



## UOC Sistemi Informativi

*Direttore ing. Giorgio Roncolato*

Prot. n. 199995

Verona, 02/12/2024

Agli Operatori Economici Interessati

### AVVISO INDAGINE DI MERCATO

**PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA, MANUTENZIONE ED IMPLEMENTAZIONE DEL SISTEMA DI PRENOTAZIONE “CAMELIA WEB” E LE INTEGRAZIONI CON I DIPARTIMENTALI IN USO PRESSO L’AZIENDA ULSS N. 9 SCALIGERA IN ATTESA DELL’ATTIVAZIONE DEL NUOVO SIO REGIONALE DA PARTE DI AZIENDA ZERO - ANNI 2025-2026**

Con il presente avviso l’Azienda ULSS n. 9 Scaligera rende noto che intende procedere all’affidamento dei servizi di assistenza e manutenzione in oggetto e di seguito dettagliati.

I servizi richiesti sono ritenuti infungibili ai sensi dell’art. 76, comma 2, lett. b) del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i. poiché la proprietà intellettuale dei software in oggetto o il possesso del codice sorgente risultano detenuti dalla ditta XENIA REPLY Srl - Partita IVA 12591960013.

L’Azienda ULSS n. 9 Scaligera intende, con il presente avviso, verificare la sussistenza delle condizioni per l’avvio di una eventuale procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando di gara ai sensi dell’art. 76, comma 2, lett. b) del D.lgs. 36/2023.

Pertanto, sulla base del contenuto tecnico-prestazionale descritto di seguito, si intende verificare se vi siano operatori economici interessati a partecipare alla procedura e in grado di garantire le corrette funzionalità del sistema, nonché di effettuare eventuali implementazioni sw richieste.

L’avviso e le manifestazioni di interesse non vincolano in alcun modo l’Amministrazione, né comportano per i richiedenti alcun diritto.

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 e che ritenessero di avere i requisiti per garantire i servizi richiesti di presentare la propria **manifestazione di interesse da trasmettere tramite la piattaforma Sintel-ARIA**

**entro le ore 13:00 del giorno 17/12/2024**

SI RENDE NOTO CHE

La presente consultazione/indagine viene espletata utilizzando la piattaforma Sintel-ARIA e il presente avviso viene pubblicato sulla suddetta piattaforma e sul sito istituzionale dell’Azienda ULSS 9 Scaligera - sezione “Bandi di gara”;



Nel caso di una sola manifestazione di interesse, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di procedere con la procedura di affidamento invitando l'unica Ditta interessata.

## **1. DOCUMENTAZIONE RICHIESTA E MODALITA' DI PRESENTAZIONE**

Gli operatori economici interessati, tramite piattaforma Sintel-ARIA, dovranno presentare entro il termine di scadenza del 17/12/2024 i seguenti documenti:

1. Dichiarazione di accettazione termini e condizioni come proposta dal sistema/piattaforma;
2. L'allegato "Manifestazione di interesse", 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;
3. Relazioni tecniche relative ai servizi proposti.

Si evidenzia che nel presentare la candidatura secondo la procedura telematica Sintel-ARIA, il sistema prevede il campo obbligatorio "Offerta economica". In questa fase preliminare di candidatura non è tuttavia richiesto di esprimere alcun valore economico, pertanto l'operatore economico non dovrà indicare alcuna offerta.

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](mailto:supporto@arcalombardia.it) oppure telefonando al numero verde 800.116.738.

Si precisa inoltre che il presente avviso non costituisce un invito a partecipare alla gara, ma unicamente la richiesta a manifestare interesse ad essere invitati, pertanto le manifestazioni di interesse non vincolano in alcun modo l'Amministrazione, né comportano per i richiedenti alcun diritto in ordine all'eventuale aggiudicazione.

Non sono previste in questa fase procedimentale né graduatorie, né attribuzione di punteggi, né altre classifiche in merito in quanto la finalità del presente avviso è limitata all'acquisizione della conoscenza e della disponibilità di operatori economici in grado di fornire il servizio/bene in oggetto secondo i requisiti richiesti.

L'Amministrazione si riserva di non dar seguito alla procedura di cui trattasi qualora sopravvengano motivi tali per cui non sia ritenuta più necessaria, senza che i soggetti richiedenti possano vantare alcuna pretesa.

I dati forniti in sede di richiesta di partecipazione 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.

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](mailto:amministrazione.sistemi.informativi@aulss9.veneto.it).

## **2. 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:

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



- iscrizione alla Camera di Commercio per le attività di cui trattasi;
- essere iscritti al Fascicolo Virtuale dell'Operatore Economico (FVOE);
- 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;
- essere in grado di garantire le corrette funzionalità del sistema, nonché di effettuare eventuali implementazioni sw richieste.

### 3. **CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO (CPV: 72267000-4 Servizi di manutenzione di software)**

Il contratto avrà validità **biennale dal 01/01/2025 al 31/12/2026** con la facoltà insindacabile per questa Azienda ULSS di recesso anticipato dal contratto mediante PEC, tramite preavviso di 30 gg, per i moduli che saranno prossimamente dismessi per l'avvio del nuovo SIO da parte di Azienda Zero o nel caso di stipulazione di un contratto a seguito di espletamento di una procedura di affidamento, senza che per questo il contraente appaltatore possa avanzare qualsiasi pretesa di natura risarcitoria.

**Si specifica che il seguente elenco è indicativo e non esaustivo, la Stazione Appaltante si riserva di aggiornarlo in fase di procedura di affidamento.**

Il presente documento ha per oggetto i servizi di help desk, manutenzione ordinaria e manutenzione evolutiva/implementativa del sistema di prenotazione "Camelia Web", le relative integrazioni con i dipartimentali in uso presso l'azienda ULSS n. 9 Scaligera, ed i sistemi informatici "JCAPS", "GESTAMB" (GA), "PRESCR" per gli anni 2025/2026.

