

Sommario

Sommario1

Sezione I – Parte Tecnica	2
1. Premessa	2
2. Oggetto della fornitura ed esclusioni	3
3. Offerta tecnica- documentazione richiesta	4
4. Servizi richiesti	5
4.1 Manutenzione Ordinaria (o Correttiva)	5
4.2. Help Desk	7
4.3. Reperibilità applicativa H24x 7 giorni su 7	9
4.4 La reperibilità telefonica di 2^ livello	9
4.5. Servizi Informatici	10
4.6. Manutenzione Evolutiva	11
4.7. Formazione	12
5. Piano di transizione/Avvicendamento	12
6. Documentazione tecnica per l'aggiudicatario e periodo di prova	12
7. Costituzione di un gruppo di progetto del fornitore	13
a. Qualità delle figure professionali	13
b. Organizzazione del team	13
8. Metodologia di gestione del servizio di manutenzione ordinaria/correttiva	14
9. Metodologia di gestione dei progetti di manutenzione evolutiva	14
10. Scioperi nazionali e aziendali	15
11. Brevetti industriali e diritti d'autore	15
12. Condizioni di fine contratto	16

Sezione I – Parte Tecnica

1. Premessa

L'AUSL e IRST dispongono della proprietà e di tutti i codici sorgente dei software oggetto di gara, descritti da un punto di vista funzionale nella documentazione che verrà fornita esclusivamente all'aggiudicatario per la tutela dei diritti dell'autore.

L'infrastruttura informatica dedicata al funzionamento degli applicativi oggetto del contratto è di proprietà della stazione appaltante pertanto l'aggiudicatario dovrà operare esclusivamente su sistemi informatici messi a disposizione e di proprietà del committente. E' fatto divieto assoluto di duplicare/esportare/trasferire dati, codice sorgente e documenti presenti sui predetti sistemi del committente, a cui le ditta aggiudicataria avrà accesso durante il servizio. E' fatto altresì divieto assoluto di utilizzare quanto presente sui predetti sistemi per scopi non inerenti i servizi richiesti oggetto di gara.

Il fornitore si impegna inoltre a eseguire gli accessi ai sistemi informatici del committente e le eventuali operazioni di amministrazione remota di server, workstation, dispositivi di rete e analoghe apparecchiature per mezzo di connessioni protette (protocolli intrinsecamente sicuri, ovvero su canali sicuri) e esclusivamente mediante account nominativi rilasciati dal committente e riferiti ai dipendenti del fornitore.

Nel caso in cui le operazioni effettuate dal fornitore implicino l'accesso da remoto a sistemi informatici del committente mediante postazioni di proprietà esclusiva del fornitore, il fornitore è tenuto ad uniformarsi, in termini di sicurezza ICT, alle indicazioni fornite dalle linee guida e dalle circolari emanate dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID).

Qualora nel periodo di vigenza contrattuale intervengano nuove disposizioni normative ovvero linee guida, norme tecniche o raccomandazioni applicabili alla fattispecie emanate da organismi nazionali e/o comunitari ufficialmente riconosciuti, il fornitore nell'esecuzione del contratto e del trattamento dati è tenuto ad uniformarsi. Il fornitore è inoltre tenuto a dare evidenza delle misure di sicurezza ICT intraprese a semplice richiesta del committente.

Con questo capitolato si intendono fornire le specifiche e indicare i requisiti per affidare i servizi di manutenzione ordinaria, manutenzione evolutiva, help desk, reperibilità (per l'Ausl della Romagna) formazione, servizi informatici e servizi in qualità di mandatario del fabbricante per quanto concerne le attività di redazione dei fascicoli tecnici e le eventuali procedure di certificazione (secondo quanto definito dal Decreto lgs. 24 febbraio 1997, n. 46 emendato col D. lgs. 25.01.2010, n.37 – Recepimento Direttiva 2007/47/CE) che la stazione appaltante deciderà di intraprendere durante la durata contrattuale, dei software oggetto di gara.

Con il presente documento si intende disciplinare le indicazioni necessarie allo sviluppo di nuove funzionalità e dei servizi informatici integrativi ai software oggetto del presente capitolato che la stazione appaltante intenderà implementare durante il periodo di validità contrattuale.

Qualsiasi sviluppo effettuato nell'ambito della fornitura in argomento deve essere fornito, corredato da tutta la documentazione tecnica (**Allegato 2**) secondo quanto disciplinato dal presente documento affinché possa essere garantita all'AUSL e all'IRST la futura gestione autonoma e indipendente dal fornitore di qualunque parte sviluppata nonché degli interi applicativi, qualora richiesta dal Committente e negoziata.

La proprietà intellettuale degli applicativi e la relativa licenza di utilizzo rimarranno in capo esclusivamente ai rispettivi enti facenti parte della stazione appaltante. Ausl e IRST si riservano la facoltà di cedere, ad altri enti governativi che ne facciano richiesta, e secondo la formula del riuso, la possibilità di riutilizzo degli applicativi stessi.

I servizi forniti devono garantire i seguenti elementi essenziali:

1. standard qualitativi di riferimento per ogni tipologia di servizio;

2. manutenzione continua degli applicativi per garantirne l'efficienza in relazione anche all'evoluzione tecnologica
3. modalità di sviluppo del software sicuro e in armonia con le linee guida, i principi, le raccomandazioni impartite dall'AGID¹.
4. applicazione di linee guida nella gestione dei servizi IT al fine di potenziare i processi e i mezzi necessari a supportare i servizi da parte dell'organizzazione².
5. collaborare nel processo di definizione delle strategie di crescita e sviluppo degli applicativi a rilevanza clinica, assistenziale e di ricerca.

Il fornitore è tenuto a fornire, nella propria offerta tecnica, esplicita evidenza delle modalità mediante le quali ritiene di garantire, in forza della struttura organizzativa proposta e i servizi offerti, l'aderenza ai predetti obiettivi strategici.

2. Oggetto della fornitura ed esclusioni

L'oggetto della fornitura è costituito dall'insieme delle attività precedentemente identificate e meglio specificate nei paragrafi successivi.

