

[E-HEALTH-2020]

Interventi per lo sviluppo dei sistemi e per l'erogazione dei servizi di sanità elettronica in Sardegna

Progetto **E-HEALTH-2020 - Interventi per lo sviluppo dei sistemi e per l'erogazione dei servizi di sanità elettronica in Sardegna**

Oggetto: **Acquisizione e manutenzione di un Sistema informativo di Analisi dei dati di ricovero ospedaliero e Acquisizione software e licenze per il calcolo del DRG (Diagnosis Related Groups, Raggruppamenti omogenei di diagnosi)**

Procedura: **RdO al M.E.P.A. di CONSIP SpA n. 2564272**
CUP: E71B17000160009
CIG: 8295778492

Base d'asta: euro 121.000,00 IVA esclusa

Documento: **Capitolato tecnico e prestazionale**

Stazione appaltante: **Sardegna IT S.r.l.**
Società in house della Regione Autonoma della Sardegna
Viale dei Giornalisti 6 – 09122 CAGLIARI – CA
Tel. (+39) 070.6069015 - Fax. (+39) 070.6069016
email: info@sardegna.it

Sommario

1.	Premesse	3
1.1.	Progetto e intervento di riferimento	3
1.2.	Contesto operativo di riferimento	3
1.3.	Scopo del documento	3
1.4.	Dati identificativi	4
2.	Oggetto e condizioni della fornitura	4
2.1.	Oggetto della fornitura	4
2.2.	Modalità di specifica dei requisiti minimi e dei requisiti qualitativi	6
2.3.	Valutazione ed attribuzione del punteggio tecnico e delle condizioni qualificanti	6
2.4.	Requisiti generali	7
2.4.1.	<i>Elementi di valutazione tecnica per i Requisiti generali</i>	7
2.5.	Identificazione e dimensionamento della fornitura	7
2.5.1.	<i>F01 - Acquisizione licenze d'uso</i>	7
2.5.2.	<i>F02 - Manutenzione correttiva, adeguativa e normativa</i>	12
2.5.3.	<i>F03 - Servizi professionali connessi alla fornitura</i>	13
2.5.4.	<i>F04 - Servizi di assistenza e supporto tramite Help Desk di base e Supporto specialistico</i>	14
2.5.5.	<i>F05 - Gestione della fornitura</i>	16
3.	Pianificazione delle attività, durata e termini temporali	16
3.1.	Cronoprogramma della fornitura	16
4.	Riscontri di approvazione, verifiche di conformità e accettazione	17
5.	Corrispettivo, stati di avanzamento e pagamenti	18
5.1.	Importo contrattuale	18
5.2.	Contabilità e stati di avanzamento	18
6.	Livelli di servizio richiesti	20
6.1.	Livelli di servizio generali	20
6.2.	Classificazioni livelli severità disservizio	21
7.	Penali	22
8.	Variazioni in corso d'opera	23
9.	Proprietà e diritti sugli elaborati e la documentazione di progetto	24
9.1.	Proprietà e diritti sugli elaborati e la documentazione di progetto	24
9.2.	Obblighi di non divulgazione e distruzione di copie di lavoro	24
9.3.	Formati, intestazioni e loghi della documentazione di progetto	24
10.	Allegati	24
10.1.	Specifiche di integrazione con il sistema Access Manager regionale	24

1. Premesse

1.1. Progetto e intervento di riferimento

e-HEALTH-2020

Interventi per lo sviluppo dei sistemi e per l'erogazione dei servizi di sanità elettronica in Sardegna

1.2. Contesto operativo di riferimento

La società Sardegna IT S.r.l. (Sardegna IT) - Società in house della Regione Autonoma della Sardegna (RAS) – ha attualmente in conduzione per conto di RAS l'intervento di progetto di cui al precedente paragrafo 1.1, nell'ambito del quale viene assicurata la manutenzione di un sistema informativo di analisi dei dati di ricovero ospedaliero, in dotazione alle undici Aziende Sanitarie e all'Assessorato dell'Igiene e Sanità e dell'Assistenza sociale della Regione Sardegna, che ha come funzione principale la quantificazione del consumo di risorse per le prestazioni erogate in regime di ricovero.

Tali attività sono ora gestite da Sardegna IT attraverso l'ausilio di una società specializzata del settore con la quale sta giungendo a conclusione il periodo di contrattualizzazione per l'erogazione dei servizi in oggetto.

Obiettivo della Stazione Appaltante è garantire la continuità dei suddetti servizi; non disponendo Sardegna IT del know-how e delle risorse umane dedicate per poter erogare tali servizi ed essendo indispensabile dotarsi delle licenze software specifiche è, pertanto, necessario rivolgersi al mercato esterno per assicurare la continuità necessaria.

Occorre, quindi, provvedere all'acquisizione di tali servizi sul mercato esterno, per un periodo della durata di 13 mesi, **(opzionalmente estendibili per ulteriori 12 mesi)**, attraverso l'esperimento di specifica procedura di gara.

I sistemi di analisi del flusso dei ricoveri ospedalieri e di classificazione DRG/ROD (Grouper), oggetto della presente fornitura, dovranno essere integrati con i seguenti sistemi regionali:

- modulo Areas ADTWEB - fornito da Engineering Informatica S.p.A., nell'ambito del progetto SISaR
- modulo SIDI (Sistema Integrato per il Debito Informativo) - fornito da Engineering Informatica S.p.A., nell'ambito del progetto SISaR.

Le modalità di integrazione dovranno essere concordate tra l'aggiudicatario, Engineering Informatica S.p.A. e la stazione appaltante, in base alle possibili modalità rese disponibili dal sistema offerto.

1.3. Scopo del documento

Il presente documento costituisce CAPITOLATO TECNICO e PRESTAZIONALE atto a specificare in dettaglio l'oggetto dell'appalto e tutte le condizioni e modalità di esecuzione del servizio richiesto, e costituisce documento correlato e complementare al Disciplinare di gara.

In particolare, il presente documento precisa i seguenti elementi:

- Oggetto e definizione della fornitura e del servizio richiesto
- Specifiche e requisiti minimi, eventuali miglioramenti attesi
- Pianificazione della attività, durata e termini temporali
- Riscontri di approvazione, verifiche di conformità e accettazione
- Livelli di servizio richiesti
- Modalità di calcolo e applicazione delle eventuali penali
- Modalità di determinazione del corrispettivo e pagamenti per stati di avanzamento e saldo finale
- Proprietà e diritti sugli elaborati, le produzioni e la documentazione di progetto
- Modalità di selezione e criteri di valutazione dell'offerta

1.4. Dati identificativi

Oggetto:	Acquisizione e manutenzione per 12 mesi di: <ul style="list-style-type: none"> un sistema informativo di analisi dei dati di ricovero ospedaliero un sistema di classificazione DRG/ROD (raggruppamenti Omogenei di Diagnosi) dei pazienti dimessi dagli ospedali (Grouper)
Durata contrattuale	13 mesi (30 giorni per la messa a regime dei sistemi + 12 mesi di erogazione del servizio), opzionalmente estendibili per ulteriori 12 mesi
Base d'asta:	121.000,00 euro IVA esclusa
Tipologia:	RdO al M.E.P.A. di CONSIP SpA n. 2564272 con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa 70/30 (70 tecnico e 30 economico)
Fonte di Finanziamento	Progetto E-HEALTH-2020

2. Oggetto e condizioni della fornitura

2.1. Oggetto della fornitura

Dall'anno di istituzione della Scheda di Dimissione Ospedaliera (SDO) e della organizzazione del flusso informativo sui dimessi dagli Istituti di cura pubblici e privati sono trascorsi quasi venti anni. Gli archivi a disposizione contengono numerose informazioni divenute sempre più complete e con una buona qualità formale delle informazioni. Le normative nazionali e regionali in vigore (tra le altre, DGRT 1002/2009, Testo Unico di Compensazione, Artt. 3, 6, 10, 11 e Allegati 3, A e B del Nuovo Patto della Salute ecc.), impongono comunque una continua sorveglianza al fine di ridurre al minimo gli errori dovuti a cattiva compilazione od a comportamenti opportunisti. Per questo motivo, si rende necessario dotarsi di un metodo che consenta l'individuazione di probabili problemi di codifica che, pur non garantendo la segnalazione di tutti i possibili errori, possa aiutare ad evidenziare una serie di incongruenze ancora presenti negli archivi ed a monitorare la qualità della codifica delle SDO. Occorre dotarsi di sistemi che effettuino controlli sulla validità dei valori riportati in specifici campi (ad esempio, modalità di dimissione) e controlli fra campi per la verifica della coerenza logica dei valori di variabili clinicamente correlate (e.g. plausibilità della associazione fra età e diagnosi riportata); che segnali la assenza di valori di variabili che – su base presuntiva – dovrebbero essere correlati a valori di variabili riportati nella SDO.

Occorre poter identificare i potenziali problemi di accuratezza nella compilazione e codifica della SDO e definire le aree prioritarie di intervento per il miglioramento della qualità del flusso della SDO.

