

ALLEGATO 1

GESTIONE APPLICATIVA DEL SOTTOSISTEMA INFORMATIVO FARMACEUTICA E STATISTICHE DELL'AZIENDA PROVINCIALE DEI SERVIZI SANITARI – DETTAGLIO SERVIZI

1. Modalità di erogazione

Le attività di gestione sono strutturate secondo una logica “a servizio”, in base alla quale per ciascun servizio applicativo gestito la Società organizza ed eroga tutte le componenti che, in base ai fabbisogni del cliente, assicurano la corretta fruizione del servizio stesso, quali la soluzione applicativa software, la sua manutenzione correttiva, il supporto all'utenza, l'infrastruttura tecnologica abilitante (server, database, ecc.), i servizi di Customer Service Desk (CSD), le licenze applicative di base e di ambiente, e relativa manutenzione.

Al fine di garantire la disponibilità, la corretta fruizione e il livello prestazionale dei sistemi dell'APSS, Trentino Digitale erogherà i seguenti servizi:

1. Gestione applicativa
2. Conduzione tecnologica
3. Customer Service Desk
4. Fornitura di licenze d'uso

1.1. Gestione applicativa

Le prestazioni di Gestione applicativa si articolano in:

- attività di manutenzione del software;
- attività di acquisizione ed elaborazione dati;
- attività di supporto all'utenza.

1.1.1. Manutenzione del software

- manutenzione correttiva del software, per la rimozione di cause ed effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi. L'erogazione di manutenzione correttiva è costituita dalle attività di realizzazione e rilascio da parte di Trentino Digitale delle modifiche software dell'ambiente di produzione eseguite a seguito della rilevazione di un malfunzionamento e volta a riportare l'applicazione nello stato in cui possa eseguire la funzione richiesta;
- manutenzione adeguativa, che consiste in interventi attuati per adattare i programmi e le procedure alle mutate esigenze dell'utente o a modifiche della normativa, in un quadro di invarianza delle caratteristiche tecniche funzionali di base e degli obiettivi primari dell'applicazione, e in interventi di realizzazione software “una tantum” per l'estrazione di dati o la produzione di report.

L'erogazione di attività di manutenzione adeguativa avviene nell'ambito di un processo basato sulla definizione congiunta tra utente e fornitore delle esigenze. L'attività può essere suddivisa in tre distinti momenti:

1. la presa in carico da parte di Trentino Digitale della segnalazione inoltrata da un utente abilitato APSS, il cui prodotto finale è costituito da una proposta di intervento che contiene una descrizione sintetica dell'intervento e i tempi di rilascio previsti;
 2. l'esame da parte dell'Azienda Sanitaria della proposta di intervento con approvazione finale e conseguente attivazione dei lavori;
 3. la realizzazione e il rilascio da parte di Trentino Digitale delle modifiche software nell'ambiente di produzione o la spedizione dei prodotti delle elaborazioni "una tantum".
- manutenzione migliorativa, finalizzata a ottimizzare le prestazioni e la qualità delle procedure elaborative nonché il rispetto della norme di sicurezza dei dati ai sensi della normativa (GDPR: Regolamento U.E. n.679/2016) anche con riferimento all'ambiente tecnologico.

Non rientrano nelle attività di manutenzione del software le modifiche ai programmi derivanti da eventi straordinari, ovvero interventi finalizzati all'aggiunta di funzionalità che richiedano significative variazioni alla struttura logica dei programmi o modifiche e integrazioni rilevanti alla base dati.

1.1.2. Attività di acquisizione ed elaborazione dati

Sono le attività di supporto all'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari finalizzate a eseguire i flussi elaborativi, a richiesta o a scadenza, previsti nell'ambito dei processi di servizio dell'APSS, controllandone il corretto svolgimento e verificandone gli output. Si citano ad esempio le attività inerenti alle elaborazioni nell'ambito dei servizi Farmaceutica esterna convenzionata (liquidazioni e controllo ricette) e Gestione prestazioni sanitarie.

1.1.3. Supporto all'utenza

L'attività di supporto all'utenza viene generalmente erogata allo scopo di:

1. fornire indicazioni per un efficace utilizzo dei sistemi e delle applicazioni informatiche da parte degli utenti;
2. attivare il servizio di assistenza tecnica nei casi riguardanti il riscontro di malfunzionamenti dovuti alla configurazione del software applicativo.

Per attivare il servizio di assistenza tecnica dovrà essere contattato il Customer Service Desk mediante apertura ticket nelle modalità previste (vedi oltre, paragrafo *Customer Service Desk*).

1.2. Conduzione tecnologica

Nel presente capitolo vengono descritte le attività di Conduzione tecnologica erogate sui server centralizzati nell'ambito del Sottosistema Informativo Farmaceutica e Statistiche.

1.2.1. Servizi di Data center

Di seguito vengono descritti i servizi erogati dalla Società con riferimento all'esercizio dei server centralizzati installati presso la propria sede.

Trentino Digitale dispone di un unico Data Center ubicato nel palazzo che ospita gli uffici della Società, in via Gilli 2, a Trento.

a) Logistica e impianti

Il Data Center è dislocato al piano terra della sede di via Gilli 2, ed è costituito da tre sale e una nastroteca su una superficie complessiva di circa 340,00 mq. All'interno dell'edificio, oltre alle sale ospitanti le apparecchiature di rete e server, fanno parte integrante del Data Center gli spazi necessari per ospitare i locali tecnologici (2 cabine elettriche e relative area quadri elettici, 2 sistemi di continuità elettrica - UPS e locali sicurezza) pari a una superficie di circa 90,00 mq. All'esterno dell'edificio sono identificate delle aree necessarie ad alloggiare 2 gruppi elettrogeni e le unità condensanti dell'impianto di condizionamento. Tale area è pari a circa 130,00 mq. Al fine di conservare le copie di back-up dei dati che quotidianamente sono prodotti dai sistemi di archiviazione, Trentino Digitale dispone di una cassaforte di sicurezza, ubicata in locale sicuro fuori dalla sede di via Gilli.

