

ISTITUTO ZOOPROFILATTICO SPERIMENTALE DEL LAZIO E DELLA TOSCANA M. ALEANDRI

DELIBERAZIONE DEL COMMISSARIO STRAORDINARIO

Num. 468/25

Del. 05/11/2025

Oggetto:

OGGETTO: PROCEDURA DI RIUSO - Acquisizione dall'Istituto Zooprofilattico Sperimentale dell'Abruzzo e del Molise "G. Caporale" del sistema informativo SILAB2_LT - APPROVAZIONE CONTRATTO

Proposta di deliberazione n.	558/25
Data Proposta di deliberazione	23/10/2025
Struttura	AMM_PRO UNITÀ OPERATIVA ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI
L'Estensore	DANGELO DAJANA
Il Responsabile del procedimento	PEZZOTTI SILVIA
Responsabile della Struttura	PEZZOTTI SILVIA

Visto di Regolarità contabile	SI , VISTO NONNI FEDERICA
N. di prenotazione	2025/250154 del 29/10/2025

IL Direttore Amministrativo
Dott. Manuel Festuccia

IL Direttore Sanitario
Dr. Giovanni Brajon

IL Commissario Straordinario
Dr. Stefano Palomba

%firma%-1

Firmato digit. dal Resp. Struttura: PEZZOTTI SILVIA
Firmato digit. dal Dir. Amministrativo: FESTUCCIA MANUEL
Firmato digit. dal Dir. Sanitario: BRAJON GIOVANNI
Firmato digit. dal Commissario Straordinario: PALOMBA STEFANO

%firma%-3

Il Dirigente proponente, con la sottoscrizione del presente atto, a seguito dell'istruttoria effettuata attesta, ai fini dell'art. 1 della L. 20 del 1994, così come modificato dall'art. 3 della L.639 del 1996, che l'atto è legittimo nella forma e nella sostanza ed è utile per il servizio pubblico.

(Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i. e norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa)

UOC ACQUISIZIONE BENI E SERVIZI

Dott.ssa Silvia Pezzotti

OGGETTO: PROCEDURA DI RIUSO - Acquisizione dall'Istituto Zooprofilattico Sperimentale dell'Abruzzo e del Molise "G. Caporale" del sistema informativo SILAB2_LT - APPROVAZIONE CONTRATTO

PREMESSO

che la Direzione Strategica dell'Istituto intende acquisire dall'Istituto Zooprofilattico Sperimentale dell'Abruzzo e del Molise "G. Caporale" la fornitura, in modalità Software as a Service (SaaS), del sistema informativo SILAB2_LT, come applicazione web accessibile via Internet, comprensivo dei seguenti moduli applicativi:

- SILAB2_LT: modulo principale per la gestione delle attività di laboratorio;
- STUD_LT: interfaccia web rivolta alla clientela esterna, finalizzata alla presentazione delle richieste, al monitoraggio dello stato delle pratiche e alla consultazione dei referti;

che il sistema offerto dall'Istituto di Teramo comprende:

- ✓ l'architettura applicativa e infrastrutturale esistente;
- ✓ la configurazione attuale delle funzionalità e dei moduli software;
- ✓ i flussi operativi, i processi gestionali, le regole di gestione dati e la reportistica preimpostata;
- ✓ le modalità di interrogazione e consultazione dei dati definite dal sistema in uso presso l'Istituto Zooprofilattico Sperimentale dell'Abruzzo e del Molise "G. Caporale";
- ✓ l'intero pacchetto applicativo fornito senza personalizzazioni e senza adattamenti ai processi specifici dell'Istituto di Roma;

DATO ATTO

che SILAB2_LT è un sistema informativo progettato per la gestione dei laboratori di prova, strutturato secondo un'architettura applicativa web N-TIER e dotato di tutte le funzionalità necessarie per il soddisfacimento dei requisiti previsti dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018;

che tale sistema è sviluppato, evoluto e mantenuto direttamente dall'Istituto di Teramo, attraverso il proprio laboratorio ICT;