Oggetto della fornitura è l'acquisizione da parte della Stazione Appaltante, per un periodo di 12 mesi solari, delle licenze d'uso, ed eventuali relativi sorgenti software, e dei correlati servizi di installazione, configurazione, formazione, manutenzione ed assistenza di:

- **un sistema di analisi del flusso dei ricoveri ospedalieri**
- **un sistema di classificazione DRG/ROD (raggruppamenti Omogenei di Diagnosi) dei pazienti dimessi dagli ospedali (Grouper)**

al fine di consentire alle Aziende Sanitarie e all'Assessorato dell'Igiene e Sanità e dell'Assistenza sociale della Regione Sardegna di poter monitorare l'attività ospedaliera e di:

- attribuire in modo coerente ad ogni ricovero la corrispondente quali-quantificazione delle risorse assorbite per tramite del relativo DRG (ROS);
- incentivare una maggior appropriatezza nell'erogazione delle prestazioni sanitarie e nella valutazione delle direttrici di fuga intra ed inter-regionali;
- migliorare la corrispondenza tra strutture di ricovero e complessità di patologia trattata;
- garantire il rispetto dei termini nella rilevazione dei dati sui ricoveri per la successiva trasmissione degli stessi agli Enti verso i quali deve essere assolto il debito informativo;
- valutare la qualità della codifica delle SDO, identificando i presumibili dati anomali o incoerenti da rivedere e suggerendo le possibili correzioni;

I servizi oggetto di acquisizione dovranno garantire:

- l'acquisizione delle licenze d'uso, eventualmente corredate dal codice sorgente, la cui manutenzione potrà essere messa a gara dalla Stazione Appaltante successivamente al termine del contratto relativo alla presente procedura, di:
 - o un sistema di analisi e gestione del flusso dei ricoveri ospedalieri;
 - o un sistema di classificazione DRG/ROD (raggruppamenti Omogenei di Diagnosi) dei pazienti dimessi dagli ospedali (Grouper);
- la **manutenzione correttiva**, volta ad assicurare la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni dei sistemi acquisiti;
- la **manutenzione adeguativa e normativa**, necessaria a seguito di modifiche che potranno accadere nel contesto tecnologico e normativo di riferimento durante il periodo di gestione dei sistemi acquisiti da parte dell'aggiudicatario;
- i **servizi professionali** connessi alla fornitura, quali:
 - o installazione, configurazione e messa in esercizio dei sistemi oggetto di fornitura, inclusi tutti gli interventi tecnici sui sistemi ADTWEB e SIDI propedeutici all'attivazione dei sistemi forniti
 - o la formazione degli utenti finali necessari all'utilizzo sistemi forniti
- l'**assistenza** e il **supporto agli utenti**, tramite Help Desk e tramite supporto specialistico;
- il **project management** della fornitura;

I servizi richiesti dovranno essere erogati in stretta sinergia/coordinamento con la Stazione Appaltante che opererà come interfaccia verso il cliente finale (ATS e le sue 8 ASSL, la AO Brotzu, la AOU di Cagliari, la AOU di Sassari e l'Assessorato dell'Igiene e Sanità e dell'Assistenza sociale della Regione Sardegna), allo scopo di conseguire un confronto costruttivo e tempestivo orientato alla risoluzione delle esigenze più svariate, e soprattutto più urgenti, che dovessero presentarsi.

La seguente tabella elenca le attività/componenti richieste dalla Stazione Appaltante per il conseguimento della fornitura sopra identificata (alcune attività/componenti potrebbero presentare degli ulteriori livelli di dettaglio come più oltre indicato):

Codice	Componenti di fornitura
F01	Acquisizione licenze d'uso (corredate eventualmente dal codice sorgente)
F02	Manutenzione correttiva, adeguativa e normativa
F03	Servizi professionali connessi alla fornitura
F04	Servizi di assistenza e supporto tramite Help Desk di base e supporto specialistico
F05	Gestione della fornitura

I paragrafi seguenti dettagliano i requisiti delle singole componenti di fornitura indicati nella tabella ed esplicitano le relative modalità di attuazione/erogazione.

Oltre i termini temporali (13 mesi di esecuzione della fornitura, di cui 12 obbligatori di erogazione del sistema funzionante a disposizione delle Aziende Sanitarie e della Regione, più le eventuali condizioni migliorative offerte) indicati nel presente capitolato, la stazione appaltante richiede che, in sede di presentazione dell'offerta, siano proposte le condizioni economiche relative al costo annuale di licenza, manutenzione ed assistenza. Tali condizioni costituiranno oggetto di valutazione economica ai fini della determinazione della graduatoria di gara e saranno considerati per un'eventuale estensione del servizio (opzionale) per ulteriori 12 mesi.

A tal scopo è richiesto di specificare in offerta economica l'importo proposto quale **canone annuale dei seguenti servizi:**

- **Acquisizione delle licenze d'uso**
- **Manutenzione correttiva**
- **Manutenzione adeguativa e normativa**
- **Assistenza e supporto specialistico agli utenti mediante HD**
- **Project Management della fornitura**

nell'eventualità che la stazione appaltante intenda avvalersi del **rinnovo per un ulteriore anno**.

2.2. Modalità di specifica dei requisiti minimi e dei requisiti qualitativi

Nei paragrafi seguenti sono dettagliati i requisiti minimi e le specifiche tecniche e funzionali che caratterizzano i prodotti in fornitura, la tipologia dei servizi, la modalità di realizzazione ed i livelli di servizio.

Per tutti i restanti aspetti non tecnici e inerenti la natura prettamente contrattuale atta a regolamentare il rapporto con il fornitore (ed in particolare la durata del contratto, la modalità di applicazione e gestione di eventuali varianti, gli aspetti organizzativi e di conduzione dell'appalto, la gestione del transitorio alla scadenza del contratto, l'applicazione di eventuali penali, ecc.) si rimanda direttamente al contenuto del **Disciplinare di Gara**.

Con riferimento alle specifiche richieste per ciascuna tipologia di prodotto e servizio, i capitoli seguenti esplicheranno un insieme di **Requisiti Minimi** e di **Requisiti Qualitativi** (indicati rispettivamente con notazione **{Ri,j}** e **{Qi}**), e associata identificazione progressiva *i* e *j* secondo le seguenti definizioni:

- **Requisiti Minimi {Ri,j}**: esprimono le caratteristiche **minime** che devono essere obbligatoriamente rispettate dalla fornitura proposta e che devono essere attestate e descritte in sede di offerta attraverso la compilazione del *Capitolo 1 dell'Allegato 2 – Modello di Offerta Tecnica*;
- **Requisiti Qualitativi {Qi}**: esprimono sia gli aspetti qualitativi della fornitura complessiva sia le caratteristiche **accessorie o superiori**, non imposte come obbligatorie, ma tali da qualificare l'offerta in senso migliorativo e caratterizzarla nelle sue peculiarità intrinseche, che dovranno essere attestati i relativi dettagli attraverso la compilazione del *Capitolo 2 dell'Allegato 2 – Modello di Offerta Tecnica*.

Non saranno prese in considerazione funzionalità accessorie per le quali siano previsti oneri aggiuntivi diretti o indiretti per la stazione appaltante.

Nella formulazione della propria offerta tecnica l'offerente dovrà pertanto:

- attestare il pieno rispetto dei requisiti richiesti **{Ri,j}** e dare completa ed esaustiva descrizione delle modalità e termini con cui provvederà ad assicurarli;
- descrivere le soluzioni proposte in offerta, le componenti qualificanti e/o accessorie o superiori (Requisiti qualitativi **{Qi}**) che valorizzano l'offerta nell'ambito dei criteri di valutazione tecnica di cui ai quesiti formulati), e più in generale illustrare gli eventuali elementi migliorativi e quanto altro utile al fine di evidenziare le peculiarità e la qualità dell'offerta con riferimento ai criteri di valutazione previsti;

2.3. Valutazione ed attribuzione del punteggio tecnico e delle condizioni qualificanti

Tutte le forniture ed i servizi descritti dal presente Capitolato devono essere oggetto di offerta da parte della Ditta proponente nel completo rispetto dei requisiti minimi e delle specifiche generali.

La qualità delle singole offerte verrà valutata da una Commissione giudicatrice secondo i criteri pubblicati nel Disciplinare di gara, nel quale sono indicati anche i punteggi massimi assegnabili per ciascun criterio e la cui sommatoria concorre alla formazione del punteggio tecnico totale.

Si precisa che, nella valutazione delle condizioni qualificanti di fornitura ed ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico e dell'aggiudicazione dell'appalto, **si terrà esclusivamente conto** di ciò che risulterà chiaramente compreso nell'ambito dell'importo complessivo offerto.

Si richiede, pertanto, all'impresa offerente, di voler espressamente ed esclusivamente proporre e descrivere in offerta tecnica le sole componenti e specifiche delle forniture e loro moduli e/o accessori, le condizioni di espletamento della fornitura e le proprie proposte qualificanti di erogazione di servizi, **tutte riferite e comprese nell'importo complessivo dell'affidamento dell'appalto** e tali, dunque, **da non comportare oneri aggiuntivi per la Stazione Appaltante** se non compresi nell'importo di affidamento.

Quanto descritto nell'offerta tecnica costituirà allegato al contratto da sottoscrivere con l'aggiudicatario. Gli aspetti migliorativi rispetto ai requisiti e alle condizioni fissate dal presente Capitolato tecnico e dal Disciplinare di gara eventualmente proposti in sede di offerta dovranno essere comunque oggetto di fornitura da parte dell'aggiudicatario che non potrà vantare - al riguardo - alcuna richiesta di pagamento aggiuntivo oltre all'importo di aggiudicazione.

2.4. Requisiti generali

{R0} Requisiti generali

{R0.1} Deliverable di progetto: il rilascio della documentazione prevista per ciascuna attività oggetto di fornitura richiesta è obbligatorio e parte della stessa fornitura. Ogni documento andrà redatto secondo il codice identificativo e la denominazione indicati nel documento e secondo i template generali forniti da Sardegna IT.

Ogni deliverable rilasciato sarà oggetto di verifica e approvazione da parte di Sardegna IT. L'approvazione degli stessi è vincolante per l'accettazione degli Stati di Avanzamento Lavori rilasciati dal fornitore e l'erogazione dei relativi pagamenti.

{R0.2} Modalità organizzative: l'offerente dovrà descrivere in offerta tecnica i processi, le modalità operative e organizzative proposte per la messa a regime delle componenti di fornitura F01, e specificare quanto ritenuto utile per la presentazione delle modalità organizzative che si intendono adottare per la produzione dei servizi di fornitura F02, F03, F04 e F05.

2.4.1. Elementi di valutazione tecnica per i Requisiti generali

{Q1} Descrizione generale, chiarezza e efficacia: si richiede una descrizione generale chiara delle fasi di lavoro per la messa in esercizio delle soluzioni e la proposta di un calendario delle attività che devono essere programmate in coerenza con quanto riportato nel cronoprogramma contenuto al paragrafo 3.1 e in accordo (e piena fattibilità) con quanto richiesto dal presente capitolato.

{Q2} Coerenza del team di lavoro con le attività previste: si richiede di specificare i profili e i livelli di specializzazione e competenza indicando l'individuazione del capo progetto (vedasi paragrafo 2.5.5) e dei membri del gruppo di lavoro (la cui composizione deve essere coerente sia dal punto di vista qualitativo sia da quello quantitativo con le attività che il fornitore intende portare ad esecuzione, come descritte in offerta tecnica) e che dovranno essere impiegati per l'esecuzione degli interventi richiesti, con indicazione dei titoli di studio, di specializzazione, esperienze e competenze possedute dai profili professionali presentati.

2.5. Identificazione e dimensionamento della fornitura

Le forniture richieste sono identificate nelle componenti descritte nei seguenti paragrafi.

