

# **CAPITOLATO TECNICO**

## **Servizio di assistenza e manutenzione del software**

*Piani Terapeutici Online*

## INDICE

<b>1</b>	<b>DEFINIZIONI, ABBREVIAZIONI E SIGLE .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>PREMESSA .....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>PRESTAZIONI OGGETTO DELL'APPALTO .....</b>	<b>7</b>
<b>3.1</b>	<b>Contesto tecnologico attuale.....</b>	<b>7</b>
<b>3.2</b>	<b>Porting dei dati storici .....</b>	<b>7</b>
<b>3.3</b>	<b>Manutenzione correttiva dell'applicazione software e assistenza .....</b>	<b>8</b>
<b>3.4</b>	<b>Manutenzione normativa dell'applicazione software .....</b>	<b>9</b>
<b>3.5</b>	<b>Manutenzione evolutiva dell'applicazione software .....</b>	<b>10</b>
<b>3.6</b>	<b>Formazione .....</b>	<b>11</b>
<b>3.7</b>	<b>Durata e modalità di chiusura del contratto .....</b>	<b>11</b>
<b>4</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO MINIMI RICHIESTI E CRITERI DI MISURA.....</b>	<b>12</b>
<b>5</b>	<b>COLLAUDI .....</b>	<b>13</b>
<b>6</b>	<b>REQUISITI NON FUNZIONALI .....</b>	<b>14</b>
<b>6.1</b>	<b>Requisiti tecnologici .....</b>	<b>14</b>
<b>6.2</b>	<b>Requisiti organizzativi .....</b>	<b>14</b>
<b>6.3</b>	<b>Requisiti di security .....</b>	<b>15</b>
<b>6.4</b>	<b>Requisiti di efficienza.....</b>	<b>15</b>
<b>6.5</b>	<b>Requisiti di manutenibilità.....</b>	<b>15</b>
<b>7</b>	<b>ALLEGATI.....</b>	<b>16</b>
<b>8</b>	<b>RIFERIMENTI DOCUMENTALI E NORMATIVI.....</b>	<b>17</b>

## Storia delle revisioni

Rev. n	Stato	Data	Redatto	Descrizione
1.10	Draft			Ultima versione SIA

## 1 Definizioni, abbreviazioni e sigle

<i>Fornitore</i>	Il Concorrente che sarà scelto per erogare le forniture ed i servizi coperti dal contratto.
<i>ATS</i>	È ATS Città Metropolitana di Milano.
<i>Concorrente</i>	Qualsiasi partecipante alla gara di appalto di questo contratto.
<i>Software di base</i>	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.
<i>Software d'ambiente</i>	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.
<i>Software di rete</i>	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.
<i>Software applicativo</i>	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.
<i>Service Level Agreement (SLA)</i>	Definizione ed associato criterio di misura / valutazione della qualità dei servizi che saranno erogati dal Fornitore.
<i>Malfunzionamento bloccante</i>	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.
<i>Malfunzionamento non bloccante</i>	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.
<i>Sistema di gestione dei ticket e Ticket</i>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<i>Manutenzione software correttiva</i>	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.
<i>Manutenzione software normativa</i>	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...).
<i>Manutenzione software evolutiva</i>	La manutenzione evolutiva comprende la modifica/aggiunta di funzioni o la parametrizzazione del software applicativo sulla base di specifici requisiti del Cliente.

## 2 Premessa

Il documento elenca le attività ed i servizi richiesti relativamente all'assistenza e manutenzione correttiva, adattiva legislativa ed evolutiva dell'applicazione software, in licenza d'uso gratuito perpetuo e valida in tutto il mondo, denominata "Piani Terapeutici Online" (PT Online) in uso al Dipartimento Farmaceutico.

L'ATS Città Metropolitana di Milano (d'ora in avanti ATS) ha l'esigenza di individuare, tramite apposita gara d'appalto, un Fornitore al quale affidare le attività di assistenza, manutenzione e sviluppo legate all'erogazione del servizio PT Online.

L'applicazione web oggetto del servizio posto in appalto gestisce i Piani Terapeutici (abbreviati con PT) rilasciati ai propri pazienti dagli specialisti ambulatoriali abilitati delle strutture ospedaliere pubbliche e private accreditate.

Il sistema consente allo specialista di compilare tutte le parti necessarie del PT, così come previsto dalle norme, attingendo alle informazioni disponibili allo scopo di evitare duplicazioni ed inesattezze (per esempio: basi dati anagrafiche dei pazienti, dei farmaci, ...).

