



AGENZIA REGIONALE SANITARIA

Settore Flussi Informativi e Monitoraggio SSR

Il Dirigente

Regione Marche



**Acquisizione e manutenzione di un Sistema Informativo di
analisi dei dati di ricovero ospedaliero
CAPITOLATO TECNICO**



AGENZIA REGIONALE SANITARIA

Settore Flussi Informativi e Monitoraggio SSR

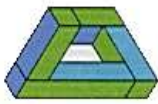
Il Dirigente

Regione Marche



INDICE

1	INTRODUZIONE.....	3
1.1	Contesto di riferimento.....	3
1.2	Normativa e atti di riferimento.....	4
2	CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA.....	4
2.1	Dettaglio della fornitura.....	5
3	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	15
3.1	LIC – Acquisizione licenze d’uso sistema di analisi e gestione del flusso dei ricoveri ospedalieri e del sistema di classificazione drg/rod dei pazienti dimessi dagli ospedali.....	15
3.2	LIC – Acquisizione licenze d’uso sistema di codifica guidata nella scelta dei codici più appropriati.	18
3.3	MEV – Manutenzione evolutiva del sistema e formazione/affiancamento all’utenza.....	21
4.	MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA.....	22
4.1	Ruoli e responsabilità	22
4.2	Pianificazione delle attività contrattuali e controllo fornitura	24
4.3	Verifiche intermedie e verifica di conformità	25
5.	STANDARD TECNOLOGICI DI RIFERIMENTO PER I S.I. DELLA REGIONE MARCHE	26
6.	PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA	26
6.1	Livelli di servizio e penali	28



AGENZIA REGIONALE SANITARIA

Settore Flussi Informativi e Monitoraggio SSR

Il Dirigente

Regione Marche



1 INTRODUZIONE

1.1 Contesto di riferimento

L'Agenzia Regionale Sanitaria, fin dalla sua istituzione, ha provveduto alla gestione del flusso informativo verso la Regione delle Schede di Dimissione Ospedaliera, attività che prevede anche l'attribuzione del DRG ad ogni singolo episodio di ricovero documentato dalle SDO.

Il DRG rappresenta un codice che ha la funzione di assegnare al ricovero stesso un valore monetario delle tariffe deliberate dalla Regione e l'attribuzione del DRG da parte dell'Agenzia Regionale Sanitaria costituisce uno strumento ufficiale della regione sia per definire i rapporti finanziari con gli Enti del SSR, sia per gli addebiti della mobilità interregionale.

Il DM Salute del 18/12/2008, prevede, a partire dal 1/1/2009, l'adozione per la codifica della Scheda di Dimissione Ospedaliera la versione italiana 2007 della International Classification of Diseases 9th revision Clinical modification (ICD-9-CM), con l'utilizzo del Grouper 24, per l'attribuzione dei ricoveri ai Raggruppamenti Omogenei di Diagnosi (DRG).

ADEMPIMENTI LEA CONTROLLO CARTELLE CLINICHE

Il comitato LEA monitora i controlli eseguiti annualmente dalle Regioni sulle cartelle cliniche delle proprie strutture ospedaliere per verificare la congruenza tra cartella clinica e relativa SDO e l'appropriatezza del ricovero ospedaliero.

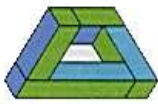
Registra i provvedimenti attivati dagli organismi di governo regionale per promuovere l'appropriatezza del setting assistenziale in cui erogare le prestazioni sanitarie (DM 12 dicembre 2001).

Il SSR ad oggi utilizza:

- 1) Software (Grouper) versione server: il software che assegna il DRG ai singoli casi, utilizzando alcuni dei dati presenti nella Scheda di Dimissione Ospedaliera (SDO);
- 2) Software gestionale di analisi della produzione ospedaliera e dei ricoveri ospedalieri, che permette di misurare le performance, gestire le risorse e migliorare l'erogazione di servizi sanitari analizzando qualsiasi campione di dimessi da ricovero ordinario e day hospital con norme esterne.

Si elencano di seguito le principali esigenze per la corretta gestione dei dati:

- Garantire uniformità nella valutazione dei ricoveri per tutte le aziende coinvolte nella funzione di controllo delle prestazioni sanitarie;
- Fornire strumenti utili a verificare la congruenza tra cartella clinica e relativa SDO e l'appropriatezza del ricovero ospedaliero;



AGENZIA REGIONALE SANITARIA

Settore Flussi Informativi e Monitoraggio SSR

Il Dirigente

Regione Marche



- Integrare, attraverso specifici algoritmi di calcolo, la fase di verifica clinica con il sistema di tariffazione dei ricoveri in modo da fornire una puntuale ed accurata quantificazione delle somme da decurtare in caso di non confermabilità della cartella clinica;
- Monitoraggio della regione sui controlli interni ed esterni sull'attività di ricovero;
- Sviluppare competenze all'interno delle aziende sanitarie volte al miglioramento della qualità dei dati riportati nelle cartelle cliniche e supporto al controllo e alla promozione dell'appropriatezza dell'assistenza erogata.

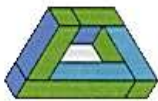
1.2 Normativa e atti di riferimento

- Regolamento Europeo 2016/679 in materia di Protezione dei Dati Personali.
- DECRETO n.6/RAO del 20/02/2020 "Aggiornamento Piano dei controlli delle prestazioni sanitarie in attuazione a quanto previsto dalla DGR n. 1489/2019";
- Decreto n.20/RAO del 27/09/2021 "Nuovo Piano dei controlli delle prestazioni sanitarie in attuazione di quanto previsto dalla DGR n.1489/2019. Revoca del Decreto n.9/RAO/2017 - Modifica del punto A.3.2 "Controlli sui DRG ad alto rischio di non appropriatezza in regime di day surgery (DS)"
- Decreto n.33 del 18 Dicembre 2023, "Revoca Decreto n. 31/RAO del 14.12.2023 e Modifica ed integrazione dei paragrafi A-A.3.2- A.3.3-A.4 del Decreto n.6/RAO/2020 "Nuovo Piano dei controlli delle prestazioni sanitarie in attuazione a quanto previsto dalla DGR n.1489/2019. Revoca del Decreto n.9/RAO/2017".

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 CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

Di seguito viene riportato il quadro economico riepilogativa dell'offerta in oggetto i cui dettagli saranno illustrati nei paragrafi descrittivi a seguire



AGENZIA REGIONALE SANITARIA

Settore Flussi Informativi e Monitoraggio SSR

Il Dirigente

Regione Marche



Codice Attività	Descrizione	Tipologia	Quantità	Costo unitario (IVA ESCLUSA)	Totale (IVA ESCLUSA)	Importo IVA	Totale (IVA INCLUSA)
A1	Acquisizione licenze d'uso (annuale) sistema di analisi e gestione del flusso dei ricoveri ospedalieri e del sistema di classificazione DRG/ROD dei pazienti dimessi dagli ospedali	Base	5	113.530,00	567.650,00	124.883,00	692.533,00
A2	Acquisizione licenze d'uso (annuale) relativo al sistema di codifica guidata nella scelta dei codici più appropriati.	Base	5	40.000,00	200.000 ,00	44.000	244.000,00
A2-a	Acquisizione licenze d'uso (annuale) relativo al sistema di codifica guidata nella scelta dei codici più appropriati.	Base	5	30.000,00	150.000,00	33.000	183.000,00
A3	MAC – Manutenzione correttiva/adequativa/conse rvativa e Servizi professionali connessi alla fornitura	Base	INCLUSO IN A1			-	-
A4	MEV – Manutenzione evolutiva del sistema e formazione/affiancamento all'utenza:						
	giornate di formazione/affiancamento	Base	10	455	4.550,00	1.001,00	5.551,00
	giornate di sviluppo	Base	100	380	38.000,00	8.360,00	46.360,00
Totale BASE					960.200,00	211.244,00	1.171.444,00
A4	MEV – Manutenzione evolutiva del sistema e formazione/affiancamento all'utenza:						
	giornate di formazione/affiancamento	Opzione	10	455	4.550,00	1.001,00	5.551,00
	giornate di sviluppo	Opzione	20	380	7.600,00	1.672,00	9.272,00
Totale OPZIONE					12.150,00	2.673,00	14.823,00
Totale BASE + OPZIONE					972.350,00	213.917,00	1.186.267,00

2.1 Dettaglio della fornitura

Oggetto della fornitura è l'acquisizione da parte della Stazione Appaltante, per un periodo di **36 mesi solari (più eventuali ulteriori 24 mesi)**, delle licenze d'uso illimitate (CPV n° 48218000-9) di:

- un sistema di analisi e gestione del flusso dei ricoveri ospedalieri;
- un sistema di classificazione DRG/ROD (raggruppamenti Omogenei di Diagnosi) dei pazienti



AGENZIA REGIONALE SANITARIA

Settore Flussi Informativi e Monitoraggio SSR

Il Dirigente

Regione Marche



dimessi dagli ospedali (Grouper);

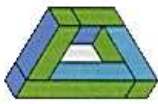
- un sistema che, attraverso specifici algoritmi di calcolo basati sulla normativa regionale, integri la fase di verifica clinica con il sistema di tariffazione dei ricoveri in modo da fornire una puntuale ed accurata quantificazione delle somme da decurtare in caso di non confermabilità della cartella clinica;
- un sistema che consenta di classificare i ricoveri in base ai criteri previsti dalla normativa nazionale e regionale in coerenza con il piano di controllo delle prestazioni sanitarie utilizzando metodi statistici standard di ampia diffusione per la campionatura delle cartelle cliniche da controllare.
- un sistema di guida automatica della codifica della Scheda di Dimissione Ospedaliera nel processo di scelta dei codici di diagnosi e procedure più appropriati per la corretta codifica della SDO;
- un sistema relativo all'analisi del Rischio Clinico
- un sistema che consente di verificare la conformità del processo di compilazione della SDO (DQE)
- Sistema di classificazione (APR-DRG), uno strumento di analisi della casistica ospedaliera per l'analisi degli esiti del processo assistenziale.
- Sistema di analisi per la gestione della Scheda di Dimissione Ospedaliera in setting riabilitativo (SDO-R). Le discipline di ospedalizzazione per la compilazione della SDO-R riguarderanno i seguenti codici: codice 28: Unità Spinale, codice 56: Riabilitazione e Rieducazione Funzionale, codice 75: **Neuroriabilitazione**

e dei correlati servizi di:

- MAC – Manutenzione correttiva/adequativa/conservativa e Servizi professionali connessi alla fornitura
- MEV – Manutenzione evolutiva del sistema e formazione/affiancamento all'utenza

al fine di consentire alle Aziende del Sistema Sanitario regionale, all'Agenzia Regionale Sanitaria ed al Dipartimento Salute della Regione Marche di monitorare l'attività ospedaliera e di:

- attribuire in modo coerente, ad ogni ricovero, la corrispondente quali-quantificazione delle risorse assorbite per tramite del relativo DRG;
- incentivare una maggior appropriatezza nell'erogazione delle prestazioni sanitarie e nella valutazione delle direttrici di fuga intra ed inter-regionali;
- migliorare la corrispondenza tra strutture di ricovero e complessità di patologia trattata;
- garantire il rispetto dei termini nella rilevazione dei dati sui ricoveri per la successiva trasmissione degli stessi agli Enti verso i quali deve essere assolto il debito informativo;
- valutare la qualità della codifica delle SDO, identificando i presumibili dati anomali o incoerenti da rivedere e suggerendo le possibili correzioni;
- garantire il rispetto degli adempimenti fissati dal Comitato LEA.



AGENZIA REGIONALE SANITARIA

Settore Flussi Informativi e Monitoraggio SSR

Il Dirigente

Regione Marche



Tutti i servizi resi dovranno rispettare, ove applicabili, i requisiti tecnici e tecnologici comuni stabiliti dalla Regione Marche e i requisiti di seguito dettagliati, la normativa di settore, i regolamenti e le regole e specifiche stabilite a livello regionale.

Al fine di qualificare e quantificare la fornitura e l'impegno richiesto per l'acquisizione dei beni e lo svolgimento dei servizi, questi verranno descritti in apposite schede sintetiche, così strutturate:

Codice Attività	<i>Codice breve (SIGLA) da usare per i riferimenti all'attività</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>
Impegno/onere stimato	<p><i>Il valore indicato può variare a seconda delle caratteristiche del servizio che possono essere raggruppate in due distinte tipologie primarie:</i></p> <p><i>a) Servizi a "canone" – L'onere fisso mensile viene stimato dal concorrente tenuto conto del valore del bene da mantenere, e nel caso di nuove funzioni da realizzare, sulla base delle specifiche elencate.</i></p> <p><i>b) Servizi "a misura" – L'onere viene stimato in Full Time Equivalent (FTE) di otto ore ciascuno, sulla base di report storici e dalla letteratura tecnica, per l'intera durata contrattuale, considerando le competenze e capacità tecnico professionali richieste nei requisiti di partecipazione, la conoscenza della tecnologia di base e del dominio applicativo.</i></p>

Per l'esecuzione del contratto, i servizi "a canone" si intendono fissi e non modificabili, a meno di eventi imprevisti ed imprevedibili mentre i servizi a misura saranno ordinati dal Direttore dell'Esecuzione in base alle necessità funzionali contingenti e pertanto è necessario prevedere un opportuno margine di flessibilità.

FTE sta per Full Time Equivalent (ovvero equivalente all'effort di una risorsa che lavora a tempo pieno, cioè 8 ore al giorno nell'arco delle giornate lavorative annuali – escluse ferie, festivi, etc.). Per convenzione 1 anno FTE equivale pertanto a 220 giornate FTE.

Gli importi da applicare per quantificare le tariffe giornaliere sono desunti dai valori medi di offerta di cui alla procedura

SUAM "D.Lgs. n. 36/2023 – Procedura aperta per l'affidamento di un Accordo Quadro, suddiviso in 9 lotti, con più operatori economici, ai sensi dell'art. 59, comma 4, lett. b) del D.Lgs. n. 36/2023, avente ad oggetto l'affidamento dei servizi ICT per le strutture della Regione Marche e per gli enti aderenti a progetti a regia regionale (AQ-ICT) – N. GARA SIMOG: 9222902"

N.B. Inserirei piuttosto l'ultima gara SUAM di cui vi allego i prezzi a base d'asta. Per un conteggio più preciso, che è comunque da rifare per calcolare la base d'asta, dovrete farvi mandare le offerte dei vari fornitori.



AGENZIA REGIONALE SANITARIA

Settore Flussi Informativi e Monitoraggio SSR

Il Dirigente

Regione Marche



Codice Attività	A1
Descrizione	Acquisizione licenze d'uso sistema di analisi e gestione del flusso dei ricoveri ospedalieri e del sistema di classificazione DRG/ROD dei pazienti dimessi dagli ospedali
Soggetti principali	DE, operatori sanitari, medici di reparto, direttori sanitari, personale dell'Agenzia Regionale Sanitaria e del Servizio Sanità
Servizi da erogare	<p>L'Aggiudicatario del presente appalto dovrà fornire le licenze d'uso richieste e la relativa documentazione.</p> <p>Il sistema da acquisire dovrà consistere in:</p> <ul style="list-style-type: none">- un sistema di analisi e gestione del flusso dei ricoveri ospedalieri: un software gestionale di analisi della produzione ospedaliera e dei ricoveri ospedalieri, che permette di misurare le performance, gestire le risorse e migliorare l'erogazione di servizi sanitari analizzando qualsiasi campione di dimessi da ricovero ordinario e day hospital con norme esterne. Le analisi possono essere sviluppate sia a livello di ospedale che di reparto e fino alla singola SDO del paziente. Il sistema di classificazione APR-DRG consente di articolare il ricovero in sottoclassi che differenziano i pazienti in relazione alla severità della malattia e al rischio di morte. Questa classificazione è particolarmente utile nel campo degli studi sull'appropriatezza organizzativa dei ricoveri ospedalieri. Il sistema Data Quality Editor (DQE) è un programma di verifica della qualità e della conformità del processo di compilazione e di codifica della SDO. Il DQE Consente di individuare potenziali errori di accuratezza o di codifica fondamentali in ottica di rimborsi delle prestazioni. La valutazione avviene attraverso 47 controlli clinici, di codifica e di consumo di risorse (edit) effettuati su alcuni valori delle variabili riportati nella singola SDO; tali controlli sono relativi sia alla validità dei valori assunti da singoli campi sia alla plausibilità dell'associazione dei valori assunti da specifici campi. Per esempio un edit segnala la presenza di una procedura che influenza il DRG ma che non è eseguita per alcuna delle diagnosi riportate, mentre altri valutano la plausibilità dell'associazione fra età e diagnosi riportata. Ogni edit può prevedere o meno una proposta di modifica ai valori riportati nella SDO, sulla base del tipo di non conformità individuato. Per tutti gli edit che prevedono una proposta di modifica, è simulata una reattribuzione del DRG. Viene calcolata, in fase di simulazione, la differenza fra il peso relativo per DRG originale e quello ottenuto a seguito delle modifiche proposte. Il modulo è installato centralmente nel data center Regione Marche ed è alimentato, dal livello centrale, con le SDO regionali. Il modulo è di supporto al processo di monitoraggio e controllo delle prestazioni sanitarie a cura del Comitato di controllo delle Prestazioni Sanitarie Regionale (CVPSR).- un sistema di classificazione DRG/ROD (raggruppamenti Omogenei di Diagnosi) dei pazienti dimessi dagli ospedali (Grouper): il software che assegna il DRG ai singoli casi, utilizzando alcuni dei dati presenti nella Scheda di Dimissione Ospedaliera (SDO), quali sesso, età, modalità di dimissione, Codici ICD-9-CM validi di diagnosi principale e secondarie, Codici ICD-9-CM validi di interventi chirurgico / procedure principali o parto. Oltre all'algoritmo per l'assegnazione dei descrittori dei sistemi



	<p>DRG, tale strumento fornisce informazioni statistiche sulla durata di degenza, codici di ritorno, flag di validità dei codici per ogni dimesso. Il modulo potrebbe essere installato a livello centrale ma per necessità di integrazione con gli ADT locali è attualmente installato nelle sale server aziendali/di AST o Azienda.</p> <p>La licenza d'uso richiesta deve essere illimitata in termini di quantità, con durata di 36 (trentasei) mesi più eventuali ulteriori 24 (ventiquattro) mesi e dovrà essere resa disponibile alle Aziende del Sistema Sanitario Regionale, all'Agenzia Regionale Sanitaria ed al Dipartimento Salute della Regione Marche.</p>
Tempi massimi di risposta	La fornitura dovrà avvenire entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula del contratto.
Impegno/onere stimato	<p>L'onere va valutato "a canone" dal concorrente.</p> <p>L'importo a base d'asta, pari ad € 113.530,00 + IVA annui, è valorizzato sulla base dei costi dell'analogia fornitura degli anni precedenti e sulla base di un'attività di benchmarking.</p> <p>L'importo a base d'asta è comprensivo dell'erogazione del servizio A3 MAC – Manutenzione correttiva/adequativa/conservativa e Servizi professionali connessi alla fornitura di seguito descritto.</p>