RILEVATO

che per il servizio erogato in modalità SaaS è riconosciuto all'Istituto di Teramo un canone annuale omnicomprendivo di € 25.000,00+IVA, che copre l'insieme dei costi infrastrutturali relativi ai servizi di base necessari al pieno funzionamento del sistema, inclusi i servizi di sicurezza, monitoraggio, logging, backup, connettività, nonché supporto tecnico e assistenza;

che il contratto avrà una durata di 12 mesi (1 anno) a decorrere dalla data di sottoscrizione dello stesso e che alla scadenza tale contratto potrà essere rinnovato previo accordo scritto tra le Parti, eventualmente con aggiornamento delle condizioni economiche e tecniche in funzione dell'evoluzione del servizio e delle esigenze dell'Istituto di Roma;

(Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i. e norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa)

VISTO

l'articolo 25, primo comma, della Legge 24 novembre 2000, n. 340, recante "*Disposizioni per la delegificazione di norme e per la semplificazione di procedimenti amministrativi- Legge di semplificazione 1999*", il quale prescrive che "[...] *le pubbliche amministrazioni che siano titolari di programmi applicativi realizzati su specifiche indicazioni del committente pubblico, hanno facoltà di darli in uso gratuito ad altre amministrazioni pubbliche, che li adattano alle proprie esigenze*";

l'articolo 26, comma 2, della Legge 27 dicembre 2002, n. 289, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2003)*", il quale, al fine di assicurare una migliore efficacia della spesa informatica e telematica sostenuta dalle pubbliche amministrazioni e di generare significativi risparmi eliminando duplicazioni e inefficienze, promuove le migliori pratiche e favorisce il riuso;

l'articolo 2 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 31 maggio 2005, recante "*Razionalizzazione in merito all'uso delle applicazioni informatiche e servizi ex articolo 1, commi 192, 193 e 194 della legge n. 311 del 2004 (legge finanziaria 2005)*" che favorisce le procedure di riuso tra Pubbliche Amministrazioni;

il Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82, "*Codice dell'amministrazione digitale*", che al Capo VI recante "*Sviluppo, acquisizione e riuso di sistemi informatici nelle pubbliche amministrazioni*" disciplina la procedura del riuso;

l'art. 68 del Decreto espressamente dispone che le pubbliche amministrazioni acquisiscano programmi informatici o parti di essi nel rispetto dei principi di economicità e di efficienza, tutela degli investimenti, riuso e neutralità tecnologica, a seguito di una valutazione comparativa di tipo tecnico ed economico per diverse soluzioni disponibili sul mercato;

l'art. 69 del richiamato Decreto che dispone inoltre quanto segue: "*1. Le pubbliche amministrazioni che siano titolari di soluzioni e programmi informatici realizzati su specifiche indicazioni del committente pubblico, hanno l'obbligo di rendere disponibile il relativo codice sorgente, completo della documentazione e rilasciato in repertorio pubblico sotto licenza aperta, in uso gratuito ad altre pubbliche amministrazioni o ai soggetti giuridici che intendano adattarli alle proprie esigenze [...]*";

DATO ATTO

della Determinazione ANAC n. 4 del 7 luglio 2011, aggiornata con Delibera n. 585 del 19 dicembre 2023, in forza delle quali è da ritenersi escluso dall'obbligo della tracciabilità dei flussi finanziari il trasferimento di fondi da parte delle amministrazioni dello Stato in favore di soggetti pubblici,

PROPONE

1. di dare atto che l'Istituto intende acquisire in riuso dall'Istituto Zooprofilattico Sperimentale dell'Abruzzo e del Molise "G. Caporale" la fornitura, in modalità Software as a Service (SaaS) del sistema informativo SILAB2_LT, come applicazione web accessibile via Internet, comprensivo dei seguenti moduli applicativi:

- SILAB2_LT: modulo principale per la gestione delle attività di laboratorio;

