

PROCEDURA APERTA SOTTO SOGLIA COMUNITARIA

**Capitolato Tecnico per la fornitura di
un software per la gestione
informatizzata della rete integrata per
la continuità dell'assistenza tra le
Strutture Ospedaliere di Ricovero e
Cura e le Strutture di Ricovero della
rete territoriale di ATS Città
Metropolitana di Milano**



Indice

1. PREMESSA.....	3
2. CONTESTO.....	3
3. PROCESSO DI GESTIONE DELLA RETE INTEGRATA DI RICOVERO TERRITORIALE	4
4. PRESTAZIONI OGGETTO DELL'APPALTO.....	7
5. FORNITURA DI UN'APPLICAZIONE SOFTWARE.....	8
5.1 REQUISITI FUNZIONALI.....	8
5.2 REQUISITI NON FUNZIONALI	17
5.3 REQUISITI TECNICI.....	19
6. RECUPERO DEI DATI STORICI	20
7. HOSTING DELL'APPLICAZIONE	20
8. TITOLARITÀ DEL SOFTWARE	21
9. FORMAZIONE	21
10. MANUTENZIONE CORRETTIVA DELL'APPLICAZIONE SOFTWARE E ASSISTENZA	21
11. MANUTENZIONE NORMATIVA DELL'APPLICAZIONE SOFTWARE	22
12. MANUTENZIONE EVOLUTIVA DELL'APPLICAZIONE SOFTWARE.....	23
13. LIVELLI DI SERVIZIO MINIMI RICHIESTI E CRITERI DI MISURA.....	24
14. PIANO DI FORNITURA.....	25
14.1 CONSEGNA DELLA SOLUZIONE	25
14.2 COLLAUDO.....	25
15. EXIT STRATEGY	26
16. DOCUMENTAZIONE.....	26
16.1 MANUALE AMMINISTRATORE	26
16.2 MANUALE UTENTE.....	27
17. DOCUMENTAZIONE TECNICA DI OFFERTA	27
18. LEGENDA E TERMINOLOGIA	27
19. ALLEGATI.....	29
20. RIFERIMENTI	29



1. PREMESSA

L'ATS Città Metropolitana di Milano intende affidare, attraverso gara d'appalto, la fornitura di un software per la gestione informatizzata della rete integrata per la continuità dell'assistenza tra le Strutture Ospedaliere di Ricovero e Cure e le Strutture di Ricovero della rete territoriale di ATS Città Metropolitana di Milano.

Il codice del software oggetto del presente appalto e la proprietà intellettuale dello stesso saranno di ATS Città Metropolitana di Milano. Ricompreso nella fornitura oggetto di gara, oltre ai servizi di manutenzione correttiva e normativa del software, è il servizio di hosting dell'applicativo stesso. I servizi di manutenzione ed hosting compresi nella fornitura devono avere durata di 60 mesi.

All'interno di questo documento sono state adottate le seguenti convenzioni:

- L'amministrazione appaltante (ATS Città Metropolitana di Milano) sarà indicata come ATS;
- L'aggiudicatario sarà indicato come il Fornitore;
- I partecipanti alla gara saranno indicati come i Concorrenti.

2. CONTESTO

Nella fase di stabilizzazione, a seguito di un episodio di acuzie o di riacutizzazione, può risultare necessario accompagnare il paziente dall'Ospedale verso il territorio con la risposta più appropriata al suo bisogno, al fine di riportarlo al miglior stato di salute e benessere possibile.

La gestione della continuità assistenziale può prevedere la dimissione dall'Ospedale verso altri setting di ricovero (Cure Intermedie, Riabilitazione Specialistica, Subacute). Tale percorso necessita di un processo di informatizzazione che coinvolga più Soggetti (Reparto Ospedaliero, Centro Servizi Aziendale (CSA), Centro Servizi Milano (CSM), Strutture di Ricovero della rete territoriale, ATS della Città Metropolitana di Milano), secondo un percorso che sarà dettagliato in questo documento.

Il software oggetto del presente capitolato dovrà supportare tale processo; dovrà inoltre poter essere facilmente integrato con il portale del Progetto Milano relativo al Centro Servizi.

I dati verranno inseriti nel sistema informatico in modo ragionato (è stata predisposta come ipotesi una "scheda di valutazione del percorso assistenziale") e quindi assemblati dal sistema in tre schede sulla base delle tre destinazioni:

- Cure intermedie (vedi scheda regionale + frontespizio)
- Riabilitazione ospedaliera (vedi scheda allegata a titolo esemplificativo. La versione che il sistema dovrà produrre sarà analoga, ma assemblata secondo quanto concordato con ATS)



- Subacuta (vedi scheda allegata a titolo esemplificativo. La versione che il sistema dovrà produrre sarà analoga, ma assemblata secondo quanto concordato con ATS)

In caso di modifica della destinazione, il sistema dovrà usare i dati già inseriti e chiedere solo quelli mancanti per il completamento della nuova scheda.

Il contratto stipulato a seguito dell'aggiudicazione del presente bando tra ATS e Fornitore potrà essere ceduto da ATS ad altro Ente Sanitario Pubblico, mantenendo invariate le condizioni contrattuali.

3. PROCESSO DI GESTIONE DELLA RETE INTEGRATA DI RICOVERO TERRITORIALE

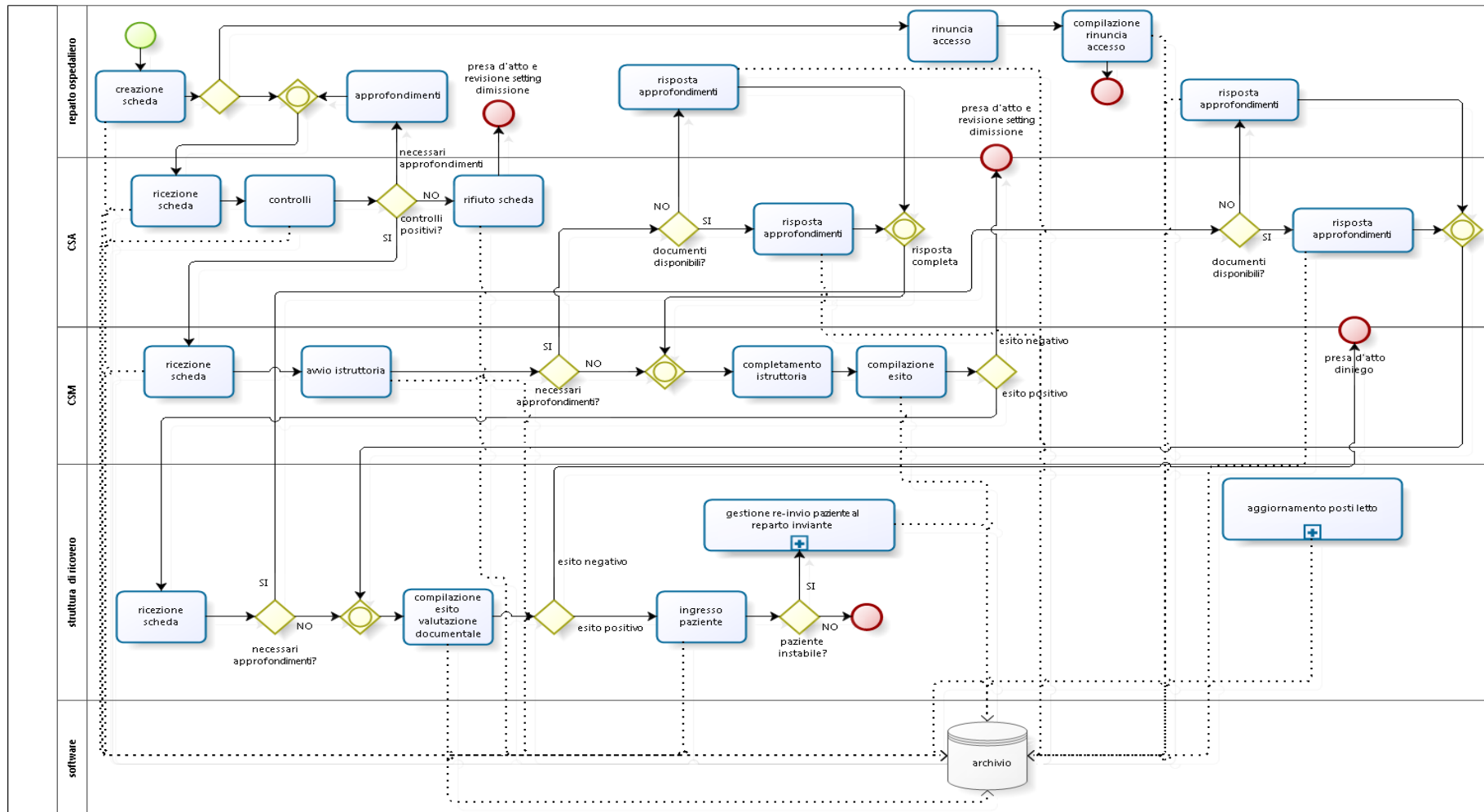
Il processo è descritto nella tabella seguente, suddiviso tra livello organizzativo e fase/azione presidiata. Sono evidenziate in grassetto le fasi che dovranno essere totalmente o in parte gestite con il software oggetto del presente capitolato.