La compilazione da parte del medico specialista consente da una parte al paziente di recarsi direttamente dal proprio medico curante per la prescrizione dei farmaci e dall'altra di soddisfare l'obbligo normativo di notifica del piano all'ATS.

L'applicazione PT Online è utilizzabile unicamente da personale autorizzato; l'accesso alle informazioni sensibili rappresentate dai PT è controllato da opportune regole di visibilità; si identificano i seguenti ruoli utente:

- Amministratore: ha la visibilità del servizio farmaceutico di tutte le strutture ospedaliere; ha privilegi amministrativi e gestionali (gestione utenze e credenziali di accesso);
- Superuser: ha privilegi amministrativi e gestionali (storico PT; gestione utenze) limitati alla sola struttura ospedaliera di appartenenza;
- Medico: l'accesso al servizio on-line deve essere garantito ai soli medici attivi.

### 3 Prestazioni oggetto dell'appalto

L'obiettivo del presente documento è l'individuazione dell'ambito della gara d'appalto e dei criteri di valutazione per la selezione del Fornitore delle attività di assistenza, manutenzione e sviluppo legate all'erogazione del servizio PT Online.

Tra gli obiettivi della presente fornitura rientra anche l'eventuale possibilità di reingegnerizzare, parzialmente o integralmente, l'attuale applicativo purché con l'utilizzo di prodotti o software non proprietari. I tempi e le modalità di ogni intervento devono essere preventivamente concordati con ATS, ivi compreso l'eventuale piano formativo degli utenti senza potenziali costi aggiuntivi, garantendo in ogni caso la manutenzione a partire dalla soluzione attuale.

Tutte le modifiche introdotte, eventualmente legate anche alla reingegnerizzazione dell'applicazione, saranno di proprietà intellettuale di ATS.

Oltre a tutti i requisiti funzionali e tecnici/tecnologici di cui ai paragrafi successivi, si richiede il soddisfacimento di requisiti organizzativi, di qualità, di performance, di sicurezza logica e in generale di tutti i requisiti non funzionali indicati al capitolo 6 del presente documento.

#### 3.1 Contesto tecnologico attuale

L'attuale soluzione software è basata sul seguente contesto tecnologico:

DBMS	MySQL
Application	Sviluppata in Java attraverso Servlet con NetBeans ICEFaces Framework. Dimensione e numero file sorgente attuale: circa 13 MB, circa 200 file. Application Server basato su Apache Tomcat.

Lato server il software dispone delle seguenti risorse:

S.O.	Windows 2012r2
Hardware	Hard disk 90Gb – RAM 4Gb

Ai fini della corretta determinazione dell'offerta di fornitura, il codice sorgente e l'applicazione PT Online sono eventualmente consultabili e visionabili in ATS.

La attività previste dal presente capitolato tecnico dovranno pertanto essere garantite assicurando l'assenza di potenziali conflitti tecnologici e/o incompatibilità con l'attuale applicazione software e relativo ambiente d'uso.

#### 3.2 Porting dei dati storici

Tra le attività previste nel contratto di fornitura rientra il recupero dei dati storici relativi alla gestione PT provenienti dalle altre ex-ASL di Milano 1, Milano 2 e Lodi. Tali archivi dovranno essere riversati nell'archivio storico dei PT emessi dalla attuale ATS Città Metropolitana di Milano.

Lo scopo è garantire la consultazione unificata dei dati storici dei PT emessi da tutte le ASL confluite in ATS di Milano; il volume stimato di record da migrare è complessivamente di 50.000 ca. PT archiviati nelle diverse istanze di DB delle ex-ASL di Milano 1, Milano 2 e Lodi.

I dati storici dovranno essere migrati nell'archivio attuale dei PT emessi negli ultimi anni della ATS Milano. I record dei dati da importare dovranno essere adeguati e normalizzati secondo i vincoli di archiviazione ed il tracciato record attualmente presenti nell'implementazione dell'applicazione PT Online della ATS Milano.

ATS garantirà al Fornitore:

- l'export dei DB sorgenti (in formato MySQL e Oracle) e la correttezza dei dati da migrare;
- l'ambiente target su cui successivamente effettuare l'import dei dati.

Le attività del Fornitore dovranno includere:

- l'analisi delle diverse istanze DB sorgenti in relazione al DB target che le dovrà accogliere;
- eventuale supporto ad ATS per il corretto dimensionamento sul sistema DB target, tenendo conto del tasso di crescita degli archivi;
- l'import su DB target dei dati normalizzati, le verifiche di quadratura dei dati onde garantire l'integrità e la correttezza dei dati importati;
- predisposizione ambienti di collaudo/pre-produzione e di produzione.

