

# Sherpa

ECO-SISTEMA WEB SOCIALE

il software disponibile in  
Cloud Computing  
qualificato SaaS da AgID



*... un salto nel futuro,  
a portata di mouse ....*

**ESAKON**  
SERVIZI TECNOLOGICI IN CLOUD

## *Sintetica presentazione dell'Azienda*

*Esakon è un'azienda informatica che opera prevalentemente nel settore delle Strutture di assistenza alla Persona e dispone di soluzioni informatiche specifiche anche per la Sicurezza sui luoghi di lavoro.*

*L'azienda è nata nel 1998 principalmente per continuare ad utilizzare e mettere a frutto la grande l'esperienza dei soci fondatori, maturata nell'informatica al servizio delle Strutture per Anziani pubbliche e private.*

*Italo Parolari e Roberto Betta hanno infatti operato in questo comparto dal lontano 1986 ideando e costruendo un primo pacchetto di programmi per quelle che allora venivano chiamate "Case di Riposo" e successivamente, con la nascita di Esakon, un nuovo prodotto che è stato battezzato Sherpa proprio perché voleva essere uno strumento potente, flessibile ed affidabile per le Strutture di servizio alle Persone.*

*Si può affermare, senza alcun dubbio, che il nome sia stato pienamente azzeccato: nel tempo infatti, il programma si è dimostrato un vero e proprio Sherpa per affidabilità, sicurezza, potenza e, si può dire, anche per umiltà essendosi inserito nell'ambiente operativo delle Strutture senza creare scompensi e/o imposizioni procedurali. In buona sostanza si è sempre adeguato umilmente alle modalità operative preesistenti; inoltre, importando gli archivi dei dati per facilitare al massimo la migrazione da altri programmi e migliorando l'operatività informatica, ha notevolmente semplificato il lavoro quotidiano. Il programma Sherpa è stato realizzato con le più innovative conoscenze informatiche abbinate al know how e il know that\* della nostra Azienda e dei nostri consulenti.*

*In questi anni il pacchetto Sherpa è cresciuto sensibilmente sia come numero di moduli che lo compongono sia come numero di utilizzatori. Nel 2007 è nato **Sherpa**, uno dei primi programmi applicativi utilizzabili esclusivamente in modalità SaaS (Software as a Service) in Cloud Computing.*

## Dettaglio dei moduli che compongono Sherpa



### Coordinamento amministrativo Ospiti

*... accogliere, conoscere, amministrare ...*

Calcolo ed emissione delle rette - Calcolo ed emissione altri addebiti - Fatture elettroniche ciclo attivo - Statistiche e report vari - Certificazioni SSN e progetto Tessera Sanitaria (730 precompilato), Rendiconti e flussi informativi regionali.



### Valutazioni Multidimensionali Ospite

*... l'importanza di conoscere l'Ospite per soddisfare meglio le sue esigenze ...*

150 schede di valutazione già caricate - Kit sviluppo e personalizzazione schede VMD.



### Cartella Sanitaria Assistenziale

*... personalizza l'assistenza per valorizzare l'individuo ...*

Pai - Diari - Scadenzari - Monitoraggi - Flussi regionali - Kit sviluppo e personalizzazione cartella.



### Pianificazione e gestione delle Terapie

*... per non introdurre sostanze sconosciute in un organismo conosciuto ancora meno ... (Victor Hugo)*



### Denaro Ospiti

*... il portamonete informatico sicuro e trasparente ...*



## Gerarchie e autorizzazioni di accesso

*... nel rispetto dei diritti, garantendo trasparenza ...*

*Per stabilire le competenze in funzione dei ruoli e dei mansionari. Permette di autorizzare l'accesso ad esterni (medici di base, familiari) debitamente limitati e controllati.*



## Protocollo Informatico e dematerializzazione

*... verba volant scripta manent ...*

*Gestione documentale e conservazione sostitutiva, direttamente collegato con tutti i moduli di SherpaWeb*



