

| | | | |
|--|---|-------------------|-------------|
|  | PROCEDURA AZIENDALE | Rev. 0 | Pag. 1 di 7 |
| | Manutenzioni e Riparazione Hw e Sw | DG-PrA-008 | |

1 SCOPO

La presente procedura definisce le responsabilità operative e le attività connesse allo sviluppo del processo di pianificazione, programmazione e realizzazione di attività di manutenzione dell'hardware e software (personal computer, server, video, stampanti, lettori di smart card, scanner, ecc.) utilizzati in ambito aziendale.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE

Il processo interessa tutto l'hardware e il software a qualunque titolo presenti – ad eccezione delle apparecchiature biomedicali di competenza dell'U.O.S. Ingegneria clinica e delle apparecchiature di Videosorveglianza - e in uso presso l'ASST siano esse di proprietà, in comodato d'uso gratuito, in noleggio e in service.

3 RIFERIMENTI NORMATIVI

- D.Lgs. 23/06/2011 n. 118 (Armonizzazione dei sistemi contabili e degli schemi di bilancio) e s.m.i.;
- D.M. 15/06/2012 “Nuovi modelli di rilevazione economica <<Conto Economico>> (CE) e <<Stato Patrimoniale>> (SP) delle aziende del Servizio Sanitario Nazionale”;
- D.M. 17/09/2012 (Disposizioni in materia di certificabilità dei bilanci e relativa casistica applicativa);
- D.M. 01/03/2013 (Definizione Percorsi Attuativi Certificabilità);
- D.M. 20/03/2013 (Modifica degli schemi di Bilancio delle Aziende del SSN);
- D.G.R. 31/07/2017 n. X/7009 “Approvazione del Percorso Attuativo della Certificabilità dei bilanci degli Enti del SSR di cui alla L.R. n. 23/2015, della gestione sanitaria accentrata e del consolidato regionale, ai sensi del D.M. 1/3/2013”;
- Codice civile, artt. Nn. 812 – 2423 – 2428;
- Principi Contabili Nazionali (OIC 16 – 24 – 28);
- Casistica ministeriale – Documento Aziende 1 (La sterilizzazione degli ammortamenti);
- Casistica ministeriale – Documento Aziende 2 (Le immobilizzazioni materiali);
- Casistica ministeriale – Documento Aziende 3 (Il patrimonio netto);
- L.R. 7/05/2001, n. 10 “Utilizzazione a fini umanitari del patrimonio mobiliare dismesso delle Aziende sanitarie”;
- D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50;
- Norme tecniche vigenti.

| Data | Descrizione | Redatto | Verificato | Approvato |
|------------|--|---|-------------------------|---|
| 19.12.2017 | Prima emissione in riferimento al Piano del Percorso Attuativo della Certificabilità dei bilanci ai sensi della DGR n. 7009/2017 | GdL deliberazione n. 765 del 05/12/2017 | D.ssa Baccieri (RQA) | Dott. Odinolfi (DG) Dott. Paternoster (DA) Dott. Candela (DSA-RDQ) |

| | | | | |
|--|---|--|-------------------|-------------|
|  Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia ASST Nord Milano | PROCEDURA AZIENDALE | | Rev. 0 | Pag. 2 di 7 |
| | Manutenzioni e Riparazione Hw e Sw | | DG-PrA-008 | |

4 MATRICE DELLE RESPONSABILITA'

| Funzione Attività | Direzione aziendale | Direzioni mediche di presidio | U.O.C. Sistemi Informativi Aziendali (S.I.A.) | U.O.C. Provveditorato Economico | U.O.C. Bilancio e Risorse Finanziarie |
|------------------------------------|---------------------|-------------------------------|---|---------------------------------|---------------------------------------|
| Definizione del fabbisogno | R | I | R | | I |
| Classificazione delle manutenzioni | | | R | | C |
| Manutenzioni ordinarie | | I | R | C | C |
| Manutenzioni straordinarie | I | I | R | | C |
| Monitoraggio e verifica finale | | | R | | C |
| Conservazione documentazione | | | | | |