- STUD_LT: interfaccia web rivolta alla clientela esterna, finalizzata alla presentazione delle richieste, al monitoraggio dello stato delle pratiche e alla consultazione dei referti;
- 2. di approvare pertanto il contratto di riuso tra l'Istituto Zooprofilattico Sperimentale del Lazio e della Toscana M. Aleandri e l'Istituto Zooprofilattico Sperimentale dell'Abruzzo e del Molise "G. Caporale", che è allegato alla presente deliberazione e che si compone di n. 13 pagine;
- 3. di dare atto che il contratto ha decorrenza dalla data del 21 ottobre 2025 e termine il 20 ottobre 2026 per la durata di 12 mesi (1 anno), potendo essere rinnovato previo accordo scritto tra le Parti, eventualmente con aggiornamento delle condizioni economiche e tecniche in funzione dell'evoluzione del servizio e delle esigenze dell'Istituto Zooprofilattico Sperimentale del Lazio e della Toscana M. Aleandri;
- 4. di dare atto che per il servizio erogato in modalità SaaS è riconosciuto all'Istituto di Teramo un canone annuale onnicomprensivo di € 25.000,00+IVA, che copre l'intero insieme dei costi infrastrutturali relativi ai servizi di base necessari al pieno funzionamento del sistema, inclusi i servizi di sicurezza, monitoraggio, logging, backup, connettività, nonché supporto tecnico e assistenza;
- 5. di imputare la spesa sul centro di costo GEN GEN MGZIS, numero di conto 300515000032-Canoni licenze software;
- 6. di comunicare all'Istituto Zooprofilattico Sperimentale dell'Abruzzo e del Molise "G. Caporale" il contenuto del presente provvedimento.

Il Responsabile
Dott.ssa Silvia Pezzotti

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO
Dr. Stefano Palomba

Oggetto: PROCEDURA DI RIUSO - Acquisizione dall'Istituto Zooprofilattico Sperimentale dell'Abruzzo e del Molise "G. Caporale" del sistema informativo SILAB2_LT - APPROVAZIONE CONTRATTO

VISTA la proposta di deliberazione avanzata del dirigente della UOC Acquisizione Beni e Servizi Dott.ssa Silvia Pezzotti avente ad oggetto: "PROCEDURA DI RIUSO - Acquisizione dall'Istituto Zooprofilattico Sperimentale dell'Abruzzo e del Molise "G. Caporale" del sistema informativo SILAB2_LT - APPROVAZIONE CONTRATTO";

SENTITI il Direttore Sanitario e il Direttore Amministrativo che hanno espresso parere favorevole alla adozione del presente provvedimento;

RITENUTO di doverla approvare così come proposta,

DELIBERA

di approvare la proposta di Deliberazione avente ad oggetto "PROCEDURA DI RIUSO - Acquisizione dall'Istituto Zooprofilattico Sperimentale dell'Abruzzo e del Molise "G. Caporale" del sistema informativo SILAB2_LT - APPROVAZIONE CONTRATTO", sottoscritta dal Dirigente competente, da considerarsi parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, rinviando al preambolo ed alle motivazioni in essa contenute e conseguentemente:

1. di dare atto che l'Istituto intende acquisire in riuso dall'Istituto Zooprofilattico Sperimentale dell'Abruzzo e del Molise "G. Caporale" la fornitura, in modalità Software as a Service (SaaS) del sistema informativo SILAB2_LT, come applicazione web accessibile via Internet, comprensivo dei seguenti moduli applicativi:
 - SILAB2_LT: modulo principale per la gestione delle attività di laboratorio;
 - STUD_LT: interfaccia web rivolta alla clientela esterna, finalizzata alla presentazione delle richieste, al monitoraggio dello stato delle pratiche e alla consultazione dei referti;
2. di approvare pertanto il contratto di riuso tra l'Istituto Zooprofilattico Sperimentale del Lazio e della Toscana M. Aleandri e l'Istituto Zooprofilattico Sperimentale dell'Abruzzo e del Molise "G. Caporale", che è allegato alla presente deliberazione e che si compone di n. 13 pagine;
3. di dare atto che il contratto ha decorrenza dalla data del 21 ottobre 2025 e termine il 20 ottobre 2026 per la durata di 12 mesi (1 anno), potendo essere rinnovato previo accordo scritto tra le Parti, eventualmente con aggiornamento delle condizioni economiche e tecniche in funzione dell'evoluzione del servizio e delle esigenze dell'Istituto Zooprofilattico Sperimentale del Lazio e della Toscana M. Aleandri;
4. di dare atto che per il servizio erogato in modalità SaaS è riconosciuto all'Istituto di Teramo un canone annuale onnicomprensivo di € 25.000,00+IVA, che copre l'intero insieme dei costi infrastrutturali relativi ai servizi di base necessari al pieno funzionamento del sistema, inclusi i servizi di sicurezza, monitoraggio, logging, backup, connettività, nonché supporto tecnico e assistenza;

5. di imputare la spesa sul centro di costo GEN GEN MGZIS, numero di conto 300515000032-Canoni licenze software;
6. di comunicare all'Istituto Zooprofilattico Sperimentale dell'Abruzzo e del Molise "G. Caporale" il contenuto del presente provvedimento.

