



REGIONE CALABRIA
AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE
Via Cortese, 25 - 88100 Catanzaro

**PROCEDURA IN ECONOMIA PER L'ACQUISIZIONE DI UN SISTEMA
INFORMATIVO SALUTE MENTALE.**

CIG 454007191A

Allegato A

DISCIPLINARE TECNICO

SOMMARIO

1. INTRODUZIONE	3
2. OBIETTIVI.....	4
3. CARATTERISTICHE DEL SISTEMA INFORMATIVO	4
4. OGGETTO DELLA FORNITURA	6
4.1 PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO.....	6
4.1.1 FUNZIONALITA' DEL SISTEMA INFORMATIVO	7
4.2 INSTALLAZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO	9
4.3 FORMAZIONE DEL PERSONALE ASP	9
4.4 ASSISTENZA ALL'AVVIO DEL SISTEMA INFORMATIVO.....	10
4.5 SUPPORTO ALLA GESTIONE E MANUTENZIONE DEL SISTEMA.....	10
4.5.1 SUPPORTO ALLA GESTIONE	10
4.5.2 MANUTENZIONE DEL SOFTWARE.....	11
4.6 MIGRAZIONE DATI DA ALTRI SISTEMI APPLICATIVI.....	13
5. ORGANIZZAZIONE DEL PROGETTO	13
5.1. TEAM DI PROGETTO	14
5.2. SUPERVISIONE E CONTROLLO DELLA FORNITURA.....	14

1. INTRODUZIONE

Il Decreto del Ministero della Sanità del 15/10/2010 ha istituito il Sistema Informativo per la Salute Mentale (SISM), specificando nel disciplinare tecnico che costituisce parte integrante del suddetto Decreto le relative modalità di attuazione stabilendo, tra l'altro, il tracciato record del nuovo flusso sulla salute mentale.

Il Dipartimento "Tutela della Salute, Politiche Sanitarie" della Regione Calabria, mediante l'emissione del Decreto N. 12016 del 22/9/2011, ha recepito il decreto ministeriale e ha diramato alle Aziende Sanitarie le relative modalità di attuazione, la cui applicazione è rivolta agli interventi sanitari e socio-sanitari erogati da operatori afferenti al SSN, nell'ambito dell'assistenza rivolta a persone adulte con problemi psichiatrici e alle loro famiglie.

Le Aziende Sanitarie, pertanto, sono state individuate come soggetti deputati alla trasmissione all' NSIS (*Nuovo Sistema Informativo Sanitario*), secondo le modalità riportate nel disciplinare tecnico allegato al Decreto dirigenziale di cui sopra, dei dati relativi ad attività, personale e strutture afferenti al DSM.

Come diretta conseguenza delle citate disposizioni si rileva l'esigenza, da parte delle AA.SS.PP., di avviare in tempi brevi delle politiche di coordinamento delle strutture territoriali afferenti alla provincia di competenza indirizzate a promuovere l'adozione di strumenti informatici omogenei, rivolti all'acquisizione e al trattamento dei dati richiesti dal SSN per l'alimentazione dell'NSIS.

In linea con tale esigenza, l'ASP di Catanzaro intende realizzare una completa informatizzazione delle attività finalizzate all'erogazione di servizi sanitari, relativamente alle strutture territoriali preposte alla tutela della salute mentale ricadenti nel territorio della provincia di Catanzaro.

Nell'ambito dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Catanzaro, la gestione delle strutture preposte alla tutela della salute mentale fa capo al Dipartimento di Salute Mentale (DSM). Le varie strutture territoriali sono organizzate in tre distretti:

- Catanzaro
- Lamezia Terme
- Soverato

A questi distretti fanno capo vari presidi, tra cui i Centri di Salute Mentale (CSM) e i Servizi Psichiatrici di Diagnosi e Cura (SPDC), oltre a varie strutture residenziali e semiresidenziali.

