



Sistemi Informativi
Tel. 02.4029.255 - Fax 02.4029.612
e-mail: segreteria.sistinfo@trivulziomail.it

Prot. 771/08/UA/mm
(da citare nella risposta)

Milano, 27/07/2022

Spett.le
Oslo Italia Srl
Via dei Crollalanza 5
20143 Milano

Pec: osloitalia@legalmail.it

Oggetto: affidamento, sensi dell'art. 36 del D.Lgs. 50/2016, come derogato dall'art.1 della Legge 120/2020, da ultimo modificato dall'art.51, comma 1, lett. a), sub. 2.1) della Legge 108/2021, del servizio di implementazione di un modulo per l'acquisizione, dall'esterno del DWH e in modo autonomo, di dati da poter utilizzare per la creazione di indicatori, configurando un ambiente di Self-DWH. Vs. offerta del 19/01/2022 – CIG 9342331F6A.

Richiamate le evidenze istruttorie in atti, di cui, tra l'altro, a mail del 7 febbraio 2022 del Responsabile Relazioni Istituzionali e Programmazione strategica, con la quale si chiede di procedere ad affidamento del servizio di implementazione di un modulo per l'acquisizione, dall'esterno del DWH e in modo autonomo, di dati da poter utilizzare per la creazione di indicatori, configurando un ambiente di Self-DWH;

Nello specifico l'obiettivo comprende il completamento ed il potenziamento dei servizi già in essere presso la Struttura; i moduli in essa previsti rappresentano add on integrabili al DWH e mirano a completarne l'architettura secondo le esigenze del cliente.

Dettaglio offerta:

La proposta di Oslo Italia S.r.l. prevede:

- Etl vaccinazioni;
- Etl Epersonam + liste di attesa;
- Self Dwh;
- Modulo per la gestione e la visualizzazione degli indicatori (40 indicatori);
- Manutenzione ed assistenza

La tabella di seguito presenta il dettaglio delle attività incluse nell'offerta:

Area	Attività	Descrizione
ETL e Caricamenti	Analisi dei fabbisogni informativi	Incontro in cui partecipano il responsabile area di OSLO e un referente del cliente e del fornitore dei dati.

	Formato e coerenza dell'integrazione (sintattica dell'integrazione)	Verranno definite da OSLO le modalità operative di integrazione, in virtù delle strutture dati, delle performance di esecuzione, del grado di automazione da garantire. Il FORNITORE deve garantire e documentare le relazioni tra gli oggetti di integrazione e intervenire su segnalazione OSLO alle modifiche necessarie per risolvere eventuali incoerenze sintattiche. Il CLIENTE deve garantire ad OSLO l'accesso e la fruibilità degli oggetti di integrazione.
	Contenuto dell'integrazione (semantica dell'integrazione)	OSLO garantisce la corrispondenza tra i dati presenti negli oggetti di integrazione e il DWH.
	Manutenzione dell'integrazione	Gli oggetti di integrazione saranno mantenuti dal FORNITORE in conseguenza di eventuali modifiche della source, sia sintattiche sia semantiche e comunicati per tempo ad OSLO per le ulteriori attività di adeguamento dagli oggetti di integrazione al DWH.
	Riconduzione delle singole informazioni	Attività volta alla normalizzazione delle informazioni, in modo che dati omogenei possano essere già in fase di alimentazione archiviati in modo omogeneo.
	Implementazione dell'integrazione secondo un preciso piano di esecuzione, articolato in step e documentato in risorse	Implementazione dell'ETL, ovvero il percorso di comandi con cui estrarre i dati.
	Impostazione dei log e delle verifiche e transcodifiche da applicare sui dati	Vengono recepite e documentate tutte le singole logiche di trasformazione del dato per ogni singolo flusso alimentante.
	Test di verifica su un campione predefinito e rappresentativo di dati	Il test consiste nel verificare i singoli casi alla fine del processo di caricamento, confrontando i risultati ottenuti con i dati attesi.
	Test di verifica su macro- numeri	Questa altra modalità agisce sui macro-numeri, confrontandosi con elaborazioni già effettuate dagli uffici aziendali su periodi storici.
	Ottimizzazione delle performance	Ottimizzazione delle performance
Self Dwh	Attivazione modulo	Il modulo consente di acquisire, dall'esterno del DWH e in modo autonomo, altre tipologie di dati, da poter utilizzare per la creazione degli indicatori desiderati dal cliente, configurando un ambiente di Self-DWH.