Codice Attività	A2
Descrizione	Acquisizione licenze d'uso relativo al sistema di codifica guidata nella scelta dei codici più appropriati.
Soggetti principali	DE, operatori sanitari, medici di reparto, direttori sanitari, personale dell'Agenzia Regionale Sanitaria e del Dipartimento Salute della Regione Marche.
Servizi da erogare	<p>L'Aggiudicatario del presente appalto dovrà fornire le licenze d'uso richieste e la relativa documentazione.</p> <p>Il sistema da acquisire dovrà consistere in:</p> <p>sistema di codifica guidata che attraverso algoritmi esperti guida l'utente nella scelta dei codici più appropriati. Il Sistema di codifica guidato automaticamente deve svolgere le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Supportare l'attività di codifica tramite appositi messaggi di Alert che fungano da guida per il compilatore in modo da consentire una maggiore appropriatezza dell'utilizzo dei codici ICD9CM; - Identificare diagnosi verosimilmente presenti al momento dell'ammissione, limitando la possibilità per il compilatore di indicare erroneamente una diagnosi come acquisita durante il ricovero; - Un sistema allineato con la normativa e le linee guida regionali, nazionali di riferimento - Gestione delle modifiche sulla codifica DRG - Calcolo delle giornate oltre soglia per DRG e valorizzazione - Collegamento e interfaccia funzionale con l'ADT Aziendale <p>Il Software utilizzato dovrà guidare l'utente verso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La riduzione dell'utilizzo di manuali cartacei; - La riduzione del tempo necessario alla valutazione e alla scelta dei codici corretti;



	<ul style="list-style-type: none"> - La consultazione di multi-canali (moduli) al fine di contribuire a migliorare la qualità della codifica, nello specifico: <ul style="list-style-type: none"> - POA, che segnala eventuali errori nell'attribuzione del flag Presente all'ammissione; - DQE, che verifica la conformità della compilazione della SDO; - APR-DRG, che assegna ai codici di diagnosi e ai ricoveri i livelli di severità della malattia e rischio di morte; - Tariffazione Regionale, che valorizza i singoli dimessi in base alla normativa. <p>L'attività di codifica è qualcosa di più che una semplice operazione di assegnazione di codici, è un processo complesso di classificazione regolato da nomenclature, specifiche, norme ministeriali, delibere regionali e linee guida del sistema di classificazione ICD9-CM.</p> <p>La licenza d'uso richiesta deve essere illimitata in termini di quantità, con durata di 36 (trentasei) mesi più eventuali ulteriori 24 (ventiquattro) mesi e dovrà essere resa disponibile alle Aziende del Sistema Sanitario Regionale, all'Agenzia Regionale Sanitaria ed al Dipartimento Salute della Regione Marche.</p>
Tempi massimi di risposta	La fornitura dovrà avvenire entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula del contratto.
Impegno/onere stimato	<p>L'onere va valutato "a canone" dal concorrente.</p> <p>L'importo a base d'asta, pari ad € 40.000,00 + IVA annui, è valorizzato sulla base dei costi dell'analoga fornitura degli anni precedenti e sulla base di un'attività di benchmarking.</p> <p>L'importo a base d'asta è comprensivo dell'erogazione del servizio A3 MAC – Manutenzione correttiva/adequativa/conservativa e Servizi professionali connessi alla fornitura di seguito descritto.</p>

Codice Attività	A2-A
Descrizione	Acquisizione licenze d'uso relativo al sistema di analisi Rischio Clinico
Soggetti principali	Risk manager, Centro Regionale Sicurezza delle Cure Regionale- Agenzia Regionale Sanitaria, Direzioni Sanitarie
Servizi da erogare	<p>L'Aggiudicatario del presente appalto dovrà fornire le licenze d'uso richieste e la relativa documentazione.</p> <p>Il sistema da acquisire dovrà consistere in:</p> <p>un sistema informatico che tramite algoritmi, permetta agilmente l'analisi dei dati di produzione sanitaria e consenta di identificare le aree di rischio su cui intervenire. Permetta il monitoraggio nel tempo anche dell'efficacia delle strategie di gestione del rischio clinico, con il fine di migliorare la qualità e la sicurezza dei servizi sanitari.</p> <p>Tale sistema dovrà essere in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Essere allineato con la normativa e le linee guida regionali, nazionali di riferimento; - Creare indicatori specifici anche sulla base di riferimenti di settore specifici per effettuare così attività di benchmark regionali, nazionali ed internazionali;



	<ul style="list-style-type: none"> - Facilitare l'attività di auditing; - Possibilità di feedback sulla codifica delle SDO e relativi DRG. <p>Il Software utilizzato dovrà guidare l'utente verso:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La riduzione dell'utilizzo di manuali cartacei; - La riduzione del tempo necessario alla valutazione e alla scelta di indicatori; - Creazione di cruscotti di monitoraggio che permettano un costruttivo benchmark; - Attività di auditing di azienda o di sistema. <p><i>La licenza d'uso richiesta deve essere illimitata in termini di quantità, con durata di 36 (trentasei) mesi più eventuali ulteriori 24 (ventiquattro) mesi e dovrà essere resa disponibile alle Aziende del Sistema Sanitario Regionale, all'Agenzia Regionale Sanitaria ed al Dipartimento Salute della Regione Marche.</i></p>
Tempi massimi di risposta	La fornitura dovrà avvenire entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla stipula del contratto.
Impegno/onere stimato	L'onere va valutato "a canone" dal concorrente. L'importo a base d'asta, pari ad € 30.000,00 + IVA annui , è valorizzato sulla base dei costi dell'analoga fornitura su altri Enti Sanitari e da una attività di benchmarking. L'importo a base d'asta è comprensivo dell'erogazione del servizio A3 MAC – Manutenzione correttiva/adequativa/conservativa e Servizi professionali connessi alla fornitura di seguito descritto.

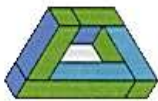
Codice Attività	A3
Descrizione	MAC – Manutenzione correttiva/adequativa/conservativa e Servizi professionali connessi alla fornitura
Soggetti principali	DE, operatori sanitari, medici di reparto, direttori sanitari, personale dell'Agenzia Regionale Sanitaria e del Dipartimento Salute della Regione Marche.
Servizi da erogare	Il servizio di Manutenzione Ordinaria Correttiva/Adequativa/Conservativa si esplica in assistenza e supporto tecnico dei sistemi acquisiti e dei moduli di integrazione coi sistemi esistenti sviluppati, finalizzato ad assicurare: <ul style="list-style-type: none"> - La diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti; - L'assistenza all'utenza tramite un servizio di Help Desk; - Gli adeguamenti del software necessari a seguito di modifiche che potranno accadere nel contesto tecnologico e normativo di riferimento; - La personalizzazione e predisposizione di ulteriori query (ivi compresi gli indicatori regionali) e di reportistiche personalizzate a supporto dei sistemi acquisiti, qualora richiesti dall'utente finale ed orientati a garantire una migliore operatività secondo le esigenze specifiche delle aziende, che si dovessero paventare nel corso del periodo contrattuale;



- L'assistenza tecnica sistemistica ed applicativa;
- Il monitoraggio delle prestazioni del sistema informativo e conseguentemente la segnalazione di rallentamenti o anomalie riscontrate (non necessariamente correlate a modificazioni intercorse al sistema informativo) al DE.
- Sviluppo di query dedicate a fornire supporto agli Enti del SSR, in accordo con il DEC della fornitura, al fine di sviluppare una reportistica specifica sulle SDO non conformi per tipologia di controllo e sul calcolo degli abbattimenti (in blocco per tipo di controllo e sulla singola SDO) sulla base della normativa regionale vigente; con attenzione ai ricoveri della riabilitazione, agli oltre soglia e ai volumi minimi da rispettare per il PNE;

Il servizio di Manutenzione Ordinaria Correttiva/Adeguativa prevede l'espletamento delle seguenti attività:

- Eliminazione di eventuali anomalie e malfunzionamenti riscontrate dai propri tecnici o dal Committente e ripristino delle funzionalità del software applicativo;
- 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;
- Assistenza sistemistica e trasmissione delle corrette procedure per la gestione delle basi dati e il loro recovery (procedure di backup e restore);
- 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, ...);
- Monitoraggio delle prestazioni del sistema informativo e conseguentemente segnalazione di rallentamenti o anomalie riscontrate al DE;
- Su segnalazione del Committente, l'Aggiudicatario dovrà intervenire per effettuare gli interventi necessari e verificare le prestazioni;
- Produzione del Capacity planning volto alla determinazione e alla messa in esercizio di configurazioni adeguate per ogni componente del sistema;
- Supporto al DPO di Regione Marche e delle Aziende nell'aggiornamento del Data Protection Impact Assessment e del Registro dei Trattamenti, in ottemperanza al Regolamento UE 2016/679;
- 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;
- 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 per eventuali problemi sul SW;• supporti vari di natura funzionale. <ul style="list-style-type: none">• Servizi di Help Desk (HD): consiste nel fornire la necessaria assistenza tecnica ed operativa a supporto degli utenti finali dei sistemi acquisiti per tutta la durata del contratto, per i seguenti aspetti:<ul style="list-style-type: none">- HD di base, per tutte le esigenze relative a:<ul style="list-style-type: none">○ apertura della segnalazione da parte dell'utente dei sistemi;○ creazione di account di accesso ai sistemi;○ reset e generazione nuove password di accesso ai sistemi;○ supporto applicativo di base per l'utilizzo delle funzionalità dei sistemi;- HD specialistico, per tutte le esigenze inerenti:<ul style="list-style-type: none">○ malfunzionamenti dei due sistemi e conseguente necessità di manutenzione correttiva e/o adeguativa da parte dell'aggiudicatario stesso, secondo quanto previsto nell'ambito di tutte le componenti della fornitura (MAC, MEV);○ necessità di personalizzazione e predisposizione di ulteriori query e di reportistiche personalizzate a supporto dei sistemi acquisiti, secondo quanto previsto nell'ambito di tutte le componenti della fornitura. <p>Tali servizi dovranno essere erogati anche per le nuove componenti sviluppate e/o fornite nel corso del contratto.</p> <p>I servizi professionali connessi alla fornitura si esplicano in:</p> <ul style="list-style-type: none">- Installazione e configurazione dei software acquisiti in licenza (sistema di analisi e gestione del flusso dei ricoveri ospedalieri e Grouper) sull'infrastruttura HW e SW di base rese disponibili dalla Committenza;- Integrazione delle procedure software di ADT presenti nelle singole Aziende (per l'Azienda Sanitaria Unica Regionale si ipotizza una sostituzione dell'attuale sistema con un nuovo sistema);- Integrazione con il sistema regionale di gestione dei flussi informativi, secondo le specifiche esistenti;- Recupero degli eventuali dati storici, dove disponibili e dove richiesto;- Servizi di formazione ed affiancamento delle funzionalità già esistenti;- Servizi di assistenza tecnica e sistemistica- Estrazione, al termine dell'appalto, di tutti i dati contenuti nelle banche dati oggetto della fornitura, in formato aperto, al fine di consentirne il "porting" in altra banca dati. <p>I prodotti e servizi consegnati e collaudati sono coperti da garanzia legale di 12 mesi per difetti non rilevati in fase di collaudo.</p>
--	--



AGENZIA REGIONALE SANITARIA

Settore Flussi Informativi e Monitoraggio SSR

Il Dirigente

Regione Marche



Tempi massimi di risposta	L'Aggiudicatario dovrà garantire, per questo servizio, i tempi massimi specificati nel paragrafo 5.1 ovvero i tempi migliorativi offerti in sede di gara.
Impegno/onere stimato	L'onere stimato del presente servizio è incluso nell'onere del servizio A1 – LIC.

