

SCHEDA TECNICA

SERVIZIO DI MANUTENZIONE, ASSISTENZA E ADEGUAMENTO DELL'APPLICATIVO JOB TIME PER LA GESTIONE DELLE PRESENZE

ASL ROMA 2

1. OGGETTO E PERIMETRO DEL SERVIZIO

La presente scheda tecnica riguarda il servizio di manutenzione, assistenza, aggiornamento e supporto tecnico-applicativo del sistema JOB TIME, utilizzato dall'ASL ROMA 2 per la rilevazione e la gestione delle presenze e delle assenze del personale.

Il sistema serve le due principali componenti nelle quali si articola, sotto il profilo del rapporto di lavoro, il personale operante nell'Azienda sanitaria:

- personale dipendente;
- personale medico convenzionato.

A tale scopo il sistema è implementato mediante due distinte istanze applicative, rispettivamente dedicate alla gestione del personale dipendente e alla gestione del personale medico convenzionato.

Entrambe le istanze, con tutte le relative componenti, moduli, configurazioni, basi dati, interfacce, servizi di integrazione e portali connessi, rientrano integralmente nel perimetro del presente servizio di manutenzione.

Le condizioni indicate nella presente scheda tecnica, comprese quelle relative alla manutenzione, agli aggiornamenti, alle integrazioni, ai livelli di servizio, alle prestazioni e alla sicurezza informatica, si intendono riferite ad entrambe le istanze, salvo diversa indicazione.

Il servizio comprende almeno le componenti e i moduli già in uso alla data di decorrenza contrattuale, tra cui il sistema di gestione presenze/assenze, il Portale del Dipendente, la gestione della banca ore e delle ferie, il modulo dedicato alla rilevazione delle presenze dei medici convenzionati, nonché le ulteriori componenti, procedure e integrazioni funzionalmente connesse al sistema.

2. DURATA E DECORRENZA DEL SERVIZIO

- Durata contrattuale: **12 mesi**.
- Avvio del servizio: il servizio dovrà risultare pienamente operativo dalla data di decorrenza, senza soluzione di continuità rispetto all'operatività del sistema.

Il Fornitore dovrà assicurare per l'intero periodo contrattuale la disponibilità dei servizi previsti dalla presente scheda tecnica.

3. TIPOLOGIE DI MANUTENZIONE E CRITERI DI CLASSIFICAZIONE

3.1 Manutenzione correttiva e conservativa

Si intendono comprese nella manutenzione correttiva e conservativa tutte le attività necessarie a garantire il corretto funzionamento delle funzionalità già presenti nel sistema. Tali attività sono comprese nel canone anche quando richiedano interventi sul codice, sulle configurazioni, sulle strutture dati, sulle query, sulle interfacce utente, sui workflow o sulle modalità di interoperabilità tra le diverse componenti.

Si considerano inoltre correttivi o adeguativi gli interventi sulle procedure già esistenti quando l'applicativo costringa l'utente a ripetere inutilmente operazioni o richieste riferite allo stesso evento, oppure a svolgere manualmente attività che il sistema potrebbe eseguire utilizzando dati già disponibili.

Il fatto che un intervento richieda una modifica del software, della base dati, delle configurazioni, delle interfacce o dei flussi applicativi non è, di per sé, motivo sufficiente per considerarlo manutenzione evolutiva.

3.2 Manutenzione adeguativa e normativa

Sono comprese nel canone le attività necessarie ad adeguare il sistema a disposizioni normative, regolamentari, di sicurezza, organizzative o tecniche che incidano su funzionalità già presenti e sul loro corretto utilizzo nell'ambito aziendale.

Sono compresi anche gli interventi necessari ad adattare funzionalità già presenti alle effettive modalità organizzative dell'Azienda, quando l'attuale configurazione renda difficoltosa o incompleta la gestione del processo amministrativo.

