

ALLEGATO A

CAPITOLATO DI GARA PER L'ACQUISIZIONE DEL PROGRAMMA INFORMATICO DI GESTIONE DEI PROCESSI DI AUTORIZZAZIONE, ACCREDITAMENTO E VIGILANZA DELLE STRUTTURE SANITARIE, SOCIO-SANITARIE E SOCIO-EDUCATIVE.

L'Authority Sanitaria della Repubblica di San Marino intende perseguire una serie di obiettivi nell'ottica della digitalizzazione delle procedure relative all'autorizzazione e all'accreditamento delle strutture sanitarie, socio sanitarie e socio-educative.

Al 1° gennaio 2022 risultano essere operative sul territorio le seguenti strutture sanitarie, socio-sanitarie e socio-educative, veterinarie e farmaceutiche, così suddivise:

Strutture sanitarie:

- Pubblico (ISS): 1 Ospedale e 3 Centri sanitari con 6 sedi distaccate.
- Privato: 50 strutture autorizzate;
 - Studi odontoiatrici: 23
 - Poliambulatori: 12
 - Fisioterapia: 3
 - Medicina estetica: 3
 - Biobanche: 2
 - Cliniche con degenza: 2
 - Medicina del lavoro: 2
 - Centro di andrologia: 1
 - Punto prelievi in autodiagnosi: 1
 - Trasporto sanitario: 1

A queste vanno aggiunte le strutture sottoposte alla sola vigilanza secondo il D.D. n. 11/2020 (studi medici, strutture di medicina del lavoro interna alle aziende, studi professionali) (circa 50/60 strutture).

Strutture socio-sanitarie:

- Pubblico (ISS): 1 RSA, 1 Servizio Domiciliare Territoriale, 1 Servizio Minori, 1 Centro Salute Mentale, 1 struttura residenziale e due centri diurni per disabili.
- Privato: 1 Gruppo appartamento, 1 struttura con servizi di RSA e Residenza psichiatrica.

Strutture socio-educative:

- Pubblico: 7 Asili nido.
- Privato: 5 servizi socio-educativi (1 nido, 4 spazi bambini).

Strutture veterinarie:

- 4 strutture private autorizzate
- 1 struttura pubblica autorizzata

Strutture farmaceutiche + ingrossi:

- 50 circa

Strutture per la cannabis:

- 5 circa

Procedimenti di Autorizzazione, Accreditamento e Vigilanza periodica

Il processo di Autorizzazione prevede i seguenti step (suddivisi in due flussi):

- **(Flusso AUT 1)** domanda di autorizzazione alla realizzazione di strutture sanitarie, socio-sanitarie e socio-educative da parte delle strutture pubbliche e private che ne fanno richiesta;
> *Protocollo in ingresso della domanda*

- verifica da parte dell'Authority sanitaria della completezza della documentazione ricevuta e della rispondenza ai requisiti di autorizzazione alla realizzazione (= Valutazione completezza e correttezza);
- eventuale richiesta di integrazione documentale e dei requisiti; > *Protocollo in uscita della richiesta di integrazione*
- valutazione delle integrazioni fornite; > *Protocollo in entrata delle integrazioni*
- invio del parere (*modello*) da parte dell'Authority al Congresso di Stato (la comunicazione è diretta, anche se l'invio è alla Segreteria di Stato (*destinatario*), che appartiene al Congresso di Stato); > *Protocollo in uscita per la Segreteria di Stato*
- Autorizzazione alla realizzazione da parte del Congresso di Stato (tramite delibera); > *Repertorio in ingresso (protocollo senza segnatura)*
- **(Flusso AUT 2)** Domanda di autorizzazione al funzionamento da parte delle strutture che hanno ottenuto l'autorizzazione alla realizzazione; > *Protocollo in ingresso della domanda*
- Verifica da parte dell'Authority sanitaria della completezza e della rispondenza ai requisiti di autorizzazione al funzionamento (= Valutazione completezza e correttezza);
- eventuale richiesta di integrazione documentale; > *Protocollo in uscita della richiesta di integrazione*
- valutazione delle integrazioni fornite; > *Protocollo in entrata delle integrazioni*
- programmazione da parte dell'Authority del sopralluogo presso la struttura;
- invio dell'esito alla struttura con eventuali prescrizioni; (*modello*)
- autorizzazione/diniego del funzionamento da parte dell'Authority; > *Protocollo in uscita della autorizzazione*

