

Fornitura di licenze e servizi per moduli AddOn FSE in uso dai  
Medici di Medicina Generale della Regione Marche

**CAPITOLATO TECNICO**

## SOMMARIO

1.	OGGETTO .....	3
2.	DURATA E IMPORTO.....	4
3.	CONTESTO DI RIFERIMENTO .....	4
4.	LE COMPONENTI DELLA SANITÀ DIGITALE DELLA REGIONE MARCHE .....	4
5.	STANDARD E REQUISITI TECNOLOGICI DI RIFERIMENTO.....	5
a)	Infrastrutture abilitanti della regione Marche v.def-4 .....	6
b)	Allegato - Standard sviluppo sw v. def-4.....	6
c)	Allegato - Mcloud .....	6
6.	DESCRIZIONE DELLA FORNITURA.....	6
7.	DETTAGLIO DEI SERVIZI RICHIESTI IN FORNITURA .....	7
8.	DETTAGLIO DELLE ATTIVITÀ DI SVILUPPO .....	11
9.	DELIVERABLE DI FORNITURA.....	12
10.	SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA .....	13
11.	PENALI .....	14
12.	SERVIZI DI CONSEGNA, INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE E AVVIO OPERATIVO DEI SISTEMI .....	14

## ACRONIMI

ASR	Anagrafe Sanitaria Regionale
AV	Area Vasta
AO	Azienda Ospedaliera
AOU	Azienda Ospedaliera Universitaria
ASUR	Azienda Sanitaria Unica Regionale
CDR	Clinical Data Repository
CUP	Centro Unico Prenotazioni
DEC	Direttore dell'Esecuzione del Contratto
DWH	Data WareHouse
FAS	Formazione specialistica all'utenza
FSE	Fascicolo Sanitario Elettronico
FTE	Full-Time Equivalent
HLP	Assistenza specialistica all'utenza
IA	Impresa Appaltatrice
LIS	Laboratory Information System
LIC	Fornitura licenze
MAC	Manutenzione Ordinaria, Correttiva e Adeguativa
MEV	Manutenzione Evolutiva (sviluppo di nuove funzionalità)
MMG	Medico/i di Medicina Generale
ODC	Ospedale di Comunità
OEO	Operatore Economico Offerente
PDL	Postazione Di Lavoro
PF	Posizione di Funzione
PLS	Pediatra/i di Libera Scelta
PO	Presidio Ospedaliero
POU	Presidio Ospedaliero Unico
RA	Responsabile dell'Attuazione
SAML	Security Assertion Markup Language
SAL	Stato Avanzamento lavori
SAR	Sistema di Accoglienza Regionale
SA	Stazione appaltante
SI	Sistemi Informativi
SLA	Service Level Agreement
SOAP	Simple Object Access Protocol
SSR	Sistema Sanitario Regionale
UM	Unità di Misura

### 1. OGGETTO

Oggetto del presente appalto è la fornitura di:

- servizi di assistenza e manutenzione (ordinaria, correttiva, adeguativa ed evolutiva) delle licenze d'uso di proprietà della Regione Marche dei moduli software denominati **AddOn** per l'integrazione tra le cartelle cliniche ambulatoriali utilizzate dai Medici di Medicina Generale (MMG) denominate "Millewin" e le infrastrutture software di sanità digitale di Regione Marche;
- acquisizione di nuove licenze e relativi servizi per eventuali nuovi utenti;
- attività di formazione da erogare in casi di specifica necessità da attivare su richiesta del DEC.

La fornitura è composta dei seguenti beni/servizi:

- A1 (a canone): servizi di Manutenzione ordinaria, correttiva, adeguativa per le licenze d'uso degli AddOn "Millewin", già in dotazione di Regione Marche e servizi di assistenza all'utenza.
- A2 (a misura): nuove Licenze AddOn delle cartelle cliniche ambulatoriali, denominate "Millewin", per i Medici di Medicina Generale per eventuali attivazioni di nuovi medici.
- A3 (a canone): servizi di Manutenzione ordinaria, correttiva, adeguativa per nuove licenze d'uso degli AddOn "Millewin" e servizi di assistenza all'utenza.
- A4 (a misura): servizi di manutenzione evolutiva da impiegare, su richiesta del DEC, per eventuali sviluppi necessari all'adeguamento dei moduli software AddOn a specifiche esigenze regionali.
- A5 (a misura): servizi di formazione in loco da attivare su richiesta del DEC.

Nello specifico sono da intendersi in:

- a) *fornitura base: fornitura di beni/servizi A1-A5 per 12 mesi*
- b) *estensione fornitura: fornitura di beni/servizi A1-A5 per massimo ulteriori 12 mesi.*

Sono inoltre identificati come servizi a misura sulla base dell'ordine di attivazione e solamente su specifico ordinativo della SA, le attività:

- MEV presenti nei servizi A4
- LIC presente nel servizio A2
- FAS presente nel servizio A5

## 2. DURATA E IMPORTO

La durata del contratto è di 12 mesi, eventualmente prorogabili fino ad un massimo di ulteriori 12 mesi.

L'importo massimo presunto, posto a base d'asta, è di **€ 260.500 + IVA per i primi 12 mesi, oltre a € 222.700 + IVA per l'eventuale estensione temporale massima di ulteriori 12 mesi.**

## 3. CONTESTO DI RIFERIMENTO

Con decreti n°592-593-594-595/ANL del 09/12/2013 è stata formalizzata l'aggiudicazione delle procedure di gara per l'acquisizione di beni e servizi relativamente al sistema informativo sanitario e socio-sanitario della Regione Marche secondo i seguenti lotti funzionali:

- lotto 1: anagrafe sanitaria regionale, infrastruttura data center, infrastruttura fascicolo sanitario elettronico, tessere sanitaria (FSE);
- lotto 2: progettazione sistema diagnostica per immagini (RIS-SIAT)
- lotto 3: laboratorio (SILARM);
- lotto 4: rete del territorio (SIRTE).

