, gli apparati sui quali si applicano sono elencati nella Proposta Tecnico Economica al paragrafo 2.3.

Di seguito sono elencati tutti i servizi infrastrutturali ad oggi erogabili, da parte del CSI-Piemonte, verso ASL. Per tutti i servizi si distinguono le attività tra ordinarie e straordinarie.

Gli interventi infrastrutturali prevedono talvolta interruzioni programmate ordinarie del servizio, ad esempio in occasione del trattamento dati in sicurezza (backup database), di riavvio e di gestione del servizio, essenziali per un suo corretto funzionamento. Al fine di organizzare le attività verrà formalizzato dal CSI-Piemonte un calendario delle interruzioni programmate.

Tutto ciò non esplicitamente indicato, oppure svolto in orari non standard, è escluso dal servizio ordinario a canone. Previa valutazione di fattibilità tecnica, organizzativa, legislativa ed economica, eventuali nuovi servizi potranno essere erogati in modalità ordinaria (incrementando il valore del canone) o straordinaria (extra canone) solo se opportunamente disciplinati e valorizzati.

Si è privilegiata una rappresentazione schematica dei servizi inserendoli nella tabella che segue per agevolarne la consultazione.

Eventuali ulteriori dettagli tecnico-operativi e metodologici che dovessero necessitare saranno concordati tra le parti con specifici protocolli/procedure/istruzioni, e validati nelle sedi opportune.

**1.1.1 SERVIZI EROGATI E GESTITI PRINCIPALMENTE PRESSO SERVER FARM C/O CSI-PIEMONTE**

Cod.	Servizio	Descrizione	Tipo di Servizio
I_SF01	Servizi erogati in modalità Server Farm (include ASP/EOC)	<p>Questo servizio riguarda la gestione dei sistemi operativi e manutenzione hardware di tutte le infrastrutture in Server Farm CSI-Piemonte che ospitano applicazioni dell'ASR erogate in modalità ASP, oppure ospitate su server CSI-Piemonte</p> <p>Sarà responsabilità del CSI-Piemonte garantire l'erogazione in sicurezza di tali servizi con protezione da accessi ed intrusioni.</p> <p>E' parte integrante del servizio il monitoraggio continuativo dei sistemi, al fine di garantirne la continua disponibilità. Il servizio prevede le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllo della disponibilità dei sistemi in tempo reale, con identificazione di soglie di allarme e segnalazione automatica dei messaggi;</li> <li>• identificazione e classificazione dei malfunzionamenti;</li> <li>• Ricerca soluzione;</li> <li>• Attivazione intervento sistemistico, se necessario;</li> <li>• Attivazione fornitori esterni di manutenzione;</li> <li>• Controllo delle prestazioni e attivazione delle procedure di escalation;</li> <li>• Mantenimento degli ambienti necessari alla manutenzione dei servizi applicativi.</li> </ul>	Ordinario
I_SF01 str	Servizi erogati in modalità Server Farm (include ASP/EOC)	Questo servizio riguarda le attività di allestimento per nuove infrastrutture presso la Server Farm CSI-Piemonte.	Straordinario
I_SF02	Salvataggi e ripristini in modalità Server Farm	<p>Il servizio consiste nel salvataggio e ripristino dati sui Server dislocati presso la Server Farm del CSI-Piemonte.</p> <p>Il servizio comprende le operazioni di salvataggio delle basi dati, delle componenti applicative e del sistema, che verranno effettuati regolarmente secondo il seguente schema operativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Salvataggio mensile: ogni inizio mese saranno salvati tutti i dati presenti sui sistemi. I supporti magnetici così ottenuti vengono riposti in appositi armadi di "sicurezza" e conservati per un anno.</li> <li>- Salvataggio settimanale: ogni fine settimana saranno salvati i dati movimentati a partire dall'ultimo backup mensile. I supporti magnetici così ottenuti vengono riposti in appositi armadi di</li> </ul>	Ordinario