Modulo per la gestione e la visualizzazione degli indicatori	Fornitura del suddetto modulo con 40 indicatori completo di 10 licenze nominali QlikView EOM.	Gli indicatori saranno suddivisi per area e conterranno 3/4 tipologie di approfondimento, in modo da consentire una navigazione e un approfondimento dei dati.
Manutenzione ed Assistenza	Manutenzione (al software)	<ul style="list-style-type: none"> • Manutenzione Ordinaria • Manutenzione Adattiva
	Assistenza (alle persone)	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio di Help-Desk • Servizio di supporto da remoto • Assistenza specialistica on-site

Offerta economica

Area	Descrizione	Investimento	Man/ass
DWH	ETL Vaccinazioni	5.500	2.200
	ETL Epersonam + Lista di attesa	7.500	3.000
	Self DWH	12.500	5.000
DSB	Modulo per la gestione e la visualizzazione degli indicatori	25.500	10.200
	40 Indicatori	Sconto (20.000)	-
Licenze Qlik	Licenze QlikView OEM per cruscotto – 5 utenti	7.500	1.500
	Totale	58.500	21.900

L'importo totale è pari a € 80.400,00 € più iva 22%, corrispondente ad un importo complessivo di spesa di € 98.088 iva 22% inclusa; si sottolinea come i servizi relativi all'attività di manutenzione ed assistenza decorreranno dal 01/01/2023 al 31/12/2023.

La corretta erogazione dei servizi sarà verificata dal Responsabile Relazioni Istituzionali e Programmazione strategica.

Il pagamento, accertata la piena regolarità della fornitura, avverrà a 60 gg. data fattura.

L'efficacia del presente affidamento resta strettamente subordinata alla verifica della conformità del servizio richiesto e, pertanto, il seguito del contratto avverrà ad esito conforme di detta verifica.

Si precisa sin d'ora che, a fronte di un servizio non rispondente alle caratteristiche richieste, si procederà a formalizzare la non conformità con richiesta di immediato adeguamento alle stesse, pena il mancato riconoscimento dei corrispettivi dovuti.

Si dà atto che il presente affidamento avviene a termini di legge, nel rispetto dei principi che orientano l'attività dell'amministrazione nel contesto dei pubblici affidamenti tenuto conto del perimetro valoriale dell'opzione acquisitiva, nonché tenuto conto dei profili di natura tecnica e complementarità che rilevano ai fini dell'art 63 comma 2 e comma 3 lettera b).

Fatturazione: Split Payment

www.iltrivulzio.it

ASP IMMeS e PAT

Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1
 E-mail ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it
 PEC ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it
 Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966



La legge 23 dicembre 2014 n. 190 ha introdotto lo split payment che ha modificato il DPR n. 633/72 disciplinante l'applicazione dell'IVA, che prevede che le Pubbliche Amministrazioni effettuino il pagamento delle fatture per la cessione di beni e la prestazione di servizi dei fornitori versando l'imponibile al fornitore e l'IVA (ancorché regolarmente esposta in fattura) direttamente all'Erario. A tal scopo le fatture dovranno riportare la seguente dicitura:

“L'IVA esposta in fattura deve essere versata all'Erario ai sensi dell'art. 17 ter DPR 633/72”.

La norma prevede l'esclusione dello split payment per i fornitori esteri, i componenti del Collegio Sindacale privi di partita IVA ed i professionisti soggetti a ritenuta d'acconto.

Dal 31.03.2015 ha decorrenza l'obbligo della fatturazione elettronica.

Il Codice Univoco Ufficio (individuabile anche sul sito www.indicepa.gov.it) per invio delle fatture all'ASP IMMeS e PAT è il seguente: UF7CN6.

Si sottolinea che gli allegati alle fatture non vanno spediti elettronicamente, ma inoltrati agli uffici di riferimento che hanno emesso gli ordini.

La fattura dovrà riportare il seguente **codice CIG: 9342331F6A** ed il **numero d'ordine: CES22 n.72**

La fattura dovrà essere intestata all'Azienda di Servizi alla Persona Istituti Milanesi Martinitt e Stelline e Pio Albergo Trivulzio (abbreviato: ASP IMMeS e PAT) – Via Marostica n. 8 – 20146 Milano – Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966, specificando la struttura presso cui è avvenuta la consegna e riportare dettagliatamente quantità e tipologia degli articoli.

Unitamente alla fattura dovrà essere allegata la documentazione attestante il versamento dei contributi previdenziali ed assistenziali dei dipendenti (DURC: documento unico regolarità contributiva).

Tracciabilità dei flussi finanziari (legge 13 agosto 2010 n. 136 – conversione in legge del Decreto Legge n. 187/2010: Legge n. 217 del 17 dicembre 2010).