Le sale di Data Center sono contigue, compartimentate in modo tale che, in caso di incendio, a salvaguardia del contenimento dei danni, vengono isolati i vari ambienti attraverso la chiusura automatica delle porte antincendio. Analogamente i gruppi di condizionamento sono stati suddivisi per "sala".

L'impianto di condizionamento composto da 8 condizionatori ad aria da interno a sviluppo verticale con mandata d'aria verso il basso per pavimenti sopraelevati e unità condensanti da esterno sfrutta le potenzialità del sistema di free-cooling ad hoc installato al fine di immettere aria fredda dall'esterno durante la stagione autunnale ed invernale permettendo così un risparmio energetico.

b) Reti e sistemi (livello fisico)

L'infrastruttura di rete del Data Center è logicamente e fisicamente suddiviso in due aree: intranet e Internet, funzionali queste ad erogare servizi caratterizzati da ambiti, criticità, requisiti di sicurezza ben distinti. Un sistema di firewall garantisce l'interconnessione delle due reti; la connessione alla rete Telpat e ad Internet è garantita da Trentino Digitale che, attraverso il nodo di rete ubicato nel Data Center, fornisce una connettività a 10 Gb in fibra ottica nel primo caso e a 450 Mb, sempre in fibra ottica, nel secondo caso. Tutte le connessioni di rete così come le apparecchiature di attestazione delle stesse, sono ridondate e in configurazione active-backup a garanzia dell'alta affidabilità e continuità operativa dei servizi erogati. La rete di Data Center si basa su tecnologia Brocade. E' attiva una rete SAN, sempre ridondata, cui sono collegati i principali sistemi elaborativi di Data Center. Tale rete si basa su tecnologia Cisco, MDS.

Le piattaforme hardware presenti nel DC sono riconducibili alle seguenti: Sistemi HP-UX (PA-RISC e Itanium) , Sistemi AIX, Sistemi INTEL, Mainframe corrispondenti ai sistemi operativi HP-UX, AIX, SUN, RedHat Linux, Windows, zOS, nonché sistemi virtuali prevalentemente in ambiente VMware.

Complessivamente sono in linea circa 200 Tbyte di dati.

c) Middleware (logica e dati)

Trentino Digitale ha stabilito alcuni orientamenti tecnologici al fine di indirizzare le scelte che devono essere effettuate per l'esercizio di nuovi servizi. In dettaglio, rivestono particolare importanza il sistema enterprise HP Superdome quale host delle applicazioni mission critical, l'RDBMS Oracle quale database di categoria enterprise, l'infrastruttura di system e asset management realizzata rispettivamente attraverso IBM Tivoli Configuration Manager e BMC Remedy, l'infrastruttura di monitoraggio NetEye, BEA WebLogic quale application server J2EE, Tibco quale middleware di integrazione, BEA AquaLogic User Interaction per la realizzazione di portali enterprise, IBM Tivoli Storage Manager per le attività di backup/restore.

d) Dati

Attualmente Trentino Digitale è dotata di un'infrastruttura Storage Area Network suddivisa in due FABRIC composta dalle seguenti apparecchiature: uno Storage System di Enterprise class, P9500 con 100TB di spazio disponibile e uno Storage System di Midrange class, N6040 con 50TB disponibili con connessione Fiber Channel e altri 50TB disponibili in modalità SATA. La rete SAN è costituita da due Switch Director CISCO MDS9506 e quattro Switch CISCO MDS9124e.

E' inoltre disponibile un'infrastruttura di Tape Area Network, che permette ai sistemi contenenti una grossa mole di dati e dotati di una HBA FC dedicata, di effettuare il salvataggio degli stessi, mediante il prodotto di backup IBM Tivoli Storage Manager, facendoli transitare su cavi in fibra ottica e sgravando così del carico la rete LAN.

La disponibilità di diverse tecnologie permette una differenziazione del modo di trattare gli stessi in funzione criticità, riservatezza, affidabilità richiesta con una ottimizzazione dei costi. La sempre più crescente mole di informazioni da salvare ha richiesto l'attivazione di un sistema di salvataggio e memorizzazione dei dati da affiancare alla libreria IBM 3494 che produce cassette di back-up in formato tape 3592. Sono disponibili due librerie virtuali (VTL), con annessa funzione di deduplica, che vanno ad affiancare la Tape Library IBM 3494. Una delle due Virtual Tape Library è ubicata a Trento Sud presso il Data Center di Azienda Provinciale per i Sistemi Sanitari e permette di semplificare il salvataggio in sicurezza delle copie di back-up.

e) Sicurezza

A garanzia della sicurezza del patrimonio informativo custodito nel Data Center è stata attivata una specifica infrastruttura di sicurezza che da un lato garantisce la riservatezza, l'inviolabilità delle informazione ivi custodite, dall'altro protegge le postazioni di lavoro dislocate negli uffici delle Pubbliche Amministrazioni connesse, attraverso funzionalità avanzate e centralizzate quali l'URL-Filtering, l'antivirus, l'antispam.

Dal punto di vista informatico, gli accessi alle risorse di Data Center sono protette da due sistemi di Firewall, Intranet ed Internet a ciascuno dei quali a sua volta fa capo uno specifico sistema di Intrusion Prevention.

Per permettere connessioni sicure, affidabili e riservate ai sistemi è attivo un sistema di gestione accessi in modalità VPN-SSL.

Le sale che ospitano il Data Center sono dotate di sistema di riconoscimento accessi, sistemi di antintrusione, antincendio e, al di fuori degli orari di lavoro, è presente una guardia armata in corrispondenza dell'entrata dello stabile.

A fine di garantire adeguati e coerenti livelli di sicurezza è attivo un Sistema di Gestione della Sicurezza Informatica (SGSI) e l'Azienda dispone della certificazione ISO 27001, conseguita a fine 2011 e rinnovata nel 2019.

f) Sistemi di monitoraggio e controllo

Il monitoraggio dei servizi di Data Center è garantito da una specifica piattaforma, Neteye, che unifica sotto la medesima interfaccia le piattaforme di monitoraggio per sistemi, rete e impiantistica da tempo già operative, al fine di poter monitorare i servizi in erogazione nel loro complesso, in ottica end-to-end.

