

	Ente per i Servizi Tecnico-Amministrativi Regionale	PA xx TIS
	“SOFTWARE CHANGE REQUEST” Procedura Gestione Manutenzioni Evolutive e Normativa	REV00
		Pag. 1 di 13

SOFTWARE CHANGE REQUEST
 Procedura Gestione Manutenzioni Evolutive e Normativa

Data	Revisione	Redazione	Verifica	Validazione	Approvazione
	REV00	Dipartimento TIS Area IPF Area Progetti Area Demand Management e Pianificazione Strategica	UOC Audit e Compliance	Direttore Amministrativo	Direttore Generale

Indice generale

1. PREMESSA	3
2. SCOPO	3
3. CAMPO DI APPLICAZIONE ED ENTRATA IN VIGORE	4
4. TERMINOLOGIA, ABBREVIAZIONI, DEFINIZIONI	4
5. RESPONSABILITA'.....	5
6. RIFERIMENTI	8
7. MOTIVAZIONI.....	8
8. REQUISITI PRELIMINARI E CRITERI DI ECCEZIONE.....	8
9. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'	8
10. ARCHIVIAZIONE	11
11. INDICATORI E MONITORAGGIO	12
11. CRITERI DI VALUTAZIONE E REGISTRAZIONE DATI	12
12. APPARECCHIATURE	12
13. ALLEGATI E APPENDICI.....	12
14. DIAGRAMMA DI FLUSSO DELLE ATTIVITA'	13

	Ente per i Servizi Tecnico-Amministrativi Regionale	PA xx TIS
	“SOFTWARE CHANGE REQUEST” Procedura Gestione Manutenzioni Evolutive e Normativa	REV00
		Pag. 2 di 13

DA DISTRIBUIRE A:

1. Dirigenti afferenti Area Progetti
2. Dirigenti afferenti Area Infrastrutture, Processi e Flussi
3. Dirigenti afferenti Area Pianificazione Strategica e Demand Management
4. Responsabili e Direttori dell'Esecuzione dei contratti (RES e DEC) (*Trasmissione a cura dei Dirigenti responsabili*)
5. Fornitori di contratti che prevedono manutenzione evolutiva (*Trasmissione a cura dei Dirigenti responsabili*)
6. Dipartimento ABS
7. Dirigenti afferenti UOS Gestione Esecuzione Contratti e Affidamenti
8. Responsabili Aziendali di Progetto nelle AA.SS. / AA.OO.UU.
9. Dirigenti AeC
10. Referenti Territoriali Area Centro, Nord Ovest e Sud Est
11. Aziende Sanitarie (*Trasmissione a cura dei Referenti Territoriali*)
12. Direttore Generale Estar
13. Direttore Amministrativo Estar

	Ente per i Servizi Tecnico-Amministrativi Regionale	PA xx TIS
	“SOFTWARE CHANGE REQUEST” Procedura Gestione Manutenzioni Evolutive e Normativa	REV00

1. PREMESSA

La presente procedura definisce le modalità di gestione delle CHANGE REQUEST sui software in uso in Estar e nelle AA.SS., evidenziando il processo da attuare per la gestione delle attività che rientrano nell'ambito dei contratti di Manutenzione Evolutiva (MEV) dei software oppure nell'ambito delle attività progettuali afferenti al piano strategico triennale (Rif. 3). Ha carattere aziendale e coinvolge, oltre ad Estar, le Aziende Sanitarie Toscane e le Aziende che forniscono i software (Fornitori).

Rientrano in questa procedura anche le attività eseguite dai fornitori che, seppur non sempre inquadrabili nella tipologia 'CHANGE REQUEST', hanno un impatto sulla gestione organizzativa delle manutenzioni evolutive presenti nei contratti di assistenza e manutenzione (es. attività sistemistiche, estrazioni ad hoc, migrazioni di infrastrutture e DB, modifiche ai flussi DOC e RFC, ecc.), pertanto la presente procedura sarà applicata ad ogni ambito di utilizzo della MEV.

Deve essere evidenziato che il personale dell'Area Infrastrutture, Processi e Flussi (IPF) / Area Progetti del Dipartimento Tecnologie Informatiche e Sanitarie (TIS) di ESTAR non provvederà a liquidare ai fornitori attività che non siano state preventivamente autorizzate dal RES, dal DEC (o dagli assistenti al DEC) individuati per ciascun contratto contenente manutenzione evolutiva oppure dal PM, PMO di competenza della Area Progetti. L'autorizzazione avviene dopo che il collaudo sia terminato con esito positivo.