La ditta Oslo Italia S.r.l. si obbliga al rispetto di quanto previsto dalla legge n. 136 del 13 agosto 2010 e ss.mm.ii.

Clausola risolutiva espressa

Le parti convengono espressamente che l'erogazione della fornitura si risolve in tutti i casi d'inadempimento agli obblighi di tracciabilità finanziaria, in tutti i casi in cui le transazioni vengono eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste Italiane S.p.A.

La ditta Oslo Srl, a pena di nullità assoluta dell'erogazione della fornitura, si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 136 del 13.08.2010.

Annotazione di spesa

www.iltrivulzio.it

ASP IMMeS e PAT

Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1
E-mail ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it
PEC ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it
Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966



L'onere derivante dal presente affidamento diretto pari a € 98.088 (iva 22% inclusa) sarà finanziato nell'ambito della previsione del bilancio 2022 di competenza, come da annotazione dell'Area Economico-Finanziaria, contraddistinta dal **CIG: 9342331F6A**.

Annotazione interna per gli uffici: 71210017

Contratto CES 22/58 (CO.GE. 010.040.00150 Licenze d'uso BDG 409/2022)

Contratto (CO.GE. 510.010.00010 Manutenzioni sistemi informativi BDG /2023)

Ulteriori condizioni ed informazioni

Per quanto non risulta contemplato nella lettera invito a presentare offerta e relativi allegati, si fa rinvio alle leggi ed ai regolamenti in vigore ed alle norme del Codice Civile, anche ai fini della disciplina applicabile nella fase di esecuzione del contratto (con particolare riferimento all'art. 1453 e seguenti).

Distinti saluti.

**Il Direttore del Dipartimento
Tecnico-Amministrativo**
(Dott.ssa Rossana Coladonato)

**Il Dirigente Responsabile Dell'Area
Alberghiero-Economale e Provveditorato**
(Dott. Ugo Ammannati)

Firma per accettazione

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 del codice civile, l'Appaltatore dichiara espressamente di conoscere ed approvare tutte le disposizioni del presente Affidamento, cosicché con la sottoscrizione in modalità elettronica del presente atto devono intendersi specificamente approvate tutte le condizioni che stabiliscono, in favore dell'Amministrazione, limitazioni di responsabilità, facoltà di recedere dal contratto o di sospendere l'esecuzione, ovvero sanciscono a carico dell'altro contraente decadenze, limitazioni alla facoltà di opporre eccezioni o restrizioni alla libertà contrattuale nei rapporti coi terzi.

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i. e norme collegat

www.iltrivulzio.it

ASP IMMES e PAT

Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1

E-mail ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it

PEC ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it

Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966





SISTEMI INFORMATIVI PER LA SANITÀ
Sede Legale: Via Ragazzi del '99, 38123 Trento (TN)
Sede Operativa: Via dei Crollalanza, 5 20143 Milano
(MI) Tel. +39 02-833.016
Fax. +39 02-700.58.639
<http://www.oslo.it>

Spett.le
IMMES e PAT

Milano, 19/01/2022

OGGETTO: Offerta economica

1 Sommario

2	Premessa	2
3	ETL e caricamenti	3
3.1	Attività previste	3
4	Self Dwh.....	5
5	Modulo per la gestione e la visualizzazione degli indicatori	6
6	Manutenzione ed Assistenza	7
6.1	Manutenzione	7
6.2	Assistenza.....	8
7	Offerta economica	11
7.1	Offerta economica a “picco di investimento”	11
7.2	Offerta economica a “canone annuo”	12
7.3	Condizioni di fornitura	13

2 Premessa

La presente offerta Oslo Italia mira a completare e potenziare i servizi già in essere presso IMMES e PAT; i moduli in essa previsti sono, infatti, add on integrabili al DWH e mirano a completarne l'architettura secondo le esigenze del cliente. La proposta di Oslo Italia prevede:

- Modulo per la gestione e la visualizzazione degli indicatori;
- Etl vaccinazioni;
- Etl Epersonam + liste di attesa;
- Self Dwh;
- 40 indicatori;

3 ETL e caricamenti

Gli Etl previsti dal presente progetto sono:

- Etl Vaccinazione;
- Etl Epersonam e liste di attesa;

Di seguito si descrivono le attività previste per ciascun etl.

3.1 *Attività previste*

I rapporti e le regole di ingaggio con il fornitore dei dati saranno gestiti mediante l'intervento del cliente. Le singole attività si intendono concluse all'atto della validazione da parte del soggetto indicato.

3.1.1 *Analisi dei fabbisogni informativi*

Tale attività viene svolta con un primo incontro in cui partecipano il responsabile area di OSLO e un referente del cliente e del fornitore dei dati. Questo primo passo è importante per condividere l'approccio con i dati da integrare fra tutti gli attori coinvolti, coerentemente con i contenuti dell'offerta.