È operativo uno specifico servizio di Control Room 24x7 che, attraverso il sistema di monitoraggio, permette di individuare tempestivamente e proattivamente eventuali anomalie che potrebbero tradursi in interruzioni di servizio.

Nel servizio di Control Room sono comprese le attività di natura tecnico-organizzativa per l'erogazione del servizio di gestione e monitoraggio dell'infrastruttura di rete, della server farm e dell'infrastruttura di sicurezza con l'obiettivo di rilevare e gestire, ove previsto e possibile, con la massima tempestività, qualsiasi evento che possa avere impatti sull'erogazione dei servizi o sulla sicurezza.

1.3. Customer Service Desk

Il Customer Service Desk (CSD) ha lo scopo di fornire un punto di accesso all'assistenza tecnica erogata da Trentino Digitale. I processi del CSD, attivati esclusivamente da personale dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitaria o da persone di strutture sanitarie accreditate che vengono autorizzate da APSS.

La segnalazione di un problema viene gestita attraverso due progressivi livelli di intervento ("escalation"):

- il primo livello ha il compito di ricevere la segnalazione, mantenerne la "ownership" fino alla chiusura e tentare una prima soluzione standard; se non risolve il problema passerà la richiesta al livello successivo;
- il secondo livello è specializzato per aree di competenza specialistiche/sistemistiche. Esso opera sulla base della definizione del problema, dell'identificazione dei componenti interessati e della priorità individuata al primo livello.

Le attività relative al primo livello sono svolte direttamente da risorse facenti parte del CSD, mentre, per quanto riguarda le attività proprie del secondo livello, il CSD ha un ruolo di regia e coordinamento nell'erogazione dei servizi di assistenza tecnica e di Data center.

Nell'ambito del CSD sono comprese le seguenti attività:

- Service e Problem Management, che eroga la funzione di acquisizione delle segnalazioni e di tracciatura delle stesse, di prima diagnosi nel caso di problemi, di punto informativo

e di osservatorio sui livelli di servizio. Sono previste le seguenti funzioni: acquisire e qualificare (utente, ambito, gravità, prima diagnosi...) le segnalazioni; mantenere la “ownership”, tracciare le segnalazioni, gestire la progressività dei livelli d’intervento sulla base del “severity level” e chiudere la segnalazione; attivare e monitorare gli interventi di terze parti nel caso di guasti hardware ai sistemi o agli apparati e alle linee TLC; erogare informazioni agli utenti sulla disponibilità di servizi;

- Problem Resolution, che eroga la funzione di risoluzione dei problemi. Sono incluse nel servizio le funzioni atte a rilevare proattivamente i problemi e, ove possibile, impostare azioni automatiche di ripristino nonché a definire, ove possibile, una prima soluzione standard ai problemi e a necessità attivare il secondo livello di intervento tramite i servizi di assistenza applicativa e di Data center.

Il CSD può essere attivato in modalità multicanale (telefono, email, web) ed è integrato con il sistema di gestione ticket per la tracciatura della singola segnalazione e la misurazione degli SLA connessi.

1.4. Fornitura di licenze d’uso

Nell’ambito del Sottosistema Informativo Farmaceutica e Statistiche sono comprese le seguenti forniture:

- ✓ Licenze d’uso e relativi canoni di manutenzione dei seguenti prodotti/pacchetti:
 - Licenza d’uso annuale e canone annuo del servizio ASP per l’Anagrafe Farmaci, nell’ambito del servizio Farmaceutica esterna convenzionata (FRM);
- ✓ Canoni dovuti ad altri fornitori di servizi per i seguenti prodotti:
 - licenze d’uso di prodotti SAS per n. 7 postazioni di lavoro Client; il dettaglio dei moduli forniti è il seguente:
 - a) licenze SAS Client 9.1.3 per il servizio Farmaceutica Esterna Convenzionata:
 - 5 BASE
 - 5 CONNECT
 - 5 GRAPH
 - 1 FSP;
 - b) licenze SAS Client 9.4 presso il Servizio Osservatorio Epidemiologico per utilizzo proprio:
 - 3 BASE
 - 3 GRAPH
 - 3 FSP
 - 1 IML
 - 3 STAT
 - 3 AF
 - 3 ASSIST
 - 3 PC FILE FORMATS;

2. Livelli di servizio

2.1. Struttura dei livelli di servizio (SLA)

Per ciascun servizio erogato nell'ambito della Gestione applicativa, Trentino Digitale offre livelli di servizio definiti in funzione delle sue caratteristiche e delle esigenze del cliente. I livelli di servizio sono strutturati in modo da essere:

- **rappresentativi** di quello che interessa maggiormente il cliente,
- **semplici** nella loro consultazione e poco numerosi.

Gli indicatori proposti sono basati sull'esperienza dell'utente e rappresentativi dell'intero servizio.

In funzione del livello di importanza concordato con il cliente, a ogni servizio è assegnato:

- un **livello di criticità** (L1/L2/L3/L4) che rappresenta l'impatto che ciascun servizio ha sui processi di business dei Clienti che lo utilizzano;
- una **finestra di erogazione** (24x7/14x6/9x5), che rappresenta l'intervallo temporale entro il quale è garantita la disponibilità del servizio sul perimetro del Data Center di Trentino Digitale.

Per ogni servizio applicativo possono essere definiti fino a due Agreement, ciascuno dei quali consente una verifica rapida e significativa dello stato di erogazione:

- **Incident**, che esprime la capacità di gestire i malfunzionamenti segnalati dall'utenza indipendentemente dalla tipologia di malfunzionamento e di gestire le richieste di aiuto o supporto da parte dell'utenza;
- **Availability**, che esprime la disponibilità di un servizio verso l'utenza sul confine del Data Center.

Ciascun Agreement è composto da singoli obiettivi da raggiungere (Service Target), pesati in base all'importanza che essi rivestono.

Workaround

Risolvere i malfunzionamenti segnalati dagli utenti e ripristinare i servizi in erogazione ha la priorità su tutte le altre attività e può essere fatto utilizzando un workaround o fornendo all'utente le informazioni di cui ha bisogno in modo alternativo.

