

**Avviso di indagine di mercato per eventuale successivo affidamento diretto, ai sensi dell'art. 36 comma 2 lett. b) del D. Lgs. 50/2016, per il servizio di manutenzione software della piattaforma SAR (Sistema Accoglienza Regionale) per la gestione della Ricetta elettronica e del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) utilizzati dalla Regione Umbria**

**CIG 98178076A2**

**CONDIZIONI DI FORNITURA**

<b>PREMESSE</b>	<b>2</b>
<b>1. CONTESTO</b>	<b>2</b>
<b>2. OGGETTO</b>	<b>3</b>
<b>3. IMPORTO E DURATA</b>	<b>4</b>
<b>4. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE</b>	<b>4</b>
4.1 Servizio di help desk	4
4.2 Livelli minimi di servizio	4
4.3 Modalità di rendicontazione delle attività	5
<b>5. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI SVILUPPO</b>	<b>5</b>
5.1 Livelli minimi di servizio e penali	5
5.2 Proprietà dei prodotti	6
<b>6. REQUISITI OBBLIGATORI</b>	<b>6</b>
<b>7. CONTENUTI DELL'OFFERTA TECNICA</b>	<b>7</b>
<b>8. TUTELA DELLA RISERVATEZZA</b>	<b>7</b>
<b>9. PROPRIETÀ INTELLETTUALE</b>	<b>7</b>

## PREMESSE

PuntoZero S.c. a r.l, società in *house providing* della Regione Umbria, delle Aziende Sanitarie regionali e dei Comuni, Agenzie e organismi pubblici in essa consorziati, opera ai sensi dell'art. 4 della L. R. Umbria del 2 agosto 2021 n. 13 quale Centrale Regionale di Acquisto e quale soggetto aggregatore unico regionale, ai sensi dell'articolo 9, commi 1 e 5 del decreto legge 24 aprile 2014, n. 66. PuntoZero Scarl, nel rispetto della normativa sugli appalti pubblici effettua, inoltre, affidamenti di beni e servizi a terzi, necessari a soddisfare sia la gestione dei servizi affidati dagli Enti Soci, sia i propri fabbisogni interni.

PuntoZero gestisce:

- il sistema FSE Umbria per la gestione del Fascicolo Sanitario Elettronico degli assistiti del Servizio Sanitario Regionale (SSR) integrato con l'Infrastruttura Nazionale di Interoperabilità (INI) dei Fascicoli Sanitari Elettronici.
- il Sistema di Accoglienza Regionale (SAR) di Regione Umbria per la gestione delle prescrizioni (ricette) elettroniche e dematerializzate.

Il presente Capitolato definisce i requisiti necessari per l'affidamento del servizio di manutenzione ordinaria ed evolutiva dei suddetti sistemi, come meglio specificato nei successivi paragrafi.

## 1. CONTESTO

FSE è la piattaforma per la gestione del Fascicolo Sanitario Elettronico della Regione Umbria.

SAR è la piattaforma per la gestione del Sistema di Accoglienza Regionale della Regione Umbria per la gestione delle prescrizioni elettroniche.

I due sistemi sono costituiti da un insieme di applicazioni scritte in JAVA che utilizzano i database Oracle versione 11.2 e MongoDB versione 3.2 e sono stati realizzati come evoluzione della piattaforma "Medici in Rete" acquisita in riuso dalla Regione Abruzzo nel 2012.

La piattaforma SAR nel corso degli anni è stata customizzata dal punto di vista funzionale, implementando le funzionalità SAR per la gestione della ricetta elettronica e del fascicolo sanitario elettronico.

