

CAPITOLATO TECNICO

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di assistenza, manutenzione, supporto e formazione del sistema informativo Accreditemento Eventi e Provider ECM in uso presso la Regione MARCHE

Sommario

1 - Introduzione ed analisi del contesto	2
1.1 ACRONIMI E DEFINIZIONI	3
1.2 CONTESTO DI RIFERIMENTO	3
1.3 Normativa	4
2 – OGGETTO DELL' APPALTO SPECIFICO	6
2.1 DETTAGLIO DELLA FORNITURA	6
2.2 STANDARD TECNOLOGICI DI RIFERIMENTO PER I S.I. DELLA REGIONE MARCHE	11
2.3 SCHEMA DEI REQUISITI FUNZIONALI	13
2.4 PIANO DI QUALITA' DELLA FORNITURA	13
3 – MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI	15
3.1 MAC - Manutenzione ordinaria, Adeguativa, Correttiva	15
3.2 MEV – Sviluppo e Manutenzione evolutiva applicativi software.....	16
3.3 PASC – Passaggio consegne - dati e documentazione tecnica – parallelo	16
3.4 GESA – Gestione sistemi ed applicativi software.....	18
3.5 FAS – Formazione, assistenza on site e supporto specialistico	18
3.6 HLP+REM – help desk ed assistenza di I° e II° livello.....	19
4 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	21
1.4 Responsabile del Servizio	21
1.5 Rendiconti e controllo tecnico-contabile.....	21
1.6 Contestazioni e penali.....	21
1.6.1 Penali previste per i servizi MAC	21
1.6.2 Penali previste per i servizi di MEV	22
1.6.3 Penali previste per i servizi di PASC	22
1.6.4 Penali previste per i servizi di GESA.....	22
1.6.5 Penali previste per i servizi di FAS	22
1.6.6 Penali previste per i servizi di HLP+REM	23

1 - Introduzione ed analisi del contesto

La Regione Marche, con decreto del dirigente della P.F. Sistemi Informativi e Telematici n. 2 del 13/01/2012 ha acquisito le licenze d'uso illimitate per l'implementazione e l'utilizzo di un sistema Informativo per la gestione e l'accreditamento della formazione ed Educazione Continua in Medicina (ECM) ed i relativi servizi di manutenzione.

Tale sistema informativo, denominato “**Portale per la formazione in Sanità della Regione Marche**”, è costituito dalle seguenti funzionalità:

- una componente applicativa di base la cui proprietà è della azienda produttrice N.B.S. s.r.l. di San Benedetto del Tronto (AP); la Regione Marche ne dispone di licenze d'uso di tipo illimitato sia per quanto riguarda la durata temporale che per il quantitativo. Di tale componente la R. Marche non dispone del codice sorgente;
- componenti applicative (personalizzazioni e sviluppi successivi) sviluppate ad hoc dalla azienda N.B.S. s.r.l. di San Benedetto del Tronto (AP) su specifiche fornite dalla Agenzia Regionale Sanitaria Marche e dalla Regione Marche. Di tali componenti la Regione Marche possiede sia la proprietà che il codice sorgente.

Le funzionalità offerte dal sistema informativo sopra descritto sono disponibili in versione web e tramite l'APP “Marche Formazione”.

Il contratto riguardante la fornitura di quanto descritto della durata di 3 anni ha avuto scadenza in data 02/04/2015.

L'attività di manutenzione è proseguita, come specificato nel decreto del dirigente della P.F. HTA e tecnologie biomediche n. 15 del 22/08/2018, fino al 21/08/2021.

Con Decreto n. 56 del 20/09/2021 del dirigente della P.F. HTA e tecnologie biomediche è stata disposta una proroga ai sensi dell'art.106 comma 11 del D.Lgs 50/2016 s.m.i alla ditta aggiudicataria, NBS s.r.l., con decorrenza dal giorno successivo a quello di scadenza e per la durata massima di 6 (sei) mesi, con facoltà di recesso (totale o parziale) anticipato per Regione Marche, senza oneri, nelle more dell'espletamento della nuova procedura di gara.

In adesione al vigente “**Accordo Quadro, suddiviso in 8 lotti, con più operatori economici, per l'affidamento dei servizi ICT per la Regione Marche e per gli Enti aderenti a progetti regionali**” – G03821 (*infra*: AQ-ICT), si intende procedere ad avviare una procedura di rilancio competitivo per l'affidamento dei servizi professionali per la manutenzione ordinaria, correttiva ed evolutiva, nonché i servizi di Help-desk di 1° e 2° livello e formazione come di seguito meglio definiti, per il sistema informativo “**Portale per la formazione in Sanità della Regione Marche**” sopra descritto.

L'affidamento avverrà tramite Appalto Specifico (*infra*: AS) discendente dall'AQ-ICT sopra indicato il cui ambito tematico è quello specifico del lotto n. 2 (capitolo “24 - APPALTI SPECIFICI”):

Lotto	Sigla	Descrizione
2	SIS	Sistemi informativi sanitari e dei servizi sociali a valenza regionale (CUP, FSE, RIS, LIS, Rete del territorio, cartelle cliniche e sociali, infrastrutture di interoperabilità e comunicazione)

I servizi che si intendono affidare con il seguente AS, in base alla classificazione prevista dall'AQ-ICT, sono i seguenti:

Sigla	Descrizione servizio
MAC	Manutenzione ordinaria, Adeguativa, Correttiva dell'applicativo software
MEV	Sviluppo e Manutenzione evolutiva dell'applicativo software
PASC	Passaggio consegne, dati e documentazione tecnica – parallelo (obbligatorio)
GESA	Gestione applicativo software (attività specialistiche)
FAS	Formazione, assistenza on site e supporto specialistico
HLP+REM	help desk di I° livello ed assistenza di II° livello integrata

1.1 ACRONIMI E DEFINIZIONI

ACRONIMO	SIGNIFICATO
CoGeAPS	Consorzio Gestione Anagrafica delle Professioni Sanitarie
CPV	Vocabolario Comune per gli Appalti Pubblici
DAE	Defibrillatori (semi)Automatici Esterni
DE	Direttore dell'Esecuzione
DPIA	Data Protection Impact Assessment
DPO	Data Protection Officer
DUVRI	Documento Unico per la Valutazione di Rischi da Interferenze
ECM	Educazione Continua in Medicina
GDPR	Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati
GESA (include ASA)	Gestione applicativi software (include Assistenza tecnica Sistemistica e Applicativa)
HD	Help Desk
MAC	Manutenzione ordinaria, Adeguativa, Correttiva dell'applicativo software
MEV	Manutenzione Evolutiva
PDL	Postazione di Lavoro
PF	Posizione Funzionale
PROVIDER	Ente del SSR (Aziende Sanitarie Territoriali, INRCA, Az. Osp. Univ. delle Marche) o soggetto privato accreditato da Regione Marche per l'erogazione di formazione ECM
RA	Responsabile dell'Attuazione
RTI	Raggruppamento Temporaneo di Imprese
SAL	Stato Avanzamento Lavori
SLA	Service Level Agreements
SPID	Sistema Pubblico di Identificazione Digitale
SSC	Servizio di Sviluppo e manutenzione evolutiva mediante Soluzioni Commerciali
SSR	Sistema Sanitario Regionale

Tabella 1 – Lista degli Acronimi

1.2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il sistema informatizzato ECM, oggetto della presente procedura di appalto, gestisce l'intero processo di accreditamento dei provider a livello regionale, dalla fase di "Accreditamento Provvisorio" a quella di "Accreditamento Standard" e tutte le attività accessorie descritte di seguito.

Per governare il processo di accreditamento dei Provider ECM della Regione Marche il sistema informativo ECM consente di eseguire le seguenti attività:

- accreditamento regionale dei Provider pubblici e privati, in tutte le sue fasi procedurali e gestione dell'Albo regionale dei Provider ECM;
- accreditamento e gestione delle attività formative proposte dai Provider, sia nella propria sede che fuori, indipendentemente che rilascino o meno crediti ECM, secondo quanto stabilito dalla normativa nazionale e regionale;
- monitoraggio sia su base complessiva regionale che per singolo Provider in merito a:
 - attività formative erogate (accreditate e gestite);
 - numero e tipologia dei professionisti sanitari destinatari dell'offerta formativa;
 - costi sostenuti;
- omogeneizzazione delle procedure organizzative dei Provider pubblici e privati;

- riaggregazione dei dati al fine di soddisfare i debiti informativi per l'estrazione degli indicatori dell'attività formativa, a livello regionale e di singolo provider;
-
- trasferimento dei dati al Co.Ge.A.P.S. per i relativi adempimenti, secondo le modalità concordate dagli accordi vigenti;
- monitoraggio dell'anagrafe formativa regionale dei crediti ECM dei professionisti (consentendo l'accesso agli ordini e collegi);
- trasferimento dei dati al Sistema Informativo Regionale;
- registrazione dei crediti formativi ECM. Il sistema di registrazione dei crediti, oltre che a costituire un processo necessario alla certificazione del debito formativo dei professionisti sanitari dovrà soddisfare i debiti informativi nei riguardi della anagrafe nazionale e della programmazione regionale (monitoraggio dei programmi e della spesa) e consentire analisi statistiche per area professionale e geografica;
- anagrafe delle risorse esperte, docenti, tutor e dei fornitori di formazione ECM;
- accesso da parte del singolo professionista dipendente del SSR al percorso formativo/Dossier.