Malfunzionamento bloccante e non bloccante

Le richieste di supporto degli utenti si differenziano per urgenza e devono essere gestite dipendentemente da quest'ultima. In particolare esistono delle richieste che per l'utente sono bloccanti e devono pertanto avere la precedenza ed essere risolte con la massima tempestività possibile.

Un **malfunzionamento** è **bloccante** quando:

- impedisce all'utente di lavorare
(cioè di percorrere il processo di business)
- e
- quel che deve fare non è assolutamente differibile

Se si avvera solo la prima condizione il malfunzionamento è **parzialmente bloccante**.

Significatività (attendibilità) dell'indicatore

Gli indicatori forniscono una informazione significativa e attendibile rispetto al fenomeno osservato.

Maggiore è la criticità del servizio misurato, più alta è la soglia della compliance da raggiungere.

Per gli SLA di tipo *Incident* affinché il campione misurato fornisca una informazione attendibile deve esserci un numero significativo di ticket nel periodo di osservazione.

Gli SLA di tipo *Availability* si applicano invece a tutti i servizi.

In relazione ai servizi di Gestione applicativa Trentino Digitale si impegna a garantire i livelli di servizio o SLA (Service Level Agreement) di seguito descritti.

Livello di criticità dei servizi

A ciascun servizio in erogazione viene abbinato uno tra i seguenti livelli di criticità legato all'impatto che esso ha sui processi di business del Cliente:

- L1: servizi con impatto esteso - Sono i servizi più critici che necessitano di un intervento e di un ripristino immediato in caso di malfunzionamento.
- L2: servizi con impatto significativo o ampio.
- L3: servizi con impatto moderato/limitato.
- L4: servizi con impatto minore/localizzato - Sono i servizi meno critici che necessitano di un intervento e di un ripristino non immediato in caso di malfunzionamento.

I livelli di servizio garantiti sono differenti per ciascuna fascia: più stringenti per L1; via, via meno vincolanti passando da L2 a L4.

Nel caso dell'APSS tutti i servizi sono associati a un **livello di criticità o Impatto** di livello L3.

2.1.1. Agreement

Gli Agreement rappresentano un macroelemento di controllo che consente una verifica rapida e significativa di una situazione complessa. Sono formati da più misuratori, che prendono il nome di Service Target e che concorrono insieme al raggiungimento di un obiettivo di business. Ciascun Agreement è caratterizzato dall'aver una percentuale di compliance da raggiungere, cioè di aderenza dei risultati rispetto al complesso dei Service Target collegati.

Esistono Agreement di tre tipologie:

- Incident (SLA)
Esprime la capacità di gestire i malfunzionamenti segnalati dall'utenza indipendentemente dalla tipologia di malfunzionamento e di gestire le richieste di aiuto o supporto da parte dell'utenza
- Availability (SLA)
Esprime la disponibilità di un servizio verso l'utenza sul confine del Data Center
- Change (SLA)
Esprime la capacità di governare le modifiche ad un servizio secondo i tempi concordati

2.1.2. Service target

I *Service Target* definiscono singoli obiettivi da raggiungere puntualmente e si differenziano per la tipologia della misurazione:

- Tempo di percorrenza di un ticket
- Disponibilità di un sistema
- Compliance rispetto ad una base informativa

I Target si applicano puntualmente ad una singola situazione o ad un singolo evento. Ad esempio si applicano ad un singolo ticket, misurandone il tempo di percorrenza rispetto ad un obiettivo prefissato. O alla singola indisponibilità di un servizio.

Ciascun *Service Target* è caratterizzato dall'aver:

- un Business Time, cioè finestra di servizio entro la quale misurare l'indicatore
- un obiettivo da raggiungere
- una o più condizioni di innesco
- una o più condizioni di partenza
- una o più condizioni di stop
- una o più condizioni di sospensione

2.1.3. Modalità di calcolo delle priorità

A un ticket di Incident è associata una priorità calcolata in base alla combinazione dei valori di Impatto e Urgenza dichiarati in fase di inserimento.

In particolare:

- l'impatto viene inizialmente valorizzato con valore 3 – Medium;
- l'urgenza viene valorizzata secondo quanto dichiarato dall'utente con i seguenti vincoli:
 - se il malfunzionamento è bloccante l'urgenza assume il livello 1 Critical;
 - se il malfunzionamento è parzialmente bloccante l'urgenza assume il livello 2 High;
 - se l'utente chiamante è VIP l'urgenza assume il livello 2 High;

La priorità viene determinata in base a questo schema:

		Impatto			
		1	2	3	4
Urgenza	1	Critical	Critical	High	High
	2	Critical	High	High	Medium
	3	High	Medium	Medium	Medium
	4	Low	Low	Low	Low

2.1.4. Business Time

In questo paragrafo vengono illustrate le specifiche dei business time utilizzati

Finestra 14x6: dal lunedì al sabato dalle 08.00 alle 22.00 esclusi i festivi nazionali e i festivi del Comune di Trento.

Finestra 9x5: dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 17.00 esclusi i festivi nazionali e i festivi del Comune di Trento.

2.1.5. Condizioni di sospensione nei rapporti con l'utenza

Il calcolo dei livelli di servizio viene sospeso nelle seguenti condizioni:

- attività sospese per l'assenza o la non disponibilità dell'utente, preventivamente informato, che impedisca lo svolgimento dell'intervento;
- attività sospese a fronte della non disponibilità dei beni oggetto dell'intervento, nel caso di forniture di competenza del Cliente;
- l'utente finale non accetta la sessione di collegamento remoto ovvero decide di sospendere o interrompere la sessione per cause strettamente non legate al servizio di assistenza;
- l'agente per l'accesso da remoto è stato immotivatamente disattivato da parte dell'utente finale;
- attività non effettuabili a fronte di problematiche legate all'obsolescenza di prodotti hardware e software, per il mancato supporto di assistenza da parte del fornitore.