Si ribadisce che, l'obiettivo della presente fornitura consiste nel garantire le prestazioni contrattuali relative ai servizi identificati al precedente punto 1. Il corretto funzionamento degli applicativi è fondamentale al fine di implementare processi amministrativi, clinici, assistenziali e di ricerca che siano produttivi, efficaci, sicuri ed efficienti, considerando anche che tali applicativi sono i driver per il raggiungimento degli obiettivi aziendali, regionali e nazionali.

Il servizio di assistenza e manutenzione dei software ha lo scopo di garantire che i sistemi che concorrono all'erogazione dei servizi messi a disposizione degli utenti esterni e interni all'AUSL e all'IRST abbiano le caratteristiche di funzionalità e interoperabilità richieste dal committente, e che siano adeguati agli scopi e mantenuti costantemente allineati alle esigenze della stazione appaltante.

Il presente documento disciplina le modalità di espletamento dei servizi, condizioni, termini e durata dello stesso.

Per una più completa comprensione del contesto della gara, si riportano di seguito alcune informazioni tecniche indicative, relative agli ambienti di installazione degli applicativi in argomento e agli elementi di front-end e back-end maggiormente significativi.

➤ Software ambiente lato server, versioni minime:

- Distribuzione Linux: RedHat / CentOS 5.x 64 bit (<https://www.centos.org>)
- Web Server: Apache 2.2.x (<http://httpd.apache.org>)
- Linguaggio: PHP 5.2.x (<http://php.net>) con IonCube Encoder v.9 ()
- DB Server: MySQL 5.0.x / MariaDB 10.0.x (<https://mariadb.org>) con phpMyAdmin v. 3.4 per l'amministrazione ()
- Connettori con altri DB:
 - Client Oracle: Oracle Instant Client 11.2.x ambiente 64 bit compatibile Oracle 10g e 11g ()
 - Client MS SQL srv: FreeTDS 0.82 () compatibile SQL Server 7.0 e 2K.
- Altri componenti:
 - Librerie PDF: FreePDF 1.5.x (), FPDF
- Altre specifiche:
 - Gestione software applicativo (Apache, PHP, ecc.)
 - Gestione servizi cron (operazioni pianificate)

¹ Riferimento Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione e linee guida per lo sviluppo del software sicuro

² Riferimento framework Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

Per la peculiarità dell'AUSL in quanto fusione di 4 ex Aziende sanitarie autonome, i moduli software di cui **all'Allegato 1** risiedono tutti o in parte su 4 installazioni differenti (ognuna afferente ad ogni ambito territoriale dell'AUSL). L'infrastruttura della stazione appaltante è costituita da più server fisici e virtuali distribuiti sul territorio.

I moduli di cui **All'allegato 1** potrebbero anche essere diversi per specialità, esempio: 4 UU.OO. di Medicina Interna, 4 verticalizzazioni diverse del software.

Inoltre in ogni installazione di produzione possono essere presenti moduli di altri fornitori che potrebbero accedere alla banca dati in sola lettura.

Qualora dovesse essere sviluppato un nuovo modulo che dovrà operare su una banca dati di un software non di proprietà della stazione appaltante, occorrerà implementare in accordo con la ditta proprietaria di tale software un apposito e concordato sistema di comunicazione quale ad esempio un webservice.

➤ **Software ambiente operativo – lato client**

- Internet Explorer 9 a Internet Explorer 11, parte dei moduli di cui **all'allegato 1** sono anche compatibili con Mozilla Firefox e Google Chrome
- Adobe Acrobat Reader dalla v.9.1.x per implementazioni di firma elettronica (pdf signed)
- Font Bar Code (7 fonts):
 - 3of9.TTF - IDAutomation: C39L - C39M - C128L - C128M - HI25M – I25M – Datamatrix
- Rfid e wifi-id

Tutto il software di nuova implementazione dovrà essere compatibile con tutte le versioni dei browser dei maggiori brand (Internet Explorer, Firefox, Google Chrome) in uso e successive.

3. Offerta tecnica- documentazione richiesta

Si precisa che i file/documenti che compongono l'offerta tecnica dovranno essere in formato PDF e/o altri formati normalmente utilizzabili con gli strumenti di Office Automation più diffusi sul mercato, con attiva la possibilità di ricerca testuale e di stampa;

Il concorrente dovrà presentare la propria offerta tecnica mediante un elaborato scritto, redatto in (standard formale):

- massimo 20 facciate, formato A4 con margini (sopra/sotto; destra/sinistra) di 2 cm;
- carattere Times New Roman 11, interlinea singola.

Si precisa che:

- la copertina esterna del progetto, eventuali copertine interne, nonché il sommario/indice non verranno considerati nel computo delle facciate o pagine come sopra indicate;
- le eventuali rappresentazioni grafiche/fotografiche costituiranno invece contenuto delle facciate dell'elaborato e pertanto saranno considerate alla stessa stregua del testo scritto fino alla concorrenza delle 20 facciate ammesse;
- per quanto riguarda i curricula vitae del personale componente lo staff dedicato, essi sono esclusi dal computo delle 20 facciate ammesse della relazione tecnica

Le ditte concorrenti sono tenute a presentare la seguente documentazione tecnica, nelle modalità esplicitate al presente capitolato tecnico e nel disciplinare di gara:

➤ **Relazione tecnica corredata di copia delle Certificazioni (elencate all'art. 6.3 del Disciplinare di gara)**

La relazione tecnica illustrativa dovrà contenere tutte le indicazioni necessarie alla valutazione della conformità delle caratteristiche prescritte nel presente Capitolato, nonché utili alla valutazione qualitativa del medesimo. Tale relazione dovrà essere articolata, con riferimento alle descrizioni del Capitolato tecnico e nello stesso ordine del medesimo, secondo gli argomenti sotto elencati:

- 1 a) Numero e tipologia di branche specialistiche e setting assistenziali per cui si sono svolti servizi analoghi a quelli oggetto di gara;
- 1 b) Applicazioni sanitarie sviluppate in ambiente php, mysql, mariadb, linux, specificando per quali aziende sanitarie /ospedali del settore pubblico e/o privato con indicazione del numero di posti letto e integrazioni HL7, XML (si veda tecnologie indicate all'art. 2) sono state realizzate;
- 2 Organizzazione del gruppo di progetto, dedicato alla gestione del contratto;
- 3 Competenze del personale che compone il gruppo di progetto (con Curriculum vitae)
- 4 Caratteristiche del servizio di Manutenzione Ordinaria proposto e figure professionali coinvolte (con Curriculum vitae).
- 5 Caratteristiche del servizio di Help Desk e reperibilità offerto (tenendo distinta la proposta per l'Ausl della Romagna e l'Irst di Meldola, dal momento che si tratta di servizi con caratteristiche e modalità funzionali diverse per i due Committenti) e figure professionali coinvolte (con Curriculum vitae).
- 6 Caratteristiche del servizio "Servizi Informatici" proposto e figure professionali coinvolte (con Curriculum vitae).
- 7 Caratteristiche del servizio di Manutenzione Evolutiva proposto e figure professionali coinvolte (con Curriculum vitae).
- 8 Caratteristiche del servizio di Formazione proposto e figure professionali coinvolte (con Curriculum vitae).
- 9 Piano di Transizione/Avvicendamento: dettagliato e corredato da un chiaro crono-programma che assicuri la completa continuità operativa dei servizi e preveda la transizione in un arco temporale il più possibile limitato e massimo di tre mesi.
- 10 Metodologie proposte per il monitoraggio della fornitura, che consentano di presidiare, in modo cooperativo tra cliente e fornitore, l'interezza delle prestazioni sui diversi piani interpretativi dei costi, della qualità, dei contenuti, con l'obiettivo di eliminare le possibili ambiguità nei rapporti tra le parti e di costituire base di riferimento per la misura della qualità del fornitore. A tal fine, devono essere definiti attività e responsabilità, criteri di qualità dei servizi, indicatori e modalità di misurazione;
- 11 Prestazioni/risorse/servizi migliorativi e/o aggiuntivi rispetto alle prestazioni contrattuali di minima indicate nel capitolato tecnico.

- **eventuale dichiarazione denominata "segreti tecnici e commerciali"**; ossia la ditta concorrente deve dichiarare quali tra le informazioni fornite, inerenti all'offerta presentata, costituiscano segreti tecnici e commerciali, pertanto coperte da riservatezza (ex art. 53 D. Lgs. n. 50/2016)

4. Servizi richiesti

4.1 Manutenzione Ordinaria (o Correttiva)

Con la dizione manutenzione ordinaria deve intendersi il servizio di manutenzione correttiva e conservativa dei software, della banca dati e di tutte le sue parti. Detto servizio è remunerato tramite canone annuale onnicomprensivo, eventualmente frazionabile, corrispondente all'importo specificato per ciascun

applicativo di cui **all'Allegato 1**. In caso di estensione e/o unificazione dell'utilizzo del software su base aziendale, il canone massimo di manutenzione ordinaria che la Stazione Appaltante potrà corrispondere, sarà determinato raddoppiando il canone annuale riferito a un singolo ambito territoriale (Cesena, Forlì, Ravenna, Rimini, IRST). **Nel caso di presa in carico o dismissione da parte della stazione appaltante di uno o più moduli di cui all'Allegato 1 il costo della manutenzione sarà decurtato con un preavviso di 3 mesi.**

La manutenzione ordinaria prevede l'erogazione di attività necessarie a garantire il corretto funzionamento degli applicativi. In particolare nello specifico deve almeno prevedere le seguenti prestazioni contrattuali di minima:

- rimozione di eventuali malfunzionamenti segnalati dall'utente e verificatisi nell'ambito del corretto utilizzo dei programmi;
- distribuzione delle nuove versioni dei programmi resi necessari a seguito dell'aggiornamento del sw di base/ambiente e/o della rimozione di eventuali malfunzionamenti o delle evoluzioni dell'applicativo sw e, nell'arco di vigenza del contratto, realizzazione di almeno un aggiornamento di versione;
- test adeguati delle soluzioni predisposte per la risoluzione di un malfunzionamento prima della loro installazione;
- gestione di eventuali disservizi anche mediante workaround concordati con la stazione appaltante;
- messa in atto di azioni preventive concordate con la stazione appaltante finalizzate a evitare il verificarsi di potenziali malfunzionamenti o incidenti informatici³
- adeguamento e revisione della documentazione tecnica del software
- effettuare gli adempimenti conseguenti a nuove disposizioni normative, a livello nazionale, regionale e locale (attività adeguativa)

Le attività adeguate laddove comportino cambiamenti strutturali del prodotto e interventi di modifica significativi devono essere realizzate secondo le modalità previste dal paragrafo "manutenzione evolutiva". A tal fine, si precisa che:

- a) detti cambiamenti strutturali possono investire funzionalità presenti e non;
- b) detta clausola dei cambiamenti strutturali deve essere interpretata alla stregua di una clausola limitativa trasversale che disegna il confine fra le attività incanalabili nella manutenzione ordinaria e le altre attività – sempre di natura manutentiva - ma diversamente qualificabili (manutenzione evolutiva e/o servizi informatici);
- c) pertanto, detta clausola dei "cambiamenti strutturali" designa un astratto criterio oggettivo applicabile a tutte le esigenze manutentive che in concreto si manifesteranno nel corso della validità temporale del presente contratto, e che in tal modo influirà sulla determinazione dell'oggetto dell'eventuale ordine di servizio;
- d) la misurazione quanti/qualitativa del cambiamento è aspetto che non può prescindere da valutazioni concrete, impossibili da effettuarsi ex ante, che debbono essere improntate a ragionevoli canoni logico - tecnici di contesto; pertanto, solo in base allo stato dell'arte concreto e al contesto applicativo di riferimento, i tecnici referenti aziendali saranno in grado di indicare di volta in volta – d'intesa con la ditta aggiudicataria - la portata oggettivo-contenutistica dell'intervento manutentivo, e in tal senso definiranno sulla base di elementi logico-tecnici se trattasi di "modifica strutturale" o meno e il relativo costo;

Come già indicato in precedenza, la gestione del ciclo di vita del software (e quindi anche la sua manutenzione) e dell'attività di testing devono avvenire in armonia con principi e le linee guida proposte dall'AGID e qualora applicabile alla fattispecie, dalla IEC 62304.

