

UOC Sistemi Informativi

Direttore ing. Giorgio Roncolato

Prot. n.184037

Verona,07/11/2024

Agli Operatori Economici
Interessati

AVVISO INDAGINE DI MERCATO

CON RICHIESTA DI PREVENTIVI PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, MANUTENZIONE E SVILUPPO DEL MODELLO DI RENDICONTAZIONE DEI CONTRATTI DI ESERCIZIO DELLE MEDICINE DI GRUPPO INTEGRATE E PATTO AZIENDALE DEI MMG/PLS E DEL SERVIZIO DI AGENDA VACCINALE PER IL PERIODO 01/01/2025-31/12/2025

Con la presente richiesta si intende effettuare un’indagine di mercato al fine di acquisire dei preventivi economici da operatori interessati e in grado di fornire il “Servizio di assistenza e manutenzione e sviluppo del modello di rendicontazione dei contratti di esercizio delle medicine di gruppo integrate e patto aziendale dei MMG/PLS ” come dettagliatamente descritto nel Capitolato Speciale, riportato nel presente avviso.

L’indagine è finalizzata ad individuare l’operatore economico, ad insindacabile giudizio della Stazione Appaltante, con il quale concludere l’affidamento diretto, ex art. 50, comma 1, lettera b) del D.Lgs. n. 36/2023.

Il contratto avrà una durata di 1 anno, per un importo presunto di € 95.000,00 (novantacinquemila/00) oltre IVA.

Si precisa altresì che l’importo previsto è puramente indicativo e verrà definito in ragione dell’esito della presente richiesta di preventivi.

Il Responsabile Unico del Progetto (RUP), ai sensi dell’art. 15 del D.Lgs. n. 36/2023, è il Direttore dell’UOC Sistemi Informativi Ing. Giorgio Roncolato.

Ciò premesso,

SI INVITANO

gli operatori economici interessati a presentare la propria **manifestazione di interesse corredata di preventivo** da trasmettere tramite la piattaforma Sintel-ARIA **entro le ore 13:00 del giorno 27/11/2024**.

SI RENDE NOTO CHE

La presente indagine viene espletata utilizzando la piattaforma Sintel il presente avviso viene pubblicato sulla suddetta piattaforma e sul sito istituzionale dell'Azienda ULSS 9 Scaligera - sezione "Bandi di gara";

DOCUMENTAZIONE RICHIESTA E MODALITA' DI PRESENTAZIONE

Gli operatori economici interessati, tramite piattaforma Sintel-ARIA, dovranno presentare entro il termine di scadenza del 30/10/2024 i seguenti documenti:

- A. L'allegato "Manifestazione di interesse/modulo dichiarazione sostitutiva", parte integrante del presente avviso, sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Operatore Economico, in cui si dovrà dichiarare di possedere gli eventuali titoli e requisiti richiesti e di aver effettuato servizi analoghi, nonché confermare l'indirizzo PEC indicato al momento della registrazione su Sintel-ARIA, al quale saranno inviate tutte le eventuali comunicazioni riguardanti la presente procedura di indagine;
- B. Preventivo economico/offerta di dettaglio con relazione sui servizi proposti;
- C. Dichiarazione di accettazione termini e condizioni come proposta dal sistema/piattaforma.

Per indicazioni ed approfondimenti riguardanti il funzionamento, le condizioni di accesso ed utilizzo del Sistema, nonché il quadro normativo di riferimento, si rimanda alle guide pubblicate nel portale Arca, sotto la sezione:

<https://www.arca.regione.lombardia.it/wps/portal/ARCA/Home/help/guide-manuali>.

Per ulteriori richieste di assistenza sull'utilizzo di Sintel-ARIA si prega di contattare il Contact Center di ARCA scrivendo all'indirizzo e-mail supporto@arcalombardia.it oppure telefonando al numero verde 800.116.738.

Si precisa che la stazione appaltante si riserva, a suo insindacabile giudizio, la più ampia potestà discrezionale nella raccolta e valutazione dei preventivi, che le consentirà pertanto di dare luogo o meno all'affidamento, senza che i potenziali interessati possano vantare pretese o diritti di alcuna natura.

I dati forniti in sede di richiesta di partecipazione/preventivo saranno trattati esclusivamente per le finalità connesse alla presente procedura ed a tutti gli adempimenti e/o fasi successive della stessa ai sensi del regolamento (UE) 2016/679 e D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.

Il trattamento dei dati avviene in adempimento di precisi obblighi di legge derivanti dalla normativa in materia di appalti e contrattualistica pubblica.

Il titolare del trattamento è l'Azienda Ulss 9 Scaligera e il responsabile del trattamento dei dati per la presente procedura di gara è il Direttore dell'UOC Sistemi Informativi.