2.2. Agreement per servizio

Servizio FRM - Farmaceutica esterna convenzionata

SLA1 - Agreement Incident e Request Fulfilment

id	SLA1	
Descrizione	Servizio Farmaceutica esterna convenzionata Incident e Request Fulfilment	
Servizio cui è imputato l'Agreement	C.SRFRM Farmaceutica esterna convenzionata	
Tipo di Agreement	SLA	
Data di fine validità	31 dicembre 2021 23:59:59	
Periodicità	Annuale	
Percentuale di compliance da raggiungere rispetto agli obiettivi	80,00%	
Condizione di validità	Numero di misurazioni >= 70	
Target inclusi nell'Agreement e peso di ciascuno di essi		
	Id	Target
		Peso
	SLM1	Tempo di risposta CSD entro 20 sec
		5,00%
	SLM2	Tempo di presa in carico supporto all'utenza 6h
		15,00%
	SLM5	Tempo di soluzione <i>Incident</i> Critical entro 25h
		30,00%
	SLM6	Tempo di soluzione <i>Incident</i> High entro 35h
		20,00%
	SLM7	Tempo di soluzione <i>Incident</i> Medium entro 50h
		15,00%
	SLM101	Tempo di esecuzione entro 7gg <i>Service Request</i> FRM
		15,00%

SLA6 - Agreement Availability

id	SLA6	
Descrizione	Disponibilità del servizio Farmaceutica esterna convenzionata	
Servizio cui è imputato l'Agreement	C.SRFRM Farmaceutica esterna convenzionata	
Tipo di Agreement	SLA	
Data di fine validità	31 dicembre 2021 23:59:59	
Periodicità	Annuale	
Percentuale di compliance da raggiungere rispetto agli obiettivi	93,00%	
Target inclusi nell'Agreement e peso di ciascuno di essi		
	Id	Target
		Peso
	SLM22	Indisponibilità del servizio 9x5
		100,00%

SLA11 - Agreement Change

id	SLA11	
Descrizione	Servizio Farmaceutica esterna convenzionata Incident e Request Fulfilment	
Servizio cui è imputato l'Agreement	C.SRFRM Farmaceutica esterna convenzionata	
Tipo di Agreement	SLA	
Data di fine validità	31 dicembre 2021 23:59:59	
Periodicità	Annuale	
Percentuale di compliance da raggiungere rispetto agli obiettivi	80,00%	
Target inclusi nell'Agreement e peso di ciascuno di essi		
Id	Target	Peso
SLM30	Tempo di esecuzione <i>Task</i> valutazione di un intervento entro 30gg	30,00%
SLM31	Tempo di esecuzione <i>Change</i> entro tempo concordato	70,00%

Servizio AML - Gestione pratiche U.O.M.L.
SLA2 – Agreement Incident e Request Fulfilment

id	SLA2	
Descrizione	Servizio Gestione pratiche U.O.M.L. Incident e Request Fulfilment	
Servizio cui è imputato l'Agreement	C.SRAML AML Gestione pratiche UOML	
Tipo di Agreement	SLA	
Data di fine validità	31 dicembre 2021 23:59:59	
Periodicità	Annuale	
Percentuale di compliance da raggiungere rispetto agli obiettivi	80,00%	
Condizione di validità	Numero di misurazioni >= 70	
Target inclusi nell'Agreement e peso di ciascuno di essi		
Id	Target	Peso
SLM1	Tempo di risposta CSD entro 20 sec	5,00%
SLM2	Tempo di presa in carico supporto all'utenza 6h	30,00%
SLM5	Tempo di soluzione <i>Incident Critical</i> entro 25h	30,00%
SLM6	Tempo di soluzione <i>Incident High</i> entro 35h	20,00%
SLM7	Tempo di soluzione <i>Incident Medium</i> entro 50h	15,00%

SLA7 – Agreement Availability

id	SLA7	
Descrizione	Disponibilità del servizio Gestione pratiche U.O.M.L.	
Servizio cui è imputato l' <i>Agreement</i>	C.SRAML AML Gestione pratiche U.O.M.L.	
Tipo di <i>Agreement</i>	SLA	
Data di fine validità	31 dicembre 2021 23:59:59	
Periodicità	Annuale	
Percentuale di compliance da raggiungere rispetto agli obiettivi	93,00%	
Target inclusi nell' <i>Agreement</i> e peso di ciascuno di essi		
	Id	Target
	SLM21	Indisponibilità del servizio 14x6
		Peso
		100,00%

SLA12 - Agreement Change

id	SLA12	
Descrizione	Servizio Gestione pratiche UOML Incident e Request Fulfilment	
Servizio cui è imputato l' <i>Agreement</i>	C.SRAML AML Gestione pratiche UOML	
Tipo di <i>Agreement</i>	SLA	
Data di fine validità	31 dicembre 2021 23:59:59	
Periodicità	Annuale	
Percentuale di compliance da raggiungere rispetto agli obiettivi	80,00%	
Target inclusi nell' <i>Agreement</i> e peso di ciascuno di essi		
	Id	Target
	SLM30	Tempo di esecuzione <i>Task</i> valutazione di un intervento entro 30gg
	SLM31	Tempo di esecuzione <i>Change</i> entro tempo concordato
		Peso
		30,00%
		70,00%

Servizio DLA - Delibere APSS
SLA3 – Agreement Incident e Request Fulfilment

id	SLA3	
Descrizione	Servizio Delibere APSS Incident e Request Fulfilment	
Servizio cui è imputato l'Agreement	C.SRDLA Delibere APSS	
Tipo di Agreement	SLA	
Data di fine validità	31 dicembre 2021 23:59:59	
Periodicità	Annuale	
Percentuale di compliance da raggiungere rispetto agli obiettivi	80,00%	
Condizione di validità	Numero di misurazioni >= 70	
Target inclusi nell'Agreement e peso di ciascuno di essi		
Id	Target	Peso
SLM1	Tempo di risposta CSD entro 20 sec	5,00%
SLM2	Tempo di presa in carico supporto all'utenza 6h	30,00%
SLM5	Tempo di soluzione <i>Incident</i> Critical entro 25h	30,00%
SLM6	Tempo di soluzione <i>Incident</i> High entro 35h	20,00%
SLM7	Tempo di soluzione <i>Incident</i> Medium entro 50h	15,00%