R = Responsabile C = Coinvolto I = Informato

5 DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

5.1 Definizione del fabbisogno

La U.O.C. Sistemi Informativi Aziendali gestisce il processo di manutenzione hw e sw secondo le seguenti esigenze:

Software

- Errori che possono essere individuati e devono essere corretti;
- Il dominio del software che può evolvere;
- Obsolescenza
- Nuovi requisiti – anche normativi – che possono emergere dopo il rilascio;
- Nuove tecnologie hardware e software che possono affermarsi nel frattempo;
- Può essere necessario migliorare la qualità del software (ad esempio l'affidabilità o le performance).

| | | | |
|--|---|-------------------|-------------|
| Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia ASST Nord Milano | PROCEDURA AZIENDALE | Rev. 0 | Pag. 3 di 7 |
| | Manutenzioni e Riparazione Hw e Sw | DG-PrA-008 | |

Hardware

- guasti di componenti (hard disk, ram, ecc);
- potenziamento dell'apparecchiatura sia pc sia server;
- obsolescenza;
- inadeguatezza dell'apparecchiatura.

A fronte di un'attività programmata di manutenzione, alle segnalazioni pervenute da parte dei propri tecnici e di terzi e alle disposizioni normative vigenti, al fine di predisporre la documentazione di gara per l'affidamento delle opere di manutenzione edili ed impiantistiche, provvede ad elaborare:

1. un programma di interventi legato agli interventi di manutenzione preventiva e programmata il cui costo è stimato sulla base della periodicità richiesta, del costo della manodopera necessaria e del tempo stimato di intervento;
2. una stima dei costi relativi agli interventi di manutenzione correttiva - per la gran parte non programmabile - derivata da uno storico consolidato;
3. una stima degli interventi di manutenzione straordinaria per i quali si rimanda alla Procedura "Redazione Piano degli investimenti".

5.2 Classificazione delle manutenzioni

La manutenzione è la combinazione di tutte le azioni tecniche, amministrative e gestionali, durante il ciclo di vita di un'entità, destinate a mantenerla o riportarla in uno stato in cui possa eseguire la funzione richiesta, secondo la seguente classificazione:

- Manutenzioni ordinarie
 - Manutenzione correttiva: modifiche per correggere difetti.
 - Manutenzione normativa (aggiornamento): aggiornamento del software in caso di cambiamento della normativa di riferimento;
 - Manutenzione evolutiva standard rilasciata dal fornitore.
- Manutenzioni straordinarie
 - Manutenzione normativa (implementazione): implementazione del software in caso di cambiamento della normativa di riferimento;
 - Manutenzione adattativa: modifiche per adattare il software o l'hardware a cambiamenti dell'ambiente operativo (hardware, software di base, interfacce, organizzazione, funzionale, ecc.).
 - Manutenzione evolutiva: estensione dei requisiti funzionali, o migliorie di requisiti non funzionali in risposta a richieste dell'utente.

| | | | |
|--|---|-------------------|-------------|
|  Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia ASST Nord Milano | PROCEDURA AZIENDALE | Rev. 0 | Pag. 4 di 7 |
| | Manutenzioni e Riparazione Hw e Sw | DG-PrA-008 | |

5.3 **Manutenzioni ordinarie**

Il costo di questa tipologia è incluso nel canone di manutenzione.

5.3.1 Manutenzione correttiva

La manutenzione correttiva è una manutenzione eseguita a seguito della rilevazione di un difetto. Gli interventi di manutenzione correttiva consistono nell'accertamento della presenza di un guasto o di malfunzionamento, nell'individuazione delle cause, nel ripristino e nella verifica finale della originale funzionalità ed integrità di ciò che è stato corretto.

La gestione dell'attività di manutenzione correttiva è a carico dell'Help desk affidato a una società esterna.