Ulteriore modalità di gestione della manutenzione ordinaria verranno disciplinate in seguito nel presente documento (Sezione del capitolato denominata "*Metodologia di gestione del servizio di manutenzione ordinaria/correttiva*")

³ Eventi che non sono parte delle operazioni standard di un servizio e che causano o potrebbero causare una interruzione o riduzione della qualità del servizio

4.2. Help Desk

L'assistenza telefonica deve essere operativa, secondo i seguenti parametri:

- per l'AUSL della Romagna, con un operatore e linea telefonica dedicata.

Si precisa che, in base alla valutazione del volume delle chiamate, durante la vigenza del contratto e su richiesta del Committente, l'Ausl della Romagna può esercitare l'opzione di richiesta di un ulteriore operatore e/o una ulteriore linea telefonica dedicata.

- per l'Irst, un servizio di help desk, con un operatore e linea telefonica non esclusivamente dedicati.

Tale assistenza deve essere attiva almeno dal lunedì al venerdì nelle fasce orarie 8.30 - 13.30 e 14.30 – 17.30 – e comunque per almeno n. 8 ore lavorative – e al sabato mattina dalle 9.00 alle 13.00 – e comunque per almeno 4 ore lavorative – e deve fornire informazioni sul funzionamento dei programmi in uso, raccogliere le segnalazioni di anomalie e incidenti. Negli orari non previsti dal servizio deve essere attivato un messaggio informativo di quando questo viene erogato.

Gli obiettivi del Help Desk, includono i seguenti elementi essenziali:

- agire come punto di contatto con gli utenti;
- gestire il processo di esecuzioni di attività specifiche assegnate all'Help-Desk (indicate di seguito);
- gestire l'intero processo di risoluzione dei malfunzionamenti e degli incidenti informatici producendo una adeguata documentazione di processo (riferimento framework ITIL sezione "Incident Management").

La modalità di gestione delle richieste deve avvenire come segue:

- Apertura ticket attraverso telefono, e-mail, portale.
- Registrazione dei ticket con almeno Id Chiamata, operatore apertura, data e ora della chiamata, tipo di canale utilizzato (telefono, e-mail, portale), Ambito aziendale, Reparto/Ambulatorio, Identificazione del richiedente, breve descrizione della richiesta, Modulo/programma applicativo, priorità, numero solleciti, tipologia del problema segnalato secondo una codifica definita dai Committenti.
- chiusura delle chiamate per risoluzione o per passaggio della chiamata ad altro operatore tecnico/economico in quanto non di competenza.
 - Inoltre nell'area di sviluppo delle chiamate relative a malfunzionamenti applicativi che rientrano nel contratto di manutenzione ordinaria.
 - Individuazione e gestione della ricorrenza delle chiamate (solleciti a chiamate già registrate e non evase).
 - Notifica di avvenuta chiusura del ticket attraverso e-mail al richiedente o pagina web a disposizione di tutti gli utilizzatori del software e del personale referente della stazione appaltante.

L'aggiudicatario deve fornire un portale che dia evidenza dello stato dei ticket e che permetta di eseguire reportistica standard sulle chiamate ed estrazione dei dati a fini statistici e di monitoraggio, ad esempio analizzare la quantità giornaliera e le tipologie delle richieste di intervento e le problematiche riscontrate, monitorare i tempi di risoluzione degli interventi, verificare la distribuzione del carico delle chiamate giornaliere per fascia oraria, verificare le chiamate giornaliere con risposta, senza risposta, condizione di occupato e relative durate.

L'aggiudicatario è inoltre tenuto realizzare e mantenere un registro elettronico degli incidenti ritenuti rilevanti i cui contenuti verranno identificati in sede di esecuzione del contratto direttamente con i referenti della stazione appaltante.

Qualora dall'analisi dell'HELP DESK e dalle conseguenti sue azioni, non si riuscisse a risolvere l'anomalia segnalata e questa richiedesse interventi di manutenzione evolutiva, il fornitore dovrà fornire apposita documentazione tecnica, con l'analisi svolta, le azioni intraprese e quelle da intraprendere andando a

quantificare le ore/giornate necessarie alla risoluzione. Inoltre potrà eseguire la manutenzione evolutiva solo a seguito di esplicita autorizzazione da parte dei referenti della stazione appaltante.

Attività erogata in Help Desk

Si identificano una serie di attività esemplificative non esaustive erogate in help desk:

- Gestione ricezione chiamate del cliente in entrata e in uscita:
- Telefonate
- Mail
- Segreteria telefonica fuori da orario di servizio
- Applicazione web
- Gestione account e profili (a seguito di richiesta scritta):
- Assistenza telefonica per comprendere la natura dei vari problemi segnalati sull'account esistente e seguente risoluzione
- Ripristino account sospeso causa inattività
- Modifiche sul profilo dell'utente in caso di cambio U.O.
- Attivazione/disattivazione programmi su account già esistente
- Inserimento avvisi nella home page del portale utente
- Supporto per anagrafiche, prescrizioni, prenotazioni.
- Supporto per configurazione software
- Supporto per rallentamenti o blocchi applicativi e/o di sistema.
- Supporto per configurazione stampe (referti, ricette, etichette)
- Supporto per utilizzo programmi
- Registrazione richieste manutenzione evolutiva (ricezione e inoltro al referente AUSL per valutazione).
- Verifiche segnalazioni problemi utenti (comprese integrazioni con terze parti che non sono di competenza della ditta aggiudicataria)

I Livelli minimi di servizio di Help desk dovranno essere conformi ai valori sotto riportati, pena l'applicabilità della penale:

LIVELLO	CARATTERISTICHE	SOGLIA DI APPLICABILITA' DELLA PENALE
Livello 1	Nr. medio di chiamate telefoniche prese in carico nella fascia oraria 9-13	Valore medio per ora < 5 rif. mensile, con un numero medio di chiamate superiore a 5 per ora

Livello 2	Percentuale delle chiamate telefoniche prese in carico e risolte	Valore medio < 80% rif. mensile
Livello 3	Tempo massimo della telefonata nella fascia oraria 9-13	Valore medio > 15 minuti rif. mensile

Al fine della valutazione dei livelli di servizio erogato, il fornitore deve presentare, su base trimestrale, una reportistica con la finalità di:

- monitorare la quantità giornaliera, le tipologie delle richieste di intervento, i tempi di risoluzione e se sono state riferite a gruppi di supporto esterno;
- verificare la distribuzione del carico delle chiamate per singolo giorno settimanale e per singola ora giornaliera, nella fascia oraria 8.30 – 17.30 e dalle 17.31 alle 08.29;
- verificare le chiamate giornaliere con risposta, senza risposta, condizione di occupato e relative durate;
- verificare quali sono le prime 30 UU.OO. con il nr. di chiamate maggiori, specificando il relativo numero, nonché i primi 20 moduli applicativi con le relative numero di chiamate.

Inoltre dovrà allegare una relazione sintetica sulle criticità riscontrate e sulle proposte di recupero delle stesse e garantire una reportistica più dettagliata a supporto dell'analisi delle criticità e dell'attività svolta.

La documentazione trimestrale richiesta dovrà **assolutamente** riguardare il trimestre di fatturazione.

La valutazione del servizio di Help Desk sarà fatto:

- Numero di chiamate al Help Desk che non sono state riferite a gruppi di supporto esterno (non sono state scalate) al mese, per misurare il carico di lavoro;
- % di chiamate al Help Desk risolte al momento del contatto, per misurare l'aderenza del Help Desk alla situazione ideale, cioè di poter risolvere tutte le chiamate "al volo";
- % di chiamate che sono andate oltre il livello di servizio stipulate (SLA) al mese, per misurare la capacità di soddisfare le chiamate secondo i livelli di servizio stipulati

4.3. Reperibilità e assistenza h24 7 giorni su 7 per l'Ausl della Romagna

L'appaltatore deve garantire per l'Ausl della Romagna la reperibilità e l'assistenza H24 7 giorni su 7 sugli applicativi in uso della manutenzione ordinaria. Detto servizio è remunerato tramite specifico canone annuale, eventualmente frazionabile, in fase di ordini/fatturazione e successiva liquidazione. (si veda art. "fatturazione")

La reperibilità e l'assistenza H24 7 giorni su 7 prevede una assistenza di secondo livello che deve essere attivata da un referente informatico di riferimento o direttamente da allarmi dei sistemi di monitoraggio

La reperibilità telefonica di 2^a livello dovrà essere operativa negli orari e nei giorni in cui il servizio di Help desk non è attivo. Tale servizio dovrà essere organizzato, mettendo a disposizione un numero dedicato alla reperibilità.

A tutela della qualità dei servizi di manutenzione ordinaria, help desk, reperibilità e della corretta e puntuale esecuzione degli obblighi previsti dalle norme di legge e dal presente contratto, sono di seguito elencati i livelli di servizio richiesti:

LIVELLO DI ERRORE	CARATTERISTICHE DELL'ERRORE	SOGLIA DI APPLICABILITA' DELLA PENALE
Livello 1 BLOCCANTE e/o URGENTE	L'applicativo sw risulta non disponibile o non risulta disponibilità di almeno una delle funzionalità critiche per la corretta esecuzione dell'attività ordinaria	<ul style="list-style-type: none"> tempo di presa in carico della richiesta entro 30 min. lavorativi - o 30 minuti solari in caso di servizio di reperibilità - dalla chiamata tempo massimo per la risoluzione dell'errore 4 ore lavorative o 4 ore solari in caso di servizio di reperibilità, dalla presa in carico
Livello 2 ORDINARIA	Alcune funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili agli utenti ma senza impatto sulla attività ordinaria	<ul style="list-style-type: none"> tempo di presa in carico della richiesta entro 8 ore lavorative dalla chiamata tempo massimo per la risoluzione dell'errore 2 gg lavorativi dalla presa in carico
Livello 3 INFORMATIVA	Richiesta di assistenza generica e/o chiarimenti	<ul style="list-style-type: none"> tempo di presa in carico della richiesta entro 8 ore lavorative dalla chiamata tempo massimo per la chiusura della chiamata 5 gg lavorativi.

4.4. Servizi Informatici

I servizi informatici sono prestazioni atte a realizzare attività da remoto o in loco per specifiche esigenze del committente ivi incluse le attività afferenti all'ambito della manutenzione sistemistica⁴.

Detta attività è remunerata a costo/giornata (n. 8 ore lavorative). L'espletamento di tale attività deve essere autorizzato dal committente nella persona del DEC o di un suo delegato; l'intervento on-site ha un valore minimo corrispondente a n. 4 ore lavorative. Nessun costo di trasferta è riconosciuto, fatte salve le attività in loco che debbono essere eseguite fuori dalle sedi del committente.