Il sistema informatico sopra descritto consente la condivisione delle informazioni fra i vari attori del sistema ECM: Regione Marche, Commissione Tecnica e Osservatorio, professionisti sanitari, Co.Ge.A.P.S., Provider pubblici e privati, Ordini, Collegi, Associazioni Professionali, ciascuno con la propria profilazione.

Attualmente i soggetti autorizzati ad accedere al sistema di gestione e accreditamento ECM regionale sono:

- i Provider ECM accreditati, cioè ovvero gli Enti del SSR: Le Aziende Sanitarie Territoriali, l'A.O.U. delle Marche e l'INRCA;
- il provider privato "Agorà società cooperativa";
- la Regione Marche, in qualità di Ente accreditante;
- la Commissione Tecnica ECM per la verifica dei requisiti dei Provider ECM;
- i Professionisti del SSR per l'accesso al percorso formativo individuale e all'offerta formativa.

Ai fini del corretto dimensionamento dell'offerta tecnica si rende noto che dall'avvio del sistema alla data del 31/12/2021 le attività gestite sono le seguenti:

TIPOLOGIA ATTIVITA' FORMATIVE	N° ATTIVITA' FORMATIVE GESTITE	N° EDIZIONI GESTITE	N° ATTESTATI ECM PRODOTTI	N° ATTESTATI NON ECM PRODOTTI
ECM	20.626	40.580	787.604	81.536
NON ECM	909	2.037		36.733
Totale	21.535	42.617	787.604	118.269

Inoltre per maggiore completezza, alla data del 31/12/2021 risultano profilati 9482 utenti per l'utilizzo del sistema ECM.

A partire da luglio 2021 la Regione Marche si è altresì dotata di una piattaforma LMS. Esterna all'ECM ma interoperabile con essa, per l'erogazione di corsi di formazione ECM in modalità FAD/e-learning/blended il cui funzionamento è strettamente correlato alle informazioni (anagrafiche utenti, corsi, iscrizioni, avanzamenti, report di apprendimento, ecc) gestite dal "Portale per la formazione in Sanità della Regione Marche".

Stante la criticità del ruolo svolto, tale sistema necessita di elevati livelli di continuità di servizio e di eventuali adeguamenti normativi e di un costante sviluppo di migliorie funzionali per assolvere alle nuove esigenze di gestione del processo ECM.

Per questo, è necessario acquisire dei servizi professionali altamente specializzati che, operando a stretto contatto con gli operatori delle strutture regionali possano garantire affidabilità e piena funzionalità del sistema nonché il necessario supporto tecnico informatico per lo sviluppo di personalizzazioni specifiche.

1.3 Normativa

revisione del 07.09.2023

*Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di assistenza, manutenzione, supporto e formazione del sistema informativo
Accreditamento Eventi e Provider ECM in uso presso la Regione MARCHE*

- Repubblica Italiana. Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n.196 (art. 18): Codice in materia di protezione dei dati personali;
- Repubblica Italiana. Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i (art. 50): Codice dell'Amministrazione digitale;
- Delibera della Giunta Regionale 8 aprile 2013, n.520: Disposizioni relative al nuovo sistema di formazione continua in medicina e all'accreditamento dei provider pubblici e privati della Regione Marche;
- Delibera della Giunta Regionale 18 dicembre 2017, n. 1501: Modifica della DGR n. 520 del 8 aprile 2013 "Disposizioni relative al nuovo sistema di formazione continua in medicina e all'accreditamento dei provider pubblici e privati della Regione Marche". Recepimento Accordo Stato Regioni 2017 "La formazione continua nel settore Salute" del 2 febbraio 2017 (Rep. Atti n. 14/CSR); e seguenti
- Delibera della Giunta Regionale 27 febbraio 2017, n.161: Sistema di Accreditamento ed Autorizzazione all'utilizzo dei DAE nella Regione Marche. Recepimento Accordo Stato Regioni sul documento recante: "Indirizzi per il riconoscimento dei soggetti abilitati all'erogazione di corsi di formazione finalizzati al rilascio dell'autorizzazione all'impiego del defibrillatore semiautomatico esterno (DAE) – ai sensi del DM 18 marzo 2011" del 30/07/2015. (Rep. Atti n.127/CSR). Revoca DGR n. 1493/2012;
- Regolamento Europeo 2016/679 in materia di Protezione dei Dati Personali.

Il presente elenco non è da ritenersi esaustivo per la fornitura.

L'Aggiudicatario avrà l'obbligo di aggiornare i riferimenti normativi da prendere in considerazione ai fini della presente fornitura.

2 – OGGETTO DELL' APPALTO SPECIFICO

2.1 DETTAGLIO DELLA FORNITURA

Tenuto conto di quanto espresso nel capitolo precedente i servizi oggetto della presente procedura appartengono prevalentemente alla categoria merceologica CPV 72250000-2 – 'Servizi di manutenzione di sistemi e di assistenza' e alle relative attività di formazione e supporto relativi agli sviluppi evolutivi (MEV). Tutti i servizi resi dovranno rispettare i requisiti tecnici e tecnologici comuni indicati nel paragrafo 2.2 ed essere adeguati al contesto applicativo illustrato nel paragrafo 1.2.

Al fine di qualificare e quantificare l'impegno richiesto per lo svolgimento di tali attività queste verranno descritte in apposite schede sintetiche così strutturate:

Codice Attività	<i>Codice breve da usare per i riferimenti all'attività</i>
Denominazione	<i>Titolo identificativo del servizio</i>
Descrizione	<i>Descrizione del servizio</i>
Soggetti principali	<i>Elenco dei soggetti ed attori principalmente interessati al servizio</i>
Servizi da erogare	<i>Descrizione, al massimo dettaglio possibile, del servizio da svolgere e degli obiettivi da raggiungere.</i>
Tempi massimi di risposta	<i>Descrizione dei tempi massimi di risposta alle diverse richieste di intervento/supporto</i>
Impegno/onere stimato	<i>Il valore indicato può variare a seconda delle caratteristiche de servizio che possono essere raggruppate in due distinte tipologie primarie:</i> <ol style="list-style-type: none"> 1. Servizi "a corpo" 2. Servizi "a misura"

La consistenza annuale e una-tantum complessiva stimata per il fabbisogno di servizi annuale e sulla quale si è determinato il valore dell'AQ è la seguente:

Sigla	Descrizione servizio	Annuale	Una tantum	UM
MAC	Manutenzione ordinaria, Adeguativa, Correttiva dell'applicativo software	15.500	-	FP *
MEV	Sviluppo e Manutenzione evolutiva applicativi software	120	-	FP
PASC	Passaggio consegne, dati e documentazione tecnica – parallelo	-	15.500	FP **
GESA	Gestione applicativo	15	-	GP
FAS	Formazione, assistenza on site e supporto specialistico	5	3	GP
HLP	Help Desk di primo - canone	1	-	Impianto
	help desk di I° livello a misura	2000	-	Minuti
REM	help desk di II° livello - canone	1	-	Impianto
	help desk di II° livello - misura	25	-	GP

* Il valore in FP è pari a quello dichiarato in sede di AQ-ICT per il sistema ECM attuale.

** Il valore in FP indicato nel servizio PASC è figurativo e non rientra nel valore dell'appalto in quanto a carico completo dell'eventuale subentrante.

I servizi oggetto del presente AS sono riepilogati nelle seguenti schede sintetiche derivate dall'AQ-ICT:

Codice Attività	MAC
Denominazione	Manutenzione ordinaria, Adeguativa, Correttiva dell'applicativo software
Descrizione	Assistenza e supporto tecnico finalizzato a rimuovere eventuali difetti, adeguare il sistema alle modifiche normative nazionali e regionali e risolvere eventuali casistiche particolari o complesse.