## Contabilità economico patrimoniale e controllo gestione

*... il metodo più semplice per far tornare i conti ...*

*Centri di Costo - Analisi di bilancio - Controllo di gestione - Budget per CdC - Fatturazione elettronica ciclo passivo - Contabilità PA - Dichiarazioni e flussi telematici (es. "spesometro") - Comunicazioni Piattaforma Certificazione Crediti*



## Inventario dei beni, cespiti ammortizzabili e manutenzioni

*... l'ammortamento dei beni, quando è fatto bene, da valore al bene ...*



## In regola con la sicurezza sul lavoro

*... ricercare sicurezza è una filosofia di lavoro ...*

*Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (D.lgs 81/2008 e s.m.) - Manuale per i Lavoratori*



## Stipendi del personale

*... quando si tratta di stipendi, risparmiare tempo è denaro ...*

*Stipendi in autonomia oppure in service - Rilevazione presenze - Programmazione risorse umane e turni di servizio - Analisi costi del personale - Rapporto con i dipendenti direttamente via web*



## Ordini interni e ordini a fornitori

*..pianificare e controllare tutte le tappe dell'approvvigionamento..*



## Gestione dei magazzini

*... ogni cosa al suo posto, ogni posto la sua cosa...  
logistica...mente ...*



## Magazzini e armadi farmaceutici

*... la farmacia sempre di turno ...*



## Cartella Utenti Disabili

## Cartella Pazienti Hospice

## Cartella Utenti Comunità Terapeutiche

*... conoscere la Persona per scoprire le sue abilità ...*

*Gestione amministrativa - Calcolo ed emissione delle rette - Calcolo ed emissione altri addebiti - Fatturazione elettronica ciclo attivo - Denaro - Flussi regionali - Schede Valutazioni Multidimensionali - Cartella Socio Assistenziale - Diari e scadenziari - Kit sviluppo e personalizzazione VMD e Cartella*



## *Descrizione del servizio Sherpa SaaS in Cloud computing*

*Esakon per occuparsi al meglio di ICT (Information Communications Technology, convergenza di informatica e telematica per nuovi modi di trasmettere le informazioni), si è posta tre obiettivi principali:*

- 1) individuare una modalità ottimale di trasmissione corrente dei dati attraverso l'utilizzo di internet*
- 2) sollevare l'Utente dagli oneri organizzativi relativi alla gestione del sistema informativo aziendale (acquisto, gestione e manutenzione di server, sistemi operativi, sistemi di backup, procedure disaster recovery, eccetera, e tutto ciò che ne consegue) assumendosi in proprio l'onere*
- 3) abbattere i costi per l'Utente della gestione del sistema informativo aziendale (obiettivo che, con la crisi economica, ha assunto un significato ancora più pregnante) senza influire negativamente sulla qualità del servizio anzi migliorandola.*

*Il settore dell'informatica, per definizione, è tra i più innovativi; chi in esso utilizza con lungimiranza gli strumenti a disposizione, può conseguire risultati altrimenti irraggiungibili. Grazie a questo presupposto Esakon, utilizzando strumenti innovativi, flessibili e all'avanguardia, ha raggiunto i tre obiettivi che si era posta. Lo ha fatto realizzando in proprio un servizio, ormai collaudato ed utilizzato da tempo da molti Utenti, di "cloud computing", un insieme di tecnologie che permettono di memorizzare, archiviare ed elaborare dati grazie a risorse hardware e software distribuite e virtualizzate in rete.*

*Con il programma Sherpa 4.0 e l'infrastruttura tecnologica che lo ospita, con la modalità definita SaaS (Software as a Service, che significa appunto "mettere un programma a disposizione dei propri Clienti via internet"), Esakon fornisce la propria esperienza per gestire in automatico e in modo del tutto trasparente ogni attività legata al sistema informativo (programmi gestionali, server, sistemi operativi, aggiornamenti database, ecc.), alla sicurezza dei dati (backup, disaster recovery, privacy, ecc.), erogando il servizio senza soluzione di continuità 24 ore al giorno, 7 giorni su 7.*