L'archivio storico della ex-ASL di Milano 1 è pressoché identico all'istanza target della ATS di Milano e la tecnologia è basata su MySQL. Gli archivi storici delle ex-ASL Milano 2 e Lodi sono invece sostanzialmente identici e basati su tecnologia Oracle.

Il corretto esito delle procedure di export/import in oggetto rientra tra gli obiettivi previsti dal contratto di fornitura e sono soggette alla verifica ATS in fase di collaudo, accedendo ai dati migrati unificati con l'applicazione PT Online.

ATS richiede la quotazione di tale attività di migrazione / porting come voce separata della proposta di fornitura.

### **3.3 Manutenzione correttiva dell'applicazione software e assistenza**

Il servizio di manutenzione correttiva includerà:

- 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.

L'individuazione e la correzione di eventuali anomalie devono essere estese a tutto il software preesistente (attuale baseline), alle modifiche evolutive, correttive e adattive legislative, escludendo potenziali regressioni, funzionali e non, che possano impattare le funzionalità e le performance dell'applicativo in produzione.

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 e rilasciate secondo le regole definite nel capitolo 5 relativo ai Collaudi, al fine di minimizzare i disagi alle attività operative e blocchi temporanei.

Il servizio di assistenza includerà:

- un servizio di help desk di secondo livello attivabile direttamente dal Dipartimento Farmaceutico e attraverso i servizi di help desk di primo livello della ATS e/o delle ASST a cui



fanno riferimento gli effettivi utilizzatori. Il servizio potrà essere richiesto sia a seguito di malfunzionamenti sia per richiesta di attività di supporto all'operatività. Tutte le attività di help-desk di secondo livello hanno carattere esclusivamente informatico.

- Il servizio di help-desk dovrà essere garantito nei giorni feriali da lunedì a venerdì, dalle ore 08:00 alle 18:00.
- 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 sia server che client (inclusi i più diffusi internet browser), di 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 secondo livello, 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.

Il Fornitore è tenuto a dare evidenza ad ATS, attraverso il buon esito delle procedure di collaudo, di ogni modifica correttiva apportata all'applicazione PT Online. Le procedure di collaudo dovranno essere sempre preventivamente condivise e approvate da ATS.

ATS richiede la quotazione delle attività di manutenzione correttiva e di assistenza come voci separate della proposta di fornitura. Tale servizio dovrà essere garantito per la durata di 5 anni a partire dalla data del completamento dell'attività presa in carico della soluzione ovvero dalla data di sottoscrizione del contratto.

### **3.4 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.

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 cinque giorni lavorativi dalla richiesta o entro 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.

Ai fini della determinazione della base d'asta del servizio di assistenza e manutenzione correttiva, che include anche la manutenzione adattiva legislativa, ATS ha conteggiato (a titolo puramente indicativo) 6-7 varianti ai PT all'anno: si sottolinea che la cardinalità indicata è puramente indicativa e non limita il numero di interventi normativi che potrebbero essere richiesti da ATS.

### **3.5 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 mezza giornate di attività per lo sviluppo dei sopra citati interventi.

Il pacchetto di giornate-uomo richiesto è costituito da un totale n. 60 giornate lavorative o anche in 120 mezza 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/mezza giornate effettivamente erogate dal Fornitore e preventivamente concordate con ATS sulla base di un documento tecnico, redatto dal Fornitore, che dia evidenza delle attività effettivamente previste.

Il prezzo del pacchetto deve comprendere:

- L'attività di analisi e sviluppo degli adeguamenti richiesti con la fornitura delle professionalità necessarie.
- Documentazione tecnica di dettaglio, di esercizio e manuale utente, integrando la attuale documentazione relativa all'applicazione (eventualmente anche disponibile on-line);
- 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. Si sottolinea che ogni sviluppo di evoluzione deve essere preventivamente approvato da ATS sulla base di un documento di specifiche tecniche di dettaglio redatte del Fornitore.

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.

### **3.6 Formazione**

Interventi di manutenzione evolutiva e/o adattiva legislativa particolarmente significativi possono rendere necessaria un'attività di formazione degli utenti del servizio PT Online.

Anche a questo proposito ATS richiede al Fornitore di quotare all'interno dell'offerta un "pacchetto" di giornate-uomo da utilizzarsi "a consumo" e da concordarsi con il responsabile di progetto ATS.

Il pacchetto di giornate-uomo richiesto è costituito da un totale n. 5 giornate lavorative o anche in 10 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'eventuale formazione del personale interno ATS e dei referenti delle strutture erogatrici;
- gli eventuali costi di trasferta del personale del Fornitore.