	<p>l'Aggiudicatario deve assicurare l'attività di monitoraggio delle prestazioni del sistema informativo e conseguentemente segnalare i rallentamenti o le anomalie riscontrate (non strettamente correlate a modificazioni intercorse al sistema informativo) al DE. In ogni caso, su segnalazione del Committente, l'Aggiudicatario dovrà intervenire per effettuare gli interventi necessari e verificare le prestazioni.</p>
Soggetti principali	Operatore, Utente, DE, RA
Servizi da erogare	<p>Il servizio si riferisce alla manutenzione, all'adeguamento ed alla correzione dell'intero sistema "Portale per la formazione in Sanità della Regione Marche" e delle interfacce operative con la piattaforma FAD/E-learning/blended, volto a soddisfare le esigenze espresse dall'Amministrazione.</p> <p>Nella fattispecie i sotto casi inclusi in questo servizio sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manutenzione ordinaria. In tale servizio vanno ricompresi i piccoli interventi di breve durata finalizzati ad aumentare la fruibilità dell'applicazione (es. la modifica di una transazione o di un report per una diversa prospettazione dei dati, la modifica di una segnalazione, ecc.) che non comportano una variazione della consistenza della baseline del sistema. In particolare, il fornitore <u>dovrà effettuare in modo continuativo tutte le attività necessarie per verificare che le prestazioni del sistema siano sufficienti ad assicurare un servizio efficiente e disponibile h24x7</u> (eventualmente agendo sulla configurazione a livello infrastrutturale e/o di DB), che i processi sottostanti il sistema e tutte le interfacce applicative da esso esposte siano sempre attivi e funzionanti. Dovrà inoltre garantire che i backup e le procedure per garantire la sicurezza ed integrità del sistema e della base dati siano svolte correttamente ed in generale effettuare in modo proattivo tutte le attività di monitoraggio, aggiornamento e configurazione di tutto lo stack tecnologico del sistema (dal sistema operativo, al DB fino ad arrivare alla ottimizzazione del software applicativo) necessarie al corretto funzionamento del sistema evitando degrado delle prestazioni e fermi del sistema. • Manutenzione correttiva. In tale servizio si ricomprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti, sia sulle interfacce utente che sulle basi dati, dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio ed in genere di tutti i componenti del sistema non in garanzia. I malfunzionamenti, le cui cause non sono imputabili a difetti presenti nel software, ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi, oppure relativi a software in garanzia (del fornitore uscente), comportano, da parte del servizio di manutenzione correttiva, il solo supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, ma sono poi risolti da altre strutture di competenza. Analogamente per il software realizzato/modificato nel corso del medesimo AS, i malfunzionamenti dovranno essere risolti nell'ambito dei servizi realizzativi in quanto coperto dalla garanzia. • Manutenzione Adeguativa: comprende l'attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente); tale servizio viene normalmente attivato dall'esigenza di: <ul style="list-style-type: none"> - adeguamenti necessari a seguito di introduzioni o modifiche di carattere normativo; - adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per miglorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati, ecc.); - adeguamenti necessari a seguito di innalzamento di versioni del software di base; - adeguamenti intesi all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema; - migrazioni di piattaforma; - modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio cambiamento di titoli sulle maschere, ecc.). <p>Di seguito un breve elenco esemplificativo comprendente le attività minime comunque richieste:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eliminazione di eventuali anomalie e malfunzionamenti riscontrate dai propri tecnici o

	<p>dal Committente e ripristino delle funzionalità del software applicativo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assistenza telefonica a seguito di richiesta da parte del Committente nella gestione ordinaria dei prodotti forniti; • Aggiornamenti e/o modifiche in seguito a nuove disposizioni legislative nazionali e regionali che investano una problematica generale affrontabile con i prodotti parametrici; • Miglioramenti che l'Aggiudicatario deciderà, in forma autonoma, di apportare in seguito a sviluppi tecnologici; • Miglioramenti che l'Aggiudicatario deciderà, in forma autonoma, di apportare per un'ottimizzazione degli stessi; • Aggiornamenti a versioni tecnologicamente e/o prestazionalmente migliorative, anche se realizzate con denominazioni commerciali differenti, previo confronto ed autorizzazione da parte di Regione Marche; • Supporto e consulenza specialistica, telefonica e/o on site per gli utenti per: <ul style="list-style-type: none"> • l'uso ottimale del sistema e del software • consulenza tecnica per le estrazioni ed analisi dei dati; • assistenza tempestiva (rework) per eventuali problemi sul SW; • supporti vari di natura funzionale; <p>Tali servizi dovranno essere erogati anche per le eventuali nuove componenti sviluppate e/o fornite nel corso del contratto.</p>
Tempi massimi di risposta	L'Aggiudicatario dovrà garantire, per questo servizio, i tempi massimi di risposta alle diverse richieste di intervento/supporto specificati al paragrafo 3.1 ovvero i tempi migliorativi offerti in sede di gara.
Impegno/onere stimato	L'onere previsto va valutato "a corpo" in base alla consistenza (baseline) del sistema da mantenere, e le tariffe unitarie indicate nell'AQ-ICT, avendo come riferimento l'attuale sistema ECM, così come quantificato in sede di AQ-ICT. Il servizio MAC è previsto per l'intera durata contrattuale.

Codice Attività	MEV
Denominazione	Sviluppo e Manutenzione evolutiva applicativi software
Descrizione	L'Aggiudicatario del presente appalto dovrà garantire la possibilità di sviluppare delle funzionalità aggiuntive sulla base delle richieste del DE.
Soggetti principali	DE
Servizi da erogare	<p>Tale attività comprende lo sviluppo di funzionalità aggiuntive dietro specifica richiesta del Committente, seguendo gli standard regionali indicati al paragrafo 2.2.</p> <p>Per sviluppare tali funzionalità l'Aggiudicatario dovrà possedere le necessarie capacità tecnico-professionali per la fornitura dei servizi richiesti sia per la componente software di cui il committente possiede diritti per l'utilizzo che per la componente software di cui il committente possiede il codice.</p> <p>In particolare a titolo esemplificativo e senza alcuna limitazione, il servizio MEV dovrà comprendere, in maniera non esclusiva, le attività di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implementazione dei requisiti funzionali espressi dal Committente di cui si riporta una prima lista esemplificativa non esaustiva né vincolante al paragrafo 2.3; • Analisi dei gap tra le soluzioni commerciali immediatamente disponibili da parte del fornitore ed i requisiti richiesti dal Committente; • Sviluppo di interfacce e funzioni interoperabili con altri sistemi informativi; • redazione della documentazione (es.: manuali e guide per gli utilizzatori, documentazione tecnica per gli amministratori di sistema etc...) necessaria per illustrare il funzionamento del sistema. <p>L'aggiudicatario dovrà altresì fornire supporto per le attività formative sui nuovi prodotti e funzioni realizzate.</p> <p>Il servizio potrà essere assolto anche tramite la fornitura di soluzioni software e pacchetti già disponibili a catalogo ed eventualmente personalizzati e contestualizzati alle esigenze del Committente.</p>

Tempi massimi di risposta	L'Aggiudicatario dovrà garantire, per questo servizio, i tempi massimi di presentazione delle proposte progettuali specificati nel paragrafo 3.2 ovvero i tempi migliorativi offerti in sede di gara.
Impegno/onere stimato	L'onere previsto viene stimato "a misura" in circa 120 FP Annuì pari a 60 NOP. La rendicontazione degli sviluppi potrà essere effettuata in NOP. Ai fini dello svolgimento delle attività richieste deve considerarsi il mix di figure professionali previsto dall'AQ-ICT.

Codice Attività	PASC
Descrizione	Passaggio consegne – dati e documentazione tecnica – parallelo
Soggetti principali	DE, società subentrante
Servizi da erogare	Fare riferimento a quanto previsto dall'AQ-ICT
Impegno/onere stimato	Tale servizio viene attivato al termine dell'AS e solo in caso di subentro di un nuovo OE il quale dovrà coprire i relativi costi, escludendo qualsiasi onere aggiuntivo per il committente.