SLA8 - Agreement Availability

id	SLA8	
Descrizione	Disponibilità del servizio Delibere APSS	
Servizio cui è imputato l'Agreement	C.SRDLA Delibere APSS	
Tipo di Agreement	SLA	
Data di fine validità	31 dicembre 2021 23:59:59	
Periodicità	Annuale	
Percentuale di compliance da raggiungere rispetto agli obiettivi	93,00%	
Target inclusi nell'Agreement e peso di ciascuno di essi		
Id	Target	Peso
SLM22	Indisponibilità del servizio 9x5	100,00%

SLA13 - Agreement Change

id	SLA13	
Descrizione	Servizio Delibere APSS Incident e Request Fulfilment	
Servizio cui è imputato l'Agreement	C.SRDLA Delibere APSS	
Tipo di Agreement	SLA	
Data di fine validità	31 dicembre 2021 23:59:59	
Periodicità	Annuale	
Percentuale di compliance da raggiungere rispetto agli obiettivi	80,00%	
Target inclusi nell'Agreement e peso di ciascuno di essi		
Id	Target	Peso
SLM30	Tempo di esecuzione <i>Task</i> valutazione di un intervento entro 30gg	30,00%
SLM31	Tempo di esecuzione <i>Change</i> entro tempo concordato	70,00%

Servizio GPS - Gestione prestazioni sanitarie
SLA4 - Agreement Incident e Request Fulfilment

id	SLA4	
Descrizione	Servizio Gestione prestazioni sanitarie Incident e Request Fulfilment	
Servizio cui è imputato l'Agreement	C.SRGPS Gestione prestazioni sanitarie	
Tipo di Agreement	SLA	
Data di fine validità	31 dicembre 2021 23:59:59	
Periodicità	Annuale	
Percentuale di compliance da raggiungere rispetto agli obiettivi	80,00%	
Condizione di validità	Numero di misurazioni >= 70	
Target inclusi nell'Agreement e peso di ciascuno di essi		
Id	Target	Peso
SLM1	Tempo di risposta CSD entro 20 sec	5,00%
SLM2	Tempo di presa in carico supporto all'utenza 6h	30,00%
SLM5	Tempo di soluzione <i>Incident Critical</i> entro 25h	30,00%
SLM6	Tempo di soluzione <i>Incident High</i> entro 35h	20,00%
SLM7	Tempo di soluzione <i>Incident Medium</i> entro 50h	15,00%

SLA9 - Agreement Availability

id	SLA9	
Descrizione	Disponibilità del servizio Gestione prestazioni sanitarie	
Servizio cui è imputato l' <i>Agreement</i>	C.SRGPS Gestione prestazioni sanitarie	
Tipo di <i>Agreement</i>	SLA	
Data di fine validità	31 dicembre 2021 23:59:59	
Periodicità	Annuale	
Percentuale di compliance da raggiungere rispetto agli obiettivi	93,00%	
Target inclusi nell' <i>Agreement</i> e peso di ciascuno di essi		
	Id	Target
	SLM22	Indisponibilità del servizio 9x5
		Peso
		100,00%

SLA14 - Agreement Change

id	SLA14	
Descrizione	Servizio Gestione prestazioni sanitarie Incident e Request Fulfilment	
Servizio cui è imputato l' <i>Agreement</i>	C.SRGPS Gestione prestazioni sanitarie	
Tipo di <i>Agreement</i>	SLA	
Data di fine validità	31 dicembre 2021 23:59:59	
Periodicità	Annuale	
Percentuale di compliance da raggiungere rispetto agli obiettivi	80,00%	
Target inclusi nell' <i>Agreement</i> e peso di ciascuno di essi		
	Id	Target
	SLM30	Tempo di esecuzione <i>Task</i> valutazione di un intervento entro 30gg
	SLM31	Tempo di esecuzione <i>Change</i> entro tempo concordato
		Peso
		30,00%
		70,00%

Servizio TTD - Trasferimento telematico dati
SLA5 - Agreement Incident e Request Fulfilment

id	SLA5	
Descrizione	Servizio Trasferimento telematico dati Incident e Request Fulfilment	
Servizio cui è imputato l'Agreement	C.SRTTD Trasferimento telematico dati	
Tipo di Agreement	SLA	
Data di fine validità	31 dicembre 2021 23:59:59	
Periodicità	Annuale	
Percentuale di compliance da raggiungere rispetto agli obiettivi	80,00%	
Condizione di validità	Numero di misurazioni >= 70	
Target inclusi nell'Agreement e peso di ciascuno di essi		
Id	Target	
Peso		
SLM1	Tempo di risposta CSD entro 20 sec	5,00%
SLM2	Tempo di presa in carico supporto all'utenza 6h	30,00%
SLM5	Tempo di soluzione <i>Incident</i> Critical entro 25h	30,00%
SLM6	Tempo di soluzione <i>Incident</i> High entro 35h	20,00%
SLM7	Tempo di soluzione <i>Incident</i> Medium entro 50h	15,00%

SLA10 - Agreement Availability

id	SLA10	
Descrizione	Disponibilità del servizio Trasferimento telematico dati	
Servizio cui è imputato l'Agreement	C.SRTTD Trasferimento telematico dati	
Tipo di Agreement	SLA	
Data di fine validità	31 dicembre 2021 23:59:59	
Periodicità	Annuale	
Percentuale di compliance da raggiungere rispetto agli obiettivi	93,00%	
Target inclusi nell'Agreement e peso di ciascuno di essi		
Id	Target	Peso
SLM22	Indisponibilità del servizio 9x5	100,00%

SLA15 - Agreement Change

id	SLA15	
Descrizione	Servizio Trasferimento telematico dati Incident e Request Fulfilment	
Servizio cui è imputato l'Agreement	C.SRTTD Trasferimento telematico dati	
Tipo di Agreement	SLA	
Data di fine validità	31 dicembre 2021 23:59:59	
Periodicità	Annuale	
Percentuale di compliance da raggiungere rispetto agli obiettivi	80,00%	
Target inclusi nell'Agreement e peso di ciascuno di essi		
	Id	Target
		Peso
	SLM30	Tempo di esecuzione <i>Task</i> valutazione di un intervento entro 30gg
		30,00%
	SLM31	Tempo di esecuzione <i>Change</i> entro tempo concordato
		70,00%

Servizio di configurazione della Porta di dominio di APSS

In quanto erogato nell'ambito dell'infrastruttura allestita per la PAT e da questa messa a disposizione di altri enti del SINET, per il servizio è previsto un agreement di Availability con percentuale di compliance da raggiungere rispetto agli obiettivi pari al 93% nei confronti della PAT.