Il Commissario Straordinario
Dr. Stefano Palomba

IZS

T E R A M O

ISTITUTO
ZOOPROFILATTICO
SPERIMENTALE
DELL'ABRUZZO
E DEL MOLISE
"G. CAPORALE"



SILAB IZS LAZIO E TOSCANA

Termini di Servizio
Vers. 2025



Indice



PREMESSA.....	3
OGGETTO DELLA FORNITURA	3
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	6
SVOLGIMENTO DEI SERVIZI	8
DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	10
SINTESI DELL'ACCORDO SUL LIVELLO DI SERVIZIO.....	12

Premessa

Nel presente documento sono contenute le condizioni contrattuali della proposta dell'Istituto Zooprofilattico Sperimentale dell'Abruzzo e del Molise "G. Caporale" (nel seguito IZS Teramo, "Fornitore" o "parte" o, se utilizzato congiuntamente al Cliente, "parti") in risposta alla richiesta di erogazione servizi dell'Istituto Zooprofilattico Sperimentale del Lazio e della Toscana M. Aleandri (nel seguito IZSLT, "Cliente" o "parte" o, se utilizzato congiuntamente al Fornitore, "parti") per il supporto e la manutenzione del sistema informativo SILAB LAZIO E TOSCANA (nel seguito "prestazioni" o "Servizi").

Oggetto della fornitura

Il presente Servizio ha per oggetto la fornitura, in modalità Software as a Service (SaaS), del sistema informativo SILAB2_LT, reso disponibile all'IZSLT come applicazione web accessibile via Internet.

SILAB2_LT è un sistema informativo progettato per la gestione dei laboratori di prova, strutturato secondo un'architettura applicativa web N-TIER e dotato di tutte le funzionalità necessarie per il soddisfacimento dei requisiti previsti dalla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018.

Il sistema informativo SILAB2_LT è sviluppato, evoluto e mantenuto direttamente dall'IZS Teramo, attraverso il proprio laboratorio ICT.

Il Fornitore concede in riuso al Cliente il sistema SILAB2_LT, nella sua versione specifica e autonoma rispetto all'istanza attualmente in uso presso l'IZS di Teramo, comprensiva dei seguenti moduli applicativi:

1. SILAB2_LT: modulo principale per la gestione delle attività di laboratorio;
2. STUD_LT: interfaccia web rivolta alla clientela esterna, finalizzata alla presentazione delle richieste, al monitoraggio dello stato delle pratiche e alla consultazione dei referti

Nello specifico, il Fornitore concede in riuso al Cliente il sistema SILAB2_LT "così come strutturato", comprendente:

- l'architettura applicativa e infrastrutturale esistente;
- la configurazione attuale delle funzionalità e dei moduli software;
- i flussi operativi, i processi gestionali, le regole di gestione dati e la reportistica preimpostata;
- le modalità di interrogazione e consultazione dei dati definite dal sistema in uso presso il Fornitore;
- intero pacchetto applicativo fornito senza personalizzazioni e senza adattamenti ai processi specifici del Cliente.

Tutte le tabelle di base del sistema sono fornite vuote, senza dati né configurazioni precaricate. È onere esclusivo del Cliente provvedere all'inserimento dei dati iniziali, alla definizione delle anagrafiche, alla configurazione dei parametri, delle regole operative (tabelle di verità), degli utenti e di ogni altra impostazione necessaria all'uso corretto del sistema nel proprio contesto organizzativo.

L'IZS Teramo garantisce l'adattamento gratuito del sistema alle modifiche delle normative nazionali nei tempi previsti per legge.

Eventuali richieste di adattamento del sistema SILAB2_LT derivanti da specifiche normative locali, esigenze organizzative del Cliente o necessità di personalizzazioni funzionali (inclusi sviluppi "ad hoc" e modifiche ai flussi operativi o alla reportistica), non rientrano nel perimetro del presente accordo.

Tali interventi, unitamente alla relativa attività di manutenzione correttiva ed evolutiva, potranno essere presi in considerazione previa valutazione di fattibilità tecnica ed economica da parte del Fornitore e saranno oggetto di accordi separati, da formalizzare attraverso specifici atti contrattuali o convenzioni integrative.