Si precisa che le attività di manutenzione normativa possono essere ricondotte alle attività di manutenzione Evolutiva senza la necessità di procedere alla redazione di moduli di autorizzazione in quanto sono previste nel contratto di assistenza e manutenzione.

2. SCOPO

- 1) Assicurare omogenea modalità di gestione della Manutenzione Evolutiva presente nei contratti, garantendo che tutte le linee di produzione del Dipartimento TIS abbiano una iniziale allocazione di un pacchetto di giornate dedicate da redistribuire prima delle scadenze del contratto nel caso in cui non vengano utilizzate.
- 2) Risalire in modo semplice ed immediato al tipo di attività svolta, al richiedente e all'impegno del Fornitore in termini di giorni/uomo e disporre di un archivio centralizzato con lo stato di avanzamento della MEV, le autorizzazioni a procedere e i relativi collaudi firmati.
- 3) Identificare in modo semplice ed univoco le figure responsabili per le attività di collaudo ai software in termini di:
 - Responsabile del preventivo e dell'esecuzione dell'attività lato Fornitore;
 - Operatore di Estar o dell'Azienda Sanitaria (RAP) che richiede la modifica al software e/o una attività professionale da far svolgere al Fornitore;
 - Operatore di Estar che autorizza l'attività dal punto di vista economico (gestore del budget); spesso coincide con le figure di RES o DEC, altrimenti è nominato assistente al DEC;
 - Operatore di Estar o dell'Azienda Sanitaria (RAP) che esegue il collaudo;
- 4) Identificare le tipologie di manutenzione che possono essere ricondotte ad attività di sviluppo di nuove funzionalità (manutenzione evolutiva) oppure di completamento funzionale di attività progettuali del piano strategico triennale ICT

	Ente per i Servizi Tecnico-Amministrativi Regionale	PA xx TIS
	“SOFTWARE CHANGE REQUEST” Procedura Gestione Manutenzioni Evolutive e Normativa	REV00
		Pag. 4 di 13

3. CAMPO DI APPLICAZIONE ED ENTRATA IN VIGORE

La presente procedura trova applicazione nel campo dei contratti di manutenzione evolutiva dei software gestiti da ESTAR, nonché nel capo delle gare di acquisizione di nuovi software qualora esse prevedano attività di manutenzione evolutiva, a partire dalla data di approvazione della presente procedura.

4. TERMINOLOGIA, ABBREVIAZIONI, DEFINIZIONI

Glossario dei termini e delle abbreviazioni

Acronimo	Definizione
RUP	Responsabile unico del procedimento (art. 30 DLgs 50/2016) nella fase che si chiude con la stipula del contratto
RES	Responsabile del procedimento per la fase di esecuzione del contratto (art. 2 comma 1.b DGRT 16/2014), identificato, per lo scopo di questo documento, in Area Infrastrutture, Processi e Flussi
DEC	Direttore dell'Esecuzione del Contratto (art. 101 DLgs 50/2016), identificato, per lo scopo di questo documento, in Area Infrastrutture, Processi e Flussi
Assistenti al DEC	Persone nominate dal DEC per gestire e autorizzare le attività di MEV per le AA.SS. afferenti un'Area Vasta o uno specifico ambito di attività (es. modifiche ai flussi, attività sistemiche, etc...). Tale figura non è più prevista nel codice degli appalti (DLgs 50/2016)
PO	Posizione Organizzativa delle UOS Processi e Flussi (su base sezioni territoriali di Area Vasta)
Referente ICT Estar	Personale Estar della Area Infrastrutture Processi e Flussi / Area Progetti incaricato di gestire la procedura di approvazione dei MEV; può coincidere con il RES / DEC di Area IPF oppure PMO / PM di Area Progetti
RAP	Referente Aziendale del Progetto: utenti identificati dalla Direzione delle Aziende Sanitarie come riferimento per le attività di evoluzione del software o Dirigenti di Struttura delle Aziende Sanitarie che hanno evidente potere di modifica sul processo oggetto della Change Request o membri di comitati direttivi, cabine di regia, ecc.
Referente ICT Aziendale	È l'interfaccia delle AS / AOU verso Estar ed è responsabile della fase autorizzativa delle MEV gestite su budget AS / AOU. Nel caso di MEV su piano ICT gestite su budget Estar il Referente ICT Aziendale coincide con PMO / PM
PM	Project Manager: è il responsabile dell'avvio, pianificazione, esecuzione, controllo e chiusura di un progetto del piano strategico triennale
PMO	Program Manager Office: coordina i PM del portfolio progetti di propria competenza e riporta alla direzione di Area lo stato di avanzamento dei progetti del piano strategico triennale
MEV	Manutenzione Evolutiva
CAM	Contratto di Assistenza e Manutenzione (Ordinaria, Correttiva ed Evolutiva)
AA.SS.	Aziende Sanitarie Territoriali
AOU	Aziende Ospedaliere Universitarie
UOS GECA	UOS Gestione esecuzione contratti e affidamenti
Ufficio di supporto amministrativo	Ufficio del Dipartimento TIS (UOS GECA) di ESTAR che svolge il ruolo di supporto amministrativo ai RES e DEC ICT
AEC	UOC Audit e Compliance