*L'Utente è sollevato da ogni onere gestionale: la sola cosa di cui necessita sono i computer (vecchi o nuovo che siano, non ha importanza) con cui accedere ad internet e, attraverso un canale di comunicazione riservato e sicuro, collegarsi al supercomputer remoto di Esakon dove sono conservati (e tenuti costantemente aggiornati) i programmi gestionali, gli archivi di dati (salvataggi giornalieri su più copie, in sedi differenti) e tutto quanto può servire.*

*L'Utente non deve più acquistare la licenza d'uso dei programmi, nemmeno il sistema operativo, non deve acquistare il server e nemmeno quanto occorre per la sicurezza e la duplicazione dei dati, non deve infine spendere nulla per la manutenzione periodica di tutto questo. E' sufficiente affidare ad Esakon il servizio nel suo complesso (programmi, sistemi operativi, server, database, manutenzione, assistenza, salvataggi, sicurezza, formazione e tutto quanto serve) a costi decisamente inferiori rispetto alla tradizionale e ormai superata gestione del sistema informativo aziendale.*

*Non cambia nulla per quanto riguarda la proprietà e la disponibilità dei dati che rimangono a completa disposizione e di proprietà dell'Utente, che li può avere costantemente aggiornati - se ritiene - anche su copia fisica, e dei quali rimane il solo ed esclusivo utilizzatore e proprietario. E' come continuasse ad averli sui server della propria struttura.*

## *I principali benefici del servizio Sherpa in SaaS*

*I principali benefici dell'utilizzo del servizio SaaS in Cloud computing di Esakon sono:*

- 1. la netta riduzione dei costi*
- 2. la netta riduzione dei problemi gestionali*
- 3. il miglioramento della flessibilità delle applicazioni.*

*In particolare:*

*Sparisce la licenza d'uso: il mercato ha finora imposto l'acquisto della costosa licenza d'uso dei programmi. Più che di un bene, si è trattato di un'imposta accettata a malavoglia dall'Utente, consapevole di non acquistare nulla. Con il "cloud computing", il software lo utilizza senza doverlo acquistare.*

*Tendono a ridursi nettamente i costi delle infrastrutture: il servizio di "cloud computing" elimina la necessità di acquistare e installare server e altre costose attrezzature dedicate. Servono solo i posti di lavoro per collegarsi ad internet, va bene quindi l'attrezzatura esistente, dai PC obsoleti a quelli ultramoderni tipo iPad della Apple o altri tablet con Sistemi Operativi di ultima generazione quali iOS o Android.*

*Tendono a sparire i costi di manutenzione di hardware e sistemi operativi: essendo Esakon responsabile della gestione dei servizi erogati, l'Utente risparmia le spese di amministrazione, manutenzione e aggiornamento del sistema (server, sistemi operativi, database, PC client e sistemi operativi client) nonché i costi legati a figure professionali specializzate che periodicamente erano chiamate ad intervenire.*

*Si paga solo ciò che si usa, niente di più: il modello prevede un costo rapportato alla dimensione dell'azienda e ai moduli utilizzati. Riducendosi le dimensioni, si riducono i costi; sarebbe assurdo infatti pagare, anche se poco, ciò che non si utilizza.*

*Spariscono i problemi legati alla sicurezza e al salvataggio dei dati: con il "cloud computing" Esakon è responsabile degli archivi dei dati e deve garantire la gestione di backup e disaster recovery. Lo fa con metodi che seguono standard internazionali che l'Utente difficilmente in altro modo potrebbe garantire: eliminare problemi di questa natura porta quindi vantaggi non solo economici ma anche di sicurezza dei dati.*

*Si riducono i problemi legati alla gestione del Sistema Informativo Aziendale: chi ha sperimentato la gestione in proprio dei Sistemi Informativi Aziendali, sicuramente si è accorto che essa comporta un onere non indifferente, non solo in termini economici ma anche organizzativi (infrastrutture e risorse impiegate), con costi diretti e indiretti in genere molto superiori a quelli preventivati. Questi costi e problemi storici, vanno a sparire grazie al servizio Sherpa 4.o.*