Attualmente, le strutture sanitarie afferenti al DSM presentano una informatizzazione disomogenea e carente dal punto di vista delle politiche di coordinamento e integrazione. Alcune strutture sono dotate di software gestionale per la registrazione dell'utenza e dei

trattamenti effettuati, mentre altre ne sono completamente sprovviste. Inoltre, le strutture dotate di strumenti informatici alimentano archivi disomogenei sia in termini di struttura dati che in termini di natura dei dati trattati, per cui risulta pressoché impossibile una fruizione centralizzata a livello di DSM.

Pertanto, è necessario realizzare un sistema informativo centralizzato alimentato in tempo reale da tutte le strutture periferiche, non solo a fronte delle esigenze di rendicontazione periodica strutturata nei confronti dell'SSN, ma anche al fine di disporre di strumenti informativi avanzati a supporto delle politiche sanitarie, dell'erogazione dei servizi e della gestione amministrativa dell'ASP.

2. OBIETTIVI

L'ASP di Catanzaro intende realizzare un Sistema Informativo per i servizi di Tutela della Salute Mentale da avviare presso le strutture territoriali di propria competenza.

Il Sistema Informativo persegue i seguenti obiettivi:

- Fornire alle AA.SS.PP. uno strumento di supporto alla gestione che consenta di registrare in modo centralizzato e normalizzato tutti i dati necessari a soddisfare le esigenze di rendicontazione verso l'NSIS.
- Garantire a tutti gli operatori socio-sanitari la possibilità di registrare in tempo reale i dati fondamentali sui trattamenti in essere e di accedere ai dati necessari ad un'erogazione ottimale dei servizi in carico, sempre nel rigoroso rispetto degli obblighi di riservatezza prescritti dalle norme vigenti.
- Fornire al *management* dell'ASP strumenti per produrre in modo completamente automatizzato la reportistica da trasmettere periodicamente all'NSIS, nonché prospetti statistici sull'attività dell'ASP nel suo complesso e delle singole strutture territoriali.

3. CARATTERISTICHE DEL SISTEMA INFORMATIVO

Il software oggetto del presente bando dovrà avere le seguenti caratteristiche architettoniche:

- **ARCHITETTURA CENTRALIZZATA WEB-BASED:** in considerazione della diffusione territoriale dell'utenza ed al fine di superare le problematiche di distribuzione del software e manutenzione delle singole postazioni di lavoro, l'applicazione sarà di tipo web fruibile da qualsiasi postazione di lavoro dotata di browser. L'architettura adottata dovrà consentire di rendere disponibili dei servizi all'esterno in forma di *web services*, al fine di attuare scenari di cooperazione applicativa. Nell'attuale scenario, che si caratterizza per l'esigenza di realizzare dei sistemi informativi le cui capacità di cooperazione con altri ambienti informatici rappresentano sempre di più il principale elemento a valore aggiunto, la progettazione di sistemi aperti o che siano predisposti al dialogo con l'esterno appare un requisito irrinunciabile. Ciò è tanto più vero in ambito sanitario, nel quale la tendenza ad una rigorosa standardizzazione dei processi non può che condurre a sempre nuove esigenze di cooperazione tra i vari universi applicativi.