LIVELLO ORGANIZZATIVO	FASE/AZIONE PRESIDATA
Reparto ospedaliero	Effettua un "trriage" entro 48/72 ore dal ricovero per una prima identificazione dei pazienti che necessiteranno di un accompagnamento alla dimissione
	Effettua un orientamento qualificato per individuare l'unità di offerta verso cui indirizzare il paziente (Sub Acute, Riabilitazione Specialista Sanitaria, Cure Intermedie ...).
	Sceglie l'unità d'offerta più adatta al paziente.
	Compila, anche progressivamente, la scheda per la dimissione, composta da una parte fissa e da una variabile a seconda dell'unità d'offerta selezionata.
	Informa i familiari dell'assistito riguardo l'avvio dell'iter per un eventuale trasferimento dopo la fase di acuzie della malattia
	Utilizzando il software invia la scheda compilata al CSA per approvazione
Centro Servizi Aziendale – CSA (presente in ogni ASST / IRCCS)	Pianifica eventuali rientri in ospedale del paziente per accertamenti diagnostici o trattamenti specifici programmabili
	Riaccoglie il paziente in caso di necessità.
	Riceve le richieste di ricovero dai Reparti
	Valuta, di norma giornalmente, le richieste pervenute attraverso:
	- L'esame documentale
	- Il contatto e il confronto con il Reparto inviante
Provvede all'approvazione/sospensione/rifiuto della richiesta	
Invia la richiesta al CSM	
Centro Servizi Milano - CSM	Fornisce supporto ai diversi Reparti ospedalieri in tutto l'iter della domanda (dalla valutazione preliminare all'esito), anche in un'ottica di appropriato utilizzo di tutte le unità d'offerta della rete dei servizi
	Si raccorda sia con i Reparti sia con il CSM, per il presidio dei percorsi di continuità delle cure
	Opera in un'ottica di case management
	Riceve le richieste di ricovero dai CSA
Centro Servizi Milano - CSM	Valuta, di norma giornalmente, le richieste pervenute attraverso:
	- L'esame documentale
	- La discussione in equipe su casi selezionati
Provvede all'approvazione/sospensione/rifiuto della richiesta	










	<p>Se approvata, trasmette la richiesta ad una delle Strutture di Ricovero, sulla base della disponibilità dei posti, della residenza del paziente, di alcune specificità della struttura stessa e dei criteri di priorità individuati e quantificati.</p> <p>Fornisce supporto ai CSA per il presidio dei percorsi di continuità delle cure, anche nell'ottica dell'utilizzo appropriato delle risorse della rete dei servizi</p> <p>Raccoglie eventuali criticità dalle Strutture di Ricovero per una gestione condivisa della soluzione</p> <p>Opera in un'ottica di coordinamento organizzativo dei servizi</p>
Struttura di Ricovero	<p>Segnala ed aggiorna giornalmente la pianificazione delle dimissioni a due settimane , i posti occupati e i posti liberi dividendoli per sesso</p> <p>Valuta le domande di trasferimento pervenute dal CSM indicando entro 24 h la data di inserimento sulla base delle dimissioni già programmate. In caso di richiesta di approfondimento deve essere esplicitata la motivazione in un apposito campo "strutturato" del gestionale. La domanda potrà poi comunque essere accettata o respinta. In caso di diniego deve essere esplicitata la motivazione in un apposito campo "strutturato" del gestionale.</p> <p>Si attiva per dare attuazione al ricovero</p> <p>Inserisce in un apposito campo le valutazioni cliniche e le criticità riscontrate dopo l'arrivo del paziente in Struttura. Segnala in apposito campo il motivo dell'eventuale rinvio immediato al Reparto.</p> <p>La Struttura contatta il Reparto di provenienza del paziente per lo scambio di eventuali informazioni cliniche sia nel momento della valutazione della domanda, sia al momento del trasferimento del paziente, sia dopo l'inserimento in struttura.</p> <p>Collabora con il CSM per il miglioramento del processo di continuità assistenziale</p> <p>Collabora con il reparto per gli eventuali bisogni diagnostici o trattamenti specifici programmati all'atto del trasferimento</p> <p>Richiede, in caso di necessità e previo contatto diretto con la struttura ospedaliera, il ricovero con priorità del paziente, compilando un apposito campo contenente motivazioni e data della richiesta.</p>
Advisory Board socio sanitario della città di Milano	<p>Monitora, in collaborazione con i gestori delle Strutture di Ricovero, il funzionamento del modello, la corretta applicazione dei criteri e delle procedure condivise</p>

Il seguente diagramma descrive il processo informatizzato che dovrà essere gestito dal software oggetto dell'appalto.



**LEGENDA DEL DIAGRAMMA:**

-  inizio processo
-  attività
-  passaggio di ricongiunzione del flusso
-  passaggio condizionale
-  fine processo
-  Deposito Dati
-  Sottoprocesso

N.B.:

- tutte le fasi indicate devono essere tracciate sul SW e deve essere possibile ricavarne dati e indicatori
- deve essere tracciato anche l'eventuale flusso di ritorno del paziente dalle Strutture di Ricovero al Reparto Ospedaliero.
- Deve essere possibile allegare documentazione (relazioni cliniche, ...)
- Il sistema deve essere di facile utilizzo per tutti i livelli organizzativi.
- Lo stato di avanzamento della domanda deve essere visibile a tutti i livelli organizzativi.

4. PRESTAZIONI OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto include le seguenti prestazioni:

- Fornitura di un'applicazione software
- Recupero dei dati storici
- Hosting dell'applicazione fornita
- Formazione
- Manutenzione correttiva e assistenza
- Manutenzione normativa
- Manutenzione evolutiva



5. FORNITURA DI UN'APPLICAZIONE SOFTWARE

Il Fornitore svilupperà il software applicativo secondo quanto specificato nel presente capitolato. Il codice sorgente e la proprietà intellettuale dello stesso saranno di ATS Città Metropolitana di Milano e potranno essere ceduti da ATS ad un altro Ente Pubblico Sanitario, mantenendo invariate le condizioni contrattuali. ATS si riserva inoltre di rendere disponibile l'applicativo per il riuso presso altri Enti pubblici.

L'erogazione del software dovrà essere in modalità cloud: nessuna componente server dovrà essere installata presso le sedi di ATS.

Il software applicativo dovrà rispettare le specifiche funzionali, le specifiche non funzionali e le specifiche tecniche di seguito definite.

Principali requisiti che dovranno caratterizzare il servizio

- integrazione: i moduli applicativi software dovranno essere funzionalmente integrati tra loro e gli archivi dovranno essere strutturati in modo da garantire l'univocità di qualsiasi informazione all'interno della base dati; In caso di modifica della destinazione del paziente, anche a seguito di richieste di approfondimento, il sistema dovrà usare i dati già inseriti e chiedere solo quelli mancanti per il completamento della nuova scheda;
- storicità: le informazioni rilevanti dovranno essere storicizzate: per ciascuna registrazione dovrà essere rilevabile la data di validità;
- notifiche: tutte le comunicazioni inviate dal software via email avranno caratteristiche di semplice notifica e non dovranno contenere dati personali o riservati dei pazienti;
- Help on-line e visualizzazione descrittiva degli elementi codificati.