Codice Attività	A4
Descrizione	MEV – Manutenzione evolutiva del sistema e formazione/affiancamento all'utenza
Soggetti principali	Operatore, DE
Servizi da erogare	<p>L'Aggiudicatario del presente appalto dovrà garantire la possibilità di sviluppare delle funzionalità sulla base delle richieste del DE e di fornire i servizi di formazione ed affiancamento all'utenza.</p> <p>Tale attività comprende lo sviluppo di funzionalità su specifica del Committente, seguendo gli standard regionali su indicati.</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 dovrà produrre nuovo codice. 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 3.2; • Analisi dei gap tra le soluzioni commerciali offerte ed i requisiti del Committente; • Sviluppo di interfacce e funzioni interoperabili con altri sistemi informativi; • Installazione di eventuali moduli aggiuntivi; • Preparazione di tutta la documentazione (manualistica e guide per l'utenza, documentazione tecnica per gli amministratori di sistema etc...) necessaria per illustrare il funzionamento del sistema; • Attività formative e di affiancamento sui nuovi prodotti <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> <p>I prodotti e servizi consegnati e collaudati sono coperti da garanzia legale di 12 mesi per difetti non rilevati in fase di collaudo.</p> <p>Il software sviluppato su commessa della Stazione Appaltante rimane di proprietà della stessa.</p> <p>Il software sviluppato su commessa della Stazione Appaltante, al momento della consegna, essendo un bene immateriale, dovrà essere accompagnato dalle seguenti evidenze o "deliverables":</p>



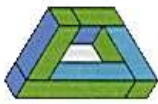
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Evidenze contabili in giorni FTE e NOP delle personalizzazioni effettuate; ○ Codice sorgente relativo alle linee aggiunte e/o modificate opportunamente identificate con dei codici da concordare inseriti come commenti.
Tempi massimi di risposta	L'Aggiudicatario dovrà garantire, per questo servizio, i tempi massimi di presentazione delle proposte progettuali specificati nel paragrafo 5.1 ovvero i tempi migliorativi offerti in sede di gara.
Impegno/onere stimato	<p>L'onere va valutato "a misura" dal concorrente.</p> <p>L'impegno è stato stimato in 10 giornate di formazione/affiancamento e in 100 giornate di sviluppo.</p> <p>Si acquisiscono ulteriori 10 giornate di formazione ed affiancamento (per un totale di 30 giornate) ed ulteriori 20 giornate di sviluppo (per un totale di 120 giornate), a titolo di opzione contrattuale, da destinare a sviluppi che si renderanno necessari nell'arco del contratto.</p> <p>L'importo a base d'asta per il servizio di manutenzione evolutiva è valorizzato sulla base del seguente mix di professionalità:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Capo Progetto</i> • <i>Analista Funzionale</i> • <i>Analista Programmatore</i> • <i>Specialista di Tecnologia/Prodotto Senior</i> • <i>Specialista di Tematica</i> • <i>Programmatore</i> <p>e tariffa giornaliera a base d'asta pari a € 380,00+IVA (tutto incluso, comprese spese di viaggio, missione, vitto alloggio e diaria inclusa) per l'attività di MEV ed € 455,00+IVA (tutto incluso, comprese spese di viaggio, missione, vitto alloggio e diaria inclusa) per l'attività di formazione ed affiancamento desunta dai massimali di offerta di cui alla procedura</p> <p>Qualora le esigenze del committente possano essere soddisfatte in toto ovvero in parte (tramite specifico adattamento) da moduli funzionali già disponibili a catalogo l'onere per detti moduli sarà valorizzato per un importo da negoziare volta per volta e comunque non superiore al loro valore di mercato.</p> <p>Nel caso di attività mono professionale prestata esclusivamente da <i>Specialista di prodotto/tecnologia Senior</i> si applica una tariffa giornaliera pari al 156,13%+IVA della tariffa giornaliera offerta in sede di gara. Ad ogni buon conto il costo del servizio non dovrà superare il tetto massimo di spesa come da offerta aggiudicata.</p>

3 MODALITÀ DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

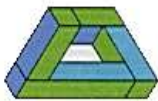
3.1 LIC – Acquisizione licenze d'uso sistema di analisi e gestione del flusso dei ricoveri ospedalieri e del sistema di classificazione DRG/ROD dei pazienti dimessi dagli ospedali

Il sistema informativo oggetto della fornitura deve rispettare i seguenti requisiti di minima:

Cod	Descrizione Requisito
R01	Il sistema di classificazione DRG/ROD (raggruppamenti Omogenei di Diagnosi) dei pazienti dimessi dagli ospedali da acquisire deve essere disponibile e fruibile sia in modalità "server"



	<p>che “stand-alone”. Si precisa che il software potrà essere installato sia su server regionale che su differenti server dipartimentali o comunque, nelle modalità più consone alla organizzazione informatica regionale. Il sistema di analisi e gestione del flusso dei ricoveri ospedalieri da acquisire dovrà essere web based e utilizzabile con i browser più comuni, in particolare: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge o Safari (aggiornati all’ultima versione disponibile). Si precisa che il software dovrà essere installato su server regionale o comunque, nelle modalità più consone alla organizzazione informatica regionale.</p>
R02	<p>Il sistema di analisi e gestione del flusso dei ricoveri ospedalieri deve facilitare l’individuazione di probabili problemi di codifica della SDO evidenziando le eventuali incongruenze e semplificando il processo di monitoraggio della qualità della compilazione e codifica delle SDO. A tal proposito, esso dovrà poter coadiuvare l’utente finale nel:</p> <ul style="list-style-type: none">- effettuare controlli sulla validità dei valori riportati in specifici campi;- effettuare controlli sulla coerenza logica dei valori di variabili clinicamente correlate riportati in specifici campi;- segnalare la assenza di valori di variabili che – su base presuntiva – dovrebbero essere correlati a valori di variabili riportati nella SDO;- identificare i potenziali problemi di accuratezza nella compilazione e codifica della SDO;- definire le aree prioritarie di intervento per il miglioramento della qualità del flusso della SDO.
R03	<p>Il sistema di analisi e gestione del flusso dei ricoveri ospedalieri deve consentire l’effettuazione di analisi approfondite, orientate ad una migliore valutazione dell’appropriatezza organizzativa e di esito dei ricoveri ospedalieri. Tali risultati dovranno essere conseguiti mediante un sistema di:</p> <ul style="list-style-type: none">- differenziazione e parametrizzazione dei pazienti, in relazione alla severità della malattia, al rischio di morte ed al case-mix ospedaliero- estrazione delle SDO che rispondono ai criteri di selezione per i controlli regionali sui DRG a rischio di inappropriately, sui ricoveri non acuti, sui parti cesarei, sui day hospital medici, sui volumi minimi, sugli esiti del PNE e per i controlli sulla mobilità passiva extra-regionale- estrazione delle prestazioni ambulatoriali post ricovero
R04	<p>Il sistema di analisi e gestione del flusso dei ricoveri ospedalieri offerto dovrà presentare funzionalità di sistema di supporto decisionale rivolto agli analisti e responsabili sanitari e amministrativi delle performance aziendali, permettendo di confrontare i risultati con i valori attesi, di individuare potenziali problemi e di identificare le conseguenti possibili soluzioni. Nello specifico il software dovrà consentire di:</p> <ul style="list-style-type: none">- raccogliere dati di diversi flussi informativi all’interno dell’ospedale, importandoli in modalità interattiva o batch;- gestire e analizzare i dati mediante specifico database compatibile ODBC/OLE-DB;- permettere di effettuare query in tempo reale sul database e visualizzarne i risultati in formati sia tabulari che grafici, completamente personalizzabili;- produrre strumenti di reportistica flessibili e variegati, quali grafici personalizzabili, cruscotti user-friendly e schede esportabili in formato foglio di calcolo (Excel ed altri);- utilizzare metodi statistici standard di ampia diffusione per l’analisi dei dati;- utilizzare dati normativi per definire i valori attesi con cui possono essere confrontati i dati;- analizzare il case-mix per qualsiasi campione di dimessi da ricovero ordinario e day hospital con norme esterne;- analizzare dati a diversi livelli (ospedale, reparto, paziente);- offrire un set variegato di report predefiniti per le analisi dei dati comunemente richieste;- offrire la possibilità di creare report aggiuntivi definiti dall’utente.