3.3 Aggiornamenti software

Dovranno essere compresi tutti gli aggiornamenti, patch, fix, hotfix e release del prodotto necessari al mantenimento in esercizio, alla sicurezza, alla compatibilità e al corretto funzionamento delle componenti oggetto del contratto.

Gli aggiornamenti non dovranno determinare perdita o alterazione delle configurazioni, delle personalizzazioni o delle integrazioni esistenti ricomprese nel perimetro contrattuale.

3.4 Manutenzione evolutiva

Per manutenzione evolutiva si intende invece l'introduzione di una funzione realmente nuova, non già presente nel prodotto e non necessaria a correggere, completare o rendere più efficiente una funzione o un processo già esistente.

Qualora il Fornitore ritenga che una richiesta debba essere considerata evolutiva, dovrà indicare per iscritto quale nuova funzionalità verrebbe introdotta e per quale motivo l'intervento non possa essere ricondotto alla manutenzione compresa nel canone. Eventuali giornate/uomo o costi aggiuntivi dovranno comunque essere preventivamente autorizzati dall'Azienda.

4. INTERVENTI CORRETTIVI E ADEGUATIVI OBBLIGATORI COMPRESI NEL CANONE

Tra gli interventi compresi nel canone si richiamano in particolare i seguenti, da applicare, ove necessario, ad entrambe le istanze del sistema.

4.1 Autenticazione centralizzata e Single Sign-On

Il sistema è costituito da una componente di back-end destinata agli operatori e da una componente di portale destinata all'utenza. Alla data di avvio del servizio il Portale del Dipendente utilizza l'autenticazione mediante dominio aziendale, mentre l'accesso alla componente di back-end avviene mediante credenziali locali.

Nell'ambito della manutenzione correttiva e adeguativa è richiesto l'adeguamento della componente di back-end al sistema aziendale di autenticazione centralizzata/Single Sign-On, secondo le specifiche tecniche e di sicurezza dell'Azienda.

L'intervento dovrà essere ricompreso nel canone e non potrà essere qualificato come manutenzione evolutiva, essendo finalizzato all'adeguamento delle modalità di autenticazione di una componente applicativa già esistente agli standard di accesso adottati dall'Azienda.

4.2 Ricerca, filtri, ordinamenti ed estrazione dei dati

Devono essere considerate attività di manutenzione correttiva anche la correzione e il completamento delle funzioni di ricerca, filtro, ordinamento ed estrazione dei dati normalmente utilizzate dagli operatori.

Gli elenchi prodotti dall'applicativo dovranno riportare i dati necessari alle successive attività amministrative quando tali informazioni siano già presenti nel sistema, evitando agli operatori ulteriori ricerche o ricostruzioni manuali.

Sono richiesti, in particolare, i seguenti interventi minimi:

- ripristino e corretto funzionamento del filtro per CENTRO DI GESTIONE;
- disponibilità del filtro per CONTRATTO ECONOMICO;
- possibilità di utilizzare, ove funzionalmente necessario, filtri combinati e/o a cascata;
- possibilità di visualizzare i dipendenti in ordine alfabetico;
- possibilità di ordinare le richieste almeno per PERIODO, TIPO e CAUSALE;
- visualizzazione nell'elenco delle richieste da approvare della motivazione inserita dal richiedente, senza necessità di aprire ogni singola richiesta nel dettaglio; qualora la lunghezza del testo non ne consenta la visualizzazione completa nell'elenco, dovrà esserne comunque resa immediatamente disponibile la lettura mediante espansione del testo o altra soluzione equivalente;
- possibilità di ottenere automaticamente, dagli elenchi prodotti dall'applicativo, le matricole dei soggetti interessati, senza ricostruzione manuale da parte dell'operatore.

4.3 Razionalizzazione delle richieste relative alle mancate timbrature

Si richiede inoltre di semplificare la gestione delle mancate timbrature, evitando la moltiplicazione di richieste riferite alla stessa giornata.