ATTIVITA': OSLO, FORNITORE, CLIENTE
VALIDAZIONE: CLIENTE

3.1.2 *Formato e coerenza dell'integrazione (sintattica dell'integrazione)*

Si definisce formato la modalità tecnica di trasferimento dati dalla sorgente, attraverso oggetti di integrazione (estrazione di un file più o meno automatizzato, viste, WebServices...).

Si definisce coerenza il rispetto delle regole sintattiche tra gli oggetti di integrazione (es. chiavi orfane, valori anagrafici duplicati...).

Verranno definite da OSLO le modalità operative di integrazione, in virtù delle strutture dati, delle performance di esecuzione, del grado di automazione da garantire. Il FORNITORE deve garantire e documentare le relazioni tra gli oggetti di integrazione e intervenire su segnalazione OSLO alle modifiche necessarie per risolvere eventuali incoerenze sintattiche. Il CLIENTE deve garantire ad OSLO l'accesso e la fruibilità degli oggetti di integrazione.

ATTIVITA': FORNITORE
VALIDAZIONE: OSLO

3.1.3 *Contenuto dell'integrazione (semantica dell'integrazione)*

Fanno parte dell'integrazione non solo i dati di consuntivo, ma anche tutte le anagrafi che servono ad una decodifica o transcodifica dei dati di consuntivo.

La corrispondenza tra i dati presenti negli oggetti di integrazione e i dati source è a carico del FORNITORE e non è oggetto della presente offerta.

OSLO garantisce la corrispondenza tra i dati presenti negli oggetti di integrazione e il DWH.

ATTIVITA':
FORNITORE
VALIDAZIONE:
OSLO

3.1.4 *Manutenzione dell'integrazione*

OSLO Italia

Gli oggetti di integrazione saranno mantenuti dal FORNITORE in conseguenza di eventuali modifiche della source, sia sintattiche sia semantiche e comunicati per tempo ad OSLO per le ulteriori attività di adeguamento dagli oggetti di integrazione al DWH.

ATTIVITA':

FORNITORE

VALIDAZIONE:

FORNITORE



OSLO Italia S.r.l. C.C.I.A.A. R.E.A. TN - 235441 Reg. Imp. di Trento Cap. Soc euro 1.000.000,00 CF/PI



3.1.5 Riconduzione delle singole informazioni

In questa fase vengono normalizzate le informazioni, in modo che dati omogenei possano essere già in fase di alimentazione archiviati in modo omogeneo (es. i riferimenti sulla sede dove sono erogate le prestazioni o la tipologia di operazione effettuata, verranno trattati in modo coerente, al fine di facilitarne la reperibilità e l'utilizzo).

ATTIVITA': OSLO

VALIDAZIONE: CLIENTE

3.1.6 Implementazione dell'integrazione secondo un preciso piano di esecuzione, articolato in step edocumentato in risorse

Viene implementato l'ETL, cioè il percorso di comandi con cui estrarre i dati. Questo processo trova nella nostra soluzione ampia attenzione.

OSLO utilizza metodologie consolidate, predisponendo appositi piani di esecuzione di base, ulteriormente personalizzabili. In genere, per agevolare la manutenzione di ogni singolo ETL, i comandi ove possibile vengono tradotti in statement SQL.

ATTIVITA': OSLO

VALIDAZIONE: CLIENTE

3.1.7 Impostazione dei log e delle verifiche e transcodifiche da applicare sui dati

In questa fase vengono recepite e documentate tutte le singole logiche di trasformazione del dato per ogni singolo flusso alimentante.

ATTIVITA': OSLO

VALIDAZIONE: CLIENTE

3.1.8 Test di verifica su un campione predefinito e rappresentativo di dati

Una modalità di verifica che OSLO utilizza con successo è la definizione di gruppi di informazioni (singole schede di dimissione, singole impegnative, singoli scarichi) creati "ad arte" con i referenti gestionali, in cui siano presenti casi complessi e di cui siano noti i risultati attesi. Il test consiste nel verificare i singoli casi alla fine del processo di caricamento, confrontando i risultati ottenuti con i dati attesi.

