



# Underpinning Contract EMONET

Marco Casagrande

Azienda Ospedaliera Gaetano Pini

12 Giugno 2009

## I Storico del documento

Versione	Data	Autore	Commento
0.1	15 Maggio 2009	Marco Casagrande	Bozza per accordi preliminari
1.0	1 Giugno 2009	Marco Casagrande	Aggiornamento per contratto definitivo
1.1	12 Giugno 2009	Marco Casagrande	Sintassi e grammatica

## Indice

<b>1</b>	<b>Storico del documento</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Panoramica</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Informazioni del fornitore</b>	<b>3</b>
<b>4</b>	<b>Informazioni sui responsabili</b>	<b>3</b>
4.1	Responsabili di Insiel S.p.A. . . . .	3
4.2	Responsabili di HealthyIT S.p.A. . . . .	4
<b>5</b>	<b>Durata del contratto</b>	<b>4</b>
<b>6</b>	<b>Obiettivi del Contratto</b>	<b>4</b>
6.1	Obiettivi di Utility . . . . .	4
6.2	Obiettivi di Warranty . . . . .	5
<b>7</b>	<b>Interfacce e comunicazione</b>	<b>5</b>
<b>8</b>	<b>Tempi di servizio</b>	<b>5</b>
<b>9</b>	<b>Tipi e livelli di supporto</b>	<b>5</b>
9.1	Primo livello di supporto . . . . .	5
9.2	Secondo livello di supporto . . . . .	5
<b>10</b>	<b>Service Level Requirements</b>	<b>6</b>
<b>11</b>	<b>Standard tecnici e specifiche</b>	<b>6</b>
<b>12</b>	<b>Responsabilità</b>	<b>6</b>
<b>13</b>	<b>Subappaltatori</b>	<b>7</b>
<b>14</b>	<b>Prezzo</b>	<b>7</b>

## 2 Panoramica

Il presente documento descrive il contratto (Underpinning Contract - UC) tra HealthyIT S.p.A. ed Insiel S.p.A. riguardo all'erogazione del servizio EMONET.

In caso di conflitto tra le due parti riguardo all'erogazione del servizio EMONET, si rimanda al presente documento. Qualsiasi modifica unilaterale del presente documento verrà ritenuta non valida.

Si ricorda inoltre che il presente documento è legalmente vincolante.

## 3 Informazioni del fornitore

Nome: Insiel S.p.A.

Sede legale: via San Francesco d'Assisi, 43 - 34133 Trieste

Contatto telefonico: +39 0403737111

Contatto fax: +39 0403737333

Sito web: <http://www.insiel.it/cms/>

Referente: Fulvio Sbroiavacca, Health and Social Care

## 4 Informazioni sui responsabili

### 4.1 Responsabili di Insiel S.p.A.

Nome completo: Filippo Lombardi

Titolo lavorativo: Capoteam supporto EMONET

Contatto telefonico: +39 3330596859

Contatto email: [lombardiF@emonet.insiel.com](mailto:lombardiF@emonet.insiel.com)

Autorizzato il: 10 Giugno 2009

## 4.2 Responsabili di HealthyIT S.p.A.

Nome completo: Girolamo Onio  
Titolo lavorativo: SLA Management Service Owner  
Contatto telefonico: +39 32097069458  
Contatto email: onio\_girolamo@tech.gpini.com  
Autorizzato il: 4 Giugno 2009

## 5 Durata del contratto

Il Contratto è stato finalizzato in data 1 Giugno 2009, con validità fino al 1 Giugno 2011. Nel caso di mancato rispetto del Contratto, la terminazione di esso potrà essere effettuata senza alcuna penale. Nel caso di terminazione del Contratto precedente alla sua naturale scadenza, verrà applicata una penale pari al costo del servizio EMONET per un periodo di 6 mesi.