La piattaforma si basa su moduli software che espongono le funzionalità come web services SOAP e REST; i principali moduli sono:

- Registry conforme alle specifiche IHE XDS,
- Repository conforme alle specifiche IHE XDS,
- Security Token Service (STS)
- Attribute Authority
- Sistema Accoglienza Regionale (SAR)
- Modulo Ricetta dematerializzata
- FSE regionale
- Gestione consenso FSE

- Gestione tutele e deleghe
- Modulo integrazione con l'Infrastruttura Nazionale di interoperabilità (INI)
- Sistema DSUB per la gestione delle notifiche pubblicazione nuovi documenti

I servizi sono esposti attraverso l'utilizzo di due diversi Enterprise Service Bus (ESB):

- WSO2
- Picasso (utilizzato principalmente per il colloquio con INI)

Le applicazioni descritte ai punti precedenti sono operanti su server virtuali dislocati presso il Data Center Regionale Unico (DCRU) della Regione Umbria.

Per ogni applicazione esiste un ambiente dedicato di test e un ambiente di produzione.

## 2. OGGETTO

Oggetto della fornitura è l'acquisizione di:

**A. servizio di assistenza e manutenzione correttiva e adeguativa** dei sistemi FSE e SAR al fine di assicurare, nel rispetto dei livelli di servizio di seguito specificati, il buon funzionamento riguardo a eventuali malfunzionamenti o all'insorgenza di problemi nell'esecuzione delle varie funzionalità;

Il servizio di manutenzione correttiva e adeguativa del software, finalizzato a mantenere in esercizio la piattaforma ed i servizi a questa collegati, comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti e l'attuazione delle modifiche finalizzate ad adeguare procedure e programmi a seguito di cambiamenti delle condizioni di contesto e di adeguamenti a variazioni normative, quando queste non comportino modifiche sostanziali del software.

**B. servizi di sviluppo per manutenzione evolutiva del sistema FSE.** Si tratta in particolare di attività di sviluppo di nuove funzionalità necessarie per l'adeguamento del sistema alle Linee Guida FSE 2.0

Per quanto riguarda la manutenzione evolutiva sono previste le attività di analisi ed implementazione relative a:

- funzionalità previste dalla transazione IHE ITI-86 "Remove Documents" nel software Repository
- Modifica della transazione IHE ITI-41 "Provide and Register Document Set-b" del Repository in modo da consentire la disabilitazione opzionale, sulla base dei dati trasmessi, dell'invio della chiamata ITI-42 "Register Document Set-b" dal Repository al Registry
- funzionalità previste dalla transazione IHE ITI-62 "Remove Metadata" nel software Registry
- funzionalità previste dalla transazione IHE ITI-57 "Update Document Set" nel software Registry
- funzionalità previste dalla transazione IHE ITI-51 "Multi-Patient Stored Query" nel software Registry
- codifica degli errori come previsto in Affinity Domain Italia v.2.4.1
- installazione e configurazione nuovi ambienti di test e di formazione

La documentazione delle transazioni IHE da implementare è disponibile all'indirizzo:

<https://profiles.ihe.net/ITI/TF/Volume2/index.html>

Sono inclusi nella fornitura:

- la gestione delle anomalie sw (issue tracking) mediante apposita piattaforma messa a disposizione dal Fornitore e adeguata documentazione tecnica degli interventi svolti;
- il rilascio dei pacchetti di aggiornamenti in ambiente di test e preparazione dei pacchetti per il rilascio da parte dell'area sistemistica di PuntoZero per l'ambiente di produzione;
- l'affiancamento al personale di PuntoZero per la risoluzione delle richieste di assistenza.

### 3. IMPORTO E DURATA

L'importo massimo complessivo stimato è pari a € 213.000,00 oltre IVA così suddiviso:

- € 143.000,00 oltre IVA per il servizio di assistenza e manutenzione ordinaria e adeguativa dei sistemi FSE e SAR di cui al punto A) del Par. 2, dalla data di stipula del contratto fino al 31/12/2023;
- € 70.000,00 oltre IVA per i servizi di sviluppo per manutenzione evolutiva del sistema FSE di cui al punto B) del Par. 2, per un effort stimato di 140 gg/pp; le attività di sviluppo dovranno concludersi entro 2 mesi dalla comunicazione al fornitore dell'affidamento a PuntoZero da parte della Regione Umbria;

Gli oneri per la sicurezza connessi con i rischi da interferenza sono pari a zero; pertanto, non è stato predisposto il DUVRI.