ATTIVITA': OSLO

VALIDAZIONE: CLIENTE

3.1.9 Test di verifica su macro numeri

Questa altra modalità agisce, invece, sui macro numeri, confrontandosi con elaborazioni già effettuate dagli uffici aziendali su periodi storici

ATTIVITA': OSLO

VALIDAZIONE: CLIENTE

3.1.10 Ottimizzazione delle performance

Ottimizzazione delle performance

ATTIVITA': OSLO

VALIDAZIONE: CLIENTE

4 Self Dwh

Il presente modulo consente di acquisire, dall'esterno del DWH e in modo autonomo, altre tipologie di dati, da poter utilizzare per la creazione degli indicatori desiderati dal cliente, configurando un ambiente di Self-DWH. I dati possono essere:

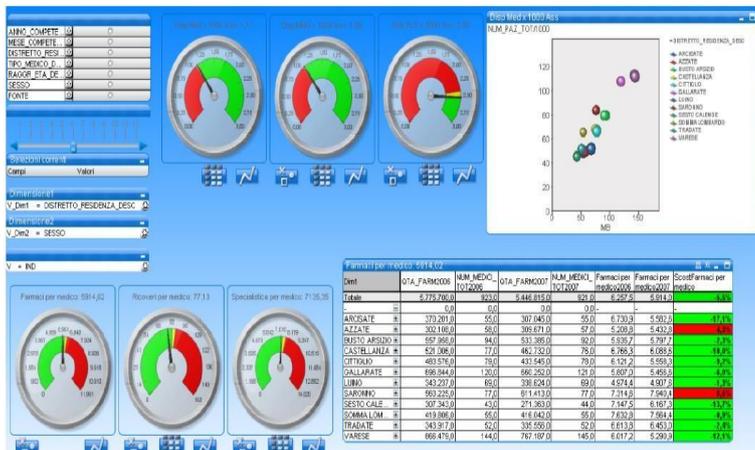
- Dati strutturati (mdb, Excel, csv..., non ancora fila a lunghezza fissa) fino a 50 campi
- Altri qvd custom esistenti

Segnaliamo che l'attivazione di tale modulo consentirà, con l'opzione Self-DWH, di acquisire senza costi aggiuntivi futuri dati, differentemente acquisibili esclusivamente tramite acquisto di nuovi ETL.

Tale opzione consentirà di alimentare il sistema OSLO con i dati provenienti da altre fonti dati con una serie vantaggi:

- Possibilità di utilizzo dei dati all'interno del reporting OSLO (non della contabilità analitica) sia per la QPivot, sia per il cruscotto direzionale
- Non necessità dello sviluppo di nuove integrazioni "ad hoc" (ETL)
- Utilizzo del perimetro OSLO per l'accesso e la fruizione dei documenti attualmente gestiti dal fornitore

5 Modulo per la gestione e la visualizzazione degli indicatori



estese e multi disciplinari.

Oslo Italia attraverso il suo modulo per la gestione e la visualizzazione degli indicatori, può fornire la realizzazione, attraverso la tecnologia associativa, di Dashboard tematici o direzionali. Questi cruscotti o dashboard sono oggetti studiati, definiti ed alimentati da Oslo Italia, che fornisce al Cliente il prodotto già confezionato, pronto per essere utilizzato dal controllo di gestione. Tali cruscotti sono "tematici", in quanto mettono luce su un determinato tema, o direzionali, utilizzano cioè un mix di fonte dati diverse e alternative fra loro e mirano a dare informazioni gestionali più

La presente offerta prevede la fornitura del suddetto modulo. Con lo stesso, Oslo Italia prevede di implementare **40 indicatori** (concordati con il cliente in fase di startup) che troveranno sul cruscotto una modalità di rappresentazione standard, uguale per tutti.

Gli indicatori rappresentati sono indicatori contenenti dati trasversali all'azienda, in grado di mettere insieme fonti diverse (i.e. SDO, PA Personale, Costi). Ciò consente di avere una rappresentazione complessiva dell'andamento aziendale.

Gli indicatori saranno suddivisi per area e conterranno 3/4 tipologie di approfondimento, in modo da consentire una navigazione e un approfondimento dei dati.

La scelta di rappresentare tutti gli indicatori allo stesso modo deriva dal fatto che il fruitore di questo modulo, ragionevolmente, sarà la Direzione Aziendale.

E' quindi necessario fornire uno strumento che, accanto alle potenzialità di calcolo e di associazione dei dati, consenta una facile ed immediata lettura degli stessi.

Il modulo prevede anche la disponibilità di alcuni fogli di calcolo per eventuali simulazioni o analisi what if. Esso viene fornito con **10 licenze nominali QlikView EOM**.



