

**CAPITOLATO TECNICO PER
L'ACQUISIZIONE DI UNA PIATTAFORMA
GESTIONALE PER GLI UFFICI LEGALI
DELLE AZIENDE/ENTI DEL SSR**

Sommario

1. PREMESSA
2. HARDWARE E RETE
3. PIANO DI ESECUZIONE
4. FORMAZIONE E AFFIANCAMENTO
5. RECUPERO DI DATI E DOCUMENTI
6. PENALI
7. PRIVACY
8. INDICE DEGLI ALLEGATI

1. PREMESSA

La presente gara ha per oggetto la fornitura in locazione operativa di una piattaforma software dedicata alla gestione delle attività espletate dalle Strutture organizzative deputate alla trattazione del contenzioso stragiudiziale e giudiziale, nonché agli affari legali delle aziende sanitarie e ospedaliere toscane e di Estar, a seguire denominate semplicemente **Strutture**.

La fornitura riguarderà soltanto l'acquisizione di software e non prevede l'acquisizione dell'hardware, che sarà messo a disposizione da Estar.

Gli enti attualmente interessati alla gara, a seguire denominati anche per brevità **Enti**, sono:

- Azienda Usl Toscana Nord Ovest
- Azienda Ospedaliero Universitaria Senese
- Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana
- Azienda Usl Toscana Sud Est
- ESTAR - Ente di supporto tecnico-amministrativo regionale

Le ditte partecipanti alla presente gara dovranno rendere disponibile alla Commissione Giudicatrice un link cui accedere per visionare in demo il prodotto software offerto ed un contatto per l'eventuale necessità di supporto all'accesso alla demo.

Il prodotto informatico oggetto della presente procedura, a seguire denominato per brevità anche **Prodotto**, è destinato ad agevolare e rendere più efficace l'attività delle Strutture organizzative deputate alla trattazione del contenzioso stragiudiziale e giudiziale delle aziende sanitarie locali e ospedaliere toscane e di Estar.

Detto prodotto dovrà assicurare le specifiche funzionali meglio descritte nell'Allegato A.

Il prodotto sarà utilizzato sia dal personale amministrativo delle strutture sia dal personale che svolge l'attività professionale di avvocato alla dipendenza degli enti ed inserito nelle strutture. Le strutture operative destinate ad utilizzare il programma hanno articolazioni sul territorio della/e area/e vasta/e di riferimento e vi sono pertanto una pluralità di uffici dislocati geograficamente sul territorio di competenza di ciascun Ente.

Il prodotto deve gestire, assicurando le funzionalità di cui all'allegato A, i documenti correlati alle attività delle strutture, siano essi provenienti da terzi ovvero formati dal personale amministrativo delle strutture ovvero relativi al mandato professionale ed alla difesa in giudizio degli enti assicurati dagli avvocati dipendenti dei medesimi enti.

Il prodotto, con riferimento agli avvocati dipendenti degli enti, dovrà consentire agli stessi di utilizzare le proprie credenziali *di accesso alla posta elettronica certificata oltre alla firma elettronica* per svolgere le attività difensive e professionali legate al processo telematico, assicurando la riservatezza e la conservazione dei dati.

Il prodotto dovrà essere utilizzato da una pluralità di utenti con profili professionali e funzioni differenti.

Il prodotto deve assicurare la gestione di una pluralità di affari legati a richieste stragiudiziali ed a contenziosi formalmente incardinati, a cui ricollegare i documenti inerenti alla trattazione dell'affare.

Il numero dei nuovi affari annualmente previsti per i singoli Enti è il seguente:

- Azienda Usl Toscana Nord Ovest: n. 350
- Azienda Ospedaliero Universitaria Senese: n. 120
- Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana n. 150
- Azienda Usl Toscana Sud Est: n. 300
- ESTAR - Ente di supporto tecnico-amministrativo regionale n. 120.

Tutte le integrazioni dovranno essere implementate nel rispetto di quanto indicato nell'allegato H e per quanto riguarda la parte economica più specificatamente al paragrafo 5.1.1.1 dell'Allegato B - Linee guida IPF v04, applicando senza oneri aggiuntivi eventuali versioni aggiornate delle specifiche vigenti al momento dell'avvio del progetto.