Le specifiche di seguito definite sono da intendersi come specifiche minime.

Il mancato rispetto di qualsiasi requisito contenuto nelle specifiche minime comporta l'esclusione automatica del Concorrente.

Eventuali miglioramenti offerti saranno oggetto di valutazione secondo i criteri stabiliti nei documenti di gara.

5.1 REQUISITI FUNZIONALI

GDF1	Profili
------	---------

o Il software deve prevedere sei profili base:

- o Reparto Ospedaliero

Gli operatori dei reparti ospedalieri dovranno avere un'utenza personale di accesso al sistema ed essere univocamente associati ad



un Presidio Ospedaliero. Dovranno necessariamente avere un indirizzo email al quale il software spedirà le notifiche.

- Centro Servizi Aziendale (CSA)

Gli operatori del CSA potranno accedere alle schede inserite dal proprio presidio. Dovranno necessariamente avere un indirizzo email al quale il software spedirà le notifiche.

- Centro Servizi Milano (CSM)

Gli operatori del CSM potranno accedere a tutte le schede inserite nel sistema e inviarle alla Struttura di destinazione del paziente. Dovranno necessariamente avere un indirizzo email al quale il software spedirà le notifiche.

- Struttura di Ricovero

Ciascuna Struttura di Ricovero potrà avere uno o più utenti ad essa associati, che avranno visibilità delle schede dei soli pazienti inviati alla Struttura stessa. Dovranno necessariamente avere un indirizzo email al quale il software spedirà le notifiche.

- Coordinamento CSM e Livelli di governo (Advisory Board, SC Domiciliarità)

Gli operatori del livello di governo del sistema potranno accedere a tutte le schede e alla reportistica completa.

- Amministratore

Gli utenti con questo profilo avranno la possibilità di gestire le utenze (creazione, modifica, cancellazione) e tutte le anagrafiche/tabelle previste dal software. Avranno inoltre la possibilità di modificare le schede.

GDF2	Funzioni per il Reparto Ospedaliero
------	-------------------------------------

L'utente dovrà poter compilare i contenuti richiesti e dovrà avere la possibilità di salvarli in qualsiasi momento e di poterli riprendere successivamente. Per ogni sezione della scheda deve essere previsto un campo note e la possibilità di importare file (ad esempio parti dell'anamnesi o del decorso ospedaliero).

Il programma posizionerà degli alert su eventuali incompletezze/inappropriatezze/incongruenze. Fino a quando le sezioni non saranno compilate in modo corretto non sarà possibile l'invio al CSA.

L'applicativo deve permettere:

1. la compilazione dei contenuti clinici e di valutazione della "SCHEDA UNICA DI VALUTAZIONE DEL PERCORSO ASSISTENZIALE", come allegata al presente Capitolato Tecnico, ovvero:

- FRONTESPIZIO (comprendente scelta dell'unità d'offerta, motivazione della richiesta, dati della Struttura inviante e dati del paziente)
- STRUTTURA DI DESTINAZIONE
- STRUTTURA INVIANTE
- ANAGRAFICA UTENTE
- CARE GIVER
- AREA SOCIALE
- AREA DIAGNOSI e motivo del ricovero
- AREA VALUTAZIONE CLINICA
- AREA VALUTAZIONE DEMENZA/PATOLOGIE PSICHIATRICHE
- AREA TERAPIA FARMACOLOGICA E RIABILITATIVA
- AREA AUSILI E PRESIDII PER LA GESTIONE DELLE INSUFFICIENZE FUNZIONALI
- INDICE DI INTENSITA' ASSISTENZIALE
- SEZIONE SPECIFICA CURE INTERMEDIE (solo in caso di scelta dell'unità d'offerta Cure Intermedie ex Post Acuta o Cure Intermedie ex Riabilitazione)
- SEZIONE SPECIFICA RIABILITAZIONE SPECIALISTICA (solo in caso di scelta dell'unità d'offerta Riabilitazione Ospedaliera)
- SEZIONE SPECIFICA SUBACUTI (solo in caso di scelta dell'unità d'offerta Subacute)

L'organizzazione delle informazioni a video dovrà ricalcare quella della scheda allegata "SCHEDA UNICA DI VALUTAZIONE DEL PERCORSO ASSISTENZIALE".

ULTERIORI SPECIFICHE NELLA COMPILAZIONE DELLA SCHEDA

- Nel frontespizio della scheda deve comparire il logo dell'ASST di appartenenza dell'utente che ha compilato la scheda stessa.
- Il sistema deve richiedere, nella apposita sezione, il caricamento del pdf relativo al consenso al trattamento dei dati personali firmato dal paziente o da un familiare.
- La sezione "Struttura di destinazione" deve proporre solo le strutture che offrono l'unità di offerta selezionata. Deve essere possibile indicare una struttura non censita nel sistema.



- Nelle sezioni specifiche CURE INTERMEDIE e SUBACUTI la sezione denominata “Indice Intensità Assistenziale (compilato da Struttura Ricevente)” non deve essere compilabile dal Reparto inviante.
- Le diagnosi devono essere inserite per esteso e facendo riferimento ai codici in uso (ICD-9)
- Nella sezione “Profilo di cura” il software deve evidenziare all'utente le celle della tabella corrispondenti ai valori delle rispettive scale di riferimento, lasciando la possibilità di compilare il profilo di cura (a scelta tra i 4 valori possibili)

Durante la compilazione della scheda stessa devono essere effettuati controlli di coerenza tra valori di campi appartenenti anche a sezioni diverse (es. se si seleziona un determinato valore in una sezione, non deve essere possibile selezionarne uno in contraddizione in una sezione successiva), il cui dettaglio verrà fornito da ATS al Fornitore.

Al completamento della scheda e dopo che l'operatore lo ha confermato, il software calcolerà i risultati degli algoritmi laddove previsti, come descritti nella scheda e/o successivamente dettagliati da ATS al Fornitore.

2. la compilazione di una sezione RINUNCIA ALL'ACCESSO: prevedere un menu a tendina con elenco di motivazioni e un campo testo per note.
3. La compilazione di una sezione nella quale pianificare gli eventuali rientri in ospedale del paziente per accertamenti diagnostici o trattamenti specifici, indicando la data dell'evento e l'evento in un campo di testo.
4. Deve essere presente una sezione da cui tutti gli utenti possano scaricare materiale di riferimento (es. Scala ASIA, Glasgow, MMSE, NPUAP..) che deve poter essere inserito ed aggiornato in autonomia dall'amministratore del Sistema.
5. Deve essere prevista una sezione in cui l'utente possa inserire allegati, con lo scopo principale di caricare le scale compilate (ma non solo). Tale sezione deve richiedere un titolo per ciascun allegato caricato.
6. L'utente deve poter compilare le sezioni nell'ordine che preferisce. Deve poter salvare la scheda in qualsiasi momento, anche se la sezione in fase di compilazione non è completa.

Una volta completata la compilazione di tutte le sezioni può avvenire l'invio al CSA. Un alert comparirà nella bacheca del CSA e gli operatori potranno vedere tutto il materiale compilato all'interno della piattaforma informatica. Ci si riferisce sia alla scheda nella sua interezza sia alle parti aggiuntive. Tutto



questo materiale potrà essere stampato (si vedano a questo proposito le specifiche nel seguito di questo documento).