2.5.1. F01 - Acquisizione licenze d'uso

Si richiede l'acquisizione per un periodo di 12 mesi solari delle licenze d'uso, corredate eventualmente dal relativo codice sorgente, di:

- un sistema di analisi del flusso dei ricoveri ospedalieri
- un sistema di classificazione DRG/ROD (Raggruppamenti Omogenei di Diagnosi) dei pazienti dimessi dagli ospedali (Grouper)

da rendere disponibili e operativi ad ATS e le sue ASSL, la AO Brotzu, la AOU di Cagliari, la AOU di Sassari e all'Assessorato dell'Igiene e Sanità e dell'Assistenza sociale della Regione Sardegna obbligatoriamente entro 30 giorni solari dalla data di sottoscrizione del contratto.

In Sardegna sono attualmente attivi – e completamente integrati con i sistemi ADTWEB e SIDI - due sistemi di analisi del flusso dei ricoveri ospedalieri e di classificazione DRG/ROD dei ricoveri (Grouper) forniti su licenza. Tutti gli oneri connessi al prolungamento di utilizzo delle attuali licenze oltre 30 giorni solari dalla sottoscrizione del contratto, dovuti a ritardi nella messa in esercizio delle soluzioni proposte, saranno interamente addebitati all'aggiudicatario.

Ai fini dell'attivazione delle licenze farà fede la data di effettiva messa in esercizio delle soluzioni fornite attestata da appositi report di attività:

- D01.01 – Report di installazione, configurazione e messa in esercizio del sistema di analisi del flusso dei ricoveri ospedalieri
- D02.01 – Report di installazione, configurazione e messa in esercizio del sistema di classificazione DRG/ROD (Grouper)

2.5.1.1 Sistema di analisi del flusso dei ricoveri ospedalieri

Il sistema da acquisire dovrà consistere in un software per l'elaborazione del flusso SDO, capace di coadiuvare l'utente (operatori sanitari, medici di reparto, direttori sanitari, personale dell'Assessorato regionale della Sanità) nella conduzione di specifiche analisi e nel controllo della produzione aziendale, fornendo anche indicazioni relative alla qualità delle codifiche effettuate, con individuazione di potenziali errori e loro descrizione puntuale; il sistema dovrà essere inoltre altamente personalizzabile da parte dell'utente finale.

Gli elementi e gli obiettivi specifici della fornitura **F01**, per quel che concerne il sistema di analisi e gestione del flusso dei ricoveri ospedalieri, si esprimono nei seguenti requisiti:

{R1} **F01 - Acquisizione licenze d'uso ed eventualmente del relativo codice sorgente del sistema di analisi del flusso dei ricoveri ospedalieri**

{R1.1} La licenza d'uso richiesta deve essere **illimitata** in termini di quantità, con **durata di 12 (dodici) mesi**. Ai fini della data di attivazione delle licenze farà fede la data di effettiva messa in esercizio della soluzione attestata dal deliverable:

- *D01.01 – Report di installazione, configurazione e messa in esercizio del sistema di analisi del flusso dei ricoveri ospedalieri*

La fornitura dovrà indicare le Condizioni Generali di Licenza d'Uso. Il prodotto da rilasciare consisterà negli specifici deliverable:

- *D01.02 - Licenza d'uso sistema di analisi e gestione del flusso dei ricoveri ospedalieri*
- *D01.03 - Documentazione utente e manualistica sistema di analisi e gestione del flusso dei ricoveri ospedalieri*

{R1.2} Il software da acquisire deve essere disponibile e fruibile in *modalità Web*. Si precisa quindi che il software dovrà essere installato su un server della Regione Sardegna (o eventualmente su infrastruttura cloud indicata dalla stessa) nelle modalità più consone alla organizzazione informatica regionale stabilite dalla Stazione Appaltante.

{R1.3} Il software deve **facilitare l'individuazione di probabili problemi di codifica della SDO** evidenziando le eventuali incongruenze e semplificando il processo di monitoraggio della qualità della compilazione e codifica delle SDO. A tal proposito, esso dovrà poter coadiuvare l'utente finale nel:

- effettuare controlli sulla validità dei valori riportati in specifici campi
- effettuare controlli sulla coerenza logica dei valori di variabili clinicamente correlate riportati in specifici campi
- segnalare la assenza di valori di variabili che – su base presuntiva – dovrebbero essere correlati a valori di variabili riportati nella SDO
- identificare i potenziali problemi di accuratezza nella compilazione e codifica della SDO
- definire le aree prioritarie di intervento per il miglioramento della qualità del flusso della SDO

{R1.4} Il software deve consentire l'effettuazione di analisi approfondite, orientate ad una migliore valutazione dell'appropriatezza organizzativa dei ricoveri ospedalieri. Tali risultati dovranno essere conseguiti mediante sistema di differenziazione e parametrizzazione dei pazienti, in relazione alla severità della malattia, al rischio di morte ed al case-mix ospedaliero.

{R1.5} Il software offerto dovrà includere funzionalità di sistema di supporto decisionale rivolto agli analisti e responsabili sanitari e amministrativi delle performance aziendali, permettendo di confrontare i risultati con i valori attesi, di individuare potenziali problemi e di identificare le conseguenti possibili soluzioni. Nello specifico il software dovrà consentire di:

- raccogliere dati dei diversi flussi informativi prodotti all'interno dell'ospedale importandoli in modalità interattiva o batch con un alto grado di automazione
- disporre di strumenti per l'acquisizione di dati da altri database esterni o datasource.
- disporre di strumenti per l'esportazione dei dati in vari formati.
- permettere di effettuare query in tempo reale sui dati e visualizzarne i risultati in formati sia tabulari che grafici, completamente personalizzabili ed esportabili

- produrre strumenti di reportistica flessibili e variegati, quali grafici personalizzabili, cruscotti user-friendly e schede esportabili in formato foglio di calcolo (Excel, CSV ed altri)
 - utilizzare metodi statistici standard di ampia diffusione per l'analisi dei dati
 - utilizzare dati normativi per definire i valori attesi con cui possono essere confrontati i dati
 - analizzare il case-mix per qualsiasi campione di dimessi da ricovero ordinario e day hospital con norme esterne
 - analizzare dati a diversi livelli (ATS/ASSL/AO/AOU, ospedale, reparto, paziente)
 - offrire un set variegato di report predefiniti per le analisi dei dati comunemente richieste
 - offrire la possibilità di creare report aggiuntivi definiti dall'utente
- {R1.6}** Il software deve soddisfare le misure minime di sicurezza prevista dalla normativa vigente; in caso di modifica della normativa in corso di esecuzione e durata del contratto, sarà onere del fornitore aggiornare il software per ripristinare le condizioni minime di sicurezza previste dalla normativa sopravvenuta e vigente, senza diritto ad alcun compenso o rimborso di sorta per detta attività.
- {R1.7}** Il fornitore dovrà descrivere le principali caratteristiche di usabilità delle interfacce dell'applicativo;
- {R1.8}** Il fornitore dovrà descrivere le esigenze computazionali minime del sistema e le performance garantite con tale infrastruttura minima.

Requisiti di sicurezza:

- {R1.9}** Il sistema (in tutte le sue evoluzioni) deve consentire di creare profili di autorizzazione in base al ruolo rivestito dall'utente.
- {R1.10}** Il sistema e tutte le sue evoluzioni deve consentire a ogni operatore di utilizzare credenziali nominative, ovvero che siano assegnate a una persona fisica identificabile, incluse le utenze di amministrazione.
- {R1.11}** Il sistema deve prevedere modalità di autenticazione di livello 2 nella scala definita per lo SPID (ad esempio autenticazione a due fattori basata su username e password, con PIN inviato al cellulare o email dell'utente), ovvero direttamente tramite SPID livello 2 o CNS\Tessera Sanitaria, possibilmente tramite l'Access Manager della Regione Sardegna, di cui si allegano le specifiche di integrazione.
- {R1.12}** Il sistema deve memorizzare in un file di log o, preferibilmente, su db tutti gli accessi degli operatori (sia gli accessi riusciti che quelli falliti). Dovrà memorizzare quindi: data, ora, UID, esito login (successo, fallito). I log devono essere conservati per almeno 6 mesi in maniera criptata.
- {R1.13}** Il sistema deve memorizzare in un file di log o, preferibilmente, su db tutte le operazioni eseguite (ricerca, lettura, inserimento, modifica, cancellazione).
- {R1.14}** Il sistema deve prevedere la possibilità di modulare le informazioni alle quali si possa accedere per singole attività e comunque nel rispetto dei principi di necessità e di finalità.
- {R1.15}** Il sistema deve garantire la possibilità di trattare in modo differente (anche con sistemi di mascheramento o cifratura differenziati, pseudoanonimizzazione) i dati identificativi e le categorie di dati sensibili.
- {R1.16}** Il sistema deve garantire che nelle comunicazioni client/server siano utilizzati protocolli di comunicazione sicuri (es. SSL 3.0 o TLS 1.2).
- {R1.17}** Il sistema deve essere progettato secondo i principi di "privacy by design" e "privacy by default" in materia di protezione dei dati personali.

2.5.1.2 Sistema di classificazione DRG/ROD (Grouper)

Il Grouper è il software che assegna ad ogni evento di ricovero il corrispondente DRG utilizzando come input i dati anagrafici, clinici e di processo presenti nella scheda di dimissione ospedaliera.

Gli elementi e gli obiettivi specifici della fornitura **F01**, per quel che concerne il sistema di classificazione DRG/ROD (Grouper), si esprimono nei seguenti requisiti:

{R2} F01 - Acquisizione licenze d'uso sistema di classificazione DRG/ROD (Grouper)

{R2.1} La licenza d'uso richiesta deve essere **illimitata** in termini di quantità, con **durata di 12 (dodici) mesi**.

Ai fini della data di attivazione delle licenze farà fede la data di effettiva messa in esercizio della soluzione attestata dal deliverable:

- *D02.01 – Report di installazione, configurazione e messa in esercizio del sistema di classificazione DRG/ROD (Grouper)*

In documento deve attestare l'esecuzione, con successo, dei test di integrazione con gli impianti ADT di tutte le ASSL/AO/AOU e il SIDI.