	Ente per i Servizi Tecnico-Amministrativi Regionale	PA xx TIS
	“SOFTWARE CHANGE REQUEST” Procedura Gestione Manutenzioni Evolutive e Normativa	REV00
		Pag. 5 di 13

Area IPF	Area Infrastrutture, Processi e Flussi
RACI	La matrice RACI specifica il tipo di relazione fra la risorsa e l'attività: Responsible, Accountable, Consulted, Informed
PSRT	Piano Strategico Regionale Toscano è il piano condiviso tra Regione Toscana, Aziende ed Estar su scala triennale

5. RESPONSABILITA'

In questo paragrafo sono identificati i livelli di responsabilità in corrispondenza in ciascuna delle fasi descritte nel capitolo “descrizioni delle attività”. In particolare vengono riportate quattro matrici RACI a seconda che la manutenzione venga gestita in Operation piuttosto che come attività progettuale del PSRT.

La tabella sottostante evidenzia le tipologie di MEV e le relative responsabilità autorizzative e di gestione delle attività correlate alla MEV che viene suddivisa nelle seguenti tipologie:

1. MEV Operation: ovvero l'introduzione di nuove funzioni, o la modifica di funzioni preesistenti, nell'ambito di software in produzione gestito in operation da Area IPF
2. MEV su piano ICT: ovvero l'introduzione di nuove funzioni, o la modifica di funzioni preesistenti, nell'ambito di software che non hanno superato la fase di collaudo gestito da Area Progetti

Tipologia MEV	Budget	RES / DEC	Autorizzazione Ente	Autorizzazione EstaR	Collaudo
1 - MEV Operation	AASS	Area IPF	Responsabile Aziendale Progetto	RES/DEC o P.O. UOS di AV sulla base dell'importo	DEC o P.O. UOS PF di AV sulla base dell'importo
2 - MEV su piano ICT	AASS	Area IPF	Responsabile Aziendale Progetto	PMO/PM + RES/DEC (doppia firma: di Area Progetti + di Area IPF)	PM + team di progetto
3 - MEV su piano ICT	Estar	Area IPF	PMO / PM	RES / DEC	PM + team di progetto
4 - MEV su piano ICT	Estar	Area Progetti	PMO / PM	PMO / PM	PM + team di progetto

1. Il DEC, qualora individuato formalmente ha le responsabilità previste al Rif7. Con la supervisione del RES mantiene e presidia, insieme all'ufficio di supporto amministrativo, i documenti che evidenziano il consumo delle giornate autorizzate rispetto al budget annuo previsto dal contratto di manutenzione evolutiva. Se necessario, può avere la collaborazione di altre figure appositamente nominate “Assistente al DEC”.
2. Il RES è individuato, per la cura dell'esecuzione di ogni procedura contrattuale, in fase di programmazione o di richiesta di acquisto, ed è individuato all'interno delle strutture competenti alla gestione esecutiva del contratto. Il RES individua la tipologia di manutenzione (Operation / Progetto) e ne dà comunicazione al DEC e al PM del progetto, eventualmente identificato per competenza.
3. Responsabile del preventivo e dell'esecuzione dell'attività lato Fornitore: quantifica l'impegno necessario per la Change Request in termini di giorni/uomo, ne calcola l'impegno di spesa derivante dai costi presenti sui contratti di manutenzione e garantisce che quanto rilasciato ed eseguito risponda a quanto richiesto.
4. Operatore di Estar o Responsabile Aziendale del Progetto (RAP) che avanza la Change Request (di Estar o dell'Azienda Sanitaria): garantisce la pertinenza della richiesta e la sua coerenza con le

strategie aziendali. È preferibile che le richieste di Change provengano sempre dal Responsabile Aziendale del Progetto (RAP).