Codice Attività	GESA
Denominazione	Gestione sistemi ed applicativi software
Descrizione	<p>I server su cui sono installate le procedure applicative sono dislocati presso la server farm regionale. Sono quindi gestiti secondo logiche di business che portano spesso diversi sistemi informativi a condividere le medesime risorse fisiche la cui amministrazione è gestita direttamente dal Settore Transizione digitale e informatica.</p> <p>In ogni caso l'Aggiudicatario avrà il compito di monitorare sistematicamente le risorse hardware e segnalare alla Direzione dell'esecuzione eventuali operazioni di aggiornamento necessarie a garantire il funzionamento e supportare lo svolgimento di installazioni o migrazioni di nuovi server.</p> <p>La gestione della sicurezza, dei back up dei dati e dei contenuti degli applicativi, nonché la definizione di opportuni piani di disaster recovery sono in carico al Settore Transizione digitale e informatica.</p> <p>L'Aggiudicatario dovrà comunque accertarsi del corretto funzionamento del servizio di back up e supportare le attività necessarie alla costruzione del piano di disaster recovery e in caso di emergenza supportare la riattivazione dei servizi applicativi.</p> <p>In particolare l'Aggiudicatario dovrà effettuare il monitoraggio delle applicazioni, la gestione delle configurazioni ed il tuning del sistema per assicurare i livelli di qualità richiesti dal Committente. Dovrà inoltre fornire supporto all'integrazione con sottosistemi appartenenti al Committente.</p> <p>È inclusa anche l'attività di supporto e consulenza specialistica per gli utenti sull'utilizzo del software e per l'analisi dei dati.</p> <p>Per quanto riguarda il buon funzionamento delle PDL nei centri, si dovrà analogamente collaborare con i referenti dei SI di tali centri.</p> <p>L'Aggiudicatario dovrà infine supportare il DPO di Regione Marche nell'aggiornamento del Data Protection Impact Assessment e del Registro dei Trattamenti, in ottemperanza al Regolamento UE 2016/679.</p>
Soggetti principali	Operatore, responsabili SI delle aziende/centri, Settore Transizione digitale e informatica, PF HTA e Tecnologie Biomediche, Settore Risorse Umane e formazione, Dipartimento Salute
Servizi da erogare	<ul style="list-style-type: none"> • Validazione delle procedure di controllo dei backup e gestione degli eventuali ripristini di tutte le componenti (configurazioni hardware e software, file di configurazione, base dati,...); • Assistenza sistemistica alla gestione del software di sistema (sistema operativo, sistema DBMS, altre componenti eventuali che sono inserite nel software di base) e assistenza per la conservazione/evoluzione delle librerie del software applicativo; • Capacity planning volto alla determinazione e alla messa in esercizio di configurazioni adeguate per ogni componente del sistema;

	<ul style="list-style-type: none"> Assistenza sistemistica e trasmissione delle corrette procedure per la gestione delle basi dati e il loro recovery (procedure di backup e restore); Attività di supporto per l'aggiornamento del DPIA e del Registro dei Trattamenti; Servizi di Help Desk (HD); <p>Tali servizi dovranno essere erogati anche per le nuove componenti sviluppate e/o fornite nel corso del contratto.</p>
Tempi massimi di risposta	L'Aggiudicatario dovrà garantire, per questo servizio, i tempi massimi di risposta alle diverse richieste di intervento/supporto specificati al paragrafo 3.4 ovvero i tempi migliorativi offerti in sede di gara.
Impegno/onere stimato	L'onere previsto viene stimato "a misura" in 15 GP/anno, da attivare conseguentemente alla richiesta del DE. La rendicontazione delle attività dovrà essere effettuata in GP. Ai fini dello svolgimento delle attività richieste deve considerarsi il mix di figure professionali previsto dall'AQ-ICT.

Codice Attività	FAS
Descrizione	Formazione, assistenza on site e supporto specialistico
Soggetti principali	Utenti, operatori
Servizi da erogare	Consiste nell'erogazione di formazione frontale (eventualmente anche erogata in remoto), assistenza sul posto e supporto specialistico, necessaria per il rilascio di nuove funzionalità o per il supporto tecnico in caso di attività particolarmente critiche o complesse richieste dall'Amministrazione.
Impegno/onere stimato	L'onere specifico previsto viene stimato in 5 GP annui oltre a 3 GP "una tantum". L'onere previsto va valutato "a misura", secondo il quantitativo in GP richiesto e in conformità al mix di figure professionali previsto dall'AQ-ICT. Le attività si intendono normalmente svolte nell'orario di lavoro ordinario presso la sede di riferimento del committente, (dal lunedì al venerdì 08:30-12:30 e 13:30-17:30 e il sabato 08:30-14:00).

Codice Attività	HLP+REM
Descrizione	help desk ed assistenza di I° e II° livello
Soggetti principali	Utenti
Servizi da erogare	<p>Consiste nell'erogazione dei servizi di assistenza applicativa e sistemistica di primo livello "inbound" (Help desk o prima analisi delle richieste inoltrate tramite canali web/mail), integrata con l'assistenza di secondo livello laddove necessario attivarla. Tale integrazione consente di avere, per qualsiasi tipo di richiesta o problematica un'interfaccia unica verso gli utenti ovvero un call center accessibile su numero verde in tempo reale o differito (phone call back) ed un indirizzo e-mail.</p> <p>Il servizio riceve i quesiti, effettua un primo censimento del problema sottoposto, effettua tutte le attività necessarie per definire la soluzione di ogni problema segnalato dagli utenti, soluzione che consiste nel:</p> <ol style="list-style-type: none"> rispondere direttamente all'utente sulla base anche un sistema di gestione della conoscenza che raccolga le casistiche di problematiche ricorrenti; risolvere il problema secondo due percorsi: <ol style="list-style-type: none"> intervenedo direttamente, anche in tempi successivi, su problematiche conosciute o servizi programmati; trasferendo in modalità diretta o con richiamata all'utente, il problema ("escalation") al servizio di help desk di 2° livello (REM) che quindi provvederà a risolverlo con i livelli di servizio previsti contabilizzando il servizio come MAC o REM proprio. <p>In ogni caso deve essere assicurata la tracciabilità sia delle segnalazioni ricevute che delle azioni intraprese, tramite l'attribuzione di un ticket univoco.</p>

	<p>I livelli dei servizi specifici per tale servizio sono descritti nelle relative schede e rimangono confermati, per ciascun concorrente quelli offerti in sede di AQ.</p> <p>Normalmente, il 1^a livello interviene soprattutto su quesiti/problematiche a valenza amministrativa (regole, modalità di trattamento di realtà specifiche) e su richieste riguardanti l'utilizzo del sistema di classificazione delle informazioni, oltre a rispondere su quesiti di natura tecnica circa l'applicazione.</p> <p>Le informazioni relative alle richieste di assistenza dovranno essere tali da essere riutilizzabili come feed back per la elaborazione di "<i>Frequently Asked Questions</i>" (FAQ), nonché di interventi sull'applicazione e sulla documentazione di corredo.</p> <p>Ai fini della rendicontazione delle attività svolte, il servizio dovrà prevedere, al minimo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la messa a disposizione di strumenti che consentano la fruizione delle applicazioni operative in internet; - il trasferimento del know-how in caso di sostituzione operatori. Per verificare l'efficacia di tale elemento, si dovranno indicare nei report eventuali scostamenti sui tempi di intervento e soluzione medi; - la piena operatività di strumenti che consentano la gestione di un archivio delle richieste di assistenza, quali: <ul style="list-style-type: none"> o la registrazione delle richieste di assistenza; o la gestione della risoluzione del problema (di 1^a e 2^a livello); o il monitoraggio delle recidive sui ticket; o il monitoraggio delle richieste di assistenza (livelli di servizio); o la reportistica di sintesi.
<p>Impegno/onere stimato</p>	<p>Il servizio viene stimato "a corpo", prevedendo due componenti:</p> <p>a) costi fissi e di impianto che comprendono la personalizzazione/integrazione del sistema di ticketing;</p> <p>b) costi di servizio secondo una stima misurata in GP, minuti o numero ticket, sulla base del fabbisogno rilevato dall'Amministrazione in termini di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • minuti o numero di Richieste gestite nel corso di un anno e loro durata media; • andamento temporale delle richieste, con evidenza dei picchi giornalieri/settimanali; • suddivisione percentuale delle richieste sui differenti canali di accesso previsti. • Specifiche competenze tecnico-specialistiche verticali necessarie. <p>In fase di rendicontazione annuale, qualora fossero accertati scostamenti al di sopra del 20%, è possibile adeguare (in aumento o diminuzione) l'importo annuale previsto in sede di AS, con i valori rendicontati, fermo restando le condizioni di invariabilità contrattuali.</p> <p>In ogni caso, il costo del servizio si intende "a canone", tutto incluso, compreso il rischio di impresa per eventi imprevedibili (variazioni delle normative).</p>

2.2 STANDARD TECNOLOGICI DI RIFERIMENTO PER I S.I. DELLA REGIONE MARCHE

Tutti i servizi resi dovranno rispettare, in quanto applicabile, i requisiti tecnici e tecnologici regionali pubblicati nella pagina web dedicata all'Agenda Digitale al seguente indirizzo:

<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:

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

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

revisione del 07.09.2023

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

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

c) Allegato - Mcloud

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

2.3 SCHEMA DEI REQUISITI FUNZIONALI

Nell'ambito del presente appalto è richiesta l'estensione delle funzionalità dell'attuale sistema in uso secondo la tabella seguente in cui si riporta un elenco delle evoluzioni richieste e di cui il concorrente dovrà fornire riscontro nell'Offerta Tecnica. L'elenco è da ritenersi indicativo e non esaustivo.