- **AUTENTICAZIONE E PROFILAZIONE DELLE UTENZE:** l'applicazione dovrà essere accessibile solo agli utenti abilitati, cui devono essere associati i corrispondenti ruoli all'interno dell'organizzazione; deve disporre di funzioni di modulazione degli accessi estremamente sofisticate, che consentano agli amministratori del sistema di definire utenti e autorizzazioni sulla base dei criteri di seguito delineati:
 - Tutte le regole applicate nella progettazione del software di controllo degli accessi devono uniformarsi alla normativa sulla protezione dei dati personali
 - Possibilità di definire dei profili autorizzativi standard, in funzione del ruolo ricoperto nell'organizzazione: ad ogni profilo sarà associato un set di funzioni applicative
 - Possibilità di modificare, per il singolo utente, le autorizzazioni previste dal relativo profilo, aggiungendo o rimuovendo funzioni
 - Possibilità di innescare meccanismi di protezione a livello di singolo dato, qualora vi siano associate informazioni di natura personale configurabili come dati sensibili: in tal caso, la protezione viene applicata dall'utente autorizzato all'immissione del dato e l'accesso può essere esteso solo ad utenti con speciali autorizzazioni, oltre al *proprietario* del dato
 - Le credenziali di accesso devono essere registrate in forma crittografata, con algoritmi di crittografia unidirezionali (la decrittazione non deve essere possibile); l'utente deve avere la possibilità, in qualunque momento, di modificare le proprie credenziali e, in caso di smarrimento, di richiedere in tempo reale il *reset* a un amministratore del sistema
 - In nessun caso un utente, per accedere a diverse funzioni all'interno del sistema, dovrà inserire più credenziali di accesso
- **MULTIUTENZA:** Il sistema deve consentire la disponibilità simultanea delle funzionalità software a tutti gli utenti definiti nell'ambito della struttura organizzativa, sulla base dei rispettivi ruoli. Dovrà essere garantita la possibilità di tracciare gli accessi e di rilevare la *paternità* delle operazioni effettuate sul sistema, in particolare quelle di inserimento e modifica dei trattamenti sanitari, stante l'estrema crucialità dei dati immessi.
- **MULTIPIATTAFORMA:** al fine di salvaguardare al meglio l'investimento nel tempo, il software dovrà essere compatibile con le più diffuse piattaforme tecnologiche presenti sul mercato. Infatti, svincolando la componente applicativa dalla piattaforma tecnologica (hardware – software di base), l'ASP ha la possibilità di programmare linee evolutive indipendenti per le varie componenti che concorrono a determinare il sistema informativo nel suo complesso (server, sistemi operativi, sistemi di gestione dati, ecc.).
- **CODIFICA DATI CONFORME AGLI STANDARD SISM:** L'istituzione del SISM è stata accompagnata dalle regole di codifica dei flussi che ciascuna ASP dovrà conferire all'NSIS. Tali regole dovranno essere alla base della rappresentazione dei dati del Sistema Informativo da realizzare, in modo che le funzioni preposte alla produzione dei flussi SISM potranno operare su dati già normalizzati. Va comunque precisato che tale requisito non deve avere carattere limitativo rispetto al dettaglio informativo che le strutture sanitarie coinvolte potrebbero decidere di adottare nell'espletamento delle rispettive funzioni: infatti, qualora, da un'analisi di dettaglio, dovesse risultare, ad esempio, che le strutture sanitarie propendano per una codifica più dettagliata dei trattamenti da loro erogati, sarà sufficiente affiancare, per ogni trattamento, la codifica SISM a quella interna: la prima sarà direttamente utilizzata in fase di predisposizione dei flussi SISM, la seconda nell'analisi approfondita dei percorsi clinici degli assistiti.

- **ACCESSIBILITA' VIA INTERNET:** Il Sistema Informativo dovrà essere accessibile utilizzando la normale connettività di cui dispongono le strutture territoriali per il collegamento a Internet, col risultato di contenere i costi legati alla costruzione di una rete geografica privata.

4. OGGETTO DELLA FORNITURA

La fornitura di cui al presente bando è articolata nelle seguenti voci:

- Progettazione e realizzazione del Sistema Informativo le cui caratteristiche generali sono state definite nei capitoli precedenti.
- Installazione del Sistema Informativo sulla piattaforma tecnologica messa a disposizione dall'ASP di Catanzaro.
- Formazione del personale dell'ASP di Catanzaro destinato, a vari livelli, all'utilizzo della soluzione applicativa.
- Assistenza in fase di avvio del Sistema.
- Supporto alla gestione e manutenzione del Sistema.
- Migrazione dati da altri sistemi applicativi oggi in uso.

Di seguito vengono dettagliati i contenuti delle diverse voci della fornitura.