### **3.7 Durata e modalità di chiusura del contratto**

La durata nominale della presente fornitura è di 5 anni dalla data di sottoscrizione del contratto.

Il Fornitore è tenuto a garantire ad ATS, nei tempi con essa concordati, il codice sorgente dell'ultima versione dell'applicazione PT Online, completa della documentazione tecnica prevista dal presente contratto nonché tutta la documentazione tecnica relativa alla base dati (Disegno, descrizione entità relazioni, ecc...).

ATS potrà richiedere al fornitore rinnovi mensili del servizio di assistenza e manutenzione correttiva e adattiva legislativa, fino ad un periodo massimo di tre mesi. ATS corrisponderà al fornitore i relativi compensi calcolati sulla base del valore di aggiudicazione della presente fornitura.

#### 4 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;

## 5 Collaudi

Ogni modifica alla soluzione applicativa è soggetta a collaudo preventivo prima dell'effettivo rilascio in produzione della nuova release sw.

Ogni modifica all'ambiente di utilizzo (software d'ambiente, patch, ecc...) è soggetta a specifiche procedure di verifica per garantire la non regressione delle funzionalità applicative.

Prima di ogni sessione di collaudo/pre-collaudo, il Fornitore è tenuto a presentare un'opportuna documentazione (check list di collaudo dei principali scenari impattati dall'intervento) soggetta ad eventuali integrazioni ed alla preventiva accettazione di ATS.

Ad integrazione, il Fornitore è tenuto dare evidenza ad ATS del buon esito delle verifiche funzionali interne sulle modifiche effettuate producendo apposita documentazione (test report funzionali).

Durante il collaudo e/o gli eventuali pre-collaudi saranno verificate punto per punto tutte le funzionalità indicate nelle citate procedure di collaudo (check list).

Al termine delle fasi di collaudo sarà redatto un verbale corredato da un opportuno documento (test report di collaudo) attestante l'esito delle verifiche effettuate.

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.

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. La risoluzione dei problemi sarà oggetto di ulteriore collaudo da parte di ATS.

## 6 Requisiti non funzionali

Le attività di assistenza e manutenzione richieste al Fornitore nel presente capitolato tecnico dovranno essere condotte anche nel rispetto di vincoli e requisiti non strettamente funzionali, riguardanti in generale la qualità e l'operatività del servizio PT Online.

### 6.1 Requisiti tecnologici

<i>TEC1</i>	<i>Integrazione SISS</i>
	<p>Tra gli obiettivi strategici di ATS, richiesti dalla Direzione aziendale, rientrano gli adeguamenti dei propri applicativi legati all'integrazione SISS.</p> <p>Gli scenari di integrazione SISS richiesti riguardano: ICCE e HL7 in una prima fase e FSE a seguito della previsione di integrazione approvata da Regione Lombardia</p> <p>L'integrazione del software PT Online al SISS riguarda in particolare l'accesso e l'utilizzo delle anagrafiche regionali (NAR – Nuova Anagrafica Regionale degli Assistenti).</p>
<i>TEC2</i>	<i>Integrazione Base dati Farmaci</i>
	<p>Presso il datacenter ATS è presente un database che colleziona tutti i farmaci in commercio in Italia. Tale base di dati, aggiornata quotidianamente dall'associazione dei produttori di farmaci Farmadati dovrà essere disponibile dinamicamente ai medici prescrittori. La selezione del farmaco prescritto ai pazienti ed indicato nel Piano Terapeutico è pertanto selezionato, dal medico prescrittore, direttamente da tale base dati.</p>
<i>TEC3</i>	<i>Integrazione con il sistema documentale di ATS</i>
	<p>Strategie ATS prevedono di implementare soluzioni che consentano di realizzare processi aziendali e documentazione interamente digitali. A tale scopo ATS sta predisponendo un sistema di gestione documentale ed archiviazione sostitutiva nel quale dovranno confluire anche i Piani Terapeutici firmati digitalmente.</p> <p>In relazione a tale obiettivo il fornitore, entro sei mesi dalla richiesta di ATS, dovrà predisporre le opportune modifiche alla soluzione applicativa affinché vengano prodotti e versati i pacchetti informativi relativi ai piani terapeutici prodotti dalla soluzione Piani Terapeutici On Line, secondo le indicazioni funzionali, normative giuridiche e tecniche ed agli standard con particolare (ma non esaustivo) riferimento alla formazione del documento digitale, al versamento dei pacchetti ed all'invio dei documenti per posta elettronica, ecc...</p>