La fornitura dovrà indicare allegate le Condizioni Generali di Licenza d'Uso. Il prodotto da rilasciare consisterà negli specifici deliverable:

- *D02.02 - Licenza d'uso sistema di classificazione DRG/ROD (Grouper)*
- *D02.03 - Documentazione utente e manualistica Grouper*

{R2.2} Il software da acquisire deve essere disponibile e fruibile **sia in modalità “server” che “stand-alone”**. Si precisa quindi che il software potrà essere installato sia su un singolo server della Regione Sardegna (o eventualmente su infrastruttura cloud indicata dalla stessa) che su differenti server dipartimentali o comunque, nelle modalità più consone alla organizzazione informatica regionale stabilite dalla Stazione Appaltante.

{R2.3} Il software da acquisire deve permettere l'attribuzione **del DRG ai singoli eventi di ricovero** utilizzando le informazioni anagrafiche, cliniche e di processo presenti nella Scheda di Dimissione Ospedaliera (SDO) quali ad esempio:

- Sesso
- Età
- Modalità di dimissione
- Durata della degenza
- Codici ICD-9-CM validi di diagnosi principale e secondarie
- Codici ICD-9-CM validi di interventi chirurgico / procedure principali o parto

{R2.4} Il Grouper proposto deve essere assolutamente **conforme alla codifica ICD-9-CM versione 2007 e successive**, nonché coerente con le regole di attribuzione del DRG secondo la versione CMS 24 e successive

{R2.5} Oltre all'algoritmo per l'assegnazione dei descrittori dei sistemi DRG, il software deve permettere **l'estrazione di informazioni statistiche** sulle variabili del tracciato SDO, codici di ritorno, flag di validità dei codici per ogni dimissione

{R2.6} È richiesto di indicare le modalità di integrazione supportate dal sistema offerto a disposizione dei sistemi terzi che necessitino del calcolo del DRG nelle loro elaborazioni

{R2.7} Il Grouper deve essere integrato con il **modulo Areas ADTWEB**, fornito dalla società Engineering Informatica S.p.A. nell'ambito del progetto SISaR; le specifiche tecniche verranno concordate tra Engineering e l'aggiudicatario. Il modulo ADTWEB è installato in ciascuna Azienda Sanitaria (ATS e le sue 8 ASSL, 1 AO, 2 AOU) della Sardegna.

Tutti gli oneri connessi all'integrazione tra il Grouper e i sistemi ADTWEB in ciascuna Azienda Sanitaria saranno interamente a carico dell'aggiudicatario. Le attività di integrazione dovranno essere concordate tra aggiudicatario ed Engineering Informatica S.p.A.

{R2.8} Il Grouper deve essere integrato con il sistema **SIDI**, le specifiche tecniche verranno concordate tra Engineering e l'aggiudicatario.

Tutti gli oneri connessi all'integrazione tra il Grouper il sistema SIDI (fornito dalla società Engineering Informatica S.p.A. nell'ambito del progetto SISaR) **saranno interamente a carico dell'aggiudicatario.** Le attività di integrazione dovranno essere concordate tra aggiudicatario ed Engineering Informatica S.p.A.

{R2.9} Il software deve, inoltre, possedere le funzionalità seguenti:

- **Flag di ritorno delle diagnosi e degli interventi:** è un valore restituito in output che dice per ogni diagnosi e procedura in input qual è stato il contributo ai fini della determinazione del DRG. Questa funzionalità è utilizzata nel sistema SIDI e permette di identificare il problema nella mancata assegnazione del DRG in una SDO, restituendo una descrizione utile alle ASL per la risoluzione del problema segnalato.
- **Riordino diagnosi e interventi:** funzione che in output riordina le diagnosi e gli interventi passati in input per importanza secondo la complessità e il peso nell'assegnazione del DRG. Questa funzionalità al momento è utilizzata nel sistema SIDI, ma potrebbe essere richiesta all'aggiudicatario, nell'ambito della presente procedura e senza oneri aggiuntivi, l'implementazione della stessa funzionalità anche nell'ambito dell'integrazione con ADT SISaR
- **Processo interattivo di simulazione:** funzionalità che espone un'interfaccia grafica che permette l'inserimento manuale dei dati di un ricovero (dati dell'assistito, durata ricovero, diagnosi e interventi, etc.) e di calcolarne il DRG, con anche la possibilità di ottenere l'output che si otterrebbe nella normale invocazione (batch o altro). Questa simulazione, al momento utilizzata per la verifica del singolo evento di ricovero, si rivela utile nel processo di valutazione della qualità della codifica, della congruenza delle informazioni contenute ed eventualmente dell'appropriatezza della prestazione erogata.
- **Possibilità di processare la SDO secondo diversi raggruppamenti e normative:** permette di simulare l'attribuzione del DRG scegliendo una tra le varie versioni del DRG, dell'ICD9-CM e CMS. È utile per la valutazione dell'impatto attraverso simulazioni con dati degli anni precedenti.
- **Processi multipli, senza code di processo**

{R2.10} Il fornitore, in sede di offerta, dovrà descrivere le esigenze computazionali minime del sistema e le performance garantite con tale infrastruttura minima;

2.5.1.3 Elementi di valutazione tecnica per la componente F01 – Acquisizione licenze d'uso

Nell'ambito della fornitura **F01**, per quel che concerne il sistema di classificazione DRG/ROD (Grouper), si considerano i seguenti elementi di valutazione:

- {Q3}** **Documentazione esaustiva sui requisiti minimi per la componente di fornitura F01 – Acquisizione licenze d'uso:** si richiede che l'offerta tecnica documenti adeguatamente il soddisfacimento dei requisiti minimi obbligatori {Ri} per la componente di fornitura F01 – Acquisizione licenze d'uso e dettagli il modo in cui essi verranno realizzati. (Allegato 2 – Modello di Offerta Tecnica, sez. 1.2).
- {Q4}** **Prolungamento del periodo di licenza:** il fornitore, in sede di offerta, potrà dichiarare il prolungamento del periodo di licenza, e dei servizi di assistenza connessi, oltre i 12 mesi minimi richiesti come obbligatori.
- {Q5}** **Rilascio codice sorgente:** il fornitore potrà rilasciare il codice sorgente del software fornito; tale rilascio sarà regolato tra le parti mediante apposito accordo di deposito. Il codice sorgente diventerà di proprietà non esclusiva della Stazione Appaltante, che quindi successivamente lo potrà aggiornare e modificare anche tramite gara d'appalto successiva alla scadenza contrattuale relativa alla procedura in oggetto, e dovrà contenere la descrizione del linguaggio sorgente del software che comprende il prodotto concesso in licenza d'uso e la documentazione completa relativa alla manutenzione del software, compresi i diagrammi di flusso, gli schemi e le annotazioni e tutto il materiale necessario a consentire ad abili professionisti del settore, la manutenzione correttiva ed evolutiva del software concesso in licenza, senza il supporto di eventuali altri soggetti o il riferimento ad altro materiale e documentazione. Il rilascio del codice sorgente dovrà riguardare per intero le componenti applicative fornite e si dovrà accompagnare al supporto da garantire alla stazione appaltante per la configurazione dell'ambiente di sviluppo in grado di mantenere il codice fornito. Il rilascio del codice sorgente consegue l'assegnazione del punteggio solo quando detto rilascio non sia soggetto a condizioni particolari che impediscano l'uso del medesimo da parte della stazione appaltante secondo sue esigenze, quali
- ad esempio - la modifica, manutenzione ed evoluzione dello stesso, operata direttamente da essa, da altra PA cui il codice è stato concesso in riuso o da terza impresa a seguito di contratto
- con o senza previa gara formale - che abbia ad oggetto proprio le suddette attività sul software

implementato. Non sarà assegnato invece alcun punteggio laddove si indichino condizioni all'uso del codice sorgente che impediscano gli usi prima specificati o altri legittimi sfruttamenti del medesimo o qualora si preveda e si offra unicamente la cessione del codice sorgente nelle ipotesi in cui essa è obbligatoria (p.e. quando l'impresa ceda il codice sorgente in quanto si trova nella impossibilità di garantire i requisiti richiesti o di mantenere funzionale il software a causa di fallimento o bancarotta o altra causa che comporti detta impossibilità)

2.5.2. F02 - Manutenzione correttiva, adeguativa e normativa

Si richiede la fornitura di servizi di manutenzione correttiva, adeguativa e normativa dei sistemi acquisiti e dei moduli di integrazione coi sistemi esistenti della RAS (ADTWEB SISaR e SIDI) sviluppati al fine di assicurare per tutto il periodo di durata del contratto:

- la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti, tra cui dovranno anche essere ricompresi:
 - la correzione di incongruenze tra il software e i manuali di spiegazione ed istruzione
 - la correzione di incompatibilità tra il software e il sistema operativo approvato dal fornitore per l'utilizzo dello stesso software
- gli adeguamenti necessari a seguito di modifiche che potranno accadere nel contesto tecnologico e normativo di riferimento
- la personalizzazione e predisposizione di ulteriori query (ivi compresi gli indicatori regionali) e di reportistiche personalizzate a supporto dei sistemi acquisiti, qualora richiesti dall'utente finale ed orientati a garantire una migliore operatività secondo le esigenze specifiche delle aziende, che si dovessero paventare nel corso del periodo contrattuale

Gli elementi e gli obiettivi specifici della fornitura **F02** si esprimono nei seguenti requisiti:

{R3} F02 - Servizio di manutenzione correttiva, adeguativa e normativa

{R3.1} Piano del servizio di manutenzione correttiva, adeguativa e normativa: il fornitore dovrà specificare l'organizzazione, le attività, le responsabilità, i processi necessari all'erogazione del servizio di manutenzione correttiva, adeguativa e normativa ed i relativi livelli di servizio (ad esempio descrizione di Help Desk e modalità di gestione delle chiamate, formazione delle competenze ed ogni altro elemento che concorra all'erogazione del servizio). Il Piano del servizio è soggetto ad approvazione della Stazione Appaltante. Il piano del servizio dovrà essere contenuto nell'apposito deliverable:

- D03.01 - Piano del servizio di manutenzione correttiva, adeguativa e normativa

{R3.2} Gestione degli interventi di manutenzione: a seguito di segnalazione di malfunzionamento e/o di esigenza di manutenzione adeguativa e normativa da parte della Stazione Appaltante l'aggiudicatario dovrà prendere in carico la segnalazione secondo gli SLA previsti al successivo capitolo 6.