4.1 PROGETTAZIONE E REALIZZAZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO

Il risultato che dovrà essere prodotto a fronte di tale voce di capitolato consiste in un'applicazione gestionale le cui caratteristiche generali sono stabilite nel capitolo precedente e le cui principali funzionalità utente saranno definite nel paragrafo successivo. L'aggiudicatario, a fronte della produzione di tale software, dovrà consegnare alla stazione appaltante:

- Documenti di progettazione dei dati e delle funzioni.
- Documenti di installazione, configurazione e amministrazione del software.
- Manuale utente (o *help on line* incluso nel software).
- Codice sorgente del software sviluppato.
- Codice eseguibile compatibile con la piattaforma tecnologica indicata dall'ASP di Catanzaro.

Il software espressamente sviluppato a fronte del presente bando resterà di proprietà esclusiva dell'ASP di Catanzaro la quale, alla scadenza del contratto, potrà esercitare la formula del *riuso*.

L'ASP di Catanzaro si impegna a comunicare, all'atto dell'aggiudicazione provvisoria della gara, tutte le informazioni di carattere tecnico atte a definire la piattaforma tecnologica su cui dovrà essere installato il software fornito.

4.1.1 FUNZIONALITA' DEL SISTEMA INFORMATIVO

Il corredo funzionale del Sistema Informativo dovrà garantire una gestione dei dati che consenta il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- Censimento di tutte le strutture e di tutti gli operatori afferenti al DSM.
- Censimento di tutti gli assistiti che chiedono servizi alle strutture del DSM.
- Completo tracciamento delle patologie diagnosticate e delle prestazioni sanitarie erogate.
- Gestione completamente automatizzata della produzione dei flussi SISM e delle altre rendicontazioni all'ASP.
- Produzione in tempo reale di reportistica sui dati di gestione a diversi livelli di aggregazione.

In dettaglio, il sistema dovrà mettere a disposizione degli operatori dell'ASP le seguenti funzionalità:

- **FUNZIONI DI AMMINISTRAZIONE:** il software dovrà essere corredato di tutte le funzionalità necessarie a:
 - Definire tutti i dati tabellari di base
 - Definire gli utenti dell'applicazione, i rispettivi ruoli e le autorizzazioni all'uso delle funzioni applicative
 - Controllare le credenziali di accesso all'applicazione
 - Tracciare gli accessi e i tentativi di accesso all'applicazione, registrando gli estremi cronologici, le credenziali e le transazioni effettuate
- **GESTIONE STRUTTURE:** anagrafica di tutte le strutture che ricadono nell'ambito di competenza dell'ASP, abilitate ai trattamenti relativi alla tutela della salute mentale
- **GESTIONE PERSONALE:** censimento del personale che, a vario titolo, collabora nell'erogazione dei servizi forniti dal DSM e rendicontazione giornaliera dell'attività svolta
- **ANAGRAFE ASSISTITI:** Censimento di tutti i soggetti che, nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale, ricorrono ai trattamenti delle strutture sanitarie destinate alla tutela della salute mentale afferenti all'ASP di Catanzaro. L'identificazione dell'assistito deve prevedere un codice univoco che, non solo non deve avere alcun aggancio con elementi di riconoscibilità della persona, ma non deve neanche consentire l'incrocio con altre banche dati sanitarie (*). I dati personali dell'assistito (cognome, nome, data di nascita, ecc.) che si decida di associare alla banca dati dovranno essere sottoposti a rigorosa protezione e il loro accesso dovrà essere consentito solo agli operatori che avranno titolo giuridico al loro trattamento. Questa anagrafica, stante la natura particolare dell'assistenza prestata, dovrà contenere anche informazioni di tipo socio-professionale,

in quanto tali informazioni costituiranno dei preziosi riferimenti nell'ambito di indagini statistiche rivolte a verificare l'incidenza degli aspetti ambientali (famiglia, contesto sociale, lavoro) nell'insorgenza e nello sviluppo di determinate patologie. Anche in questo caso, i dati suscettibili di variazione (quelli legati al contesto sociale e professionale) devono avere trattamento storicizzato.

