Condizioni di servizio relative all'offerta emessa in data 10/12/2015 per la fornitura del Servizio:

ARNO Governo Aziendale per il monitoraggio delle prestazioni sanitarie all'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento

Il presente documento intende specificare i termini e le condizioni di servizio che devono essere rispettati per la realizzazione dei servizi previsti nel contratto per la fornitura di Servizi ARNO Governo Aziendale tra Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento e il Consorzio inter-universitario CINECA per il periodo 6 aprile 2015-5 aprile 2018.

I contenuti del presente documento possono essere modificati previo accordo tra le parti nel corso del periodi di validità del contratto.

ARTICOLO 1 TERMINI

I termini previsti per la realizzazione dei servizi relativi alla messa in linea del flussi (Servizio "ARNO Governo aziendale") ed alla produzione di report (Servizio "ARNO Medici on line") sono di seguito specificati:

Attività prevista	**Termine***	**Penale**
A1) Comunicazione disponibilità dei dati (da effettuare sia in caso POSITIVO - disponibilità dei **flussi** e delle **anagrafi** necessarie al loro caricamento - sia in caso NEGATIVO – mancata ricezione dei flussi e/o delle anagrafi)**	**Assistenza farmaceutica** entro il giorno 20 del 2° mese successivo a quello di riferimento (es. per il mese di gennaio, la comunicazione deve essere effettuata entro il 20 marzo) **Assistenza specialistica e diagnostica** entro il giorno 20 del mese successivo a quello di riferimento (es. per il mese di gennaio, la comunicazione deve essere effettuata entro il 20 febbraio) **Ricoveri ospedalieri (invio trimestrale)** entro il giorno 5 del 2° mese successivo al trimestre di riferimento (es. per il primo trimestre, la comunicazione deve essere effettuata entro il 5 maggio)	0,01% del valore semestrale del servizio per ogni giorno di ritardo
A2) Comunicazione della conformità dei dati (sia in caso POSITIVO - presenza dei dati in forma completa e corretta, sia in caso NEGATIVO es: presenza di errori che non ne consentono il caricamento; in tal	**Per ogni flusso** entro 5 giorni lavorativi dalla comunicazione di disponibilità dei dati di cui al punto A1)	0,01% del valore semestrale del servizio per ogni giorno di ritardo

caso è necessario un secondo invio del flusso)**		
B) Messa in linea dei flussi	Per ogni flusso entro 5 giorni lavorativi dalla comunicazione POSITIVA di conformità dei dati di cui al punto A2)	0,01% del valore semestrale del servizio per ogni giorno di ritardo
C) Produzione report	1. **Report integrato** (farmaceutica e specialistica/diagnostica) trimestrale per singolo MMG 2. **Report integrato** (farmaceutica, specialistica/diagnostica e ricoveri) annuale per singolo MMG 3. **Report integrato** (farmaceutica, specialistica/diagnostica e ricoveri) annuale per Distretti 4. **Report** semestrale sugli indicatori di **appropriatezza prescrittiva**, per singolo MMG entro 10 giorni lavorativi dalla messa in linea dei flussi (di cui al punto B) dell'ultimo mese contenuto nel report	0,01% del valore semestrale del servizio per ogni giorno di ritardo
D) Report di attività	CINECA è tenuto alla predisposizione ed all'invio ad APSS di un report semestrale, relativo al primo Semestre ed al Secondo Semestre di ogni anno, con l'indicazione delle date di messa in linea e di produzione report per ognuno dei flussi e dei report previsti, specificando l'eventuale motivo del mancato rispetto del termini previsti e la data della relativa comunicazione ad APSS. Il report va inviato ad APSS entro 30 giorni dal Semestre di riferimento	0,01% del valore semestrale del servizio per ogni giorno di ritardo

* Nel caso in cui la scadenza cada di sabato o in un giorno festivo, è posticipata al primo giorno lavorativo.

** La comunicazione di cui al punto A1) e A2) deve essere effettuata con email indirizzata al SSI dell'APSS (diego.cagol@apss.tn.it) e, per conoscenza, al Servizio Farmaceutico dell'APSS (marina.ferri@aps.tn.it, andrea.polverino@apss.tn.it). In caso di comunicazione NEGATIVA, deve

essere descritto il problema riscontrato; al momento della risoluzione dello stesso, dovrà esserne data immediata comunicazione.

ARTICOLO 2 PENALI

A garanzia del corretto e tempestivo adempimento degli obblighi del Consorzio derivanti dal presente documento, il Consorzio acconsente a che, salvo i casi di forza maggiore, la APSS possa addebitare alla controparte le penali previste per il mancato rispetto dei termini indicati, dopo la sua contestazione formale ed a fronte di una non giustificazione motivazione dello stesso.

La valorizzazione degli importi delle penali per i servizi è attuata per ciascuno dei servizi oggetto del contratto.

La applicazione delle penali non è prevista nel primo anno di attivazione del contratto e quindi fino al 5 aprile 2016.

ARTICOLO 3 LIVELLI DI SERVIZIO

LIVELLO DI DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

Il livello di disponibilità (**uptime**) del servizio applicativo è garantito di almeno il **99,0% su base trimestrale** (QoS).