Per determinati problemi rilevanti, la stazione appaltante si riserva di richiedere la produzione di un apposito verbale di dettaglio circa la problematica riscontrata:

- D03.02.xx – Verbale di rilevazione del problema

{R3.3} Analisi dei problemi e delle modifiche e loro attuazione: sulla base del contenuto del verbale di rilevazione del problema, ove richiesto, l'aggiudicatario dovrà procedere all'analisi dei problemi rilevati e/o delle modifiche necessarie da apportare ai sistemi. A chiusura di tale processo, il fornitore dovrà rilasciare la seguente documentazione tecnica, che dovrà essere oggetto di approvazione da parte della Stazione Appaltante:

- D03.03.xx – Analisi delle modifiche

Il fornitore dovrà successivamente correggere il funzionamento del sistema e l'eliminazione del malfunzionamento e/o l'adeguamento necessario; si dovrà completare positivamente l'attuazione delle modifiche secondo gli SLA previsti al successivo capitolo 6.

{R3.4} Rapporti di manutenzione: con cadenza trimestrale, come riepilogo degli interventi correttivi ed adeguativi effettuati (ad esempio applicazione di *patch* correttive o interventi di *upgrade* dei sistemi acquisiti a seguito delle segnalazioni inviate), il fornitore dovrà provvedere al rilascio del seguente report:

- D03.04.xx – Rapporto periodico di manutenzione

Tale documento avrà natura essenzialmente tecnica e descriverà le modifiche e/o soluzioni apportate sulle parti specificate dei sistemi, rispetto alla segnalazione che ne ha determinato l'esecuzione da parte del fornitore

2.5.2.1 Elementi di valutazione tecnica per la componente F02 – Manutenzione correttiva, adeguativa e normativa

- {Q6}** ***Tempi di presa in carico delle segnalazioni:** il fornitore in sede di offerta dovrà dichiarare i tempi di presa in carico delle segnalazioni di cui al punto "{R3.2} - Gestione degli interventi di manutenzione" qualora attesti l'impegno a assicurare dei tempi inferiori a quanto richiesto secondo gli SLA previsti al successivo capitolo 6*
- {Q7}** ***Tempi di attuazione delle modifiche:** il fornitore in sede di offerta dovrà dichiarare i tempi di attuazione delle modifiche di cui al punto "{R3.3} - Analisi dei problemi e delle modifiche e loro attuazione" qualora attesti l'impegno a assicurare dei tempi inferiori a quanto richiesto per l'attuazione delle modifiche, secondo gli SLA previsti al successivo capitolo 6*
- {Q8}** ***Organizzazione del servizio:** il fornitore in sede di offerta dovrà descrivere l'organizzazione, le attività, le responsabilità, i processi necessari all'erogazione del servizio di manutenzione correttiva, adeguativa e normativa che intende proporre, tenendo conto che saranno oggetto di valutazione da parte della stazione appaltante la qualità della metodologia e degli strumenti proposti e l'efficacia del team di lavoro proposto per l'erogazione del servizio*

2.5.3. F03 - Servizi professionali connessi alla fornitura

Si richiede la fornitura di servizi professionali da erogare in avviamento - e quindi nelle prime settimane di attività - connessi ai sistemi acquisiti per i 13 mesi di durata del contratto, e cioè:

- Installazione e configurazione dei software acquisiti in licenza (sistema di analisi e gestione del flusso dei ricoveri ospedalieri e Grouper) sulle infrastrutture HW e SW di base rese disponibili dalle Aziende Sanitarie e dall'Assessorato dell'Igiene e Sanità e dell'Assistenza sociale della Regione Sardegna
- Integrazione con le procedure di ADT presenti nelle singole Aziende Sanitarie tramite il modulo Areas ADT, fornito da Engineering Informatica S.p.A. nell'ambito del progetto SISaR
- Integrazione con il sistema SIDI, secondo le specifiche esistenti
- Recupero degli eventuali dati storici, dove disponibili
- Servizi di formazione

Gli elementi e gli obiettivi specifici della fornitura **F03** si esprimono nei seguenti requisiti:

{R4} F03 – Servizi professionali connessi alla fornitura

{R4.1} **Servizi di installazione, configurazione, integrazione e recupero dati:** il fornitore dovrà provvedere entro 30 (trenta) giorni solari dalla stipula del contratto a:

- Installare e configurare i software acquisiti, secondo le quantità, le dislocazioni e le tipologie di installazioni (server o stand-alone) indicate all'avvio dell'attività dai referenti degli utenti finali
 - Configurare i software acquisiti, anche attraverso specifico confronto con i referenti degli utenti finali, orientato a individuare gli indicatori, le query, i tools e gli strumenti di reportistica base, di cui dotare i sistemi acquisiti nel corso del periodo contrattuale
 - Integrazione del sistema Grouper con le procedure di ADT presenti nelle singole Aziende tramite il modulo Areas ADTWEB e con il sistema SIDI
 - Recupero degli eventuali dati storici, dove disponibili, e importarli sui nuovi sistemi
 - Garantire la continuità del servizio, nella eventualità di migrazione del servizio erogato dall'attuale fornitore dei sistemi richiesti, mettendo a disposizione i propri sistemi in modalità ASP, fino a completamento delle attività di installazione, configurazione, integrazione, recupero dati e definitiva migrazione sulle infrastrutture messe a disposizione dalla RAS, da completarsi entro 30 giorni solari dalla stipula del contratto.
- Il resoconto delle suddette attività dovrà essere contenuto nell'apposito deliverable:
- *D04.01 – Report di installazione, configurazione, integrazione e recupero dati*

{R4.2} Servizi di formazione: il fornitore dovrà provvedere entro 15 (quindici) giorni solari dall'approvazione del piano della formazione ad avviare l'attività di formazione secondo il programma proposto e condiviso, comprendente almeno n.11 giornate di formazione destinate ai preposti all'utilizzo dei sistemi delle Aziende Sanitarie e orientate a rendere i discenti edotti e autonomi all'utilizzo dei sistemi stessi. Le 11 giornate di formazione dovranno essere ripartite secondo un calendario condiviso con la Direzione dell'esecuzione e dovranno essere erogate presso i singoli utenti finali. A tali sessioni di formazione potranno riservarsi di partecipare i preposti dell'Assessorato dell'Igiene e Sanità e dell'Assistenza sociale della Regione Sardegna e/o della Stazione Appaltante. Entro 15 (quindici) giorni solari dalla stipula del contratto, l'aggiudicatario dovrà consegnare alla Stazione Appaltante i seguenti deliverable che dovranno essere oggetto di approvazione da parte della stessa Stazione Appaltante:

- D04.02 – Piano della formazione
- D04.03 – Report di erogazione attività di formazione

e che rappresentano il dettaglio metodologico e cronologico secondo cui l'aggiudicatario intende erogare la formazione e il resoconto dell'attività di formazione erogata.

2.5.3.1 Elementi di valutazione tecnica per la componente F03 – Servizi professionali connessi alla fornitura

{Q9} Giornate di formazione: il fornitore in sede di offerta potrà dichiarare l'eventuale numero di giornate di formazione aggiuntive oltre le 11 obbligatorie minime richieste, da tenersi presso il cliente finale, che intende offrire rispetto alle giornate da garantire come previsto al punto "{R4.2} - Servizi di formazione", e quali saranno le modalità di erogazione e i destinatari specifici di tale eventuale formazione aggiuntiva

{Q10} Ulteriori strumenti di formazione: il fornitore in sede di offerta potrà dichiarare l'eventuale fornitura di ulteriori strumenti di formazione, come ad esempio strumenti di autoformazione tramite videotutorial, formazione a distanza, e-learning, ecc.

2.5.4. F04 – Servizi di assistenza e supporto tramite Help Desk di base e Supporto specialistico

L'aggiudicatario dovrà erogare un servizio di assistenza tecnica ed operativa a supporto degli utenti finali dei sistemi acquisiti per l'intera durata del contratto.

Gli utenti del sistema di analisi e gestione del flusso dei ricoveri ospedalieri e del Grouper potranno usufruire del servizio di HD dell'aggiudicatario per i seguenti aspetti:

- HD di base, per tutte le esigenze relative a:
 - apertura della segnalazione da parte dell'utente dei sistemi
 - creazione di account di accesso ai sistemi
 - reset e generazione nuove password di accesso ai sistemi
 - supporto applicativo di base per l'utilizzo delle funzionalità dei sistemi
- Supporto specialistico, per tutte le esigenze inerenti:
 - malfunzionamenti dei due sistemi e conseguente necessità di manutenzione correttiva, adeguativa e normativa da parte dell'aggiudicatario stesso, secondo quanto previsto nell'ambito della componente di fornitura F02
 - necessità di personalizzazione e predisposizione di ulteriori query e di reportistiche personalizzate a supporto dei sistemi acquisiti, secondo quanto previsto nell'ambito della componente di fornitura F02. Al fine di fornire un'indicazione sotto il profilo quantitativo delle personalizzazioni che potranno essere richieste, si specifica che il numero di richieste evase in un anno solare nella fornitura attuale è stata tra le 5 e le 10.

Gli elementi e gli obiettivi specifici della fornitura **F04** si esprimono nei seguenti requisiti:

{R5} Erogazione dei Servizi di assistenza e supporto

{R5.1} Supporto base: è richiesta la fornitura di un primo livello di supporto atto a garantire a Sardegna IT gli elementi necessari alla ricezione della segnalazione, all'individuazione del problema, alla fornitura - ove possibile - di una soluzione immediata o di eventuali indicazioni

per il superamento operativo dell'eventuale blocco delle attività, in attesa della soluzione definitiva

- {R5.2} Supporto specialistico:** è richiesta la fornitura di un supporto di secondo livello "specialistico", per un esame delle segnalazioni provenienti dagli utenti finali che l'HD di primo livello non è stato in grado di risolvere e per l'attivazione di tutte le azioni necessarie atte a pervenire alla soluzione dei problemi segnalati e alla rimozione di anomalie e/o malfunzionamenti del sistema; dovrà anche fornire un'assistenza sistemistica e tecnica necessaria ad assicurare il corretto utilizzo e funzionamento dei sistemi acquisiti, per la risoluzione dei problemi di accesso dei sistemi acquisiti e applicazioni di patch o di upgrade di prodotto. Dovrà, inoltre, provvedere alla realizzazione, installazione e configurazione di ulteriori query e di reportistiche personalizzate a supporto dei sistemi acquisiti qualora vengano richiesti dall'utente finale. Al fine di fornire un'indicazione sotto il profilo quantitativo delle personalizzazioni che potranno essere richieste, si specifica che il numero di richieste evase in un anno solare nella fornitura attuale è stata tra le 5 e le 10.
- {R5.3} Modalità di erogazione del supporto:** il servizio di supporto dovrà essere assicurato in modalità HD ed erogato da personale qualificato e specializzato, con copertura operativa presidiata secondo la seguente finestra di presidio:
- dal lunedì al venerdì dalle ore **9.00** alle **18.00**
- {R5.4} Canali di erogazione del supporto:** il fornitore dovrà mettere a disposizione i seguenti canali per l'attivazione del servizio di HD che dovranno essere comunicati in sede di stipula del contratto:
- numero telefonico dedicato
 - e-mail di contatto. Dovrà essere possibile inviare segnalazioni alla e-mail di contatto H24 e 7x7
- {R5.5} Gestione delle segnalazioni inoltrate al supporto:** il fornitore dovrà gestire le segnalazioni e le richieste di intervento pervenute dagli utenti dei sistemi, mediante specifico sistema di Trouble Ticketing
- {R5.6} Report di assistenza:** il fornitore, nell'esecuzione della fornitura, dovrà rilasciare con cadenza trimestrale il seguente report di sintesi:
- *D05.01.xx – Rapporto periodico di assistenza*
- Il rapporto dovrà, in forma sintetica, dare evidenza della gestione delle richieste di intervento (ticket) pervenute all'HD del fornitore in termini di data di apertura, indicazione della problematica, soluzione della problematica e data di chiusura del ticket (comprensivo di eventuale gestione del secondo livello)

2.5.4.1 Elementi di valutazione tecnica per la componente F04 – Servizi di Assistenza e supporto tramite Help Desk di base e supporto specialistico

- {Q11} Ulteriori strumenti di assistenza e supporto:** il fornitore in sede di offerta potrà illustrare gli eventuali ulteriori strumenti di supporto che intende offrire sulla stessa finestra di presidio richiesta, quali ad esempio sistemi di messaggistica istantanea (ad. esempio Skype), piattaforme social etc., illustrando il valore aggiunto della sua proposta e la relativa modalità di utilizzo. Qualunque piattaforma proposta dovrà comunque essere fornita, senza oneri aggiuntivi per RAS/Sardegna IT o per gli utenti del sistema
- {Q12} Estensione della finestra di presidio:** il fornitore in sede di offerta potrà illustrare l'eventuale estensione che intende offrire sulla finestra di presidio richiesta, in termini di estensione della fascia oraria quotidiana richiesta e di estensione del presidio alle giornate non previste (sabato, domenica e festivi)
- {Q13} Organizzazione del servizio:** il fornitore in sede di offerta dovrà descrivere l'organizzazione, le attività, le responsabilità, i processi necessari all'erogazione del servizio di assistenza e supporto che intende proporre, tenendo conto che saranno oggetto di valutazione da parte della stazione appaltante la qualità della metodologia e degli strumenti proposti e l'efficacia del team di lavoro proposto per l'erogazione del servizio

2.5.5. F05 – Gestione della fornitura

Gli elementi e gli obiettivi specifici della fornitura **F05** si esprimono nei seguenti requisiti:

{R6} Gestione della fornitura

{R6.1} Gestione attività e risorse: Il soggetto aggiudicatario dovrà identificare all'interno del proprio staff un capo progetto al quale saranno delegati i compiti di:

- gestire l'intero rapporto con la Stazione Appaltante e, nello specifico, di coordinarsi con il direttore per l'esecuzione del contratto (DEC) nominato dalla stessa Stazione Appaltante
- recepire le indicazioni del DEC relative agli aspetti organizzativi del servizio per questioni di carattere tecnico e amministrativo
- trasmettere periodicamente al DEC la documentazione di progetto necessaria per la predisposizione delle verifiche di conformità
- trasmettere gli stati di avanzamento lavori (SAL) richiesti dalla fornitura

{R6.2} Stati di Avanzamento Lavori (SAL) e Report di erogazione dei servizi: il fornitore dovrà fornire opportuna evidenza dell'esecuzione delle forniture individuate nel periodo di riferimento e fornire gli elementi utili a valutare la corretta erogazione dei servizi in funzione degli SLA richiesti e definiti di seguito, con descrizione del registro di contabilità. A partire dalla data prevista di avvio dei servizi, dovrà provvedere al rilascio del seguente elaborato di progetto:

- D06.01.xx – Report erogazione dei servizi – periodo dal gg.mm.aaaa al gg.mm.aaaa

3. Pianificazione delle attività, durata e termini temporali

La fornitura si sviluppa complessivamente in un arco temporale di **13 mesi solari naturali e consecutivi** dalla data di avvio dell'esecutività del contratto, di cui almeno 12 mesi di erogazione del servizio.

Le fasi attuative dell'appalto sono puntualmente definite nella tabella successiva con opportuna evidenza delle principali milestone e la prevista pianificazione delle attività esecutive per ciascun componente/sotto-componente della fornitura principale.

3.1. Cronoprogramma della fornitura

Il fornitore sarà tenuto al rispetto della pianificazione come indicata dal cronoprogramma. Sardegna IT validerà tutta la documentazione rilasciata entro i termini indicati nella tabella appresso riportata.

Con il codice **id M0x sono identificate le principali Milestone di progetto da rispettare** nel corso dell'esecuzione del contratto, previa verifica di conformità come stabilito al successivo Cap.4.

<i>Id</i>	<i>Milestone</i>	<i>Oggetto del rilascio</i>	<i>Tempistica prevista per il rilascio</i>	<i>Verifica di conformità oppure Riscontro di approvazione</i>
M00	Avvio attività	--	Data di sottoscrizione del contratto o del verbale di avvio lavori	--
M01	Attivazione prodotti, Pianificazione e Consegna Licenze Entro 30 gg solari da M00	D01.01 – Report di installazione, configurazione e messa in esercizio del sistema di analisi del flusso dei ricoveri ospedalieri	Entro 30 gg solari da M00 (entro 60 gg esclusivamente per il rilascio delle eventuali funzionalità aggiuntive dell'integrazione con il modulo ADTWEB - si veda Q4 - e dell'integrazione con il SIDI - si veda Q9)	Entro i termini previsti dal Dlgs 50/2016
		D01.02 - Documentazione utente e manualistica sistema di analisi del flusso dei ricoveri ospedalieri		
		D02.01 – Report di installazione, configurazione e messa in esercizio del sistema di classificazione DRG/ROD (Grouper)		

<i>Id</i>	<i>Milestone</i>	<i>Oggetto del rilascio</i>	<i>Tempistica prevista per il rilascio</i>	<i>Verifica di conformità oppure Riscontro di approvazione</i>
		D02.02 - Documentazione utente e manualistica Grouper		
		D03.01 - Piano del servizio di manutenzione correttiva, adeguativa e normativa		
		D01.03 - Licenza d'uso sistema di analisi del flusso dei ricoveri ospedalieri	Data di attivazione effettiva (rilascio D01.01)	--
		D02.03 - Licenza d'uso sistema di classificazione DRG/ROD (Grouper)	Data di attivazione effettiva (rilascio D02.01)	--
		D04.01 – Report di installazione, configurazione, integrazione e recupero dati	Entro 30 gg solari da M00	
M02	Servizi di formazione	D04.02 – Piano di formazione	Entro 15 gg solari da M00	Entro i termini previsti dal Dlgs 50/2016
		D04.03 – Report di erogazione attività di formazione	secondo Piano di formazione approvato D04.02	--
M03	Esecutività della fornitura	D05.01.01 - D03.04.01 – Rapporto di assistenza e manutenzione 1° semestre	Entro 6 mesi solari da M01	--
		D05.01.02 - D03.04.02 – Rapporto di assistenza e manutenzione 2° semestre	Entro 12 mesi solari da M01	--
		D03.02.xx – Verbale di rilevazione del problema	Entro 1 gg lavorativa dalla eventuale richiesta da parte della SA	Entro 1 gg. lavorativa dalla data di rilascio
		D03.03.xx – Analisi delle modifiche	Entro 2 gg lavorativi dalla eventuale richiesta da parte della SA	Entro 2 gg. lavorativa dalla data di rilascio
M04	Gestione della fornitura	D06.01.01 – Report erogazione dei servizi 1° mese	Entro 1 mese solare da M00	Entro i termini previsti dal Dlgs 50/2016
		D06.01.02 – Report erogazione dei servizi 1° semestre	Entro 6 mesi solari da M01	Entro i termini previsti dal Dlgs 50/2016
		D06.01.03 – Report erogazione dei servizi 2° semestre (stato finale)	Entro 12 mesi solari da M01	Entro i termini previsti dal Dlgs 50/2016

Le tempistiche di rilascio indicate nella tabella precedente identificano la base per la definizione degli SLA (Service Level Agreement) di riferimento come dettagliati al paragrafo 6.1 Livelli di servizio.

4. Riscontri di approvazione, verifiche di conformità e accettazione

In linea generale, i riscontri di approvazione e le verifiche effettuate in corso d'opera sulla fornitura sono tesi ad accertare la conformità del servizio nel rispetto delle modalità e specifiche indicate contrattualmente.

La verifica di conformità finale è, invece, tesa ad accertare la regolare esecuzione e l'accettazione delle forniture e servizi nel rispetto delle condizioni definite contrattualmente.

I riscontri di approvazione saranno rilasciati sui documenti e prodotti intermedi (deliverable intermedi rilasciati) secondo le modalità e le tempistiche indicate in tabella al precedente paragrafo 3.1

Le verifiche di conformità della fornitura saranno effettuate - in corso d'opera e allo stato finale – nei termini previsti dal Dlgs n. 50/2016.

Le verifiche sono, nello specifico, tese ad accertare:

- (solo nel caso della verifica per approvazione dello stato di avanzamento finale) la regolare esecuzione del servizio nel rispetto delle modalità e specifiche indicate dal presente capitolato, ed eventualmente riferite alle condizioni migliorative, se proposte in offerta
- il rispetto dei termini di scadenza, sia intermedi che finali di completamento (con anche riferimento alle condizioni migliorative di offerta se proposte)
- il rispetto dei livelli di servizio contrattuali (SLA)
- l'avvenuto rilascio di tutta la documentazione e i prodotti richiesti
- l'assenza di danni

L'impresa aggiudicataria deve garantire il **presidio e l'assistenza** necessaria all'effettuazione delle **verifiche di conformità** e all'analisi di eventuali anomalie riscontrate.