- **GESTIONE DATI DI CONTATTO:** registrazione e aggiornamento dei dati relativi al primo contatto che l'assistito ha con la struttura territoriale che ne prende in carico la problematica sanitaria. Tra i dati che corredano la scheda dell'assistito devono essere previsti la diagnosi di apertura e *l'inviante per primo contatto*, cioè il tramite tra l'assistito e le strutture del DSM
- **GESTIONE PRESTAZIONI SANITARIE:** la funzione dovrà fornire un quadro completo e dettagliato delle prestazioni erogate nel tempo dalle strutture coinvolte. I dati gestiti da questa funzione dovranno essere finalizzati principalmente ai seguenti due obiettivi:
 - Produzione dei flussi SISM relativi alle prestazioni sanitarie
 - fornire uno strumento condiviso di supporto a tutti gli operatori socio-sanitari che cooperano per il trattamento dei casi clinici in carico
- **GESTIONE FLUSSI SISM:** produzione e invio dei flussi previsti dal SISM per il conferimento periodico all'NSIS. In ottemperanza alle prescrizioni del Decreto del Ministero della Sanità del 15/10/2010, che stabilisce i flussi da inviare, la relativa struttura e le regole di trasmissione; l'applicazione dovrà garantire in modo automatico la produzione dei flussi che corrispondono ai seguenti sottogruppi informativi:
 - *Strutture*
 - *Personale*
 - *Attività territoriale – Anagrafica*
 - *Attività territoriale – Dati contatto*
 - *Attività territoriale – Prestazione Sanitaria*
 - *Attività residenziale/semiresidenziale – Anagrafica*
 - *Attività residenziale/semiresidenziale – Dati contatto*
 - *Attività residenziale – Prestazione Sanitaria*
 - *Attività semiresidenziale – Prestazione Sanitaria*
- **ALTRE RENDICONTAZIONI ALL'ASP (**):** Oltre ai flussi SISM, la procedura informatica dovrà fornire ogni genere di reportistica atta a soddisfare le esigenze di rendicontazione interne all'ASP. Tra queste, ad es., dovranno essere prodotti:
 - *Report periodico delle ore lavorate dal personale suddivise in attività clinica e attività di supporto*
 - *Trattamenti effettuati a fronte di impegnativa del medico di base ed eventuale pagamento del ticket sanitario*
 - *Modello STS.11 (Dati anagrafici delle strutture sanitarie)*
 - *Modello STS.21 (Assistenza specialistica territoriale - Attività clinica, di laboratorio, di diagnostica per immagini e di diagnostica strumentale)*
 - *Modello STS.24 (Assistenza sanitaria semiresidenziale e residenziale)*
- **FUNZIONI DI INTERROGAZIONE E STATISTICHE:** per far fronte all'esigenza dell'ASP di disporre di strumenti di ricerca sul patrimonio informativo del DSM, il sistema dovrà mettere a disposizione delle funzionalità che consentano sia l'interrogazione di dettaglio dei vari elementi informativi sia la produzione di dati statistici sulla base delle esigenze di aggregazione indicate dall'ASP.

(*) ai sensi del decreto del Ministero della Salute n. 277 del 12/12/2007 e del Bollettino n. 105 del 6/5/2009 del Garante per la protezione dei dati personali (*Sistema informativo per la salute mentale: trattamento di dati sanitari e sensibili*)

(**) Contestualmente all'aggiudicazione provvisoria, l'ASP provvederà a fornire alla ditta aggiudicataria del bando l'elenco completo dei report che il software dovrà produrre.

4.2 INSTALLAZIONE DEL SISTEMA INFORMATIVO

Il Sistema Informativo realizzato dovrà essere installato sulla piattaforma tecnologica che la stazione appaltante metterà a disposizione della ditta aggiudicataria dell'appalto. Il servizio di installazione dovrà prevedere:

- La definizione della base dati applicativa sul server dei dati.
- L'installazione del software sul server applicativo.
- Inizializzazione e configurazione dei dati di base in funzione delle indicazioni fornite dall'ASP.
- Il test di primo livello del sistema informativo.

