

## SOMMARIO

1. MODIFICHE .....	1
2. OGGETTO E SCOPO .....	2
2.1. Oggetto .....	2
2.2. Scopo .....	2
3. CAMPO DI APPLICAZIONE .....	2
4. RESPONSABILITÀ .....	2
5. INDICATORI APPLICABILI .....	3
6. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO .....	4
7. DEFINIZIONI .....	5
8. CONTENUTO .....	7

### Gruppo di Lavoro:

U.O. Programmazione Bilancio Contabilità

U.O. SIA

### Referente della procedura:

Responsabile Sistema Informativo Aziendale

REDAZIONE			VERIFICA			APPROVAZIONE		
Data	Funzione	Visto	Data	Funzione	Visto	Data	Funzione	Visto
27/12/2017	Responsabile SIA	Antonella Barbieri	29/12/2017	PROGRAMMAZIONE CONTABILITA' BILANCIO	Cominelli Alessandro	26/01/2018	Direzione Amministrativa	Avaldi Guido

## 1. MODIFICHE

Prima elaborazione. Documento non ancora oggetto di modifiche e/o revisioni.

EV	PAGINE O DOCUMENTI MODIFICATI	TIPO/ NATURA DELLA MODIFICA	DATA approvazione modifica	FUNZIONE che ha approvato la modifica
/	/	/	/	/

## 2. OGGETTO E SCOPO

### 2.1. Oggetto

La presente istruzione operativa disciplina le modalità, le responsabilità e le tempistiche relative alla definizione del fabbisogno manutentivo. In particolare l'istruzione identifica la modulistica, e le modalità di conservazione della stessa, volta ad assicurare la tracciabilità e la ripercorribilità delle quantità e dei valori relativi ai bisogni individuati sulla base dei parametri e/o dati storici.

### 2.2. Scopo

Lo scopo del presente documento, nell'ambito delle manutenzioni, è quello di:

- definire le responsabilità e le unità coinvolte nel processo di attivazione, gestione e perfezionamento di tutti gli interventi manutentivi che interessano i beni mobili e le immobilizzazioni immateriali dell'ASST, dalla fase di programmazione a quella di monitoraggio e verifica;
- disciplinare la classificazione degli interventi manutentivi, per permettere di distinguere ciò che viene considerato manutenzione ordinaria da ciò che viene considerato manutenzione straordinaria/incrementativa;
- disciplinare i temi relativi all'inventariazione, valorizzazione, ammortamento e sterilizzazione delle manutenzioni straordinarie, nonché l'effettuazione e contabilizzazione su miglorie di terzi.

## 3. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente istruzione operativa si applica agli interventi di tipo manutentivo che si riconoscono nella definizione dei fabbisogni, nella classificazione e programmazione delle manutenzioni, individuazione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie. In particolare rientrano nel campo di applicazione della presente procedura le attività manutentive coordinate dal SIA.

Le spese di manutenzione comprendono tipologie di costi che subiscono un trattamento diverso a seconda della loro natura (distinzione tra spese ordinarie e straordinarie) o della titolarità del bene cui dette spese afferiscono.

## 4. RESPONSABILITÀ

FUNZIONE	RESPONSABILITÀ
<b>Direttore Amministrativo</b>	Responsabile dell'applicazione della procedura all'interno dell'azienda
<b>Direttore Dipartimento Amministrativo</b>	Responsabile dell'applicazione della procedura all'interno delle UU.OO. del Dipartimento Amministrativo.
<b>Responsabile SIA</b>	Responsabile dell'applicazione della procedura a beni materiali e immateriali
<b>Referente della procedura</b>	Revisione della procedura

MANUTENZIONI E RIPARAZIONI	
Fasi	RESPONSABILE
<b>1. Definizione del fabbisogno</b> Esplicitazione del fabbisogno Raccolta fabbisogno (catalogazione e assegnazione) Classificazione manutenzione Priorizzazione fabbisogno Programmazione manutenzioni ordinarie Programmazione manutenzioni straordinarie	UU.OO. Richiedenti e terze parti SIA SIA SIA SIA SIA
<b>2. Classificazione delle manutenzioni</b> Proposta di classificazione Conferma Classificazione	SIA Programmazione Bilancio Contabilità
<b>3. Manutenzioni ordinarie</b> Classificazione manutenzioni ordinarie fra correttive, preventive: Presa in carico e Gestione richieste correttive Presa in carico e Gestione richieste preventive Controllo	SIA SIA SIA
<b>4. Manutenzioni straordinarie</b> Programmazione Identificazione Finanziamento a copertura Esecuzione intervento manutentivo Iscrizione in bilancio manutenzioni straordinarie	Responsabile area Investimenti Programmazione Bilancio Contabilità SIA Programmazione Bilancio Contabilità
<b>5. Monitoraggio e verifica finale</b> Monitoraggio Tecnico Monitoraggio Contabile	SIA Programmazione Bilancio Contabilità
<b>6. Conservazione documentazione</b> Conservazione richieste Conservazione programmazione ordinaria Conservazione programmazione straordinaria Conservazione documentazione tecnica interventi Conservazione documentazione contabile	SIA SIA Comitato degli investimenti SIA Programmazione Bilancio Contabilità

Si precisa che l'identificazione della responsabilità della gestione delle singole fasi della manutenzione in carico al SIA viene esercitata operativamente dal global service in funzione della scelta aziendale di esternalizzare tale servizio. Tale scelta non pregiudica la responsabilità aziendale del processo nella sua globalità.

#### 5. INDICATORI APPLICABILI

Indicatore	Obiettivo
N. richieste ordinarie programmate/n. richieste ordinarie eseguite	100%
N. richieste straordinarie programmate/n. richieste straordinarie eseguite	100%
n. manutenzioni straordinarie capitalizzabili senza fonte di finanziamento	0%

## 6. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Codice Civile

Decreto Legislativo 23 giugno 2011, n. 118, "Disposizioni in materia di armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio delle Regioni, degli enti locali e dei loro organismi, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 5 maggio 2009, n. 42"

Codice dei contratti di cui al D.lgs n. 50 del 18 aprile 2016

DGR n. X/7009 del 31 luglio 2017 di Regione Lombardia – Linee guida per l'Area D) Immobilizzazioni

D.M. 15/06/2012: "Nuovi modelli di rilevazione economica «Conto economico» (CE) e «Stato patrimoniale» (SP) delle aziende del Servizio sanitario nazionale"

D.M. 17/9/2012 Disposizioni in materia di certificabilità dei bilanci e relativa casistica applicativa

D.M. 1/3/2013 Definizione Percorsi Attuativi Certificabilità

D.M. 20/03/2013: "Modifica degli schemi dello Stato patrimoniale, del Conto economico e della Nota integrativa delle Aziende del Servizio Sanitario nazionale"

Principio Contabile Nazionale OIC n. 16 "Le immobilizzazioni materiali"

Principio Contabile Nazionale OIC n. 24 "Immobilizzazioni immateriali"

Contabile Nazionale OIC n. 22 "Conti d'ordine" (abrogato per effetto del D.Lgs. 139/2015 che, modificando gli schemi di bilancio civilistici, ha soppresso la sezione riservata ai conti d'ordine. Offre, però, indicazioni rilevanti per le Aziende sanitarie, il cui schema di bilancio continua a prevedere i conti d'ordine)

Capitolato di gara per le manutenzioni

Legge 109/94 "Legge quadro in materia di lavori pubblici" e successive modificazioni e integrazioni

DPR 554/99 "Regolamento di attuazione della Legge Quadro in materia di Lavori Pubblici 11 febbraio 1994 n° 109 e successive modificazioni"

DPR 34/2000 "Regolamento recante istituzione del Sistema di qualificazione per gli esecutori di lavori pubblici ai sensi dell'art. 8 della Legge 11 febbraio 1994 n° 109 e successive modificazioni"