	<ul style="list-style-type: none">- Mettere a disposizione strumenti di analisi dei dati caricati per facilitare l'utente nell'individuare gli eventuali problemi dovuti alla mancata acquisizione delle informazioni.- Classificare i ricoveri in base ai criteri previsti dalla normativa nazionale e regionale in particolar modo quella correlata al piano di controllo delle prestazioni sanitarie- Prevedere un sistema di auditing e di gestione delle notifiche, tramite strumenti di messaggistica, in relazione alle attività di caricamento dei dati e di utilizzo degli strumenti standard connessi al piano dei controlli.- Utilizzare metodi statistici standard di ampia diffusione per la campionatura delle cartelle cliniche da controllare.- Utilizzare algoritmi per calcolare le somme da decurtare in caso di non confermabilità della cartella clinica integrando il sistema tariffario regionale in vigore;- Gestire ed integrare ed aggiornare i valori di dominio delle variabili che compongono i set informativi presenti nel database;- Dare agli utenti la possibilità di aggiornare i valori di specifiche variabili della SDO a seguito dell'attività di controllo delle informazioni cliniche- Produrre strumenti che consentano il download delle informazioni presenti nel database formattandole secondo le specifiche ed i tracciati regionali in vigore.
R05	<p>Il sistema di classificazione DRG/ROD (raggruppamenti Omogenei di Diagnosi) dei pazienti dimessi dagli ospedali da acquisire deve permettere l'attribuzione del DRG ai singoli eventi di ricovero utilizzando le informazioni anagrafiche, cliniche e di processo presenti nella Scheda di Dimissione Ospedaliera (SDO) quali ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none">- Sesso- Età- Modalità di dimissione- Durata della degenza- Codici ICD-9-CM validi di diagnosi principale e secondarie- Codici ICD-9-CM validi di interventi chirurgico / procedure principali o parto
R06	<p>Il Grouper proposto deve essere assolutamente conforme alla codifica ICD-9-CM versione 2007 e successive (ad es. aggiunta 17 codici ministeriali per la tracciabilità della malattia da COVID-19), nonché coerente con le regole di attribuzione del DRG secondo la versione CMS 24 e successive. Deve essere, inoltre, predisposto ad eventuali aggiornamenti legati alla codifica ICD10</p>
R07	<p>Oltre all'algoritmo per l'assegnazione dei descrittori dei sistemi DRG (CMS e APR-DRG), il software deve permettere l'estrazione di informazioni statistiche sulle variabili del tracciato SDO, codici di ritorno, flag di validità dei codici per ogni dimissione.</p>
R08	<p>Il software deve essere facilmente integrabile a procedure già esistenti che necessitino di questo calcolo nelle loro elaborazioni.</p>
R09	<p>Il Grouper deve essere integrato con gli attuali moduli ADT presenti nelle Aree Vaste/Aziende (i relativi costi saranno a carico dell'aggiudicatario), mediante l'utilizzo di web services, le cui specifiche tecniche verranno concordate con l'aggiudicatario. Il Grouper si dovrà inoltre integrare con nuovi moduli ADT introdotti dalle Aziende.</p>
R10	<p>Il software deve, inoltre, possedere tali funzionalità:</p> <ul style="list-style-type: none">- Flag di ritorno delle diagnosi e degli interventi; tale funzionalità deve permettere di identificare il problema nella mancata assegnazione del DRG in una SDO, restituendo una descrizione utile alle ASL per la risoluzione del problema segnalato (anche mediante comunicazione tramite webservices con sistema informativo regionale/aziendale);- Livello di Severità e Rischio di morte di ogni malattia secondaria;- Riordino diagnosi e interventi secondo la complessità e il peso nell'assegnazione del DRG



	(anche mediante comunicazione tramite webservice con sistema informativo regionale/aziendale); - Processo interattivo di simulazione e di multiutenza ; al momento utilizzata per la verifica del singolo evento di ricovero, si rivela utile nel processo di valutazione della qualità della codifica, della congruenza delle informazioni contenute e eventualmente dell'appropriatezza della prestazione erogata; - Possibilità di processare la SDO secondo diversi raggruppamenti e normative , utile per la valutazione dell'impatto attraverso simulazioni con dati degli anni precedenti; - Prevede processi multipli, senza code di processo.
R11	Il sistema di analisi e gestione del flusso dei ricoveri ospedalieri deve essere stato progettato secondo i requisiti del "secure by design" e "privacy by design e by default", in modo da garantire sicurezza della gestione delle informazioni e conformità con la normativa GDPR.

Si evidenzia che, alla scadenza del contratto, la ditta dovrà consegnare all'ARS tutti i dati contenuti nel database - in formato aperto - al fine di consentirne il "porting" in altra banca dati.

3.2 LIC – Acquisizione licenze d'uso sistema di codifica guidata nella scelta dei codici più appropriati.

Il sistema informativo oggetto della fornitura deve rispettare i seguenti requisiti di minima:

Cod	Descrizione Requisito
R01	Il software da acquisire dovrà essere web based e utilizzabile con i browser più comuni, in particolare: Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge o Safari (aggiornati all'ultima versione disponibile). Si precisa che il software dovrà essere installato su server regionale o comunque, nelle modalità più consone alla organizzazione informatica regionale.
R02	Il software deve guidare la codifica attraverso l'utilizzo di sistemi automatici di rilevazione e individuazione dei codici appropriati. A tal proposito, esso dovrà poter coadiuvare l'utente finale nel: <ul style="list-style-type: none"> - Supportare l'attività di codifica tramite appositi messaggi di Alert che fungano da guida per il compilatore in modo da consentire una maggiore appropriatezza dell'utilizzo dei codici ICD9CM; - Identificare diagnosi verosimilmente presenti al momento dell'ammissione, limitando la possibilità per il compilatore di indicare erroneamente una diagnosi come acquisita durante il ricovero; - Un sistema allineato con la normativa e le linee guida regionali, nazionali di riferimento - Guidare automaticamente il codificatore della SDO nel processo di scelta dei codici di diagnosi e procedure più appropriati per la corretta codifica della SDO; - Un sistema in grado di identificare diagnosi verosimilmente presenti al momento dell'ammissione, limitando la possibilità per il compilatore di indicare erroneamente una diagnosi come acquisita durante il ricovero
R03	Il software deve consentire: <ul style="list-style-type: none"> - La riduzione dell'utilizzo di manuali cartacei; - La riduzione del tempo necessario alla valutazione e alla scelta dei codici corretti; - La consultazione di multi-canali (moduli) al fine di contribuire a migliorare la qualità della codifica, nello specifico: <ul style="list-style-type: none"> - POA, che segnala eventuali errori nell'attribuzione del flag Presente all'ammissione; - DQE, che verifica la conformità della compilazione della SDO; - APR-DRG, che assegna ai codici di diagnosi e ai ricoveri i livelli di severità della malattia e rischio di morte; - Tariffazione Regionale, che valorizza i singoli dimessi in base alla normativa.



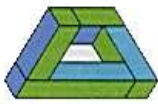
R04	Il sistema deve lasciare la guida al Codificatore, facendolo restare responsabile nella scelta delle informazioni cliniche rilevanti, ma deve essere in grado di far ridurre al codificatore l'utilizzo dei manuali cartacei e ridurre il tempo necessario alla valutazione e alla scelta dei codici corretti.
R05	Il sistema deve essere integrabile con il Data Quality Editor (DQE) il quale è uno strumento che consente di verificare la conformità del processo di compilazione della SDO
R06	Il sistema deve essere integrabile con il Sistema di classificazione APR-DRG
R07	Il software deve essere interfacciato con il sistema di analisi e gestione del flusso dei ricoveri ospedalieri.
R08	Il software deve essere facilmente integrabile a procedure già esistenti che necessitino di questo calcolo nelle loro elaborazioni.
R09	Il Sistema dovrà essere integrato con gli attuali moduli ADT presenti nelle Aziende Sanitarie Territoriali (AST), nell'Azienda Ospedaliera e nell' INRCA, mediante l'utilizzo di web services, le cui specifiche tecniche verranno concordate con l'aggiudicatario. Il Sistema si dovrà inoltre integrare con eventuali nuovi moduli ADT introdotti dalle Aziende

Si evidenzia che, alla scadenza del contratto, la ditta dovrà consegnare all'ARS tutti i dati contenuti nel sistema di guida automatica della codifica.

3.3 MAC - manutenzione correttiva/adequativa/conservativa e servizi professionali connessi alla fornitura

Il servizio di manutenzione adeguativa e correttiva e help desk deve rispettare i seguenti requisiti di minima:

R01	<p>Il servizio deve prevedere i seguenti livelli:</p> <p>Supporto base: è richiesta la fornitura di un primo livello di supporto atto a garantire gli elementi necessari alla ricezione della segnalazione, all'individuazione del problema, alla fornitura - ove possibile - di una soluzione immediata o di eventuali indicazioni per il superamento operativo dell'eventuale blocco delle attività, in attesa della soluzione definitiva;</p> <p>Supporto specialistico: è richiesta la fornitura di un supporto di secondo livello "specialistico", per un esame delle segnalazioni provenienti dagli utenti finali che l'HD di primo livello non è stato in grado di risolvere e per l'attivazione di tutte le azioni necessarie atte a pervenire alla soluzione dei problemi segnalati e alla rimozione di anomalie e/o malfunzionamenti del sistema; dovrà anche fornire un'assistenza sistemistica e tecnica necessaria ad assicurare il corretto utilizzo e funzionamento dei sistemi acquisiti, per la risoluzione dei problemi di accesso dei sistemi acquisiti e applicazioni di patch o di upgrade di prodotto. Dovrà, inoltre, provvedere alla realizzazione, installazione e configurazione di ulteriori query e di reportistiche personalizzate a supporto dei sistemi acquisiti qualora vengano richiesti dall'utente finale.</p>
R02	<p>Modalità e tempi di erogazione del supporto: il servizio di supporto dovrà essere assicurato in modalità HD ed erogato da personale qualificato e specializzato, con copertura operativa presidiata secondo la seguente finestra di presidio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 18.00 - Sabato dalle 09:00 alle 13:00 <p>L'Aggiudicatario si impegna a garantire l'intervento da remoto in caso di failure del sistema, e qualora necessario un intervento in loco, nel rispetto degli SLA.</p> <p>Durante l'orario di lavoro dell'HD, le segnalazioni saranno realizzate tramite l'apertura di un apposito ticket ed evase secondo le modalità previste. Nell'orario di reperibilità le</p>



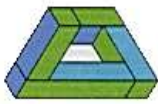
	segnalazioni potranno pervenire anche telefonicamente. A tal fine l'Aggiudicatario dovrà prevedere un numero telefonico dedicato. Dovranno essere documentate le modalità di gestione e dell'eventuale escalation per la gestione dei ticket.
R03	Canali di erogazione del supporto: il fornitore dovrà mettere a disposizione i seguenti canali per l'attivazione del servizio di HD che dovranno essere comunicati in sede di stipula del contratto: - numero telefonico dedicato - e-mail di contatto ed il fornitore dovrà gestire le segnalazioni e le richieste di intervento pervenute dagli utenti dei sistemi, mediante specifico sistema di Trouble Ticketing.