### 6.2 Requisiti organizzativi

<i>ORG1</i>	<i>SPOC</i>
	<p>Al fine di rendere più efficaci le comunicazioni tra ATS e Fornitore, quest'ultimo dovrà individuare e comunicare ad ATS, fin dalle prime fasi di analisi e durante tutte le fasi operative, un referente unico di contatto (SPOC) per tutta la durata del servizio.</p> <p>Tra SPOC del Fornitore ed il referente di progetto ATS dovranno essere condivisi e concordati tutti gli interventi applicativi, sistemistici e manutentivi, sia in fase di sviluppo che di esercizio.</p>

### 6.3 Requisiti di security

<i>SEC1</i>	<i>Sicurezza logica, fisica e organizzativa</i>
	<p>Dato l'elevato grado di confidenzialità delle informazioni gestite dall'applicazione PT Online, il Fornitore dovrà garantire tutte le misure di sicurezza logica (riservatezza, integrità, disponibilità dei dati) e organizzativa per garantire il rispetto della normativa vigente, tenendo conto delle best practices di sicurezza informatica.</p>

<i>SEC2</i>	<i>Privacy</i>
	<p>Fare riferimento alla normativa sulla privacy secondo quanto riportato al capitolo 8 del presente documento. Il Fornitore sarà designato come Responsabile Esterno al trattamento dei dati.</p>

<i>SEC3</i>	<i>Protocolli informatici</i>
	<p>Il contesto di accesso su Internet dell'applicazione PT Online è secondo il protocollo HTTPS e implica la gestione dei certificati lato Fornitore.</p>

### 6.4 Requisiti di efficienza

<i>EFF1</i>	<i>Performance</i>
	<p>Il servizio di PT Online attualmente produce mediamente 18.000 PT all'anno.</p> <p>I livelli di efficienza tecnica e di performance dell'applicativo dovranno consentire i seguenti dati target, misurati a livello di centro-stella del Data Center di ATS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– volumi mensili medi e di picco: mediamente 1.500 PT, massimo 2.000 PT;</li> <li>– numeri di accessi simultanei all'applicativo: nessun vincolo.</li> <li>– tempi di esecuzione e di risposta nelle transazioni: entro 4 secondi.</li> </ul>

### 6.5 Requisiti di manutenibilità

<i>MANI</i>	<i>Configurabilità e parametrizzazione</i>
	Si richiede di mantenere configurabili e parametriche le aree dell'applicazione PT Online attuali in modo da consentire l'intervento diretto degli amministratori del sistema

## **7 Allegati**

N.A.



## 8 Riferimenti documentali e normativi

<p>Conservazione</p>	<p>G.U. n. 8 del 12 gennaio 2015: Regole tecniche in materia di formazione, trasmissione, copia, duplicazione, riproduzione e validazione temporale dei documenti informatici nonché di formazione e conservazione dei documenti informatici della pubblica amministrazione.</p> <p>Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD) – d. Lgs 82/2005 82/2005 82/2005 articoli 43, 44 e 44bis</p> <p>DPCM_3-12-2013_conservazione</p> <p>Gazzetta Ufficiale n. 59 del 12 marzo 2014 (Supplemento Ordinario n. 20). Regole tecniche in materia di sistema di conservazione</p> <p>ISO14721:2012 (OAIS-Open Archival Information System – Reference model),per la gestione del processo di conservazione</p> <p>UNI-SInCRO11386:2010,per la struttura dei dati gestiti dal sistema di conservazione in modo anche da garantire l'interoperabilità tra sistemi</p> <p>ISO15836:2003 Information and documentation-The Dublin Core metadata element set, Sistema di metadati del Dublin Core, per i metadati da associare ai documenti/fascicoli</p>
<p>Privacy</p>	<p>D.lgs 196 del 2003 e s.m.i.</p> <p>Linee guida dell'Autorità Garante.</p>
<p>Indirizzi Tecnici</p>	<p>Indirizzi Tecnici di Lombardia Informatica reperibili nella sezione "Documentazione e Supporto" del sito:</p> <p><a href="http://www.siss.regione.lombardia.it">http://www.siss.regione.lombardia.it</a></p> <p>CRS-LG-SIC_ Indirizzi per il Patching dei sistemi.pdf</p> <p>CRS-LG-SIC_Analisi protocolli e algoritmi crittografici.pdf</p> <p>CRS-LG-SIC_Autenticazione.pdf</p> <p>CRS-LG-SIC_Indirizzi per la sicurezza dei file di LOG.pdf</p> <p>CRS-LG-SIC_Indirizzi per la sicurezza delle basi di dati.pdf</p>