Non saranno ammesse offerte di importo superiori al massimo previsto.

### 4. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Il servizio si svolgerà prevalentemente da remoto; PuntoZero potrà richiedere al fornitore di svolgere una parte delle attività presso la propria sede e/o di partecipare a incontri/riunioni presso la Regione Umbria.

Il fornitore deve rendere disponibile tutti i giorni un referente per la gestione del progetto.

Per il servizio di sviluppo dovrà avvalersi di una piattaforma di **issue tracking** al fine di facilitare la tracciatura e l'evoluzione delle anomalie segnalate da PuntoZero.

#### 4.1 Servizio di help desk

Il fornitore deve rendere disponibile un servizio di Help Desk per le segnalazioni sulle anomalie di funzionamento del sistema, nell'intervallo dalle 7 alle 18 dei giorni feriali.

Il servizio di Help Desk potrà avvalersi di una piattaforma di issue tracking al fine di facilitare la tracciatura e l'evoluzione delle anomalie segnalate da PuntoZero Scarl.

#### 4.2 Livelli minimi di servizio

I livelli minimi di servizio che dovranno essere garantiti sono i seguenti:

- 2 ore lavorative: tempo totale medio impiegato per la soluzione di anomalia bloccante dalla data di apertura del ticket;
- 12 ore lavorative: tempo totale medio impiegato per la soluzione di anomalia non bloccante dalla data di apertura del ticket.
- 16 ore lavorative: tempo totale medio impiegato per completare un intervento di assistenza applicativa.

Nel caso di modifiche che non sono relative ad anomalie del software ma ad interventi finalizzati all'adeguamento dei sistemi a seguito di cambiamenti delle condizioni di contesto e di adeguamenti a variazioni normative e delle configurazioni e parametrizzazioni necessarie per adeguare il funzionamento del software alle modifiche organizzative dei servizi, il tempo di esecuzione sarà pianificato e definito dai service owner di PuntoZero Scarl in accordo con l'aggiudicatario.

#### **4.3 Modalità di rendicontazione delle attività**

L'aggiudicatario dovrà produrre report mensili delle attività effettuate (SAL) con indicazione dei livelli di servizio erogati. I report dovranno contenere le seguenti informazioni:

- tutte le issue del mese con il loro stato (chiuso, aperto, ...)
- oggetto del ticket, con indicazione bloccante/non bloccante
- data di apertura del ticket
- data di presa in carico
- data di chiusura
- soggetto che ha preso in carico il ticket e che ha svolto l'attività prevista
- tempo impiegato per la risoluzione.

Tali informazioni dovranno essere estratte automaticamente dalla piattaforma di issue tracking messa a disposizione dall'Aggiudicatario. La piattaforma deve contenere, per ciascun ticket, la descrizione tecnica delle modalità di risoluzione.

## **5. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI SVILUPPO**

Per quanto riguarda le attività di manutenzione evolutiva definite al Par. 2 punto B, nell'ambito dell'offerta dovranno essere specificati i tempi di avvio e consegna dell'analisi; l'avvio delle attività di implementazione che sarà subordinato all'approvazione da parte di PuntoZero.

La regolare esecuzione della fornitura sarà verificata mediante l'esecuzione del collaudo finalizzato alla verifica della rispondenza di quanto realizzato con le specifiche richieste.

### **5.1 Livelli minimi di servizio e penali**

La presa in carico dell'attività richiesta da PuntoZero dovrà avvenire entro n. 2 giorni dalla richiesta stessa.

Per ogni giorno di ritardo nella conclusione delle attività, PuntoZero applicherà una penale di € 70,00.

## 5.2 Proprietà dei prodotti

La Regione Umbria acquisisce i diritti di proprietà di tutto quanto realizzato dal fornitore e dagli eventuali affidatari di subappalto in esecuzione della fornitura (quindi anche dei relativi materiali e documenti creati, inventati, modificati, predisposti o realizzati dal fornitore o dai suoi dipendenti). Il fornitore, pertanto, si obbliga espressamente a fornire il materiale e a intraprendere qualsiasi azione sia necessaria per l'effettivo sfruttamento dei diritti derivanti dalla titolarità esclusiva.

