

PROCEDURA DIPARTIMENTO ICT
ATS SARDEGNA

CONTROLLO ADEMPIMENTI CONTRATTUALI
SISTEMA INFORMATIVO OSPEDALIERO - SIO

Data:	
Autori:	Piero Sanna, Barbara Centini, P. Annicchiarico
Versione-Variante	004-A
Rivisto:	Piero Sanna, P. Annicchiarico, E. Deplano
Approvato:	Piergiorgio Annicchiarico
Distribuito:	<ol style="list-style-type: none">1. Personale Dipartimento ICT – ATS Sardegna appartenenti alla SC Sistemi Informativi Sanitari – CdC “Sistema Informativo Ospedaliero”2. Fornitori PMA di Area Sistema Informativo Ospedaliero

Elementi DI CONTROLLO DEL DOCUMENTO

Sintesi:

Descrive le modalità di controllo degli adempimenti contrattuali previsti nell'ambito degli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria per i sistemi applicativi del Sistema Informativo Ospedaliero - SIO da parte dei Fornitori dei relativi servizi di manutenzione e assistenza.

Codice	SISAN-PD-SA-004.A
Tipo	Procedure Dipartimentali – Dipartimento ICT
Data	15/12/2019
Versione	004
Variante	A
Stato	DEFINITIVO
Pagine	12
Altri documenti correlati	<ul style="list-style-type: none">– Deliberazione del Direttore Generale n. 373 del 09/03/2018 avente per oggetto “Attivazione, in via provvisoria e temporanea, del Dipartimento ICT”– Ordine di Servizio del Dipartimento ICT (rif. NP/2018/23124 del 26/03/2018) avente per oggetto “DIPARTIMENTO ICT - Ordine di Servizio N. 1 – Allocazione iniziale del personale alle Strutture Complesse del Dipartimento ICT e prime indicazioni operative”– Deliberazione del Direttore Generale n. 183 del 06/02/2018 avente per oggetto: “Adozione del Piano Triennale 2018 – 2020 di Sviluppo del Sistema Informativo dell’Azienda di Tutela della Salute della Sardegna”– Regolamento UE n. 679/2016 sulla Protezione dei Dati Personali - GDPR– AgID - Piano Triennale per l’Informatica nella Pubblica Amministrazione 2017 – 2019– Piano Triennale 2018 – 2020 di Sviluppo del Sistema Informativo dell’Azienda di Tutela della Salute della Sardegna– Piano di Manutenzione ed Assistenza (PMA) Sottosistemi - Sistema Informativo Aziendale - Specifiche Contrattuali 2018”– Procedura Dipartimentale: PROCEDURA RICHIESTE MANUTENZIONE SISTEMA INFORMATIVO OSPEDALIERO – SIO – ATS SARDEGNA - SISAN-PD-SA-002.A– Procedura Dipartimentale: PROCEDURA HELP DESK - DIPARTIMENTO ICT - ATS SARDEGNA - DDICT-PD-HD-001.A– Standard documentazione Dipartimento ICT - DDICT-LG-DD-001.C del 13/06/2018
Moduli	<ul style="list-style-type: none">– SISAN-MD-003 “Registro Verifica Adempimenti”

Parole Chiave	<ul style="list-style-type: none">▪ Adempimenti▪ Assistenza Tecnica▪ Autorizzazione Richiesta▪ Catalogo dei Documenti▪ Fatturazione▪ Intervento di Manutenzione▪ Richiesta di Intervento▪ Standard
File Name	2_SISAN-PD-SA-004.A_Adempimenti_e_Fatturazione_SIO.doc

Evoluzione modifiche apportate:

Data	Versione/Variante	Descrizione
12-10-2018	001.A	Versione iniziale
28-10-2018	002.A	<ul style="list-style-type: none">• Revisione P. Sanna• Revisione P. Annicchiarico
10-12-2018	003.A	<ul style="list-style-type: none">• Revisione Finale P. Annicchiarico, E. Deplano
15/11/2019	003.A	<ul style="list-style-type: none">• Revisione Finale P. Sanna