Nel quadro del progetto FSE con il lotto 04 (rete del territorio - SIRTE) si è acquisita una soluzione in grado di rafforzare il Sistema Informativo per la Rete del territorio.

In particolare, in relazione alla necessità di integrare nei percorsi informativi anche il mondo delle cure primarie, sono state acquisite specifiche licenze di moduli di estensione delle cartelle già in uso presso i MMG della regione Marche al fine di implementare su tali software proprietari le funzionalità essenziali e necessarie per l'accesso, il mutuo scambio e la fruizione di dati presenti nel Fascicolo Sanitario Elettronico (es. aggiornamento assistiti, archiviazione patient summary, visualizzazione referti ecc.). I moduli di estensione che svolgono tale funzione di integrazione tra la cartella clinica utilizzata dal Medico di Medicina Generale e l'infrastruttura di FSE regionale è denominato "AddOn". Tali AddOn sono stati sviluppati, secondo specifiche di progetto, dalle medesime software house proprietarie del codice sorgente delle cartelle dei MMG e risultano pertanto essere strutturalmente e funzionalmente integrati all'applicativo di cartella. Si sottolinea inoltre che gli oneri delle licenze d'uso di tali cartelle nonché eventuali servizi accessori sono altresì a carico di ciascun Medico di Medicina Generale che mantiene pertanto la libera facoltà di scelta discrezionale ed utilizzo del software di cartella di suo gradimento.

Con successivo decreto del Dirigente della P.F. Informatica e Crescita Digitale della Regione Marche n. 42 del 10/05/2018 si è avviata la procedura di acquisizione di beni e servizi per la manutenzione ed evoluzione del Fascicolo sanitario elettronico regionale.

Con ulteriore decreto del Dirigente della P.F. Informatica e Crescita Digitale della Regione Marche n. 123 del 15/10/2018 si è approvata l'aggiudicazione al fornitore GPI S.p.A della fornitura.

Nella suddetta fornitura, nell'ambito del lotto 4, sono stati acquisiti per la durata di 1 anno (dal 21/10/2018 al 20/10/2019) i servizi necessari al consolidamento ed alla manutenzione ordinaria, correttiva, adeguativa ed evolutiva dei succitati moduli AddOn di integrazione tra le cartelle dei MMG/PLS e l'infrastruttura regionale di Fascicolo Sanitario Elettronico.

## 4. LE COMPONENTI DELLA SANITÀ DIGITALE DELLA REGIONE MARCHE

**Capitolato tecnico**

L'infrastruttura regionale di FSE si compone di\*:

- Repository aziendali e centrale di dati e documenti;
- Sistema di indicizzazione dei documenti (Registry documentale)
- Sistema federato di Identity Manager (COHESION)
- Attribute Authority e Policy Manager
- Modulo per la gestione del consenso al Fascicolo Sanitario Elettronico;
- Portale per il cittadino e Portale per il medico;
- Government Service Bus
- Anagrafe sanitaria unica regionale degli assistiti (ASR-EMPI);
- Cataloghi
- Sistema accoglienza regionale (SAR) delle prescrizioni;
- Sistema informativo per la rete del territorio (SIRTE);
- RIS unico regionale;
- SILARM sistema informativo per l'integrazione dei laboratori analisi con il FSE;

(documentazione tecnica per l'integrazione con i servizi esposti dalla infrastruttura FSE è reperibile all'indirizzo <https://fse.sanita.marche.it/web/portal/interfacce-al-fse> )

Ad oggi sono stati acquisite licenze d'uso di 750 moduli software AddOn della cartella clinica ambulatoriale per MMG denominata "Millewin" prodotta e commercializzata da MILLENNIUM Srl Gruppo Dedalus - Via di Collodi 6/C - 50141 Firenze – comprensive dei relativi servizi di assistenza e manutenzione per il primo anno della fornitura.

Fanno inoltre parte della famiglia dei sistemi di sanità digitale regionale i seguenti sistemi\*:

- Sistema amministrativo AREAS
- Sistema CUP, App MyCUP, MyCUP web
- Gestione Accoglienza Flussi
- Sistema di pagamento on line mPay
- Polo di archiviazione documentale
- Sistema di protocollazione PALEO
- Cartella diabetologica SDC
- DWH dei dati sanitari
- Sistema per la gestione dei percorsi di dipendenze patologiche
- Registro tumori
- Sistema per la gestione dell'accreditamento dei centri formatori ECM/DAE e dei crediti ECM
- Sistema per il calcolo e analisi dei DRG
- Sistema per la gestione della firma digitale remota/wrapper

Sono infine in fase di implementazione\*:

- Sistema per la gestione delle dichiarazioni anticipate di trattamento
- Sistema per la gestione dei processi di autorizzazione ed accreditamento delle strutture sanitarie
- Sistema per la gestione delle procedure di protezione dei dati (GDPR)
- Sistema di telemedicina/tecnoassistenza/televisita