Con particolare riferimento al supporto tecnico si precisa che le procedure applicative sono in gran parte installate su server dislocati presso la server farm regionale e sono quindi gestiti secondo logiche di business che portano spesso diversi sistemi informativi a condividere le medesime risorse fisiche. La amministrazione delle stesse è quindi strategica e gestita direttamente dal personale dell'Agenzia regionale sanitaria. Permangono alcune singole installazioni presso le Aziende Sanitarie Territoriali (AST), l'Azienda Ospedaliera AOU delle Marche e INRCA, finalizzate all'interfacciamento con le procedure di terze parti (software di Accettazione Dimissione e Trasferimenti – ADT). Si elencano le principali:

- AST di Pesaro-Urbino
- AST di AN - Sede di Jesi
- AST AN - Sede di Senigallia
- AST MC - Sede di Macerata
- AST FM - Sede di Fermo
- AST AP – Sede di Ascoli Piceno
- Azienda Ospedaliero-Universitaria delle Marche
- INRCA

In ogni caso l'Aggiudicatario, nell'ambito del presente servizio, 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.

La gestione della sicurezza, nonché la definizione di opportuni piani di disaster recovery sono in carico alla PF Sistemi Informativi e Telematici e dei sistemi informativi interni alle Aziende.



AGENZIA REGIONALE SANITARIA

Settore Flussi Informativi e Monitoraggio SSR

Il Dirigente

Regione Marche



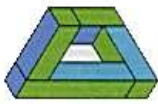
L'Aggiudicatario dell'appalto dovrà supportare le attività necessarie alla costruzione del piano di disaster recovery e in caso di emergenza supportare la riattivazione dei servizi applicativi, senza oneri aggiuntivi per l'ARS e/o la Regione e/o i singoli Enti del SSR.

L'Aggiudicatario in particolare 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.

3.3 MEV – manutenzione evolutiva del sistema e formazione/affiancamento all'utenza

Durante la vigenza contrattuale, l'ARS si riserva la facoltà di richiedere lo sviluppo di uno o più dei seguenti moduli con i seguenti requisiti:

Cod	Descrizione Requisito
R01	<p>MODULO 1 - Controlli sull'appropriatezza dei ricoveri acuti e non acuti della produzione regionale:</p> <p>Il Modulo richiesto deve permettere ai singoli referenti degli invii di caricare i file delle SDO (produzione delle strutture marchigiane) in formato xml, ricordare ai referenti degli invii l'avvicinarsi delle scadenze, estrapolare e trasmettere in automatico una reportistica con i caricamenti effettuati e gli eventuali errori di caricamento.</p> <p>Il fornitore deve procedere verso una evoluzione delle query già predefinite e predisposte dai referenti CVPS e ARS, al fine di seguire le indicazioni presenti nella normativa regionale per specifici controlli sull'appropriatezza dei ricoveri acuti. I referenti potranno estrarre i risultati delle query e campionare le relative SDO in una percentuale che soddisfa le regole regionali. L'interfaccia che abilita l'utente a confermare o modificare l'esito dei controlli eseguiti sovrascrivendo il valore esistente deve essere resa facilmente accessibile e monitorabile.</p> <p>Le SDO sottoposte al controllo devono essere tracciate dal Sistema ed escluse dalle attività di controllo dei trimestri successivi.</p> <p>Deve essere calcolato l'abbattimento tariffario regionale secondo l'esito proposto o modificato dai referenti CVPS, e resa disponibile una tabella riepilogativa dei controlli effettuati secondo la normativa vigente. Devono essere evidenziati, inoltre, quelli che rimangono da evadere. Successivamente l'utente deve poter una notifica ai referenti degli invii, relativa alla chiusura dell'attività di controllo.</p> <p>Il sistema deve registrare le operazioni svolte dai referenti ed inviare il relativo riepilogo ai referenti regionali tramite strumenti di messaggistica.</p>
R02	<p>MODULO 1 - Controlli sull'appropriatezza dei ricoveri della Mobilità passiva extra regionale:</p> <p>Le query sulla qualità della codifica devono essere effettuate secondo gli edit DQE e seguire come già strutturato tutte le utility specifiche per i controlli sull'appropriatezza dei ricoveri previsti dalla Tabella 1 dell'Accordo Interregionale per la compensazione della mobilità.</p> <p>Il software oltre a permettere al referente di ARS lo scarico dei risultati delle query di interesse regionale, come già avviene, al fine di segnalare eventuali fenomeni legati al rischio di inappropriata, deve essere di facile accesso e predisposto all'interrogazione con query di dettaglio.</p>
R03	<p>MODULO 2 - Controlli incrociati tra flusso SDO e Prestazioni Ambulatoriali:</p> <p>Deve essere realizzata una routine che permetta al software di collegarsi al database regionale della specialistica ambulatoriale ed estrarre le prestazioni eseguite in qualsiasi struttura entro</p>



AGENZIA REGIONALE SANITARIA

Settore Flussi Informativi e Monitoraggio SSR

Il Dirigente

Regione Marche



	<p>un intervallo di tempo predefinito (prima e dopo la data di dimissione di ogni singolo episodio di ricovero acuto attribuibile al paziente).</p> <p>Il sistema deve notificare, in automatico, ai referenti CVPS e ARS la disponibilità dei dati caricati e la possibilità di consultare i risultati delle estrazioni secondo le tempistiche definite a livello regionale (es. trimestre). Devono essere realizzate e rese disponibili le query predefinite dai referenti CVPS e ARS che contengono alcune variabili significative dei due flussi (SDO e Specialistica ambulatoriale) o database interfacciati (ad esempio: codice identificativo paziente, numero SDO, data di dimissione, disciplina di dimissione, diagnosi, procedure, codice ospedale, codice e descrizione prestazione ambulatoriale, numero ricetta, codice struttura).</p> <p>Il fornitore deve realizzare una routine per permettere agli utenti di esportare i dati contenuti nelle query. La suddetta routine dovrà inoltre estrarre i dati relativi alle prestazioni ambulatoriali deospedalizzate ed integrarli con il flusso SDO, come previsto dal piano dei controlli delle cartelle cliniche, e segnalare le eventuali somme da decurtare in caso di mancata conferma della cartella.</p>
R04	<p>Integrazione con eventuali ulteriori software aziendali/regionali:</p> <p>L'integrazione con i software regionali deve essere ampliata e riguardare altri flussi informativi sanitari.</p>
R05	<p>Deve essere attivato il sistema di analisi per la gestione della Scheda di Dimissione Ospedaliera in setting riabilitativo (SDO-R):</p> <p>Le discipline di ospedalizzazione per la compilazione della SDO-R riguarderanno i seguenti codici: codice 28: Unità Spinale, codice 56: Riabilitazione e Rieducazione Funzionale, codice 75: Neuroriabilitazione</p>

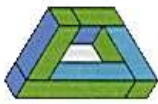
Il servizio di formazione ed affiancamento deve rispettare i seguenti requisiti di minima:

	<p>Il fornitore, nell'ambito del presente servizio, deve espletare l'attività di formazione ed affiancamento destinate ai preposti all'utilizzo dei sistemi delle Aziende Sanitarie, dell'Agenzia Regionale Sanitaria ed orientate a rendere i discenti edotti e autonomi all'utilizzo dei sistemi stessi.</p> <p>Entro 15 (quindici) giorni solari dalla richiesta del DEC, l'aggiudicatario dovrà consegnare alla Stazione Appaltante il Piano della formazione (<i>contenente</i> il dettaglio metodologico e cronologico secondo cui l'aggiudicatario intende erogare la formazione) ed il <i>Materiale didattico</i> (<i>ossia</i> il materiale di ausilio ai discenti per la partecipazione alla formazione (slide, dispense cartacee/digitali, eccetera).</p> <p>Il DEC provvederà ad approvare i suddetti documenti.</p> <p>Entro 15 (quindici) giorni solari dall'approvazione dei suddetti documenti, l'aggiudicatario dovrà avviare l'erogazione delle giornate di formazione, presso i singoli utenti finali.</p> <p>A tali sessioni di formazione potranno riservarsi di partecipare i preposti dell'Agenzia regionale sanitaria.</p>
--	--

4. MODALITA' DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

4.1 Ruoli e Responsabilità

Il Direttore dell'Esecuzione del contratto (DEC) svolge le seguenti attività:



AGENZIA REGIONALE SANITARIA

Settore Flussi Informativi e Monitoraggio SSR

Il Dirigente

Regione Marche



- verifica il rispetto degli aspetti quantitativi e qualitativi previsti dal capitolato e dall'offerta dell'aggiudicatario;
- propone le nuove funzionalità da sviluppare, le modifiche delle funzioni già esistenti e le priorità di espletamento delle attività.