GDF3	Funzioni per il Centro Servizi CSA e CSM
------	--

CSA:

- Il CSA ha il compito di verificare le domande ricevute dai reparti. Il CSA deve avere la possibilità di modificare qualsiasi dato delle schede ricevute, fino al momento in cui le inoltra al CMS oppure le reinvia al Reparto inviante. Deve essere tenuta traccia dell'autore e della data di ciascuna modifica effettuata.
- Quando il CSA consulta una domanda, devono essere resi evidenti gli alert su eventuali inapproprietezze/incongruenze. Gli algoritmi di individuazione di tali inapproprietezze/incongruenze riguarderanno specifiche combinazioni multiple campo-valore il cui dettaglio verrà fornito da ATS al Fornitore. La pratica può essere comunque inoltrata (forzata) anche in presenza di incongruenze segnalate.
- Il CSA avrà a disposizione una sezione denominata "Scheda di esito CSA" in cui sono previste tre opzioni:
 - Esito positivo: In questo caso il CSA invia la scheda al CSM. A seguito di tale operazione il CSM riceverà una comunicazione attraverso il software
 - Richiesta di approfondimenti: Deve essere previsto un campo note in cui il CSA dettaglia la richiesta. La scheda torna all'attenzione del Reparto Ospedaliero mittente.
 - Esito negativo: Deve essere previsto un menù a tendina contenente le possibili motivazioni, oltre ad un campo note in cui il CSA dettagli le ragioni del rifiuto.
A seguito di tale operazione, il reparto ospedaliero mittente riceverà una comunicazione attraverso il software
- Il sistema deve tener traccia della data, dell'ora e dell'utente che compila e salva la sezione "Scheda di esito CSA".
- Una volta effettuato l'invio al CSM non sarà più possibile effettuare modifiche da parte degli operatori del CSA
- Deve essere possibile compilare la sezione "Rinuncia all'accesso" di cui al GDF2 - punto 2.

CSM:

- Il CSM consulta le schede ricevute dal CSA. Il CMS non deve avere possibilità di modificare i dati delle schede.



- Quando il CSM consulta una scheda, devono essere resi evidenti gli alert su eventuali inappropriatezze/incongruenze. Gli algoritmi di individuazione di tali inappropriatezze/incongruenze riguarderanno specifiche combinazioni multiple campo-valore il cui dettaglio verrà fornito da ATS al Fornitore; La pratica può essere comunque inoltrata (forzata) anche in presenza di incongruenze segnalate.
- Il CSM avrà a disposizione una sezione denominata “Scheda di esito CSM” in cui sono previste tre opzioni:
 - Esito positivo: In questo caso il CSM seleziona la Struttura di Ricovero a cui assegnare il paziente. A seguito di tale operazione, la Struttura di Ricovero, il CSA ed il Presidio Ospedaliero mittente riceveranno una comunicazione attraverso il software
 - Richiesta di approfondimenti: Deve essere previsto un campo note in cui il CSM dettaglia la richiesta. La scheda torna all’attenzione del CSA.
 - Esito negativo: Deve essere previsto un menù a tendina contenente le possibili motivazioni, oltre ad un campo note in cui il CSM dettagli le ragioni del rifiuto. A seguito di tale operazione il CSA e il Reparto Ospedaliero mittente riceveranno una comunicazione attraverso il software.
- Il sistema deve tener traccia della data, dell’ora e dell’utente che compila e salva la sezione “Scheda di esito CSA”.
- Visualizzazione posti letto: il CSM avrà a disposizione una funzione per visualizzare graficamente in un’unica schermata la disponibilità dei posti sulle Strutture di Ricovero configurate nell’applicativo. Dovrà avere a disposizione dei filtri relativi alla struttura, alla tipologia di posto letto, alla data ed al sesso. La visualizzazione dovrà mostrare con colori differenti i posti disponibili, quelli con prevista dimissione e quelli occupati. Tale visualizzazione dovrà basarsi sul modello allegato al presente capitolato “Visualizzazione posti letto.xlsx” e potrà eventualmente essere migliorata su proposta del Fornitore, concordemente con ATS.
- Visualizzazione della Lista d’attesa: il CSM avrà a disposizione una funzione per estrarre la Lista d’attesa complessiva, con dei filtri relativi alle strutture invianti, alle Strutture di Ricovero, alla tipologia di posti letto, alla data e al sesso.

GDF4	Funzioni per la Struttura di Ricovero
------	---------------------------------------

- La Struttura di Ricovero può visualizzare le schede dei pazienti assegnati, senza poterle modificare.
- La Struttura di Ricovero avrà a disposizione una sezione denominata “Scheda di esito Struttura di Ricovero” in cui sono previste due opzioni:
 - Accettazione. Deve essere previsto un campo data obbligatorio “Data prevista di inserimento”.



- Criticità/Approfondimento. Deve essere previsto un menù a tendina contenente le possibili motivazioni, oltre ad un campo note per l'inserimento dei dettagli richiesti.
- Diniego: deve essere esplicitata la motivazione
- Valutata la scheda, la Struttura di Ricovero deve rispondere al CSM, ovvero inserire le date richieste, entro 24 ore dalla ricezione. Se trascorre più tempo, deve comparire un alert visibile a tutti i livelli organizzativi, sulla scheda non trattata.
- Nel caso di pazienti di Cure Intermedie (entrambe le tipologie) o Subacuti deve compilare la sezione denominata "Indice Intensità Assistenziale (compilato da Struttura Ricevente)" entro 15 giorni solari. Se trascorre più tempo, deve comparire un alert visibile a tutti i livelli organizzativi, sulla scheda non trattata.
- Segnalazione posti letto disponibili: la struttura segnala i posti letto disponibili utilizzando un'apposita pagina dell'applicativo il cui tracciato comprenderà i campi tipologia posto letto, numero posti letto suddivisi in maschi, femmine. Analogamente dovrà segnalare i posti letto la cui disponibilità è prevista nelle successive due settimane a causa di dimissioni programmate dei pazienti. Dovrà contenere inoltre la data di aggiornamento del dato.

GDF5	Funzioni per Coordinamento CSM e livelli di governo
------	---

- I livelli di governo del sistema hanno un profilo di visualizzazione di tutte le domande inserite e di tutte le relative sezioni, sia quelle in corso che quelle archiviate (esitate positivamente o negativamente in qualsiasi punto del processo). Devono disporre di una funzione che offra sufficienti filtri di ricerca da agevolare la ricerca delle schede.

GDF6	Funzioni per l'Amministratore
------	-------------------------------

- Deve essere possibile gestire le opzioni disponibili sulla scheda nei campi di tipo menu a tendina, checkbox a scelta multipla e radiobutton; la cancellazione dei possibili valori deve essere solo logica e deve permettere la corretta visualizzazione delle vecchie schede (cioè interrogando una scheda in cui era selezionato un valore in seguito disattivato, tale valore deve essere visibile e selezionato).
- Deve essere possibile attivare e disattivare la visualizzazione dei posti letto e delle liste d'attesa ai vari profili dell'applicativo.
- Deve essere possibile gestire l'anagrafica delle Strutture e l'associazione delle Strutture stesse con le unità d'offerta.
- Deve essere caricare il materiale di riferimento (es. Scala ASIA, Glasgow, MMSE, NPUAP..) che potrà poi essere utilizzato dagli utenti.
- L'amministratore deve avere la possibilità di caricare i loghi delle ASST a cui gli utenti del Reparto Ospedaliero appartengono.



GDF7	Integrazioni
------	--------------

- Anagrafica utenti: va previsto il recupero dei dati dalla BAC/NAR di ATS. ATS fornirà i tracciati record, gli estremi di collegamento e le logiche di interrogazione del database Oracle a cui l'applicativo dovrà collegarsi per il recupero dei dati anagrafici dei pazienti.
- L'applicazione dovrà essere integrata a SISS e quindi anche alla Banca Anagrafica Centralizzata (BAC) ATS, collocata presso la Sede Centrale ATS. Se, nel corso del contratto, lo stesso sarà ceduto da ATS ad ASST, il Fornitore dovrà operare le opportune modifiche al software per integrare l'applicativo alla BAC dell'ASST anziché dell'ATS, senza oneri aggiuntivi per l'Ente cedente né per quello ricevente, oppure conservare il collegamento con BAC ATS su richiesta dei livelli di governo del sistema. Gli scenari di integrazione SISS, che secondo le richieste di ATS Milano potranno essere implementabili separatamente, ma che sono tutti compresi nella presente fornitura, sono riconducibili a questi tre ambiti:
 - ICCE, Identificazione Cittadino Certificata Esteso;
 - HL7, integrazioni interne dal dipartimentale alla BAC e dalla BAC al dipartimentale;
 - FSE, pubblicazione della documentazione nel Fascicolo Sanitario Elettronico.

Tutta la relativa documentazione tecnica è visibile e scaricabile dal sito www.crs.lombardia.it.

L'attuazione delle funzionalità SISS è condizionata dalle indicazioni regionali e dai tempi d'integrazione stabiliti da Regione Lombardia e da ATS.