I dettagli tecnici delle integrazioni di cui all'allegato H devono essere oggetto dell'offerta tecnica in termini di soluzione proposta e secondo le modalità di integrazione rese necessarie sulla base delle specifiche tecniche rese disponibili dai fornitori dei servizi invocati.

I sistemi proposti dovranno prevedere un ambiente di produzione per ogni Azienda/Ente del SSR ed il relativo ambiente di test per tutta la durata dell'appalto.

2. HARDWARE E RETE

L'infrastruttura da utilizzare per il software oggetto del presente capitolato sarà messa a disposizione da ESTAR sia in termini di hardware che in termini di rete. I sistemi proposti dovranno risultare *compliant* alle indicazioni contenute nell'ALLEGATO B Linee_guida_IPF_v04.pdf e prevedere un ambiente per ogni Azienda/Ente del SSR ed i relativi ambienti di test.

Sarà oggetto di valutazione la proposta progettuale per la realizzazione di soluzioni architettoniche che possano lavorare nativamente in modalità distribuita a livello geografico regionale e di area vasta, in alta affidabilità, indipendente dalle tecniche di virtualizzazione, con interfaccia web, come da documento ALLEGATO B Linee_guida_IPF_v04.

Con riferimento alle indicazioni delle specifiche tecniche relative alla connettività, si rimanda inoltre all' *ALLEGATO D InterSST_Regole_uso_v.1.0.pdf*.

Le licenze del software di base (RBDMS, S.O., ecc.) sono a carico dell'aggiudicatario, come riportato nel documento ALLEGATO B Linee_guida_IPF_v04.

3. PIANO DI ESECUZIONE

La presente fornitura comprende la piattaforma software, la realizzazione del progetto e il servizio di assistenza e manutenzione per tutta la durata dell'appalto.

La proposta progettuale deve essere contenuta in un documento denominato "Piano di esecuzione" che deve essere conforme a quanto disciplinato dall' *ALLEGATO F Allegato Project management – v3.pdf* al quale si fa espresso rinvio.

Eventuali adeguamenti tecnologici dovranno comunque rispettare quanto previsto dalle linee guida, di cui all'Allegato B e agli specifici allegati tecnologici e dovranno essere resi disponibili entro 60 giorni dalla data della stipula della convenzione,

Il piano di esecuzione proposto deve articolarsi in una pianificazione complessiva che impieghi 6 mesi massimi per l'avvio del primo impianto, comprensivo di tutte le attività (recupero storico laddove previsto, formazione, affiancamento e messa in produzione) e 4 mesi per ogni successivo impianto a far data dal perfezionamento dell'accordo contrattuale tra il singolo ente del SSR ed il fornitore.

La data dell'avvio del primo impianto è il termine ultimo entro il quale la piattaforma oggetto di fornitura deve essere rilasciato nella versione con la completa destrutturazione a servizi, come indicato nel documento *ALLEGATO B Linee_guida_IPF_v04.pdf*.

Il Collaudo della piattaforma deve avvenire secondo quanto disposto nell'allegato dell'ALLEGATO ALLEGATO F - Project management - v3.pdf

In merito ai percorsi di assistenza si precisa che gli stessi dovranno essere assicurati secondo le specifiche riportate negli allegati A1 e A2 ai quali si rimanda.

La copertura del servizio di Assistenza e Manutenzione, deve essere fornita attraverso help-desk telefonico nei termini che seguono:

- Lunedì-Venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19:30
- Sabato ore 8:00-13:30

Si precisa che anche l'assistenza RDBMS/Server è a carico dell'aggiudicatario, come riportato nel Par. 5.2.3 del documento ALLEGATO B Linee_guida_IPF_v04.

La fornitura può inoltre prevedere servizi aggiuntivi a consumo:

- **Manutenzione Evolutiva** del software in esercizio
- Attività **Sistemistiche, DBA, etc...** straordinarie (Es. Migrazioni/Interventi straordinari sui data center)
- Attività di **Formazione e Affiancamento** ulteriore rispetto al paragrafo che segue.