Eventuali ulteriori evoluzioni potranno essere identificate, in relazione alle necessità emergenti, in corso di contratto.

Cod	Descrizione Requisito (tra parentesi è indicato l'ambito di sottosistema ECM/DAE)
R1	Il sistema deve avere una modalità di autenticazione che soddisfa i requisiti della normativa vigente relativa ai servizi per la pubblica amministrazione e alle evoluzioni attese, in particolare rispetto a SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale). (ECM/DAE)
R2	Funzionalità di gestione di iscrizioni massive di utenti con possibilità di selezione degli stessi sulla base di criteri che saranno definiti in corso di contratto (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: azienda di appartenenza, professione, dipartimento e/o unità operativa, ecc).
R3	Il sistema deve mettere a disposizione strumenti di messaggistica interni dando la possibilità di gestire le notifiche su indirizzi di posta elettronica forniti dall'utente. (ECM)
R4	Il sistema deve gestire il dossier formativo ECM del personale dipendente del SSR consentendone l'aggiornamento e la stampa del curriculum formativo. Il dossier formativo è differenziato per obiettivi formativi e metodologia formativa ed è esposto attraverso un portale, un'app o un'interfaccia web. (ECM)
R5	Il sistema deve tracciare il processo di progettazione didattica delle attività formative ECM/DAE secondo i requisiti della normativa nazionale e regionale vigente e relativa autorizzazione delle stesse. (ECM/DAE)
R6	Il sistema deve permettere la firma digitale degli attestati di formazione che vengono generati in maniera automatica. (DAE)
R7	Il sistema deve permettere ai provider ECM regionali di trasmettere in maniera automatica all'Ente Accreditante i crediti assegnati ai partecipanti al fine dell'invio al Co.Ge.A.P.S.
R8	Il sistema deve prevedere modalità di monitoraggio e/o di esportazione in formato aperto dei dati differenziati in funzione del profilo di accesso relativamente a tutti i processi gestiti e al controllo della qualità della formazione. (ECM/DAE)
R9	Il sistema deve gestire, con diversi profili di accesso, l'integrazione funzionale ed operativa con un sistema di FAD sincrona comprensivo di licenze di funzionamento (es. gotoWebinar). (ECM/DAE)
R10	Il sistema informatizzato deve consentire la registrazione dei DAE da parte dei possessori, secondo specifiche di dettaglio (es. modello, marca, anno di acquisizione e numero di serie del defibrillatore, localizzazione abituale dell'apparecchio, nome cognome, recapito telefonico e ragione sociale del responsabile delle apparecchiature, informazioni relative alla manutenzione ordinaria ovvero: scadenza di batterie e piastre) con conseguente trasmissione dei dati alle CO118 del territorio di competenza. (DAE)

2.4 PIANO DI QUALITA' DELLA FORNITURA

La qualità della fornitura dovrà essere assicurata dall'Aggiudicatario rispettando i criteri del proprio processo organizzativo e con l'applicazione del Piano della Qualità.

Tale Piano dovrà essere concordato in fase di avvio del contratto con i responsabili dell'amministrazione (DE e RUP) recependo le eventuali osservazioni ed integrazioni. Le successive versioni o revisioni del Piano della Qualità saranno consegnate al DE in funzione delle variazioni intervenute.

L'Aggiudicatario deve fare esplicito riferimento, nello svolgere i servizi previsti dal contratto, alla norma ISO 20000-1, per quanto riguarda i principi di assicurazione e gestione della qualità ed alle linee guida ISO 90003 per le parti applicabili.

L'Aggiudicatario deve assicurare la qualità dei servizi erogati, attraverso la presenza al suo interno di specifiche funzioni di verifica, validazione, riesame, assicurazione qualità sui prodotti e sui processi, che si devono basare sui principi prescritti dalle norme citate.

L'Aggiudicatario si deve impegnare a realizzare uno specifico Sistema di Controllo della Qualità relativo al presente appalto e ad attivarlo fin dall'inizio del contratto, registrando tutti i parametri di qualità dei servizi conformemente a quanto da lui proposto.

Il Piano di Qualità proposto dovrà indicare per ciascun prodotto offerto:

- obiettivi di qualità;
- metriche per la misura della qualità effettivamente fornita;
- identificazione dei controlli (test, review, verifiche, validazioni) che l'aggiudicatario intende svolgere internamente per assicurare la qualità della fornitura e relativi piani;
- specifiche responsabilità riguardo ai controlli da svolgere e riguardo alla gestione della configurazione e della non conformità;
- indicazione delle misure in atto per l'attuazione del Piano di Qualità durante la gestione (responsabilità, strumenti, risorse);
- analisi dei rischi.

Relativamente ai servizi offerti, dovranno essere prodotte dall'Aggiudicatario le specifiche del servizio, le Specifiche di realizzazione del servizio e le Specifiche di controllo della qualità dei servizi, espresse secondo le linee guida ISO 20000-1, che dovranno riportare:

- specifiche del servizio;
- descrizione delle caratteristiche del servizio;
- condizioni di accettabilità;
- specifiche di realizzazione del servizio;
- descrizione delle caratteristiche di realizzazione del servizio;
- condizioni di accettabilità;
- requisiti delle risorse utilizzate per svolgere il servizio;
- specifiche di controllo qualità servizio;
- definizione dei metodi di valutazione delle caratteristiche del servizio.

3 – MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Fermo restando quanto indicato nelle schede di sintesi, e nel capitolato dell'AQ-ICT, in questo capitolo verranno ulteriormente specificate le modalità di erogazione di ciascun servizio.

3.1 MAC - Manutenzione ordinaria, Adeguativa, Correttiva

Il servizio di manutenzione Ordinaria Correttiva va considerato come servizio “a corpo” e prevede l'erogazione dell'attività necessaria a garantire il corretto funzionamento delle procedure applicative ovvero dell'intero sistema, grazie alla stretta interazione con il servizio HLP+REM.

Si conferma la necessità di garantire l'orario di erogazione dei servizi applicativi previsto in AQ-ICT con caratteristiche migliorative rispetto al livello di presidio alto come di seguito riportato:

N	Sigla	Descrizione	Orario	Periodo	Estensione	Reperibilità
1	MAC	Manutenzione ordinaria, Adeguativa, Correttiva non bloccante	08:00 - 20:00	Giorni feriali	Vedi offerta tecnica	Responsabile di riferimento
		Manutenzione Correttiva su errore bloccante *	08:00 -20:00 08:00 -14:00	Giorni feriali Sabato	Su richiesta, sino al completamento delle 24 ore	Si: telefonica o altro strumento interattivo a disposizione dei key-user e tempo di intervento e risoluzione entro 4 ore al massimo dalla segnalazione.

Per errore “bloccante” si intendono tutti i malfunzionamenti che rendono il sistema non utilizzabile completamente o anche solo relativamente alle funzionalità critiche di gestione come ad esempio quelle relative alle iscrizioni dei partecipanti, la rendicontazione degli eventi, la trasmissione dei dati al sistema Agenas.

Si confermano i tempi di risposta ovvero di risoluzione dei problemi indicati nell'offerta impegnativa dell'AQ-ICT, precisando che il tempo viene rapportato all'orario lavorativo indicato ed esteso, nel caso l'intervento inizi e non finisca entro il normale orario lavorativo per un numero di ore “a finire” pari al margine indicato al parametro SLA_AS T211.