Processo di autorizzazione delle strutture veterinarie. Stesso iter del processo di autorizzazione (modulistica e tempistiche differenti) (2 flussi)

Processo di autorizzazione alla coltivazione, trasformazione, commercio all'ingrosso... di "cannabis". Stesso iter del processo di autorizzazione (modulistica e tempistiche differenti) (2 flussi)

Il processo di Accreditamento prevede i seguenti step (per un unico flusso):

- **(Flusso 1 ACC)** Domanda di accreditamento istituzionale da parte delle strutture pubbliche e di quelle private che intendono operare per conto dello Stato qualora coerenti con la programmazione sanitaria, socio-sanitaria e socio-educativa nazionale (sono escluse da questo procedimento le strutture veterinarie, farmaceutiche e relativa alla cannabis); > *Protocollo in ingresso della domanda*
- Costituzione del team di audit da parte dell'Authority;
- verifica da parte del team della completezza della documentazione ricevuta e della rispondenza ai requisiti di accreditamento;
- eventuale richiesta di integrazione documentale; > *Protocollo in uscita della richiesta di integrazione*
- valutazione delle integrazioni fornite; > *Protocollo in entrata delle integrazioni*
- organizzazione da parte dell'Authority della visita sul campo;
- invio dell'esito alla struttura con eventuali prescrizioni;
- invio del parere (*modello*) da parte dell'Authority al Congresso di Stato (la comunicazione è diretta, anche se l'invio è alla Segreteria di Stato (*destinatario*), che appartiene al Congresso di Stato); > *Protocollo in uscita per la Segreteria di Stato*
- Concessione/diniego dell'accREDITAMENTO da parte del Congresso di Stato; > *Repertorio in ingresso (protocollo senza segnatura)*

Per ogni step è richiesta documentazione specifica che può includere check list, progetti di impianto, piantine, ecc. In fase di creazione della domanda il provider deve inserire la documentazione richiesta (es. planimetria, progetto di impianto, bolli, certificati...) e confermare la presenza per la struttura dei requisiti richiesti.

La trasmissione e l'archiviazione di tale documentazione, che spesso è di grandi dimensioni, può essere collegata a strutture complesse (tipo un'azienda sanitaria di grandi dimensioni).

L'Authority inoltre svolge il ruolo di vigilanza su tutte le strutture sanitarie, socio-sanitarie e socio-educative (1 flusso), veterinarie (1 flusso) e farmaceutiche (1 flusso) e relative alla "cannabis" (1 flusso) che prevede quanto segue (per i vari flussi cambia solo la modulistica e le tempistiche):

- richiesta degli aggiornamenti della documentazione di ogni struttura da parte dell'Authority;
> *protocollo in uscita contenente le richieste*
- > *protocollo in entrata di invio documentazione richiesta al titolare più requisiti*
- eventuale richiesta di integrazione documentale; > *protocollo in uscita per integrazione*
- valutazione delle integrazioni fornite; > *Protocollo in entrata per integrazione*
- organizzazione della visita sul campo da parte dell'Authority;
- invio dell'esito (*modello*) alla struttura con eventuali prescrizioni > *Protocollo interno del verbale di verifica* e > *protocollo in uscita con la comunicazione dell'esito* (che può contenere delle richieste e richiede un > *protocollo in entrata con le richieste*)

Sulla base di quanto sopra esposto, gli obiettivi sono relativi a:

- Gestire i procedimenti di autorizzazione (2 flussi so, ss, se + 2 flussi vet + 2 flussi farm + 2 flussi cannabis) e accreditamento (1 flusso) e vigilanza (1 flusso so, ss, se + 1 flusso vet + 1 flusso farm + 1 flusso cannabis) delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e socio educative, veterinarie e farmaceutiche pubbliche e private con un unico applicativo e in modalità telematica;
- Gestire automaticamente le scadenze dei procedimenti in atto nel rispetto delle tempistiche fornite
- Utilizzare modalità avanzate di ricerca e di estrazione dei dati, avendo a disposizione ruoli diversi per l'accesso e la modifica dei dati
- Avere a disposizione un sistema di qualità e di valutazione della qualità, tramite la configurazione delle liste di requisiti a cui le strutture devono adeguarsi e tramite la gestione delle visite di verifica sul campo
- Facilitare il rapporto con gli utenti attraverso una interfaccia utilizzabile tramite il portale PA (integrazione e autenticazione tramite il portale)