(\*) *elenco indicativo e non esaustivo*

## 5. STANDARD E REQUISITI TECNOLOGICI DI RIFERIMENTO

Gli standard tecnologici di riferimento per i Sistemi Informativi della Regione Marche sono pubblicati nella pagina web del sito istituzionale dedicata alle specifiche tecniche dei sistemi informativi e telematici: <http://www.regione.marche.it/Regione-Utile/Agenda-Digitale/Standard-di-riferimento-per-la-realizzazione-di-sistemi-informativi-e-telematici-della-Giunta-regionale>

In particolare, nella sezione "Sistemi Informativi regionali" sono elencati i seguenti documenti:

**Capitolato tecnico**

**a) Infrastrutture abilitanti della regione Marche v.def-4**

È possibile scaricare il documento cliccando sul titolo sopra referenziato, oppure accedendo direttamente al seguente Indirizzo:

<http://www.regione.marche.it/Portals/0/Infrastrutture%20abilitanti%20della%20Regione%20Marche%20v.%20def-4.pdf>

**b) Allegato - Standard sviluppo sw v. def-4**

È possibile scaricare il documento cliccando sul titolo sopra referenziato, oppure accedendo direttamente al seguente Indirizzo:

<http://www.regione.marche.it/Portals/0/Allegato%20-%20Standard%20sviluppo%20sw%20v.%20def-4.pdf>

**c) Allegato - Mcloud**

È possibile scaricare il documento cliccando sul titolo sopra referenziato, oppure accedendo direttamente al seguente Indirizzo:

<http://www.regione.marche.it/Portals/0/documenti/allegatoMCLLOUDGov.pdf>

**6. DESCRIZIONE DELLA FORNITURA**

I servizi oggetto del presente appalto appartengono prevalentemente alla categoria merceologica “manutenzione software” (CPV “72267100-0 - Manutenzione di software di tecnologia dell’informazione”) e prevedono anche attività accessorie di sviluppo e assistenza. Tutti i servizi resi dovranno rispettare i requisiti tecnici e tecnologici di cui sopra ed essere adeguati al contesto applicativo di riferimento.

Al fine di qualificare e quantificare l’impegno richiesto per lo svolgimento di tali servizi questi verranno descritti in apposite schede sintetiche così strutturate:

<b>ID Attività</b>	Identificativo breve da usare per i riferimenti all’attività
<b>Descrizione</b>	Descrizione dettagliata del servizio
<b>Soggetti coinvolti</b>	Elenco dei soggetti e attori principalmente interessati al servizio
<b>Misura e rendicontazione</b>	Modalità di misurazione dei servizi prestati e delle modalità di rendicontazione

Per l’esecuzione del contratto, i servizi “a canone” si intendono fissi e non modificabili, mentre i servizi a misura saranno ordinati dal DEC in base alle necessità funzionali contingenti e rendicontati come di seguito indicato.

Sono oggetto del presente appalto i seguenti servizi:

<b>ID</b>	<b>Descrizione fornitura</b>	<b>Canone /Misura</b>	<b>UdM</b>
A1	servizi di: - manutenzione ordinaria, correttiva, adeguativa (MAC) - servizi di assistenza all’utenza (HLP di primo livello): attività di supporto, dispiegamento e promozione; - servizi di assistenza specialistica (HLP di secondo livello)  per le licenze d’uso e le funzionalità degli AddOn “Millewin” già acquisite da Regione Marche.	C	n.ro utenze n.ro FTE
A2	fornitura (LIC) di nuove Licenze AddOn delle cartelle cliniche ambulatoriali, denominate “Millewin”, per eventuali attivazioni di nuovi utenti MMG.	M	n.ro utenze

**Capitolato tecnico**

A3	servizi di: - manutenzione ordinaria, correttiva, adeguativa (MAC) - servizi di assistenza all'utenza (HLP di primo livello): attività di supporto, dispiegamento e promozione; - servizi di assistenza specialistica (HLP di secondo livello)  per le licenze d'uso e le funzionalità dei nuovi AddOn "Millewin" acquisiti tramite il servizio A2 da Regione Marche.	C	n.ro utenze n.ro FTE
A4	servizi di manutenzione evolutiva (MEV) da impiegare, su richiesta di Regione Marche, per eventuali ulteriori sviluppi di nuove funzionalità necessarie all'adeguamento dei moduli software AddOn a specifiche esigenze del perimetro della sanità digitale regionale.	M	n.ro FTE
A5	servizi di formazione (FAS) in loco da attivare su richiesta di Regione Marche.	M	giornate di 8h