L'applicativo potrà essere inizialmente consegnato non integrato ai servizi SISS.

Il software applicativo dovrà essere integrato ai servizi SISS, come da specifiche di progetto SISS (inclusa la gestione dell'anagrafica regionale e aziendale) e validato da Lombardia Informatica senza prescrizioni gravi entro il termine di sei mesi dalla data di richiesta da parte ATS.

Tutti gli oneri economici derivanti dalle attività d'integrazione saranno a completo carico del Fornitore e i ritardi rispetto al termine sopra indicato comporteranno l'applicazione delle penali previste da contratto.
- Il sistema dovrà prevedere la realizzazione di connettori bidirezionali che consentano la futura integrazione con il sistema Regionale di prescrizione protesica. Tale attività dovrà realizzarsi senza costi aggiuntivi per ATS entro 180 giorni dal ricevimento delle specifiche che ATS si premurerà di trasmettere al Fornitore.
- Il software dovrà essere corredato dei necessari web services per:
 - Inviare in modalità "push" tutti i dati delle schede ed il relativo pdf ad un sistema esterno.
 - Ricevere in modalità "pull" da parte di un software esterno la richiesta dei dati di una scheda, la cui risposta dovrà contenere tutti i dati ed il pdf; questa modalità dovrà prevedere i necessari accorgimenti a



livello di sicurezza per fare in modo che solo i gestionali autorizzati accedano alle schede di competenza delle rispettive strutture.

- Ricevere in modalità “push” da parte di sistemi esterni alcuni o tutti i dati della scheda paziente.
- Ricevere in modalità “push” da parte di sistemi esterni le schede di dimissione dei pazienti, sotto forma di file pdf, che dovranno essere allegati automaticamente alla relativa scheda.

GDF8	Report
------	--------

- Per i livelli di governo del sistema dovranno essere disponibili dei file excel contenenti tutti i dati presenti nel software
- Il software dovrà prevedere, tra le funzionalità disponibili a tutti i profili, una reportistica che rielabori tutti i dati raccolti dal sistema. Le specifiche dei singoli report saranno consegnate da ATS al Fornitore dopo l'aggiudicazione. I report saranno un minimo di 20.
- Il software dovrà prevedere una funzione di export massivo dei dati con cui esportare in formato standard (txt, excel o csv) tutti i dati di tutte le schede in forma denormalizzata.

GDF9	Funzioni comuni
------	-----------------

- L'applicativo deve tener traccia di tutte le date di passaggio delle domande (vedi flow chart)
- Ogni volta che la scheda viene salvata, deve essere immediatamente disponibile all'interno dell'applicativo la versione pdf della stessa, perché sia scaricabile/stampabile. La versione pdf della scheda deve riprodurre esattamente la scheda “SCHEDA UNICA DI VALUTAZIONE DEL PERCORSO ASSISTENZIALE”, così come presentata in allegato. Nel pdf dovrà essere riportata, tra le sezioni specifiche cure intermedie, subacuti o riabilitazione, solamente quella corrispondente all'opzione selezionata.
- Tutte le schede devono poter essere stampate in pdf nei rispettivi formati, analoghi a quelli allegati alla presente, a seconda della tipologia di percorso selezionato dall'utente. La mappatura dei campi tra la “SCHEDA UNICA DI VALUTAZIONE DEL PERCORSO ASSISTENZIALE” e le schede “Scheda SubAcuti”, “Scheda Unica Cure Intermedie” e “Scheda Riabilitazione Ospedaliera” che dovranno essere prodotte dal sistema ma non coincideranno con quelle allegate, saranno concordati da ATS con il Fornitore. Gli allegati “Scheda SubAcuti”, “Scheda Unica Cure Intermedie” e “Scheda Riabilitazione Ospedaliera” sono inseriti nel presente capitolato a mero titolo esemplificativo e non costituiscono obbligo per ATS ma hanno il solo scopo di aiutare i Concorrenti a quotare correttamente l'attività. In caso di modifica della destinazione, il sistema dovrà usare i dati già inseriti e chiedere solo quelli mancanti per il completamento della nuova scheda.



- o Anche le sezioni non comprese nella Scheda sopracitata (quali i campi relativi alle voci "DIMISSIBILE DAL...", "PREFERENZA per la Struttura di Ricovero in cui essere trasferito", "RELAZIONE", ...) devono essere disponibili in versione Pdf per poter essere scaricabili/stampabili.
- o Estrazione massiva schede assegnate. Ciascuna profilo deve avere la possibilità di scaricare in un formato interoperabile (txt o csv) tutti i dati delle schede di propria competenza. Tale funzione deve offrire alcuni filtri di base e permettere con un unico click di estrarre un file contenente tutte le schede corrispondenti a tali filtri (non solo quelle eventualmente visualizzate a video).

5.2 REQUISITI NON FUNZIONALI

Il prodotto dovrà essere conforme, relativamente agli aspetti in esso trattati, alle linee guida emesse da Lombardia Informatica per conto di Regione Lombardia ed elencate al cap. 18 – Riferimenti.

RNF1	Dimensionamento
------	-----------------

L'applicazione deve essere dimensionata per poter gestire e mantenere i dati afferenti alla ATS Città Metropolitana di Milano:

- Circa 3.500.000 abitanti;
- Unità d'offerta coinvolte nel progetto

Tipologia di unità d'offerta	Milano + Distretto Nord Milano	Distretti fuori Milano
Riabilitazione gestori n.	16	11
Riabilitazione strutture n.	21	16
Sub acute gestori n.	5	6
Sub acute strutture n.	6	9
Cure intermedie gestori n.	7	3
Cure intermedie strutture n.	9	6

Inizialmente solo le Unità d'offerta della città di Milano e del Distretto Nord Milano saranno coinvolti nel progetto.

RNF2	Manuali utente
------	----------------

L'applicazione dovrà essere corredata da manuali utente sia per l'utilizzo da parte degli utenti operativi che per le funzioni di key users e amministrazione e di configurazione/parametrizzazione.



RNF3	Sicurezza e privacy
------	---------------------

- Il sistema dovrà essere conforme alla normativa vigente in materia di Sicurezza e Privacy e in particolare alle norme contenute nel codice della privacy, D.lgs 196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni, nonché al disciplinare tecnico allegato b) del citato provvedimento ed alle disposizioni in materia del Garante della Privacy.
- Il software applicativo, oggetto della fornitura, deve essere fruibile dai client esclusivamente mediante protocollo https. Il Fornitore dovrà provvedere alla relativa fornitura del necessario certificato per il suo corretto funzionamento. Il certificato fornito dovrà essere emesso da una Certification Authority pubblicamente riconosciuta.
- Il Fornitore sarà designato come Responsabile Esterno del Trattamento dei dati gestiti dal sistema e conseguentemente assoggettato a tutti gli obblighi previsti dalla normativa di riferimento.
- Al termine del contratto oppure in qualsiasi momento dopo esplicita richiesta del titolare, i dati in possesso del Fornitore e di eventuali subfornitori devono essere cancellati, in qualunque forma essi siano detenuti.
- Tenuto conto della tipologia della fornitura (SaaS), risulta essenziale che l'azienda indichi dove i dati, in ogni loro forma, saranno ubicati. E' esclusa in ogni caso l'ubicazione ed il transito in stati non appartenenti all'Unione Europea.

L'esercizio delle indicate attività da parte dell'aggiudicatario e le modalità della loro realizzazione/attuazione potranno essere soggette ad audit da parte dell'ATS Milano Città Metropolitana.

RNF4	Backup, restore, DR, BC a norma
------	---------------------------------

L'offerente dovrà indicare nei documenti tecnici di gara le politiche di backup e restore che intende adottare ed altresì la classificazione Tier del/i data center nel/i quale/i i dati saranno ubicati;

inoltre, a tutela del patrimonio informativo dell'Agenzia e della continuità del servizio, l'offerente, nella medesima documentazione tecnica dovrà indicare quali strategie di disaster recovery e quale piano di business continuity adoterà durante tutto il periodo contrattuale.