- L'operatore di Estar che autorizza la Change Request verifica, con l'Ufficio di Supporto Amministrativo, che la richiesta sia eseguibile all'interno del budget residuo annuale e non sia in conflitto con altre Change Request in corso di valutazione o approvazione.
- L'operatore di Estar o Responsabile Aziendale del Progetto (RAP) che effettua il collaudo, ed in caso di esito positivo, autorizza la liquidazione delle fatture inerenti l'attività svolta. Tipicamente coincide con l'operatore richiedente ma questo non costituisce necessariamente un vincolo.
- Il Dipartimento ICT presidia, attraverso l'ufficio di supporto amministrativo (UOS GECA), le fasi di nomina e variazione del RES e garantisce una gestione centralizzata ed omogenea dei contratti di assistenza e manutenzione in ambito ICT.
- Il PMO è individuato, per gestire la fase di autorizzazione sia per l'Ente che per ICT nel caso delle MEV afferenti il piano ICT, all'interno dell'Area Progetti. Il PMO individua la tipologia di manutenzione (Operation / Progetto) e ne dà comunicazione al DEC ed al PM del progetto eventualmente identificato per competenza.
- Il PM è individuato, per gestire la fase di autorizzazione sia per l'Ente che per ICT nonché per il collaudo nel caso delle MEV afferenti il piano ICT ed è individuato all'interno dell'Area Progetti. Il PM individua la tipologia di manutenzione (Operation / Progetto) e ne dà comunicazione al DEC.
- Il Team di Progetto è un gruppo di risorse assegnate formalmente al progetto (Area IPF e AA.SS.).

Per contratti di piccolo importo oppure per contratti relativi a manutenzione evolutiva di software presenti in una unica Azienda Sanitaria, le figure di RES e DEC possono anche essere svolte tutte dalla stessa persona e può non essere necessario identificare assistenti al DEC.

- Evidenza della richiesta
- Quotazione dell'attività
- 3a. Identificazione manutenzione relativa a piano strategico regionale
- 3b. Valutazione della richiesta
- Autorizzazione
- Contabilizzazione attività autorizzate
- Rilascio modifiche in test
- Svolgimento sessioni di collaudo
- Esito del collaudo
- Contabilizzazione attività collaudate e fatturate

Responsabilità/Attività	1. Evidenza della richiesta	2. Quotazione dell'attività	3. Identificazione manutenzione	3b. Valutazione della richiesta	4. Autorizzazione	5. Contabilizzazione attività autorizzate	6. Rilascio modifiche in test	7. Svolgimento sessioni di collaudo	8. Esito del collaudo	9. Contabilizzazione attività
Uff. Supporto Amministrativo				C	I	R			I	R
RES	C	I	A	A	A	I	C	C	C	I
DEC / PO / Referente ICT Estar	C	I	R	R	C	I	A	R	R	I
Respons. Aziendale Progetto	R			C	R		C	C	C	I
Fornitore	I	R		C	I		R	C	I	I

Tabella 1: MEV di tipo Operation

Responsabilità/Attività	1. Evidenza della richiesta	2. Quotazione dell'attività	3. Identificazione manutenzione	3b Valutazione della richiesta	4. Autorizzazione	5. Contabilizzazione attività autorizzate	6. Rilascio modifiche in test	7. Svolgimento sessioni di collaudo	8. Esito del collaudo	9. Contabilizzazione attività
Uff. Supporto Amministrativo				C	I	R			I	R
RES / DEC	C	I	A	C	R	I	I	I	I	C
PMO / PM	R	C	R	R	R	I	A	A	A	C
Team di Progetto				C			C	R	R	
Respons. Aziendale Progetto	C			C	A		C	C	C	I
Fornitore	I	R		C	I		R	C	I	I

Tabella 2: Manutenzione Piano ICT con Budget AS/AOU

Responsabilità/Attività	1. Evidenza della richiesta	2. Quotazione dell'attività	3. Identificazione manutenzione	3b Valutazione della richiesta	4. Autorizzazione	5. Contabilizzazione attività autorizzate	6. Rilascio modifiche in test	7. Svolgimento sessioni di collaudo	8. Esito del collaudo	9. Contabilizzazione attività
Uff. Supporto Amministrativo				C	I	R			I	R
RES / DEC	C	I	A	C	R	I	I	I	I	C
PMO / PM	R	C	R	R	A	I	A	A	A	C
Team di Progetto				C			C	R	R	
Respons. Aziendale Progetto	I			I	I		I	C	I	I
Fornitore	I	R		C	I		R	C	I	I