In dettaglio, le principali funzionalità di cui l'Authority necessita sono:

- Anagrafica dei titolari e delle strutture esistenti (import strutture giuridiche);
- Configurazione dei requisiti necessari per autorizzazione e accreditamento (anche per la vigilanza) delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e socio-educative, veterinarie adattabili alle peculiarità sammarinesi (es. codice operatore economico in alternativa a partita iva/codice fiscale, Castelli in alternativa ai comuni, codice ISS in alternativa al codice fiscale ecc.);
- Gestione dei vari step dei processi di autorizzazione, accreditamento e vigilanza periodica, dalla presentazione della domanda alla chiusura del procedimento, come dettagliato sopra, in grado di generare alert in funzione della tempistica prestabilita.
- Notifica del cambio di status delle pratiche al completamento di ogni step;
- Interfaccia web utilizzabile della struttura che consenta il caricamento, invio della documentazione e gestione delle notifiche con l'Authority;
- Gestione della documentazione suddivisa per tipologia (es. check list di autovalutazione, catalogo attività, elenco apparecchiature, progetti di impianto ecc.);
- Anagrafica degli operatori sanitari suddivisi per profilo di ruolo (medico, infermiere impiegati ecc.);
- Anagrafica delle tecnologie impiegate (elenco impianti e elenco attrezzature);
- Gestione delle informazioni contenute nel documento Catalogo attività;
- Possibilità da parte dell'Authority di gestire i processi autorizzativi e di accreditamento mediante logica di work flow, gestendo quindi ogni singolo processo per step.
- Il programma dovrà essere in grado di: avviare il procedimento (al momento dell'invio della domanda da parte del titolare) consentendo all'operatore di prendere in carico la domanda, eseguire valutazioni e richiedere eventuali integrazioni; comunicare tramite mail/notifiche al titolare il progredire degli step della domanda (presa in carico, richiesta di integrazione, predisposizione visita di verifica); mettere in evidenza l'incompletezza della documentazione

- pervenuta e il possesso dei requisiti richiesti (deducibile tramite lo stato della domanda e inviando delle notifiche per mail (tipo: scadenza presentazione invio integrazione)); richiedere per via informatica eventuali integrazioni alla documentazione presentata (riapertura della domanda al titolare che può così integrare, secondo gli step previsti dal flusso); attribuire scadenze ai vari step dei processi di autorizzazione, accreditamento e vigilanza periodica (il sistema sarà configurato seguendo le indicazioni precise dell'Authority);
- L'iter del procedimento può avere tre esiti: **Diniego** se la struttura non viene ammessa, **Valutazione documentale** con richiesta di integrazioni se la documentazione non è considerata esaustiva, **Verifica sul Campo** tramite composizione di un team di verifica (sopralluogo). Nel terzo caso il software aiuta nella distribuzione ai valutatori dei documenti e raccolgono le note dei verificatori, verbale, rapporto di verifica, eventuali allegati, ecc (è possibile definire un team di verifica per ciascuna domanda, rendendo quindi visibile a questi soggetti la domanda con i suoi allegati e assegnare a ciascuno un gruppo di requisiti da valutare);
 - Gestione dei team di audit, con attribuzione del ruolo ai singoli valutatori e scambio della documentazione fra i componenti del team e l'Authority (è possibile inserire note e evidenze all'interno dell'applicativo e visualizzarle direttamente nella sezione designata senza doverle scambiare esternamente);
 - Redazione del provvedimento finale (relazione conclusiva e note) e registrazione del provvedimento (es. inserimento estremi della delibera e file della delibera) a questo punto il procedimento deve cambiare status in Procedimento Concluso con relativa data di conclusione;
 - Tracciabilità di tutti gli iter autorizzativi e di accreditamento, in corso e terminati, con evidenza degli operatori che hanno effettuato la modifica.

Si rende necessario acquisire un sistema software che supporti e informatizzi completamente i procedimenti di cui sopra, per tutte quelle strutture che erogano servizi ai cittadini.

Il software, oltre che snellire e facilitare le procedure in oggetto, deve realizzare una base solida attraverso cui perseguire l'obiettivo della "Qualità" per l'intero sistema nazionale. I moduli software da sviluppare devono costituire un vero e proprio sistema di qualità, condiviso e operante al miglioramento continuo all'interno delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e socio-educative veterinarie e (per la vigilanza periodica anche) farmaceutiche operanti nel territorio nazionale, sia pubbliche che private.