A titolo di esemplificazione vengono riportati alcuni casi pratici (per errori non bloccanti):

- se è previsto un tempo di risoluzione di 8 ore e viene effettuata una segnalazione il sabato alle 12:00, l'intervento deve concludersi positivamente entro le ore 16:00 del lunedì successivo;
- se la segnalazione dell'esempio precedente viene effettuata alle 19 del venerdì ed in sede di offerta si è offerto SLA_AS T211 = 20%, l'intervento deve concludersi positivamente entro le ore 15:00 del lunedì
- se la segnalazione dell'esempio precedente viene effettuata alle 14:00 del venerdì, l'intervento deve concludersi positivamente entro le ore 22:00 del venerdì (orario prolungato a finire = 20% * 12 = 2,4 ore);

Nell'ambito delle attività di Manutenzione ordinaria, adeguativa e correttiva l'Aggiudicatario dovrà garantire a Regione Marche, entro 3 (tre) mesi dal rilascio sul mercato, la disponibilità di eventuali versioni software aggiornate che siano tecnologicamente e/o prestazionalmente migliorative, anche se realizzate dall'Aggiudicatario con denominazioni commerciali differenti, previo confronto ed autorizzazione da parte di Regione Marche. Tale disponibilità è compresa nel canone definito per il servizio MAC per tutta la durata del contratto.

3.2 MEV – Sviluppo e Manutenzione evolutiva applicativi software

Tra i servizi MEV è possibile venga richiesta la predisposizione di una nuova funzionalità o l'integrazione di un modulo applicativo esistente

Lo svolgimento delle attività di MEV sono strettamente connesse alle esigenze e richieste di Regione Marche anche in considerazione delle mutevoli regole del sistema ECM nazionale con caratteristiche migliorative rispetto al livello di erogazione come di seguito riportato:

Cod	Descrizione	U.M.	SLA (performance minime di capitolato ovvero performance migliorative di offerta)
A3 – SSC: Servizi di sviluppo e manutenzione evolutiva			
SSC1	Tempo massimo di predisposizione del progetto esecutivo e del Piano della Qualità.	Giorni	20
SSC2	Tempo massimo di realizzazione del servizio SSC	Giorni	come da crono programma
SSC3	Tempo massimo di predisposizione della stima di effort dalla istanza di servizi MEV	Giorni	5

3.3 PASC – Passaggio consegne - dati e documentazione tecnica – parallelo

Con riferimento alle modalità previste dall'AQ-ICT ed a completamento di quanto indicato nella scheda di sintesi è necessario che l'offerta tecnica contenga:

- Per i fornitori che si candidano al subentro, un piano dettagliato di subentro all'attuale sistema/fornitore, la stima della nuova baseline ed i servizi che potranno essere resi per il successivo passaggio di consegne, così come meglio descritto nel capitolato tecnico dell'AQ-ICT ed in particolare al paragrafo 6.2.
- Per l'attuale fornitore, confermare quanto dichiarato in sede di AQ-ICT ovvero fornire eventuali aggiornamenti, purché le variazioni siano contenute, in valore ed effort, entro il 20%. In caso gli aggiornamenti siano superiori, la procedura di gara verrà annullata e riaperta, comunicando a tutti i concorrenti tali aggiornamenti.

Al fine di predisporre un adeguato piano di subentro si deve far riferimento ai parametri dimensionali complessivi, relativi all'attuale implementazione, riportati al capitolo 1.

Il piano di subentro dovrà inoltre essere coerente con quanto previsto dall'art. 5 del contratto di AQ-ICT di cui si riportano gli elementi essenziali, da attuare fin dall'atto di sottoscrizione dell'AS, secondo il seguente cronoprogramma di riferimento:

Fase	Inizio	Fine	Attività	Note attuative
Passaggio consegne	Esecutività aggiudicazione AS – avvio sotto riserva di legge	3 mesi al massimo	Il fornitore uscente dovrà, con oneri a carico del fornitore subentrante, garantire il supporto per il recupero di tutti i dati ed i servizi indispensabili di manutenzione ed assistenza, ai patti e condizioni offerti dal servizio "PASC"	Tale attività, potrebbe essere affiancata da una proroga tecnica degli attuali contratti in essere con il fornitore uscente, per tutti i servizi ulteriori, oltre a quelli minimi indispensabili (es. sviluppi e formazione derivanti da norme di legge).

verifica di conformità per accettazione fornitura	Al pronti al collaudo	3 mesi al massimo	Verifica di conformità del nuovo sistema servizio per le funzionalità/servizi ritenuti come fondamentali dall'amministrazione, in quantità non superiore al 80% del totale.	Per tutta la durata delle attività di verifica deve essere operativa la proroga tecnica sopra citata, con oneri a carico del fornitore subentrante
Esclusione Concorrente AS	In caso di verifica di conformità negativa		La Regione Marche procederà immediatamente allo scorrimento in graduatoria originale al fine di individuare il concorrente che sia ancora disponibile ad eseguire la fornitura	A titolo di penale, il fornitore uscente dovrà garantire la durata della proroga per almeno un ulteriore mese.
Avvio Parallelo – sottoscrizione contratto con condizione risolutiva espressa	In caso di verifica di conformità positiva	un anno al massimo	per le componenti di "software proprietario", sostituzione graduale delle stesse, con un adeguato periodo di "parallelo" che dia evidenza della effettiva rispondenza del nuovo sistema alle specifiche di capitolato e dell'offerta tecnica, sia in termini di usabilità, sia in termini di soddisfazione utente.	Per tutta la durata del parallelo deve essere operativa la proroga tecnica sopra citata, con oneri a carico del fornitore subentrante. Sarà onere del subentrante gestire anche la MEV indispensabile da applicare al sistema da sostituire, fin tanto non si completa il parallelo.
Verifica della conformità definitiva	Al pronti al collaudo	1 mese al massimo	Verifica di conformità del nuovo sistema, accettazione finale.	Per tutta la durata delle attività di verifica deve essere operativa la proroga tecnica sopra citata, con oneri a carico del fornitore subentrante
Risoluzione AS	In caso di verifica di conformità negativa		La Regione Marche procederà immediatamente alla risoluzione del contratto di AS e quindi allo scorrimento in graduatoria originale al fine di individuare il concorrente che sia ancora disponibile ad eseguire la fornitura	A titolo di penale, il fornitore uscente dovrà garantire la durata della proroga per almeno un ulteriore mese
Avvio Appalti specifici	In caso di verifica di conformità positiva	Tre anni con opzione di rinnovo	"Switch-off", in caso di esito positivo;	

Si rammenta che l'art. 5 del Contratto di AQ-ICT, dispone che, in caso il fornitore uscente non esegua con diligenza i servizi "PASC" secondo gli obblighi assunti con la sottoscrizione dell'AQ-ICT, la Regione Marche, se già titolare del contratto con il fornitore uscente, segnali l'inadempienza contrattuale all'ANAC, rifiuti l'emissione del certificato di buon esito ed incameri la garanzia.

In caso si offra la sostituzione dell'attuale software, l'offerta dovrà quindi riportare, già in sede di Accordo Quadro:

- le caratteristiche del nuovo software ovvero indicare esplicitamente l'equivalenza funzionale a copertura dell'elenco riportato in appendice A.
- la messa a disposizione di risorse sufficienti per effettuare la formazione in modalità "Parallela" e quindi mettere gli utenti in condizioni di essere operativi in breve tempo.

La Regione Marche, tenuto conto del valore dell'appalto, si riserva comunque la facoltà, in caso di subentro, di richiedere all'affidatario di dimostrare di avere sufficiente solidità finanziaria (ad esempio sottoscrivendo una fidejussione aggiuntiva) per poter effettuare tutte le operazioni di subentro sopra citate con oneri ad esclusivo carico del fornitore.

Attività dichiarate dal fornitore attuale per i passaggio di consegne (26 gg netti)

- Redazione del piano di attività e condivisione con il nuovo fornitore
- Consegna manuale tecnico e funzionale
- Formazione per gli utenti amministratori
- Consegna libro macchina
- Descrizione delle procedure necessarie per l'aggiornamento dei cataloghi di sistema
- Consegna documentazione tecnica sistema di interoperabilità
- Consegna documentazione tecnica APP mobile
- Incontro con gruppo di lavoro
- Supporto da remoto per assistenza e cambiamenti

3.4 GESA – Gestione sistemi ed applicativi software

Con riferimento alle modalità previste dall'AQ-ICT ed a completamento di quanto indicato nella scheda di sintesi, in tale servizio vanno ricomprese attività di gestione del sistema ordinate dal DE "a misura".

Sono ricompresi in tale servizio eventuali canoni di gestione "onerosa".