L'esercizio delle indicate attività da parte dell'aggiudicatario e le modalità della loro realizzazione/attuazione potranno essere soggette ad audit da parte dell'ATS Milano Città Metropolitana

RNF 5	Usabilità
-------	-----------

- L'applicazione deve prevedere un'interfaccia utente totalmente in italiano, caratterizzata da uniformità e univocità del lessico utilizzato.



- L'applicazione deve auto-protegersi da eventuali comportamenti operativi non corretti da parte dell'utenza e deve guidare l'utente nella corretta esecuzione delle attività evitando che lo stesso possa svolgere attività non corrette.
- L'applicazione deve supportare l'attività d'inserimento dati attraverso:
 - Meccanismi che riducano i tempi di lavorazione e migliorino la qualità del dato attraverso la riduzione degli errori: ad esempio, per tutte le proprietà che possono assumere valori predefiniti, selezione dei dati da liste orientate all'utente.
 - Validazione sintattica dei dati specificati: valori ammissibili rispetto alla singola proprietà; obbligatorio dei dati.
 - Validazione semantica dei dati specificati: controlli di coerenza (cioè compatibilità) dei valori attribuiti a proprietà diverse.
- L'applicazione deve presentare eventuali segnalazioni di malfunzionamenti o di violazione di criteri applicativi in modo comprensibile all'utente e fornendo un supporto all'utente per le decisioni conseguenti. Tutte le segnalazioni devono essere inserite nella manualistica di riferimento.
- L'applicazione deve essere in grado di gestire eccezioni di sistema senza interrompere la necessaria continuità dell'applicativo (senza dunque, per esempio, dump e crash di sistema).
- L'applicazione non deve avere limitazioni tecniche (ad es., sul numero massimo di utenze attive, sul numero massimo di oggetti da trattare)

5.3 REQUISITI TECNICI

Il prodotto dovrà essere conforme, relativamente agli aspetti in esso trattati, alle linee guida emesse da Lombardia Informatica per conto di Regione Lombardia ed elencate al cap. 18 – Riferimenti.

RTC1	Accesso web
------	-------------

L'applicazione deve essere raggiungibile attraverso la rete internet ed è realizzata esclusivamente con architettura software web e quindi funziona correttamente senza l'utilizzo di alcuna componente software aggiuntiva sul client ma solo con l'ausilio di un browser.

L'applicazione dovrà prevedere la compatibilità con i più diffusi browser presenti sul mercato.

Non deve essere necessaria l'installazione o l'utilizzo di componenti aggiuntivi (come ad esempio plug-in, componenti ActiveX, java applet, dll, ecc). L'applicativo non deve richiedere configurazioni particolari sulle impostazioni dei browser o dei sistemi operativi dei client: deve funzionare in maniera ottimale con qualsiasi configurazione gli Enti adottino.



In particolare si sottolinea che il vincolo di installazioni o configurazioni particolari di Java sui PC utilizzatori del servizio comporterà l'esclusione automatica del Concorrente.

RTC2	Configurazione hardware/software di base
------	--

L'applicazione dovrà essere corredata da specifiche che definiscono la configurazione ottimale di hardware e software di base necessaria per l'esecuzione dell'applicazione stessa.

Il Fornitore dovrà garantire l'adeguamento del sistema fornito alle nuove versioni di sistema operativo (sia client che server), browser, versione della Base Dati utilizzata e di qualsiasi altro componente esterno utilizzato (ad es. Acrobat Reader, SSSWay ecc). Tali adeguamenti dovranno essere ricompresi nel contratto di manutenzione senza richiedere quindi nessun onere aggiuntivo per ATS e dovranno essere implementati e concordati nelle tempistiche di rilascio con ATS Milano e comunque entro 6 mesi dalla richiesta da parte di ATS.

RTC3	Scenari di integrazione
------	-------------------------

Tutti gli interfacciamenti/integrazioni applicative che il sistema prevedrà, se non esplicitamente richiesto da ATS, dovranno essere sviluppati usando formati xml e protocolli basati su web services, offrendo integrazioni sia sincrone che asincrone.

Il fornitore dovrà prevedere un'apposita fase di analisi dedicata alla rilevazione delle integrazioni in essere e, concordemente con i desiderata formulati da ATS, procedere con la realizzazione dei flussi di informazioni nel rispetto delle indicazioni sopra menzionate.

6. RECUPERO DEI DATI STORICI

Compresa nella presente fornitura sarà l'attività di import dei dati pregressi, forniti da ATS in un formato analogo a quello dell'allegato "Tracciato record.xlsx".

I dettagli dell'attività, come ad esempio il mapping dei dati, saranno discussi con l'aggiudicatario.

L'attività farà parte della check list di collaudo e quindi dovrà essere completata con successo precedentemente ad esso.

7. HOSTING DELL'APPLICAZIONE

Per tutta la durata del contratto, il Fornitore si dovrà impegnare ad erogare l'applicativo in modalità Software as a Service. Tutti i costi legati all'utilizzo di tale modalità saranno a carico del Fornitore stesso, ivi compresi eventuali costi di licenza.



8. TITOLARITÀ DEL SOFTWARE

Tutto il software sviluppato dall'aggiudicatario nel corso della validità del contratto e quello, eventuale, di terze parti fornito, ivi compreso il codice sorgente dello stesso, il disegno delle basi dati e qualsiasi altro componente necessario al corretto funzionamento del software, rimarrà di esclusiva e piena proprietà dell'ATS Milano, eventualmente cedibile alle ASST, che potrà avvalersi della possibilità di proporre il software al sistema del riuso PA. A tal fine il Fornitore, al momento del collaudo definitivo ed ogni volta che verranno rilasciate modifiche (siano esse evolutive, correttive o normative) dovrà consegnare tutto il software sviluppato, sotto ogni forma atta a garantire ad ATS Milano la possibilità di modificare l'applicativo ad ogni livello senza limitazioni tecniche, nonché tutta la documentazione tecnica e d'uso. La documentazione tecnica dovrà inoltre contenere le informazioni necessarie alla compilazione delle schede del portale riuso PA.

Pertanto, il Committente consegue il diritto di modificare ed estendere il software secondo le proprie esigenze; inoltre il Committente acquisisce i diritti esclusivi sul software di cui al comma 1 lettere a, b, c dell'art. 64-bis 633 del 22 aprile 1941 e successive modificazioni ed integrazioni.

Il Fornitore si impegna altresì a risarcire ed a tenere indenne il Committente da qualsivoglia azione che dovesse essere intrapresa da terzi in relazione a presunti diritti violati sul software, nonché ad intervenire nei giudizi civili e/o penali eventualmente promossi da terzi, anticipando spese ed oneri che il Committente si dovesse trovare a dover affrontare in relazione a detti giudizi.

9. FORMAZIONE

Il Fornitore dovrà svolgere attività di formazione sul prodotto per il personale di tutti gli Enti coinvolti nel progetto.

La formazione dovrà consistere in 10 giornate.

Eventuali ulteriori giornate dovranno essere erogate ai costi esposti in fase di gara, per tutta la durata del contratto.

La formazione potrà essere fruita anche tramite mezza giornate.

Le singole giornate (o mezza giornate) potranno coinvolgere più persone.

L'attività d'aula sarà effettuata presso le Sedi ATS o ASST sede del Centro servizi.

L'attività formativa dovrà essere pianificata in accordo con ATS in modo da non intralciare, rallentare o impedire la normale operatività dei servizi coinvolti.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un'attività di assistenza continua nelle fasi di avvio del sistema per tutti gli operatori impegnati sul campo.

10. MANUTENZIONE CORRETTIVA DELL'APPLICAZIONE SOFTWARE E ASSISTENZA

Il servizio di manutenzione correttiva dovrà includere:



- La correzione di difetti del prodotto software emersi a seguito di malfunzionamenti rilevati durante l'esercizio o individuati anche autonomamente dal Fornitore;
- Il rilascio di nuove release del prodotto.

Tutte le attività relative ad aggiornamenti, modifiche, rilascio di nuove release dovranno essere preventivamente condivise con ATS ed opportunamente pianificate e gestite in modo coordinato, al fine di minimizzare i disagi alle attività operative e blocchi temporanei.