Se il dipendente dimentica il badge per un'intera giornata, dovrà poter indicare in un'unica richiesta tutte le timbrature mancanti, specificando gli orari di entrata e di uscita necessari a ricostruire correttamente la giornata lavorativa.

La stessa possibilità dovrà essere prevista per l'orario spezzato, consentendo di inserire nella medesima richiesta anche le ulteriori entrate e uscite.

In questo modo al referente dovrà pervenire una sola richiesta per la giornata interessata, anziché due o quattro richieste separate. A seguito dell'approvazione, il sistema dovrà comunque registrare correttamente le singole timbrature.

Anche questo intervento deve intendersi compreso nella manutenzione correttiva e adeguativa in quanto non viene richiesta una nuova tipologia di domanda, ma una gestione più razionale di una funzione già esistente.

4.4 Istanza medici convenzionati - gestione del processo autorizzativo in funzione della sede

La gestione del personale medico convenzionato presenta caratteristiche organizzative differenti rispetto a quella del personale dipendente. Il personale dipendente insiste ordinariamente su un unico riferimento organizzativo/centro di costo e, conseguentemente, su un unico percorso autorizzativo; il medico convenzionato può invece svolgere la propria attività presso più sedi aziendali, alle quali possono corrispondere differenti responsabili o referenti competenti all'approvazione delle richieste.

Il sistema dovrà pertanto consentire una relazione coerente tra medico, sede di attività e referente/approvatore competente, in modo che il destinatario della richiesta sia individuato in funzione della sede alla quale la richiesta stessa si riferisce.

Qualora un medico svolga la propria attività presso più sedi, il sistema dovrà consentire l'associazione di differenti referenti/approvatori alle singole sedi e instradare la richiesta esclusivamente verso il soggetto o i soggetti competenti per la sede interessata.

Non è pertanto sufficiente associare al medico un insieme indistinto di approvatori, se questo comporta che ogni richiesta venga inviata a tutti i referenti, anche a quelli delle sedi non interessate.

A titolo esemplificativo: qualora il medico M presti attività presso le sedi A e B, rispettivamente associate ai referenti RA e RB, una richiesta relativa ad una giornata di attività presso la sede A dovrà essere indirizzata al referente RA e non anche, indiscriminatamente, al referente RB; analogamente, una richiesta riferita alla sede B dovrà seguire il corrispondente percorso autorizzativo.

Tale adeguamento dovrà essere compreso nel canone, senza ulteriori oneri per l'Azienda in quanto non si tratta di introdurre un nuovo processo, ma di rendere quello già presente coerente con l'organizzazione aziendale prevista per i medici convenzionati.

5. MANUTENZIONE DELLE INTEGRAZIONI E INTEROPERABILITÀ

Sono comprese nel canone di manutenzione ordinaria tutte le attività necessarie al mantenimento in esercizio delle integrazioni, interfacce, web service, procedure di importazione/esportazione, scambio file e flussi dati esistenti alla data di decorrenza del contratto.

Sono altresì comprese, senza addebito di giornate/uomo, le modifiche necessarie alle predette integrazioni conseguenti ad aggiornamenti, variazioni o modifiche apportate dal Fornitore ai propri prodotti, comprese modifiche alla struttura delle tabelle, alla base dati, ai tracciati, alle API, ai servizi applicativi o alle modalità di esposizione e acquisizione dei dati.

Qualora una modifica a un sistema terzo renda necessario un adeguamento non sostanziale di un'integrazione preesistente, finalizzato esclusivamente a preservare un flusso o una funzione già operativa, tale attività è ricompresa nella manutenzione ordinaria.

Costituisce manutenzione evolutiva esclusivamente la realizzazione di una nuova integrazione verso un sistema precedentemente non integrato o l'introduzione di un nuovo processo di interoperabilità sostanzialmente distinto da quelli esistenti.