Per eventuali chiarimenti è possibile prendere contatto con l'UOC Sistemi Informativi attraverso l'apposita funzione disponibile sul portale o inviando un'e-mail all'indirizzo amministrazione.sistemi.informativi@aulss9.veneto.it.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

ART. 1 - OGGETTO

Il presente Capitolato Speciale ha per oggetto il servizio di assistenza, manutenzione e sviluppo del modello monitoraggio dei dati relativi all'attività svolta dai MMG e medici che operano negli ambulatori distrettuali diurni, allo scopo di monitorare i percorsi di cura, per i quali la scrivente Ulss 9 deve garantire un riscontro informativo aggiornato alla Regione Veneto.

1.1 DESCRIZIONE SERVIZI E FUNZIONALITA'

Per perseguire nel 2025 i tre obiettivi suddetti supporto amministrativo, supporto logistico e avvio della valorizzazione dei dati in un'ottica di integrazione professionale delle cure si definisce la seguente offerta di servizi:

- Supporto alla rendicontazione amministrativa Patti (MMG e MCA) tti (MMG e MCA) (MMG e MCA) e CE (MdGI) 2025
Il Servizio consiste in tre temi principali:
 - Elaborazione e proposta al MMG per PDTA delle liste di potenziali Prese in Carico
 - Elaborazione dei risultati e assistenza MMG per la condivisione dei risultati;
 - Reporting e supporto a orientamento del Medico.
- Supporto alla Semplificazione Supporto alla Semplificazione Semplificazione Logistica
Il servizio intende semplificare il rapporto tra Medico e Distretto nell'ambito di:
 - l'area della prenotazione dei Vaccini,
 - presa in carico paziente ADI
 - rendicontazione delle Vaccinazioni
 - in generale il sistema deve consolidare ed ampliare tutte le relazioni di scambio venendo incontro a quanto richiesto in particolare nel nucleo di Patto Aziendale.
- Gestione PAI (Piano Assistenziale Individuale), Pazienti PIC CE e Patti Pazienti PIC CE
La piattaforma è finalizzata all'innovazione del rapporto di interscambio informativo MMG/PLS con Azienda Aulss9 Scaligera. Il sistema deve garantire la ricezione in continuità dal MMG dei dati di PDTA Diabete, BPCO, Scopenso Cardiaco, TAO, con particolare focus nell'individuazione dei pazienti cronici presi in carico (PIC) Il sistema deve consentire di sperimentare di fatto la costruzione del PAI –Piano Assistenziale Individuale.

Il presente capitolato esprime i criteri di esecuzione del servizio di assistenza, manutenzione e dello sviluppo del modello di Monitoraggio e rendicontazione dei Contratti di Esercizio delle Medicine di Gruppo Integrate e Patto Aziendale MMG//PLS e del servizio di agenda vaccinale come segue:

- realizza l'analisi e il monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi previsti dal patto aziendale e dal contratto d'esercizio in essere con i MMG (prevenzione-screening, cronicità-PDTA, appropriatezza prescrittiva, IVAQ) e report alle UU.OO.CC. Cure Primarie.

- realizza la predisposizione e l'implementazione di schede/documenti, oltre ad un cruscotto dati, ad uso dei MMG - MCA per garantire quanto previsto dagli obiettivi di salute e di funzionamento regionali. A titolo esemplificativo: elaborazione liste specifiche assistiti e report relativi all'assistenza domiciliare, presa in carico assistiti over 65enni, progetto Feedback Errori Vaccinazioni
- deve supportare il monitoraggio delle iniziative di incentivazione dell'appropriatezza delle cure primarie (Patto Aziendale per i MMG, CE per le MdGI, Patto Aziendale per la CA)
- consente di potenziare i servizi di scambio informativo tra Distretto e Medico al fine di alleggerire il carico burocratico- amministrativo;
- Sviluppo PAI pazienti PIC Patto e CE; automatizzare l'invio dei dati di rendicontazione di Patto e CE al Distretto in modo da sollevare il Medico dall'onere dell'estrazione annuale dei dati.

Per l'ambito "Agenda Vaccinale", allo scopo di rendere più efficiente la prenotazione e distribuzione dei vaccini somministrati dai MMG (antinfluenzale, anti pneumococco, anti covid-19) il servizio dovrà comprendere:

- Servizi Bacheca, Prenotazione (Vaccini/ADI/altre Pratiche) , Validazione
- Il monitoraggio dell'adesione alle campagna vaccinali: stratificazione della popolazione, progettazione, presa in carico, interoperabilità dei sistemi informativi per il monitoraggio e la registrazione delle dosi somministrate da parte dei MMG, allo scopo di favorire in tempi congrui il processo di convalida e liquidazione delle prestazioni erogate.