4.3 FORMAZIONE DEL PERSONALE ASP

Obiettivo del servizio è quello di rendere autonoma l'organizzazione nell'utilizzo del sistema informativo. Consisterà nell'istruire il personale che dovrà essere abilitato all'utilizzo del sistema, ognuno nell'ambito delle proprie competenze.

L'attività formativa dovrà, pertanto, essere programmata in modo selettivo, per dare a ciascun utente del sistema tutte e sole le competenze di cui necessita per esercitare il proprio ruolo. Riveste particolare importanza la formazione degli utenti che l'organizzazione investirà del ruolo di amministratori del sistema. Questi utenti dovranno utilizzare funzioni nevralgiche che hanno impatto immediato su tutta l'organizzazione; in particolare, avranno in carico l'impostazione delle autorizzazioni all'accesso delle funzioni e dei dati dell'applicazione. Il programma formativo di tali utenti dovrà contenere anche degli elementi tecnici, in quanto a tali utenti saranno demandate anche delle attività sistemistiche elementari.

Allo scopo di integrare la formazione pianificata, la procedura informatica dovrà prevedere un *help on-line* per supportare gli utenti finali nelle fasi squisitamente operative; tale supporto non sostituisce in alcun modo l'attività formativa propriamente detta, che è rivolta non solo agli aspetti operativi, ma soprattutto ad inquadrare l'utilizzo degli strumenti informatici nell'ambito dei processi organizzativi aziendali.

4.4 ASSISTENZA ALL'AVVIO DEL SISTEMA INFORMATIVO

E' richiesto l'affiancamento, da parte di tecnici informatici esperti del software applicativo in fase di avvio, degli utenti finali nella fase di primo utilizzo in gestione dell'applicazione. Il servizio ha un duplice obiettivo:

- Coadiuvare l'utente in una fase in cui i meccanismi di utilizzo del software sono ancora in corso di assimilazione, la richiesta di supporto è massima e la probabilità di commettere degli errori operativi è alta.
- Verificare dal punto di vista tecnico-funzionale la risposta dell'applicazione al fine di raccogliere elementi informativi atti a valutare la qualità globale della fornitura e a prendere eventuali misure di correzione e/o ottimizzazione sui diversi aspetti tecnici coinvolti.

Il servizio di avvio in gestione avrà una durata di quattro settimane a partire dalla data ufficiale di avvio in gestione del sistema. Al termine del periodo stabilito, l'ASP potrà richiedere una ulteriore settimana aggiuntiva di affiancamento, nel caso in cui gli utenti non abbiano raggiunto una sufficiente autonomia operativa.

4.5 SUPPORTO ALLA GESTIONE E MANUTENZIONE DEL SISTEMA

Nell'ambito della durata del progetto, sono richiesti dei servizi rivolti a fornire supporto agli utenti dell'applicazione e a mantenere il sistema realizzato esente da errori e costantemente aggiornato rispetto alle possibili variazioni di contesto. In particolare, sono richiesti i seguenti servizi:

- Supporto alla gestione
- Manutenzione del software:
 - Manutenzione correttiva
 - Manutenzione adeguativa
 - Manutenzione evolutiva

4.5.1 SUPPORTO ALLA GESTIONE

E' richiesto per tutta la durata contrattuale un servizio di assistenza agli utenti dell'applicazione, successivo all'avvio in gestione da erogare con le seguenti modalità:

- Supporto telefonico, che comprende assistenza e supporto alla risoluzione di problemi derivanti dall'utilizzo operativo delle procedure applicative installate.
- Teleassistenza, che comprende l'assistenza telematica (assistenza remota) per la risoluzione dei malfunzionamenti o per il supporto operativo agli utenti finali.

4.5.2 MANUTENZIONE DEL SOFTWARE

Di seguito vengono dettagliate le diverse tipologie di servizi in cui si articola la manutenzione del software.