Nel caso in cui, in sede di verifica, la fornitura non superi in tutto od in parte l'esame di conformità, l'aggiudicatario è obbligato a provvedere in merito alla risoluzione delle difformità riscontrate e a stabilire le condizioni di verificabilità e corretto funzionamento della fornitura entro 5 (cinque) giorni solari, periodo al termine del quale Sardegna IT provvederà all'esecuzione di nuovo esame di conformità.

L'esecuzione di interventi correttivi, necessari a garantire la verificabilità ed il regolare funzionamento della fornitura, non interrompe i tempi richiesti contrattualmente per il completamento e regolare esecuzione della fornitura e darà comunque adito all'applicazione delle penali. Nel caso di terzo esito negativo, conseguente alle verifiche di conformità e regolare funzionamento, Sardegna IT ha facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto.

Al termine delle sessioni di verifica sarà redatto, in contraddittorio con i rappresentanti dell'affidatario, apposito verbale che conterrà l'esito delle verifiche svolte e, laddove rilevate, delle eventuali prescrizioni necessarie alla risoluzione delle non conformità e delle relative tempistiche di esecuzione.

Il verbale di verifica finale di conformità (di regolare esecuzione e accettazione della fornitura), con esito positivo, determina l'accettazione definitiva di tutte le prestazioni rese e il diritto al pagamento totale del corrispettivo dovuto, come risultante dallo stato finale della contabilità, a meno di importi eventualmente trattenuti per penali e/o rivalse su danni.

La verifica di conformità finale è, invece, tesa ad accertare la regolare esecuzione e l'accettazione dei servizi nel rispetto delle condizioni definite contrattualmente prevede la verbalizzazione di regolare esecuzione e accettazione della fornitura, che dovrà essere redatta nei termini previsti dal Dlgs n. 50/2016.

5. Corrispettivo, stati di avanzamento e pagamenti

5.1. Importo contrattuale

Il corrispettivo complessivo e omnicomprendente spettante a fronte della piena e corretta esecuzione dell'appalto sarà pari a quanto indicato nell'offerta economica presentata dall'aggiudicatario e, comunque, nel contratto.

Il predetto corrispettivo sarà considerato fisso e invariabile, nonché sempre riferito a prestazioni realizzate a perfetta regola d'arte e nel pieno rispetto ed adempimento delle modalità, delle prescrizioni e delle specifiche indicate nel presente capitolato, nell'offerta presentata e, comunque, nel contratto.

Tutte le spese e oneri derivanti all'aggiudicatario per la corretta esecuzione del contratto, saranno considerati remunerati dal prezzo offerto. Il corrispettivo sarà pertanto determinato dall'aggiudicatario, in base ai propri calcoli, alle proprie indagini, alle proprie stime, e comprensivo di ogni relativo rischio e/o alea.

5.2. Contabilità e stati di avanzamento

Il corrispettivo sarà riconosciuto con ratei di acconto (agli stati di avanzamento intermedi), previa verbalizzazione degli esiti e per gli importi contabilizzati dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) e autorizzati a fatturazione previa deduzione delle garanzie che saranno svincolate a saldo (a avvenuto verifica finale e certificazione della regolare esecuzione).

Sono previsti i seguenti stati di avanzamento e le relative quote parziali per acconti e saldo espressi in valore percentuale sull'importo contrattuale:

Rif. SAL	Fase di esecuzione	Val % da calcolarsi su importo contrattuale
SAL01	A esito verifica intermedia D06.01-01	Quota 1° acconto 40%
SAL02	A esito verifica intermedia D06.01-02	Quota 2° acconto 30%
SAL03	A esito verifica finale - D06.01-03	Quota a saldo restante 20%
SAL04 Stato e Verifica finale	A esito verifica finale - D06.01-04 <i>Verifica della fornitura ed emissione del certificato di regolare esecuzione e accettazione della fornitura</i>	Quota a saldo restante 10%

L'aggiudicatario provvederà ad emettere le relative fatture su preventiva autorizzazione da parte della stazione appaltante e per i soli importi contabilizzati dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC).

Ciascuna fattura emessa dovrà riportare i chiari riferimenti al contratto, all'avvenuta approvazione formale emessa da Sardegna IT ad esito delle verifiche intermedie e/o di regolare esecuzione e accettazione della fornitura (es. *Verbale del gg/mm/aaaa*, o *Nota autorizzazione Vs. prot. xxx del gg/mm/aaaa*) e gli importi come autorizzati.

La fattura dovrà essere intestata a:

Sardegna IT S.r.l. c.s.u.
Via dei Giornalisti, 6
09122 CAGLIARI - CA
Cod. Fisc. e P.IVA 03074520929

Le fatture dovranno altresì riportare espressamente:

- Numero dell'ordine di fornitura di Sardegna IT (se già emanato)
- il chiaro riferimento alla RDO MEPA CONSIP n. 2564272
- il Codice Identificativo della Gara (CIG) 8295778492
- Il Codice Univoco di Progetto (CUP) riferito all'intervento E-HEALTH-2020: E71B17000160009

Le fatture verso Sardegna IT dovranno essere emesse con la dicitura "Operazione assoggettata alla scissione dei pagamenti (split payment) ai sensi dell'art.17-ter del DPR 633/1972" e verrà corrisposto il solo imponibile.

Il Codice Univoco al quale dovranno essere indirizzate le fatture elettroniche verso Sardegna IT è UFUSG2.

Si informa altresì che le fatture emesse verso Sardegna IT non sono soggette allo split payment.

Per maggiori dettagli in merito alla fatturazione elettronica verso Sardegna IT si rinvia al link:

https://www.regione.sardegna.it/documenti/36_231_20150318120636.pdf

Il pagamento della fattura, previa verifica di regolare emissione della fattura, avverrà a 30 giorni data ricevimento fattura fine mese.

Detto termine è sospeso nel caso di contestazione di qualsiasi irregolarità riscontrata nella esecuzione delle prestazioni affidate, dalla richiesta di chiarimenti in ordine alla fattura prodotta, dalla riscontrata irregolare fatturazione, anche ai sensi della L. 136/2010, ed inizia a decorrere nuovamente dal momento dell'accertata eliminazione delle inadempienze riscontrate dalla regolarizzazione delle fatture, o dal ricevimento dei chiarimenti richiesti.

In ottemperanza all'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010 il pagamento sarà eseguito mediante bonifico su conto corrente bancario o postale, utilizzato, anche promiscuamente e in via non esclusiva per i movimenti finanziari relativi all'appalto.

La comunicazione delle generalità e del codice fiscale dei soggetti delegati a operare su detto conto corrente deve avvenire entro 7 giorni dalla sua accensione o dalla sua prima utilizzazione per movimentare i flussi finanziari derivanti dalla presente commessa pubblica e dovranno essere altresì comunicate tutte le modificazioni intervenute in corso d'esecuzione.

L'aggiudicatario, pertanto, sarà tenuto a rendere tempestivamente note eventuali variazioni relative ai dati utili per il pagamento; in mancanza di detta comunicazione la stazione appaltante resta esonerata da qualsiasi responsabilità e conseguenza per l'eventuale inesattezza o illiceità dei pagamenti stessi.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale costituirà, ai sensi dell'art. 3, comma 9-bis della L.136/2010, causa di risoluzione del contratto che si stipulerà ad esito della presente procedura (salvo si utilizzino altri strumenti comunque idonei, ai fini della citata L. 136/2010, a consentire la piena tracciabilità delle operazioni finanziarie).

L'aggiudicatario sarà tenuto ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della L. 136/2010 al fine di assicurare la piena tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto e la stazione appaltante verificherà in occasione del pagamento e con interventi di controllo ulteriori, l'assolvimento di detti obblighi.

Sarà in capo a entrambe le parti l'obbligo di segnalare alla Prefettura UTG competente, il mancato rispetto degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010, da parte dell'altro contraente.

6. Livelli di servizio richiesti

6.1. Livelli di servizio generali

Di seguito sono riportati i livelli di servizio minimi (SLA) che dovranno essere garantiti dall'aggiudicatario:

Indicatori dei livelli di servizio	Obiettivo SLA	Valori di soglia	Obiettivo soglia
SLA00 – Milestone, rilascio deliverable e documentazione	Rispetto dei termini di rilascio dei deliverable e milestone di progetto richiesti	Entro la tempistica indicata al paragrafo 3.1	Non oltre la data fissata a scadenza prevista per il determinato deliverable/milestone
SLA01.01 – Livello di presa in carico F02 e F04	Presa in carico delle segnalazioni di manutenzione correttiva, adeguativa e normativa (F02) Severità 1	Tempo di presa in carico compreso entro le 2 ore lavorative successive alla segnalazione inviata all'HD	100,00% dei casi non oltre il valore di soglia
	Presa in carico delle segnalazioni di manutenzione correttiva, adeguativa e normativa (F02) Severità 2	Tempo di presa in carico compreso entro le 8 ore lavorative successive alla segnalazione inviata all'HD	100,00% dei casi non oltre il valore di soglia
	Presa in carico delle segnalazioni di manutenzione correttiva, adeguativa e normativa (F02) Severità 3	Tempo di presa in carico compreso entro le 24 ore lavorative successive alla segnalazione inviata all'HD	100,00% dei casi non oltre il valore di soglia
	Presa in carico delle segnalazioni di assistenza di base e supporto specialistico (F04 - escluso MAC)	Tempo di presa in carico compreso entro le 8 ore lavorative successive alla segnalazione inviata all'HD	100,00% dei casi non oltre il valore di soglia