Il sistema dovrà guidare e supportare per intero i procedimenti, e nell'ottica del raggiungimento della maggiore efficienza e certezza giuridica (tramite l'integrazione col Protocollo informatico), li collega con la gestione della documentazione prodotta durante il loro svolgimento (nella domanda gli allegati presentati da Titolari, Authority e Team Leader saranno sempre disponibili).

Le strutture richiedenti devono disporre di una procedura online attraverso la quale devono essere guidate nella predisposizione delle proprie domande di autorizzazione e di accreditamento (manuale online).

Il sistema deve offrire la possibilità al titolare non solo di preparare e di inviare all'Authority la propria domanda, ma anche di valutare il proprio livello, in base alla rispondenza ai requisiti predisposti dalla normativa. Dovrà, infatti, essere gestita la fase di autovalutazione delle strutture, predisponendo in automatico, in base alla loro tipologia, le liste di requisiti ai quali deve essere fornita risposta ai fini della loro valutazione.

La presentazione della domanda avvierà i diversi procedimenti di autorizzazione e/o accreditamento, che dovranno essere gestiti tramite il disegno dei work flow procedurali, che dovranno tracciare ogni azione compiuta e le relative tempistiche, permettendo agli operatori

delle Direzioni competenti di formulare le proprie valutazioni sulle domande presentate, accedendo al fascicolo contenente la documentazione presentata dalle strutture richiedenti.

Il fascicolo del procedimento, e le autovalutazioni presentate, dovranno essere condivise con i valutatori incaricati di svolgere le verifiche sul campo. Gli stessi potranno inserire le proprie valutazioni, note e evidenze, nonché eventuali piani di adeguamento in caso di requisiti prescritti confrontandole con quelle inviate dalle singole strutture.

Il termine del procedimento, con il rilascio o il diniego dell'autorizzazione/accreditamento, verrà effettuato con l'emanazione della specifica autorizzazione o parere, che verrà inserita all'interno del fascicolo procedimentale.

ARCHITETTURA DEL SISTEMA

L'applicativo per la gestione dei procedimenti di autorizzazione, accreditamento e vigilanza delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e socio-educative dovrà:

- Essere una web application funzionante con i più moderni browser installati nei PC
- La parte gestionale, che permette di censire le entità del Sistema (Titolari, Unità di Offerta, Strutture fisiche, Sedi Operative etc), dovrà avere un DB RDBMS di tipo OPEN (es. Postgress o MySql). In caso di altri database proposti sarà onere dell'aggiudicatario il costo delle licenze relative.
- Il Modulo documentale, che permette di gestire la presentazione delle domande di autorizzazione/accreditamento e la documentazione costituita nello svolgimento dei procedimenti dell'autorizzazione/accreditamento, dovrà avere un DB NOSQL di tipo OPEN (es. Mongoddb, Percona etc). In caso di altri database proposti sarà onere dell'aggiudicatario il costo delle licenze relative
- La gestione dei processi dovrà essere effettuata con un software OPEN di Business Process Management integrato con la piattaforma. In caso di soluzioni non open proposti sarà onere dell'aggiudicatario il costo delle licenze relative
- Il sistema verrà installato su macchine virtuali Linux o Windows messe a disposizione dalla Pubblica Amministrazione.

MODULI DEL SISTEMA

L'analisi effettuata del progetto, ha portato all'individuazione di diversi moduli applicativi, che comprendono tutte le funzionalità necessarie alla gestione dell'intero procedimento:

- Censimento delle entità del sistema (UDO - unità di offerta, per le quali sono previsti dei requisiti specifici), UO (unità organizzativa), Strutture fisiche e sedi operative (dai requisiti generali ai requisiti specifici)
- Gestione delle autovalutazioni (requisiti)
- Compilazione della domanda
- Smistamento della domanda
- Gestione del flusso procedurale della domanda, che si conclude con l'emanazione della autorizzazione o parere
- Gestione della fase di verifica

In dettaglio, i moduli minimi che dovranno essere forniti sono:

- Iscrizione al Sistema
- Gestione dei ruoli e profili
- Registrazione UO, UDO, strutture, sedi operative
- Gestione documentale del Fascicolo del procedimento