**7. DETTAGLIO DEI SERVIZI RICHIESTI IN FORNITURA**

Codice Attività	A1 (MAC, HLP)
<b>Descrizione</b>	<p><b>A1 - MAC</b></p> <p>Manutenzione volta a correggere malfunzionamenti o problemi di interoperabilità dei moduli software AddOn ovvero tutte le attività inerenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la manutenzione correttiva, che comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni delle procedure e dei programmi;</li> <li>- la manutenzione adeguativa, che comprende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, d'ambiente, normativi anche di livello regionale).</li> </ul> <p>La MAC assicura anche le correzioni e l'adeguamento delle parametrizzazioni, delle personalizzazioni e dei rilasci che via via entrano a regime nel periodo contrattuale. Eventuali nuovi rilasci di codice volto a correggere malfunzionamenti ovvero a migliorare le caratteristiche funzionali e/o non funzionali dei moduli AddOn dovranno essere dispiegati nel più breve tempo possibile su tutte le utenze attive. A tal fine la IA dovrà necessariamente gestire il versioning di ogni nuova release software.</p> <p>Il servizio MAC dovrà essere accessibile sia agli utenti esterni (MMG) che agli utenti interni, cioè al personale della SA che dovesse rilevare o ricevere segnalazioni che rientrano in tale servizio (es. disallineamento dati anagrafici degli assistiti tra l'Anagrafe regionale e l'anagrafe di riferimento per i MMG).</p> <p>A tutti gli utenti dovrà essere data possibilità di aprire eventuali ticket di richiesta intervento tramite più canali (* obbligatori):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- chiamata telefonica (*)</li> <li>- invio e-mail (*)</li> <li>- da applicativo</li> <li>- da pagine web</li> </ul> <p>A tutti gli utenti la IA dovrà fornire tutte le indicazioni per l'accesso ai suddetti canali. Il servizio MAC dovrà essere attivo e disponibile (sia per la ricezione chiamate che per le attività di intervento) almeno dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 18,30, sabato e festività escluse.</p> <p><b>A1 - HLP</b></p> <p>Assistenza specialistica all'utenza interna ed esterna per qualsiasi tipologia di problema inerente alle funzionalità dei moduli software AddOn (comprensivo dei rilasci che via via entrano a regime nel periodo contrattuale), ovvero tutte le attività inerenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la fornitura a tutti gli utenti di un punto di accesso unificato ad un insieme di funzioni di assistenza. Si tratta di soluzioni di assistenza basate su un uso innovativo del canale</li> </ul>

**Capitolato tecnico**

	<p>telefonico (Call Center) o su strategie multicanali (Contact Center) di accesso alle informazioni e ai servizi (Help Desk tecnico / amministrativo, CRM – Customer Relationship Management).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la fornitura di servizi di contatto all'utente, gestendo e organizzando, mediante l'adozione di idonee procedure, un insieme di risorse umane e di infrastrutture specializzate che consentono contatti e comunicazioni multicanale (attraverso più mezzi, per esempio telefonia, Internet, posta), sia in entrata (inbound) sia in uscita (outbound), con gli utenti;</li> </ul> <p>Il servizio HLP dovrà comprendere sia attività di supporto di primo livello all'utenza finale (MMG) che attività di supporto di secondo livello.</p> <p>L'attività di primo livello di assistenza si divide in attività di supporto all'utenza e attività di supporto al dispiegamento delle funzioni già rilasciate ma non completamente utilizzate e promozione tra i MMG dell'utilizzo degli strumenti presenti. Questa seconda tipologia di attività tenderà a favorire il completo dispiegamento dei servizi messi a disposizione dei MMG, mediante attività di sensibilizzazione e formazione (svolta anche tramite call telefonica proattiva).</p> <p>L'attività di secondo livello riguarda la gestione delle problematiche di interfacciamento con altri sistemi regionali e può comportare la segnalazione tempestiva delle problematiche all'HD regionale tramite i canali da questo supportati (mail e numero verde), l'analisi delle cause della problematica e l'eventuale gestione qualora la stessa riguardi gli oggetti della presente fornitura.</p> <p>Il servizio HLP deve creare un valore aggiunto per l'amministrazione grazie alla sua forte integrazione con il sistema regionale, deve assicurare che gli utenti finali ricevano le necessarie risposte, senza che questi vengano indirizzati a soggetti differenti in base alla tipologia di segnalazione.</p> <p>Il servizio HLP dovrà essere attivo e disponibile (sia per la ricezione chiamate che per le attività di assistenza) dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 18,30 ed il sabato dalle ore 9,00 alle ore 13,00, sabato prefestivo e festività escluse.</p>
<p><b>Soggetti coinvolti</b></p>	<p>Utente MMG, utente SA, operatore IA, area tecnica IA, area tecnica SA</p>
	<p>I servizi MAC, HLP sono misurati a canone annuo, per un importo annuale ad utenza di € 200,00+IVA.</p> <p>Le utenze interessate a detti servizi ammontano potenzialmente a 750 (pari al numero di licenze d'uso acquisite dalla SA). Tale numero potrà subire variazioni in diminuzione/aumento in relazione, ad esempio, a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- attivazione/disattivazione di licenze d'uso già acquisite in relazione ai servizi effettivamente utilizzati nel periodo di competenza. Si sottolinea inoltre a tale riguardo che ciascun MMG mantiene la libera facoltà di scelta discrezionale ed utilizzo del software di cartella di suo gradimento.</li> <li>- cessazione del rapporto contrattuale tra MMG ed ASUR.</li> </ul> <p>I servizi relativi a nuove licenze acquisite dalla SA sono descritti nelle attività A2 e A3.</p> <p>Il documento di SAL, presentato con cadenza semestrale, dovrà attestare:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il numero delle licenze d'uso attive alla data di produzione del SAL (snapshot) al netto di ingressi/uscite nel periodo di competenza;</li> <li>- l'esecuzione dei servizi MAC, HLP di primo livello, HLP di secondo livello, mediante la presentazione dell'elenco dei ticket aperti caratterizzati per singolo servizio, evidenza del rispetto delle SLA nonché eventuali giustificazioni delle non conformità contrattuali.</li> </ul> <p>I servizi MAC e HLP saranno rendicontati su base semestrale in base alle licenze d'uso attive rilevate ed in occasione della consegna del documento di Stato Avanzamento Lavori (SAL).</p> <p>In particolare, al fine di garantire che l'amministrazione riconosca al fornitore esclusivamente</p>

**Capitolato tecnico**

il corrispettivo economico per quei medici che effettivamente utilizzano i servizi erogati dall'AddOn con una certa continuità, in corrispondenza del SAL (quindi ogni 6 mesi a partire dalla sottoscrizione del contratto), si rilevano le "licenze d'uso attive" per le quali, nel semestre successivo verranno riconosciuti i canoni dovuti.