Il servizio di assistenza dovrà includere:

- Il servizio di help desk. Il servizio potrà essere richiesto sia a seguito di malfunzionamenti sia per richiesta di attività di supporto all'operatività.
- La garanzia di adattamento dell'applicazione (e di conseguente piena e corretta operatività dell'applicazione) alle nuove versioni disponibili di software di base, di ambiente (inclusi i principali browser di mercato) e RDBMS utilizzati dalla soluzione proposta che saranno rilasciate nel periodo.

La fornitura di manutenzione correttiva e assistenza dovrà comprendere:

- La mano d'opera (illimitata);
- L'assistenza telefonica (illimitata);
- La teleassistenza (illimitata);
- Eventuali costi di trasferta del personale del Fornitore o di suo consulente di cui vorrà avvalersi.

Il Fornitore dovrà fornire ad ATS idonee e chiare istruzioni operative per l'attivazione del servizio.

Gli interventi dovranno potersi effettuare sia in loco che a distanza, anche in teleassistenza.

Il Fornitore dovrà impegnarsi, nel caso di attivazione del servizio di help desk, a dare riscontro ad ATS di tutte le fasi di gestione della richiesta di assistenza (presa in carico, risoluzione, chiusura), attraverso un sistema di gestione dei ticket.

Tutti gli interventi di tipo sistemistico conseguenti alle attività sopra indicate dovranno essere preventivamente pianificati e concordati con ATS.

La manutenzione correttiva dell'applicazione software e assistenza si applica negli stessi termini anche alle integrazioni realizzate con altri sistemi.

11. MANUTENZIONE NORMATIVA DELL'APPLICAZIONE SOFTWARE

Il Fornitore s'impegna a fornire, nel periodo contrattuale, gli adeguamenti del software applicativo alle intervenute disposizioni legislative, regolamentari, dispositive provenienti a vario titolo dalle Pubbliche Amministrazioni competenti nelle materie riguardanti le informazioni gestite dal sistema oggetto dell'appalto.



Tali adeguamenti sono da considerarsi parte del contratto e non devono comportare costi aggiuntivi per ATS.

Tutte le attività relative ad aggiornamenti, modifiche, rilascio di nuove release dell'applicazione software dovranno essere opportunamente pianificate con ATS e l'avvio in produzione dovrà essere preventivamente autorizzato mediante apposito collaudo funzionale al fine di minimizzare i disagi alle attività operative e/o blocchi temporanei alle procedure.

Le tempistiche di intervento saranno di volta in volta concordate con il Fornitore e comunque non oltre il limite di applicazione fissato dalla disposizione legislativa, regolamentare, dispositiva intervenuta.

A seguito del rilascio in produzione, una modifica o nuova funzionalità relativa alla manutenzione normativa diventa parte integrante dell'applicazione software e ad essa si applica quanto definito nelle restanti parti del capitolato.

In particolare la presenza di comportamenti dell'applicazione software non corrispondenti alla normativa, dal momento in cui l'applicazione software non è più adeguata alla normativa in vigore, causa l'apertura di richieste che sono trattate come richieste di manutenzione correttiva.

La manutenzione normativa dell'applicazione software si applica negli stessi termini anche alle integrazioni realizzate con altri sistemi.

12. MANUTENZIONE EVOLUTIVA DELL'APPLICAZIONE SOFTWARE

Non essendo identificabili a priori gli interventi evolutivi determinati da necessità non comprese nelle specifiche iniziali di capitolato, la realizzazione di tali attività presuppone la preventiva analisi dei bisogni, la quotazione delle attività, la pianificazione degli interventi, la realizzazione e il collaudo.

Tutte le fasi del processo sopra descritto sono da concordarsi con il responsabile di progetto ATS.

Per lo svolgimento di tali attività, l'ATS richiede al fornitore di quotare all'interno dell'offerta un "pacchetto" di giornate-uomo, da utilizzarsi "a consumo" ovvero l'utilizzo di giornate o anche mezze giornate di attività per lo sviluppo dei sopra citati interventi.

Il pacchetto di giornate-uomo richiesto è costituito da un totale n. 40 giornate lavorative o anche in 80 mezze giornate lavorative nell'arco di 60 mesi. Tali giornate potranno anche essere utilizzate solo in parte da ATS; in questo caso ATS corrisponderà al Fornitore solo il costo delle giornate/mezze giornate effettivamente erogate dal Fornitore.

Il prezzo del pacchetto deve comprendere:

- L'attività di analisi e sviluppo degli adeguamenti richiesti con la fornitura delle professionalità necessarie.
- Gli eventuali costi di trasferta del personale del Fornitore.



Lo sviluppo delle modifiche dovrà essere eseguito sulla base di specifiche e di criteri di collaudo concordati con ATS.

Eventuali ulteriori giornate di manutenzione evolutiva dovranno essere erogate ai costi esposti in fase di gara, per tutta la durata del contratto.

A seguito del rilascio in produzione, una modifica o nuova funzionalità diventa parte integrante dell'applicazione software e ad essa si applica quanto definito nelle restanti parti del capitolato.

13. LIVELLI DI SERVIZIO MINIMI RICHIESTI E CRITERI DI MISURA

Per il servizio di manutenzione correttiva e assistenza sono di seguito identificati gli SLA minimi.

Ogni SLA è identificato da una o più misure. Per "ore / giorni" s'intende "ore / giorni lavorativi".

S'intende per "tempo di presa in carico" il tempo intercorrente dal momento di emissione della richiesta al momento della comunicazione di avvenuta apertura di un ticket.

S'intende per "tempo di risoluzione" il tempo intercorrente dal momento di apertura di un ticket al momento di soluzione della richiesta con esito positivo e conseguente chiusura del ticket.

Servizio manutenzione correttiva e assistenza:

- Malfunzionamento bloccante:
Tempo massimo di presa in carico in: 30 minuti
Tempo massimo di risoluzione: 4 ore
- Malfunzionamento non bloccante:
Tempo massimo di presa in carico: 16 ore
Tempo massimo di risoluzione: 40 ore

Il Fornitore dovrà garantire il servizio di manutenzione ed assistenza secondo la seguente copertura oraria:

Giorno	Copertura
Lunedì	dalle 8:00 alle 18:00
Martedì	dalle 8:00 alle 18:00
Mercoledì	dalle 8:00 alle 18:00
Giovedì	dalle 8:00 alle 18:00
Venerdì	dalle 8:00 alle 18:00



Negli stessi orari devono essere garantiti i seguenti servizi:

- help-desk;
- raccolta, registrazione e instradamento delle richieste di intervento in caso di guasto;
- verifica dell'esecuzione dell'intervento riparatore e registrazione della conclusione;

14. PIANO DI FORNITURA

14.1 CONSEGNA DELLA SOLUZIONE

Il Fornitore si impegna a fornire la soluzione in tutte le parti specificate nel presente capitolato entro un massimo di 45 giorni solari dalla data di sottoscrizione del contratto.

14.2 COLLAUDO

Il collaudo sarà eseguito da personale indicato da ATS con il coinvolgimento del Fornitore.

Il collaudo verrà effettuato su ogni singola area applicativa a fronte del rilascio della rispettiva soluzione. Le sottostanti indicazioni sull'effettuazione del collaudo pertanto si intendono ripetute per ogni rilascio.

Durante il collaudo saranno verificate punto per punto tutte le specifiche funzionali, non funzionali e tecniche e ogni altro aspetto rilevante della fornitura incluso nel capitolato ed eventualmente fornito come miglioramento dal Fornitore, seguendo una check-list fornita per tempo dal Fornitore (almeno una settimana prima del collaudo) ed eventualmente integrata da ATS.

Il collaudo rilascerà un documento di collaudo attestante l'esito.

Nel caso una o più specifiche funzionali, non funzionali e tecniche o altri aspetti rilevanti della fornitura inclusi nel capitolato ed eventualmente forniti come miglioramento dal Fornitore non superi il collaudo (specifica non implementata o con gravi mancanze) il collaudo terminerà con esito negativo. In tal caso il Fornitore dovrà impegnarsi ad effettuare e rilasciare le modifiche necessarie affinché il collaudo possa essere superato positivamente entro 10 giorni lavorativi. Dopo il secondo collaudo negativo ATS si riserva la possibilità di rescindere il contratto con eventuale scorrimento della graduatoria.