*Migliora la flessibilità delle applicazioni: trattandosi di un servizio erogato via web, gli Utenti possono accedere alle applicazioni in qualsiasi momento, in qualsiasi luogo e da qualsiasi postazione (dalla scrivania dell'ufficio come dal letto dell'Ospite, da casa come dall'automobile in viaggio, basta che vi sia internet), tramite un collegamento riservato che garantisce massima sicurezza.*

## *Definizione e garanzia del servizio Sherpa in SaaS*

*Il servizio è tecnicamente definito SaaS (Software as a Service) in Cloud Computing. Il Garante per la Privacy, nel documento “Cloud computing: indicazioni per l'utilizzo consapevole dei servizi”, così lo descrive: “Nella SaaS (Cloud Software as a Service - software erogato come servizio del cloud), il fornitore eroga via web una serie di servizi applicativi ponendoli a disposizione degli utenti finali. Tali servizi sono spesso offerti in sostituzione delle tradizionali applicazioni installate localmente dall'utente sui propri sistemi, che è quindi spinto ad “esternalizzare” i suoi dati affidandoli al fornitore. Si pensi, ad esempio, ad applicazioni tipiche per l'ufficio erogate in modalità web quali fogli di calcolo, elaborazione dei testi, applicazioni per il protocollo informatico, la rubrica dei contatti e i calendari condivisi, ma anche alle moderne offerte di posta elettronica cloud.”*

*La Cloud Computing è oggi molto diffusa e in forte espansione (Facebook, Twitter, Linkedin, la stessa posta elettronica, per citare alcuni esempi di dati gestiti in Cloud). Se nome e modalità tecnica sono uguali, è bene precisare però che nel caso di Sherpa 4.0 si tratta di una Cloud (nuvola) fisica, ben definita, localizzata in Europa come prevede la normativa. La Cloud Computing per la fornitura di Sherpa 4.0 infatti è installata su Server di proprietà di Esakon, alloggiati nella “Server Farm” di Brennercom Spa in Via Antonio Pacinotti n. 12 – 39100 Bolzano.*

*La collocazione in un paese Europeo è obbligatoria perché, fra gli altri motivi, le normative che regolano gli accessi alle Server Farm sono quelle del paese che le ospita. Le norme Europee sono le più evolute e molto severe perché impediscono l'accesso a terzi ancorché organi “ufficiali” (diversamente dagli Stati Uniti, con gli scandali che li hanno coinvolti) e consentono per contro l'accesso alla Polizia Postale se e quando se ne presenti la necessità e l'urgenza. La dislocazione in locali di un'azienda terza rispetto alla fornitrice del servizio (Brennercom Spa e non Esakon) è una ulteriore garanzia che, qualsiasi cosa possa accadere, i server sono raggiungibili anche in “assenza” di Esakon.*

*Per maggior sicurezza, nel contratto per la fornitura del servizio Sherpa 4.0, è sempre prevista la possibilità, da parte del Titolare dei dati, di richiedere in qualsiasi momento via PEC, con modesto onere, una copia dei propri dati che saranno consegnati in forma leggibile ancorché protetti da password, che sarà comunicata via PEC.*

*E' inoltre possibile la stipula di un accordo che preveda, a titolo oneroso, la collocazione giornaliera di una copia di dati nell'area riservata al Cliente, del sito FTP di Esakon. In questo modo il Cliente stesso può scaricare i propri dati anche giornalmente in forma leggibile, protetti da password.*



## *Riassunto delle misure di sicurezza adottate nel servizio Sherpa in SaaS*

*La struttura hardware, software e relativa documentazione strutturale organizzativa della "Server Farm Esakon" è piuttosto complessa. Tale complessità è necessaria per garantire la massima sicurezza dei dati sia contro accessi non autorizzati che contro rischi di perdita degli stessi.*