Con riferimento alle modalità previste dall'AQ-ICT ed a completamento di quanto indicato nella scheda di sintesi, si precisa che il mix di professionalità richiesto per il servizio di gestione è il seguente:

N	Profilo UNI 11621-2	% impegno
12	PROJECT MANAGER (CAPO PROGETTO)	1%
3	DATABASE ADMINISTRATOR (AMMINISTRATORE DI DATABASE)	30%
8	ICT SECURITY MANAGER (MANAGER DELLA SICUREZZA ICT)	2%
9	ICT SECURITY SPECIALIST (SPECIALISTA DELLA SICUREZZA ICT)	30%
11	NETWORK SPECIALIST (SPECIALISTA DI RETE)	30%
15	SERVICE MANAGER	2%
16	SYSTEMS ADMINISTRATOR (AMMINISTRATORE DI SISTEMI)	5%
13	TOTALE	100,00%

3.5 FAS – Formazione, assistenza on site e supporto specialistico

Con riferimento alle modalità previste dall'AQ-ICT ed a completamento di quanto indicato nella scheda di sintesi si precisa che:

- a) si deve garantire, se richiesta, la presenza del personale presso la sede ordinaria dell'Ente titolare dell'AS. Nell'offerta economica dovranno essere quantificate le spese di trasferta per interventi al di fuori della provincia di riferimento;
- b) gli interventi devono essere effettuati da un solo soggetto, titolare delle competenze necessarie per eseguire consapevolmente tale intervento. Il soggetto titolare dell'intervento può avvalersi del supporto di eventuali altre figure che comunque non incrementeranno l'effort unitario.
- c) Ai fini del controllo tecnico contabile di cui al regolamento del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti 7-3-2018 n. 49, ogni intervento deve essere registrato dal titolare puntualmente in un sistema informatico che garantisca l'identità del soggetto che ha effettuato l'intervento (identificazione forte).

Tale sistema deve essere accessibile al DE o suoi delegati in modo da verificare le attività fatte ed eventualmente apporre delle riserve, da analizzare e trattare in fase di report periodico.

- d) L'orario di erogazione dei servizi è quello previsto dall'AQ-ICT (08:00 – 20:00, 8 ore per GP) al netto del tempo di trasferta.
- e) Viene riconosciuta un'indennità di trasferta che il fornitore dovrà indicare tra gli SLA (in quanto parametro tecnico-organizzativo), fino ad un massimo del 20% della tariffa giornaliera.

3.6 HLP+REM – help desk ed assistenza di I° e II° livello

Il servizio è integrato con MAC così come indicato al par. 3.1

Richiamando le modalità previste dall'AQ-ICT ed a completamento di quanto indicato nella scheda di sintesi, si precisa ulteriormente che:

- a) I costi di impianto vanno considerati “una tantum” per tutto il gruppo di acquisto ovvero distribuiti tra gli aderenti all'AQ secondo percentuali da essi concordate.
- b) Il servizio deve per questo essere coerente con l'unitarietà del sistema ovvero dovrà condividere il DB delle conoscenze e dei problemi ricorrenti.

Si conferma l'orario di servizio previsto in AQ-ICT per il livello “alto” con caratteristiche migliorative che si riportano a titolo di chiarezza:

N	Sigla	Descrizione	Orario	Periodo	Estensione	Reperibilità
7	HLP	help desk di I° livello telefonica/interattiva	08:00 - 20:00 08:00 - 14:00	Giorni feriali Sabato		
		help desk di I° livello - punto di accesso multicanale	00:00 - 24:00	tutti i giorni		
8	REM	help desk di II° livello assistenza da remoto ordinaria	08:00 - 20:00	Giorni feriali		
		help desk di II° livello assistenza da remoto urgente/bloccante	Confluisce nel servizio MAC specificato per errori bloccanti/procedure critiche			

In linea generale, le attività vengono svolte presso le sedi del fornitore che quindi devono essere dotate del necessario corredo hardware e software, sia di base che di sviluppo, che per eventuali collegamenti ai sistemi dell'Amministrazione.

Ai fini del controllo tecnico contabile di cui al regolamento del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti 7-3-2018 n. 49, si richiede che venga predisposta una piattaforma telematica dove poter effettuare estrazioni dati e controlli puntuali, anche al fine di ridefinire o confermare la baseline di riferimento per determinare il valore del canone annuale.

Nell'offerta tecnica, oggetto di valutazione, il fornitore dovrà dettagliare il servizio per gli aspetti specifici non previsti dall'AQ-ICT ed in particolare:

- 1) Sistema di tracciatura delle chiamate con evidenza di tutti i passaggi (2° livello o MAC) con accesso riservato al RUP/DE, finalizzato ad agevolare il controllo tecnico contabile (in sostituzione/affiancamento dei report periodici di rendiconto “cartacei”) ed avere contezza di eventuali “reclami” dell'utenza;
- 2) Modalità di contabilizzazione dei tempi di intervento indicando come saranno garantiti tali tempi, qualora sia necessario sviluppare ed installare delle patches correttive a completa soluzione del problema e quindi alla chiusura definitiva del ticket;
- 3) Accesso globale al database delle conoscenze (problemi e soluzioni ricorrenti) da parte dei RUP/DE dei contratti discendenti da tale AQ, che preveda anche report specifici finalizzati ad individuare i percorsi di miglioramento, sia in termini di sviluppo che di formazione;
- 4) Manutenzione del database delle conoscenze ovvero revisione periodica in funzione dei rilasci migliorativi;

- 5) Accorgimenti adottati (esempio: messaggistica a livello tier di “presentation”, attivazione risponditori automatici, ecc.) al fine di ridurre il carico sul personale del contact-center in conseguenza di eventuali malfunzionamenti “globali” di piattaforma, di altre attività “programmate/inderogabili” che possano influire sulla piena efficienza del sistema o semplicemente di ticket ancora in lavorazione ovvero con chiusura parziale, tramite work-around, fino alla patch risolutiva;
- 6) Il sistema di registrazione dei ticket deve consentire di poter riaprire, anche parzialmente, assegnando una percentuale di risoluzione, un ticket considerato precedentemente come chiuso e quindi cumulare i tempi di risoluzione, eventualmente abbattuti per la percentuale residua. Il numero di riaperture ticket chiusi rispetto al totale dei ticket chiusi nel periodo è un indice di qualità soggetto a valutazione di merito nel parametro T271.

4 MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

4.1 Responsabile del Servizio

Al fine di consentire una ordinata e regolare esecuzione dell'AS, all'atto della stipula del contratto, il fornitore dovrà indicare **un responsabile dell'intero servizio**.

Le comunicazioni e gli eventuali disservizi ed inadempienze comunicate al responsabile del servizio si intendono come direttamente presentate al Fornitore.

4.2 Rendiconti e controllo tecnico-contabile

I servizi vanno rendicontati semestralmente utilizzando strumenti telematici che consentano di avere comunque giornalmente la situazione del rispetto del livello dei servizi ovvero delle eventuali anomalie.

Al termine di ogni semestre i dati dovranno essere consolidati al fine di poter applicare il rispetto complessivo del livello dei servizi resi e quindi calcolare automaticamente le relative penali.

4.3 Contestazioni e penali

Nel caso l'aggiudicatario non rispetti i livelli di servizio offerti in sede di AQ-ICT ovvero in sede di AS, il Committente si riserva il diritto di contestare tali irregolarità in forma scritta e pretendere il risarcimento previsto. La modalità di liquidazione del risarcimento viene successivamente concordata con l'aggiudicatario e può prevedere o riduzioni del corrispettivo finale, o eventuali compensazioni con equivalenti prestazioni di servizi nell'ambito dell'oggetto contrattuale. Nel caso di compensazione, i servizi verranno valutati secondo le tariffe unitarie indicate in sede di offerta.

Periodicamente, il Direttore dell'esecuzione verifica i livelli di servizio e, se rileva che tali livelli sono violati dall'appaltatore in più del 30% dei casi, lo comunica al responsabile del procedimento che si riserva il diritto di rescindere dal contratto di appalto.

La richiesta o il pagamento delle penali non esonera in nessun caso l'aggiudicatario dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

È ammessa, su motivata richiesta dell'aggiudicatario, la totale o parziale disapplicazione della penale, quando, su proposta del direttore dell'esecuzione, il responsabile unico della procedura accerti che il mancato rispetto del livello di servizio non è imputabile all'aggiudicatario, oppure quando si riconosca che la penale è manifestamente sproporzionata, rispetto all'interesse della stazione appaltante. La disapplicazione non comporta il riconoscimento di compensi o indennizzi all'aggiudicatario.