La piattaforma dovrà consentire l'accreditamento e profilazione delle seguenti figure professionali:

- Medici di Base Pediatri di Libera Scelta (MMG/PLS)
- Medici di Continuità Assistenziale
- Farmacisti
- Operatori ADI/COT
- Personale addetto al Monitoraggio Dati e Funzionalità

L'accesso al sistema dovrà essere garantita tramite l'utilizzo dei Sistemi di Autenticazione Aulss 9 (SAML-2 o equivalente definito dall'azienda Ulss 9 Scaligera)

Il sistema dovrà rendere disponibile le seguenti elaborazioni:

- liste Potenziali Pazienti da Prendere in carico per Patto e CE
- dati di rendicontazione Patti MMG e MCA e CE
- reportistica Governance (Ospedalizzazione e Specialistica)

La piattaforma RCM dovrà:

- prevedere la rivisitazione gli attuali tracciati XML di Patto e CE, che già abbisognano di manutenzione;
- realizzare nuovo add-on per interfacciare RCM direttamente con le singole cartelle cliniche di MMG/PLS in modo da recuperare eventuali dati concordati per pazienti in carico. Questa modalità consentirà di introdurre un qualsiasi cambiamento degli obiettivi e conseguentemente del tracciato senza bisogno di fornire alle software house nuovi tracciati, solo implementandolo in RCM. Occorre adeguare RCM ad accogliere e gestire i dati in questa nuova modalità, fornendo assistenza a MMG nell'implementazione del nuovo estrattore.

Il presente capitolato, alla luce del progressivo mutare delle esigenze operative, include la manutenzione evolutiva della piattaforma RCM, tutte le comunicazioni dirette e assistenza ai MMG/MCA.

Il sistema deve permettere l'accesso da parte di uno o più referenti Ulss alla piattaforma o altro sistema equivalente; ovvero è previsto che il sistema renda disponibile con tempistica quotidiana i dati, eventualmente anche in modalità grezza, delle attività censite e ricomprese nella fornitura. Le modalità di trasmissione di questi dati sarà concordata con Sistemi Informativi dell'AULSS n. 9 Scaligera.

1.2 MANUTENZIONE

A. Manutenzione Preventiva e Programmata

Il servizio di manutenzione software di tipo correttivo occorrerà nel caso in cui l'anomalia che ha provocato un bug di sistema è interno al software stesso cioè dipendente dalla sua realizzazione. In questo caso le condizioni che regolano l'intervento sono riportate nella tabella degli SLA ART.4. Nel caso in cui il malfunzionamento non sia eliminato nei tempi previsti degli SLA, verranno rese disponibili patch/nuove versioni/work-around/personale tecnico di supporto. Questa tipologia di servizio potrà essere svolta in forma di tele-assistenza.

B. Manutenzione correttiva

La tipologia di manutenzione correttiva viene effettuata on-site qualora dovessero presentarsi guasti o anomalie che compromettano il regolare funzionamento del sistema di centrale procedendo al ripristino nel rispetto degli SLA. La modalità di intervento seguirà le check list e le procedure conformi alla manualistica di installazione e ripristino delle Ditte fornitrici degli apparati e il personale di MEDICAL SHARE affiancherà lo specifico fornitore di tecnologia affetta da guasto.

C. Manutenzione software di tipo evolutivo

È intesa come adeguamento delle configurazioni e del fine tuning della piattaforma applicativa per evitare perdita di funzionalità che ne pregiudichino il livello di servizio e contemplerà richieste evolutive della stazione appaltante relative al corretto e puntuale monitoraggio dell'attività dei Medici: con eventuale l'integrazione/correzione di voci menu/elenco nonché la predisposizione dei relativi report e sistemi di estrazione dati, anche in formato RAW dal DB.

Per quanto riguarda l'esecuzione delle attività previste dalle specifiche saranno previste delle verifiche di Stato Avanzamento Lavori a cadenza concordata con fornitore.

Le attività di tipo evolutivo ed eventuali giornate a consumo, a qualsiasi titolo, potranno essere erogate solo previa specifica autorizzazione dal DEC del progetto.

Le attività approvate e realizzate dovranno essere dettagliatamente rendicontate alla UOC Sistemi Informativi AULSS n. 9 Scaligera tramite opportuna documentazione o modulistica concordata tra le parti.

ART. 2 - DURATA DEL SERVIZIO

La fornitura avrà la seguente durata n. 12 mesi a decorrere dal 01/01/2025 al 31/12/2025.

ART. 3 – SLA E PENALI

Qualora la Ditta non rispetti i livelli di servizio previsti, l'Azienda ULSS 9 Scaligera potrà inviare comunicazione scritta a mezzo PEC specificando le cause del mancato rispetto dei livelli di servizio ed il conseguente calcolo delle penali dovute. La Ditta si riserva 7 giorni per motivare con comunicazione scritta inviata a mezzo PEC la propria posizione a riguardo.