MANUTENZIONE CORRETTIVA

Tale servizio consiste nella rimozione dei malfunzionamenti dovuti a errori presenti nel software sviluppato e installato. In dettaglio, sono richieste le seguenti attività:

- Diagnosi dei problemi causati da malfunzionamenti di programmi o procedure, dovuti a condizioni non previste in fase di progettazione o non adeguatamente trattate nella codifica dei programmi
- Rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti rilevati, mediante interventi sulla codifica del software applicativo.

Tutto il software consegnato all'ASP si intende coperto da garanzia di 12 mesi (dodici mesi), a far data dal collaudo positivo e accettazione da parte della stessa.

Le attività di manutenzione correttiva, svolte in periodo di validità della garanzia, sono da intendersi a totale carico del Fornitore.

La categoria dei malfunzionamenti è assegnata dall'Azienda ed è così definita:

Categoria 1: malfunzionamenti per cui è impedito l'uso dell'applicazione o di una o più funzioni.

Categoria 2: malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una funzione dell'applicazione in alcune specifiche condizioni (ad es. per alcuni dati di input).

Categoria 3: malfunzionamenti per cui è impedito l'uso della funzione, ma lo stesso risultato è ottenibile con altra modalità operativa ed i malfunzionamenti sono di tipo marginale.

Categoria 4: anomalie rilevate sulla documentazione, sui prodotti di fase documentali, sul Dizionario Dati e sul Modello dei Dati.

Per impedimento all'uso dell'applicazione o delle sue funzioni si intende una malfunzione vera e propria dell'applicazione o gli effetti che tale malfunzione ha causato alla base dati. In base alla suddivisione dei malfunzionamenti nelle categorie sopra elencate, l'Azienda richiede all'offerente di predisporre una tabella in cui siano definiti i tempi di intervento e risoluzione dell'anomalia. A tale scopo nella tabella sottostante vengono definiti i livelli di intervento e di risoluzione (SLA) proposti dall'Azienda per ciascuna categoria di malfunzionamento.

Indicatore	Tempo max presa in carico (in ore)	Soglia risoluzione (in ore)
Categoria 1	8	24
Categoria 2	12	36
Categoria 3	24	72
Categoria 4	72	120

NB: I tempi sono espressi in ore lavorative (8 ore al giorno); i tempi di risoluzione partono dal momento della presa in carico;

I malfunzionamenti, le cui cause non siano imputabili a difetti presenti nel software applicativo, ma ad errori tecnici, operativi o d'integrazione con altri sistemi (ad esempio interruzione di rete, uso improprio delle funzioni ecc) comportano, da parte del servizio di manutenzione correttiva, comunque il supporto all'attività diagnostica sulla causa del malfunzionamento, a fronte della segnalazione pervenuta, ma sono poi risolti da altre strutture di competenza.

MANUTENZIONE ADEGUATIVA

Tale servizio consiste nell'adeguamento del software in ragione di nuove esigenze, che non prevedano l'aggiunta di nuove funzionalità (ad es., maggiore fruibilità o variazione di una norma di riferimento).

Comprende tutte le attività volte ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi all'evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento di requisiti non funzionali.

In particolare sono richiesti:

- adeguamenti dovuti a cambiamenti di condizioni al contorno (ad esempio per variazioni al numero utenti, per miglorie di performance, per aumento delle dimensioni delle basi dati;
- adeguamenti necessari per innalzamento di versioni del software di base;
- adeguamenti tesi all'introduzione di nuovi prodotti o modalità di gestione del sistema;
- migrazioni di piattaforma;
- modifiche, anche massive, non a carattere funzionale, alle applicazioni (ad esempio, cambiamento di titoli sulle maschere, ecc)

- adeguamenti normativi che non comportino l'introduzione di nuove funzioni

La manutenzione adeguativa dovrà essere effettuata utilizzando lo stesso approccio applicato nell'implementazione del sistema in termini di pianificazione, sviluppo, test e controllo del progetto.

MANUTENZIONE EVOLUTIVA

Tale servizio consiste nell'implementazione di nuove funzionalità o di modifiche strutturali a funzionalità già fornite dal software.