D.M. 145/00 "Regolamento recante il capitolato generale d'appalto dei lavori pubblici, ai sensi dell'art. 3, comma 5 della Legge 11 febbraio 1994 n° 109 e successive modificazioni"

UNI 10144:2006 "Classificazione dei servizi di manutenzione"

UNI 10146:2007 "Criteri per la formulazione di un contratto per la fornitura di servizi finalizzati alla manutenzione"

UNI 9910:1991 "Terminologia sulla fidejussione e sulla qualità del servizio";

UNI 10388:2003 "Manutenzione. Indici di manutenzione"

## 7. DEFINIZIONI

D.Lgs. = Decreto Legislativo

D.M. = Decreto Ministeriale

U.O. = Unità Organizzativa

OIC = Organismo Italiano Contabilità

CdC = Centro di Costo

CdR = Centro di Responsabilità

DGR = Delibera di Giunta Regionale

FIN = U.O. Programmazione - Bilancio – Contabilità

DG = Direzione Generale

DS = Direzione Sanitaria

DA = Direzione Amministrativa

ASST = Azienda Socio Sanitaria Territoriale

RUP = Responsabile Unico del Procedimento

SAL = Stati Avanzamento Lavori

PN = Patrimonio Netto

SIA = Sistema Informativo Aziendale

DEC = Direttore Esecutivo Contratto

DURC = Documento Unico di Regolarità Contributivo

MACROVOCE = un codice identificativo del totale autorizzato della spesa; per gli investimenti coincide con l'importo totale stanziato da ogni singola fonte di finanziamento (esempio DGR)

PROGRAMMA DI SPESA = codice identificativo della spesa autorizzata per singolo intervento o acquisto. La macrovoce è padre del programma di spesa. Una macrovoce può avere più programmi di spesa ma non viceversa

BPE = Bilancio di Previsione Economica

ORDINATORE DI SPESA = Ufficio aziendale preposto alla gestione tecnica e contabile dei fabbisogni manutentivi

UFFICIO GESTORE MANUTENZIONE = funzione aziendale deputata alla gestione delle attività manutentive (a seconda della natura della manutenzione: SIA, SIC, Ufficio Tecnico)

MANUTENZIONE EVOLUTIVA= si intendono le modifiche alle funzionalità esistenti a seguito di variazioni normative o, più in generale ai processi informativi automatizzati o apportare migliorie o introdurre nuove funzioni alle applicazioni dell'ente.

MANUTENZIONE MIGLIORATIVA= si intende l'insieme degli interventi volti ad ottimizzare le funzionalità esistenti migliorandone ed ottimizzandone le prestazioni, l'usabilità, l'affidabilità e la manutenibilità future

MANUTENZIONE ADEGUATIVA= si intende l'insieme degli interventi volti ad adattare le procedure all'evoluzione dell'ambiente tecnologico (quali ad esempio innalzamento di versione del software di base; introduzione di nuovi prodotti software; nuove modalità di gestione del sistema; migrazione di piattaforma hardware o software) allo scopo di garantire alle applicazioni esistenti di avvalersi di continui mutamenti tecnologici e di sfruttarne al meglio le potenzialità, adeguamenti necessari per preservare l'efficienza degli applicativi al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro (migliorie di performance, aumento delle dimensioni delle basi dati etc)

MANUTENZIONE CORRETTIVA= si intende l'insieme degli interventi volti a rimuovere e correggere errori a fronte di anomalie che compromettono la funzionalità del sistema

QE = quadro economico

FLEET MANAGEMENT = insieme integrato di servizi di desktop outsourcing per la gestione delle PdL delle ASST

PdL = postazione di lavoro

HELP DESK = è un servizio di assistenza tecnica destinato a fornire supporto all'utente relativamente ai prodotti o ai servizi informatici installati in ASST; viene effettuato per via telefonica o telematica con il supporto di un apposito software che consente all'operatore di gestire e tenere traccia di tutte le richieste di informazioni e di assistenza ricevute. Il servizio è organizzato su due livelli: il primo livello di servizio, fornito da uno specialista help desk addestrato a risolvere i problemi più comuni e con una buona comunicativa. In caso contrario, la chiamata è passata al secondo livello di servizio, in cui gli specialisti di ogni settore (software, rete, server, ecc.) analizzano e risolvono il problema.

TROUBLE TICKETING e CALL TRACKING = sistema informatico che gestisce e registra le richieste di assistenza o di problemi pervenute tramite chiamate telefoniche o mail.

PRESIDIO TECNICO PdL: è la struttura dedicata al supporto locale delle PdL che svolge operativamente le attività di gestione ed assistenza dell'intero PdL.

IMAC (Install-Move-Add-Change) le quattro voci indicano:

- Install = installazione di hardware e software;
- Move = disinstallazione di hardware e software;
- Add = aggiornamenti di hardware e software (nuove funzioni o moduli o componenti);
- Change = riassegnazione posti di lavoro (tra utenti).

## 8. CONTENUTO

La presente istruzione operativa trae origine dalla procedura D.P6 manutenzioni e riparazioni e si articola in:

- D.P6.I2.F1 Definizione del fabbisogno
- D.P6.I2.F2 Classificazione della manutenzione
- D.P6.I2.F3 Manutenzioni ordinarie
- D.P6.I2.F4 Manutenzioni straordinarie
- D.P6.I2.F5 Monitoraggio e verifica finale
- D.P6.I2.F6 Conservazione della documentazione

### **D.P6.I2.F1 Definizione del fabbisogno**

La definizione del fabbisogno si articola in:

- ✓ Definizione del fabbisogno singolo
- ✓ Definizione del fabbisogno complessivo

#### Fabbisogno Singolo

L'ASST di Crema ha aderito al progetto regionale di Service Provider e Fleet Management ovvero la gestione delle postazioni di lavoro delle Aziende Sanitarie Pubbliche di Regione Lombardia; ha inoltre affidato in outsourcing i propri Sistemi Informativi.

Le richieste pertanto di fabbisogno sono gestite da una struttura centralizzata SERVICE DESK che riceve tutte le chiamate (Single Point Of Contact dell'ASST), degli utenti o della struttura interna di gestione del Sistema Informativo Aziendale (SIA) e le inserisce in un processo ordinato di evasione, che ne assicura la corretta presa in carico da parte delle strutture competenti, fino alla completa risoluzione della richiesta di servizio.

Gli utenti che fruiscono di questo servizio sono:

1. I CdR
2. Gli altri uffici gestori di manutenzione.
3. I Gestori esterni quali Lombardia informatica o ditte
4. Gli utenti vari esterni (privato cittadino, medico medicina generale, pediatra di libera scelta)

Il processo di assistenza erogato dal Service Desk prevede un Front Office (assistenza di 1° livello) in cui l'operatore di Service Desk qualifica la richiesta, stabilisce la priorità ed apre il ticket. Il tecnico effettua un primo "screening", risolvendo semplici problemi di avvio/configurazione/utilizzo dei sistemi, o inoltrando il medesimo alle strutture competenti.

Il Service Desk è raggiungibile h24 attraverso un accesso telefonico con centralino a risposta automatica, via numero verde o via email.

Il primo operatore disponibile prende in carico la chiamata per instradamento diretto, se questa perviene per via telefonica, oppure ricontatta l'utente entro un tempo massimo stabilito nei livelli di servizio, nel caso la stessa sia pervenuta via email e necessiti di ulteriore approfondimento.

A fronte della chiamata ricevuta l'operatore apre un "ticket" inserito in un apposito strumento di trouble ticketing e call tracking con assegnazione in automatico di un codice identificativo univoco di tipo alfanumerico e contenente almeno le seguenti informazioni:

- data (anno, giorno, ora, minuti) di ricezione della richiesta;
- unità operativa (centro di costo) e soggetto che ha richiesto l'intervento;
- modalità di ricezione (telefono, posta elettronica);
- azione avviata (risoluzione, smistamento ad altra struttura o rigettato perché non di competenza);
- diagnosi della richiesta di supporto pervenuta ed identificazione del problema;
- una descrizione del problema, la gravità e la priorità assegnata all'intervento nel caso di presa in carico della richiesta;
- chiusura del ticket, con relativa descrizione della modalità d'intervento; data (anno, giorno, ora, minuti) di chiusura dell'intervento (anche quando l'intervento sia a carico di un sub-fornitore) e impegno speso in giorni uomo.

Stabilito il contatto con l'utente, viene attuata la seguente gestione:

- ✓ identificazione dell'utente e/o della PdL interessata che consiste nella raccolta degli elementi informativi di pertinenza (di cui sopra elencati);
- ✓ qualifica della richiesta, atta a stabilire la competenza del servizio;
- ✓ determinazione della priorità assegnata alla chiamata alla quale sono associati differenti livelli di servizio (si rimanda al capitolato);
- ✓ apertura del ticket che identifica la chiamata "aperta".

Nel caso la chiamata sia pervenuta via email e siano evidenti tutti gli elementi del caso, l'operatore procede direttamente all'apertura del ticket senza richiamare l'utente ed inoltra alla struttura competente per la gestione del ticket.

Le richieste vengono tutte classificate come ORDINARIE.

La gestione della richiesta può portare a:

- ✓ risoluzione immediata del problema: l'operatore di Service Desk affronta e risolve, già in sede di primo contatto, problematiche hardware e software di 1° livello, fornendo direttamente all'utente le indicazioni necessarie;

- ✓ Trasferimento chiamata a Presidio Tecnico PdL: se la richiesta è inerente a PdL o componenti SISS installate sulla PdL e l'operatore di Service Desk non è in grado o è impossibilitato (es. necessità di intervento on-site) di risolvere il ticket, l'operatore stesso trasferisce il ticket ad un Presidio Tecnico PdL, che in prima battuta cerca di risolvere il problema da remoto mediante gli strumenti di assistenza. Quando il problema non può essere diagnosticato o risolto da remoto lo specialista interviene direttamente on-site;
- ✓ Trasferimento chiamata a Presidio Tecnico Specialistico: nel caso la richiesta di assistenza sia relativa a server, reti, software applicativo e PdL non coperta dal contratto di Fleet, l'operatore di Service Desk inoltra la il ticket ad un Presidio Specialistico;
- ✓ Trasferimento chiamata al gruppo SIA: nel caso la chiamata di assistenza sia relativa ad una richiesta IMAC, l'operatore di Service Desk inoltra la chiamata al gruppo SIA per la relativa approvazione/rifiuto;
- ✓ Trasferimento all'Help Desk di Lipa: nel caso la chiamata sia relativa ad un componente SISS dei domini Centrali (es. ICARO, PSICHE WEB ecc) la chiamata viene inoltrata direttamente all'Help Desk di Lombardia Informatica.

Concluso l'intervento, l'operatore di Service Desk o il tecnico risolutore notifica la risoluzione del problema con contestuale chiusura del ticket direttamente sul sistema di trouble ticketing. Qualora la chiamata abbia coinvolto fornitori esterni la chiusura tecnica del ticket è fatta dallo specialista (presidio tecnico pdl, presidio tecnico specialistico o tecnico SIA) che ha gestito in collaborazione col fornitore esterno la chiamata. Se la richiesta non può essere soddisfatta il ticket è comunque chiuso sul sistema trouble ticketing con notifica di mancata risoluzione. Se il tecnico risolutore ha eseguito l'intervento in assenza dell'utente richiedente, prima della chiusura tecnica sul sistema esegue un'operazione di recall per accertarsi del buon esito del suo operato.

### Fabbisogno Complessivo

Qualora vi fossero esigenze manutentive o di investimento particolari la cui segnalazione non sia stata canalizzata attraverso il sistema di trouble ticketing è compito del responsabile SIA tracciare la richiesta, catalogarla e tenerne conto in sede di programmazione della propria attività.

Il SIA provvede inoltre a determinare il fabbisogno manutentivo sulla base della stima di un importo per gli interventi manutentivi non programmabili, in base all'andamento storico.

L'analisi dello storico generato sia dalle chiamate gestite dal service desk che dalla gestione diretta del responsabile Sia, di cui sopra, prevede la raccolta delle chiamate e la quantificazione del fabbisogno manutentivo con conseguente rivalutazione da parte dello stesso della programmazione dall'attività manutentiva. Tale programmazione comporta:

- ✓ La conferma o la ricontrattazione dei contratti manutentivi con conseguente impatto sugli impegni di spesa gestiti a conto economico
- ✓ La revisione dei fabbisogni manutentivi straordinari.

### Programmazione delle manutenzioni ordinarie

Sulla base dello storico delle richieste, dei contratti di manutenzione stipulati e del costo dei global services il SIA determina il fabbisogno relativo alle manutenzioni ordinarie.

Il SIA entro la fine di ciascun esercizio finanziario e comunque in funzione delle tempistiche di bilancio definite da Regione Lombardia, in sede di predisposizione del bilancio preventivo annuale definisce la proposta di impegni di spesa correlati ai conti aziendali e conti regionali relativi alla manutenzione.

CONTO NI-SAN	DESCRIZIONE CONTO NI-SAN
4.20.05.20.060.080.00.000	Materiale per manutenzioni e riparazioni – Altro
4.20.10.20.010.050.25.000	Altri servizi non sanitari acquistati in "Service"
4.20.10.20.010.050.80.000	Altri servizi non sanitari
4.20.15.30.000.000.00.000	Manutenzione e riparazione ordinaria esternalizzata per attrezzature tecnico-scientifiche sanitarie
4.20.15.80.000.000.00.000	Altre manutenzioni e riparazioni

Tali conti regionali in sede di proposta di BPE presentano un dettaglio articolato per conto aziendale tra contratti di global service, contratti con ditte esterne, ed eventuali extracanonici.

L'U.O. Programmazione - Bilancio – Contabilità raccoglie tutti i fabbisogni aziendali e determina il livello di spesa autorizzato per ogni singolo ordinatore in virtù delle assegnazioni regionali, trasmette tale elenco delle spese autorizzate per l'anno oggetto di analisi.

Tale iter procedurale viene aggiornato trimestralmente in fase di CET, in virtù delle variazioni intercorse.

La relativa gestione dell'elenco delle spese autorizzate (proposta di impegni di spesa) rientra nella piena responsabilità del responsabile SIA.

Per le considerazioni di carattere generale si rimanda alla premessa.

### Programmazione delle manutenzioni straordinarie

Qualora, nella gestione delle richieste di manutenzione, il SIA dovesse classificare alcuni interventi (sia su richiesta dei CdR che su richiesta propria) come manutenzione straordinaria, allora tali richieste devono alimentare un db ad hoc che confluisce nella documentazione relativa al piano investimenti.

L'iter prevede la raccolta dei fabbisogni entro il 30/09 di ogni anno. Nella programmazione e gestione degli investimenti, il Responsabile del SIA è identificato come responsabile d'area per la gestione software/hardware e le manutenzioni incrementative.

Il Responsabile del SIA con il proprio staff raccoglie i fabbisogni emersi dalle strutture proponenti e li integra con gli interventi giudicati necessari e/o opportuni aventi rilevanza aziendale.

 <p>Sistema Socio Sanitario Ospedale Maggiore Regione Lombardia ASST Crema</p>	<b>AREA IMMOBILIZZAZIONI – D. ISTRUZIONE OPERATIVA P6.I2 - Manutenzioni e Riparazioni Sistema Informativo Aziendale</b>	<b>PO/ PT Rev. 00 del 27/12/2017</b>
--	---	--

Per ogni intervento è necessario informare le strutture aziendali che possono essere coinvolte nella fase delle manutenzioni per avere segnalazioni di eventuali costi emergenti (es. ufficio tecnico).

Entro fine ottobre il file di lavoro deve essere prioritizzato (0 = urgente; 1 = da effettuare a breve; 2= da effettuare a medio termine/entro l'anno, 3=differibile) ed inviato all'U.O. Programmazione - Bilancio – Contabilità.

Da qui in poi l'iter è comune agli altri responsabili d'area per cui si rimanda alle premesse ed alla procedura D.P1

Qualora dovesse emergere un fabbisogno straordinario urgente, il SIA chiede un parere all'U.O. Programmazione - Bilancio – Contabilità in relazione alla copertura economica dell'intervento con fonte di finanziamento idonea. In caso di risposta positiva si chiede l'aggiornamento degli interventi autorizzati dal Piano Investimenti e riprende l'iter ordinario; in caso contrario il costo della manutenzione straordinaria non è considerato capitalizzabile e viene contabilizzato sul conto economico dell'anno di competenza dell'intervento.

### Gestione beni di terzi

Nella programmazione delle manutenzioni è ricompresa anche la gestione della manutenzione su beni di terzi che per il SIA si sostanzia nell'intervento su beni in noleggio.

I costi sostenuti per la manutenzione ordinaria sono ricompresi nel canone di noleggio e non sono infatti costi aggiuntivi; salvo il caso di cattivo uso da parte dell'utente (si rimanda ai singoli contratti).

La richiesta di fabbisogno su beni di terzi segue lo stesso iter:

- Apertura del ticket sul sistema di trouble ticketing
- Assistenza di primo livello da parte dell'operatore del service desk
- Trasferimento di chiamata nel caso in cui l'assistenza di primo livello non sia sufficiente
- Eventuale escalation verso sub – fornitori
- Risoluzione del problema con contestuale chiusura del ticket

Qualora per i beni in noleggio l'intervento di primo livello non sia sufficiente:

- nel caso di beni hardware (coperti da contratto fleet) il trasferimento di chiamata viene effettuato direttamente al Presidio Tecnico PdL che si farà carico dell'intervento.
- nel caso di beni software la chiamata sarà prima trasferita al presidio tecnico specialistico; se neppure l'intervento di questo ultimo potrà risolvere il problema allora si procede con l'escalation verso la ditta esterna detentrica della proprietà del bene.

I costi invece per la manutenzione straordinaria di beni di terzi sono a carico dell'ASST di Crema.

La richiesta e la programmazione di manutenzione straordinaria su beni di terzi segue lo stesso iter:

- richiesta da parte di Cdr sul sistema di trouble ticketing che a seguito di analisi da parte dell'operatore del service desk e opportuni approfondimenti da parte del responsabile SIA sulla fattibilità, venga classificata come intervento non ordinario ma straordinario;
- richiesta e programmazione da parte del SIA.

L'intervento di manutenzione straordinaria dovrà tuttavia essere effettuato necessariamente dalla ditta proprietaria del bene, con richiesta del preventivo ed emissione dell'ordine da parte del SIA. Da qui in poi l'iter è comune all'acquisizione di nuovo cespiti (si rimanda a D.P4 e D.P5) fatta eccezione per la classe d'appartenenza del bene (beni di terzi) e i conti patrimoniali. Infatti i costi sostenuti per migliorie e spese incrementative su tali beni sono capitalizzati ed iscritti tra le "altre" immobilizzazioni immateriali se le migliorie e le spese incrementative non sono separabili dai beni stessi (ossia non possono avere una loro autonoma funzionalità); altrimenti sono iscritti tra le "Immobilizzazioni materiali" nella specifica voce di appartenenza.

Per la gestione della dismissione di bene in noleggio soggetto ad incremento si rimanda alla D.P10.

#### D.P6.I2.F2 Classificazione della manutenzione

Le richieste di manutenzione di competenza diretta del SIA sono relative a manutenzioni correttive, preventive, evolutive, migliorative, adeguate.

Per manutenzione correttiva software si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi: tale attività è innescata da impedimenti nell'esecuzione dell'applicazione o da differenze riscontrate tra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, previsto dalla relativa documentazione o comunque determinato dalla prassi dell'utente. Il servizio di manutenzione correttiva è pertanto teso alla risoluzione dei difetti nel codice sorgente, o nelle specifiche di formato o di base dati attraverso la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utenti, sia sulla base dati, dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizi.

Per manutenzione correttiva hardware si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti di natura hardware; comprende gli interventi necessari a ripristinare le funzionalità a seguito di guasti o malfunzionamenti.

Per manutenzione programmata/preventiva si intendono gli interventi di manutenzione preventiva pianificata che devono essere effettuati con cadenza regolare, al fine di mantenere in efficienza le componenti del sistema informativo.

Per manutenzione evolutiva si intendono le modifiche alle funzionalità esistenti a seguito di variazioni normative o, più in generale ai processi informativi automatizzati o apportare migliorie o introdurre nuove funzioni alle applicazioni dell'ente.

Per manutenzione migliorativa si intende ottimizzare le funzionalità esistenti migliorandone ed ottimizzandone le prestazioni, l'usabilità, l'affidabilità e la manutenibilità future.

Per manutenzione adeguativa si intende adattare le procedure all'evoluzione dell'ambiente tecnologico allo scopo di garantire alle applicazioni esistenti di avvalersi di continui mutamenti tecnologici e di sfruttarne al meglio le potenzialità.

  <p>Sistema Socio Sanitario Ospedale Maggiore Regione Lombardia ASST Crema</p>	<b>AREA IMMOBILIZZAZIONI – D.</b> <b>ISTRUZIONE OPERATIVA</b> <b>P6.I2 - Manutenzioni e Riparazioni</b> <b>Sistema Informativo Aziendale</b>	<b>PO/ PT</b> <b>Rev. 00</b> <b>del 27/12/2017</b>
---	---	--

Gli interventi manutentivi sono così classificati dal SIA:

- ordinario – l'intervento manutentivo di natura ricorrente che ripristina le funzionalità a seguito di guasti o malfunzionamento di natura hardware e/o software (manutenzione correttiva); l'intervento volto a salvaguardare il buon funzionamento di tutti i componenti oggetto del servizio (manutenzione programmata). I costi di manutenzione ordinaria rientrano tra i costi ordinari di esercizio;
- straordinario – è l'intervento manutentivo di carattere eccezionale volto al rinnovamento e/o sostituzione di componenti strutturali e/o tecnologici, finalizzati all'incremento della funzionalità operativa oppure ad un aumento della vita utile del cespite (manutenzione evolutiva, migliorativa, adeguativa). I costi di manutenzione straordinaria devono essere capitalizzabili.

Come sopra indicato le richieste in entrata vengono gestite con uno strumento di trouble ticketing e classificate come ORDINARIE.

Qualora il fabbisogno a seguito dell'analisi della richiesta, effettuata in funzione dei criteri di classificazione previsti dal SIA, venga classificato non come ORDINARIO, ma come STRAORDINARIO (es. servizi IMAC), il tecnico specialista, che ha in carico la richiesta, lo comunica al responsabile del SIA che dopo opportuni approfondimenti cambia la classificazione.

Qualora, in funzione degli stanziamenti definiti dal Comitato degli investimenti, il responsabile del SIA abbia la certezza dell'esistenza della fonte di finanziamento a copertura della manutenzione straordinaria capitalizzata, allora procede a variare la classificazione alimentando il db ad hoc che costituisce i file del Piano degli Investimenti.

In caso contrario il responsabile del SIA deve chiedere preventivamente la verifica all'U.O. Programmazione Bilancio Contabilità. Interrogata in merito l'U.O. Programmazione Bilancio Contabilità, qualora non fosse disponibile una fonte di finanziamento a copertura dell'investimento, conferma la non capitalizzabilità della manutenzione e la manutenzione "straordinaria non capitalizzabile" perde i requisiti di capitalizzabilità e viene considerata alla stessa stregua della manutenzione ordinaria finanziata a conto economico.

Le manutenzioni ordinarie vengono gestite:

- mediante impegni di manutenzione per la gestione del software e dell'hardware con singole ditte;
- mediante impegni del global service.

### **D.P6.I2.F3     Manutenzioni ordinarie**

Sulla base di quanto precedentemente indicato, nella definizione più ampia di manutenzione ordinaria rientrano a) le manutenzioni correttive, b) le manutenzioni preventive.

La tipologia di cui al punto A) comporta l'attivazione tramite apertura di ticket sul sistema di trouble ticketing con le modalità di cui sopra.

 <p>Sistema Socio Sanitario Ospedale Maggiore Regione Lombardia ASST Crema</p>	<b>AREA IMMOBILIZZAZIONI – D. ISTRUZIONE OPERATIVA P6.I2 - Manutenzioni e Riparazioni Sistema Informativo Aziendale</b>	<b>PO/ PT Rev. 00 del 27/12/2017</b>
--	---	--

La manutenzione correttiva sarà effettuata su tutte le componenti del Sistema Informativo (coperte e non da garanzia o da manutenzione da parte di terzi; di proprietà o noleggio).

Il personale dell'Help Desk di primo livello è tenuto alla risoluzione delle problematiche più comuni e quelle di non elevata complessità, riguardanti gli applicativi aziendali maggiormente diffusi (office automation, posta, internet, etc) e le configurazioni base delle pdl.

Se l'intervento non è però risolvibile al primo livello allora l'operatore dell'help desk qualifica la richiesta, atta a stabilire la competenza del servizio, e inoltra la chiamata al gruppo competente:

- se l'intervento riguarda la gestione di pc e periferiche (es stampante, lettore barcode, monitor) la chiamata è inoltrata al Presidio Tecnico PdL;
- se l'intervento riguarda la gestione software e le infrastrutture hardware non coperte dal contratto del Fleet (es server, database, apparati di rete, pdl non coperte dal servizio Fleet e software gestionali) la chiamata è inoltrata al Presidio Tecnico Specialistico;
- se l'intervento riguarda una richiesta IMAC, la chiamata viene inoltrata al gruppo SIA per opportuna valutazione;
- se l'intervento riguarda una componente centrale del SISS la chiamata viene inoltrata direttamente a Lombardia Informatica.

Sia il Presidio Tecnico PdL che il Presidio Tecnico Specialistico, in prima battuta, cercano di risolvere il problema da remoto mediante gli strumenti di assistenza remota; qualora il problema non sia però risolvibile, eseguono un intervento on-site.

Se i tecnici sono impossibilitati a soddisfare la richiesta ad esempio in presenza di un bug software oppure di un'attrezzatura ancora in garanzia si procede con l'escalation verso sub-fornitori. Il tecnico dell'intervento (sia esso il presidio tecnico PdL, sia esso il presidio tecnico specialistico) aggiorna lo stato del ticket sul trouble ticketing in "escalation verso terze parti" e contatta a sua volta l'help desk di riferimento. Il tecnico dell'intervento in collaborazione con terze parti gestisce l'intervento fino a chiusura dello stesso. Risolto il problema sarà il tecnico che ha in carico la chiamata (sia esso presidio tecnico pdl, presidio tecnico specialistico, SIA) a chiudere il ticket sul sistema di trouble ticketing relazionando ciò che è stato fatto.

Qualora l'utente non risponda o in quel momento non può collaborare con il tecnico, il ticket può essere sospeso sul sistema di trouble ticketing aggiornando lo stato in "suspending" e può essere ripreso più tardi in base alle disponibilità dell'utente.

Le tipologie di intervento di cui ai punti b) sono programmate in corso d'anno e regolate nei contratti sottoscritti direttamente con le ditte fornitrici. Le ditte fornitrici possono provvedere da remoto alla manutenzione o intervenire on-site; nel primo caso danno comunicazione dell'esito dell'intervento al SIA, il quale a sua volta accerta che le attività manutentive siano state eseguite a regola d'arte e in ottemperanza alle condizioni contrattuali; nel secondo caso il SIA presidia al momento dell'intervento. In entrambi i casi il tecnico Sia che ha seguito e gestito l'intervento da poi comunicazione dell'esito al Responsabile SIA.

 <p>Sistema Socio Sanitario Ospedale Maggiore Regione Lombardia ASST Crema</p>	<b>AREA IMMOBILIZZAZIONI – D.</b> <b>ISTRUZIONE OPERATIVA</b> <b>P6.I2 - Manutenzioni e Riparazioni</b> <b>Sistema Informativo Aziendale</b>	<b>PO/ PT</b> <b>Rev. 00</b> <b>del 27/12/2017</b>
--	---	--

Laddove è previsto un blocco dell'attività il responsabile della manutenzione del SIA comunica via mail alle UUOO coinvolte e per conoscenza alla direzione aziendale in caso di blocchi significativi, specificando l'ora la durata e l'impatto dell'intervento.

#### **D.P6.I2.F4    Manutenzioni straordinarie**

Gli interventi di manutenzione straordinaria di competenza del SIA possono essere identificati nella manutenzione evolutiva (Servizi IMAC), adeguativa e migliorativa che si traducono in un aumento significativo della capacità, produttività e sicurezza della vita utile del bene (sia esso materiale, sia esso immateriale).

Nella maggior parte dei casi gli interventi di manutenzione straordinaria sono proposti dal SIA; non è esclusa la possibilità che:

- Vi siano richieste classificabili come manutenzione straordinaria provenienti anche dai cdr o da terze parti (le richieste provenienti dai CdR e terze parti vengono classificate come ORDINARIE. E' compito del responsabile SIA valutare se l'intervento pervenuto come ORDINARIO debba essere riclassificato in STRAORDINARIO ed inserire tale intervento nel db della manutenzioni straordinarie);
- L'esito di una manutenzione correttiva ordinaria faccia emergere la necessità di effettuare un intervento straordinario.

Il concetto di manutenzione straordinaria non può prescindere dalla disponibilità della fonte economica a copertura, pertanto l'inclusione delle manutenzioni nel db delle manutenzioni straordinarie capitalizzabili può avvenire solo con l'avvallo dell'U.O. Programmazione Bilancio Contabilità. Tale criterio viene pertanto integrato e completato con la valutazione economica di disponibilità di una fonte di finanziamento a copertura dell'Investimento (D. Lgs 118/2011). Il SIA deve chiederne la copertura attraverso idonea fonte di finanziamento all'U.O. Programmazione Bilancio Contabilità. Tale richiesta deve essere effettuata prima di emettere l'ordine e prima di effettuare l'intervento.

L'U.O. Programmazione Bilancio Contabilità deve rispondere per iscritto entro 3 gg. Qualora non fosse disponibile una fonte di finanziamento a copertura dell'investimento allora la manutenzione straordinaria capitalizzabile perde i requisiti di capitalizzabilità e viene considerata alla stessa stregua della manutenzione ordinaria.

Un intervento classificato straordinario dal SIA deve seguire il seguente iter:

- Richiesta scritta preventiva a U.O. Programmazione Bilancio Contabilità;
- Se la richiesta di capitalizzabilità è ritenuta corretta e pertinente, allora il SIA alimenta il DB Piano degli investimenti e invia comunicazione al Comitato degli Investimenti per prioritizzare la richiesta..

Da qui in poi il percorso si inserisce nell'iter del Piano degli Investimenti normato dalla procedura D.P1 (cui si rimanda).

- Per il collaudo si rimanda alla procedura D.P4 e D.P5;

- Per la liquidazione si rimanda alle procedure del ciclo passivo;
- Dopo il collaudo si procede all'inventariazione ed alla capitalizzazione. Dal punto di vista operativo-contabile per gli incrementi viene comunque generato un nuovo cespite collegato al cespite padre che:
  - Nel caso di incremento di vita utile presenta l'aliquota standard prevista da allegato 3 D.Lgs 118/2011;
  - Nel caso di mancato incremento di vita utile del cespite l'aliquota viene forzata affinché l'ammortamento dell'incremento si completi contestualmente al bene principale;

Effettuato il collaudo, autorizzato il quadro economico complessivo il SIA trasmette l'atto del collaudo all'U.O. Programmazione-Bilancio-Contabilità che procede con la relativa iscrizione nel registro dei cespiti. Si rimanda alla procedura D.P4 D.P5;

- Da qui in poi si procede con l'ammortamento e con la sterilizzazione.

Nel caso di manutenzione straordinaria su beni di terzi fermo restando che la richiesta e la programmazione segue lo stesso iter previsto e disciplinato per i beni di proprietà come già detto nella fase 1, dal punto di vista operativo contabile viene generato un nuovo cespite come previsto nelle procedure D.P5 e D.P4 ma con classe d'appartenenza del bene (beni di terzi) e i conti patrimoniali diversi. I costi sostenuti per migliorie e spese incrementative su tali beni sono infatti capitalizzati ed iscritti tra le "altre" immobilizzazioni immateriali se le migliorie e le spese incrementative non sono separabili dai beni stessi (ossia non possono avere una loro autonoma funzionalità); altrimenti sono iscrivibili tra le "Immobilizzazioni materiali" nella specifica voce di appartenenza. Nel caso poi il contratto di noleggio cui si riferiscono cessi prima della scadenza originariamente pattuita tali costi per migliorie e spese incrementative sono cancellati dal bilancio. Il relativo importo è rilevato direttamente a conto economico nella "Altre svalutazioni delle immobilizzazioni", salvo il caso in cui la cessazione del contratto dipenda dall'acquisto del bene da parte della società (si rimanda a D.P10).

#### **D.P6.I2.F5 Monitoraggio e verifica finale**

Per il monitoraggio e verifica del livello complessivo dei costi derivanti dalle manutenzioni ordinarie e degli investimenti derivanti dalle manutenzioni straordinarie si rimanda a D.P6.

Il monitoraggio e verifica finale dell'attività manutentiva si articolano in verifica tecnica e verifica contabile.

##### Verifica Tecnica

Il responsabile del monitoraggio e verifica dell'effettivo svolgimento degli interventi, sulla base di quanto stabilito dai singoli contratti, nei modi e nei tempi previsti, e sulla qualità degli stessi è il responsabile SIA. A tal proposito è stata predisposta una reportistica per l'attività di verifica e sono stati identificati degli SLA (service level agreements) per la misurazione effettiva della qualità del contratto Fleet e del servizio outsourcing; gli SLA fissano infatti un livello minimo di qualità per una serie di indicatori che riescono a monitorare l'intero servizio richiesto.

Relativamente al SERVICE DESK sono previste le seguenti attività di monitoraggio, controllo e reporting:

- Controllo delle chiamate aperte
  - Controllo che i ticket “in lavorazione”, cioè assegnati a un presidio tecnico, siano presi in carico nei tempi previsti;
  - Controllo che ciascun ticket si concluda positivamente, passando dallo stato “in lavorazione” al quello di “chiusura tecnica” entro i tempi prescritti;
- Controllo dei livelli di servizio e reporting
  - Controllo mensile dei dati consuntivi degli interventi effettuati, con visibilità di tutti i parametri di registrazione;
  - Misurazione dei livelli di servizio, con cadenza mensile, tramite gli indicatori stabiliti;
- Verifica dell’aggiornamento della base dati del sistema di trouble ticketing a seguito di:
  - variazioni della configurazione hardware o software delle PdL;
  - nuove installazioni o spostamenti di apparecchiature, variazioni degli utenti o delle Unità Operative.

Il Responsabile del SIA verificata mensilmente la correttezza e completezza degli interventi firma digitalmente la reportistica del Fleet management; qualora vi siano difformità da quanto previsto da contratto si procede con una verifica in contraddittorio con LISPA.

Servizio Regionale di Fleet management Livelli di servizio ASST CREMA - Service Provider: RTI Fujitsu-A&T Servizi - Lotto 5									
Periodo di riferimento:		gen-17			Data:			7-feb-17	
Codici SLA	R	Descrizione	Soglia SLA	N. eventi riferimento	N. eventi violazione	conformità %	Unità di misura	N. sanzioni applicabili	note
LS-A-1	G	Celerità di esecuzione dell'inventario	60 gg				importo fisso	0	
LS-A-2	G	Produttività di esecuzione inventario	100 PdL die				PdL die	0	
LS-A-3	G	Tempestività delle registrazioni	0 gg	≥ 32			n° gg lav di ritardo	0	
LS-FP-1	T	Tempestività installazioni espemporanee (fino a 5 PdL)	3 gg	12	0	100,00%	n° gg lav di ritardo	0	
LS-FP-2	T	Rispetto piani di consegna (>5 PdL)	a piano	0	0		n° PdL non installate	0	
LS-GC-1/C	T	Tempo di consegna consumabili (priorità Critica)	2 ore	7	0	100,00%	n° ore lav di ritardo	0	
LS-GC-1/A	T	Tempo di consegna consumabili (priorità Alta)	4 ore	1	0	100,00%	n° ore lav di ritardo	0	
LS-GC-1/M	T	Tempo di consegna consumabili (priorità Media)	1 gg	1	0	100,00%	n° gg lav di ritardo	0	
LS-GC-1/B	T	Tempo di consegna consumabili (priorità Bassa)	1 gg	18	0	100,00%	n° gg lav di ritardo	0	
LS-GC-2	G	Frequenza di ritiro consumabili esauriti	7 gg	0	0		n° gg lav di ritardo	0	
LS-I-1/C	T	Tempestività esecuzione interventi (PdL Critica)	1 gg	0	0		n° gg lav di ritardo	0	
LS-I-1/S	T	Tempestività esecuzione interventi (PdL standard)	3 gg	20	0	100,00%	n° gg lav di ritardo	0	
LS-I-2	T	Rispetto dei piani di migrazione	a piano	0	0		n° PdL non installate	0	
LS-MH-1/C	T	Tempo di ripristino di un apparato periferico (priorità Critica)	4 ore	19	0	100,00%	n° ore lav di ritardo	0	
LS-MH-1/A	T	Tempo di ripristino di un apparato periferico (priorità Alta)	8 ore	3	0	100,00%	n° ore lav di ritardo	0	
LS-MH-1/M	T	Tempo di ripristino di un apparato periferico (priorità Media)	2 gg	5	0	100,00%	n° gg lav di ritardo	0	
LS-MH-1/B	T	Tempo di ripristino di un apparato periferico (priorità Bassa)	4 gg	52	0	100,00%	n° gg lav di ritardo	0	
LS-MH-2	S	Livello disponibilità del parco (ore servizio vs. fermo)	99,50%	682.880	12	99,998%	importo fisso	0	
LS-P-1	G	Personale non ritenuto conforme al profilo richiesto	nessuno				n° risorse 0	0	
LS-P-2	G	Sfittamento tempi per inserimenti/sostituzioni di personale	10 gg				n° gg lav di ritardo	0	
LS-P-3	G	Sostituzione del personale (turnover)	2 sost. per AS				n° risorse sostit. > 2	0	
LS-PJ-1	G	Sfittamento tempi di consegna, fase o completamento attività	a piano				importo fisso	0	
LS-PJ-2	G	Difettosità durante l'avvio in esercizio	nessuna				importo fisso	0	
LS-SD-1	S	Tempestività risposta telefonica	90% ≤ 40"	521	36	93,09%	importo fisso	0	
LS-SD-2	S	Tempestività presa in carico richieste web/mail, fax	90% ≤ 5'	34	0	100,00%	importo fisso	0	
LS-SD-3/P	S	Efficienza assistenza di 1° livello (parziale)	90% ≤ 8'	419	3	99,28%	importo fisso	0	
LS-SD-3/T	S	Efficienza assistenza di 1° livello (totale)	100% ≤ 12'	419	14	96,66%	importo fisso	0	vedi nota a piè pagina
LS-SD-4	S	Efficienza assistenza di 1° livello	65%	Parz.: 36 Tot.: 79	23	70,89%	importo fisso	0	
LS-SD-5	S	Tempestività di richiamo su escalation 2° livello	90% ≤ 10'	33	2	93,94%	importo fisso	0	
LS-SD-6	S	Precisione di smistamento delle chiamate	95%	207	4	98,07%	importo fisso	0	
LS-SD-7/C	T	Tempo di ripristino (priorità Critica)	4 ore	1	0	100,00%	n° ore lav di ritardo	0	
LS-SD-7/A	T	Tempo di ripristino (priorità Alta)	8 ore	1	0	100,00%	n° ore lav di ritardo	0	
LS-SD-7/M	T	Tempo di ripristino (priorità Media)	2 gg	0	0		n° gg lav di ritardo	0	
LS-SD-7/B	T	Tempo di ripristino (priorità Bassa)	4 gg	27	0	100,00%	n° gg lav di ritardo	0	
LS-SI-1/C	T	Tempestività interventi pulizia virus (priorità Critica)	3 ore	0	0		n° ore lav di ritardo	0	
LS-SI-1/A	T	Tempestività interventi pulizia virus (priorità Alta)	6 ore	0	0		n° ore lav di ritardo	0	
LS-SI-1/M	T	Tempestività distribuzione aggiornamenti (pdL Critica)	1 gg	0	0		n° gg lav di ritardo	0	
LS-SI-1/S	T	Tempestività distribuzione aggiornamenti (pdL standard)	3 gg	0	0		n° gg lav di ritardo	0	
LS-SI-2	T	Rispetto dei piani di diffusione	a piano	0	0		n° PdL non adeguate	0	
LS-VDC	G	Mancato superamento verifiche di conformità	a piano				importo fisso	0	

Relativamente al servizio di outsourcing sono previsti i seguenti SLA:

### 3.2.8.1 *Manutenzione CED*

#### 3.2.8.1.1 **Disponibilità del sistema informatico**

**Definizione:** misurazione della durata temporale di tutti i fermi non programmati rispetto al periodo di erogazione del servizio

**Parametro:** percentuale di tempo in cui il sistema informatico è disponibile

**Periodo di misurazione:** mensile

Criticità alta	>=99,9%	Entro valori	<b>A</b> – Adeguata
Criticità media	>=98,5%	Sforamento fino al 5%	<b>B</b> – Non perfettamente adeguata
Criticità bassa	>=98,0%	Sforamento oltre il 5%	<b>C</b> – Inadeguata

#### 3.2.8.1.2 **Tempestività di risoluzione dei problemi**

**Definizione:** tempo di risoluzione dei guasti verificatisi in relazione all'infrastruttura hardware e software.

**Parametro:** differenza tra T1 e T0, dove:

T0 è il momento in cui si verifica il guasto

T1 rappresenta il momento in cui il problema viene risolto.

**Periodo di misurazione:** mensile

Il tempo di risoluzione va calcolato al netto del tempo utilizzato dai sub-fornitori dei prodotti per risolvere quanto eventualmente di loro competenza.

Criticità alta	Entro 4 ore	Entro valori	<b>A</b> – Adeguata
Criticità media	Entro 24 ore	Sforamento fino al 10%	<b>B</b> – Non perfettamente adeguata
Criticità bassa	Entro 36 ore	Sforamento oltre il 10%	<b>C</b> – Inadeguata

### 3.2.8.2 *Manutenzione e monitoraggio reti e sistemi*

#### 3.2.8.2.1 **Tempo di risoluzione dei guasti**

**Definizione:** tempo di risoluzione dei guasti verificatisi in relazione all'infrastruttura hardware e software

**Parametro:** differenza tra T1 e T0, dove:

T0 è il momento in cui si verifica il guasto

T1 rappresenta il momento in cui il problema viene risolto

**Periodo di misurazione:** mensile

Criticità alta	Entro 4 ore	Entro valori	<b>A</b> – Adeguata
Criticità media	Entro 8 ore	Sforamento fino al 10%	<b>B</b> – Non perfettamente adeguata
Criticità bassa	Entro 12 ore	Sforamento oltre il 10%	<b>C</b> – Inadeguata

### 3.2.8.3 *Manutenzione applicazioni e base dati*

#### 3.2.8.3.1 **Tempi di escalation verso sub-fornitori di servizi di manutenzione applicativa in situazioni di blocco procedurale per le aree critiche**

**Definizione:** tempo di attivazione del corretto sub-fornitore incaricato della risoluzione dei problemi su software applicativo  
**Parametro:** 30 minuti come differenza tra T1 – T0, dove:  
 T0 è il momento in cui il Service Desk inoltra il ticket al Gestore  
 T1 rappresenta il momento in cui viene attivato il corretto Sub-Fornitore incaricato della risoluzione del problema sul software applicativo.  
**Periodo di misurazione:** mensile

Valore percentuale	> 95%	A – Adeguata
	Tra 90% e 95%	B – Non perfettamente adeguata
	< 90%	C – Inadeguata

#### 3.2.8.3.2 **Tempi di escalation verso sub-fornitori di servizi di manutenzione applicativa in situazioni di blocco procedurale per le aree non critiche**

**Definizione:** tempo di attivazione del corretto sub-fornitore incaricato della risoluzione dei problemi su software applicativo  
**Parametro:** 60 minuti come differenza tra T1 – T0, dove:  
 T0 è il momento in cui il Service Desk inoltra il ticket al Gestore  
 T1 rappresenta il momento in cui viene attivato il corretto Gestore incaricato della risoluzione del problema sul software applicativo.  
**Periodo di misurazione:** mensile

Valore percentuale	> 95%	A – Adeguata
	Tra 90% e 95%	B – Non perfettamente adeguata
	< 90%	C – Inadeguata

#### 3.2.8.3.3 **Tempestività di risoluzione dei problemi**

**Definizione:** tempo di risoluzione dei guasti verificatisi  
**Parametro:** differenza tra T1 e T0, dove:  
 T0 è il momento in cui si verifica il Service Desk inoltra il ticket al Gestore  
 T1 rappresenta il momento in cui il problema viene risolto.  
**Periodo di misurazione:** mensile

Il tempo di risoluzione va calcolato al netto del tempo utilizzato dai sub-fornitori dei prodotti per risolvere quanto eventualmente di loro competenza.

Criticità alta	Entro 4 ore	Entro valori	A – Adeguata
Criticità media	Entro 24 ore	Sforamento fino al 10%	B – Non perfettamente adeguata
Criticità bassa	Entro 36 ore	Sforamento oltre il 10%	C – Inadeguata

Il Responsabile del SIA verificata mensilmente la correttezza e la completezza degli interventi, il rispetto dei livelli minimi di servizio, redige ed invia il verbale all' U.O. Programmazione-Bilancio-Contabilità affinché questa ultima proceda con la liquidazione.

  Sistema Socio Sanitario  
 Ospedale Maggiore Regione Lombardia  
 ASST Crema

---

**Verifica SLA relativa al mese di Novembre 2017**

La verifica eseguita, certifica il regolare espletamento del servizio di outsourcing relativo alla gestione e sviluppo dei sistemi informativi per ciò che riguarda il mese di Novembre 2017, nel rispetto di quanto previsto nel capitolato di gara.

		Penale	Canone	Netto a pagare	% penale
<b>Novembre</b>	LUTECH	0,00	46.899,43	46.899,43	0,00%
	REPLY	0,00	11.724,85	11.724,85	0,00%
	<b>Totale</b>	<b>0,00</b>	<b>58.624,29</b>	<b>58.624,29</b>	<b>0,00%</b>

N.B.: importi NON iveti

SISTEMA INFORMATIVO AZIENDALE

*Firma autografa sostituita con indicazione a stampa del nominativo del soggetto responsabile ai sensi del D. L. n. 30/1998, art. 3, comma 2°.*

Qualora i livelli di servizio risultino inferiori ai target minimi richiesti, il SIA calcola mensilmente le penali per il mancato raggiungimento, sulla base di percentuali predefinite come di seguito riportato:

	Peso			% Penale		
	Servi- zio	SLA	Relativo	A	B	C
<b>Manutenzione CED</b>	25					
Disponibilità del servizio informatico		30	7,5	0,00%	7,00%	14,00%
Tempestività risoluzione guasti		30	7,5	0,00%	7,00%	14,00%
Efficienza gestione backup		25	6,25	0,00%	1,25%	2,50%
Sala Macchine		15	3,75	0,00%	1,00%	2,00%
<b>Monitoraggio reti e sistemi</b>	25			0		
Tempo risoluzione guasti		70	17,5	0,00%	7,00%	14,00%
Completezza e tempestività rendere disponibili le info sul traffico di rete		30	7,5	0,00%	1,25%	2,50%
<b>Manutenzione applicazioni e base dati</b>	25			0		
Tempi di escalation verso sub-fornitori in situazioni di blocco procedurale aree critiche		30	7,5	0,00%	2,00%	4,00%
Tempi di escalation verso sub-fornitori in situazioni di blocco procedurale aree non critiche		20	5	0,00%	1,25%	2,50%
Tempo risoluzione problemi		50	12,5	0,00%	7,00%	14,00%
<b>Reportistica</b>	25			0		
Completezza e tempestività tenuta documentazione dell'architettura dei sistemi installati		20	5	0,00%	1,25%	2,50%
Completezza e tempestività tenuta documentazione della base dati		20	5	0,00%	1,25%	2,50%
Completezza e tempestività tenuta documentazione applicativa		20	5	0,00%	1,25%	2,50%
Completezza e tempestività tenuta documentazione riservata		20	5	0,00%	1,25%	2,50%
Completezza e tempestività tenuta documentazione dello stato progettuale		20	5	0,00%	1,25%	2,50%

dove la colonna "Peso" comprende il peso individuato per l'intero servizio ("Servizio"), il peso assoluto attribuito al singolo SLA all'interno del proprio servizio ("SLA") e il peso relativo del singolo SLA riferito al valore totale del servizio – pari a 100 – rapportato al valore complessivo di tutti i servizi ("Relativo").

E la colonna "% penale" identifica le percentuali di penalità, differenziate in base alla ripartizione (A – Adeguato / B – Non perfettamente adeguato / C – Inadeguato) da applicare ai singoli SLA.

Per tutti i contratti di manutenzione in essere con ditte esterne (sub- fornitori) l'emissione mensile della bolla da parte del SIA certifica la buona valutazione dell'attività manutentiva in ottemperanza con quanto previsto dai singoli contratti; qualora si dovessero riscontrare delle incongruità Il SIA può procedere o con la decurtazione dell'ordine o con l'applicazioni delle penali ove previste da contratto.

#### Verifica Contabile

In funzione di quanto sopra procede l'iter di liquidazione e pagamento delle fatture.

L'U.O. Programmazione-Bilancio-Contabilità, una volta ricevute le fatture, provvede alle relative rilevazioni in contabilità generale, alla quadratura ordine - bolla - fattura, e alla liquidazione.

Qualora non vi sia una quadratura tra ordine bolla e fattura l'U.O. Programmazione-Bilancio-Contabilità trasmette la documentazione (ordine, bolla e fattura) al SIA per le verifiche di competenza; se il SIA ritiene errato lo scarico bolla mensile, modifica lo stesso, rendendo in tal modo la documentazione coincidente e l'U.O. Programmazione-Bilancio-Contabilità può procedere al pagamento della fattura (previo controlli DURC e Agenzia dell'Entrate). Se invece il SIA valuta errato l'importo della fattura, richiede al fornitore nota di credito, e ne trasmette comunicazione all'U.O. Programmazione-Bilancio-Contabilità che provvede al pagamento parziale della fattura, a sospendere la quota in contestazione, e ad effettuare le scritture di storno.

#### **D.P6.I2.F6 Conservazione della documentazione.**

Il sistema di tracciamento delle richieste (trouble ticketing and call tracking) archivia le informazioni dei contatti stabiliti tra gli utenti ed il servizio di Help Desk e la gestione dell'intero ciclo di vita della chiamata. Tale sistema informatico consente l'archiviazione dei dati mediante l'utilizzo di chiavi che ne permettono la classificazione secondo tipologie stabilite e permette mediante il proprio front-end di effettuare delle ricerche sullo stato dei ticket.

Tale sistema fornisce mensilmente delle statistiche che dettagliano le diverse tipologie delle chiamate chiuse, i tempi di risoluzione delle stesse chiamate classificandole in base ai livelli di servizio stabiliti.

La reportistica mensile, oltre ad essere archiviata in formato elettronico dal sistema di trouble ticketing è conservata in formato cartaceo presso l'ufficio SIA (per la parte tecnica).

La restante documentazione relativa ai contratti manutentivi e alla programmazione degli interventi è disponibile agli atti del SIA che la conserva entro i termini previsti a norma di legge.

Presso l'U.O. Programmazione Bilancio Contabilità è conservata la documentazione contabile (di fatto la parte relativa a ordini, bolle, valutazione, penali...ecc, rientrando nella documentazione utile per la liquidazione e la messa in pagamento sono archiviate dall'U.O. Programmazione Bilancio Contabilità). I documenti conservati dall'U.O. Programmazione Bilancio e Contabilità vengono conservati per due anni nell'archivio situato presso l'ufficio, per due anni nell'archivio situato al piano interrato di via Gramsci e successivamente, in base al contratto vigente, vengono ritirati e conservati in magazzino idoneo con disponibilità, all'occorrenza, in formato digitale entro 15 giorni dalla richiesta.

## 8.2\_TABELLA MATRICIALE

Fasi	UUOO RICHIEDENTI	SIA	RESPONSABILE AREA INVESTIMENTI	Programmazione Bilancio Contabilità	Comitato degli Investimenti
<b>1. Definizione del fabbisogno</b>					
Explicitazione del fabbisogno	R	C			
Raccolta fabbisogno (catalogazione e assegnazione)		R			
Classificazione manutenzione		R	C	C	I
Priorizzazione fabbisogno		R			
Programmazione manutenzioni ordinarie		R			
Programmazione manutenzioni straordinarie	I	R	C	C	A
<b>2. Classificazione delle manutenzioni</b>					
Proposta di classificazione		R		A	
Conferma Classificazione				R	
<b>3. Manutenzioni ordinarie</b>					
Classificazione manutenzioni ordinarie fra correttive, preventive		R			
Presa in carico e Gestione richieste correttive	I	R			
Presa in carico e Gestione richieste preventive	I	R			
Controllo rispetto programmazione	I	R			
<b>4. Manutenzioni straordinarie</b>					

Fasi	UUOO RICHIEDENTI	SIA	RESPONSABILE AREA INVESTIMENTI	Programmazione Bilancio Contabilità	Comitato degli Investimenti
Programmazione			R	C	A
Identificazione Finanziamento a copertura				R	A
Esecuzione intervento manutentivo	I	C	R	I	
Iscrizione in bilancio manutenzioni straordinarie		I	I	R	A
<b>5. Monitoraggio e verifica finale</b>					
Monitoraggio Tecnico		R		I	
Monitoraggio Contabile		C		R	
<b>6. Conservazione documentazione</b>					
Conservazione richieste		R			
Conservazione programmazione ordinaria		R			
Conservazione programmazione straordinaria		C	C	R	C
Conservazione documentazione tecnica interventi		R			
Conservazione documentazione contabile		C		R	

R=Responsabile C=coinvolto I=informato A=Approva

### 8.3\_DIAGRAMMA DI FLUSSO

Si rimanda al diagramma della procedura D.P6