LIVELLO DI ERRORE	CARATTERISTICHE DELL'ERRORE	SOGLIA DI APPLICABILITA' DELLA PENALE
Livello 1 BLOCCANTE e/o URGENTE	L'applicativo o una delle sue funzionalità necessarie per la corretta esecuzione dell'attività lavorativa non	- tempo di presa in carico della richiesta entro 30 min. dalla chiamata

⁴ La manutenzione sistemistica consiste nelle attività necessarie alla gestione, a livello infrastrutturale, dell'intero sistema in oggetto affinché esso funzioni in modo corretto, ovvero, affinché l'insieme dei servizi offerti dall'intero sistema possa essere erogato nella maniera più efficiente possibile agli utenti. Può includere prestazioni contrattuali relative alla gestione delle procedure di backup, disaster recovery e business continuity nonché relative al supporto nell'analisi di nuove soluzioni architetturali.

	risultano disponibili.	- tempo massimo per la risoluzione dell'errore 4 ore solari dalla presa in carico.
Livello 2 ORDINARIA	Alcune funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili agli utenti ma senza impatto sull'attività ordinaria	- tempo di presa in carico della richiesta entro 8 ore lavorative dalla chiamata - tempo massimo per la risoluzione dell'errore 40 ore lavorative ore dalla presa in carico

I Servizi Informatici prevedono le seguenti prestazioni contrattuali di minima:

- supporto alle attività business intelligence;
- attività di monitoraggio di sistemi informatici;
- attività sistemistica sulla infrastruttura informatica deputata al funzionamento degli applicativi in oggetto;
- attività sistemistica a supporto della gestione dalla protezione dei dati;
- profili e account: monitoraggio e reportistica
- cancellazione dell'account su richiesta di un responsabile
- aggiornamento moduli/stampe (sostituzione di pdf precaricati e scaricabili dal programma)
- attivazione voci di menù all'interno di una profilazione già esistente
- correzione dati errati inseriti dagli utenti esclusivamente con le opportune autorizzazioni della direzione sanitaria: annullamento, correzione e cancellazione dati errati. Riapertura cartelle, referti, lettere di dimissione. Ripristino cartelle annullate per errore dall'utente. Unificazione anagrafiche paziente inserite come doppie dal reparto (unificazioni pazienti e/o cartelle).

A fronte di ogni intervento on-site verrà redatto apposito verbale di attività, controfirmato dal DEC o da un suo delegato. Qualora l'attività venga svolta da remoto (off-site), i dati da rendere al Committente dovranno essere gli stessi richiesti per il servizio di help desk. Qualora l'attività lo richieda per complessità e comunque su richiesta della stazione appaltante, l'operatore economico è tenuto a produrre:

- a) documentazione tecnica a supporto della gestione del processo di Change Management (riferimento framework ITIL);
- b) documentazione tecnica a supporto della gestione del processo di configuration management (riferimento framework ITIL).

La documentazione trimestrale richiesta dovrà **assolutamente** riguardare il trimestre di fatturazione.

4.5. Manutenzione Evolutiva

La manutenzione evolutiva è prestazione atta allo sviluppo di nuove funzionalità e/o modifiche sostanziali che aumentano il valore e le potenzialità del software. A seguito degli interventi di manutenzione evolutiva, il fornitore non potrà in nessun caso pretendere alcun aumento dei canoni di manutenzione ordinaria sino al termine della validità del presente contratto.

Detta attività è remunerata a costo/giornata (n. 8 ore lavorative). Nessun costo di trasferta è riconosciuto, fatte salve le attività eseguite fuori dalle sedi del committente. L'espletamento di tale attività deve essere autorizzato dai referenti identificati dalla stazione appaltante a seguito di specifico preventivo (da presentarsi entro massimo 30 giorni solari dalla data di ricezione della richiesta) espresso in numero di giornate/ore necessarie e congiunta analisi dei bisogni e delle soluzioni informatiche appropriate. Tali attività devono essere realizzate entro i termini indicati nel preventivo salvo definizioni di diverse priorità da parte dei referenti della stazione appaltante.

L' erogazione di manutenzione evolutiva può prevedere (a discrezione della stazione appaltate) riunioni di coordinamento e attività di project management secondo le linee guida AGID.

Ulteriori modalità di gestione della manutenzione evolutiva vengono disciplinate in seguito nel presente documento (Sezione del capitolato denominata “*Metodologia di gestione dei progetti di manutenzione evolutiva*”).

4.6. Formazione

La formazione è una prestazione atta a istruire gli utenti all'utilizzo dell'applicativo. La formazione è eseguita solo collettivamente in aula presso le sedi della stazione appaltante. Tali prestazioni, solo per AUSL, dovranno essere fatturate esenti IVA ai sensi e per gli effetti dell'art. 14, c. 10, L. 24 dicembre 1993, n. 537, in quanto il committente è un ente pubblico.

Detta attività è remunerata a costo/giornata (n. 8 ore lavorative, con minimo di n. 4 ore). Nessun costo di trasferta è riconosciuto, fatte salve le attività eseguite fuori dalle sedi della stazione appaltante. L'espletamento di tale attività deve essere autorizzato dal committente a seguito di specifica richiesta da parte delle UU.OO. interessate e dovrà pervenire al fornitore almeno 15 giorni prima della richiesta di inizio della prestazione, salvo specifici casi concordati.

5. Piano di transizione/Avvicendamento

Poiché è richiesta la messa a regime di un servizio che deve sostituire quello già esistente presso la stazione appaltante deve essere garantita la piena continuità operativa senza alcun disservizio.

Per questa ragione il fornitore deve produrre un piano attuativo per l'avvio e la messa a regime dei servizi richiesti, corredato di un dettagliato cronoprogramma. Il piano fa parte integrante della fase progettuale richiesta alle ditte e sarà oggetto di specifica valutazione qualitativa. Esso deve rispondere a particolari requisiti di chiarezza e dimostrare la propria fattibilità e deve necessariamente comprendere:

1. l'indicazione di tutte le fasi;
2. l'elenco delle attività per ciascuna fase;
3. le tempistiche;

I tempi di esecuzione del piano dovranno essere espressi in numero di giorni di calendario, a partire dalla data di inizio lavori.

Per la stesura del cronoprogramma devono essere rispettati i seguenti vincoli:

1. Prevedere la completa presa in carico del progetto entro massimo 3 mesi dalla data dell'ordine salvo ipotesi di esecuzione anticipata. Tale periodo non sarà retribuito.
2. A partire da questa data dovranno essere pienamente operative le funzioni necessarie all'esecuzione del contratto. Il piano di avvicendamento dovrà individuare e descrivere le modalità con cui il fornitore intenda garantire questo risultato. Come precisato al punto precedente, tale piano deve prevedere la coesistenza eventuale del nuovo servizio e dei precedenti per l'arco temporale massimo di 3 mesi.