Nel primo semestre si considerano attive tutte le 750 licenze già acquistate.

Per determinare la condizione minima per cui una licenza d'uso si può considerare "attiva" è necessario che:

- al termine del semestre di riferimento si effettua un'estrazione dall'anagrafica ARCA dei medici con cartella Millewin e con convenzione con ASUR attiva;
- di questo sottoinsieme di medici si verifichi che la loro cartella informatizzata abbia invocato il servizio di allineamento anagrafico regionale o di accesso al FSE (scelto come servizio sentinella) per almeno 1 volta.

Tale attività sarà svolta dal DE del contratto anche tramite l'impiego di specifici cruscotti di analisi delle funzionalità del FSE e condivisa con la IA al fine del calcolo dell'importo da riconoscere per le prestazioni erogate nel semestre di riferimento.

Le parti inoltre concorderanno, nell'ambito del Piano di progetto, le migliori regole per definire il concetto di licenza d'uso "attiva" integrando altri criteri oltre quelli ritenuti di minima.

L'importo da riconoscere al termine del semestre all'IA per i servizi A1-MAC e A1-HLP erogati sarà determinato dal numero di licenze attive rilevate al SAL precedente secondo la seguente modalità:

$(N. \text{ medici attivi}) \times (\text{Canone semestrale dei servizi A1-MAC e A1-HLP})$ .

Entro 10 gg dalla data di approvazione del SAL la IA dovrà comunicare via email agli utenti coinvolti la cessazione della copertura contrattuale per i servizi di cui al presente capitolato, nel rispetto degli interessi delle parti, inoltrando anche una comunicazione di facilitazione e sensibilizzazione all'uso dei servizi esposti dalla Regione.

In corrispondenza della produzione del SAL da parte dell'IA, verrà analizzato inoltre l'accesso ai servizi da parte dei singoli medici che dispongono dell'AddON FSE, al fine di concordare la migliore strategia per il completo dispiegamento tra i medici di medicina generale di tutte le funzioni messe loro a disposizione. Per esempio, nel caso di medici che non utilizzano la funzione di scarico dei referti dei loro assistiti, si potrà concordare un piano di sensibilizzazione all'utilizzo di questa importante funzione.

La SA si impegna inoltre a fornire in occasione dei SAL all'IA l'elenco dei medici cessati tra quelli che hanno utilizzato l'AddOn oggetto della presente fornitura.

<b>Codice Attività</b>	<b>A2 (LIC)</b>
<b>Descrizione</b>	<p><b>A2 - LIC</b></p> <p>Fornitura di nuove licenze d'uso a tempo indeterminato di moduli software AddOn 'Millewin' in linea alla ultima versione installata ed in uso presso l'utenza MMG.</p> <p>Sono da intendersi incluse le attività relative a dispiegamento, integrazione, parametrizzazione, personalizzazione, testing, migrazione dati/configurazione, rilascio in produzione, formazione degli utenti interni ed esterni all'utilizzo dei moduli AddOn. Le nuove licenze d'uso acquisite dovranno essere allineate, in termini di specifiche funzionali e non funzionali, alla più recente versione installata ed in uso tra l'utenza.</p> <p>Questo servizio verrà attivato solo su richiesta della SA nel caso di nuovi utenti MMG.</p>
<b>Soggetti coinvolti</b>	Utente MMG, utente SA, operatore IA, area tecnica IA, specialist di prodotto IA
<b>Misura e rendicontazione</b>	Il servizio LIC di fornitura di licenze d'uso a tempo indeterminato sarà misurato per numero di nuove licenze acquisite e rendicontato nell'ambito dei SAL semestrali.

**Capitolato tecnico**

	<p>L'attivazione della nuova licenza verrà rilevata mediante l'acquisizione, dal cruscotto del Fascicolo sanitario elettronico (Lotti 1 Gara FSE), del primo accesso al servizio di aggiornamento anagrafico.</p> <p>La fornitura sarà liquidata per il valore unitario per singola licenza di € 200,00+IVA. È prevista l'acquisizione di circa 235 licenze il 1 anno ed eventualmente 30 il secondo anno contrattuale.</p>
--	---

<b>Codice Attività</b>	<b>A3 (MAC, HLP)</b>
<b>Descrizione</b>	<p><b>A3 - MAC</b> Come il servizio A1 – MAC ma limitatamente alle nuove licenze d'uso a tempo indeterminato acquisite con il servizio A2.</p> <p><b>A3 - HLP</b> Come il servizio A1 – HLP ma limitatamente alle nuove licenze d'uso a tempo indeterminato acquisite con il servizio A2.</p>
<b>Soggetti coinvolti</b>	Utente MMG, utente SA, operatore IA, area tecnica IA, area tecnica SA
<b>Misura e rendicontazione</b>	<p>Come nella scheda A1(MAC, HLP) ma limitatamente alle nuove licenze d'uso a tempo indeterminato acquisite con il servizio A2.</p> <p>È prevista l'acquisizione di servizi per circa 235 licenze il 1 anno ed eventualmente 30 durante il secondo anno contrattuale.</p>