4.4 Penali previste per i servizi MAC

La penale compensativa prevista in caso di contestazione per mancata copertura dei giorni e dell'orario di intervento si applica per ciascun evento contestato e circostanziato in merito al danno subito in termini di GP che quindi può essere compensata fornendo analoghi servizi a misura al committente leso.

Tale modalità di compensazione basata sul danno subito si applica anche alla manutenzione adeguativa, consistente nel rilascio di modifiche agli applicativi conseguenti a variazioni di legge e/o adeguamenti tecnologici, qualora non riconducibile alle tempistiche oggettive relative ai servizi di manutenzione correttiva. Il valore venale complessivo delle penali non deve in ogni caso superare il 10% del valore del servizio relativamente al periodo di rendicontazione semestrale.

Si riportano i valori delle penali previste dall'AQ-ICT

T211	Manutenzione correttiva Tempi di ripristino massimi in ore	Penale prevista per ogni minuto intero di ritardo, oltre le soglie e con percentuale da applicarsi al valore del servizio a canone per il semestre rendicontato.
------	--	---

T2111	TR1A -Anomalia bloccante <=8h	0,02% del valore canone semestrale. Ad esempio, assumendo un valore del canone semestrale pari a 12.000 Euro, la penale ammonta ad Euro 2,40 per ogni minuto di ritardo.
T2112	TR1B - Anomalia bloccante <=12h	
T2113	Incidenza % casi TR1A/casi TR1B >=80%	
T211A	TR4A -Anomalia lieve <=48h	0,0025% del valore canone semestrale. Ad esempio, assumendo un valore del canone semestrale pari a 12.000 Euro, la penale ammonta ad Euro 0,30 per ogni minuto di ritardo. <i>Tale penale si applica anche ai ritardi nel rilascio degli adeguamenti applicativi che non consentano di rispettare le scadenze di legge, oltre l'eventuale danno.</i>
T211B	TR4B -Anomalia lieve <=56h	
T211C	Incidenza % casi TR4A/casi TR4B >=80%	

In caso di mancato rispetto del livello di servizio aggiuntivo previsto nel presente accordo quadro:

T211	Prolungamento orario di lavoro per terminare interventi correttivi (vedi par. 3.1)
-------------	--

si applicano, al periodo di mancato prolungamento dell'intervento, le penali sopra indicate, in funzione della gravità dell'anomalia oggetto dell'intervento.

4.5 Penali previste per i servizi di MEV

In caso di ritardo rispetto alle scadenze stabilite per la consegna dei deliverable previsti durante il flusso di sviluppo, si applica una penale pari allo **0,1%** del valore del servizio di sviluppo ordinato per ciascun giorno di ritardo. I giorni di ritardo possono essere compensati, nell'arco del periodo contrattuale di un anno, con eventuali consegne in anticipo rispetto al previsto. Eventuali saldi negativi potranno essere compensati, entro il limite del 10% del valore complessivo degli sviluppi anche con altre tipologie di servizi.

4.6 Penali previste per i servizi di PASC

Non sono previste penali per tale servizio. In caso di inadempienza degli impegni presi anche in sede di AQ-ICT, si provvederà a segnalare l'irregolarità al responsabile del procedimento dell'AQ-ICT per i necessari provvedimenti.

4.7 Penali previste per i servizi di GESA

La penale compensativa prevista si applica in percentuale al valore di ciascun ordine/progetto, fatto salvo il maggior danno per mancato rispetto di scadenze urgenti.

T251	<u>tempi massimi attivazione servizi</u>	Penale prevista per ogni giorno intero di ritardo nell'avvio delle attività e con percentuale da applicarsi al valore del servizio ordinato.
T2511	Tempo avvio intervento < 10 gg	1% sul valore del progetto/servizio, per pacchetti superiori a 10 GP;
T2512	Tempo presa in carico nuove funzionalità < 20 gg	10% del valore del progetto/servizio, per ordini inferiori ai 10GP;

4.8 Penali previste per i servizi di FAS

T261	<u>tempi massimi attivazione servizi</u>	Penale prevista per ogni giorno intero di ritardo nell'avvio delle attività e con percentuale da applicarsi al valore del servizio ordinato.
T2611	Tempo avvio intervento < 10 gg	1% sul valore del progetto/servizio, per pacchetti superiori a 10 GP;
T2612	Tempo avvio corso formazione < 20 gg	10% del valore del progetto/servizio, per ordini inferiori ai 10GP;

La modalità di erogazione del servizio prevede intrinsecamente anche delle penali compensative consistenti nella contestazione dei rapportini informatici di intervento e dei rilievi nei feedback relativi alla formazione in aula.

4.9 Penali previste per i servizi di HLP+REM

La penale compensativa prevista In caso di contestazione per mancata copertura dei giorni e dell'orario di risposta si applica per ciascun evento contestato e circostanziato in merito al danno subito in termini di GP che quindi può essere compensata fornendo analoghi servizi a misura al committente leso.

Il valore venale complessivo delle penali non deve in ogni caso superare il 10% del valore del servizio relativamente al periodo di rendicontazione.

L'aggiudicatario dovrà rendere accessibile un cruscotto di rendicontazione dei tempi di risposta telefonica e delle chiamate perse, alimentato automaticamente dal centralino telefonico. Inoltre il cruscotto dovrà consentire la verifica dei tempi di chiusura ticket e degli eventuali scostamenti rispetto ai tempi massimi, così come specificato in dettaglio al paragrafo 3.6.

T271	<u>Tempi massimo di attesa per la risposta telefonica</u>	Penale prevista per ogni secondo di attesa oltre le soglie e con percentuale da applicarsi al valore del servizio a canone per il semestre rendicontato. Ogni chiamata persa va rendicontata come 10 secondi di attesa oltre la soglia.
T2711	Tempo di attesa TA1 <= 50 s	0,01% del valore canone semestrale (Infrastruttura base + Help Desk). Ad esempio, assumendo un valore del canone semestrale pari a 1.000 Euro, la penale ammonta ad Euro 0,10 per ogni secondo di ritardo.
T2712	Incidenza casi TA1 >= 80%	
T2713	Tempo di attesa TA2 <= 90 s	
T2714	Incidenza casi TA2 >= 97%	
T2715	Incidenza chiamate perdute <= 5%	

Come indicato precedentemente, le anomalie di sistema vanno ricondotte tutte al servizio MAC. Le anomalie specifiche applicative e quindi ricomprese nell'ambito del canone di assistenza, secondo il livelli di servizio previsti in AQ-ICT dal quale si riportano nel seguito le relative penali, tenendo presente le riduzioni dei tempi per urgenze oggettive o comunicate dal direttore dell'esecuzione:

T281	<u>Tempi massimi di chiusura ticket</u>	Penale prevista per ogni minuto intero di ritardo, oltre le soglie e con percentuale da applicarsi al valore del servizio a canone per il periodo rendicontato.
T2811	TR1A - Problema bloccante <= 8h	0,02% del valore canone nel periodo rendicontato. <i>Ad esempio, assumendo un valore del canone pari a 30.000 Euro, la penale ammonta ad Euro 6,00 per ogni minuto di ritardo.</i>
T2812	TR1B - Problema bloccante <= 12h	
T2813	Incidenza % casi TR1A/casi TR1B >=80%	
T2814	TR2A - Problema grave <= 24h	0,005% del valore canone nel periodo rendicontato. <i>Ad esempio, assumendo un valore del canone pari a 30.000 Euro, la penale ammonta ad Euro 1,50 per ogni minuto di ritardo.</i>
T2815	TR2B - Problema grave <=36h	
T2816	Incidenza % casi TR2A/casi TR2B >=80%	
T2817	TR3A - Problema lieve <=36h	0,002% del valore canone nel periodo rendicontato. <i>Ad esempio, assumendo un valore del canone pari a 30.000 Euro, la penale ammonta ad Euro 0,60 per ogni minuto di ritardo.</i>
T2818	TR3B - Problema media <=48h	
T2819	Incidenza % casi TR3A/casi TR3B >=80%	

Per quanto riguarda gli SLA aggiunti dal presente AS,

T28 -REM - help desk di II° livello – assistenza da remoto		Penale prevista
AS_T281	Livello di accuratezza nella chiusura dei ticket definito come percentuale con due cifre decimali ottenuta dal rapporto (numero di ticket chiusi – numero ticket riaperti)/(totale dei ticket chiusi) relativamente al periodo di rendicontazione e con valore minimo pari ad 80%.	200 Euro per ogni ticket dichiarato come chiuso ma riaperto per non conformità, oltre il livello massimo offerto

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO
Dott. Marco De Marco