### *Registri e documenti*

*Esakon ha predisposto un Registro delle attività di trattamento svolte sotto la propria responsabilità ai sensi dell'art. 30 del Regolamento (UE) 679/2016, comprese le attività che la struttura Esakon effettua in qualità di Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del medesimo Regolamento.*

*Esakon ha altresì predisposto il Documento di valutazione dei rischi finalizzato alla individuazione delle misure tecniche e organizzative necessarie a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio nelle attività di trattamento effettuato, ai sensi dell'art. 32 del Regolamento (UE) 679/2016.*

*Siccome la lettura di tale documentazione consentirebbe di conoscere le misure adottate con conseguente riduzione della sicurezza stessa e di cogliere l'indirizzo dello sviluppo aziendale futuro, il Registro dei trattamenti e il documento di Valutazione dei rischi non vengono divulgati ma solo messi a disposizione degli Organi di controllo.*

*Gli addetti alla gestione dei server sono esclusivamente dipendenti di Esakon, espressamente incaricati e istruiti.*

*Il "Responsabile della protezione dei dati" (RDP o DPO), designato in data 18/03/2019, è Reggiani Consulting S.r.l. # via Pacinotti 13 # 39100 Bolzano # P.IVA: 02536170216 # Punto di contatto: Dott. Ettore Gendusa.*

*Gli "Amministratori del sistema" sono i signori:*

- 1) Italo Parolari, nato a Rovereto il 10/08/1954, Codice Fiscale PRLTLI54M10H612Q;*
  - 2) Roberto Betta, nato a Riva del Garda il 20/07/1966, Codice Fiscale BTTRRT66L20H330T;*
- soci titolari dell'Azienda che operano in conformità con la normativa vigente.*

*I tecnici di Brennercom Spa così come eventuali consulenti tecnici che dovessero operare sui sistemi, non hanno alcuna possibilità di accesso ai sistemi operativi e ai dati.*

*I consulenti operativi che effettuano le attività anti-intrusive di vulnerability assessment (VA) e di penetration test (PT) operano in segretezza e senza preavviso, informando immediatamente gli Amministratori, per un loro intervento urgente, in caso di rilevata vulnerabilità del sistema o di rilevato potenziale accesso allo stesso.*

## *Misure di sicurezza adottate nel servizio Sherpa in SaaS*

### *A) Principali misure adottate contro la perdita dei dati e la continuità del servizio:*

- a1) i database sono fisicamente "alloggiati" su server e san in configurazione Raid 10 con possibilità, in caso di guasti, di sostituzione a caldo degli hard disk (computer acceso) senza interruzione del servizio e senza la perdita di dati. I server e le san sono dotati di doppi alimentatori anch'essi sostituibili a caldo in caso di guasti;*
- a2) i server dati, di autenticazione, gestionali e di backup sono fisicamente alloggiati in una "Farm" localizzata, come prevede la normativa, in un paese Europeo (Brennercom Spa, Via Pacinotti n. 12 - 39100 Bolzano), che garantisce standard internazionali di sicurezza. I contesti di rischio attinenti le minacce derivanti dalla collocazione territoriale delle attrezzature informatiche sono presi in carico dalla Farm;*
- a3) I dati risiedono su supporti magnetici ridondati, come le apparecchiature di controllo e accesso. Grazie alla ridondanza, il sistema è sempre in grado di duplicare le funzionalità per garantire continuità del servizio anche in caso di malfunzionamento del componente principale.*

### *B) Principali misure adottate per i backup:*

- b1) i backup dei database sono eseguiti giornalmente (ogni 4 ore per i dati sanitari) ed alloggiati su un server con le stesse caratteristiche del punto a1). La funzione di backup genera automaticamente messaggi di esecuzione o di eventuale parziale/totale mancata esecuzione dell'operazione per ciascun database. Il personale di Esakon è preposto alla verifica giornaliera della perfetta riuscita dei backup programmati;*
- b2) i backup vengono conservati per almeno 1 mese;*
- b3) l'ultima copia di backup dell'ultimo giorno di ciascun mese viene conservata per almeno tre anni;*
- b4) tutte le notti una copia di backup (criptata) viene inviata ad un altro server dislocato in un'altra "farm" localizzata fisicamente in un paese Europeo e distante più di 100 km dalla "farm" principale descritta al punto a2). La server farm di "destinazione" ha caratteristiche simili a quella principale. Il controllo di cui al punto b1) verifica anche la buona riuscita della remotizzazione dei backup;*
- b5) i backup remoti sono conservati per almeno 7 giorni.*