2.3. Service Target
SLM1 – Tempo di risposta telefonica CSD

id	SLM1
Descrizione	Tempo di risposta telefonica CSD
Business Time	9x5
Tipo di Target	SLA
Obiettivo da raggiungere	20sec
Obiettivo a rischio quando si è raggiunto	75% del tempo trascorso
Condizione di innesco	Il centralino registra un telefonata
Condizione di partenza	Il centralino registra un telefonata
Condizione di stop	Il CSD risponde alla telefonata o l'interlocutore riaggancia dopo i 20sec
Condizione di sospensione	Nessuna

SLM2 – Tempo di presa in carico supporto all’utenza

id	SLM2
Descrizione	Tempo di presa in carico richiesta di supporto all’utenza
Business Time	9x5
Tipo di <i>Target</i>	SLA
Obiettivo da raggiungere	6h
Condizione di innesco	'Ticket Type'= "Incident" AND 'Incident Type' = "User Service Request" 'Operational' = "Request Fulfilment/Supporto all'utenza" AND Status != "Cancelled"
Condizione di partenza	Status = Assigned
Condizione di stop	Status >= In Progress
Condizione di sospensione	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")

SLM5 - Tempo di soluzione Incident priorità Critical

id	SLM5
Descrizione	Tempo di soluzione <i>Incident</i> priorità Critical
Business Time	9x5
Tipo di <i>Target</i>	SLA
Obiettivo da raggiungere	25h
Condizione di innesco	'Ticket Type'= "Incident" AND 'Incident Type' = "User Service Restoration" AND 'Product Categorization Tier 3 != "Tecnologico" AND 'Priority' = "Critical" AND Status != "Cancelled"
Condizione di partenza	Status = Assigned
Condizione di stop	Status >= Resolved
Condizione di sospensione	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")

SLM6 - Tempo di soluzione Incident priorità High

id	SLM6
Descrizione	Tempo di soluzione <i>Incident</i> priorità High
Business Time	9x5
Tipo di <i>Target</i>	SLA
Obiettivo da raggiungere	35h

Condizione di innesco	'Ticket Type'= "Incident" AND 'Incident Type' = "User Service Restoration" AND 'Product Categorization Tier 3 != "Tecnologico" AND 'Priority' = "High" AND Status != "Cancelled"
Condizione di partenza	Status = Assigned
Condizione di stop	Status >= Resolved
Condizione di sospensione	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")

SLM7 -Tempo di soluzione Incident priorità Medium

id	SLM7
Descrizione	Tempo di soluzione <i>Incident</i> priorità Medium
Business Time	9x5
Tipo di <i>Target</i>	SLA
Obiettivo da raggiungere	50h
Obiettivo a rischio quando si è raggiunto	75% del tempo trascorso
Condizione di innesco	'Ticket Type'= "Incident" AND 'Incident Type' = "User Service Restoration" AND 'Product Categorization Tier 1 != "Tecnologico" AND 'Priority' = "Medium" AND Status != "Cancelled"
Condizione di partenza	Status = Assigned
Condizione di stop	Status >= Resolved
Condizione di sospensione	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")

SLM30 Tempo di esecuzione Task valutazione di un intervento entro 30gg

id	SLM30
Descrizione	Tempo di esecuzione valutazione di un intervento entro 30gg
Business Time	9x5
Tipo di <i>Target</i>	SLA
Obiettivo da raggiungere	90h
Condizione di innesco	'Ticket Type'= "Task" AND 'Operational' = "Task/Change/Valutazione Intervento" AND

	Status != "Cancelled"
Condizione di partenza	Status = Assigned
Condizione di stop	Status >= Resolved
Condizione di sospensione	Status = "Pending"

SLM31 Tempo di esecuzione Change entro data concordata

id	SLM31
Descrizione	Tempo di esecuzione di una modifica entro data concordata
Business Time	9x5
Tipo di Target	SLA
Obiettivo da raggiungere	Data concordata (Target Date)
Obiettivo a rischio quando si è raggiunto	75% del tempo trascorso
Condizione di innesco	'Ticket Type' = "Change" AND 'Target Date' != NULL AND 'Operational' = "Change/Software" AND 'Operational' = "Change/Software/Correttiva" Status != "Cancelled"
Condizione di partenza	Status > Draft
Condizione di stop	Status >= Completed
Condizione di sospensione	<i>Nessuna</i>

SLM101 Tempo di esecuzione entro 7gg Service Request FRM

id	SLM101
Descrizione	Tempo di esecuzione entro 7gg Service Request FRM: - Elaborazione controlli mensili provvisori - Elaborazione controlli mensili definitivi - Elaborazione stampe trimestrali/semestrali/annuali
Business Time	9x5
Tipo di Target	SLA
Obiettivo da raggiungere	63h

Obiettivo a rischio quando si è raggiunto	75% del tempo trascorso
Condizione di innesco	'Ticket Type' = "Incident" AND 'Incident Type' = "User Service Request" " AND 'Operational' = "Request Fulfilment/Service Request" AND Status != "Cancelled"
Condizione di partenza	Status = Assigned
Condizione di stop	Status >= Resolved
Condizione di sospensione	Status = "Pending" AND (Status Reason = "Client Hold" OR Status Reason = "Client Action Required")