Nel caso di interruzioni programmate del servizio per manutenzione, il Project Manager del Cineca comunicherà ai referenti del servizio presso la ASL la programmata interruzione con un anticipo di:

- almeno 2 giorni lavorativi nel caso di un'interruzione del servizio fino ad un'ora
- almeno 5 giorni lavorativi nel caso di un'interruzione del servizio da 1 a 4 ore
- almeno 10 giorni lavorativi nel caso di un'interruzione del servizio da 4 a 12 ore
- almeno 20 giorni lavorativi nel caso di un'interruzione del servizio superiore alle 12 ore

Nel caso di interruzione del servizio per l'applicazione di una modifica urgente per ragioni di sicurezza, la notifica di interruzione potrà non rispettare la tempistica di cui sopra ma verrà concordato il fermo del servizio tra Cineca e ASL.

Gli interventi di manutenzione programmati (richiesti da Cineca) non possono eccedere le 12 volte l'anno.

Il livello di disponibilità del servizio è dato dal rapporto tra il tempo di erogazione del servizio (UPTIME) e l'intervallo di tempo totale sul quale la misurazione viene effettuata (TOTAL_TIME)

decurtato della durata delle interruzioni programmate del servizio per manutenzione (ADM_TIME).

Se NET_TIME è il tempo di effettiva erogazione del servizio calcolato come:

NET_TIME = TOTAL_TIME - ADM_TIME

e FAIL_TIME è il tempo di interruzione del servizio causato da Cineca (*) e non programmato per attività di manutenzione.

il calcolo dell'UPTIME corrisponde a:

UPTIME = NET_TIME - FAIL_TIME

Di conseguenza la formula per misurare il livello di disponibilità del servizio è la seguente:

QoS = Qualità del servizio = 100 * UPTIME / NET_TIME

(*) Le interruzioni del servizio non causate da Cineca non sono prese in considerazione nel calcolo del FAIL_TIME. Ad esempio:

- Azioni o omissioni da parte dell'ASL che compromettono l'accesso da parte degli utenti al servizio
- Interruzioni causate da un provider esterno di telecomunicazioni
- Interruzione di ogni altro componente che non è sotto il diretto controllo di Cineca

MANUTENZIONE CORRETTIVA

La manutenzione correttiva comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti di malfunzionamenti delle funzionalità applicative del servizio, sia che esse siano segnalate dagli utenti sia che esse siano rilevate in autonomia da Cineca.

Un intervento di manutenzione correttiva può essere attivato a seguito di una segnalazione di malfunzionamento al servizio di Help Desk e gestito applicando le procedure Cineca di Incident e problem management.

Gli interventi di manutenzione correttiva dovranno essere applicati con efficienza nel rispetto degli standard minimi di tempo di intervento e di risoluzione secondo la seguente classificazione:

Tipologia 1 – bloccante

Per tipologia bloccante s'intendono: guasti, malfunzionamenti, disfunzioni o anomalie che rendano totalmente o parzialmente non utilizzabile il Sistema, che impediscano l'uso delle funzionalità disponibili all'utenza o che influenzino negativamente i livelli di sicurezza del Sistema.

Per gli interventi associati alla Tipologia 1 è prevista la presa in carico entro le 3 ore lavorative dall'inoltro della richiesta, con rimozione della causa di anomalia dipendente dal Cineca entro le 7 ore lavorative dall'inoltro della richiesta. Pieno ripristino del sistema nel tempo tecnico necessario se dipendente da terzi.

Tipologia 2 – non bloccante

Per tipologia non bloccante si intendono: guasti, malfunzionamenti, disfunzioni o anomalie che, pur impedendo il normale e corretto esercizio del Sistema, non impediscono l'operatività dello stesso e consentono all'utenza di pervenire ai risultati attesi mediante l'utilizzo di funzionalità del Sistema diverse da quelle normalmente e ordinariamente impiegate.

Per gli interventi associati alla Tipologia 2 è prevista la presa in carico entro le 6 lavorative dall'inoltro della richiesta, con rimozione della causa di anomalia dipendente dal Cineca entro le 14 ore lavorative dall'inoltro della richiesta. Pieno ripristino del sistema nel tempo tecnico necessario se dipendente da terzi.

Tipologia 3 – non inibente

Per tipologia non inibente si intendono: guasti, malfunzionamenti, disfunzioni o anomalie che provocano il degrado o lo scadimento dello stato di esercizio e delle prestazioni del Sistema, e non consentono all'utenza l'utilizzo delle funzionalità ordinariamente impiegate in modo pienamente efficiente e produttivo.

Per gli interventi associati alla Tipologia 3 è prevista la presa in carico entro le 12 ore lavorative dall'inoltro della richiesta, con rimozione della causa di anomalia dipendente dal fornitore entro le 28 ore lavorative dall'inoltro della richiesta. Pieno ripristino del sistema nel tempo tecnico necessario se dipendente da terzi.

I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili al Cineca, rimangono a carico della ASL.

Casalecchio di Reno, 10/12/2015

FIRMA DEL CINECA

CINECA Consorzio Interuniversitario

Il responsabile del Dipartimento Sistemi informativi e Servizi per la Sanità

Marisa De Rosa

TIMBRO E FIRMA DEL CLIENTE

Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento