

**CONDUZIONE FUNZIONALE E GESTIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO
AUTOMATIZZATO AZIENDALE - DISCIPLINARE DI SERVIZIO -**

TRA

L'Azienda Sanitaria Locale di Lecce (ASL Lecce) domiciliata ai fini del presente atto in Lecce, presso la propria sede legale sita alla Via Miglietta, N. 5 nella persona del Commissario Straordinario Avv. Stefano Rossi

E

La Società Sanitaservice s.r.l. Unipersonale (Sanitaservice), sede legale in Lecce via Miglietta, 5 capitale sociale Euro 100.000,00 (centomila), iscritta al Registro delle Imprese presso il Tribunale di Lecce al n. 04305080758 P. IVA 04305080758, in persona del legale rappresentante Dr. Francesco Saverio Massaro

Soggetti preposti all'esecuzione del contratto d'appalto in nome e per conto di ASL LE:

DEC - Dott. Luigi Morgante

R.U.P. - Dott. Silvio Schito

Soggetti preposti all'esecuzione del contratto di servizio in nome e per conto di SANITASERVICE ASL LE:

Amministratore Unico *pro tempore* di Sanitaservice.

SI CONVIENE E SI DISCIPLINA QUANTO SEGUE

Art. 1 - Valore delle premesse e degli allegati

Le premesse di cui sopra, gli atti e i documenti richiamati nelle medesime premesse e nella restante parte del presente atto, tutti riportati in allegato, costituiscono parte integrante e sostanziale del presente documento.

Art. 2 - Oggetto del Servizio

Il servizio riguarda la "Conduzione funzionale e gestione del sistema informativo automatizzato".

Art. 3 - Obbligazioni di Sanitaservice

Sanitaservice dovrà eseguire il servizio affidato con le modalità di seguito riportate operando su ed attraverso: server, sistemi operativi, RDBMS, ulteriore software di base e d'ambiente, software applicativo, personal computer, stampanti ed altri dispositivi periferici, apparati di rete centrali e periferici, di proprietà e/o in uso all'interno della ASL Lecce.

In particolare Sanitaservice dovrà garantire, attraverso Tecnici Specializzati con comprovata esperienza nel settore, costantemente formati ed aggiornati sulle tecnologie in uso, la gestione ed il presidio del Data Center, il monitoraggio e la gestione delle reti telematiche, il supporto specialistico ai pacchetti applicativi centralizzati ed il servizio di help-desk (vedi allegato A). Tali attività dovranno essere espletate nei confronti dei dipendenti ASL per tutte le esigenze afferenti al Sistema Informativo Automatizzato nel suo complesso. Dovranno, inoltre, essere assicurate - laddove le stesse non siano già state o saranno attribuite a differenti fornitori terzi - le seguenti principali attività:

- supporto specialistico del personale preposto della ASL all'utilizzo del sistema informativo automatizzato
- supporto ai fornitori per l'installazione e per la messa in funzione delle apparecchiature hardware e/o software (di base, d'ambiente ed applicativo) che la ASL potrà acquisire durante il periodo di affidamento
- acquisizione dai dei fornitori di tutte le specifiche operative e di configurazione delle nuove apparecchiature e sistemi di cui al punto precedente
- tutte le attività necessarie ad assicurare la gestione operativa dei sistemi centrali
- configurazione dei client aziendali (nuovi e/o in riconfigurazione) dell'ambiente software previsto come dotazione standard (di base, applicativo e di office automation) ed al trasferimento dei dati personali ed aziendali presenti sulle postazioni di lavoro in dismissione
- provvedere, presso tutte le strutture aziendali, al supporto tecnico specialistico necessario agli utenti per l'utilizzo di tutte le procedure applicative
- tutte le attività necessarie ad assicurare la gestione operativa dei sistemi centrali (accensione, spegnimento, backup, restore, ecc.)
- gestione del software di base e d'ambiente ed alla manutenzione delle basi di dati
- monitoraggio, conduzione tecnica e funzionale del sottosistema di rete telematica
- gestione operativa dell'Identity Management, delle policy di sicurezza e della sicurezza logica dell'intero sistema informativo automatizzato
- supporto tecnico sulle procedure applicative di produttività individuale (Office Automation, database locali, ecc.)
- provvedere, dove possibile, alla produzione di stampe, elaborazioni batch, elaborazioni dati in generale per ogni tipo di elaborazione occorrente agli uffici
- provvedere alla gestione tecnica delle procedure applicative, e di eventuali altre procedure che la ASL dovesse adottare nel periodo di affidamento del servizio, compatibilmente con l'impegno globalmente previsto
- provvedere alla realizzazione di programmi applicativi mirati alla risoluzione di eventuali problematiche emergenti ed a consentire o a favorire, ove occorra, lo scambio dei dati tra le procedure applicative
- effettuare il servizio di assistenza e manutenzione di primo e secondo livello delle apparecchiature costituenti il sistema informativo automatizzato (apparati di rete, server, postazioni lavoro, ecc.) al fine di garantire il regolare funzionamento delle apparecchiature e del software nel loro insieme

- provvedere a fornire supporto ai fornitori e/o manutentori terzi laddove gli interventi di primo e secondo livello non siano bastevoli (manutenzione di terzo livello). Gli interventi dovranno essere, di norma, effettuati in remoto o, laddove necessario e non altrimenti possibile, on site, presso la struttura ASL interessata a valle di esplicita autorizzazione da parte dei referenti ASL. Laddove l'intervento richieda il trasporto dei dispositivi, lo stesso deve essere effettuato a carico della Asl, presso il data center
- effettuare il servizio di assistenza e manutenzione di primo e secondo livello dei programmi applicativi, finalizzato a garantire il regolare funzionamento del sistema informativo automatizzato (procedure applicative, software di base, d'ambiente, ecc.), interfacciando il fornitore nel caso di funzionalità interrotte per il ripristino delle quali è necessario l'intervento del fornitore del software interessato (manutenzione di terzo livello)

Sanitaservice gestirà tre macro aree di intervento: Area Sistemistica, Area Amministrativo Contabile, Area Socio Sanitaria. L'assegnazione del trouble ticket avverrà rispettando primariamente tali macro aree di intervento, ma tutti gli operatori condivideranno una formazione basilare di natura tecnico/applicativa atta a garantire la risoluzione del ticket (per problematiche che rientrano negli interventi indicati come "basilari") il responsabile individuato definirà policy atte a gestire la presa in carico e il successivo smistamento per assegnazione del ticket per un complessivo bilanciamento dei compiti e dei carichi di intervento. Anche a tal fine per ogni specifica macro area di intervento saranno individuati nominativamente i componenti delle stesse. Saranno inoltre individuati nominativamente il referente principale ed il referente di riserva per ogni tipologia di intervento all'interno delle macro aree (a titolo esemplificativo: intervento sistemistico su sistema operativo, intervento su prodotti di office automation, intervento per software appartenente alla macro area amministrativo contabile, intervento per software appartenente alla macro area socio sanitaria, installazione driver ed avvio stampante, ecc.) Tali elenchi nominativi dovranno essere costantemente aggiornati e comunicati al D.E.C. da parte del responsabile Sanitaservice.

Attraverso il gruppo tecnico di gestione del CED, costituito ad oggi da complessive 22 unità, Sanitaservice dovrà garantire il monitoraggio ed il presidio del Sistema Informativo Aziendale nella sua interezza nel rispetto delle fasce orarie minime riportate di seguito:

- Lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 07,30 alle ore 18,00
- Martedì e giovedì dalle ore 07,30 alle ore 18,30
- Sabato dalle ore 07,30 alle ore 13,30

Si sottolinea che le attività dovranno essere garantite attraverso la presenza di almeno due specialisti per macro area di intervento presenti contemporaneamente durante gli orari di espletamento del servizio ad esclusione del sabato e dei pomeriggi per i quali è prevista la presenza di almeno uno specialista per area.

Al di fuori dei giorni e degli orari sopra riportati dovrà inoltre essere garantito un servizio di pronta reperibilità - attraverso almeno due numeri di telefono all'uopo destinati - al quale rivolgersi per ogni esigenza rientrante in quelle sopra indicate con conseguente - eventuale - attivazione immediata dell'intervento.

Al fine di guidare, coordinare e supervisionare tutte le attività svolte all'interno del servizio erogato - raffrontandone costantemente l'andamento rispetto sia ai bisogni effettivi dell'Amministrazione sia alle indicazioni di affidamento del servizio e di quanto previsto all'interno di questo documento -, è prevista la presenza presso il CED di un "Responsabile di servizio". Tale funzione dovrà essere espletata da un professionista che vanta un grande esperienza nel coordinamento di gruppi di lavoro tecnici e che, personalmente, stante la specificità del servizio richiesto, dimostri un elevato livello di conoscenza degli ambiti di intervento previsti.

Il suo compito principale è quello di analizzare e decidere circa tutte le principali questioni di comune interesse tra l'Azienda Sanitaria e Sanitaservice, relative all'esecuzione operativa del servizio, in particolare si procederà:

- alla definizione concordata dei piani esecutivi
- alla gestione del trouble ticket - sulla scorta delle indicazioni qui contenute - avendo a riferimento il bilanciamento e l'ottimizzazione delle figure professionali coinvolte
- al coordinamento generale dei vari gruppi di lavoro operativi per le tre macro aree di intervento e per tutte le tipologie di intervento indicate come "basilari"
- al monitoraggio e controllo in corso d'opera delle attività / componenti di servizio più significative
- all'individuazione di eventuali azioni correttive
- alle rendicontazioni periodiche dei servizi ed alla analisi dei risultati conseguiti
- alla risoluzione di eventuali problemi e/o criticità non risolte dai livelli operativi di competenza
- alla agevolazione delle attività di monitoraggio del servizio da parte dei referenti ASL

Il responsabile di Servizio interagirà primariamente con il D.E.C. e con coloro - all'interno della ASL - che verranno indicati quali referenti per le macro aree di intervento.

Art. 4 - Obbligazioni della Asl

La Asl si impegna a mettere a disposizione di Sanitaservice e gratuitamente per lo svolgimento delle varie attività previste:

- Locali ed arredi
- Strumentario (Centralino Telefonico, Prodotto di Gestione del Trouble Ticket)
- Utenze di rete elettrica, telefonica, telematica, idrica
- Formazione per il personale Sanitaservice per la conduzione e gestione di eventuali nuovi sistemi hardware e/o software (di base, d'ambiente, applicativi, per la sicurezza logica) di cui la ASL dovesse dotarsi nel periodo di vigenza dell'affidamento

Il personale di Sanitaservice è tenuto ad utilizzare le dotazioni dell'azienda soltanto per l'espletamento delle mansioni a cui è preposto: sono espressamente vietati usi impropri, danneggiamenti e sprechi di materiale di proprietà dell'azienda.

I servizi telematici e telefonici dell'ufficio potranno essere utilizzati nel rispetto dei vincoli posti dall'amministrazione.

Art. 5 – Help Desk e Trouble Ticket

Il servizio di Help Desk ha il preciso scopo di fornire supporto, prendere in carico e risolvere – per tutti i quattro differenti livelli di seguito indicati - le problematiche afferenti al sistema informativo, informatico e telematico.

Attraverso un unico punto di accesso logico, disponibile costantemente negli orari di presidio su indicati, verranno prese in carico le segnalazioni di eventuali malfunzionamenti e/o richieste di supporto su apparecchiature, programmi, reti, etc. costituenti il Sistema Informativo della ASL, effettuate da parte di tutti gli utenti aziendali.

Le segnalazioni e le richieste devono essere prese in carico con una pluralità di sistemi: modulo elettronico in modalità web (gestore del trouble ticket), presidio telefonico, posta elettronica, etc.

Ad ogni segnalazione/richiesta deve essere associato un ticket elettronico – gestione del Trouble Ticket – utilizzando uno specifico applicativo software in modalità Web che – tra le varie funzionalità – preveda il monitoraggio costante e la produzione di reportistica di attività da parte della ASL.

Il monitoraggio dei trouble ticket costituirà strumento di elezione per la valutazione della tempistica, delle modalità e delle performance di intervento da parte di Sanitaservice. In particolare saranno valutati il numero e le tipologie di intervento effettuati dalla totalità degli operatori oltre che dal singolo operatore individuato, tanto anche al fine di verificare l'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse professionali in rapporto alla loro potenziale complessiva disponibilità temporale. I "rapporti" di intervento costituiranno base informativa per il contraddittorio tra la ASL e Sanitaservice. Il monitoraggio – per la ASL – è affidato al D.E.C.. La conduzione è affidata al responsabile individuato per Sanitaservice.

L'Help Desk dovrà essere nelle condizioni di garantire la risoluzione della problematica e/o l'erogazione del supporto richiesto, attraverso il meccanismo di gestione dell'escalation:

- Livello 0 -> intervento diretto degli operatori dell'help desk -> Sanitaservice
- Livello 1 -> intervento del gruppo tecnico di gestione e/o intervento degli operatori tecnici di supporto dislocati presso le strutture -> Sanitaservice
- Livello 2 -> intervento del/i gruppo/i tecnico/i di gestione/specialisti di prodotto esterni
- Livello 3 -> intervento dei fornitori esterni di sistema/prodotto

Il conteggio dei tempi di intervento e della risoluzione di qualunque tipo di problema decorrerà dal momento della segnalazione – in qualsiasi delle forme previste - al Servizio di Help Desk.

Il servizio di Help Desk deve essere strutturato in maniera tale da poter monitorare ogni tipo di intervento seguendone l'iter e registrandone tutti gli stati di avanzamento attraverso appositi strumenti informatici – vedere "Allegato A" -.

Negli orari di "non presidio" – è previsto un servizio di reperibilità telefonica.

Sanitaservice è responsabile dell'erogazione dei Livelli 0-1 di Help Desk – nei confronti della utenza interna - nonché dell'interazione con gli specialisti di prodotto esterni e/o dei fornitori (nel rispetto di quanto stabilito dalla ASL), per i Livelli 2-3.

La gestione complessiva del Trouble Ticket è totalmente in carico a Sanitaservice.

Per la gestione dei Livelli 0-1 di propria competenza, Sanitaservice si impegna ad intervenire e ripristinare le funzionalità:

Malfunzionamento	Tempo di Ripristino dalla Segnalazione
sistemi centrali (server) - centri stella della rete telematica - procedure applicative centrali tali da impedire l'utilizzo del sistema ad una pluralità e/o a tutti gli utenti - guasti bloccanti -	4 ore
hardware e/o software su postazioni lavoro, stampanti, dispositivi, etc. che limitano parzialmente la funzionalità del sistema ed interessano un numero limitato di utenti - guasti non bloccanti -	36 ore

Art. 6 - Regolamento di comportamento

Ai sensi dell'art. 2 comma 3 del Codice di comportamento aziendale di cui alla Deliberazione del Direttore Generale n. 1778/2014, il personale di Sanitaservice in servizio presso l'ASL Lecce dovrà rispettare tutte le disposizioni previste dal suddetto Codice e ss.mm.ii.

Il personale di Sanitaservice è tenuto ad osservare, al pari dei dipendenti pubblici, i doveri minimi, di diligenza, imparzialità e buona condotta.

In particolare, il personale di Sanitaservice è tenuto, ai sensi degli articoli 6 e 7 del Codice di comportamento aziendale ad astenersi e/o ad informare il Dirigente ASL di eventuali situazioni di conflitto d'interesse.

Art. 7 - Penalità

Per guasti bloccanti imputabili a Sanitaservice (Livelli 0-1 di competenza) causati da malfunzionamenti delle apparecchiature informatiche e/o telematiche e/o del software applicativo e/o da altri software previsti, tali da impedire ad una pluralità e/o a tutti gli utenti l'utilizzo del sistema, (guasto bloccante) sarà applicata a carico della Sanitaservice una penalità così determinata: se nell'arco di un periodo di 30 giorni solari i fermi saranno **superiori alle 24 ore**, anche non consecutive, sarà applicata una penale di **€ 200,00 (duecento)** per ogni **ulteriore ora o frazione di ora** di indisponibilità del servizio (un incaricato della ASL annoterà - in un apposito registro - il giorno e l'ora di indisponibilità del servizio ed il giorno e l'ora del ripristino).

Per guasti non bloccanti imputabili a Sanitaservice (Livelli 0-1 di competenza) dovuti a malfunzionamenti di singole apparecchiature (postazioni lavoro, stampanti, dispositivi, etc.) per periodi di tempo **superiori alle 36 ore lavorative**, sarà applicata a carico di Sanitaservice una penale di **€ 100,00 (cento) al giorno** o frazione di giorno, per ogni apparecchiatura indisponibile.

Per mancato presidio (totale o parziale) laddove non siano rispettati il numero e/o la composizione degli operatori che devono essere in servizio contemporaneamente con la ripartizione sopra indicata, sarà applicata a carico di Sanitaservice una penale di **€ 50,00 (cinquanta) ad ora** o frazione di ora di mancato presidio moltiplicato per il numero degli operatori non presenti.

Art. 8 - Monitoraggio del servizio

La ASL effettuerà una organica e puntuale attività di controllo sulla modalità di svolgimento del servizio prestato da Sanitaservice, attuando, anche tramite esperti tecnici di propria fiducia, un'attività di monitoraggio e verifica in ordine alla erogazione dei servizi affidati.

La ASL individua - con proprio atto - il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) che, oltre a costituire interfaccia formale nei confronti di Sanitaservice, ha il compito di verificare la corretta applicazione dei contenuti del servizio affidato e supervisionare, anche tramite professionalità aziendali all'uopo individuate, l'attività di monitoraggio della erogazione dei servizi.

Sanitaservice, a sua volta, individua formalmente il Referente dello specifico servizio che interagirà con il DEC ASL.

Art. 9 – Corrispettivo e Modalità di fatturazione e pagamento

Il corrispettivo annuo per i servizi oggetto del presente contratto è pari ad **€ 2.301.696,07** oltre IVA.

	Anno 2023	Anno 2024	Anno 2025	Totale triennio
Corrispettivo oltre IVA	767.519,77	767.096,77	767.079,53	2.301.696,07

Si premette che le voci di costo del personale considerano le economie derivanti dall'applicazione della "decontribuzione sud" ex art. 27 c.1 D.L. 14/08/2020 n. 104 convertito, con modificazioni, dalla Legge 13/10-2020 n. 126 e così come modulata dall'art. 1, c. 161 della Legge 30/12/2020 n. 178 (Legge di Bilancio 2021). Il beneficio contributivo è stato confermato per l'anno 2023 con decisione della Commissione Europea del 06/12/2022. Le previsioni del costo del personale per le annualità successive (2024 e 2025) sono assunte in costanza di applicazione della summenzionata decontribuzione la cui incidenza in termini di economie risulta pari al 7,60 % del costo medesimo.

La ASL corrisponderà mensilmente a Sanitaservice il 90% di un dodicesimo dell'importo annuale, salvo conguaglio a fine anno, sulla base di presentazione di fatture mensili per le diverse tipologie di servizio erogato, a partire dalla data di decorrenza del servizio.

La liquidazione delle somme dovute a Sanitaservice sarà effettuata, entro 15 giorni dalla data di ricezione della fattura, previa attestazione di regolare esecuzione del servizio da parte del DEC che avrà cura di acquisire le relative corrispondenti certificazioni dai Direttori/Dirigenti di struttura presso cui viene erogato il servizio. Il pagamento è comunque subordinato all'acquisizione del DURC.

Eventuali penalità di cui al precedente art. 7 verranno decurtate in fase di liquidazione della fatturazione mensile.

Art. 10 - Informativa ex Regolamento Europeo n. 2016/679 e D. Lgs. n. 196/2003 (come modificato ed aggiornato dal D. Lgs. n. 101/2018)

Si informa Sanitaservice che i dati e le informazioni dalla stessa forniti e/o ottenuti dalla ASL in ragione dell'affidamento del servizio e dagli effetti dello stesso, saranno oggetto di trattamento anche elettronico e pertanto, in particolare, potranno essere impiegate in materia di:

- adempimenti di legge connessi a norme civilistiche, fiscali e contabili
- gestione amministrativa del rapporto
- esigenze operative, di servizio, informazione e comunicazione
- adempimento degli obblighi contrattuali, compresi quelli derivanti da norme in materia di appalti pubblici
- verifica del grado di soddisfazione degli utilizzatori

Art. 11 - DPA - Nomina a Responsabile del Trattamento

All'atto della contrattualizzazione del servizio disciplinato dal presente documento, si procederà alla sottoscrizione del Data Processing Agreement - DPA -, relativo alla nomina di SanitaService quale "Responsabile del Trattamento di Dati Personali" ed "Amministratore di Sistema".

Tale documento, parte integrante del contratto, disciplinerà l'insieme dei Trattamenti dei Dati Personali effettuati in seno alle specifiche attività contrattualizzate.

Art. 12 - Brevetti e diritti d'autore

La ASL chiede a Sanitaservice di non utilizzare, per la gestione dei servizi richiesti, apparecchiature o programmi sprovvisti di licenza d'uso. Sanitaservice si impegna a realizzare

quanto richiesto, adottando tutte le precauzioni necessarie per evitare qualsiasi violazione dei diritti d'autore o di marchio italiano ed estero.

Art. 13 - Osservanza della vigente normativa sul lavoro

Sanitaservice è sottoposta a tutti gli obblighi, verso i propri dipendenti, risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali. Sono da assumere a suo carico tutti gli oneri relativi.

Sanitaservice deve essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili ai sensi dell'art. 17 della L. 68/99.

Sanitaservice è obbligata altresì ad attuare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle prestazioni oggetto dell'affidamento, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alle categorie interessate, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo, successivamente stipulato ed applicabile per le categorie interessate.

L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei su indicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione.

I suddetti obblighi vincolano Sanitaservice anche nel caso che non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse.

Art. 14 - Adempimenti alla scadenza dell'affidamento

Sanitaservice, alla scadenza dell'affidamento, dovrà provvedere alla consegna delle apparecchiature e dei programmi in gestione compresa tutta la documentazione inerente prodotta dai fornitori.

Le operazioni di consegna avverranno con almeno tre mesi di preavviso, salvaguardando l'esigenza di non compromettere, in tale periodo, la funzionalità del sistema.

Art. 15 - Disposizioni legislative, regolamentari o amministrative

Per tutto quanto non esplicitamente indicato si fa riferimento alle vigenti norme di legge e direttive comunitarie.

Allegato A - Gestione Help-Desk

L'accesso al servizio di help desk da parte degli utenti della ASL può avvenire tramite modulo web (gestore trouble ticket), chiamata telefonica, invio e-mail o qualsiasi altro tipo di contatto sia stabilito in forma concordata con Sanitaservice.

Qualsiasi richiesta proveniente dagli utenti ASL dovrà essere registrata e gestita da Sanitaservice nel rispetto del processo di seguito indicato: sarà possibile aggiornare gli utenti circa lo stato di ciascuna richiesta e attività fino alla sua soluzione e compimento, coordinando gli interventi e fornendo precisi ed esaurienti rapporti sul servizio.

Principali funzioni di competenza dell'HELP DESK di livello 0/1:

- ricezione delle richieste degli utenti
- analisi e diagnosi preliminare dei problemi
- classificazione ed assegnazione di una priorità alla richiesta
- registrazione delle richieste, della loro descrizione e dei dati identificativi dell'utente
- quando possibile, soluzione immediata del problema segnalato
- trasferimento all'Help Desk di secondo livello dei problemi rimasti aperti

Gestione della richiesta di assistenza

Il richiedente descrive all'operatore il motivo della richiesta con modalità assolutamente soggettive ed a priori non classificabili.

La richiesta dell'utente del sistema informativo può riguardare la segnalazione di un disservizio oppure la richiesta di supporto o semplicemente la richiesta di informazioni. L'operatore deve essere in grado di gestire le tipologie di richieste.

All'operatore di primo livello devono essere note eventuali anomalie in corso sul sistema o già risolte con relative soluzioni, quindi il sistema di help desk deve avere a disposizione un data base sia delle segnalazioni delle richieste non risolte sia delle richieste risolte con relative modalità di risoluzione adottate. Questo consente una gestione immediata della richiesta oppure, nel caso di problematiche già affrontate e risolte, di dare risposte immediate già durante l'intervento di primo livello.

Apertura trouble ticket (TT) : l'operatore apre un TT sulla procedura di gestione del trouble ticket per tracciare tutte le successive attività oppure per archiviare le richieste di informazione.

L'utente deve essere identificato. Nel caso l'utente chiami per la prima volta, sia per un disservizio che per supporto, l'operatore provvederà a completare l'anagrafica dell'utente al

fine di tracciare successive segnalazioni e risalire per le successive chiamate facilmente ai dati dello stesso.

Le informazioni minime da riportare sul sistema la prima volta per registrare l'utente sono le seguenti:

1. Identificativo (USER NAME)
2. Nome e Cognome
3. Recapiti telefonici ed eventuale indirizzo e-mail del referente tecnico o dell'ufficio

Il numero di TT deve essere fornito all'utente come riferimento della segnalazione.

Le richieste pervenute dall'utente devono essere classificate per le successive analisi o report.

Ogni chiamata deve essere identificata in una delle seguenti classi:

- Disservizio
- Informazione (es. sul contratto)
- Consulenza (es. sulle operatività/possibilità del sistema)
- Nuova implementazione (registrazione delle richieste di miglioria)

L'operatore accedendo al sistema con il riferimento dell'utente (Cognome Nome) deve avere la possibilità di verificare la presenza o meno di TT ancora aperti e l'elenco dei TT chiusi con indicazione del N° di TT e data di apertura e chiusura.

Lo stato del TT per un **disservizio** alla fine di questa fase di lavorazione può essere uno tra i seguenti:

- **Aperto – Assegnato al II° Livello**
- **Chiuso – Risolto**
- **Chiuso – Problema non riscontrato**

Lo stato del TT per un **Informazione o Consulenza** alla fine di questa fase di lavorazione può essere uno tra i seguenti:

- **Chiuso – Richiesta INFO OK**
- **Chiuso – Invio comunicazione al relativo responsabile Asl**

Nel secondo caso "invio comunicazione al responsabile Asl" il sistema di TT deve provvedere a inviare una e-mail al responsabile Asl per attivare un contatto successivo con l'utente. Questa attività può essere eseguita anche in modo informale via telefono o e-mail.

Lo stato del TT per un **Nuova Implementazione** alla fine di questa fase di lavorazione deve essere:

Aperto – Assegnato al II livello

Gestione della segnalazione

L'operatore di help-desk di primo livello cercherà di risolvere il problema per quanto possibile e comunque nei casi in cui lo stesso ricada all'interno della attività "basilari", altrimenti deve limitarsi ad acquisire le informazioni sul disservizio descritte dall'utente e comunicargli le informazioni relative al TT aperto.

Le richieste di intervento per disservizio saranno classificate come:

- Disservizio Bloccante (l'utente non riesce ad operare sul sistema in nessun modo)
- Disservizio Non Bloccante (l'utente non riesce a eseguire singole funzionalità)

La fase di gestione della segnalazione si chiude con una delle seguenti azioni:

- Chiusura del TT direttamente al primo livello
- Assegnazione del TT al II Livello. In questo caso, l'operatore del II livello prende in carico il TT e lo gestisce interamente fino alla chiusura e il TT rimane nello stato di "assegnato al II Livello".

Gestione del Sollecito

Il sollecito può essere generato da una nuova richiesta da parte dell'utente oppure dalla funzione di risveglio del sistema di gestione dei TT.

Il sollecito riguarda:

- la presa in carico del TT
- la risoluzione del problema

L'operatore del primo livello apre il TT interessato e inserisce un segno di spunta nella casella di sollecito. Questo genera l'invio di una e-mail e/o una segnalazione all'interno del prodotto di gestione del trouble ticket, sia al gruppo di I livello sia a quello di II livello al fine di informarli sulla situazione.

L'attività di sollecito non cambia lo stato del TT che rimane **"Aperto - Assegnato"** o **"Aperto - In carico al II livello"**

Help Desk II Livello

Il processo di help-desk di II livello prevede le seguenti azioni:

- Acquisizione del TT (in questo modo il TT viene preso in carico dalla persona a cui è stato assegnato dal primo livello)
- Perfezionamento della diagnosi di I livello e descrizione delle azioni da eseguire per la soluzione
- Stima del tempo di ripristino in base alla priorità assegnata dal primo livello ed inserimento nel sistema di gestione del trouble ticket al fine di consentire al I livello in caso di chiamata da parte dell'utente di informarlo sullo stato e sul previsto tempo di risoluzione del disservizio
- Approfondita analisi delle cause dei problemi

- Risoluzione del problema, altrimenti, gestione della escalation dei problemi nei confronti di fornitori
- Chiusura del TT

Gestione del TT al II livello

Il TT assegnato dal I livello deve essere preso in carico dall'operatore di II livello, nel momento in cui il TT viene preso in carico cambia il suo stato e passa

da **“Aperto - Assegnato al II livello”** a **“Aperto - In carico al II livello”**

Il TT è assegnato all'operatore che lo ha preso in carico.

L'operatore deve perfezionare la diagnosi eseguita al primo livello e cercare di risolverlo.

Il TT fino a che non viene risolto rimane in carico all'operatore che lo ha acquisito e che si deve preoccupare di trovare una soluzione al problema anche interfacciandosi con i fornitori esterni: in tal caso una comunicazione deve essere inviata a tutto il gruppo di help-desk.

Una volta che il servizio è stato ripristinato, l'operatore che ha in carico il TT provvede alla sua chiusura, il TT viene posto nello stato di

Chiuso - Risolto

con conseguente chiusura della segnalazione verso il primo livello.

Il presente Contratto di servizio consta di 13 pagine e di 15 articoli e n.1 allegato che le parti sottoscrivono per integrale accettazione.

Il Commissario Straordinario
AVV. STEFANO ROSSI

L'Amministratore Unico
Dott. FRANCESCO SAVERIO MASSARO