Tabella 3: Manutenzione Piano ICT con Budget ESTAR e RES/DEC in Area IPF

Responsabilità/Attività	1. Evidenza della richiesta	2. Quotazione dell'attività	3. Identificazione manutenzione	3b Valutazione della richiesta	4. Autorizzazione	5. Contabilizzazione attività autorizzate	6. Rilascio modifiche in test	7. Svolgimento sessioni di collaudo	8. Esito del collaudo	9. Contabilizzazione attività
Uff. Supporto Amministrativo				C	I	R			I	R
PMO / PM	R	C	R	R	R	I	A	A	A	C
Team di Progetto				C			C	R	R	
Respons. Aziendale Progetto	I			I	I		I	C	I	I
Fornitore	I	R		C	I		R	C	I	I

Tabella 4: Manutenzione Piano ICT con Budget ESTAR e RES/DEC in Area Progetti

I ruoli previsti dalla matrice sono:

- Responsible (R): colui che esegue operativamente l'attività e/o ne assegna l'esecuzione a suoi delegati;
- Accountable (A): colui che ha la responsabilità sul risultato dell'attività; si avvale di R per la esecuzione dell'attività;
- Consulted (C): persona che aiuta e collabora con il Responsible per l'esecuzione dell'attività;
- Informed (I): colui che deve essere informato al momento dell'esecuzione dell'attività.

	Ente per i Servizi Tecnico-Amministrativi Regionale	PA xx TIS
	“SOFTWARE CHANGE REQUEST” Procedura Gestione Manutenzioni Evolutive e Normativa	REV00

6. RIFERIMENTI

Paragrafo in cui è specificata la documentazione di riferimento (leggi nazionali o regionali, regolamenti e delibere aziendali).

1. Rif1 - Codice dei Contratti Pubblici: Decreto Legislativo n. 50 del 18 aprile 2016, aggiornato con le modifiche introdotte dal Decreto correttivo (Decreto legislativo n. 56 del 19 aprile 2017, pubblicato in Gazzetta Ufficiale 5 maggio 2017, n. 103) e Decreto legge n. 50 del 24 aprile 2017, convertito, con modificazioni, dalla Legge n. 96 del 21 giugno 2017
2. Rif2 - DGRT 16/2014: Regolamento di attuazione dell'articolo 101, della legge regionale 40 del 24 febbraio 2005 (Disciplina del servizio sanitario regionale) in materia di attività contrattuale degli enti per i servizi tecnico-amministrativi di area vasta quali centrali di committenza del sistema sanitario regionale
3. Rif3 - DGRT 515/2017: Piano Strategico ICT per gli anni 2017/2019
4. Rif4 - Procedura Software Lifecycle Management – in fase di redazione/revisione
5. Rif5 - Procedura Collaudi Forniture Software – in fase di redazione/revisione
6. Rif6 - Procedura Gestione Trouble Ticketing – in fase di redazione/revisione
7. Rif7 - DPGRT 7R/2018: Regolamento di attuazione dell'articolo 101.1, comma 5 della legge regionale 24 febbraio 2005, n. 40 (Disciplina del servizio sanitario regionale) in materia di attività contrattuale dell'ente di supporto tecnico amministrativo regionale (ESTAR), quale centrale di committenza del servizio sanitario regionale.

7. MOTIVAZIONI

Vedi scopo.

8. REQUISITI PRELIMINARI E CRITERI DI ECCEZIONE

La presente procedura si applica ogni qualvolta si renda necessario effettuare modifiche o attività straordinarie sui software che rientrano nella manutenzione evolutiva contrattualizzata con i fornitori.

Non costituiscono oggetto della presente fornitura:

- Modifiche necessarie alla correzione di errori o malfunzionamenti (da imputarsi alla Manutenzione Correttiva)
- Altre modifiche o progetti che esulano dalla manutenzione evolutiva annualmente contrattualizzata o dalla manutenzione normativa.

9. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

Fase 1. Evidenza della richiesta

Il RAP / Referente ICT Aziendale può inoltrare la Change Request alle strutture ICT (Referente ICT della richiesta) nelle seguenti modalità:

- invio diretto alle strutture di riferimento (afferenti l'Area Infrastrutture, Processi e Flussi)
- durante attività coordinate (es. riunioni periodiche) vengono concordate le nuove Change Request con il personale di Area Pianificazione Strategica e Demand Management / operatori CRM.