### *C) Principali misure adottate per le credenziali di accesso e di autenticazione:*

- c1) accesso tramite USER e PASSWORD dal sito internet [www.esakon.it](http://www.esakon.it). La complessità obbligatoria della PASSWORD è minima (8 caratteri alfanumerici);*
- c2) accesso tramite USER e PASSWORD al dominio di Esakon. La complessità obbligatoria della PASSWORD è elevata (minimo 12 caratteri misti con lettere, numeri, caratteri speciali); l'accesso può essere automatico post accesso del punto c1);*
- c3) accesso tramite USER e PASSWORD a Sherpa 4.0. La complessità obbligatoria della PASSWORD è minima (8 caratteri alfanumerici). Facoltativamente, l'amministratore del Cliente del programma Sherpa 4.0, può, fra le altre cose:*
  - a) obbligare gli utilizzatori ad elevare la complessità della PASSWORD;*
  - b) obbligare gli utilizzatori all'autenticazione a due fattori;*
  - c) definire la durata della password stessa (obbligo di modifica);*
  - d) definire la data di scadenza dell'account;*

- c4) gli Utenti di cui al punto c3) sono gestiti direttamente dal Cliente il quale ha la possibilità di definire su quali funzioni ciascun Utente può operare e per ciascuna di esse definire se lo può fare in controllo completo oppure in sola lettura;*
- c5) le connessioni di cui al punto c3), se attivata l'autenticazione a due fattori, adempiono anche alla funzione di "sottoscrizione elettronica" per le attività che la prevedono. Si ritiene infatti che la tipologia di sottoscrizione elettronica adottata da Sherpa 4.0 sia conforme a quanto richiesto per la "Firma elettronica avanzata", così come indicato dal Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs 7 marzo 2005, n. 82, modificato dal D.Lgs. 30 dicembre 2010, n. 235), che ha adeguato il sistema della sottoscrizione elettronica al quadro europeo delle firme elettroniche regolato dalla Direttiva 1999/93/CE. L'assetto delineato dal CAD trova, poi, specificazione nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 22 febbraio 2013 che fissa le nuove regole tecniche in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche leggere, avanzate, qualificate e digitali.*

*D) Principali misure adottate per la sicurezza contro virus informatici:*

- d1) gli Utenti sono configurati nei server con le massime restrizioni possibili. Non hanno accesso al desktop e non hanno quindi la possibilità di attivare nessun programma al di fuori di Sherpa 4.0.*
- d2) i servizi dei server non sono pubblici, non sono "visibili" da internet e non utilizzano "porte" comuni e/o abituali;*
- d3) sui server è installato ed è costantemente aggiornato un programma antivirus di tipo "professional".*

*E) Modalità e caratteristiche di erogazione del servizio*

- e1) Virtualizzazione dell'infrastruttura Server tramite "VmWare"*
- e2) Sistema operativo Microsoft Windows Server 2008/2012*
- e3) Database Microsoft SQL Server 2012/2014*
- e4) Tutti i servizi gestiti su server differenti e più server per ogni servizio*
- e5) Ridondanza di tutti i servizi*
- e6) Bilanciamento del carico fra i server*
- e7) Replica dei database in modo transazionale*
- e8) Banda di accesso fino a 100 Mb (espandibile al bisogno)*
- e9) 6 schede di rete per ciascun server fisico*
- e10) Reti separate fra accesso e dominio VLAN infrastruttura dati*

## Qualificazione e garanzie del servizio Sherpa

In questa sede viene riportata una sintetica descrizione delle garanzie che accompagnano Sherpa 4.0. Su richiesta può essere fornito il documento Service Level Agreement (SLA dei servizi).