In caso di partecipazione alla gara di ditte attualmente fornitrici dei servizi attualmente in oggetto, dovranno essere indicate/esplicitate le modalità di passaggio delle consegne ad altro affidatario.

Si ribadisce che nel periodo di transizione non verrà riconosciuto alcun corrispettivo alla Ditta aggiudicataria; inoltre, in caso di inadempienza del fornitore subentrante rispetto alla garanzia di avvio nei termini proposti, ogni onere connesso alle attività necessarie per gestire l'avvicendamento sarà integralmente a carico della ditta aggiudicataria, inclusi eventuali oneri aggiuntivi dovuti al fornitore cessante.

6. Documentazione tecnica per l'aggiudicatario e periodo di prova

Al momento della sottoscrizione del contratto all'OE aggiudicatario sarà consegnata la documentazione tecnica e sarà abilitato all'accesso al software nel formato sorgente.

La documentazione tecnica sarà quella nell'ultima versione disponibile e quindi indicativa ma non esaustiva di tutte le possibili verticalizzazioni. Nessuna altra documentazione potrà essere richiesta e fornita. L'eventuale mancanza di documentazione di alcuni software o loro funzionalità, non è ritenuta ostativa all'esecuzione del contratto.

L'impresa aggiudicataria è soggetta ad un periodo di prova di tre mesi a far data dall'inizio effettivo delle attività/fornitura (esclusi i giorni di transizione/avvicendamento). Qualora, durante tale periodo, l'esecuzione della prestazione/la consegna della fornitura non risponda alle norme previste dal presente Capitolato e/o all'offerta tecnica proposta dall'impresa in fase di gara, la Stazione appaltante comunicherà alla Ditta le motivazioni che ostano al superamento del periodo di prova, con diffida ad adempiere.

Persistendo i motivi che ostano al superamento positivo del periodo di prova, la Stazione Appaltante ha la facoltà di risolvere il contratto, con lettera raccomandata A/R, e di aggiudicare il servizio/la fornitura all'impresa che segue in classifica, senza che l'Impresa precedentemente aggiudicataria possa richiedere danni (Art. 1456 Clausola risolutiva espressa).

In tal caso la ditta aggiudicataria:

- Dovrà proseguire nella fornitura/nel servizio fino alla data comunicata dalla stazione appaltante;
- Avrà diritto esclusivamente al pagamento del servizio fino a quel momento eseguito.
- Dovrà rimborsare alla stazione appaltante il maggior costo derivante dall'acquisizione della fornitura del servizio presso terzi per la somma eventualmente non coperta dal deposito cauzionale che verrà comunque trattenuto in caso di risoluzione del contratto.

Una volta risolto il contratto con la Ditta Aggiudicataria, la stazione appaltante si riserva la facoltà di indire una nuova gara o di adire il secondo aggiudicatario che dovrà subentrare con le stesse modalità (compreso quindi il periodo di prova) e fino alla scadenza del contratto prevista.

La Ditta seconda classificata, quindi, resta impegnata a subentrare alla Ditta Aggiudicataria fino al termine del periodo di prova di quest'ultima.

7. Costituzione di un gruppo di progetto del fornitore

a. Organizzazione del gruppo di progetto

La ditta deve fornire indicazioni su come intende organizzare il team di professionisti messi a disposizione dell'appalto specificando:

- le attività di gestione e coordinamento e le relative figure professionali;
- le attività di raccordo con i referenti della Stazione appaltante, per gli aspetti gestionali, tecnici ed economici e le relative figure professionali;
- le attività di redazione dei fascicoli tecnici e l'implementazione delle procedure di certificazione dei software oggetto di gara (esempio dispositivo medico), che la stazione appaltante deciderà di intraprendere durante l'esecuzione contrattuale e le relative figure professionali dedicate.

b. Qualità delle figure professionali

Le ditte concorrenti dovranno indicare i componenti che saranno dedicati alla gestione/esecuzione del contratto.

Per ogni componente del gruppo dovrà essere evidenziato:

1. Percorso formativo
2. Percorso professionale con particolare approfondimento su:
 - a) Esperienze precedenti nel settore di intervento specifico (software per la gestione in ambito clinico sanitario)
 - b) Referenze di attività in altri progetti di analoga complessità
 - c) Referenze di attività su progetti all'interno dei quali sono state impiegate le tecnologie in uso sul software oggetto di gara.

ed eventualmente corredato da relativo curriculum vitae.

8. Metodologia di gestione del servizio di manutenzione ordinaria/correttiva

La ditta, in apposita sezione del progetto presentato, dovrà descrivere il modello organizzativo e tecnico che intende mettere in atto per la gestione del processo di manutenzione correttiva, nonché le figure professionali coinvolte e relativo curriculum vitae. A tale scopo dovrà mettere a disposizione uno strumento software per la gestione della manutenzione (gestione richieste, trouble ticketing, gestione del progetto di sviluppo, gestione team ecc.) e tenere presente i seguenti elementi essenziali di minima:

- le funzionalità corrette o aggiornate, prima di essere messe in produzione, dovranno essere implementate su apposito ambiente, e poi sottoposte a test funzionali e per verificare il codice ed effettuare (qualora pertinente) *stress test* per verificare il carico che il prodotto sarà in grado di sostenere. Inoltre devono essere previste strategie di analisi del codice per valutare adeguatamente i problemi relativi alla sicurezza.
- Le attività di manutenzione devono prevedere l'aggiornamento della **documentazione tecnica prodotta**;
- per quanto concerne le parti di software per le quali verrà intrapreso un processo di certificazione, come ad esempio dispositivo medico di classe I, lo sviluppo deve avvenire in conformità ai criteri stabiliti dagli standard, esempio IEC 62304.
- tutte le attività che riguardano lo sviluppo di codice devono essere eseguite a regola d'arte nonché in armonia con le attuali linee guida, i principi, le raccomandazioni rilasciate dall'AGID e quelle emanate durante la vigenza del contratto;
- devono essere adottati sistemi di controllo delle versioni e rilascio e sistemi di gestione dei progetti in team.