Eventuali suggerimenti di modifica della Procedura potranno essere trasmessi all'indirizzo e-mail: dipartimento.ict.procedure@atssardegna.it

INDICE

1.	INTRODUZIONE	5
1.1.	PREMESSA	5
1.2.	OBIETTIVO	5
1.3.	AREA DI APPLICAZIONE	6
1.4.	ABBREVIAZIONI E ACRONIMI	7
2.	DESCRIZIONE GENERALE DEL SERVIZIO	8
3.	VERIFICA ADEMPIMENTI CONTRATTUALI E FATTURAZIONE	10
4.	VERIFICHE DI CONFORMITÀ	12

1. INTRODUZIONE

1.1. PREMESSA

L'Azienda per la Tutela della Salute della Sardegna (ATS) rappresenta uno dei principali soggetti erogatori dei servizi Sanitari pubblici nel territorio regionale e costituisce un punto di riferimento privilegiato nell'ambito dell'attuale fase di organizzazione della sanità regionale.

Il Dipartimento ICT è focalizzato sui processi di informatizzazione dei servizi che hanno determinato nuovi fabbisogni di assistenza qualificata ICT per i quali alcune ASSL non sono ancora perfettamente organizzate: il livello di copertura dei fabbisogni ICT, finora assicurato dai Servizi Sistemi Informativi delle ex-ASL deve essere riorganizzato e proceduralizzato in modo tale da ottimizzare le eventuali lacune in alcuni settori e aree territoriali.

Uno dei principali impegni e attività del Dipartimento ICT, nell'ambito dell'erogazione del servizio di conduzione tecnica e funzionale dei sistemi informativi aziendali, è l'assistenza tecnica delle strutture centrali e periferiche, l'assistenza agli utenti (in remoto e in locale) e la gestione delle richieste di manutenzione per il Sistema Informativo Ospedaliero (SIO).

L'oggetto del presente documento è rappresentato dall'attivazione di una procedura del Dipartimento ICT con riguardo alla *Gestione delle richieste di manutenzione per il Sistema Informativo Ospedaliero (SIO)* con la funzione di integrare i processi relativi all'attivazione e gestione del supporto tecnico e di assistenza trattati nel documento "PROCEDURA RICHIESTE MANUTENZIONE SISTEMA INFORMATIVO OSPEDALIERO – SIO – ATS SARDEGNA - SISAN-PD-SA-004.A" con i successivi processi di natura amministrativa e di verifica della fatturazione da parte dei fornitori.

Il *Piano di Manutenzione ed Assistenza (PMA) Sottosistemi - Sistema Informativo Aziendale - Specifiche Contrattuali*, nei casi applicabili nel contesto della relativa offerta di servizio da parte dei Fornitori, definisce i requisiti per i contratti di assistenza e manutenzione dei sottosistemi aziendali del Sistema Informativo Aziendale della ATS.

A seguito dell'attivazione del *Piano di Manutenzione ed Assistenza (PMA) Sottosistemi - Sistema Informativo Aziendale - Specifiche Contrattuali* per gli anni 2020-2022, la S.C. *Sistemi Informativi Sanitari* del Dipartimento ICT ha avviato la definizione delle procedure interne per la gestione dei relativi contratti e delle relative attività tecniche e amministrative ad essi correlate.

L'estensione e la complessità del Sistema Informativo Aziendale della ATS Sardegna hanno determinato l'esigenza di decentrare le funzioni di gestione presso le singole ASSL nell'ambito dei *Centri di Competenza* istituiti (si veda *Ordine di Servizio SISAN N. 1 del 22/06/2018* e *SISAN N. 1-BIS del 26/06/2018*). In tal modo si è ritenuto di assicurare, al tempo stesso, uniformità e coerenza delle procedure organizzative.

1.2. OBIETTIVO

Questa procedura ha l'obiettivo di omogeneizzare e standardizzare il processo di gestione dei Contratti di Manutenzione e Assistenza dei sistemi applicativi della ATS in ambito di *Sistema Informativo Ospedaliero - SIO*, con particolare riferimento alle attività di verifica degli adempimenti contrattuali da parte dei Fornitori e di controllo della documentazione tecnica allegata ai documenti contabili, indispensabile per effettuare le operazioni di liquidazione delle fatture.