APPENDICE 3 - SERVIZI INFRASTRUTTURALI

		<p>"sicurezza" e conservati per tre mesi.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Salvataggio giornaliero-incrementale: saranno salvate le informazioni modificate dall'ultimo salvataggio effettuato.</li> </ul> <p>Il Servizio Backup e Recovery sarà costantemente adeguato alle norme e leggi vigenti.</p>	
I_SF04	Servizio Navigazione e Internet	<p>Il servizio consiste nella fornitura di infrastrutture, tecnologie e competenze condivise con gli enti Rugar, per garantire la connettività a Internet, nonché la disponibilità dei servizi di base del mondo Internet.</p> <p>Si tratta di definire la migliore configurazione di oggetti <i>hardware</i>, software e banda di comunicazione in grado di soddisfare le necessità degli utilizzatori, garantendo i livelli di scalabilità opportuni e le protezioni più accurate.</p> <p>In particolare, le attività oggetto del servizio riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La configurazione, gestione e manutenzione degli apparati di rete e del software <i>middleware</i> per prestazioni e sicurezza (<i>firewall, Proxy server, caching system</i>, banda, DNS, sistemi di <i>intrusion detection, smart filter</i>) presenti presso il CSI-Piemonte;</li> <li>- La garanzia del rispetto delle normative vigenti;</li> <li>- La supervisione ed il monitoraggio della rete, utilizzando strumenti di network management, con particolare riferimento alle prestazioni rese;</li> <li>- Gli interventi di coordinamento per il ripristino dell'operatività in caso di malfunzionamenti, gestendo i rapporti con i vari fornitori di linee ed apparati</li> </ul> <p><i>Il servizio di navigazione è garantito da regione Piemonte</i></p>	Ordinario

## APPENDICE 3 - SERVIZI INFRASTRUTTURALI

I_SF05	Servizio Posta elettronica	<p>Il servizio consente di comunicare con altri Enti interni od esterni, tramite scambio di messaggi asincroni (<i>e-mail</i>) creati, spediti e ricevuti, utilizzando le postazioni di lavoro individuali e portatili tramite un'applicazione <i>client</i> presente sulle stesse o un browser web.</p> <p>Le attività erogate nell'ambito di questo servizio consistono in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Erogazione continuativa e garanzia di ripristino in caso di guasto o malfunzionamento (di un server o di parte della rete, etc.);</li> <li>- Creazione e modifica delle caselle di posta individuali, dimensione dei messaggi, liste di distribuzione, account utente;</li> <li>- Protezione contro le azioni esterne volte a disturbare il servizio o a danneggiare i dati del Cliente (virus, spamming, etc.);</li> <li>- Aggiornamento dei moduli base e risoluzione di ogni problema che si presenti.</li> </ul>	Straordinario
I_SF06	Servizio Antispam antivirus accessori al servizio di Posta elettronica	<p>Il servizio ha come obiettivo garantire un filtro anti-SPAM, preposto al controllo su tutto il traffico di posta elettronica proveniente da Internet.</p> <p>Al fine di migliorare il servizio di anti-SPAM, viene istituita una casella di posta elettronica alla quale gli utenti potranno inoltrare i messaggi indesiderati ricevuti, possibilmente completi di tutte le intestazioni.</p>	Straordinario
I_SF09	Servizio Housing/Hosting su piattaforma virtuale	<p>Questo servizio riguarda le attività di allestimento per nuovi servizi di housing su piattaforma virtuale</p> <p>Il CSI fornirà un servizio di virtualizzazione e hosting di Sistemi server. Tale servizio, utilizzando le più recenti tecnologie di virtualizzazione di server e servizi, consentirà di consolidare su nuove infrastrutture le attuali infrastrutture in uso presso l'ASR e di superare aspetti di obsolescenza e inadeguatezza delle stesse.</p> <p>Le attività che saranno svolte dal CSI-Piemonte sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- creazione dei server virtuali sulla propria Virtual Farm e relativa fornitura di alimentazione</li> <li>- elettrica e connettività di rete;</li> <li>- installazione del Sistema Operativo richiesto dal Cliente;</li> </ul>	Straordinario