In entrambi i casi è compito delle strutture ICT di Estar dettagliare la richiesta inviata al fine di definire il requisito da soddisfare.

Nel caso dei progetti del piano strategico triennale il PM del progetto gestisce questa fase.

La tabella sottostante evidenzia le tipologie di MEV e le relative responsabilità autorizzative e di gestione dell'attività correlata alla MEV.

Tipologia MEV	Budget	RES DEC /	Autorizzazione Ente	Autorizzazione EstaR	Collaudo
1 - MEV Operation	AASS	Area IPF	Responsabile Aziendale Progetto	RES/DEC o P.O. UOS di AV sulla base dell'importo	DEC o P.O. UOS PF di AV sulla base dell'importo
2 - MEV su piano ICT	AASS	Area IPF	Responsabile Aziendale Progetto	PMO/PM + RES/DEC (doppia firma: di Area Progetti + di Area IPF)	PM + team di progetto
3 - MEV su piano ICT	Estar	Area IPF	PMO / PM	RES / DEC	PM + team di progetto
4 - MEV su piano ICT	Estar	Area Progetti	PMO / PM	PMO / PM	PM + team di progetto

La richiesta si concretizza in un documento contenente una sintesi delle specifiche funzionali per l'evoluzione del software, redatto se necessario, avvalendosi della consulenza dei PM/ tecnici ICT di Estar che sarà poi da essi inoltrato al fornitore. Nella compilazione del modulo MEV (All. 1) è fondamentale accertare prima della approvazione che dall'oggetto della MEV si evinca chiaramente obiettivo e finalità dell'intervento richiesto.

In tutti i casi in cui la MEV è necessaria per erogare attività tecniche (Operation), la Change Request viene inoltrata direttamente al fornitore dal personale dell'Area Infrastrutture, Processi e Flussi.

Il Fornitore deve ricevere richieste di preventivo solo da personale ICT Estar. Il fornitore risponde alla richiesta di offerta compilando il modulo MEV nelle parti di propria competenza ed eventualmente allegando documenti che possano dettagliare maggiormente l'offerta.

Fase 2. Quotazione attività

Il Fornitore emette una quotazione delle giornate necessarie a realizzare la Change Request compilando il modulo 'Preventivo, Autorizzazione e Collaudo ' Change Request ' (Allegato 1) specificando:

- Cliente: nome dell'Azienda Sanitaria / Azienda Ospedaliera richiedente;
- Progetto: sigla e nome del software o del progetto (es. PS – Software del Pronto Soccorso) oltre a Codice del Progetto Regionale;
- Numero pratica: numero che identifica univocamente l'anno e la pratica (es. 2015/001) all'interno del CAM/Cliente/Sigla del progetto;
- Oggetto richiesta: breve descrizione della modifica richiesta;
- Allegati: riferimento agli eventuali allegati che descrivono più dettagliatamente la modifica;
- Pianificazione Consegna: indica il tempo di esecuzione previsto per l'attività richiesta;
- Note: eventuali annotazioni amministrative (non tecniche);
- Impegno previsto per analisi, configurazione, test, installazione e formazione all'uso;
- Totale giornate/uomo: impegno in termini di giornate/uomo eventualmente suddivise tra on site e in house;
- Tariffa: tariffa unitaria per tipologia di attività;
- Totale (euro): impegno economico totale (iva esclusa);

Il Fornitore invia il 'Preventivo e Collaudo Attività', compilato e firmato nella parte 'REFERENTE PER IL FORNITORE' al referente ICT Estar che gli ha richiesto il preventivo.

Fase 3a. Identificazione manutenzione relativa a piano strategico regionale

Il RES è responsabile di aggiornare il documento della MEV, in stretta collaborazione con il PM di riferimento, con il codice identificativo del progetto del piano strategico regionale in modo da rendere efficace l'attribuzione della MEV alla contabilità di progetto relativa.

Fase 3b. Valutazione della richiesta

Il referente ICT Estar / PM del progetto effettua una prima valutazione della correttezza delle

modifiche proposte e della congruità del preventivo e contatta il fornitore nel caso in cui ritenga necessario chiedere chiarimenti. Si evidenzia che le tariffe associate ad ogni tipologia di attività sono pre-definite nell'ambito di ogni specifico CAM, pertanto la valutazione di congruità si limita sempre al numero di giornate preventivate dal Fornitore per l'attività richiesta.