In tale servizio sono incluse anche le attività volte a preservare o migliorare l'efficienza delle procedure e dei programmi esistenti al variare delle condizioni operative di utilizzo e dei carichi di lavoro o, più in generale, a migliorarne le prestazioni.

Anche la manutenzione evolutiva dovrà essere effettuata utilizzando lo stesso approccio applicato nell'implementazione del sistema in termini di pianificazione, sviluppo, test e controllo del progetto.

4.6 MIGRAZIONE DATI DA ALTRI SISTEMI APPLICATIVI

E' richiesto un servizio di migrazione dei dati registrati da altri sistemi applicativi di cui sono attualmente dotate alcune strutture territoriali del DSM.

5. ORGANIZZAZIONE DEL PROGETTO

Per il coordinamento delle attività, la supervisione ed il controllo dell'avanzamento della fornitura, l'Azienda indicherà un Responsabile Coordinatore con funzioni di interfaccia verso il Fornitore.

Da parte del fornitore, verrà individuato un Responsabile del Contratto che si relazionerà esclusivamente con il Responsabile Coordinatore .

Si sottolinea che, a prescindere dall'organizzazione che il Fornitore adotterà per l'erogazione dei diversi servizi e la realizzazione del progetto, è richiesta una forte integrazione professionale e operativa tra le risorse impegnate nelle diverse attività previste così da garantire un adeguato grado di omogeneità nelle soluzioni adottate e uniformità di comportamento nei confronti dell'Azienda.

5.1. TEAM DI PROGETTO

Il Fornitore si impegna a definire e mantenere per il periodo contrattuale un gruppo di lavoro, che dovrà essere altamente qualificato ed aderente alle richieste formulate e descritte nel presente Capitolato.

Tale gruppo di lavoro dovrà essere costituito dalle figure professionali per le quali il Fornitore ha presentato, in fase di gara, i relativi curricula indicando le funzioni che verranno svolte all'interno del progetto.

In particolare il Fornitore si impegna a:

- assicurare con continuità, per l'intero periodo contrattuale, la regolare posizione amministrativa e contrattuale del gruppo di lavoro;
- salvaguardare l'Azienda da eventuali perdite di know-how, nel caso in cui dovessero aver luogo avvicendamenti non derivanti da volontà del Fornitore. In questi casi il fornitore dovrà assicurare, a proprio onere, il periodo di affiancamento necessario per l'acquisizione delle relative conoscenze, concordando con l'Azienda il piano di inserimento delle nuove figure professionali.

Inoltre il Fornitore dovrà garantire all'Azienda la “continuità operativa”, pianificando opportunamente eventuali periodi di ferie con adeguate sostituzioni allo scopo di garantire sempre e comunque un “nucleo” operativo in grado di adempiere agli obiettivi pianificati nel rispetto dei livelli di servizio contrattuali.

5.2. SUPERVISIONE E CONTROLLO DELLA FORNITURA

Il Fornitore dovrà proporre una metodologia attraverso la quale metterà a disposizione dell'Azienda report ed informazioni sullo stato d'avanzamento del progetto con cadenza mensile.

Il Fornitore aggiornerà periodicamente i report delle singole attività e del servizio nel suo complesso. I report prodotti dovranno essere messi a disposizione dell'Azienda e dovranno essere inviati tramite e-mail.

Inoltre, con frequenza trimestrale, saranno indette dall'Azienda riunioni di verifica dell'avanzamento lavori (SAL). Durante queste riunioni, che potrebbero, su richiesta specifica dell'Azienda, avere anche una frequenza diversa da quella stabilita, si esamineranno le problematiche relative alle attività in corso nonché saranno prese decisioni sul futuro avanzamento delle stesse attività (esigenze, nuova pianificazione, ecc.).

Tutta la documentazione prodotta dovrà essere resa disponibile secondo le specifiche che verranno concordate in fase di avvio del progetto e comunque tenendo conto che tutta la documentazione dovrà essere resa disponibile esclusivamente su supporto digitale.

Il fornitore dovrà dettagliare nell'offerta tecnica le modalità con cui intende comunicare con l'Azienda.