APPENDICE 3 - SERVIZI INFRASTRUTTURALI

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- realizzazione di una serie di azioni atte alla securizzazione del sistema, all'implementazione di opportune policy di accesso (via firewall) ed all'installazione di software antivirus;</li> <li>- esecuzione backup del file system.</li> </ul> <p>Il servizio non prevede attività relative alla gestione del sistema, se non:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La licenza del sistema operativo;</li> <li>- La prima installazione e configurazione del Sistema Operativo, operata seguendo puntualmente ed esclusivamente le specifiche indicazioni messe a disposizione dalla terza parte fornitrice del software (corrispondente all'amministratore del sistema),</li> <li>- un sistema di backup dei dati attraverso gli strumenti in uso nella attuale infrastruttura,</li> <li>- l'alimentazione elettrica dell'infrastruttura,</li> <li>- l'installazione di un opportuno pacchetto Antivirus,</li> <li>- la connessione in rete.</li> </ul> <p>La piattaforma è costituita in modo tale che tutte le componenti software atte all'erogazione del servizio risiedano su server virtuale creato nella Virtual Farm del CSI-Piemonte; per ogni server si andranno a dimensionare i seguenti componenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Numero CPU,</li> <li>- CPU Riservata %,</li> <li>- RAM Riservata,</li> <li>- NET,</li> <li>- HD Sistema Operativo,</li> <li>- HD Dati,</li> <li>- Sistema operativo.</li> </ul> <p>La protezione del server sarà realizzata implementando le policy concordate con l'ASR e l'ufficio Sicurezza del CSI-Piemonte. Per consentire la gestione da remoto dell'applicativo da parte dell'amministratore del sistema individuato (e corrispondente alla terza parte produttrice del software), verrà reso disponibile un accesso VPN SSL sulla rete CSI.</p> <p>Una volta avviato il servizio in produzione, il CSI-Piemonte si farà carico di:</p>	
--	---	--

APPENDICE 3 - SERVIZI INFRASTRUTTURALI

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione e manutenzione della piattaforma hardware della Virtual Farm e quindi del Server Virtualizzato;</li> <li>- Garanzia della sicurezza fisica e logica del server e esercizio della macchina in termini di backup (standard) ed alimentazione;</li> <li>- garanzia della sicurezza e della protezione delle connessioni di rete definita dalle policy adottate dal CSI-Piemonte;</li> <li>- fornitura della connettività Internet verso l'applicativo;</li> <li>- fornitura dell'accesso remoto tramite connessione VPN-SSL (tale accesso viene utilizzato dalle utenze amministrative che dovranno accedere alla macchina su cui è installato l'applicativo, per scopi di gestione remota);</li> <li>- aggiornamento periodico del pacchetto antivirus (McAfee) installato in fase di Start – up.</li> </ul> <p>La gestione e la manutenzione del S.O., dell'applicativo, del database e delle altre componenti applicative diverse dall'antivirus sono invece da considerarsi come attività in carico all'amministratore del sistema, individuato ed indicato dall'ASL, che vi provvederà attraverso specifico controllo da remoto.</p>	
I_SF10	Servizio VPN	<p>Il Servizio VPN (Virtual Private Network) si pone l'obiettivo di rendere disponibili soluzioni alternative per l'accesso ai servizi RUPAR. Si realizza attraverso un servizio di connettività Internet, che permetta di accedere ai servizi RUPAR, in modo sicuro, su canali cifrati, utilizzando la connessione Internet dei provider terzi fornitori degli Enti o fornitori.</p> <p>Attualmente le tipologie di VPN erogabili sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- VPN SSL,</li> <li>- VPN IPsec gestita con Terminatore CSI,</li> <li>- VPN IPsec non gestita con terminatore del fornitore.</li> </ul>	Straordinario