In presenza di anomalie riguardanti flussi di integrazione, il Fornitore dovrà collaborare con l'Azienda e con gli eventuali fornitori terzi coinvolti fino all'individuazione della causa del malfunzionamento, fornendo le evidenze tecniche di propria competenza.

6. INFRASTRUTTURA PSN, RESPONSABILITÀ DIAGNOSTICA E PRESTAZIONI APPLICATIVE

6.1 Contesto infrastrutturale

Il Fornitore prende atto che le componenti del sistema sono ospitate su infrastruttura del Polo Strategico Nazionale (PSN) e si impegna a garantire la piena compatibilità e operatività delle proprie componenti applicative nell'ambiente messo a disposizione dall'Azienda.

La collocazione dell'applicativo presso infrastrutture gestite da soggetti terzi non costituisce, di per sé, causa di esclusione della responsabilità del Fornitore né motivo di sospensione degli SLA.

6.2 Obbligo di diagnosi e prova della causa esterna

In presenza di degrado prestazionale, indisponibilità o malfunzionamento, il Fornitore è tenuto a svolgere tempestivamente tutte le attività diagnostiche di propria competenza necessarie a individuare la causa dell'anomalia.

L'eventuale attribuzione del malfunzionamento all'infrastruttura PSN, alla rete o a componenti gestite da terzi dovrà essere tecnicamente documentata mediante evidenze oggettive, quali log, metriche, tempi di risposta, trace, errori applicativi, consumo delle risorse o ulteriori elementi tecnici pertinenti.

Non sarà quindi sufficiente attribuire genericamente il problema alla rete, al PSN o ad altri fornitori per sospendere il ticket o i relativi SLA.

Il Fornitore dovrà assicurare la collaborazione tecnica con il personale dell'Azienda, del PSN e degli eventuali ulteriori fornitori coinvolti fino all'individuazione della causa del malfunzionamento.

6.3 Prestazioni applicative

Il Fornitore è responsabile dell'efficienza delle componenti software di propria competenza, comprese architettura applicativa, codice, query, gestione delle connessioni, accesso alla base dati, configurazioni applicative e utilizzo delle risorse assegnate, per quanto riconducibile al proprio prodotto.

In caso di tempi di risposta anomali o degrado delle prestazioni, il Fornitore dovrà verificare che il fenomeno non sia riconducibile a inefficienze applicative, query non ottimizzate, errata gestione delle sessioni o delle connessioni, configurazioni, memory leak, saturazione determinata dall'applicazione, inefficiente distribuzione del carico o altre cause riconducibili al software.

Il Fornitore potrà escludere una causa applicativa solo dopo avere fornito elementi tecnici che dimostrino l'origine esterna del problema.

7. ASSISTENZA TECNICO-APPLICATIVA E GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un servizio strutturato di assistenza accessibile almeno mediante portale di ticketing e posta elettronica e, per le anomalie di maggiore gravità, mediante contatto telefonico.

Il servizio comprende supporto agli operatori, diagnosi delle anomalie, chiarimenti sull'utilizzo delle funzionalità, supporto alle configurazioni, analisi di elaborazioni o risultati anomali e supporto nella verifica dei flussi di dati da e verso altri sistemi.

Il sistema di trouble ticketing dovrà consentire almeno:

- identificazione univoca della segnalazione;
- data e ora di apertura;
- descrizione della problematica;
- livello di priorità assegnato;
- data e ora di presa in carico;
- stato di lavorazione;
- attività effettuate e soggetti coinvolti;
- eventuali sospensioni, con relativa motivazione tecnica;
- soluzione adottata;
- data e ora di risoluzione e chiusura.

Per presa in carico si intende l'avvio effettivo dell'analisi da parte del personale tecnico competente e non la mera ricezione automatica del ticket.

8. LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

Gravità	Descrizione	Presa in carico	Ripristino/Risoluzione
Alta - Bloccante	Indisponibilità totale o blocco di una funzione essenziale, senza soluzione alternativa ragionevolmente praticabile.	Entro 2 ore lavorative	Entro 4 ore lavorative, anche mediante soluzione temporanea idonea al ripristino
Media	Malfunzionamento che compromette una o più funzionalità senza blocco complessivo del sistema.	Entro 4 ore lavorative	Entro 2 giorni lavorativi, salvo particolare complessità motivata
Bassa	Anomalie non bloccanti, richieste di chiarimento, configurazione o supporto applicativo.	Entro 1 giorno lavorativo	Secondo tempi concordati e senza ingiustificati ritardi

Qualora la risoluzione definitiva richieda tempi superiori, il Fornitore dovrà comunicare tempestivamente lo stato dell'attività, le cause, l'eventuale soluzione temporanea e la previsione motivata dei tempi necessari alla risoluzione definitiva.

8.1 Sospensione degli SLA

L'indisponibilità temporanea di personale del Cliente non costituisce causa di sospensione delle attività che il Fornitore sia tecnicamente in grado di eseguire autonomamente.

La sospensione dei termini SLA è ammessa esclusivamente qualora il Fornitore dimostri che una specifica attività, autorizzazione, informazione o accesso di esclusiva competenza del Cliente o di un terzo sia indispensabile e concretamente impeditivo della prosecuzione dell'intervento.

La richiesta di sospensione dovrà essere formulata per iscritto nel ticket, indicando puntualmente l'elemento mancante e le ragioni tecniche per le quali esso impedisce la prosecuzione. La sospensione opera esclusivamente per il tempo strettamente necessario a

rimuovere tale impedimento e non determina sospensione degli obblighi relativi alle ulteriori attività tecnicamente eseguibili.

Non sono ammesse proroghe automatiche e generalizzate dei termini per la sola presenza di infrastrutture, servizi o soggetti terzi nel processo di erogazione.

9. CYBERSECURITY E GESTIONE DELLE VULNERABILITÀ

Il Fornitore è responsabile della gestione delle vulnerabilità di sicurezza riferibili alle componenti software oggetto del contratto e alle componenti, librerie, framework, runtime e application server forniti, distribuiti, installati, configurati o comunque necessari al funzionamento dell'applicativo, anche se prodotti da terze parti, a titolo esemplificativo Apache Tomcat o componenti middleware analoghe.

A seguito della comunicazione di una vulnerabilità da parte dell'Azienda, del PSN, di organismi istituzionali competenti, ovvero a seguito della conoscenza della stessa da parte del Fornitore, quest'ultimo dovrà procedere immediatamente alla presa in carico, alla valutazione dell'impatto e all'attivazione delle necessarie misure di mitigazione e remediation.

Livello di criticità	Tempo massimo di remediation
Critica	12 ore
Grave	2 giorni
Moderata	7 giorni
Bassa	30 giorni

I termini decorrono dalla segnalazione o dalla conoscenza documentabile della vulnerabilità da parte del Fornitore, se antecedente.

Qualora non sia tecnicamente disponibile una correzione definitiva entro il termine previsto, il Fornitore dovrà adottare entro il medesimo termine ogni misura temporanea di mitigazione tecnicamente praticabile e trasmettere all'Azienda un piano di remediation contenente causa, rischio residuo, misure adottate e data prevista per la soluzione definitiva.

L'indisponibilità di una patch ufficiale del produttore di una componente di terze parti non esonera il Fornitore dall'obbligo di valutare e proporre tempestivamente misure compensative o di mitigazione.

Gli interventi di sicurezza e remediation previsti dal presente articolo sono ricompresi nel canone di manutenzione e non possono essere assoggettati a separata quotazione.