- Bacheca Authority (home page della sezione procedimenti in cui c'è la lista delle domande)
- Registrazione anagrafiche e profilazione diritti utenti (gestione utenti)
- Generazione automatica delle Liste di Verifica dei requisiti per ogni UDO (previo inserimento e aggancio di requisiti e liste requisiti alle varie tipologie di servizi)
- Stampa del documento "Lista di Verifica"
- Generazione form di risposta alle Liste di Verifica dei requisiti (si parla delle check list cui il valutatore interno e poi il verificatore deve rispondere)
- Bacheca richiedente per controllo domande (home page della sezione procedimenti in cui c'è la lista delle domande)
- Versioning/lavoro collaborativo sull'autovalutazione (=storia del requisito)
- Evidenze dei requisiti delle autovalutazioni
- Creazione documento digitale "Lista di Verifica"
- Funzionalità di ricerca e reportistica sulle autovalutazioni
- Ricevimento domanda, assegnazione e presa in carico da parte dell'Authority
- Richiesta di integrazioni Back office per la configurazione dei requisiti
- Modulo admin per la generazione di liste di verifica
- Funzione di Esportazione di strutture accreditate/autorizzate
- Anagrafica e profilazione dei diritti dei Valutatori
- Assegnazione domande ai Valutatori
- Creazione automatica del verbale di verifica
- Gestione visita di verifica

CENSIMENTO DELLE ENTITÀ DEL SISTEMA, GESTIONE DELLE AUTOVALUTAZIONI E COMPILAZIONE DELLA DOMANDA

La compilazione e l'invio della domanda dovrà avvenire tramite apposite interfacce web disponibili per i richiedenti, con le quali potranno gestire ogni tipologia di procedimento, inserendo i dati e i documenti richiesti.

Questa fase comprende la registrazione nel sistema della struttura richiedente e delle anagrafiche relative al Legale Rappresentante e alle sue persone interne (che possono essere successivamente indicate come responsabili delle risposte fornite ai requisiti di autovalutazione loro assegnati=assegnatari o valutatori interni). La registrazione permette di ricevere gli account di accesso al sistema, che vengono rilasciati tramite email. Ogni persona potrà avere differenti profili di accesso, e differenti diritti di visualizzazione e intervento. L'autenticazione degli utenti avverrà tramite Identity Provider Shibboleth, mentre la successiva profilazione (cosa può fare nel gestionale) avverrà sul gestionale in oggetto.

Il Responsabile della presentazione della domanda avrà la possibilità di inserire le Unità di Offerta per le quali si richiedono autorizzazioni/accreditamenti nel sistema, incardinandole all'interno delle rispettive Unità Organizzative e strutture fisiche.

Per ogni UDO vengono richieste una serie di informazioni descrittive (area di appartenenza (SS o SO o SA o VE ecc.), nome, tipologia, ubicazione fisica=sede operativa ed edificio), sulla base delle quali dovranno essere generati in automatico un codice univoco di identificazione e le liste di requisiti per l'autovalutazione, ai quali i titolari o i loro delegati saranno tenuti a rispondere.

I requisiti devono essere generati in automatico per le singole UDO, ma anche per le UO (nel caso per esempio dei requisiti generali – strutturali o aziendali). I requisiti potranno essere suddivisi per competenza fra le persone interne alla struttura richiedente (per le quali sarà stato creato un apposito profilo di accesso); gli assegnatari avranno a disposizione un'unica interfaccia per la compilazione delle risposte da dare alle liste.

E' richiesto un sistema di versioning per permette di mantenere traccia di qualsiasi modifica effettuata e del responsabile della stessa anche ai fini del sistema di qualità interno ai richiedenti (sul singolo requisito c'è la storia, e nella domanda c'è la lista delle azioni eseguite e da chi).

Tutti i dati inseriti potranno essere ricercabili, ed esportabili in file pdf, csv ed excel.

E' necessario che vi sia una forte integrazione tra la parte gestionale (informazioni anagrafiche e gestione delle Liste di Verifica per l'autovalutazione) e la parte documentale del procedimento: per ogni procedimento deve infatti essere creato in automatico un fascicolo archivistico, che contiene tutta la documentazione inserita in sede di compilazione della domanda, e che verrà alimentato nel corso del procedimento. Il fascicolo informatico condiviso tra il personale dell'Authority coinvolto nella valutazione e nella verifica dei requisiti, e deve tenere traccia di tutto l'iter del procedimento e dei documenti rilevanti ai fini del rilascio dell'autorizzazione e accreditamento.