## 6 Obiettivi del Contratto

Il Contratto nasce principalmente per garantire gli SLAs tra l'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini ed il dipartimento IT (gestito da HealthyIT S.p.A.) interno ad essa. A questo scopo, il servizio EMONET dovrà adempiere alle richieste presentate dal processo di SLA Management e conformarsi ad una visione secondo la logica ITIL.

### 6.1 Obiettivi di Utility

Gestione delle attività di produzione di sangue  
Gestione delle attività di produzione di emoderivati  
...  
...

## 6.2 Obiettivi di Warranty

Capacità di sostenere fino a 2 utenti contemporanei

Availability adeguata ad un servizio con livello di criticità 4

...

...

## 7 Interfacce e comunicazione

I contatti tra HealthyIT S.p.A. ed Insiel S.p.A. avverranno per via telefonica o email, attraverso i responsabili ed i referenti riportati nel presente documento.

Report riguardanti la gestione del servizio EMONET saranno inviati settimanalmente con modalità automatiche ai responsabili ed i referenti riportati nel presente documento.

Review riguardanti modifiche al servizio EMONET potranno essere indette a discrezione delle due parti, con preavviso di un mese.

Eventuali eccezioni e reclami saranno accolte rispettivamente dal Service Desk di Insiel S.p.A. e dal Service Desk del dipartimento IT dell'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini.

## 8 Tempi di servizio

Il servizio EMONET dovrà essere disponibile H24. Le uniche eccezioni saranno in caso di manutenzione annunciata con un mese di anticipo oppure di disastro.

## 9 Tipi e livelli di supporto

### 9.1 Primo livello di supporto

Tipo di supporto: remoto

Tipo di utenti: personale del dipartimento IT dell'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini (HealthyIT S.p.A.)

Servizi supportati: EMONET

Obiettivi: risolvere incidenti di priorità inferiore a 3, raccogliere informazioni per l'escalation al secondo livello di supporto

...

### 9.2 Secondo livello di supporto

Tipo di supporto: remoto

Tipo di utenti: personale del dipartimento IT dell'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini (HealthyIT S.p.A.)

Servizi supportati: EMONET

Obiettivi: risolvere incidenti con priorità 4 e 5

...

## 10 Service Level Requirements

Tempo massimo risoluzione disservizio: 24 ore nel 96% dei casi, entro 48 ore nel 4% dei casi

Numero dei casi risolti: 98% dei problemi sono risolti

Pianificazione Aggiornamenti e Piani Manutenzione: le scadenze previste dai piani devono essere rispettate al 96% entro la data prevista, al 4% entro i 4 giorni lavorativi successivi

Tempestività di risposta: tempo massimo di attesa minore o uguale a 40 minuti nel 90% dei casi

Tempestività di risposta: percentuale di chiamate perse entranti minore o uguale al 5% delle chiamate totali

Tempestività di risoluzione dei problemi al primo livello di supporto: 10 minuti nel 90% dei casi

...

...

## 11 Standard tecnici e specifiche

Nessuna necessità particolare.

## 12 Responsabilità

Insiel S.p.A. si impegna a garantire il raggiungimento degli obiettivi del Contratto. Qualora mancasse ai propri doveri sarà soggetta ad una penale basata sul danno economico e d'immagine causato ad HealthyIT S.p.A. ed alla potenziale terminazione immediata del Contratto senza applicare alcuna penale.

HealthyIT S.p.A. si impegna a rispettare il Contratto provvedendo tempestivamente ai pagamenti mensili ed alla comunicazione di eventuali informazioni indispensabili ad Insiel S.p.A. a garantire un'adeguata erogazione del servizio EMONET.

Entrambe le parti si impegnano a tutelare la privacy legate ai segreti industriali e soprattutto ai dati personali degli utenti. Qualsiasi violazione di sicurezza sarà considerata una grave infrazione del Contratto ed immediatamente portata all'attenzione dei rispettivi legali.

### 13 Subappaltatori

Nessuno.

### 14 Prezzo

Il Contratto scelto per la fornitura del servizio EMONET ad HealthyIT S.p.A. prevede il pagamento mensile di 79 euro.