In aggiunta a quanto fin qui descritto, nel corso dell'appalto si prevede di utilizzare delle gg/u di attività extra-contratto e a consumo, regolamentate dagli allegati A1 e A2 nei quali sono descritte le procedure di *change request*.

4. FORMAZIONE E AFFIANCAMENTO

Il fornitore deve elaborare un piano formativo che comprenda tutte le attività di formazione e avvio all'utilizzo del sistema.

Il Piano di formazione deve includere almeno le seguenti informazioni:

- la metodologia adottata, tenendo conto che la formazione deve necessariamente essere erogata on-site presso ciascuna struttura, distinguendo i diversi livelli di formazione in funzione del profilo professionale;
- la descrizione dei corsi con evidenza in dettaglio dei rispettivi contenuti, della durata, del numero minimo e massimo di docenti, degli obiettivi formativi, ecc.
- numero di giornate e ore erogate complessivamente e per ciascuna sessione di ciascun corso
- la documentazione, la manualistica e il materiale informativo
- la tecnologia prevista e/o utilizzabile;
- le variabili di dimensionamento;
- i vincoli e i requisiti organizzativi;
- eventuali standard e/o norme di riferimento.

Si precisa che la documentazione deve essere quella dell'impianto proposto nel progetto e non quella generica del prodotto.

Si ritiene incluso nel progetto un pacchetto di giornate di formazione/affiancamento, eseguite da personale esperto e qualificato, come richiesto nella griglia economica.

La proposta formativa sarà comunque oggetto di valutazione da parte della commissione di gara.

Il riconoscimento dell'attività effettuata ai fini della fatturazione e del pagamento è disciplinato dalle medesime condizioni applicabili alla attività di Manutenzione evolutiva.

5. RECUPERO DI DATI E DOCUMENTI (da completare)

Dovrà essere previsto il recupero dei documenti in essere attualmente conservati in ambiente Windows ed attraverso la piattaforma di flussi documentali denominata "Alfresco". Il fornitore dovrà elaborare un proposta che dovrà rispettare i criteri di seguito specificati:

Dovrà anche essere previsto il recupero delle informazioni storicamente presenti nel gestionale SiGRC

Prima di effettuare il recupero dello storico ciascun ente ed il fornitore verificheranno in contraddittorio la qualità dei dati e dei documenti oggetto della migrazione constatandone la qualità e la quantità. All'esito del processo di migrazione, verranno verificate la corrispondenza della qualità e della completezza rispetto ai dati/documenti originali.

6. PENALI

In caso di inosservanza delle norme del presente capitolato ed inadempimento ai patti contrattuali, gli Enti possono applicare penalità commisurate al danno arrecato rispetto al normale funzionamento del servizio ed al ripetersi degli inadempimenti.

Gli Enti hanno la facoltà di applicare le seguenti penali, previa valutazione insindacabile della gravità dell'inadempimento e del danno procurato al regolare svolgimento del servizio.

Per ogni giorno solare di ritardo rispetto alla data dell'avvio, prevista dal capitolato e dal Gantt esecutivo, gli Enti si riservano il diritto di applicare una penale fino ad un massimo di € 250. Iva esclusa.

Per le penali relative al servizio di assistenza e manutenzione si rinvia all'allegato A1.

7. PRIVACY

Si rimanda agli allegati C e si richiede la compilazione della scheda C1.

Tutti gli allegati menzionati e comunque pubblicati unitamente al presente capitolato ne costituiscono parte integrante e sostanziale con il medesimo valore giuridico.

8. INDICE DEGLI ALLEGATI

ALLEGATI A

A SPECIFICHE FUNZIONALI

Contiene le specifiche funzionali che il software deve possedere e le indicazioni in merito alle normative vigenti in ambito di prevenzione e protezione.

A1 PROCEDURA GESTIONE SOFTWARE CHANGE _V6

Delinea le caratteristiche del servizio di assistenza e manutenzione che l'Aggiudicatario dovrà garantire per tutta la durata dell'appalto. Illustra le peculiarità di un servizio di assistenza e manutenzione per un software gestionale, sia in termini di manutenzione ordinaria, sia in termini di manutenzione correttiva ed evolutiva. Esplicita i livelli di servizio attesi e la modalità di misurazione dei Service Level Agreement (SLA). Definisce le penali che il Cliente può applicare in caso di non rispetto dei livelli di servizio contrattualizzati. Specifica le modalità di interazione nel caso di disservizi che abbiano un impatto rilevante ai fini del rischio clinico.