Il Servizio sarà curato dal Laboratorio ICT (Information & Communication Technology), del Fornitore.

Sono incluse nel servizio di assistenza:

- la manutenzione ordinaria che consiste nel rilascio, da parte del Fornitore al Cliente, degli aggiornamenti del sistema SILAB2_LT predisposti in seguito a nuove disposizioni legislative nazionali che riguardino aspetti generali del sistema. Tali aggiornamenti saranno resi disponibili in tempo utile per consentire al Cliente di adempiere alle nuove disposizioni di legge con decorrenza durante il periodo di validità contrattuale;
- la manutenzione correttiva che consiste nella fornitura, da parte del Fornitore al Cliente, delle correzioni o di soluzioni alternative necessarie a risolvere eventuali malfunzionamenti riscontrati nel sistema SILAB2_LT e nei suoi moduli durante il periodo di validità contrattuale. Per "malfunzionamento" si intende esclusivamente un comportamento del sistema non conforme a quanto descritto nella documentazione d'uso ufficiale, a condizione che la causa sia inequivocabilmente riconducibile al SILAB2_LT stesso o ai suoi moduli. Sono espressamente esclusi dalla definizione di malfunzionamento tutti i problemi derivanti, anche solo in parte, da fattori esterni al sistema, quali altri software di terze parti, errori di utilizzo, inserimento di dati errati o incongruenti, mancata osservanza della documentazione da parte del Cliente, cause di forza maggiore o comunque imputabili al Cliente o a soggetti terzi;
- la manutenzione evolutiva, che consiste nel rilascio da parte del Fornitore al Cliente degli eventuali aggiornamenti del sistema SILAB2_LT che potranno riguardare il miglioramento delle performance del sistema, l'ottimizzazione dei flussi operativi o l'introduzione di funzionalità migliorative ritenute utili dal Fornitore. Tali aggiornamenti saranno forniti al Cliente, se e quando disponibili, secondo le modalità e i tempi stabiliti dal Fornitore;
- la consulenza sistemistica, che comprende le attività tecniche necessarie a garantire il corretto funzionamento dell'infrastruttura a supporto del sistema SILAB2_LT, tra cui:
 - l'installazione e il collaudo degli aggiornamenti software forniti per il sistema SILAB2_LT;
 - la definizione, configurazione e mantenimento delle politiche di backup, in conformità con i requisiti di sicurezza e continuità operativa;
 - gli interventi di disaster recovery e ripristino da backup, in caso di guasti o interruzioni gravi del servizio;

- formazione iniziale sul sistema SILAB_LT, articolata nelle seguenti attività:
 - consulenza organizzativa finalizzata all'adeguamento dei processi interni del Cliente alle logiche e funzionalità del sistema;
 - supporto alla configurazione della base dati, comprensivo di assistenza al caricamento dei dati iniziali e alla definizione delle tabelle di configurazione;
 - formazione operativa del personale, erogabile anche presso le sedi dell'IZSLT. In tal caso, le eventuali spese di trasferta saranno a carico dell'IZSLT.

Organizzazione del Servizio

Responsabili della gestione del Servizio

Responsabili della gestione del servizio sono rispettivamente:

- per l'IZSLT: Marina Lovicario – Giovanni Fantini – Iole Faita
- per l'IZS dell'Abruzzo e del Molise: Luigi Possenti – Mara Cianella – Diana Palma

Comunicazioni cliente – fornitore

Le comunicazioni relative alla richiesta di interventi di manutenzione ed alla consulenza funzionale di secondo livello dovranno di norma essere inviate dal cliente al fornitore mediante il sistema di ticketing messo a disposizione dal fornitore stesso.

In tal modo tutte le richieste saranno tracciate ed a ciascuna di esse verrà assegnata una diversa priorità sulla base della criticità e/o urgenza. Le risposte, salvo specifiche esigenze, saranno fornite al cliente tramite lo stesso sistema. Le modalità di utilizzo del sistema di ticketing saranno descritte in uno specifico manuale operativo.

In nessun caso potranno essere aperte segnalazioni e richieste a fronte di segnalazioni telefoniche, ogni richiesta dovrà essere tracciata nel sistema di ticketing oppure inviata per email all'indirizzo stabilito che aprirà un ticket in automatico.