Un intervento di manutenzione correttiva può essere attivato da:

- utilizzatore se riscontra una anomalia di funzionamento, tramite segnalazione al Servizio Help desk o al personale della UOC S.I.A.;
- tecnico Help desk se nel corso della manutenzione programmata ravvisa difetti che necessitano riparazione.

Per tutti i presidi è attivo un servizio di reperibilità notturna e festiva per urgenze.

Gli interventi sono eseguiti dalle società fornitrici secondo modalità e tempi definiti nei rispettivi contratti. Al termine dell'intervento, il tecnico effettua una prova di funzionalità con l'utilizzatore per valutare l'esito della riparazione. Nel software aziendale di gestione del Service desk vengono tracciati gli interventi effettuati.

5.3.2 Manutenzione normativa (aggiornamento)

La manutenzione normativa è una manutenzione tipicamente software eseguita a seguito di un aggiornamento di una normativa cogente riferita ad un ambito per cui il software è già in uso. Gli interventi di manutenzione normativa vengono commissionati ai fornitori interessati, monitorati dall'UOC S.I.A. e possono essere attivati da:

- utilizzatori che comunicano alla UOC S.I.A. la normativa di riferimento;
- personale della UOC S.I.A.

5.3.3 Manutenzione evolutiva standard

Il fornitore del software concorda con il direttore dell'U.O.C. Sistemi Informativi Aziendali le attività manutentive che riguardano l'installazione delle nuove release sw.

| | | | |
|--|---|-------------------|-------------|
|  Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia ASST Nord Milano | PROCEDURA AZIENDALE | Rev. 0 | Pag. 5 di 7 |
| | Manutenzioni e Riparazione Hw e Sw | DG-PrA-008 | |

5.4 *Manutenzioni straordinarie*

La manutenzione straordinaria dell'hardware e del software fa riferimento ad interventi non ricorrenti, dal costo elevato e non rientranti nella manutenzione ordinaria, che possono prolungare la vita utile del bene stesso aumentandone il valore.

Si considerano generalmente manutenzione straordinaria gli interventi che contengono componenti innovative rispetto allo stato di fatto e si suddividono in:

- normativa
- adattativa
- evolutiva.

I costi relativi possono essere previsti nel budget di manutenzione e attribuiti all'esercizio finanziario in cui vengono realizzati ovvero capitalizzati, qualora si tratti di interventi su beni che ne comportino un aumento significativo di vita utile o produttività o sicurezza o valore del bene medesimo. In quest'ultimo caso, il costo dell'intervento manutentivo dovrà trovare copertura nell'ambito dei contributi regionali stanziati per interventi straordinari.

Per quanto concerne la capitalizzazione di tali interventi si rimanda alla procedura "Gestione immobilizzazioni immateriali".

In caso di manutenzione di emergenza ossia manutenzione correttiva non programmata, necessaria a mantenere il sistema in funzione, nelle sue componenti hw o sw, il Responsabile dell'U.O.C. Sistemi Informativi Aziendali concorda con la Direzione aziendale e con gli uffici amministrativi competenti le modalità più idonee per la rapida gestione del processo autorizzativo al costo necessario per far fronte alla manutenzione di emergenza.

Per questi interventi si rimanda alla Procedura "Redazione Piano degli investimenti".

5.4.1 *Manutenzione normativa (implementazione)*

La manutenzione normativa è una manutenzione tipicamente software eseguita a seguito di un aggiornamento di una normativa cogente riferita ad un ambito per cui il software non è già in uso. Gli interventi di manutenzione normativa vengono commissionati ai fornitori interessati, monitorati dall'UOC S.I.A. e possono essere attivati da:

- utilizzatori che comunicano all'UOC S.I.A. la normativa di riferimento;
- personale della UOC S.I.A.