L'operatore economico è inoltre tenuto a proporre:

- le modalità previste per la gestione del processo di change management (riferimento framework ITIL);
- le modalità previste per la gestione del processo di release management (riferimento framework ITIL);
- la documentazione prevista per documentare la fase di testing;
- la documentazione prevista per dare evidenza dei test di sicurezza condotti;

9. Metodologia di gestione dei progetti di manutenzione evolutiva

La ditta, in apposita sezione del progetto presentato, dovrà descrivere il modello organizzativo e tecnico che intende mettere in atto per l'analisi dei requisiti, la progettazione software, il processo di realizzazione e di messa in esercizio di nuovi moduli applicativi o macro-funzionalità che la stazione appaltante deciderà di implementare a integrazione di quanto già presente, nonché le figure professionali coinvolte e relativo curriculum vitae.

Analogamente al caso precedente è richiesto un software per la gestione di queste attività.

Qualora le attività di manutenzione e le attività di sviluppo di nuovi progetti potrebbero condividere le stesse risorse tecniche, i due piani dovranno evidenziare le strategie previste per garantire prioritariamente il supporto agli utenti e nel contempo salvaguardare gli obiettivi di completamento dei nuovi progetti.

Il progetto presentato dovrà dare evidenza dei seguenti elementi essenziali:

- le nuove funzionalità prima di essere messe in produzione, dovranno essere implementate su apposito ambiente, e poi sottoposte a test funzionali e per verificare il codice ed effettuare (qualora pertinente) *stress test* per verificare il carico che il prodotto sarà in grado di sostenere. Inoltre devono essere previste strategie di analisi del codice per valutare adeguatamente i problemi relativi alla sicurezza.
- l'implementazione di nuove funzionalità deve prevedere sempre l'aggiornamento della documentazione relativa all'applicativo in argomento;

- per quanto concerne le funzionalità di software per la quale verrà intrapreso il processo di certificazione come dispositivo medico di classe I, lo sviluppo deve avvenire in conformità ai criteri stabiliti dallo standard IEC 62304.
- tutte le attività che riguardano lo sviluppo di nuove funzionalità devono essere eseguite a regola d'arte nonché in armonia con le linee guida, i principi, le raccomandazioni rilasciate dall'AGID⁵
- devono essere adottati sistemi di controllo delle versioni e rilascio e di gestione dei progetti in team.

L'operatore economico è inoltre tenuto a proporre:

- le modalità previste per la gestione del processo di change management (riferimento framework ITIL);
- le modalità previste per la gestione del processo di release management (riferimento framework ITIL);
- la documentazione prevista per la fase di analisi e progetto;
- la documentazione prevista per documentare la fase di testing;
- la documentazione prevista al fini di dare evidenza dei test di sicurezza condotti;

10. Scioperi nazionali e aziendali

In caso di conflitto sindacale fra la Società/Ditta ed il proprio personale (sciopero aziendale), od ogni altra vertenza sindacale, la Società si obbliga a garantire tutte le prestazioni oggetto del presente contratto, promuovendo tutte le iniziative atte ad evitare l'interruzione delle prestazioni collegate al presente contratto. In caso contrario la Società non è liberata da responsabilità contrattuale da inadempimento. In caso di sciopero nazionale la Società/Ditta dovrà contemperare le modalità di esercizio del diritto di sciopero con l'effettuazione del servizio affidatoLe, comunicando:

- tempestivamente eventuali scioperi nazionali di categoria all'Azienda Sanitaria e concordando con il responsabile del processo, individuato dal servizio gestore, le modalità di espletamento anche posticipato del servizio

- contingentare, nel caso il servizio non possa subire interruzioni, un numero minimo di personale per l'effettuazione del servizio stesso.

In caso contrario la Società non è liberata da responsabilità contrattuale da inadempimento

11. Brevetti industriali e diritti d'autore

La Ditta assume ogni responsabilità in ordine all'uso di dispositivi, o per l'adozione di soluzioni tecniche, o di altra natura, che violino diritti di brevetto, di autore e in genere di privativa altrui. Qualora venga promossa nei confronti della stazione appaltante azione giudiziaria da parte di terzi che vantino diritti su beni acquistati o presi in locazione o licenza d'uso la Società/Ditta sosterrà tutte le spese di giudizio nonché gli oneri conseguenti.

La stazione appaltante non assume alcuna responsabilità nel caso in cui l'impresa fornisca dispositivi e/o soluzioni tecniche di cui altri detengano la privativa.

Qualora l'azione giudiziaria sia fondata la stazione appaltante ha diritto al risarcimento dei danni eventualmente subiti (danno d'immagine e divieto all'uso) e la facoltà di dichiarare risolto il contratto di diritto.

Saranno considerati positivamente l'utilizzo di componenti liberi o open source, ovvero componenti software i cui codici sorgente siano disponibili e, se possibile, liberamente modificabili e adattabili alle esigenze della PA, come specificato all'articolo 68 del CAD. L'utilizzo di prodotti commerciali o i cui sorgenti sono chiusi dovrà essere puntualmente giustificato ed è consentito solo a discrezione della stazione appaltante.

⁵ Riferimento per i nuovi servizi digitali: "Principi per lo sviluppo di progetti digitali" contenuti nel documento denominato "PIANO TRIENNALE PER L'INFORMATICA NELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE 2017 – 2019" rilasciato da AGID e successivi aggiornamenti.

12. Condizioni di fine contratto

Al termine del contratto la ditta aggiudicataria dovrà consentire e favorire l'avvio in parallelo del servizio erogato da qualunque altro fornitore risultasse aggiudicatario dopo il periodo previsto dal presente appalto, in modo da consentire l'agevole avvicendamento alla fine del periodo contrattuale senza alcun blocco operativo.

In particolare la ditta aggiudicataria dovrà rendersi disponibile a un periodo di transizione di un massimo di 3 mesi durante il quale affiancare l'impresa subentrante per la presa in carico da parte di quest'ultima di tutti i servizi.

Allegati al Capitolato:

- N. 1 Elenco applicativi in uso presso Ausl Romagna ed Irst
- N. 2 Documentazione tecnica