**1.1.2 SERVIZI EROGATI E GESTITI PRINCIPALMENTE PRESSO LE SEDI OPERATIVE DELL'ASR**

Cod.	Servizio	Descrizione	Tipo di Servizio
I_PR01	Servizio di assistenza sistemistica server presso CED ASR	<p>Si tratta di un servizio specialistico di natura sistemistica sugli apparati server.                      Il servizio consiste in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificare e classificare gli elementi di configurazione relativi all'hardware e software di base, controllarne lo stato, le modifiche, il livello di aggiornamento, le interdipendenze, gestirne le condizioni di utilizzo, garantirne la rintracciabilità e l'adeguatezza;</li> <li>- Pianificare, sviluppare, collaudare ed applicare tutti gli aggiornamenti infrastrutturali e/o procedurali;</li> <li>- Garantire la disponibilità dei sistemi e l'esecuzione delle attività schedate in coerenza con le specifiche indicate nel calendario di erogazione dei servizi all'utenza, sia interna che esterna;</li> <li>- Assicurare un monitoraggio continuo al fine di controllare lo stato dei sistemi e dei collegamenti, individuare criticità o malfunzionamenti ed intraprendere le azioni necessarie;</li> <li>- Assicurare la corretta produzione e distribuzione degli output;</li> <li>- Prevenire, gestire e risolvere tutti i problemi che comportano interruzione o degrado del servizio all'utenza;</li> <li>- Ottimizzare l'utilizzo dello storage in termini di razionalizzazione degli accessi e garantire la disponibilità, la salvaguardia ed l'integrità dei dati;</li> <li>- Garantire l'efficienza dei sistemi rispetto all'utilizzo delle risorse hardware e software;</li> <li>- Analizzare in dettaglio il problema segnalato o intercettato determinarne la causa e prepararne la soluzione adeguata (modalità funzionale alternativa, installazione patch, richiesta IMAC configurazione...); per cambio release o aggiornamento</li> <li>- Pianificare la installazione della soluzione, verificare l'efficacia della soluzione adottata e comunicare all'ente l'avvenuta risoluzione del guasto.</li> </ul>	Straordinario

## APPENDICE 3 - SERVIZI INFRASTRUTTURALI

I_PR03	Salvataggi e ripristini in modalità locale	<p>Il servizio consiste nel salvataggio e nel ripristino dati per il sottoinsieme dei Server elencati nell'Allegato "Architettura sistemi" dislocati presso il CED ASR, per i quali è previsto l'inserimento nelle procedure automatiche e ordinarie di backup.</p> <p>Il servizio è erogato utilizzando software proprietario, su ogni server risiede la singola licenza d'uso.</p> <p>L'operazione di salvataggio delle basi dati, delle componenti applicative e del sistema dovrà essere effettuata regolarmente secondo il seguente schema operativo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Salvataggio mensile: ogni inizio mese verranno salvati tutti i dati presenti sui sistemi. I supporti magnetici così ottenuti saranno riposti in appositi armadi di "sicurezza" messi a disposizione da ASR e conservati per un anno.</li><li>- Salvataggio settimanale: ogni fine settimana saranno salvati i dati movimentati a partire dall'ultimo backup mensile. I supporti magnetici così ottenuti saranno riposti in appositi armadi di "sicurezza" messi a disposizione da ASR e conservati per tre mesi;</li><li>- Salvataggio giornaliero-incrementale: vengono salvate unicamente le informazioni modificate dall'ultimo salvataggio effettuato. I supporti magnetici così ottenuti vengono riposti in appositi armadi di "sicurezza" messi a disposizione da ASR e conservati per trenta giorni.</li></ul> <p>La movimentazione delle cassette è a cura di personale dell'ASR</p>	Straordinario
--------	--	---	---------------