<b>Codice Attività</b>	<b>A4 (MEV)</b>
<b>Descrizione</b>	<p><b>A4 - MEV</b></p> <p>Manutenzione evolutiva volta allo sviluppo di nuove funzionalità ed integrazioni dei moduli software AddOn Millewin ovvero tutte le attività inerenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lo sviluppo di software specifico che include lo sviluppo di applicazioni e/o funzioni definite in base agli obiettivi della SA. Include lo sviluppo di soluzioni "custom" e la reingegnerizzazione di software preesistente attraverso l'introduzione di nuove funzioni, o la modifica di funzioni preesistenti, nell'ambito di software ad hoc già sviluppato;</li> <li>• la personalizzazione del software sviluppato in base agli obiettivi, funzionali o no, richiesti dalla SA;</li> <li>• lo sviluppo di nuove interfacce funzionali con altri sistemi della sanità digitale della Regione Marche;</li> <li>• la formazione alla utenza (interna ed esterna) all'utilizzo delle nuove funzionalità;</li> <li>• consegna della manualistica aggiornata all'utenza interna ed esterna.</li> </ul> <p>In corrispondenza di ogni sviluppo richiesto, il fornitore è tenuto a produrre il documento di analisi tecnico-funzionale ed il documento di effort contenente l'impegno FTE previsto e la tempistica di consegna, entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta formale del DEC.</p> <p>I tempi di realizzazione (pronto al collaudo) di ciascuna specifica MEV saranno negoziati al momento della presentazione e approvazione delle singole offerte di effort.</p> <p>A fronte della conclusione di ciascuna attività MEV ordinata ed al suo dispiegamento, la IA dovrà dichiarare alla SA il relativo "pronto al collaudo".</p> <p>Nel caso di sviluppi che richiedono test lato front-end, prima del rilascio in produzione dello sviluppo, l'IA dovrà produrre un documento sottoscritto da uno o più MMG contenente i casi di test effettuati per la verifica della funzionalità e l'esito degli stessi.</p> <p>Qualora le esigenze della SA possano essere soddisfatte in toto ovvero in parte (tramite specifici adattamenti, parametrizzazioni, personalizzazioni) da moduli funzionali già disponibili a catalogo l'onere per detti moduli sarà valorizzato per un importo in FTE da negoziare volta per volta e comunque non superiore al loro valore di mercato.</p> <p>I nuovi rilasci di codice nell'ambito del servizio MEV dovranno essere dispiegati nel più breve tempo possibile su tutte le utenze attive. A tal fine la IA dovrà necessariamente gestire il versioning di ogni nuova release software.</p> <p>Una volta collaudata e rilasciata la funzione oggetto di MEV, i servizi A1 – MAC e A1 – HLP</p>

**Capitolato tecnico**

	dovranno comprendere anche questa nuova funzione.  Si esclude dal presente servizio l'adeguamento normativo che deve essere incluso nei servizi A1 e A3.
<b>Soggetti coinvolti</b>	Utente MMG, utente SA, operatore IA, area tecnica IA, area tecnica SA
<b>Misura e rendicontazione</b>	I servizi MEV sono computati a misura per FTE impiegato al valore di € 280,00+IVA per ciascuna giornata di manutenzione evolutiva valutato sulla base del mix di figure professionali previsto dall'AQ-ICT. I servizi MEV saranno rendicontati sui SAL semestrali. È previsto un massimo di 50 FTE per il 1 anno contrattuale ed, eventualmente, un massimo di 40 FTE per il 2 anno.

<b>Codice Attività</b>	<b>A5 (FAS)</b>
<b>Descrizione</b>	<p><b>A5 – FAS</b></p> <p>Servizio di formazione degli utenti interni ed esterni all'utilizzo delle funzionalità del modulo AddOn Millewin caratterizzato dalla modalità di erogazione di tipo sincrono in aula o da remoto.</p> <p>Nel caso di svolgimento di sessioni formative con didattica in presenza (in loco) ogni giornata di formazione, della durata di 8h solari potrà essere suddivisa in moduli (ad es. mattino e pomeriggio) ciascuna rivolta ad un numero orientativo di circa 50 discenti. L'attività formativa erogata da uno o più docenti altamente qualificati dovrà essere finalizzata alla formazione all'utilizzo delle funzionalità del modulo AddOn Millewin individuate dalla IA. In tal caso sarà onere della SA l'organizzazione degli eventi mettendo a disposizione il locale e provvedendo alla comunicazione di invito ai Medici.</p> <p>Nel caso di svolgimento di sessioni formative tramite l'impiego di sistemi telematici (classe virtuale on line) ogni modulo di formazione, erogato da uno o più docenti altamente qualificati, potrà avere una durata di erogazione inferiore (ma comunque commensurata alla completa ed esaustiva illustrazione delle funzionalità del modulo AddOn Millewin e del suo collegamento con il FSE) ed essere rivolta ad un numero massimo di 150 discenti. In tal caso sarà onore dell'IA individuare la fascia oraria ritenuta più idonea per lo svolgimento della sessione formativa provvedendo alla comunicazione di invito ai Medici.</p> <p>Le parti concorderanno nell'ambito del Piano di progetto la modalità migliore per l'erogazione dell'attività.</p> <p>Ai discenti dovrà essere fornito materiale didattico specifico (manuali, dispense, etc.). Al termine di ciascuna sessione deve essere prevista la verifica dell'apprendimento dei discenti ed il rilascio di un attestato di verifica. La IA dovrà fornire alla SA, per ogni sessione di formazione erogata, l'elenco dei discenti partecipanti e la relativa valutazione.</p>
<b>Soggetti coinvolti</b>	Utente MMG, utente SA, operatore IA, area tecnica IA, area tecnica SA
<b>Misura e rendicontazione</b>	I servizi FAS sono computati a misura per singola giornata lavorativa di 8h erogata con didattica in presenza ovvero del singolo modulo erogato in modalità a distanza (online) del valore unitario di € 500,00+IVA. È previsto un massimo di 5 FTE/anno.