Indicatori dei livelli di servizio	Obiettivo SLA	Valori di soglia	Obiettivo soglia
SLA01.02 – Livello di evasione F02 e F04	Evasione delle segnalazioni di manutenzione correttiva, adeguativa e normativa Severità 1	Tempo di evasione entro le 12 ore lavorative dalla presa in carico della segnalazione di manutenzione correttiva, adeguativa e normativa	100,00% dei casi non oltre il valore di soglia
	Evasione delle segnalazioni di manutenzione correttiva, adeguativa e normativa Severità 2	Tempo di evasione entro le 24 ore lavorative dalla presa in carico della segnalazione di manutenzione correttiva, adeguativa e normativa	100,00% dei casi non oltre il valore di soglia
	Evasione delle segnalazioni di manutenzione correttiva, adeguativa e normativa Severità 3	Tempo di evasione entro le 120 ore lavorative dalla presa in carico della segnalazione di manutenzione correttiva, adeguativa e normativa	100,00% dei casi non oltre il valore di soglia
	Evasione delle segnalazioni di assistenza di base e supporto specialistico (F04 - escluso MAC) Severità 1	Tempo di evasione entro le 24 ore lavorative dalla presa in carico della segnalazione di manutenzione correttiva, adeguativa e normativa	100,00% dei casi non oltre il valore di soglia
	Evasione delle segnalazioni di assistenza di base e supporto specialistico (F04 - escluso MAC) Severità 2	Tempo di evasione entro le 72 ore lavorative dalla presa in carico della segnalazione di manutenzione correttiva, adeguativa e normativa	100,00% dei casi non oltre il valore di soglia
	Evasione delle segnalazioni di assistenza di base e supporto specialistico (F04 - escluso MAC) Severità 3	Tempo di evasione entro le 120 ore lavorative dalla presa in carico della segnalazione di manutenzione correttiva, adeguativa e normativa	100,00% dei casi non oltre il valore di soglia
SLA02 – Disponibilità del servizio F04	Finestra di disponibilità dell'HD del fornitore	Finestra temporale dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 18.00	99,00% su base trimestrale calcolata sui dati riportati nel "Report periodico di assistenza" per il periodo di riferimento

6.2. Classificazioni livelli severità disservizio

La seguente tabella definisce i livelli di severità dei casi di DISSERVIZIO relative ai malfunzionamenti che potrebbero riscontrarsi:

Severità del disservizio	Descrizione	Bloccante/non bloccante
Severità 1	SEVERITÀ CRITICA – Guasti o anomalie bloccanti di entità tale da impedire l'erogazione del servizio inerente i sistemi acquisiti.	Bloccante
	Sono da classificare in Severità 1 anche i seguenti malfunzionamenti:	
	- degrado continuo delle prestazioni tali da compromettere l'erogazione del servizio	
	- successione di eventi di Severità 2 in un arco temporale ristretto	
	- guasto che inficia gravemente l'alta affidabilità del servizio erogato	

Severità del disservizio	Descrizione	Bloccante/non bloccante
Severità 2	SEVERITÀ GRAVE - Guasti o anomalie che bloccano o invalidano una o più funzionalità importanti per l'erogazione del servizio inerente i sistemi acquisiti.	Bloccante
Severità 3	SEVERITÀ MINORE - Guasti o anomalie che bloccano o invalidano una o più funzionalità che non sono vitali per l'erogazione del servizio inerente i sistemi acquisiti e per i quali esistono una o più procedure alternative per superare l'inconveniente.	Non Bloccante

7. Penali

In caso di non rispetto della tolleranza sui valori di soglia dei Livelli di servizio richiesti, di cui al capitolo 6, la stazione appaltante si riserva di applicare le seguenti penali.

Codice SLA	Condizione di applicazione della penale	Penale applicata
SLA00 – Milestone, rilascio prodotti e documentazione	Per ogni giorno solare di mancato rispetto dell'obiettivo di soglia	100 euro
SLA01.01 – Livello di presa in carico F02 Severità 1	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (2 ore lavorative)	50 euro per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia
SLA01.01 – Livello di presa in carico F02 Severità 2	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (8 ore lavorative)	30 euro per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia
SLA01.01 – Livello di presa in carico F02 Severità 3	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (24 ore lavorative)	20 euro per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia
SLA01.01 – Livello di presa in carico F04 - escluso MAC	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (8 ore lavorative)	30 euro per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia
SLA01.02 – Livello di evasione F02 Severità 1	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (12 ore lavorative)	50 euro per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia
SLA01.02 – Livello di evasione F02 Severità 2	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (24 ore lavorative)	30 euro per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia
SLA01.02 – Livello di evasione F02 Severità 3	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (120 ore lavorative)	20 euro per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia
SLA01.02 – Livello di evasione F04 – escluso MAC Severità 1	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (24 ore lavorative)	50 euro per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia
SLA01.02 – Livello di evasione F04 – escluso MAC Severità 2	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (72 ore lavorative)	30 euro per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia
SLA01.02 – Livello di evasione F04 – escluso MAC Severità 3	Mancato rispetto dell'obiettivo soglia (120 ore lavorative)	20 euro per ogni ora lavorativa rispetto all'obiettivo soglia
SLA03 – Disponibilità del servizio F04	Per ogni 0,1% di scostamento rispetto all'obiettivo soglia	25 euro

La verifica del mancato rispetto degli SLA e il calcolo dell'importo delle relative penali verranno definiti nell'ambito dei verbali di verifica di conformità di cui al precedente Cap. 4.

Entro 10 giorni solari dalla contestazione della penale, l'esecutore del contratto può addurre motivazioni tendenti alla disapplicazione o riduzione delle stesse. Sull'istanza di disapplicazione delle penali decide la stazione appaltante su proposta del Responsabile del Procedimento, sentito il Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

In caso di violazioni che generano una o più penali per un importo complessivo superiore al 10% dell'importo massimo contrattuale, la stazione appaltante ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, con le conseguenze previste dalla legge.

La contestazione delle penali verrà effettuata a mezzo posta elettronica certificata e/o fax e/o raccomandata A/R.

L'addebito sarà effettuato con detrazione sull'importo ancora da corrisponderci.

8. Variazioni in corso d'opera

A norma dell'art. 106 del D.lgs. 50/2016, le modifiche e le varianti al contratto in corso d'esecuzione sono ammissibili, se proposte o autorizzate dalla stazione appaltante, nei seguenti casi:

A) per prestazioni supplementari da parte del contraente originale di valore non superiore al 50% del valore del contratto iniziale che si sono rese necessarie e non erano incluse nel contratto iniziale, ove un cambiamento del contraente:

1) risulti impraticabile per motivi economici o tecnici quali il rispetto dei requisiti di intercambiabilità o interoperabilità tra apparecchiature, servizi o impianti esistenti forniti nell'ambito dell'appalto iniziale;

2) comportamenti per la stazione appaltante notevoli disguidi o una consistente duplicazione dei costi;

B) se la necessità di modifica (variante in corso d'opera) è determinata da circostanze impreviste e imprevedibili, compresa la sopravvenienza di nuove disposizioni legislative o regolamentari o provvedimenti di autorità od enti preposti alla tutela di interessi rilevanti, non altera la natura generale del contratto ed il suo valore non supera il 50% del valore del contratto iniziale.

C) se un nuovo contraente sostituisce quello a cui la stazione appaltante aveva inizialmente aggiudicato l'appalto a causa di una delle seguenti circostanze:

1) all'aggiudicatario iniziale succede, per causa di morte o per contratto, anche a seguito di ristrutturazioni societarie, comprese rilevazioni, fusioni, scissioni, acquisizione o insolvenza, un altro operatore economico, purché ciò non implichi altre modifiche sostanziali al contratto e non sia finalizzato ad eludere l'applicazione della normativa inerente l'affidamento di contratti pubblici;

2) nel caso in cui la stazione appaltante si assume gli obblighi del contraente principale nei confronti dei suoi subappaltatori.

D) la stazione appaltante potrà proporre o ammettere modifiche del contratto per un valore fino al 50% del contratto originario se le modifiche non sono sostanziali ossia non alterano considerevolmente gli elementi essenziali del contratto originariamente pattuiti, ed in particolare:

1) non introducono condizioni che, se fossero state contenute nella procedura di affidamento iniziale, avrebbero determinato un diverso esito della stessa;

2) non cambiano l'equilibrio economico del contratto a favore dell'aggiudicatario in modo non previsto nel contratto iniziale;

3) non estendono notevolmente l'ambito di applicazione del contratto;

4) non determinano un cambio di contraente al di fuori dei casi descritti alla lettera C).

E) la stazione appaltante può modificare la durata del contratto in corso di esecuzione con una proroga quantificata nel tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente ed in tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la stazione appaltante.

F) la stazione appaltante, qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, può imporre

all'appaltatore l'esecuzione alle stesse condizioni previste nel contratto originario e l'appaltatore non può far valere il diritto alla risoluzione del contratto.

Per tutto quanto qui non regolamentato e richiamato in tema di modifiche e varianti, si rimanda al predetto art. 106 del D.lgs. 50/2016.

9. Proprietà e diritti sugli elaborati e la documentazione di progetto

9.1. Proprietà e diritti sugli elaborati e la documentazione di progetto

Tutti gli elaborati, i prodotti, la documentazione di progetto e il codice sorgente delle componenti e funzionalità software previste dal presente capitolato sviluppate ad hoc - pur se redatti e realizzati dall'aggiudicatario dell'appalto e/o da tecnici, esperti, professionisti da esso incaricati per l'esecuzione di quanto richiesto dall'appalto stesso, e tali da costituire componente di fornitura - resteranno di piena e completa proprietà della Stazione Appaltante e di RAS che ne potrà disporre e farne autonomo utilizzo, oltre che per quanto relativo all'esecuzione dell'appalto, anche per eventuali successive nuove attività di realizzazione di sistemi complementari e/o da integrarsi con quanto oggetto di esecuzione con l'appalto.

9.2. Obblighi di non divulgazione e distruzione di copie di lavoro

L'aggiudicatario e il personale da esso impiegato nell'erogazione del servizio, resta obbligato a non divulgare, pubblicare, riprodurre, registrare, conservare per proprio conto o uso proprio e/o trasferire o cedere a terzi (ancorché in forma gratuita o per libera diffusione) i documenti, le produzioni e le copie digitali dei file, prodotti e l'eventuale codice sorgente, oggetto di realizzazione nell'esecuzione del contratto.

9.3. Formati, intestazioni e loghi della documentazione di progetto

Tutta la documentazione di progetto dovrà essere rilasciata in copia digitale e dovrà essere resa, oltre che in copia finalizzata in forma finale (es. *Adobe PDF*) anche in formato modificabile mediante i comuni strumenti di editing/calcolo.

La documentazione identificativa della fornitura deve essere prodotta in accordo con schemi e template preventivamente condivisi con la stazione appaltante e tali da riportare chiaramente ed in opportuna evidenza il riferimento delle forniture di cui al presente capitolato al progetto specifico in cui si realizzano ed alle fonti di finanziamento che ne hanno previsto/disposto l'attuazione.

Sarà pertanto cura della Stazione appaltante fornire all'aggiudicatario tutte le indicazioni/informazioni riguardanti l'utilizzo di:

- loghi e intestazioni dei soggetti istituzionali che finanziano il progetto.

10. Allegati

10.1. Specifiche di integrazione con il sistema Access Manager regionale