5.4.2 *Manutenzione adattativa*

La manutenzione adattativa prevede modifiche per adattare il software o l'hardware a cambiamenti dell'ambiente operativo (hardware, software di base, interfacce, organizzazione, funzionale, ecc.).

| | | | |
|--|---|-------------------|-------------|
| Sistema Socio Sanitario  Regione Lombardia ASST Nord Milano | PROCEDURA AZIENDALE | Rev. 0 | Pag. 6 di 7 |
| | Manutenzioni e Riparazione Hw e Sw | DG-PrA-008 | |

Gli interventi di manutenzione adattativa vengono commissionati ai fornitori interessati, monitorati dalla UOC S.I.A. e possono essere attivati da:

- direttamente dal solo personale della UOC S.I.A., qualora gli interventisiano dovuti a necessità di adeguamento tecnologico;
- utilizzatori che concordano con la UOC S.I.A. le modifiche da apportare qualora gli interventi siano dovuti a necessità di adeguare il sw a cambiamenti di tipo organizzativo o funzionale;

5.4.3 Manutenzione evolutiva

Il fornitore del software concorda con il direttore dell'U.O.C. Sistemi Informativi Aziendali le attività manutentive che riguardano l'installazione delle nuove release sw.

5.5 Monitoraggio e verifica finale

Nel caso di manutenzione ordinaria la UOC S.I.A. verifica il rispetto degli SLA previsti nei vari contratti di fornitura. Nel caso di manutenzione straordinaria, a seguito delle procedure di collaudo, viene verificata la corrispondenza tra quanto rilasciato e quanto richiesto. In caso di esito positivo viene attivato il processo autorizzativo per il riconoscimento degli importi fatturati e il prodotto viene rilasciato in produzione. In caso di esito negativo, a seconda della gravità dell'inadempienza rilevata e del contesto aziendale in cui si verifica, non viene comunque attivato il processo autorizzativo per il riconoscimento degli importi fatturati, e potrebbe essere rilasciata temporaneamente in produzione la modifica concordata fino al rilascio della versione definitiva.

5.6 Conservazione documentazione

La U.O.C. Provveditorato Economato e il R.U.P. conservano e archiviano tutte le evidenze prodotte dal processo limitatamente alle attività connesse all'affidamento dei lavori, alla loro esecuzione, conclusione e collaudo.

La U.O.C. Bilancio e Risorse Finanziarie archivia e conserva i provvedimenti e la documentazione necessaria per le rilevazioni contabili.

| | | | |
|--|---|-------------------|-------------|
|  <p>Sistema Socio Sanitario Regione Lombardia ASST Nord Milano</p> | PROCEDURA AZIENDALE Manutenzioni e Riparazione Hw e Sw | Rev. 0 | Pag. 7 di 7 |
| | | DG-PrA-008 | |

Coord. Responsabile GdL:

Dott.ssa Lucia Salvaggio, Responsabile dell'U.O.C. Controllo di Gestione e Internal Auditing

Componenti GdL:

Dott.ssa Lucia Salvaggio, Responsabile dell'U.O.C. Controllo di Gestione e Internal Auditing;

Dott.ssa Domenica Luppino, Direttore Dipartimento Amm.vo e Responsabile U.O.C. Bilancio e Risorse finanziarie;

Dott. Paolo Cavallaro, Responsabile ufficio Bilancio e Patrimonio, U.O.C. Bilancio e Risorse finanziarie;

Ing. Riccardo Lotti, Responsabile U.O.C. Tecnico-Patrimoniale;

Dott. Michele Redaelli, Responsabile U.O.C. Provveditorato-Economato;

Sig.ra Manuela Chiovenda, Collaboratore Amministrativo - U.O.C. Provveditorato Economato e RAQ U.O.C. Provveditorato Economato;

Sig. Maurizio Tarabori, Collaboratore Amministrativo - U.O.C. Provveditorato Economato e Responsabile Ufficio Inventario;

Ing. Tatiana Cancellieri, Responsabile U.O.S. Ingegneria Clinica;

Ing. Pietro Lanzoni, Responsabile U.O.C. Sistemi Informativi aziendali;

Dott.ssa Caterina Baccilieri, Responsabile U.O.S. Qualità e Risk Management;