SLM21 – Indisponibilità di un servizio 14x6

id	SLM21
Descrizione	Indisponibilità di un servizio
Business Time	14x6
Tipo di <i>Target</i>	SLA
Condizione di innesco	Presenza di <i>Outage</i> registrata dal sistema di monitoraggio in stato Closed e di tipo "Unscheduled Full" sul servizio oggetto di monitoraggio
Condizione di esclusione	<ul style="list-style-type: none"> • interruzioni del servizio schedate per il rilascio programmato di modifiche o aggiornamenti e comunicate al Cliente con un preavviso di almeno 1 giorno solare o attraverso un calendario dei rilasci condiviso; • interruzioni di servizio richieste dal Cliente; • esecuzione tempestiva di modifiche o aggiornamenti richiesti e/o necessari al corretto funzionamento dei sistemi eseguite di norma dopo le ore 17.00 o nei fine settimana. In caso di fermo la Società dovrà preavvisare con il massimo anticipo possibile il Cliente e sarà autorizzata a procedere alla sospensione anche in caso di silenzio di quest'ultimo; • interruzioni di servizio dovute a causa di forza maggiore quali, a titolo indicativo e non esaustivo: <ul style="list-style-type: none"> ○ fermi, degni o malfunzionamenti

	<p>causati da software di base e/o di ambiente non più supportati dal fornitore e non sostituiti dalla Società per esplicita decisione del Cliente;</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ fermi, degradi o malfunzionamenti causati da software applicativo non prodotto dalla Società o da servizi non progettati dalla Società, non supportati dai relativi fornitori; ○ disservizi indotti da terze Parti contraenti con il Cliente; ○ volumi di servizio eccedenti la tolleranza prevista; ○ ritardi indotti da operazioni dell'utente o da richiesta del Cliente di prolungamento del servizio, qualora non a titolo oneroso; ○ indisponibilità dell'Utente finale o indisponibilità dell'hardware o del software messo a disposizione a cura del Cliente; ○ disastro; ○ sciopero. <ul style="list-style-type: none"> ● interruzioni di erogazione dell'energia elettrica o ad altri fatti non imputabili alla Società, sempre che, una volta rimossi tali impedimenti, la Società non abbia indotto, per fatto o colpa ad essa addebitabile, ulteriori ritardi nel ripristino del servizio.
--	--

SLM22 – Indisponibilità di un servizio 9x5

id	SLM22
Descrizione	Indisponibilità di un servizio
Business Time	9x5
Tipo di Target	SLA
Condizione di innesco	Presenza di <i>Outage</i> registrata dal sistema di monitoraggio in stato Closed e di tipo "Unscheduled Full" sul servizio oggetto di monitoraggio
Condizione di esclusione	<ul style="list-style-type: none"> ● interruzioni del servizio schedate per il rilascio programmato di modifiche o aggiornamenti e comunicate al Cliente con un

preavviso di almeno 1 giorno solare o attraverso un calendario dei rilasci condiviso;

- interruzioni di servizio richieste dal Cliente;
- esecuzione tempestiva di modifiche o aggiornamenti richiesti e/o necessari al corretto funzionamento dei sistemi eseguite di norma dopo le ore 17.00 o nei fine settimana. In caso di fermo la Società dovrà preavvisare con il massimo anticipo possibile il Cliente e sarà autorizzata a procedere alla sospensione anche in caso di silenzio di quest'ultimo;
- interruzioni di servizio dovute a causa di forza maggiore quali, a titolo indicativo e non esaustivo:
 - fermi, degradi o malfunzionamenti causati da software di base e/o di ambiente non più supportati dal fornitore e non sostituiti dalla Società per esplicita decisione del Cliente;
 - fermi, degradi o malfunzionamenti causati da software applicativo non prodotto dalla Società o da servizi non progettati dalla Società, non supportati dai relativi fornitori;
 - disservizi indotti da terze Parti contraenti con il Cliente;
 - volumi di servizio eccedenti la tolleranza prevista;
 - ritardi indotti da operazioni dell'utente o da richiesta del Cliente di prolungamento del servizio, qualora non a titolo oneroso;
 - indisponibilità dell'Utente finale o indisponibilità dell'hardware o del software messo a disposizione a cura del Cliente;
 - disastro;
 - sciopero.
- interruzioni di erogazione dell'energia elettrica o ad altri fatti non imputabili alla Società, sempre che, una volta rimossi tali impedimenti, la Società non abbia indotto, per fatto o colpa ad essa addebitabile, ulteriori ritardi nel ripristino del servizio.

3. Durata contrattuale – elenco servizi

Come definito nell'art. 18 (Recesso e risoluzione) della Convenzione, si riporta nel seguito l'elenco dei servizi per cui l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari ha facoltà di cessazione dei servizi di gestione applicativa con modalità anticipata rispetto al termine della durata contrattuale:

- Delibere APSS Web Intranet (DLA);
- Gestione pratiche U.O.M.L. (AML);
- Gestione prestazioni sanitarie (GPS) suddivisa in:
 - Assistenza ospedaliera;
 - Assistenza psicologica;
 - Assistenza specialistica;
 - Assistenza termale;
 - Mobilità interregionale;
 - Mobilità internazionale;
- Trasferimento Telematico dati (TTD).

Per quanto riguarda la fornitura di licenze d'uso e canoni di manutenzione, la cui validità contrattuale è su base annuale, può essere interrotta di anno in anno.

Si riporta l'elenco dei servizi e delle licenze per cui l'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari ha facoltà di cessazione dei servizi con modalità anticipata annuale:

- Farmaceutica esterna convenzionata (FRM);
- Licenze SAS per Farmaceutica esterna convenzionata (FRM).

4. Penali

Come definito nell'art. 16 (Inadempienze nei servizi - penali) della Convenzione, la Società acconsente a che, salvo i casi di forza maggiore, la APSS possa addebitare alla controparte le penali.

La valorizzazione avviene singolarmente per ciascuno di tali servizi, ove siano stati definiti i relativi livelli di servizio di riferimento (SLA), come descritti nel paragrafo 2 Livelli di servizio.

A garanzia del corretto e tempestivo adempimento degli obblighi della Società derivanti dalla presente Convenzione, La valorizzazione degli importi delle penali per i servizi è attuata su base annuale al termine dell'annualità.

La penale della Gestione applicativa viene così determinata: per ogni punto percentuale intero di Compliance ottenuta inferiore rispetto alla Compliance garantita per ogni Agreement, è applicata una penale pari al 1% (uno per cento) del corrispettivo riconosciuto per il servizio di riferimento, fino alla concorrenza massima del 10% (dieci per cento) del corrispettivo totale riferito al servizio.