A2 PROCEDURA GESTIONE SOFTWARE CHANGE - MODULO CHANGE REQUEST V2

La procedura definisce le modalità di gestione delle CHANGE REQUEST sui software in uso in Estar e nelle Enti., evidenziando il processo da attuare per la gestione delle attività che rientrano nell'ambito dei servizi di Manutenzione Evolutiva (MEV) sul software aggiudicatario per tutta la durata dell'appalto.

Rientrano in questa procedura anche le attività eseguite dai fornitori che, seppur non sempre inquadrabili nella tipologia 'CHANGE REQUEST', hanno un impatto sulla gestione organizzativa delle manutenzioni evolutive (es. attività sistemistiche, estrazioni ad hoc, migrazioni di infrastrutture e DB, modifiche ai flussi DOC e RFC, ecc.), pertanto la presente procedura sarà applicata ad ogni ambito di utilizzo delle giornate di manutenzione evolutiva comprese nella fornitura.

A3 ESEMPIO CALCOLO SLA

Fornisce a solo titolo di esempio un report di calcolo degli SLA che l'Aggiudicatario dovrà produrre in allegato alle fatture periodiche. E' possibile ovviamente produrre reportistica più ampia e si precisa che quanto contenuto nell'esempio è il livello minimo richiesto.

ALLEGATO B

LINEE GUIDA IPF V4

Le linee guida emanate nel 2017 dal Dipartimento TIS di ESTAR hanno come obiettivo il raggiungimento di modalità omogenee e unitarie di progettazione e realizzazione dei sistemi informativi come strumento di garanzia di valore aggiunto degli investimenti del SSR nel settore ICT.

Nel documento sono identificati quattro momenti significativi nel ciclo di vita di un'automazione informatica:

- *progettazione, valutazione ed acquisizione*
- *verifica funzionale e prima installazione*
- *mantenimento, continuità di servizio ed evoluzione*
- *dismissione*

Per ognuno di questi momenti il documento identifica delle linee guida metodologiche da considerarsi obiettivo per ogni automazione informatica del SSR.
In particolare si evidenzia che il documento affronta in dettaglio la fase di dismissione delle tecnologie al termine del loro ciclo di vita.

ALLEGATI C

PRIVACY (Specifiche in merito alla privacy e Scheda C1 da compilare)

Il documento illustra le peculiarità dei progetti tecnologici in ambito sanitario, in merito alle problematiche di privacy imposte dalle normative vigenti. In particolare, per i software sanitari, stabilisce buone pratiche evidenziando la necessità di evoluzione verso sistemi nativamente sviluppati secondo i principi di 'privacy by design' e 'privacy by default'.

ALLEGATO D

REGOLE D'USO INTERSST

Con l'acronimo INTERSST si intende l'infrastruttura di connettività della Sanità Toscana, vigente al momento della stesura del capitolato; pertanto il documento definisce le modalità con cui l'Aggiudicatario dovrà interagire con le reti dati di Estar e delle Enti. Toscane.

ALLEGATO F

PROJECT MANAGEMENT V3

MODALITA' DI GESTIONE DEL PROGETTO ED ESECUZIONE COLLAUDI

La sempre maggiore complessità dei progetti in ambito ICT, spesso distribuiti su molte Enti, impone modalità professionali di gestione, sia da parte dell'Aggiudicatario che del Committente. La presente fornitura dovrà essere gestita secondo metodologie e best practice proprie del Project Management e in questo documento si delineano i requisiti richiesti, le metodologie e l'organizzazione che l'Aggiudicatario avrà a disposizione in termini di risorse ICT di ESTAR allocate al progetto.

ALLEGATO H

ELENCO INTEGRAZIONI SOFTWARE DA REALIZZARE

Definisce gli ambiti di azione delle integrazioni con software di terze parti che l'Aggiudicatario, dovrà realizzare. In tale documento sono elencati i sistemi dei software di terze parti oggetto di integrazione.

ALLEGATO I

SCHEDA DETTAGLIO ECONOMICO