Nel caso in cui la valutazione di congruità non sia ritenuta ragionevole, il referente ICT Estar / PM del progetto si confronta con i propri responsabili, altrimenti contatta il RES (ovvero UO GECA) per una verifica che la quotazione economica non superi il budget annuo residuo del CAM.

In caso di mancata capienza economica nel CAM fa scalare la richiesta ai propri superiori, se c'è invece capienza economica sottopone il preventivo al Richiedente ed eventualmente, se lo ritiene opportuno, coinvolge il DEC o gli Assistenti a DEC di riferimento per valutare la richiesta assieme alla Direzione dell'Azienda Sanitaria o con comitati direttivi/cabine di regia ICT ove presenti.

Al termine delle verifiche il Referente Aziendale deve comunque apporre la propria firma alla voce “Richiedente” affinché il preventivo possa passare allo step successivo.

Per i casi in cui la MEV è necessaria per erogare attività sistemistiche o similari (quindi il Richiedente è all'interno dell'ICT di Estar), il Richiedente svolge lo stesso ruolo del Referente ICT della procedura (quindi chiede in autonomia il preventivo al Fornitore) e può coincidere o meno con l'Assistente al DEC che effettua l'autorizzazione dell'attività.

Fase 4. Autorizzazione

Questa fase richiede un doppio passaggio autorizzativo del referente dell'ente richiedente e del referente ICT Estar. In particolare i referenti devono firmare i rispettivi campi sull'**Allegato 1**. Il referente ICT Estar trasmette il modulo in copia al Fornitore e all'ufficio di supporto amministrativo al RES per la verifica della disponibilità economica dell'attività.

Per gestire i casi in cui la MEV è necessaria per erogare attività tecniche (quindi il richiedente è all'interno dell'ICT di ESTAR), in ogni linea di produzione verranno definiti gli assistenti al DEC. Ad esempio in ambito Area Infrastrutture, Processi e Flussi ci saranno assistenti al DEC per tutti i CAM che prevedono attività in MEV.

La tabella sottostante, che definisce le tipologie di MEV gestite da ICT Estar, evidenzia il dettaglio degli attori di questa fase

Tipologia MEV	Budget	RES DEC /	Autorizzazione Ente	Autorizzazione EstaR	Collaudo
1 - MEV Operation	AASS	Area IPF	Responsabile Aziendale Progetto	RES/DEC o P.O. UOS di AV sulla base dell'importo	DEC o P.O. UOS PF di AV sulla base dell'importo
2 - MEV su piano ICT	AASS	Area IPF	Responsabile Aziendale Progetto	PMO/PM + RES/DEC (doppia firma: di Area Progetti + di Area IPF)	PM + team di progetto
3 - MEV su piano ICT	Estar	Area IPF	PMO / PM	RES / DEC	PM + team di progetto
4 - MEV su piano ICT	Estar	Area Progetti	PMO / PM	PMO / PM	PM + team di progetto

Fase 5. Contabilizzazione attività autorizzate

L'ufficio di supporto amministrativo al RES alloca in tempo reale il dettaglio dei giorni/uomo ‘autorizzati’ rispetto al budget annuo previsto dal Contratto di Assistenza e Manutenzione. Evidenzia al richiedente se ci sia capienza economica per l'attività.

Fase 6. Rilascio modifiche in test

Il Fornitore comunica all'autorizzante ed eventualmente al Referente ICT Aziendale ed al Referente

ICT Estar l'ultimazione della Change Request, si rende disponibile ad un collaudo congiunto in ambiente di test e propone una data per l'installazione delle modifiche in produzione. In caso non sia disponibile un ambiente di test, il rilascio avverrà direttamente in produzione.

Fase 7. Svolgimento sessioni di collaudo

In caso di modifiche al software i Referenti ICT Estar verificano tempestivamente con il Richiedente che quanto rilasciato corrisponda a quanto richiesto tramite sessioni di collaudo disciplinate dalla Procedura Collaudi Forniture Software (Rif. 5). La responsabilità della sessione del collaudo viene evidenziata nella tabella sottostante. Se richiesto può essere nominata una commissione di collaudo.