6 Manutenzione ed Assistenza

OSLO ha organizzato il servizio di manutenzione e assistenza in modo molto articolato, distinguendo tra:

- manutenzione (al software)
 - manutenzione ordinaria
 - manutenzione adattiva
- assistenza (alle persone)
 - help desk
 - assistenza da remoto
 - assistenza on site

6.1 Manutenzione

Il servizio di manutenzione è relativo al **software OSLO comprensivo delle eventuali tecnologie embeddate** e copre non solo la normale manutenzione ordinaria, ma anche la manutenzione adattiva. Tale scelta deriva dal fatto che un sistema di Datawarehouse e Business Intelligence deve prevedere con tempestività non solo interventi legati alle normative, ma anche alla struttura e all'utilizzo del software integrati e degli output prodotti. Il canone adattivo, consente di forfettizzare tutti gli interventi sui deliverables prodotti (ETL, Report, Regole di Data Quality e produzione flussi...) in modo tempestivo e senza ulteriori oneri.

Tale canone non comprende interventi di assistenza o consulenza alle persone.

Tale canone non comprende, più in generale, la copertura di attività routinarie a carico del cliente nel normale utilizzo del software fornito (caricamento dati, definizione e creazione di nuovo reporting o indicatori, aggiornamento e distribuzione dei report, configurazione logiche di ribaltamento o budget...).

Per garantire un buon livello di performance in funzione dell'aumento dei volumi dei dati, derivante sia dalla stratificazione degli anni, sia dall'eventuale aumento del numero di integrazioni, ovvero per garantire l'attivazione di funzionalità aggiuntive derivante dal rilascio di nuove versioni coperte dal canone di manutenzione ordinaria, potrebbero essere richiesti adeguamenti delle risorse server non previsti in fase di fornitura e di volta in volta proposti dal "Servizio Post-Collaudato" OSLO. Per garantire le giuste performance ai moduli che embeddano componenti QlikView, si richiede altresì l'utilizzo di PC client moderni (OS 64bit / >=8GB RAM / CPU recente) per gli utenti amministratori.

Gli adeguamenti delle risorse, anche qualora non esplicitamente richiesti in fase di vendita, sono correlati al presente contratto di manutenzione, in quanto derivanti da eventi legati alla manutenzione del sistema stesso.

Il rilascio delle componenti di maggior compliance GDPR prevede l'attivazione di opzioni specifiche del RDBMS Oracle o l'utilizzo del RDBMS Oracle embeddato nel software OSLO.

6.1.1 Manutenzione Ordinaria

Il canone di manutenzione **Ordinaria** prevede l'erogazione di attività necessaria a garantire il corretto funzionamento delle procedure applicative, ed in particolare:

- rimozione di eventuali malfunzionamenti delle procedure applicative segnalati dall'Utente e verificatisi nell'ambito del corretto utilizzo dei programmi ceduti in licenza d'uso;
- azioni preventive atte ad evitare che tali malfunzionamenti abbiano a verificarsi;
- distribuzione delle nuove revisioni dei programmi applicativi, limitatamente ai prodotti ceduti in licenza, resi necessarie a seguito dell'aggiornamento del software di base e/o della rimozione di eventuali malfunzionamenti. (solo in caso di immediata attivazione contrattuale alla scadenza della garanzia o per rinnovo dall'anno precedente).

6.1.2 *Manutenzione Adattiva*

La manutenzione adattiva comprende **l'adeguamento del codice sorgente dei singoli deliverables software** alle variazioni normative, la variazione del formato del tracciato record o della struttura db per le fonti di alimentazione indicate e le modifiche che il cliente dovesse apportare ai propri tracciati di alimentazione in input o ai tracciati regionali/ministeriali prodotti in output, sia in termini di mappatura, sia di transcodifica/trasformazione, sia di regole di sincronizzazione.

Per deliverable software si intende: ogni ETL fornito e collaudato, ogni ETR fornito e installato, pacchetti di controlli e correzioni (sia normativi che personalizzati), configurazioni base per la produzione di debiti normativi (es. modello LA), anagrafi istituzionali rilasciate da OSLO, eventuali pacchetti di indicatori forniti da OSLO (PNE, Esiti...).

Tale canone non comprende la copertura di integrazione sia in input (ETL) che in output (ETR) di nuovi tracciati o di nuovi gestionali non previsti dalla fornitura. Per nuovo gestionale si intende la sostituzione da parte dello stesso fornitore o di altro fornitore dell'applicativo già integrato; non si intende, invece il cambio di release o di utilizzo dell'applicativo già integrato.

L'erogazione della manutenzione adattiva rispetto a integrazioni con database (o comunque fonti dati) di terze parti è subordinata alla disponibilità da parte del cliente di:

- accesso alla fonte dati con i permessi necessari (a livello O.S. e DB)
- documentazione aggiornata sullo schema-dati o sui nuovi tracciati
- conoscenza delle logiche applicative e del loro impatto sullo schema-dati

In merito alle integrazioni con terze parti, ciò presuppone che la terza parte fornisca know how ed assistenza sulla conoscenza della propria base dati e applicativo, oppure fornisca un tracciato secondo indicazioni da noi fornite.