La domanda, una volta inviata, non sarà più modificabile nel back-office del richiedente. Ogni utente del sistema (sia dell'Authority, sia informatico o utente esterno) dovrà avere il proprio profilo di accesso, comprensivo dei diritti di visibilità e di modifica sui procedimenti e sui documenti. La domanda inviata verrà notificata e presa in carico dall'Authority. In particolare è richiesta l'integrazione con il Portale PA attraverso **autenticazione Shibboleth** per cui verranno passati alla piattaforma software i dati relativi alla persona che fa accesso al sistema per la sua successiva profilazione.

GESTIONE DEL PROCEDIMENTO E DELLA FASE DI VERIFICA

Il procedimento deve essere gestito dall'Authority che valuterà la documentazione. Seguirà poi la gestione della fase di verifica, tramite i valutatori nominati che, in seguito alla creazione della loro utenza, utilizzeranno l'applicativo per rispondere ai requisiti collegati alla domanda e assegnati loro e i documenti richiesti dalla procedura (programmazione visita, rapporto di verifica, relazione di rispondenza, prescrizioni), oltre che per consultare il fascicolo del procedimento e le liste di autovalutazione inserite dal richiedente.

Il sistema dovrà gestire le comunicazioni intercorrenti fra il richiedente/Titolare e l'Authority, necessarie per lo svolgimento del procedimento stesso (all'interno del flusso, tramite un sistema di invio mail predisposto a monte). Server di posta in uscita

Il disegno dei work flow dei procedimenti deve essere gestito tramite un Business process management che dovrà essere flessibile, perché potrà essere modificato in seguito a variazioni legislative.

Il software deve gestire in automatico il calcolo delle scadenze relative all'autorizzazione, accreditamento e vigilanza: le scadenze sono gestite tramite properties. L'iter del procedimento si concluderà con il rilascio o il diniego dell'autorizzazione/accreditamento, e con la produzione della relativa autorizzazione/parere. Il sistema dovrà gestire anche i successivi rinnovi o le eventuali sospensioni o revoche: le autorizzazioni scadute saranno gestite con la Vigilanza periodica mentre per l'accreditamento è possibile presentare una nuova domanda di accreditamento; il titolare riceve una notifica 6 mesi prima della scadenza dell'accreditamento. Tutta la documentazione prodotta nello svolgersi del procedimento verrà inserita e conservata nel relativo fascicolo archivistico, attraverso il quale potrà essere ricostruito l'iter e l'esito dello stesso. Integrazione con il protocollo informatico

QUALITÀ DEL SOFTWARE

Ogni prodotto Software realizzato/modificato deve essere esente da difetti e pienamente rispondente ai requisiti di sicurezza, usabilità, prestazioni, manutenibilità, ecc.

Ne discende che eventuali anomalie riscontrate sulle funzionalità realizzate e/o modificate e/o il non rispetto dei suddetti requisiti devono essere rimosse a totale carico del Fornitore, come parte integrante dei servizi che li hanno realizzati. Pertanto, l'impresa dovrà garantire la tempestiva rimozione dei difetti del software nuovo e/o modificato nonché la correzione e/o il ripristino delle basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti, con gli stessi livelli di servizio previsti per la manutenzione correttiva.

Si precisa che gli interventi correttivi dovranno riguardare anche la documentazione a corredo (manuali online).

Per tutte le variazioni che potrebbero occorrere al software prodotto a seguito di attività di manutenzione (di qualsivoglia natura) e di sviluppo il Fornitore dovrà produrre/aggiornare la documentazione prevista.

INSTALLAZIONE

Si richiede l'installazione e la configurazione del software presso la struttura informatica della Pubblica Amministrazione che metterà a disposizione la connettività di rete, i server virtuali e le VPN per gli accessi tecnici.

La struttura informatica della Pubblica Amministrazione provvederà ad installare il software di base, application server e database open richiesti. E' compito dell'aggiudicatario configurare l'ambiente di base se necessario e l'installazione delle web-app che compongono la piattaforma software.

Si precisa che dovranno essere predisposti due ambienti speculari sia per l'ambiente di collaudo, sia per l'ambiente di produzione.

A seguito dell'installazione verranno effettuati i test di funzionamento del sistema.

L'Ufficio Informatica, Tecnologia, Dati e Statistica fornirà i contatti con i sistemisti e le VPN per gli accessi alle risorse messe a disposizione. Le applicazioni WEB sia in Internet che in Intranet saranno mediate tramite i rispettivi portali che gestiscono tipologie di utenti distinti, (utenti esterni - utenti interni). I due portali utilizzano due Identity Provider distinti tramite Shibboleth.