Pertanto, qualsiasi comunicazione relativa al presente servizio che non dovesse passare per il servizio di ticketing, per garantirne la piena tracciabilità, dovrà essere inviata tramite email, ai seguenti recapiti:

- comunicazioni dal Cliente al Fornitore: silab2lt@izs.it
- comunicazioni dal Fornitore al Cliente: silab2lt@izslt.it

Obblighi e responsabilità del fornitore

Il Fornitore s'impegna a:

- operare con diligenza nello svolgimento di tutte le attività connesse alla fornitura dell'applicativo, mettendo a disposizione personale qualificato all'esecuzione autonoma degli interventi di sua competenza, nel rispetto delle procedure specificate nel presente contratto;
- operare nel rispetto delle norme particolari di riservatezza concordate con il Cliente;
- garantire il rispetto di dette norme di riservatezza da parte di terze parti coinvolte nell'espletamento dei servizi;
- garantire la corretta esecuzione di quanto previsto nel presente contratto di servizio;
- raccogliere, catalogare e gestire le richieste del cliente;
- mantenere aggiornato il Responsabile del servizio dell'IZSLT sulle evoluzioni dei prodotti oggetto di assistenza.



Obblighi e responsabilità del cliente

Sedi nelle quali si svolgeranno i Servizi

Le prestazioni oggetto della presente proposta saranno eseguite presso le seguenti sedi:

- sede centrale dell'IZS Teramo sita in via Campo Boario a Teramo
- il training on the job potrà essere erogato nelle sedi dell'IZSLT. In questo caso le spese di missione saranno conteggiate a parte e a carico dell'IZSLT

Svolgimento dei Servizi

Per un periodo di 90 (novanta) giorni dalla data di attivazione del Servizio, le Parti si riservano la facoltà di concordare quelle modifiche, integrazioni, correzioni che si rendessero necessarie e opportune alla luce delle informazioni non emerse o non evidenziate prima della sua sottoscrizione.

Nella fase iniziale, l'applicativo sarà messo a disposizione nell'ambiente di preproduzione per consentire il caricamento e la verifica delle tabelle di base, dei processi e delle funzionalità del sistema. Questo ambiente sarà utilizzato anche per tutte le attività di test e formazione.

Nel corso della durata contrattuale dovrà essere gestito il passaggio dell'applicativo in ambiente di produzione, che sarà pianificato congiuntamente tra le parti.

Al momento della migrazione in produzione, verranno trasferite esclusivamente le tabelle contenenti le codifiche, mentre le tabelle applicative saranno lasciate vuote, così da garantire l'avvio del sistema con dati aggiornati e coerenti con i processi reali.

Limitazioni di responsabilità per Servizi di connettività

Le Parti si danno reciprocamente atto di quanto segue:

- l'IZS Teramo garantisce la fruibilità del servizio utilizzando canali di comunicazione messi a disposizione da operatori già in essere da parte del Fornitore oppure selezionati e concordati congiuntamente tra le parti
- eventuali danni derivanti direttamente da azioni, omissioni o comportamenti compiuti dall'operatore potranno essere imputati al Fornitore solamente laddove si dimostri che quest'ultimo abbia concretamente contribuito con un atteggiamento doloso o gravemente negligente al loro concretizzarsi ovvero al loro aggravarsi
- eventuali modifiche alle modalità di erogazione ed accesso del Servizio dovranno essere concordate tra le Parti

Limitazioni di responsabilità per servizi di Cloud Computing

Il Cliente si impegna a:

- custodire con la dovuta cura le credenziali ed i ruoli di accesso a SILAB_LT
- rispettare e non alterare le configurazioni del Servizio come concordati con il Fornitore
- gestire sotto la propria completa ed esclusiva responsabilità anche per quanto concerne i rapporti che ne scaturiscono con i propri fornitori, eventuali licenze software aggiuntive installate dal Cliente e funzionali al sistema come ad esempio software esterni per la gestione delle stampe o interfacciamento di strumenti
- installare adeguati dispositivi di sicurezza per proteggere il Sistema da eventuali attacchi, inclusi quelli volti a sovraccaricare le risorse del sistema o a compromettere i dati in esso contenuti
- gestire sotto la propria esclusiva responsabilità i dati in esso contenuti, anche per quanto riguarda il rispetto della normativa sulla privacy e dei diritti d'autore nonché ogni altra normativa vigente



- non effettuare prove di carico sul Sistema senza esplicita autorizzazione da parte di IZS Teramo
- definire e verificare autonomamente l'effettiva quantità di risorse del Sistema necessarie per i propri scopi e necessità nonché le relative misure di sicurezza

Il Cliente sarà responsabile per la corretta conduzione dei contenuti nel rispetto delle normative vigenti.