Eventuali costi, che la terza parte dovesse esplicitare, di integrazione o manutenzione della stessa sono a carico del cliente. In tal senso consigliamo di includere tali aspetti nel contratto di manutenzione con il fornitore terzo.

6.2 Assistenza

L'Assistenza è **rivolta al personale utilizzatore** del software fornito e viene erogata secondo le modalità di seguito illustrate, in funzione della tempestività, economicità ed efficacia degli interventi stessi. In base agli elementi raccolti, il "Servizio Post-Collaudato" di OSLO stabilisce a proprio giudizio se la soluzione al problema denunciato può essere ottenuta tramite la trasmissione telefonica di istruzioni al personale preposto all'utilizzo del sistema e delle procedure, oppure tramite collegamento diretto al sistema di elaborazione, ove predisposto un collegamento via modem, oppure –se previsto- tramite un intervento da effettuarsi in loco.

L'Assistenza non comporta modifiche sul software o sui singoli deliverables.

Tale canone non comprende, più in generale, la copertura di attività routinarie a carico del cliente nel normale utilizzo del software fornito (caricamento dati, definizione e creazione di nuovo reporting o indicatori,

aggiornamento e distribuzione dei report, configurazione logiche di ribaltamento o budget...).

Le richieste di assistenza potranno pervenire attraverso le seguenti modalità:

- tramite apertura di un **ticket** sul sistema ZenDesk
- tramite **e-mail** (assistenza@oslo.it, dq@oslo.it, assistenza_pd@oslo.it), con generazione automatica del ticket sul sistema ZenDesk

- accoglimento **telefonico** delle chiamate durante orario di ufficio al numero 02-833016, digitando l'area di interesse. Qualora le linee risultino occupate sarà possibile lasciare un messaggio in **segreteria telefonica**, con generazione automatica del ticket sul sistema ZenDesk. L'orario di ricevimento è dalle 9:00 alle 18:30, se non diversamente ed esplicitamente citato nell'offerta.
- tramite **fax** al numero 02-70058639

Il responsabile del team "Servizi Post-Collaudato", darà segnalazione della presa in carico della richiesta entro le 4 ore lavorative consecutive, concordando successivamente con il cliente priorità, tempi e modalità di intervento, se non diversamente specificato dal contratto/offerta o da specifici SLA di fornitura.

I tempi di intervento sono garantiti non prima delle 8 ore lavorative successive ai tempi concordati.

6.2.1 Servizio di Help-Desk

Si prevede un servizio di Help-Desk in grado di supportare il Cliente durante le ore d'ufficio:

- presa in carico del problema.
- verifica delle segnalazioni di errore del sistema e discernimento delle relative competenze hardware, software di base, procedure applicative
- somministrazione telefonica di informazioni, suggerimenti e azioni da effettuare sul sistema, atte alla soluzione del problema.

Eventuali collegamenti telematici al sistema cliente non rientrano sotto la voce Help Desk, ma sotto la voce Manutenzione Ordinaria, Adattiva o Servizio di supporto da remoto o on site, a seconda dei casi.

Il servizio di help desk non prevede di per sé l'erogazione di altre attività di formazione, né ex-nova né integrativa né quanto specificato dai successivi punti del contratto.

6.2.2 Servizio di supporto da remoto

Si prevede un supporto telefonico per i seguenti argomenti:

- superamento di eventuali anomalie del sistema che, pur non derivanti da errori delle procedure applicative fornite, possano compromettere la continuità del servizio;
- suggerimenti ed indicazioni per il corretto utilizzo delle procedure applicative;
- formazione su aggiornamenti e nuovi rilasci
- razionalizzazione dei flussi provenienti dalle fonti dati già analizzate
- verifica di eventuali non-quadrature nei dati risultanti, qualora non sia presente un evidente malfunzionamento del sistema fornito
- affiancamento nell'uso dell'applicativo e delle sue funzionalità per esigenze ex-nova
- valutazione degli impatti, sulle analisi già svolte o da svolgere, di eventuali cambiamenti normativi
- consulenza operativa nella definizione di nuove strutture di reporting e di analisi a fronte dell'insorgere di nuovi fabbisogni informativi
- ottimizzazione e miglioramento dell'approccio informatico alle diverse analisi, con reingegnerizzazione di report e analisi già svolte dal cliente.
- ripresa di concetti di formazione on-the-job per le funzionalità attivate e già oggetto di formazione in aula o on-the-job
- affiancamento nella definizione di nuovi criteri di analisi o interrogazioni
- affiancamento nella definizione di nuove regole di business (ribaltamenti, riclassificazioni, indicatori, variabili)
- affiancamento nella definizione di nuove procedure di alimentazione (ETL), qualora effettuati dal cliente