Il soggetto aggiudicatario dovrà identificare all'interno del proprio staff il Responsabile dell'Attuazione (RA), al quale saranno delegati i compiti di:

- gestire l'intero rapporto con la Stazione Appaltante e, nello specifico, di coordinarsi con il direttore per l'esecuzione del contratto (DEC) nominato dalla stessa Stazione Appaltante;
- recepire le indicazioni del DEC relative agli aspetti organizzativi del servizio per questioni di carattere tecnico e amministrativo;
- trasmettere periodicamente al DEC la documentazione di progetto necessaria per la predisposizione delle verifiche di conformità;
- trasmettere gli stati di avanzamento lavori (SAL) richiesti dalla fornitura.

Il fornitore dovrà fornire opportuna evidenza dell'esecuzione delle forniture individuate nel periodo di riferimento e fornire gli elementi utili a valutare la corretta erogazione dei servizi in funzione degli SLA richiesti e definiti di seguito.

Il Responsabile dell'attuazione (RA) provvederà a pianificare ed organizzare, in accordo con il DE, tutte le attività che consentono l'espletamento della fornitura, nel rispetto dei requisiti di tempi, costi e qualità di cui al presente documento, al contratto ed ai relativi allegati. Eventuali scostamenti dovranno essere segnalati tempestivamente, indicandone la causa.

Eventuali difformità riscontrate sulle funzionalità rilasciate, verranno segnalate dal DE all'Aggiudicatario che provvederà a risolvere tali difformità. Nel caso le difformità prevedano delle penali, queste saranno calcolate dal DE.

Il DE, a suo insindacabile giudizio, può richiedere la sostituzione delle risorse non ritenute idonee con risorse conformi ai profili tipo dichiarati in sede di offerta. L'eventuale sostituzione del personale indicato in sede di offerta ed avvio dei servizi da parte dell'Aggiudicatario dovrà essere sottoposta ad autorizzazione da parte del DE.

Il personale dell'Aggiudicatario adibito ai servizi dovrà essere in numero sufficiente a garantire il corretto ed efficace svolgimento degli adempimenti richiesti anche se questo numero dovesse essere superiore a quello dichiarato in sede di progetto-offerta.

In ogni caso l'Aggiudicatario è in via esclusiva responsabile del proprio personale e risponde di eventuali danni a cose e persone cagionati nel corso dell'esecuzione contrattuale.



AGENZIA REGIONALE SANITARIA

Settore Flussi Informativi e Monitoraggio SSR

Il Dirigente

Regione Marche



Il fornitore dovrà fornire opportuna evidenza dell'esecuzione delle forniture individuate nel periodo di riferimento e fornire gli elementi utili a valutare la corretta erogazione dei servizi in funzione degli SLA richiesti e definiti di seguito.

4.2 Pianificazione delle attività contrattuali e controllo fornitura

Il fornitore dovrà produrre i seguenti deliverable in merito al LIC:

- *D01.01 - Licenza d'uso sistema di analisi e gestione del flusso dei ricoveri ospedalieri*
- *D01.02 - Documentazione utente e manualistica sistema di analisi e gestione del flusso dei ricoveri ospedalieri*
- *D02.01 - Licenza d'uso sistema di classificazione DRG/ROD (Grouper);*
- *D02.02 - Documentazione utente e manualistica Grouper*
- *D03.01 - Licenza d'uso sistema di aiuto automatico alla codifica*

Il fornitore dovrà produrre i seguenti deliverable in merito al servizio di manutenzione adeguativa e correttiva e help desk con cadenza quadrimestrale:

- *D03.05.xx – Rapporto periodico di assistenza e manutenzione*

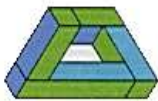
Il rapporto dovrà, in forma sintetica, dare evidenza della gestione delle richieste di intervento (ticket) pervenute all'HD del fornitore in termini di data di apertura, indicazione della problematica, soluzione della problematica e data di chiusura del ticket (comprensivo di eventuale gestione del secondo livello), nonché riepilogo degli interventi correttivi ed adeguativi effettuati (ad esempio applicazione di *patch* correttive o interventi di *upgrade* dei sistemi acquisiti a seguito delle segnalazioni inviate).

Il rapporto dovrà altresì comprendere

- indicazioni su possibili problemi riscontrati e proposte per la loro soluzione;
- proposte di eventuali ottimizzazioni/migliorie da apportare all'organizzazione del servizio;
- evidenze circa il rispetto degli SLA definiti e la ragione di eventuali ritardi.

Il fornitore dovrà effettuare il servizio di manutenzione evolutiva e formazione solo dietro richiesta scritta del Direttore dell'esecuzione del contratto.

Con cadenza quadrimestrale dovrà dare evidenza dell'attività di manutenzione evolutiva svolta mediante i seguenti deliverable:



AGENZIA REGIONALE SANITARIA

Settore Flussi Informativi e Monitoraggio SSR
Il Dirigente

Regione Marche



D03.06.xx – Stato di avanzamento del piano dei rilasci in produzione

Il rapporto dovrà, in forma sintetica, dare evidenza delle giornate/uomo impiegate, dello stato di avanzamento del piano dei rilasci in produzione, del rilascio del software in ambiente di produzione e della relativa tempistica di rilascio, del rispetto degli SLA definiti e la ragione di eventuali ritardi

Con cadenza quadrimestrale dovrà dare evidenza dell'attività di formazione svolta mediante i seguenti deliverable:

D03.06.xx – Copia degli attestati di formazione rilasciati agli operatori formati con il dettaglio del contenuto della formazione effettuata.

4.3 Verifiche intermedie e verifica di conformità

Il DE autorizzerà il pagamento dei corrispettivi, per i servizi erogati in ciascun quadrimestre di riferimento, al netto delle eventuali penali, basandosi sui deliverable previsti.

Per i servizi a misura verrà riconosciuto l'importo dei servizi erogati nell'arco temporale di riferimento e che abbiano superato la verifica con esito positivo da parte del DE.

Per il collaudo si procederà alla verifica di conformità secondo le seguenti modalità:

- il RA consegna un elenco di casi di prova esaustivo delle funzionalità fornite;
- il DE, approva l'elenco dei casi di prova nei dieci giorni solari successivi alla presentazione, ovvero richiederà delle modifiche che dovranno essere apportate dall'Aggiudicatario entro i successivi sette giorni solari dalla data della richiesta;
- approvata la lista dei casi di prova, si procederà ad effettuare le prove entro i quindici giorni successivi. Le prove sono effettuate da un utente del sistema, nominato dal DE, alla presenza dell'Aggiudicatario e del DE stesso. Alla fine delle prove verrà stilato un verbale che dia evidenza dell'esito positivo o negativo delle prove;
- nel caso di esito negativo ovvero nel caso si siano rilevate dei difetti o non conformità, l'Aggiudicatario ha l'obbligo di provvedere alla rimozione di tali difetti e difformità entro i 30 giorni successivi.

La successiva fase di collaudo non dovrà evidenziare ulteriori difetti, pena la risoluzione del contratto, la sospensione dei pagamenti e l'eventuale incameramento della cauzione.

Durante il periodo di garanzia, l'Aggiudicatario è comunque tenuto a risolvere eventuali difetti che si dovessero manifestare successivamente al collaudo positivo del sistema.

La verifica di conformità finale dovrà essere eseguita entro 60 giorni dal termine del contratto.



AGENZIA REGIONALE SANITARIA

Settore Flussi Informativi e Monitoraggio SSR

Il Dirigente

Regione Marche



Nel caso non si sia ancora proceduto con l'affidamento e all'esecuzione del nuovo contratto, l'appaltatore assicura la prosecuzione dei servizi di assistenza e manutenzione, senza soluzione di continuità.

Il certificato di verifica di conformità verrà rilasciato solo alla completa e corretta esecuzione di tutti gli obblighi contrattuali, compreso l'eventuale passaggio di consegna e la prosecuzione dei servizi di assistenza e manutenzione.

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

Gli standard tecnologici regionali sono pubblicati nella pagina web del sito istituzionale dedicata all'Agenda Digitale e in particolare su:

<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-5

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

https://www.regione.marche.it/Portals/0/Agenda_Digitale/Standard%20Sistemi%20Informativi%20Regionali/Infrastrutture%20abilitanti%20della%20Regione%20Marche%20v.%20def-5.pdf

b) Allegato - Standard sviluppo sw v. def-6

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

https://www.regione.marche.it/Portals/0/Agenda_Digitale/Standard%20Sistemi%20Informativi%20Regionali/Allegato%20-%20Standard%20sviluppo%20sw%20v.%20def-6.pdf

c) Allegato - MCloud

E' 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. PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

Tutte le forniture ed i servizi descritti dal presente Capitolato devono essere oggetto di offerta da parte della Ditta proponente nel completo rispetto dei requisiti minimi e delle specifiche generali.



AGENZIA REGIONALE SANITARIA

Settore Flussi Informativi e Monitoraggio SSR

Il Dirigente

Regione Marche



Si richiede, all'impresa offerente, di voler espressamente ed esclusivamente proporre e descrivere in offerta tecnica le sole componenti e specifiche delle forniture e loro moduli e/o accessori, le condizioni di espletamento della fornitura e le proprie proposte qualificanti di erogazione di servizi, tutte riferite e comprese nell'importo complessivo dell'affidamento dell'appalto e tali, dunque, da non comportare oneri aggiuntivi per la Stazione Appaltante se non compresi nell'importo di affidamento.

Quanto descritto nell'offerta tecnica costituirà allegato al contratto da sottoscrivere con l'aggiudicatario. Gli aspetti migliorativi rispetto ai requisiti e alle condizioni fissate dal presente Capitolato tecnico e dal Disciplinare di gara eventualmente proposti in sede di offerta dovranno essere comunque oggetto di fornitura da parte dell'aggiudicatario che non potrà vantare - al riguardo - alcuna richiesta di pagamento aggiuntivo oltre all'importo di aggiudicazione.