## 8. DETTAGLIO DELLE ATTIVITÀ DI SVILUPPO

Si intendono consolidati ed eventualmente oggetto di ottimizzazione secondo specifiche tecniche fornite da Regione Marche, sempre nell'ambito dei servizi **A1 ed A3**, i servizi già in essere con le licenze già di proprietà della Regione Marche:

1. Aggiornamento ed allineamento delle anagrafiche paziente e dei cataloghi regionali;
2. Consultazione del Fascicolo sanitario elettronico e download dei dati/documenti riferiti ai singoli assistiti

**Capitolato tecnico**

nei formati individuati dal Decreto Min. Sal. del 20 maggio 2022 'Adozione delle Linee guida per l'attuazione del Fascicolo sanitario elettronico';

3. Pubblicazione del Profilo sanitario sintetico (Patient Summary) nel FSE degli assistiti come da Decreto Min. Sal. del 20 maggio 2022;
4. Trasmissione delle prescrizioni dematerializzate prodotte dal MMG al Sistema ministeriale di accoglienza centrale delle ricette (SAC).

Il servizio **A4 - MEV** di manutenzione evolutiva prevede le seguenti attività o altre non prevedibili al momento della redazione del presente Capitolato, la cui implementazione sarà richiesta del DE in caso di necessità all'interno del primo anno contrattuale:

1. Integrazione con il sistema TS per la compilazione dei Piani Terapeutici via web secondo le indicazioni fornite da AIFA;
2. ricezione notifiche riguardanti la Scheda della singola Vaccinazione e del Certificato Vaccinale;
3. Sviluppo delle funzioni di richiesta da parte dei MMG, in tempo reale, di:
  - o Prodotti di assistenza integrativa;
  - o Trasporto programmato dell'assistito;
  - o Richiesta di immissione in cure domiciliari;
  - o Ricovero.
4. Adeguamento al nuovo portale FSE;
5. Comunicazione eventi (ricezione notifiche su cartella di eventi significativi del paziente quali accesso al pronto soccorso, ricovero in ospedale, ecc.);
6. Sviluppo della funzione di prenotazione delle prestazioni di specialistica ambulatoriale (e similari) sul sistema regionale CUP (centro unico di prenotazione), mediante integrazione di contesto dal gestionale al sistema CUP.

La SA deciderà se sviluppare tali funzioni come semplice chiamata di contesto di un applicativo regionale già esistente, o come funzioni integrate in cartella clinica.

**9. DELIVERABLE DI FORNITURA**

Per tutti i servizi oggetto del contratto l'IA dovrà dare evidenza dei servizi erogati e del loro rispetto degli SLA e delle specifiche definite dal presente capitolato, tramite la consegna al DEC (ogni 6 mesi) di un documento di sintesi sullo stato di avanzamento dei lavori (SAL), dal quale si rilevino i servizi prestati, le attività svolte, le evidenze del rispetto o meno degli SLA previsti, indicazioni su possibili problemi riscontrati e proposte per la loro soluzione, proposte di eventuali ottimizzazioni/migliorie da apportare all'organizzazione del servizio.

Tale documentazione dovrà essere così strutturata:

Tipo servizio	Modalità tracciabilità interventi
MAC	L'IA deve produrre al DEC un report, in formato excel, in cui per ogni intervento di manutenzione effettuato siano indicate almeno le seguenti voci: <ul style="list-style-type: none"> <li>- n. ticket;</li> <li>- data e ora apertura ticket;</li> <li>- soggetto richiedente l'intervento;</li> <li>- tipologia intervento (manutenzione al sistema centrale standard, al sistema centrale integrato o alle postazioni client);</li> <li>- descrizione malfunzionamento/guasto segnalato;</li> <li>- problema riscontrato;</li> <li>- elenco azioni intraprese;</li> <li>- data e ora chiusura ticket;</li> <li>- superamento dei SLA e motivazioni su eventuali ritardi;</li> <li>- indicazioni su possibili problemi riscontrati e proposte per la loro risoluzione.</li> </ul>
HLP	L'IA deve produrre al DEC specifici rapporti tecnici per ogni attività di assistenza svolta, specificando almeno le seguenti voci:

**Capitolato tecnico**

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ID intervento;</li> <li>- tipologia intervento;</li> <li>- oggetto di intervento;</li> <li>- soggetto richiedente;</li> <li>- data e ora inizio intervento;</li> <li>- data e ora fine intervento;</li> <li>- ore totali di attività;</li> <li>- superamento dei SLA e motivazioni su eventuali ritardi;</li> <li>- indicazioni su possibili problemi riscontrati e proposte per la loro risoluzione.</li> </ul>
MEV	Ogni ulteriore attività di sviluppo di nuove funzionalità, richiesta e autorizzata dal DEC, deve essere rendicontata tramite produzione di debita relazione, in cui siano elencate le attività propedeutiche svolte, gli FTE impiegati e le specifiche tecniche dell'implementazione realizzata, il numero degli utenti che hanno scaricato l'aggiornamento software contenente la funzione (nuova o rimodulata) oggetto dello sviluppo.

Tutti i suddetti documenti/report dovranno essere prodotti anche in formato digitale sottoscritto digitalmente.

Andrà, altresì, prodotta tutta la documentazione (manualistica e guide per l'utenza, documentazione tecnica per gli amministratori di sistema, specifiche tecniche, etc.) necessaria per illustrare il funzionamento del sistema lato front end (per gli utenti finali), back end (per le attività di aggiornamento dati e contenuti informativi) e sistemistico. La manualistica dovrà avere livelli di accessibilità e usabilità sufficienti per le categorie di utenza considerate.