3.1 Livelli di servizio

Il livello di servizio (Service Level Agreement, SLA) rappresenta l'obiettivo che si deve raggiungere nell'erogazione del servizio stesso: in questo caso l'intervento di manutenzione. Il livello di servizio è caratterizzato da un valore per ciascun indicatore detto Livello Obiettivo. Eventuali scostamenti del valore

misurato rispetto al Livello Obiettivo, comportano l'adozione di azioni correttive volte al raggiungimento del livello stabilito. Le metriche utilizzate per la misura del livello di servizio erogato, eventualmente differenziate per le classi di gravità, sono:

- Tempo medio di risoluzione dei malfunzionamenti. Si scompone in due parti: tempo d'intervento e tempo di ripristino. Nel caso di soluzione di ripristino temporaneo (ad es.: workaround) questa risolve il bug rilevato. Se necessario si aprirà un'altra richiesta di intervento, con un livello di gravità inferiore, per avviare la soluzione definitiva.
- Percentuale di rilavorazione degli interventi. Percentuale di interventi di Manutenzione correttiva che richiedono una rilavorazione degli stessi perché non superano la fase di accettazione. La percentuale di rilavorazione degli interventi viene fissata come minore o uguale al 20%.

3.2 Livelli di criticità (Gravità)

1. **Bloccante** - il verificarsi del comportamento anomalo determina il "blocco" dell'intero Sistema (e quindi la non fruibilità di nessuna funzionalità);
2. **Grave** - il verificarsi del comportamento anomalo determina il "blocco" di una specifica funzionalità impedendo l'evasione di attività direttamente correlate alla presenza dell'assistito, del soddisfacimento del suo percorso di cura, nonché correlata alla corretta evasione di procedure amministrative o cliniche legate all'attività del medico o dei servizi ULSS a supporto dell'attività di MMG/PLS/MCA;
3. **Lieve** - problema non bloccante ma con funzionalità degradata o che è isolabile senza limitare le funzionalità, per esempio attuando una procedura alternativa;
4. **Estetico** - l'anomalia rilevata non è pertinente alla funzionalità, bensì aspetti di estetica o ergonomici (relativi alla sola usabilità).

3.3 Tempi di intervento per la risoluzione dei problemi

<u>Livello</u>	<u>Priorità</u>	<u>Tempo di intervento</u>	<u>Tempo di ripristino</u>
1. Bloccante	0	4 ore	6 ore
2. Grave	1	6 ore	1 giorno
3. Lieve	2	1 giorno	4 giorni
4. Estetico	3	2 giorni	Next release

3.4 Penali

Nel caso di criticità bloccante grave o lieve l'Azienda ULSS 9 Scaligera potrà applicare una penale pari all'uno per mille dell'ammontare contrattuale per ciascun giorno di mancato ripristino della soluzione applicativa in uso agli operatori, indipendentemente dal tempo di ripristino, fatti salvi i maggiori danni subiti. Le rilavorazioni superiori al 20% verranno considerate come ritardi nella soluzione del problema con l'applicazione di una penale dell'uno per mille per ogni giorno sino alla soluzione del problema.

L'importo complessivo delle penali applicate non potrà comunque superare il 10% dell'ammontare annuo contrattuale relativo al servizio di assistenza on-site disciplinato dal presente documento.

4. REQUISITI RICHIESTI AGLI OPERATORI ECONOMICI

Le imprese partecipanti devono essere in possesso dei seguenti requisiti soggettivi che dovranno essere attestati nella dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà:

- 1) possesso dei requisiti di ordine generale di cui agli artt. 94 e ss. del D.Lgs. n. 36/2023;

REGIONE DEL VENETO



ULSS9
SCALIGERA

Azienda ULSS 9 - Scaligera

Sede Legale Via Valverde, 42 – 37122 Verona
cod.fisc. e P. IVA 02573090236

- 2) iscrizione alla Camera di Commercio per le attività di cui trattasi;
- 3) essere iscritti al Fascicolo Virtuale dell'Operatore Economico (FVOE);
- 4) aver effettuato negli ultimi tre anni un'esperienza nella gestione di servizi analoghi a quelle oggetto del presente avviso presso strutture pubbliche e/o private del territorio italiano.

Il Direttore
UOC Sistemi Informativi
Ing. Giorgio Roncolato

Allegati:

- A) Manifestazione di interesse, modulo dichiarazione sostitutiva;

UOC Sistemi Informativi

Responsabile del procedimento: ing. Giorgio Roncolato

Referenti dell'istruttoria: Viviana Zanchi

e-mail: amministrazione.sistemi.informativi@aulss9.veneto.it