Il Concorrente è tenuto a presentare l'Offerta Tecnica che, nell'ambito del contratto, dovrà poi essere tradotta in un progetto di realizzazione.

Il risultato dell'attività è costituito dall'Offerta Tecnica da redigere in Arial 12, che dovrà seguire la struttura dei paragrafi indicata e contenere quanto segue:

Argomento	Contenuti	Lunghezza Massima (pp)
01.Modalità di organizzazione del servizio	Si richiede obbligatoriamente di specificare i profili e i livelli di specializzazione e competenza indicando l'individuazione del Responsabile dell'attuazione/capo progetto e dei membri del gruppo di lavoro (la cui composizione deve essere coerente sia dal punto di vista qualitativo sia da quello quantitativo con le attività che il fornitore intende portare ad esecuzione, come descritte in offerta tecnica) e che dovranno essere impiegati per l'esecuzione degli interventi richiesti, con indicazione dei titoli di studio, di specializzazione, esperienze e competenze possedute dai profili professionali presentati.	10
02.Requisiti LIC	Si richiede obbligatoriamente di attestare il rispetto dei requisiti richiesti da parte della soluzione software proposta, specificando altresì gli elementi significativi atti a contribuire a rendere i prodotti conformi ad elevati standard di sicurezza ed affidabilità.	3
03. MAC – Manutenzione correttiva/adequativa/conservativa e Servizi professionali connessi alla fornitura	Il fornitore dovrà descrivere l'organizzazione, le attività, le responsabilità, i processi necessari all'erogazione dei servizi: <ul style="list-style-type: none">- manutenzione correttiva ed adeguativa;- assistenza tecnica sistemistica ed applicativa;- assistenza ed help desk; che intende proporre	7

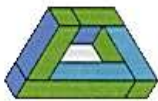


04. MEV – Manutenzione evolutiva del sistema e formazione/affiancamento all’utenza	Il fornitore dovrà illustrare obbligatoriamente il Piano dei rilasci in produzione dei moduli sopra descritti, presentando una descrizione dettagliata ed una schedulazione dei tempi e delle attività oggetto del servizio di sviluppo. Il piano deve contenere una descrizione sintetica dei requisiti di fornitura e delle soluzioni offerte, con indicazione degli eventuali elementi migliorativi. Il fornitore dovrà inoltre descrivere obbligatoriamente il Piano della Formazione armonizzato con il Piano dei Rilasci in produzione dei moduli funzionali. Dovranno essere indicate le ore totali di formazione proposte per i diversi profili coinvolti.	10
05. Livelli di Servizio Garantiti	I livelli di servizio offerti dovranno essere descritti ricorrendo alla compilazione dell’apposita tabella, pena esclusione.	n.a.
	TOTALE	30 pagine

6.1 Livelli Di Servizio E Penali

La ditta deve garantire i seguenti livello di servizio, pena l’applicazione delle seguenti penali, senza obbligo di messa in mora:

Cod	Descrizione	U.M.	SLA (performance minime di capitolato ovvero performance migliorative di offerta)	Regola applicazione	Penale (€)
LIC	<p>Tempo entro cui il fornitore dovrà produrre i seguenti deliverable in merito al LIC:</p> <ul style="list-style-type: none"> - D01.01 - Licenza d’uso sistema di analisi e gestione del flusso dei ricoveri ospedalieri; - D01.02 - Documentazione utente e manualistica sistema di analisi e gestione del flusso dei ricoveri ospedalieri - D02.01 - Licenza d’uso sistema di classificazione DRG/ROD (Grouper); - D02.02 - Documentazione utente e manualistica Grouper - D03.01 - Licenza d’uso sistema di aiuto automatico alla codifica. 	Giorni	5 giorni dall’avvio del servizio	per ogni U.M. (o frazioni arrotondate per eccesso) di ritardo.	100
A2 – MAC: Manutenzione Ordinaria Correttiva/Adeguativa e Assistenza tecnica sistemistica ed applicativa					
MAC1	Tempo massimo garantito per inizio intervento a seguito di segnalazione da parte dei soggetti preposti	ore	4	per ogni U.M. (o frazioni arrotondate per eccesso) di ritardo.	300



MAC2	Tempo massimo di fermo macchina server a seguito di aggiornamenti pesanti	ore	24	per ogni U.M. (o frazioni arrotondate per eccesso) di ritardo.	400
MAC3	Tempo massimo correzione malfunzionamento grave	ore	8	per ogni U.M. (o frazioni arrotondate per eccesso) di ritardo.	400
MAC4	Tempo massimo correzione malfunzionamento parziale o locale	ore	16	per ogni U.M. (o frazioni arrotondate per eccesso) di ritardo.	200
MAC5	Tempo massimo garantito per rilevamento autonomo di incidenti/malfunzionamenti, dal momento del loro verificarsi, e relativa segnalazione ai soggetti preposti	ore	4	per ogni U.M. (o frazioni arrotondate per eccesso) di ritardo.	300
MAC6	Tempo di ripristino del software installato in caso di ricostruzione, dalla richiesta avanzata dal Direttore dell'esecuzione.	ore	36	per ogni U.M. (o frazioni arrotondate per eccesso) di ritardo.	200
MAC7	Tempo per recupero dati persi per difetto o malfunzionamento, dalla richiesta avanzata dal Direttore dell'esecuzione.	ore	36	per ogni U.M. (o frazioni arrotondate per eccesso) di ritardo.	200
MAC8	Tempo massimo garantito per prima risposta/workaround a seguito di richiesta da parte degli utenti	ore	4	per ogni U.M. (o frazioni arrotondate per eccesso) di ritardo.	200
	Tempo massimo di rilascio dei deliberabile relativi al MAC	Giorni naturali	10° giorno successivo al quadrimestre di riferimento	per ogni U.M. (o frazioni arrotondate per eccesso) di ritardo.	100
A3 – MEV: Servizi di manutenzione evolutiva e relativa formazione/supporto					
	Tempo di redazione del piano di rilascio in caso di moduli ulteriori	giorni	20	per ogni U.M. (o frazioni arrotondate per eccesso) di ritardo.	200
MEV2	Tempo di consegna del modulo software rispetto a quanto pianificato nel piano di lavoro	giorni	come da crono programma	per ogni giorno lavorativo (o frazioni arrotondate per eccesso) di ritardo rispetto al cronoprogramma degli sviluppi e relative implementazioni presentate nel progetto esecutivo SSC dei servizi SSC.	2% rispetto al valore del servizio richiesto



	Tempo massimo di rilascio dei deliberabile relativi al MEV	Giorni naturali	10° giorno successivo al quadrimestre di riferimento	per ogni U.M. (o frazioni arrotondate per eccesso) di ritardo.	100
--	--	-----------------	--	--	-----

NOTA:

Laddove non diversamente indicato si intende:

- 'ora' = ora lavorativa (09:00 18:00)
- 'giorno' = giorno lavorativo (lun-ven, festività escluse)

6.2 DUVRI

Con riferimento all'obbligo di cui all'art. 26 comma 3 bis del D.Lgs.81/08 e s.m.i. non si rende necessario redigere il D.U.V.R.I., trattandosi di attività eseguite in assistenza tecnica remota.

6.3 modalita di fatturazione

La fatturazione dei servizi a canone (A1 e A2) avverrà con cadenza quadrimestrale, all'esito positivo dell'accertamento degli SLA relativo alle prestazioni rese in ciascun quadrimestre di riferimento, come risultante dai report previsti al par. 4.2.

I servizi a misura (A3) saranno contabilizzati ed accertati sempre su base quadrimestrale moltiplicando le giornate eseguite in ciascun quadrimestre per l'importo unitario offerto in sede di gara, all'esito dell'accertamento delle prestazioni rese, come risultante dai report previsti al par. 4.2.

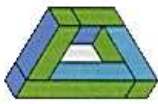
Gli importi da imputare a ciascun quadrimestre potranno essere fatturati successivamente al rilascio del certificato di pagamento, da rilasciarsi da parte del DEC entro il mese successivo a ciascun quadrimestre.

6.4 recesso e risoluzione

Qualora si verifichi il mancato rispetto degli SLA, indicati al paragrafo 5.1, per oltre quattro casi nell'arco della fornitura, la Stazione Appaltante potrà dichiarare la risoluzione di diritto del Contratto.

Analogamente, se si verifica il mancato rispetto degli SLA, per oltre due casi nell'arco di un quadrimestre, la Stazione Appaltante potrà dichiarare la risoluzione di diritto del Contratto.

Oltre ai casi su indicati, la Stazione Appaltante potrà dichiarare la risoluzione di diritto del Contratto, ai sensi dell'art. 1456 del codice civile, nelle ipotesi di grave inadempimento degli obblighi e degli oneri assunti con il rapporto contrattuale ovvero reiterato inadempimento, anche non grave, dei suddetti obblighi e oneri.



AGENZIA REGIONALE SANITARIA

Settore Flussi Informativi e Monitoraggio SSR

Il Dirigente

Regione Marche



Dalla data di efficacia della risoluzione o del recesso, l'Esecutore deve cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno alla Società Appaltante e/o alla Regione Lazio.

In caso di risoluzione o di recesso per giusta causa dichiarato dalla Stazione Appaltante, l'Esecutore avrà il diritto al corrispettivo relativo alle sole prestazioni eseguite a perfetta regola d'arte, decurtate degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto, fermo restando quanto previsto in relazione all'approvazione del maturato, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore pretesa, anche di natura risarcitoria e a ogni ulteriore compenso e/o indennizzo e/o rimborso delle spese sostenute in esecuzione delle attività oggetto del presente appalto.

6.5 FORO COMPETENTE

Per tutte le questioni relative ai rapporti tra l'esecutore e il committente nascenti dal presente atto, sarà competente in via esclusiva il Foro competente di Ancona.