Contestualmente alla descrizione della procedura viene, inoltre, allegata la modulistica da utilizzare a supporto del processo di gestione suddetto, in modo tale da consentire anche la tracciatura ed il monitoraggio delle attività effettuate.

La presente procedura ha lo scopo di formalizzare uno strumento di lavoro di base, comune ai DEC dei relativi contratti con i singoli Fornitori e alle strutture operative nelle ASSL, con l'obiettivo di assicurare le necessarie risposte agli utenti del SIO e l'adeguata e controllata corresponsione delle prestazioni erogate e pattuite con i fornitori, con modalità omogenee in tutta l'ATS e in modo efficace e tempestivo, tenendo conto anche delle scadenze previste dalla normativa vigente sui tempi di pagamento.

Inoltre, la procedura intende fornire le indicazioni operative per il trattamento e verifica degli adempimenti contrattuali e per la loro relativa gestione, indipendentemente dal tipo di esigenza espressa; infatti è fondamentale mantenere traccia delle attività e della documentazione che costituisce l'elemento principale per la conclusione del ciclo operativo che porta alla liquidazione delle fatture verso i Fornitori, a partire dal mantenimento della tracciabilità degli interventi di assistenza da parte dei Fornitori.

Nel 2019 il Dipartimento ICT ha attivato il **sistema di Ticketing**, denominato **oST**, attualmente in uso, che consente la gestione della documentazione e del *workflow* organizzativo relativo al governo degli Interventi di Assistenza.

Il sistema **oST** rappresenta lo strumento fondamentale per la gestione, da parte di tutti gli attori coinvolti, di tutte le fasi inerenti il workflow relativo alla Richiesta Intervento, dall'apertura della Richiesta, all'autorizzazione, all'esecuzione e chiusura dello stesso Intervento.

Sono attualmente disponibili gli strumenti e le modalità per l'utilizzo – mediante profilazione utenti – dell'applicativo Web-Based denominato **oST** e raggiungibile alla URL della rete dati ATS Sardegna: <http://intranet.atssardegna.local/ost/supporto/scp/login.php>

1.3. AREA DI APPLICAZIONE

La presente procedura dipartimentale si collega alla gestione e conduzione, in tutte le sue specifiche modalità, delle *Richieste di Intervento* per la manutenzione dei Sistemi Applicativi in ambito di Sistema Informativo Ospedaliero della ATS Sardegna; essa è applicata nell'ambito delle attività di controllo di esecuzione delle richieste e degli adempimenti contrattuali, da parte del personale interno appositamente addetto (*in primis* i DEC, supportati dai *Riferimento ICT per l'area SIO*), a partire dalle documentazioni associate alle fatturazioni dei Fornitori, cui devono essere associate:

- documentazioni degli adempimenti periodici (si veda nel seguito);
- documentazioni di consuntivazione delle attività svolte, queste ultime risolutive delle richieste presentate mediante il Sistema Web di gestione Ticket **oST**, o eventuali altre modalità, dal personale autorizzato alla formulazione di richieste, ovvero:
 - a) Referente della Struttura Sanitaria richiedente (in genere: Direttore Sanitario Aziendale o suo delegato, Direttore ASSL o suo delegato, Direttore PO o suo delegato, Primario di Reparto, Coordinatore di Reparto);
 - b) *Riferimento ICT per l'area SIO (RA-SIO)*, DEC (*Direttore Esecutivo Contratto*), *Funzione Organizzativa SIO*, *Direttore Dipartimento ICT* o suo delegato;
 - c) Fornitore del Sistema Applicativo che rileva – tramite i propri tecnici – una specifica problematica non funzionale (p.es. sistemistica, di configurazione, etc.) che richieda un intervento programmato.