Il fornitore dovrà consegnare i codici sorgente relativi alle parti sviluppate nell'ambito del presente affidamento e tutta la documentazione (specifiche tecniche, manualistica, etc...) a corredo.

Il fornitore nello svolgimento della propria attività garantisce l'utilizzo di prodotti licenziati nel rispetto della normativa in materia di proprietà intellettuale.

## 6. REQUISITI OBBLIGATORI

Comprovata competenza ed esperienza tecnica di almeno **3 (tre) anni**, da parte del personale che verrà impiegato per il servizio relativa ai seguenti punti:

- a. Sviluppo di analisi tecnica di media complessità;
- b. Sviluppo di software applicativo JavaEE
- c. Preparazione di casi di test; esecuzione di test; tecniche e strumenti per la gestione del test, in riferimento a test di componenti, di integrazione, di regressione, ecc.
- d. Partecipazione a gruppi di progetto di medie/grandi dimensioni.
- e. Redazione di documentazione tecnica del software/procedure sviluppato
- f. Utilizzo di metodologie di disegno di prodotti software;
- g. Utilizzo di tecniche e strumenti di analisi, modellazione e integrazione dati;
- h. Utilizzo di strumenti IDE (Integrated Development Environment)
- i. Conoscenza ed utilizzo degli stack tecnologici (Oracle DBMS e sintassi SQL nativa; MongoDB; Xml/Xsd; Tomcat; JBoss o altri AS Java Enterprise; JSF (Primefaces; Json)
- j. Conoscenza ed utilizzo degli Enterprise Service Bus WSO2 e Picasso

I requisiti dovranno essere comprovati da:

- Elenco dei Curriculum Vitae (CV) del personale impiegato nel servizio
- Dichiarazione di disponibilità di una piattaforma di issue tracking con le caratteristiche sopra descritte
- Dichiarazione attestante il rispetto dei livelli di servizio indicati ai paragrafi 4.2 e 5.1.

## 7. CONTENUTI DELL'OFFERTA TECNICA

L'offerta tecnica dovrà essere presentata sotto forma di Relazione, contenuta in un numero massimo di 30 pagine in formato A4 e dovrà contenere le seguenti informazioni:

- Elenco dei Curriculum Vitae (CV) del personale impiegato nel servizio
- Dichiarazione di disponibilità di una piattaforma di issue tracking con le caratteristiche sopra descritte
- Dichiarazione attestante il rispetto dei livelli di servizio indicati ai paragrafi 4.2 e 5.1.

I curriculum presentati dovranno riguardare un numero di figure tale da coprire i fabbisogni richiesti. Eventuali sostituzioni di personale dovranno essere preventivamente autorizzate da PuntoZero Scarl.

## 8. TUTELA DELLA RISERVATEZZA

Il fornitore si impegna a mantenere riservati i dati e le informazioni di cui possa venire a conoscenza nell'espletamento delle attività affidate con la presente gara, estendendo tale impegno ai propri dipendenti e/o a terzi dal fornitore stesso eventualmente incaricato. I dati e le informazioni suddette non dovranno in alcun modo ed in qualsiasi forma, essere comunicate o divulgate a terzi e non potranno essere utilizzate da parte del fornitore stesso o da parte di chiunque collabori alle sue attività, per fini diversi da quelli previsti dalla presente procedura.

## 9. PROPRIETÀ INTELLETTUALE

Il fornitore nello svolgimento della propria attività garantisce l'utilizzo di prodotti licenziati nel rispetto della normativa in materia di proprietà intellettuale.

Le Parti concordano fin d'ora che gli eventuali diritti di proprietà intellettuale legati alla realizzazione di un eventuale nuovo prodotto software saranno di proprietà esclusiva di PuntoZero Scarl.