Nel caso il collaudo sia superato solo parzialmente, a causa di problemi minori risolvibili in un tempo stimato limitato, il collaudo terminerà con esito di superamento parziale e rilascerà un elenco di problemi da risolvere e un piano temporale di risoluzione concordato con ATS e comunque entro 5 giorni lavorativi. La risoluzione dei problemi sarà oggetto di ulteriore verifica da parte di ATS.

Se questa verifica avrà esito negativo ATS si riserva la possibilità di rescindere il contratto con eventuale scorrimento della graduatoria.



15. EXIT STRATEGY

Allo scioglimento del contratto di fornitura, è prevista la possibilità di prorogare mensilmente senza variazioni di canone la manutenzione correttiva e l'assistenza per un massimo di 12 mesi.

I tempi di dismissione del software verranno concordati in base alle necessità per la continuità operativa del servizio ATS che la soluzione software oggetto del presente capitolato supporta.

In questa situazione il fornitore deve fornire tutti i dati di ATS in proprio possesso al momento della cessazione del suo utilizzo e provvedere alla loro eliminazione secondo le modalità indicate al precedente punto 5.2. La forma con la quale i dati verranno forniti ad ATS sarà concordata con ATS stessa; in ogni caso i dati dovranno essere accompagnati dalla necessaria documentazione tecnica riguardante l'interpretazione del loro contenuto.

16. DOCUMENTAZIONE

Il Fornitore s'impegna a consegnare all'ATS, in formato elettronico, tutti i manuali, sia tecnici sia operativi, che serviranno al corretto uso del sistema, in tutti i suoi aspetti, articolazioni e componenti.

La documentazione deve includere almeno:

- Manuale Amministratore dell'applicazione;
- Manuale Utente dell'applicazione;
- Check List di Collaudo.

16.1 MANUALE AMMINISTRATORE

Il Manuale Amministratore deve contenere almeno:

- I prerequisiti hw, di sistema operativo e di software di base, d'ambiente e di rete per l'ambiente di produzione;
- La procedura d'installazione dell'applicazione e di quanto rilasciato (database, software d'ambiente, etc.);
- Specifiche di configurazione dell'applicazione (significato e valori di eventuali parametri di configurazione);
- Eventuali script di startup/shutdown;
- Descrizione dei file di log degli allarmi, comprensivo di una legenda dei codici di errore;
- Indicazioni per il monitoraggio al fine di rendere il sistema di System & Network Management di ATS capace di rilevare eventuali anomalie di funzionamento del sistema;
- Indicazioni dettagliate per la gestione del backup e il restore.



16.2 MANUALE UTENTE

Il Manuale utente deve essere adeguato a rispondere a ogni situazione operativa che possa accadere durante l'uso dell'applicazione.

Il Manuale utente deve contenere la descrizione di tutte le interfacce utente.

Il Manuale utente deve essere posizionato su una sezione del software, aggiornato ad ogni modifica e stampabile.

17. DOCUMENTAZIONE TECNICA DI OFFERTA

L'offerta del Concorrente dovrà essere corredata da un progetto tecnico esecutivo la cui dimensione non potrà superare le 30 pagine.

Il progetto dovrà includere una pianificazione dettagliata delle attività.

L'offerta dovrà includere una dichiarazione di soddisfacimento di tutti i requisiti tecnico/funzionali definiti nel presente capitolato.

Eventuali miglioramenti offerti dovranno essere specificatamente evidenziati.

18. LEGENDA E TERMINOLOGIA

Fornitore:

Il Fornitore che sarà prescelto per erogare le forniture ed i Servizi coperti dal Contratto.

Cliente:

Il Cliente, Ente appaltante di questo Contratto è ATS Città Metropolitana di Milano.

Concorrente

Qualsiasi Partecipante alla Gara di Appalto di questo Contratto.

Software di base

Si intende per Software di base l'insieme dei programmi che consentono ad un utente di eseguire operazioni base come costruire e mandare in esecuzione un programma o gestire una base dati. Tipici esempi di software di base sono il sistema operativo, gli editor, i compilatori e i sistemi di gestione di basi di dati.

Software d'ambiente

Il Software d'ambiente rappresenta l'insieme di programmi specializzati che facilitano la scrittura / gestione di applicazioni. Tipici esempi di software d'ambiente sono gli application server.

Software di rete

Il Software di rete è inteso come l'insieme di programmi specialistici per la gestione delle comunicazioni. Tipici esempi di software di rete sono i gestori di posta ed i prodotti di gestione e condivisione di risorse distribuite.

Software applicativo

Programma che utilizza il software di base, d'ambiente e di rete per realizzare una funzione specifica legata agli scopi dell'organizzazione che lo utilizza.

Service Level Agreement (SLA)

Definizione ed associato criterio di misura / valutazione della qualità dei Servizi che saranno erogati dal Fornitore.

Malfunzionamento bloccante

Una o più funzioni sostanziali del sistema (PdL o server / apparato connesso o apparato di rete) sono compromesse.

Per una PdL significa l'impossibilità di essere utilizzata per fornire uno o più dei servizi per i quali è prevista.

Per un server, un apparato connesso al server o un apparato di rete significa l'impossibilità di fornire uno o più servizi per i quali è stato previsto.

Per un'applicazione software significa che una o più funzionalità critiche (funzionalità che hanno impatto sull'operatività corrente dell'utente in modo tale da impedire il buon fine di un'operazione necessaria al completamento dell'attività dell'utente) dell'applicazione sono indisponibili a uno o più utenti.

Malfunzionamento non bloccante

Il Sistema "malfunziona", ma il funzionamento sostanziale del Sistema non è compromesso; i servizi per i quali il sistema è utilizzato possono comunque essere forniti.

Per un'applicazione software significa che una o più funzionalità non critiche (funzionalità di corredo che non hanno impatto sull'operatività corrente dell'utente e non impediscono il buon fine di un'operazione necessaria al completamento dell'attività dell'utente) dell'applicazione sono indisponibili a uno o più utenti.

Sistema di gestione dei ticket e Ticket

Un ticket contiene una richiesta di un'attività di assistenza o di manutenzione attraverso una delle modalità di accesso al servizio e ne traccia la storia.

Il sistema di gestione dei ticket è un tool software che permette di gestire la base dati dei ticket, il flusso di ogni ticket e l'estrazione di misure per la verifica di SLA.

Manutenzione software correttiva

Rimozione di eventuali malfunzionamenti delle procedure applicative segnalati dal Cliente o dal Fornitore e verificatisi nell'ambito del corretto utilizzo dei programmi ceduti in licenza d'uso. Per malfunzionamento s'intende un funzionamento non conforme a quanto specificato in manuali operativi o specifiche consegnati al Cliente.

Manutenzione software normativa

La manutenzione normativa comprende attività da svolgere per l'adeguamento del software applicativo al fine di adempiere obblighi di legge o a fronte di requisiti tecnici, informativi, funzionali e organizzativi che siano definiti da organismi normativi esterni alla struttura del Cliente (Stato, Ministeri, Regioni...).

Manutenzione software evolutiva

La manutenzione evolutiva comprende la modifica/aggiunta di funzioni o la parametrizzazione del software applicativo sulla base di specifici requisiti del Cliente.

19. ALLEGATI

Scheda Valutazione Percorso Assistenziale.docx

Tracciato per import.xlsx

Visualizzazione posti letto.xlsx

Scheda Subacuti.pdf

Scheda Unica Cure Intermedie.pdf

Scheda Riabilitazione Ospedaliera.pdf

20. RIFERIMENTI

[DPCM_3-12-2013_conservazione]

Gazzetta Ufficiale n. 59 del 12 marzo 2014 (Supplemento Ordinario n. 20). Regole tecniche in materia di sistema di conservazione

[Indirizzi Tecnici-Lombardia Informatica]

Reperibili dal sito



<http://www.siss.regione.lombardia.it> (nella sezione “Documentazione e Supporto”).

CRS-LG-SIC_Indirizzi per il Patching dei sistemi.pdf

CRS-LG-SIC_Analisi protocolli e algoritmi crittografici.pdf

CRS-LG-SIC_Autenticazione.pdf

CRS-LG-SIC_Indirizzi per la sicurezza dei file di LOG.pdf

CRS-LG-SIC_Indirizzi per la sicurezza delle basi di dati.pdf