10. ATTIVITÀ ESPRESSAMENTE COMPRESSE NEL CANONE E DIVIETO DI RICLASSIFICAZIONE

Non costituiscono manutenzione evolutiva, e sono pertanto ricompresi nel canone, gli interventi necessari a:

- correggere funzionalità esistenti non funzionanti o non correttamente funzionanti;
- rendere pienamente fruibili funzioni di ricerca, filtro, selezione, ordinamento ed estrazione dei dati;
- adeguare i percorsi autorizzativi esistenti alla struttura organizzativa e alle modalità operative dell'Azienda, compreso il rapporto medico convenzionato - sede - approvatore;
- adeguare il sistema di autenticazione delle componenti applicative ai sistemi aziendali di autenticazione centralizzata/Single Sign-On;

- mantenere operative le integrazioni esistenti, comprese le modifiche necessarie a seguito di variazioni apportate dal Fornitore alle proprie basi dati, tabelle, API, tracciati o componenti software;
- adeguare in misura non sostanziale le integrazioni preesistenti a variazioni dei sistemi terzi, quando l'intervento sia finalizzato a preservare un flusso già operativo;
- correggere inefficienze prestazionali riconducibili all'architettura, al codice, alle query, alle configurazioni o alle componenti applicative del prodotto;
- rimuovere o mitigare vulnerabilità delle componenti applicative e dei framework necessari al funzionamento del sistema;
- assicurare alle due istanze del sistema, dedicate rispettivamente al personale dipendente e al personale medico convenzionato, le funzionalità necessarie alla corretta gestione dei rispettivi processi aziendali.

Le attività che la presente scheda tecnica indica come comprese nel canone non potranno essere successivamente proposte come manutenzione evolutiva o valorizzate a giornate/uomo.

11. MODALITÀ DI EROGAZIONE E COLLABORAZIONE TECNICA

Gli interventi saranno effettuati prevalentemente da remoto, nel rispetto delle politiche di sicurezza informatica, delle procedure di accesso ai sistemi e delle regole previste per l'operatività sull'infrastruttura PSN.

Gli interventi che possano determinare indisponibilità, anche temporanea, del sistema dovranno essere preventivamente concordati e programmati in fasce orarie tali da ridurre al minimo l'impatto sull'operatività aziendale.

Il Fornitore è tenuto a collaborare con i referenti tecnici e funzionali dell'Azienda e, quando necessario alla risoluzione di anomalie o problemi di interoperabilità, con il PSN e con gli ulteriori fornitori interessati. La presenza di più soggetti coinvolti non esonera il Fornitore dall'esecuzione delle attività di propria competenza né dall'obbligo di contribuire attivamente all'individuazione della causa.

12. VERIFICA DEL SERVIZIO, RENDICONTAZIONE E REGOLARE ESECUZIONE

L'Azienda si riserva di verificare durante l'intero periodo contrattuale il rispetto delle condizioni previste dalla presente scheda tecnica e, in particolare:

- il rispetto dei livelli di servizio;
- i tempi di presa in carico e risoluzione delle segnalazioni;
- la corretta esecuzione degli interventi correttivi e adeguativi;
- la disponibilità e corretta applicazione degli aggiornamenti;
- il mantenimento delle funzionalità applicative e delle integrazioni;
- la corretta gestione delle vulnerabilità e il rispetto dei relativi tempi di remediation;
- le prestazioni applicative e la qualità della diagnosi in caso di degrado o indisponibilità;
- l'effettiva realizzazione degli interventi obbligatori individuati all'articolo 4.

Ai fini della verifica di regolare esecuzione potranno essere utilizzati i dati risultanti dal sistema di trouble ticketing, la documentazione tecnica degli interventi, i log e le evidenze diagnostiche prodotte.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione, su richiesta dell'Azienda e comunque con periodicità concordata, un riepilogo delle attività svolte, dei ticket aperti e chiusi, degli SLA conseguiti, delle vulnerabilità gestite, degli aggiornamenti applicati e delle eventuali criticità ancora aperte.