Tutta la documentazione dovrà essere aggiornata a seguito di varianti dei servizi e sarà oggetto di verifica di conformità.

In caso di necessità la SA potrà richiedere evidenze documentali specifiche anche fuori dalla periodicità dei SAL.

**10. SERVICE LEVEL AGREEMENT - SLA**

Si specificano di seguito i SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA), che devono essere rispettati dalla IA, per i differenti servizi richiesti che devono essere articolati secondo le disponibilità giornaliere / orarie specificate nella seguente tabella:

SERVIZIO	COPERTURA
<b>Formazione continua</b>	Ogni giornata di formazione ha la durata di 8h solari, suddivisa in sessioni (ad es. mattino 9.00-13.00 e pomeriggio 14.00 -18.00) (sabato, domenica e festivi esclusi)
<b>Attività di Help Desk</b>	Lun – ven: dalle ore 8,30 alle ore 18,30 Sab: dalle ore 9,00 alle ore 13,00. Sabato prefestivo e Festività escluse
<b>Servizio di Assistenza Tecnica</b>	
<b>A1 – A3 (MAC)</b>	Lun – ven: dalle ore 9,00 alle ore 18,30 Sabato e festività escluse
<b>A1 – A3 (HLP)</b>	Lun – ven: dalle ore 8,30 alle ore 18,30 Sab: dalle ore 9,00 alle ore 13,00. Sabato prefestivo e Festività escluse

Ai fini della determinazione dei SLA si definiscono:

- “guasto bloccante” - tutte quelle condizioni di failure dipendenti dall'applicazione che impediscono l'utilizzo del sistema nel suo complesso o parte di esso;
- “guasto grave” - tutte quelle condizioni di failure dipendenti dall'applicazione che seppur non impediscono lo svolgimento del processo di lavoro, ne ostacolano la continuità, l'efficacia, la sicurezza;
- “guasto non bloccante” - ogni altro guasto / condizione in cui le attività possono comunque essere

**Capitolato tecnico**

effettuate, ma non secondo le normali procedure.

- “tempo max. di intervento” - il tempo che intercorre dalla ricezione della richiesta di intervento da parte del servizio di help desk / contact point all’inizio dell’intervento tecnico, anche tramite assistenza da remoto e/o assistenza telefonica;
- “tempo max. di risoluzione” - il tempo che intercorre dalla ricezione della richiesta di intervento da parte del Servizio di help desk / contact point alla risoluzione del guasto e completo ripristino della funzionalità del sistema.

Durante tutto il rapporto contrattuale devono essere garantite i seguenti SLA per il servizio di manutenzione correttiva MAC e per il servizio Help desk HLP (espressi in ore lavorative):

<b>SISTEMA</b>	<b>TIPO GUASTO</b>	<b>TEMPO MAX DI INTERVENTO</b>	<b>TEMPO MAX DI RISOLUZIONE</b>
A1 - MAC	bloccante	2 ore	6 ore
	grave	2 ore	8 ore
	non bloccante	4 ore	12 ore
A1 – HLP	Help Desk	1 ora	2 ore

**11. PENALI**

Per il calcolo dei tempi di cui al precedente prospetto si farà riferimento ad una settimana lavorativa articolata come da tabella riportata nel precedente paragrafo 10.

L’IA è responsabile dell’esatto e puntuale adempimento delle obbligazioni contrattuali, della perfetta erogazione del servizio e dell’osservanza delle leggi e dei regolamenti vigenti.

L’AA esercita la propria azione di controllo e sorveglianza sulla corretta esecuzione del contratto per il tramite del DEC, verificando il buon andamento delle attività previste, la rispondenza quali-quantitativa delle prestazioni, il rispetto delle tempistiche e la completezza ed esaustività della documentazione e della reportistica prodotta.

Qualora si rilevassero delle non conformità, relative a inadempimenti e/o ritardi, l’AA provvede a farne comunicazione mezzo PEC alla IA, la quale potrà avanzare mezzo PEC proprie controdeduzioni nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione. Qualora le suddette deduzioni non pervengano entro i termini previsti o non siano comunque ritenute idonee, a insindacabile giudizio dell’AA saranno applicate le penali (D. Lgs. 50/216 articolo 113-bis) pari allo 0,3 per mille del corrispettivo contrattuale netto per ogni ora di scostamento rispetto a quanto stabilito dai SLA relativamente al tempo massimo di risoluzione del guasto.

L’AA potrà compensare i crediti derivanti dall’applicazione delle penali di cui al presente atto con quanto dovuto all’IA a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati.

La richiesta o il pagamento delle penali indicate nel presente atto non esonerano in nessun caso l’IA dall’adempimento dell’obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l’obbligo di pagamento della medesima penale.

Qualora il ritardo nell’adempimento determini un importo della penale complessivamente superiore al 10 (dieci) per cento del corrispettivo contrattuale, è facoltà del RUP promuovere l’avvio delle procedure di risoluzione contrattuale.

**12. SERVIZI DI CONSEGNA, INSTALLAZIONE, CONFIGURAZIONE E AVVIO OPERATIVO DEI SISTEMI**

La consegna, installazione e la messa in esercizio del software deve essere effettuata in conformità a quanto previsto da Capitolato e Contratto.

Il software sviluppato su commessa della SA rimane di proprietà della stessa.

Il software sviluppato su commessa della SA, al momento della consegna, essendo un bene immateriale, dovrà essere accompagnato dalla notifica di consegna al DEC della fornitura e nei SAL dovrà essere esplicitata la data di messa in disponibilità all’utenza.