- (solo per R3) costruzione di nuovi cubi e report dinamici e statici

L'attività di assistenza specialistica potrà essere erogata attraverso:

- **Assistenza telefonica:** trasmissione di istruzioni verbali al fine di guidare il personale utente alla soluzione

del problema denunciato; l'intervento si conclude solo dopo verifica telefonica che le istruzioni fornite abbiano consentito la soluzione del problema.

- **Tele-assistenza:** collegamento diretto dalla sede di OSLO S.r.l. al sistema di elaborazione dell'utente, in modo tale da consentire al tecnico di operare sul sistema stesso.

6.2.3 Assistenza specialistica on-site

L'assistenza specialistica copre, per i contenuti, gli stessi aspetti del punto "assistenza da remoto" con presenza fisica presso il cliente.

Qualora attivato, la presenza fisica sarà comunque subordinata a valutazione e pianificazione da parte di OSLO.

7 Offerta economica

Di seguito si riporta l'offerta economica nelle sue versioni "a picco di investimento" e a "canone annuo".

Per l'implementazione della soluzione verranno erogate tutte le attività fino al collaudo. Tali attività potranno essere erogate presso la sede OSLO ITALIA o presso il cliente.

In particolare, sono comprese:

- Installazione
- Analisi
- Realizzazione delle integrazioni
- Test e verifiche
- Formazione

Si segnala che, in virtù dell' investimento previsto per Immes e Pat, se il cliente aderisce all'offerta, verranno eliminati sia dall'offerta a picco di investimento che da quella a canone, a titolo di scontistica, i costi relativi al servizio di creazione dei 40 indicatori, ovvero 20.000 euro.

7.1 Offerta economica a "picco di investimento"

Area	Descrizione	Investimento	Man/ass
DWH	ETL Vaccinazioni	5.500	2.200
	ETL Epersonam + Lista di attesa	7.500	3.000
	Self DWH	12.500	5.000
DSB	Modulo per la gestione e la visualizzazione degli indicatori	25.500	10.200
	40 Indicatori	Sconto (20.000)	-
Licenze Qlik	Licenze QlikView OEM per cruscotto – 5 utenti	7.500	1.500
	Totale	58.500	21.900

A partire dal 1° gennaio successivo alla data di collaudo dei nuovi moduli esposti in tabella economica, decorrerà il canone di manutenzione e assistenza integrativo in modalità full risk, come riportato al cap. 6.

7.2 Offerta economica a “canone annuo”

Area	Descrizione	Anno 1	Anno 2	Anno 3
DWH	ETL Vaccinazioni ETL Epersonam + Lista di attesa	3.300	3.300	3.300
	ETL Epersonam + Lista di attesa	4.500	4.500	4.500
	Self DWH	7.500	7.500	7.500
DSB	Modulo per la gestione e la visualizzazione degli indicatori	15.300	15.300	15.300
	40 Indicatori	0	0	0
Licenze d'uso	Licenze QlikView OEM per cruscotto – 5 utenti	3.500	3.500	3.500
	Totale	34.100	34.100	34.100

Anche in questo caso, la quota di manutenzione ed assistenza nel momento in cui si sceglierà l'offerta economica a “canone annuo” decorrerà in modalità full risk (cap. 6) a partire dalla firma del contratto.

7.3 Condizioni di fornitura

IVA: 22% a Vs. carico

- Validità offerta: 30 gg
- Fatturazione: trimestrale posticipata
- Pagamento: Bonifico Bancario 90 gg data fattura
- Esclusioni: Qualora non esplicitamente citati, sono esclusi interventi di manutenzione e assistenza su HW e Sw di base, compreso il motore RDBMS
- Eventuali costi di terze parti per integrazioni o attività non sono compresi nella presente offerta
- Garanzia di connessione VPN preferibilmente site to site o comunque almeno 3 connessioni contemporanee client to site
- Accesso di almeno 2 sessioni RDP o SSH per attività di amministrazione e manutenzione all'Application Server e al Database Server
- Possibilità di accedere come DBA all'istanza Oracle su cui risiede l'architettura OSLO
- Garanzia di accesso http al server OSLO per il download degli aggiornamenti
- Disponibilità da parte del cliente delle credenziali di accesso ai sistemi terzi integrati
- Diritti di amministrazione sull'Application Server

OSLO Italia srl