IMPORT DI LISTE DI DATI VINCOLATI PER LE REGISTRAZIONI

E' richiesto l'inserimento di una serie di liste di dati vincolati necessari per la registrazione delle entità del sistema o per la predisposizione della domanda di Autorizzazione/Accreditamento.

Questi dati dovranno avere la possibilità in seguito di essere gestiti in autonomia attraverso appositi pannelli di amministrazione del sistema, da parte del personale con i diritti di Admin. In particolare qui di seguito una lista delle tipologie dei dati oggetto di importazione e successiva gestione:

- **Titolari di strutture sanitarie, socio-sanitarie e socio-educative, veterinarie e farmaceutiche:**
 - Natura del Titolare

- Classificazione del Titolare
- Tipo Titolare
- Tipologia Impresa/Studio
- Autorità preposte
- Tipologia richiedente
- **Unità di offerta (UDO)**
 - Classificazioni UDO
 - Tipo UDO
 - Tipo Fattore Produttivo
 - Ambito
 - Discipline
 - Aree di discipline
 - Branche
 - Prestazioni
 - Settori
 - Sub-settori
 - Codici Aziende Sanitarie
- **Requisiti**
 - Requisiti
 - Liste di Requisiti
 - Delibere
- **Mail di notifica**
 - Parametri
- **Congruenza programmazione**
 - Uffici
 - Utenti

REALIZZAZIONE DEI FLUSSI

Viene richiesta l'analisi, da parte di un esperto di dominio e di piattaforma, da effettuarsi con il personale dell'Ente appaltante e degli uffici utilizzatori, per la realizzazione del disegno dei flussi di AU/AC per la successiva implementazione all'interno del BPM (modulo obbligatorio integrato).

REALIZZAZIONE DEI MODELLI INTEGRATI

La modulistica relativa alle comunicazioni, da parte dell'Ente verso le strutture sanitarie, dovrà essere resa compatibile con l'immagine dell'Authority in modo da produrre comunicazioni istituzionali personalizzate nel sistema

FORMAZIONE, AVVIAMENTO AL SISTEMA E MANUALISTICA

Dovranno essere organizzate sessioni formative per gli utenti amministratori del sistema, per gli utenti finali ed eventualmente per il personale tecnico/sistemistico.

A seguito della attività formativa verranno messe a disposizione giornate di un consulente esperto dell'applicazione e della tematica per un supporto a garanzia di un avvio efficiente del sistema.

Il manuale per l'utente dovrà essere ultimato in concomitanza con il collaudo, in seguito il manuale dovrà essere integrato ogni qualvolta siano necessarie implementazioni del sistema che andranno ad incidere sull'operatività delle diverse classi di utenza.

SERVIZIO DI HELP DESK

La fornitura della piattaforma per la trasformazione digitale dell'Authority sanitaria dovrà essere affiancata dalla fornitura di servizio di help desk, compresa nel progetto. Il fornitore dovrà utilizzare un sistema di Trouble Ticketing ove verranno registrate le richieste da parte dell'Authority e un sistema mail evidenzierà le evasioni dei ticket.

La disponibilità del servizio deve essere garantita durante gli orari di ufficio.

Dovranno essere messi a disposizione i Manuali d'uso del software per il personale dell'Authority e per gli utenti esterni.

MANUTENZIONE CORRETTIVA

Il servizio di manutenzione correttiva della piattaforma è compreso nel progetto.

Servizio effettuato nei giorni feriali dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle 15:00 alle 18:00, escluso il sabato e la domenica e le festività:

- supporto tecnico per la configurazione del software;
- supporto applicativo all'utilizzo del software;
- verifica delle anomalie segnalate;
- gestione completa del ciclo di vita della richiesta di assistenza, mediante accesso al sistema Web di Trouble Ticketing, per il tracciamento del flusso operativo della richiesta:
 - inserimento;
 - presa in carico;
 - inizio intervento;
 - comunicazioni da e verso il Cliente;
 - chiusura.

Il servizio dovrà essere gestito mediante specifico sistema di Trouble Ticketing, messo a disposizione dal fornitore.

Si intende un servizio di secondo livello per gli addetti della segreteria, i quali faranno il servizio di primo livello nei confronti dei provider.