Per un maggior dettaglio sugli aspetti tecnici e gestionali relativamente alle attività di governo delle Richieste di Intervento per le attività di manutenzione e assistenza sui sistemi applicativi del Sistema Informativo Ospedaliero – SIO e sulla relativa autorizzazione della richiesta intervento e conseguente esecuzione delle attività da parte del Fornitore del sistema applicativo, si faccia riferimento alla Procedura Dipartimentale PROCEDURA GESTIONE RICHIESTE DI MANUTENZIONE - SISTEMA INFORMATIVO OSPEDALIERO – SIO – ATS SARDEGNA - *SISAN-PD-SA-004.A*, strettamente collegata alla presente procedura.

1.4. ABBREVIAZIONI E ACRONIMI

Nel presente documento sono utilizzate le seguenti abbreviazioni:

N	Acronimo	Significato	Descrizione
1	AgID	Agenzia per l'Italia Digitale	Agenzia tecnica della Presidenza del Consiglio che ha il compito di garantire la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana e contribuire alla diffusione dell'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, favorendo l'innovazione e la crescita economica.
2	ASSL	Area Socio Sanitaria Locale	Area Socio Sanitaria Locale
3	CAM	Contratto Assistenza Manutenzione	Contratto di Assistenza e Manutenzione per Sistemi Hardware o Software
4	DEC	Direttore Esecuzione Lavori	Direttore Esecuzione Lavori
5	ICT	Information and Communication Technology	Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione
6	PMA	Piano di Manutenzione e Assistenza	Insieme dei Contratti di Manutenzione e Assistenza del SIA
7	oST	Sistema Ticketing ATS Sardegna	Sistema Ticketing ATS Sardegna
8	SIA	Sistema Informativo Aziendale	Sistema Informativo Aziendale – in ambito ATS
9	SIO	Sistema Informativo Ospedaliero	Sistemi Applicativi Aziendali dell'area ospedaliera e diagnostica e relative integrazioni
10	RA-SIO	Riferimento ICT di Area	Riferimento ICT della singola ASSL – per il SIO. Riconducibili ai Centri di Competenza.
11	Report	Report	Rapporti periodici sulle attività svolte
12	OdS	Ordine di Servizio	Ordine di Servizio ATS Sardegna

Tabella 1 – Acronimi e abbreviazioni

2. DESCRIZIONE GENERALE DEL SERVIZIO

Il *Servizio di Controllo Adempimenti Contrattuali - Sistema Informativo Ospedaliero - SIO* dell'ATS Sardegna rappresenta la Fase 2, come di seguito elencato, nell'organizzazione della gestione del Servizio di Gestione degli Interventi di Manutenzione e Assistenza per il Sistema Informativo Ospedaliero – SIO:

1. Servizio di **Gestione Tecnica Richieste di Intervento**;
2. Servizio di **Controllo Adempimenti Contrattuali e Fatturazione**.

Con la *Gestione Tecnica delle Richieste di Intervento* ATS è un servizio finalizzato a fornire supporto all'utente delle strutture aziendali che operano sul Sistema Informativo Ospedaliero, con la funzione di integrare i processi di attivazione e gestione del supporto tecnico e di assistenza e di creare i presupposti di tracciabilità necessari ai correlati aspetti amministrativi e di verifica della fatturazione da parte dei fornitori (si veda anche la Procedura Dipartimentale "PROCEDURA GESTIONE RICHIESTE DI MANUTENZIONE - SISTEMA INFORMATIVO OSPEDALIERO – SIO – ATS SARDEGNA - SISAN-PD-SA-004.A").

Tale servizio si deve integrare necessariamente con i relativi aspetti amministrativi e di verifica della fatturazione da parte dei fornitori.

Il presente documento descrive e definisce la Fase 2, ossia il Controllo degli Adempimenti Contrattuali e della Fatturazione a partire dalla conclusione degli interventi di manutenzione e assistenza da parte del Fornitore, dalla verifica del corretto compimento della Richiesta di Intervento, della sua conclusione nei tempi e nei modi concordati e del soddisfacimento del fabbisogno aziendale.

Concluse le suddette verifiche, si deve eseguire il puntuale controllo della documentazione pertinente all'intervento e della fatturazione effettuata dal Fornitore – in relazione *Piano di Manutenzione ed Assistenza sottosistemi e Sistema Informativo Aziendale – PMA*, ai relativi Allegati e con riferimento al Contratto stipulato con lo stesso Fornitore.