Tipologia MEV	Budget	RES DEC /	Autorizzazione Ente	Autorizzazione EstaR	Collaudo
1 - MEV Operation	AASS	Area IPF	Responsabile Aziendale Progetto	RES/DEC o P.O. UOS di AV sulla base dell'importo	DEC o P.O. UOS PF di AV sulla base dell'importo
2 - MEV su piano ICT	AASS	Area IPF	Responsabile Aziendale Progetto	PMO/PM + RES/DEC (doppia firma: di Area Progetti + di Area IPF)	PM + team di progetto
3 - MEV su piano ICT	Estar	Area IPF	PMO / PM	RES / DEC	PM + team di progetto
4 - MEV su piano ICT	Estar	Area Progetti	PMO / PM	PMO / PM	PM + team di progetto

Fase 8. Esito del collaudo

Il Richiedente DEC / PO di UOS di Area Vasta (o apposita commissione di collaudo in caso di MEV di medio-alta complessità) appongono la data e la firma alla voce “Collaudo” sul modulo. Nel caso di progetti del piano triennale il collaudo viene condotta dal PM e dal “Team di progetto” seguendo la check list di collaudo. Il DEC / PM deve inviarne copia al Fornitore e all'ufficio di supporto amministrativo.

Fase 9. Contabilizzazione attività collaudate e fatturate

L'ufficio di supporto amministrativo al RES aggiorna il foglio elettronico con il dettaglio dei giorni/uomo collaudati e di quelli fatturati rispetto al budget annuo previsto dal CAM. Le fatture di MEV pervengono tutte al DEC / PM che, supportato dall'ufficio di supporto amministrativo, deve verificarne la rispondenza con le attività autorizzate e collaudate.

Ai Fornitori è richiesto di riportare sulle fatture (oltre ai necessari riferimenti all'ordine di fornitura) l'elenco dei “numeri pratica” corrispondenti ad ogni MEV autorizzate.

L'ufficio di supporto amministrativo competente per TUTTE le problematiche amministrative connesse all'attuazione di questa procedura e per la liquidazione delle fatture di MEV, è contattabile tramite la mail contrattisoftware@estar.toscana.it.

10. ARCHIVIAZIONE

La presente procedura sarà CONSULTABILE su area Intranet di Estar.

	Ente per i Servizi Tecnico-Amministrativi Regionale	PA xx TIS
	“SOFTWARE CHANGE REQUEST” Procedura Gestione Manutenzioni Evolutive e Normativa	REV00
		Pag. 12 di 13

11. INDICATORI E MONITORAGGIO

Paragrafo in cui vengono riportati gli indicatori per monitorare e valutare le attività oggetto della procedura ed attivare ove necessario azioni di miglioramento. Deve essere esplicitato chi e come rileva i dati, chi li elabora e con quale frequenza e a chi viene reso disponibile il report. (Controllo operativo e Monitoraggio 1° livello)

L'obiettivo della procedura è di implementare il controllo e il monitoraggio sugli applicativi sulle difformità da capitolato e specifiche tecniche che consenta di monitorare un insieme di indicatori di performance (KPI). Tali KPI devono abilitare ad effettuare analisi di diverso tipo

- ✓ Segnalazioni inutili
- ✓ Mancata segnalazione
- ✓ Fornitura/Servizio non conforme a quanto richiesto

La fonte dei dati per le analisi in oggetto è data da

- **All. 1** che compilato in ogni sua parte fornisce tutte le informazioni di dettaglio sulla MEV
- Tabelle delle MEV che includono i dati di dettaglio economico delle MEV per ciascun fornitore

Si prevede che su base semestrale UOS GECA produca il report che dovrà riportare le informazioni di base dettagliate per Aziende Sanitarie e Estar (Progetti)

Sulla base del report al punto precedente RES / PM faranno le analisi di contenuto al fine di determinare le MEV che derivano da una fornitura/servizio non conformi a capitolati.

Indicatori e monitoraggio proposti:

- indicatore collaudi: (numero collaudi con esito negativo al tempo t/ n. collaudi al tempo t)
- indicatore budget: (valore MEV/ totale valore contratto)
- indicatore qualità: (numero MEV “Piano Strategico” Estar/ numero totale MEV)

11. CRITERI DI VALUTAZIONE E REGISTRAZIONE DATI

Non necessario.

12. APPARECCHIATURE

Non necessario.

13. ALLEGATI E APPENDICI

Allegato 1: Modello per la gestione della manutenzione evolutiva (“ALLEGATO A Procedura Gestione Software Change Modello.pdf”)

14. DIAGRAMMA DI FLUSSO DELLE ATTIVITA'