Il Cliente riconosce altresì che avendo pieno controllo del sistema, IZS Teramo non sarà in alcun modo responsabile per eventuali malfunzionamenti causato da errori od omissioni effettuate dal Cliente stesso nella conduzione del sistema.

Descrizione del Servizio

Gestione dei Rilasci in Produzione

La gestione dei rilasci in produzione (release management) comprende tutte le attività necessarie per assicurare che aggiornamenti, correzioni e nuove funzionalità del sistema SILAB_LT vengano introdotti in ambiente produttivo in modo controllato, sicuro e pianificato riducendo al minimo i rischi e i tempi di inattività.

Le principali fasi includono:

- pianificazione e validazione: ogni rilascio è preceduto da una fase di pianificazione che ne definisce ambito, tempistiche, prerequisiti tecnici e funzionali. Segue una fase di test in ambiente di pre-produzione, con verifica da parte del responsabile di gestione del servizio di IZSLT
- contenuti del rilascio: ogni rilascio può includere patch correttive, aggiornamenti normativi, ottimizzazioni o nuove funzionalità. I contenuti sono tracciati e documentati tramite apposite release notes, comunicate al Cliente
- finestra operativa e notifiche: salvo situazioni di emergenza, i rilasci in ambiente di produzione avvengono esclusivamente in orario lavorativo, dal lunedì al venerdì, tra le ore 9:00 e le ore 17:00. Ogni rilascio sarà comunicato con adeguato preavviso, in modo da consentire al Cliente la pianificazione delle proprie attività. Durante tali interventi, potrebbero verificarsi temporanee indisponibilità del servizio, che saranno limitate al tempo strettamente necessario per completare le operazioni di aggiornamento

Orari di erogazione del Servizio

Il servizio è sempre disponibile, salvo casi eccezionali da concordare congiuntamente. L'IZS Teramo garantisce l'erogazione del servizio con presidio attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 18:00.

L'IZS Teramo garantisce al personale tecnico dell'IZSLT un servizio helpdesk dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 17:00 secondo le modalità indicate nel paragrafo "Comunicazioni Cliente – Fornitore".

Sicurezza e trattamento Dati Personali

Ai sensi delle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 recante il cd. "Regolamento generale sulla protezione dei dati" ("Regolamento"), le Parti si impegnano a effettuare il trattamento dei dati personali attenendosi a osservare tutti gli obblighi derivanti dal Regolamento, dal D.Lgs. 30 giugno 2003, n.196 l. (il "Codice della privacy") come modificato dal D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101 e da ogni altra disposizione e/o normativa, nazionale e/o comunitaria, applicabile in materia di protezione dei dati personali, nonché da eventuali ulteriori norme applicabili al trattamento di dati personali, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza. A tal fine, l'IZS Teramo, ha sottoscritto l'accordo di nomina a responsabile del trattamento, ai sensi dell'art. 28 del Reg. UE 679/2016. La sicurezza del servizio è garantita da una connessione SSL. La gestione delle credenziali di accesso al servizio è a carico dell'IZSLT.

Proprietà del Dato

I dati del SILABLT sono di proprietà dell'IZSLT. L'IZS Teramo fornirà gli strumenti necessari al loro accesso. L'IZS Teramo restituirà, a richiesta, tutte le copie di backup all'IZSLT.

Costo del servizio

Per il servizio erogato in modalità SaaS è riconosciuto un canone annuale omnicomprendivo di:

25.000 € (Venticinquemila Euro)

Tale importo copre l'intero insieme dei costi infrastrutturali relativi ai servizi di base necessari al pieno funzionamento del sistema, inclusi i servizi di sicurezza, monitoraggio, logging, backup, connettività, nonché supporto tecnico e assistenza.