Si osservi che il **DEC (Direttore Esecuzione Lavori)** rappresenta la figura centrale di riferimento per l'ATS Sardegna per ogni Contratto di Manutenzione e Assistenza stipulato col Fornitore; quindi è il soggetto principale deputato all'esecuzione di quanto prescritto nella presente procedura.

Con tale organizzazione la Fase di Controllo degli Adempimenti Contrattuali e della Fatturazione viene coordinata e gestita da un'unica figura di riferimento per i sistemi applicativi SIO, con il necessario supporto dei *Riferimenti ICT per l'area SIO (RA-SIO)* per ciascuna ASSL.

La funzione di questi ultimi è quella di eseguire puntualmente e tracciare adeguatamente, mantenendo documentazione opportuna, tutto quanto prescritto nel contesto della Procedura Dipartimentale "*GESTIONE RICHIESTE MANUTENZIONE SISTEMA INFORMATIVO OSPEDALIERO – SIO – ATS SARDEGNA - SISAN-PD-SA-004.A*", in modo tale che il relativo DEC di ciascun Contratto sia facilitato nelle operazioni di verifica.

Le attività di verifica effettuate dal DEC vengono registrate nel Modulo .XLS allegato alla presente Procedura:

- SISAN-MD-003 "*Registro Verifica Adempimenti*";

tenendo conto della documentazione di fornitura periodica (in genere, annuale, semestrale e trimestrale) riferita nel PMA (si veda *Piano di Manutenzione ed Assistenza sottosistemi e Sistema Informativo Aziendale* e relativi Allegati):

- Libretto di Sistema;
- Giornale di Gestione della Configurazione;

- Giornale di Gestione Applicazione;
- Elenco Amministratori di Sistema;
- Indicazione di Responsabile Esterno;
- Credenziali di Amministrazione (in busta chiusa);
- (eventuale) Documentazione Tecnica Dettagliata;
- Elenchi delle utenze applicative inutilizzate.

Oltre a tale documentazione, deve essere puntualmente riscontrata la componente dei servizi “A Consumo”, “Sotto-Soglia” e “Urgenti” con particolare riferimento alla documentazione di ciascun intervento, ovvero:

- a) SISAN-MD-001 “*Richiesta Intervento*”;
- b) SISAN-MD-002 “*Autorizzazione Intervento*”;
- c) Verbale Intervento del Fornitore controfirmato dal Referente della Struttura (o suo Delegato);
- d) Corrispondenza con la Fatturazione – come previsto dalla tempistica e clausole contrattuali.

Tali adempimenti e registrazioni tracciano – da parte del *DEC*, con l'indispensabile supporto dei *Riferimenti ICT di ciascuna ASSL di competenza (RA-SIO)* - le attività di controllo effettuate a garanzia dell'ATS, fino a conclusione dell'esecuzione del Contratto da parte del Fornitore.

3. VERIFICA ADEMPIMENTI CONTRATTUALI E FATTURAZIONE

In relazione a quanto stipulato nel Contratto di Manutenzione e Assistenza (annuale o pluriennale) e a quanto definito nel “*Piano di Manutenzione ed Assistenza (PMA) Sottosistemi - Sistema Informativo Aziendale - Specifiche Contrattuali 2018*”, il DEC di riferimento acquisisce la documentazione prevista e quella prodotta dal Fornitore.

Nello specifico, è richiesto al *Fornitore* (per facilitare le operazioni di controllo) che invii al *DEC*, separatamente dalla fatturazione (la quale deve contenere gli stessi allegati di seguito descritti), tutta la documentazione relativa a ciascuna Fattura (riferita almeno per Protocollo, Data di Emissione, Valore e Tipologia: Adempimenti Contrattuali o Interventi Tecnici), così composta:

- In caso di fattura periodica trimestrale relativa ad Adempimenti Contrattuali: un riepilogo contenente la lista degli adempimenti completati in relazione alla specifica Fattura emessa, con allegati (in un file .ZIP) la relativa documentazione, del tipo:
 - Libretto di Sistema (annuale, o suo aggiornamento se necessario);
 - Giornale di Gestione della Configurazione (trimestrale);
 - Giornale di Gestione Applicazione (trimestrale);
 - Elenco Amministratori di Sistema (annuale);
 - Indicazione di Responsabile Esterno (annuale);
 - Credenziali Amministrazione (annuale; è richiesto il riferimento di trasmissione e/o consegna; le credenziali non sono allegare materialmente alla comunicazione);
 - (eventuale) Documentazione Tecnica Dettagliata (eventualmente associata al Libretto di Sistema);
 - Elenchi delle utenze applicative inutilizzate negli ultimi 6 mesi (trimestrale).
- In caso di fattura periodica trimestrale relativa ad Interventi Tecnici: un riepilogo contenente la lista degli interventi effettuati, ordinati per tipologia (Programmati “A Consumo”, Programmati “Ricorrenti”, Interventi “Urgenti”, Interventi “Sotto-Soglia”), con associati i valori determinanti i corrispettivi (N. ore/gg-persona per figura professionale/tariffa), con allegati (in un file .ZIP) i documenti correlati alle singole Richieste Intervento di Manutenzione e Assistenza, comprendente quindi – per ciascun elemento della lista - i seguenti documenti:
 - a) SISAN-MD-001 “*Richiesta Intervento*”;
 - b) SISAN-MD-002 “*Autorizzazione Intervento*” (per tutti gli Interventi “A Consumo”);
 - c) Verbale Intervento (sottoscritto dal richiedente o suo delegato.).

Nel caso specifico di interventi di manutenzione categorizzati come “*Urgenti*”, “*Ricorrenti*” o “*Sotto-Soglia*” (si veda Procedura Dipartimentale *GESTIONE RICHIESTE MANUTENZIONE SISTEMA INFORMATIVO OSPEDALIERO – SIO – ATS SARDEGNA - SISAN-PD-SA-004.A*) il Fornitore non produce i documenti indicati nel punto b) in quanto non richiesti e non presenti.

Il DEC ha il compito di verificare la correttezza della documentazione ricevuta, ricorrendo all'indispensabile supporto dei *Riferimenti ICT di ciascuna ASSL di competenza (RA-SIO)* i quali devono confermare il compimento della Richiesta di Intervento da parte del Fornitore, fornendo – ove non già presenti nella modulistica fornita - informazioni di dettaglio ed ulteriore documentazione.

Per quanto riguarda l'attività di verifica degli adempimenti contrattuali effettuata dal *DEC*, il relativo esito viene registrato nel modulo **SISAN-MD-003 “Registro Verifica Adempimenti”** (e relativi allegati).

Questo registro viene costantemente aggiornato durante l'esecuzione del contratto e viene reso disponibile alla direzione della *SC Sistemi Informativi Sanitari* e al *Coordinatore del Centro di Competenza* (qualora non coincidente con il DEC).

4. VERIFICHE DI CONFORMITÀ

Il DEC, qualora rilevi la presenza di inadempienze significative e/o ripetute da parte del Fornitore, siano queste riferite alla documentazione allegata alla fattura o anche alla documentazione di competenza contrattuale o del PMA, o alle modalità di erogazione dei servizi di manutenzione, provvede tempestivamente ad effettuare le seguenti attività:

- Inviare comunicazione al Fornitore esplicitando gli elementi di inadempienza rilevati;
- Informare la Direzione della *SC Sistemi Informativi Sanitari* e il *Coordinatore del Centro di Competenza*;
- Sospendere - con comunicazione scritta al Fornitore (e, p.c., al Direttore della SC "Gestione Ciclo Passivo" – la liquidazione della relativa fattura.

Pertanto, solo a seguito della risoluzione degli aspetti indicati come inadempienze e alla comunicazione di risposta da parte del Fornitore, il *DEC* procede a completare l'iter di verifica adempimenti e autorizzare la definitiva liquidazione della Fattura, da svolgersi a cura del Direttore della SC Sistemi Informativi Sanitari, con il supporto della Segreteria del Dipartimento ICT.