Il servizio dovrà comprendere anche la gestione delle anomalie segnalate nel sistema di Trouble Ticketing:

classificazione dell'anomalia segnalata:

- bloccante,
- non bloccante critica,
- non bloccante non critica.

Service Level Agreement (SLA):

- anomalia bloccante: presa in carico immediata, attivazione entro 8 ore lavorative;
- anomalia non bloccante critica: presa in carico entro 2 giorni lavorativi, aggiornamento entro 10 giorni lavorativi;

- anomalia non bloccante non critica: aggiornamento del software in relazione ai rilasci di release (almeno due all'anno).

L'installazione degli aggiornamenti dovrà essere fatta sul server di test in accordo con i ns. sistemisti

Il servizio di manutenzione correttiva è teso a garantire che il software nuovo o modificato prodotto durante l'esecuzione delle attività contrattuali, conservi la piena funzionalità e sia rispondente ai requisiti prestazionali espressi dall'Amministrazione. Il suddetto servizio, comprensivo di help desk, verrà attivato al collaudo positivo della piattaforma software, all'inizio della fase di formazione del personale.

Sono a carico del Fornitore, tutti gli interventi tesi a assicurare la piena funzionalità del software. Nel periodo di garanzia, pari a 12 mesi dalla data di collaudo, qualora venissero riscontrati difetti sul software si precisa che, il Fornitore è tenuto tempestivamente, senza alcun onere aggiuntivo, a garantire la correzione dei difetti riguardanti:

- gli oggetti software (moduli e interfacce);
- le basi dati deteriorate come ripercussione dei difetti;
- la documentazione.

Dovranno essere messi a disposizione della stazione appaltante persone in numero sufficiente con comprovata esperienza nei settori richiesti ed in particolare:

- Sistemisti
- Programmatori senior che abbiano già operato sui sorgenti della piattaforma software
- Esperti di dominio: persone che conoscono gli iter sanitari di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie e che conoscono il prodotto in tutte le sue funzionalità.

DIRITTI DI PROPRIETÀ

Tutto il software installato dovrà essere libero da vincoli o installato con le necessarie licenze per il corretto funzionamento. Tutto il software che verrà prodotto ad hoc nell'esecuzione delle attività contrattuali (applicazioni, codice sorgente ed eseguibile) diventerà di proprietà della Pubblica Amministrazione, che potrà avvalersi della facoltà di riutilizzare completamente o in parte quanto prodotto. Tale materiale dovrà essere consegnato dal fornitore alla Pubblica Amministrazione e nello specifico all'Ufficio Informatica, Tecnologia, Dati e Statistica.

TERMINI DI CONSEGNA

Si richiede che il progetto complessivo della realizzazione del gestionale, composto dalle 4 fasi elencate al punto successivo, sia completato entro 12 mesi dalla data del contratto.

FASI

Il progetto si completerà in quattro fasi:

- 1) installazione delle componenti di base ed i moduli previsti in ambiente di TEST;
- 2) popolamento dei dati analisi e realizzazione dei flussi di autorizzazione;
- 3) attivazione help desk e realizzazione dei flussi di accreditamento
- 4) formazione e consegna operativa in ambiente di PRODUZIONE.

Alla conclusione di ogni fase corrisponderà un documento di stato avanzamento lavori (SAL) che consentirà al fornitore di fatturare la fase di lavoro terminata:

- 1) installazione 10% del totale
- 2) popolamento e flussi di autorizzazione 20%
- 3) attivazione help desk e realizzazione flussi di accreditamento 30%
- 4) formazione e consegna 40%

COLLAUDO

Il collaudo finale sarà stilato, a seguito di dichiarazione scritta dell'Authority Sanitaria, dopo la verifica che le componenti e le sezioni richieste siano correttamente funzionanti e funzionali.

SVILUPPI SOFTWARE

La fornitura si intende a progetto, pertanto eventuali sviluppi software richiesti dall'Authority Sanitaria, saranno commissionati e valutati successivamente alla data di collaudo con richiesta di offerta in termini di progetto, ore di sviluppo e costi.

SERVIZIO DI MANUTENZIONE

Si richiede la quantificazione dei servizi di manutenzione ordinaria e correttiva, comprensiva di help desk, che sarà eventualmente attivata dopo il periodo di garanzia. Tale quantificazione sarà utilizzata ai fini del punteggio, quindi dovrà essere indicata nell'ambito dell'offerta tecnica e non avere riferimenti all'importo proposto nell'offerta economica.