### **A) Qualificazione SaaS rilasciata da Agenzia per l'Italia Digitale:**

- a1) nel 2018 l'AgID ha istituito il Catalogo dei servizi Cloud qualificati (<https://cloud.italia.it/marketplace>) così come previsto nei Piani Triennali PA 2017/2019 e 2019/2021. Il catalogo Cloud Marketplace è la piattaforma che espone i servizi qualificati con le relative schede tecniche ed i livelli di servizio di ciascuno;
- a2) in data 3/3/2020, Sherpa 4.0 di Esakon ha ottenuto la qualificazione SaaS da AgID ed è stato pubblicato nel Cloud Marketplace. L'accesso diretto alla scheda di Sherpa 4.0 è possibile copiando e incollando il seguente indirizzo nel vostro browser <https://catalogocloud.agid.gov.it/search/results?searchKey=esakon>
- a3) la Pubblica Amministrazione DEVE dotarsi esclusivamente di questi servizi qualificati. Per le aziende private l'obbligo non è ancora stato istituito ma la prestigiosa qualificazione SaaS rilasciata da AgID è sicuramente un valore aggiunto perché le configurazioni ed i controlli fatti sulla piattaforma SaaS qualificata, sono gli stessi che vengono fatti sul servizio SaaS non qualificato.

### **B) Garanzia di continuità nell'erogazione del servizio:**

- b1) le modalità di erogazione del servizio nel suo complesso sono le più moderne e complete che il mercato oggi è in grado di fornire e garantiscono la continuità di erogazione del servizio;
- b2) a conferma di questo, precisiamo che le interruzioni "non programmate" dell'ultimo quinquennio sono state di 46 minuti annui medi corrispondente ad uno SLA del 99,975% per la continuità di servizio. Le interruzioni programmate per aggiornamenti software, sono state pari a 8 ore all'anno, fatte sempre nei momenti di minor utilizzo.

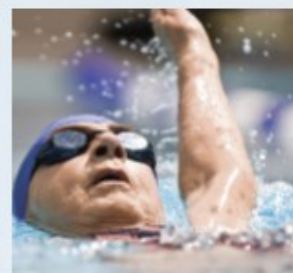
### **C) Garanzia sulla qualità del software:**

- c1) il programma Sherpa 4.0 è stato progettato e realizzato per essere utilizzato in via continuativa (24 ore x 7 giorni settimanali) da centinaia di stazioni di lavoro contemporaneamente;
- c2) l'architettura è impostata sul multithreading che significa letteralmente "più lavori in un unico processo" e quindi multi istanza, multi applicazione e multi sessione;
- c3) il programma è continuamente sottoposto a "stress test" approfonditi perché un "errore bloccante" causerebbe l'arresto simultaneo di tutti i Clienti collegati ai server (mai successo in 10 anni);
- c4) l'architettura del programma è impostata a "strati" per consentire personalizzazioni ed integrazioni senza la necessità di modificare il codice sorgente. I contenuti e le "regole" sono posti a livello intermedio fra il programma sorgente e i dati del Cliente;
- c5) un unico software può quindi gestire servizi differenti per Regioni con normative differenti. Con lo stesso applicativo (Sherpa 4.0) vengono infatti gestite RSA, Centri Diurni, Istituti di riabilitazione e cura, Istituti per Disabili, Cooperative sociali, Hospice, ecc.



# ESAKON

SERVIZI TECNOLOGICI IN CLOUD



## ***Esakon Italia srl***

*Soggetta a controllo e coordinamento di Gpi Spa*

*Sede legale: Via Ragazzi del '99, 13 - 38123 Trento*

*Sede operativa: Via per Marco, 12/E - 38068 Rovereto (TN)*

**Tel: 0464 490340**

**e-mail [sherpa@esakon.it](mailto:sherpa@esakon.it)**

**[www.esakon.it](http://www.esakon.it)**