Per tutti gli aspetti relativi ai livelli di servizio, alle modalità di assistenza, alla classificazione delle richieste (inclusi bug applicativi, interventi), nonché alle tempistiche e ai costi eventualmente applicabili, si rimanda a quanto dettagliatamente previsto nel paragrafo "Sintesi dell'Accordo sul Livello di Servizio"

Durata del contratto

Il presente contratto ha una durata di 12 mesi (1 anno) a decorrere dalla data di sottoscrizione da entrambe le Parti. Alla scadenza, il contratto potrà essere rinnovato previo accordo scritto tra le Parti, eventualmente con aggiornamento delle condizioni economiche e tecniche in funzione dell'evoluzione del servizio e delle esigenze del Cliente.

Sintesi dell'Accordo sul Livello di Servizio

Obiettivo

Il presente SLA definisce i livelli minimi di servizio garantiti dal Fornitore in merito alla gestione delle segnalazioni e richieste di assistenza relative al sistema SILAB2_LT e ai moduli STUD_LT. Il sistema viene fornito in modalità SaaS.

Classificazione degli Interventi e Tempi di Presa in Carico nel Sistema in Produzione

Classe di Intervento	Descrizione	Figure Professionali Coinvolte	Tempo di presa in carico
Bloccante (Alta Priorità)	Malfunzionamento che impedisce completamente l'uso del sistema o di una funzione critica.	Analista funzionale, sviluppatore senior, sistemista	Entro 8 ore lavorative
Critico (Media Priorità)	Malfunzionamento rilevante che impatta una o più funzionalità importanti, ma non blocca l'operatività generale.	Analista funzionale, sviluppatore	Entro 2 giorni lavorativi
Minore (Bassa Priorità)	Problema di lieve entità che non compromette le funzionalità principali e consente il regolare utilizzo del sistema.	Supporto applicativo, sviluppatore	Entro 5 giorni lavorativi
Evolutivo / Personalizzazione	Richiesta di modifica, estensione o adattamento del sistema non legata a malfunzionamenti.	Project manager, analista funzionale, sviluppatore	Da valutare in fase di analisi tecnica

Costi

In caso di rilevamento di un bug applicativo, non è previsto alcun costo aggiuntivo per la sua risoluzione, in quanto rientra nella manutenzione correttiva inclusa nel servizio. Per bug applicativo si intende un malfunzionamento o un comportamento anomalo del sistema software che determina una mancata conformità rispetto alle funzionalità descritte nella documentazione ufficiale, ed è direttamente attribuibile al codice dell'applicazione stessa. Il riconoscimento di un problema come "bug applicativo" è a discrezione tecnica del Fornitore, previa verifica della segnalazione.

Per tutti gli altri tipi di richieste del Cliente relative a personalizzazioni funzionali, adeguamenti specifici a normative locali, modifiche ai flussi operativi, sviluppi ad hoc, estrazioni/correzioni massive tramite procedure ad hoc o evoluzioni del sistema SILAB2_LT non rientrano nel presente accordo. Tali richieste saranno oggetto di uno studio di fattibilità tecnico-economica da parte del Fornitore e, se ritenute realizzabili, verranno formalizzate attraverso accordi separati, con tempi e costi da concordare al momento in base alla complessità dell'intervento richiesto.

Modalità di segnalazione

Tutte le segnalazioni devono essere inoltrate tramite:

- Email all'indirizzo dedicato all'assistenza: silab2lt@izs.it
- Piattaforma di ticketing

Ogni segnalazione deve includere: descrizione del problema, data/ora, utente coinvolto, eventuali allegati (screenshot, log, ecc.).

Orario di supporto

Il servizio di assistenza è attivo nei seguenti orari:

- Dal lunedì al venerdì, ore 9:00 – 17:00
- Esclusi i giorni festivi nazionali e locali del Fornitore

Luogo e data:

Firma del Cliente per espressa accettazione di quanto sopra

 Istituto Zooprofilattico Sperimentale
del Lazio e della Toscana M. O. V.

Firmato digitalmente
da: Stefano Palomba
Data: 21/10/2025
17:23:43

Luogo e data: Teramo, 26 settembre 2025

Istituto Zooprofilattico Sperimentale dell'Abruzzo e del Molise "G. Caporale"

Il Direttore Generale
Nicola D'Alterio

Nicola D'Alterio
2025.09.26.09:56:03
IZSAM
Direttore Generale