## APPENDICE 3 - SERVIZI INFRASTRUTTURALI

I_PR04	Servizio di Sicurezza Perimetrale presso le sedi ASR	<p>La sicurezza della rete RUPAR è garantita complessivamente dai seguenti criteri e elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ogni postazione che accede alla rete o eroga servizi sulla stessa non è visibile dall'esterno della RUPAR avendo un indirizzo IP privato (in classe 10, secondo Internet RFC 1918)</li><li>• Tutti i server che devono essere raggiunti da Internet devono avere indirizzi pubblici e sono posti su LAN protetta da sistema firewall</li><li>• I servizi che accedono a risorse Internet utilizzano server proxy o gateway e sono configurati secondo opportuni requisiti di sicurezza e possono essere limitati nella navigazione</li><li>• Isolamento della RUPAR dal mondo Internet garantito da sistemi firewall.</li></ul> <p>Il servizio consiste nella sicurezza perimetrale dei singoli enti Spesso si rende necessario garantire una netta separazione tra la rete (locale, metropolitana e in alcuni casi anche geografica) di un singolo ente rispetto alle diverse interconnessioni della RUPAR. Una soluzione di firewalling a protezione del punto di interconnessione tra la rete dell'Ente e la RUPAR è in grado di garantire un elevato grado di sicurezza, assicurando in ogni caso l'interoperabilità e l'interscambio applicativo, caratteristiche imprescindibili della rete regionale.</p> <p>Il Servizio di Sicurezza RUPAR include:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Protezione perimetrale della rete locale LAN</li><li>• Servizio attivo H24, 7 giorni su 7 con gestione operativa e sistemistica in orario Lun - Ven 8.30 - 17.30, (sabato, domenica e festivi esclusi)</li><li>• Gestione (memorizzazione) dei log generati dagli apparati</li><li>• gestione di eventuali malfunzionamenti dell'apparato</li><li>• Segnalazione di eventuali tentativi di attacco.</li></ul> <p>Le caratteristiche tecniche del servizio di sicurezza offerto sono in sintesi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Piattaforma di firewall hardware, senza parti in movimento (hard disk o similari)</li><li>• Elevati livelli di affidabilità (MTBF superiore a analoghe soluzioni software)</li><li>• Coprocessori dedicati al routing e alla crittografia .</li></ul>	Straordinario
--------	--	--	---------------

APPENDICE 3 - SERVIZI INFRASTRUTTURALI

<p>I_PR05</p>	<p>Servizio di Accesso RUPAR xDSL</p>	<p><b>Sede Ospedale di Domodossola</b> L'accesso xDSL è caratterizzato da un collegamento "always on" ad alta velocità sfruttando il semplice doppino telefonico con la stessa velocità sia in ricezione che in trasmissione (normalmente dette downstream e upstream). L'accesso xDSL consegna il traffico IP tra una sede della PA ed il nodo del backbone WI-PIE di riferimento.</p> <p>Le principali caratteristiche del servizio offerto sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• accesso alla rete sempre disponibile (24 ore su 24 per 365 giorni all'anno);</li> <li>• canone annuo di servizio "a forfait" indipendentemente dall'utilizzo e dal traffico generato;</li> <li>• Terminale di rete (Router), relativa installazione, programmazione e manutenzione;</li> <li>• banda "minima garantita" da 1 Mbps in ricezione e trasmissione.</li> <li>• Possibilità di accesso ad Internet con Proxy HTTP/HTTPS</li> <li>•</li> </ul> <p>Il servizio comprende i seguenti elementi di rete:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gli apparati presso le sedi della PA (ove richiesto);</li> <li>• i link di connessione;</li> <li>• Help Desk con orario 8.30-18.30 (sabato e festivi esclusi), chiamando il numero 011.316.8888 (per assistenza telefonica di primo livello).</li> </ul> <p><b>Sede Ospedale di Verbania</b> L'accesso xDSL è caratterizzato da un collegamento "always on" ad alta velocità sfruttando il semplice doppino telefonico con la stessa velocità sia in ricezione che in trasmissione (normalmente dette downstream e upstream). L'accesso xDSL consegna il traffico IP tra una sede della PA ed il nodo del backbone WI-PIE di riferimento.</p> <p>Le principali caratteristiche del servizio offerto sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• accesso alla rete sempre disponibile (24 ore su 24 per 365 giorni all'anno);</li> <li>• canone annuo di servizio "a forfait" indipendentemente dall'utilizzo e dal traffico generato;</li> <li>• Terminale di rete (Router), relativa installazione, programmazione e manutenzione;</li> <li>• banda "minima garantita" da 1 Mbps in ricezione e trasmissione.</li> <li>• Possibilità di accesso ad Internet con Proxy</li> </ul>	<p>Ordinario</p>
---------------	---	--	------------------



Direzione Salute

**AZIENDA SANITARIA LOCALE VCO**  
**SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA 2011**

Pag. 13 di 13

**APPENDICE 3 - SERVIZI INFRASTRUTTURALI**

		<p>HTTP/HTTPS</p> <p>Il servizio comprende i seguenti elementi di rete:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• gli apparati presso le sedi della PA (ove richiesto);</li><li>• i link di connessione;</li><li>• Help Desk con orario 8.30-17.30 (sabato e festivi esclusi), chiamando il numero 011.316.8888 (per assistenza telefonica di primo livello).</li></ul>	
--	--	---	--