L'appalto ricomprende i servizi di assistenza specialistica e manutenzione sui seguenti sistemi informatici e moduli software:

- Sistema completo di prenotazione della suite Camelia Web, con l'integrazione ai dipartimentali:
  - CUP-RIS
  - CUP-LIS
  - CUP-AP
  - CUP-Meteda (CAD)
  - CUP-Casse GPI
  - CUP-MedArchiver (Cardiologia)
  - CUP-Oncosys
  - CUP-SINED
  - Integrazione NRE regionale – labelling CUP
  - CUP/Anagrafica GPI
- Piani di cura
- Gestione della disponibilità garantita
- Fogli di lavoro prenotazioni cicliche
- Gestione disdette
- Gestione PIN recupero referti Online
- Gestione Trattamento Dati Personali e Consenso
- Integrazione Endoscopia
- Integrazione con modulo Gestione Ambulatoriale, integrato al CUP tramite integrazione MOTINT, per liste di lavoro, gestione stati e numero impegnativa per accettazioni dirette ambulatoriali
- Query-retrieve da CUP sul repository Fraseggio da CUP
- Adeguamento DGRV 909
- Modulo di interoperabilità (resource requester)



- Middleware di integrazione JCAPS per l'implementazione delle integrazioni interne tra applicativi del Sistema Informativo Ospedaliero con protocolli standard HL7 IHE
- Modulo di gestione Ambulatoriale GESTAMB (GA) con integrazione CUP
- Modulo per la prescrizione PRESCR corredato dei moduli seguenti:
  - AMB/SINED
  - AMB/METEDA
  - Modulo di gestione Numeri di Ricetta Elettronica NRE integrato al SAR per richiesta lotti per Medico;
  - Gestione Nuova Ricetta Elettronica NRE;
  - Integrazione con Repository Dedalus per archiviazione in modalità CDA2 delle ricette elettroniche;
  - Integrazione al CUP tramite adapter MOTINT, per liste di lavoro, gestione stati e numero impegnativa per accettazioni dirette ambulatoriali;
  - Integrazione al DB Aziendale di farmacologia;
  - Integrazione con i Dipartimentali per la gestione delle ricette (NRE) aggiuntive
  - Integrazione con i Dipartimentali con NRE regionale – labelling GA
- Modulo software CUP/Camelia per la gestione del confidentiality code, in ambito FSEr, e relative integrazioni
- Modulo integrazione software CUP/Camelia con soluzioni di LIS e cassa
- Modulo integrazione software CUP/Camelia e Gestamb con soluzione odonto
- Modulo flussi PARIS per il periodo dal 01/12/2024

### **3.1) Servizio di manutenzione ordinaria**

- Manutenzione correttiva: atto ad assicurare la conformità del pacchetto alle specifiche tecniche contenute nella documentazione;
- Manutenzione normativa: atto ad apportare modifiche e/o aggiornamenti che si rendessero necessari a seguito di variazioni legislative e/o normative a livello nazionale e/o regionale;
- Manutenzione adattativa: atto ad apportare aggiornamenti e/o modifiche per migliorare le prestazioni dei singoli programmi o dell'intero pacchetto, che a giudizio di Santer risultino utili per un più efficace funzionamento del pacchetto.

### **3.2) Servizio di help desk di 1° livello**

- assistenza telefonica informativa sulle modalità operative di utilizzo di ogni componente della fornitura;
- registrazione della chiamata con assegnazione di un numero di riferimento;
- analisi preliminare del problema/riciesta per un'eventuale rapida soluzione, o l'assegnazione dello stesso all'organizzazione tecnico/commerciale competente;
- tracciatura di tutto l'iter del problema e la sorveglianza del rispetto dei tempi di esecuzione dell'intervento in base ai livelli di servizio concordati;
- controllo di tutte le attività (anche effettuate da terzi) necessarie per la completa soluzione del problema;
- raccolta di tutte le informazioni riguardanti l'intervento stesso e la soluzione adottata;
- validazione dell'avvenuto ripristino del servizio;
- produzione di report e statistiche concordate;
- analisi delle statistiche degli interventi per identificare i fabbisogni e definire le azioni preventive necessarie per la prevenzione dei problemi;



- registrazione di tutte le modifiche alle configurazioni dei sistemi assistiti.
- Copertura oraria: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00

### **3.3) Servizio di help desk di 2° livello**

- interventi di secondo livello effettuati da specialisti tecnici attraverso teleassistenza o interventi on-site.
- copertura oraria: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00

Per quanto riguarda il servizio di help desk, attivo dalle ore 9.00 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi, le segnalazioni devono essere fatte via e-mail, fax e telefoniche agli indirizzi comunicati dalla ditta.

### **3.4) Estensione orario del servizio di manutenzione ordinaria e Help desk**

dalle 8 alle 12,30 dei sabati (esclusi festivi).

### **3.5) Servizio di Teleassistenza**

Copertura oraria: dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00

### **3.6) Attività di manutenzione e assistenza specialistica su richiesta:**

Trattasi di giornate da espletarsi presso Vs. o Ns. sede per le seguenti attività:

- adeguamenti funzionali del software su specifiche richieste dell'Azienda;
- assistenza specialistica per l'avviamento di nuove funzionalità realizzate ad hoc o installate sugli applicativi;
- ulteriori attività di formazione, affiancamento e consulenza.

Tali giornate verranno commissionate di volta in volta a fronte di un Vs. specifico preventivo e verranno liquidate solo a presentazione di una rapportino/nota di collaudo.

### **3.7) Eventuali manutenzioni evolutive per la realizzazione di eventuali integrazioni con la possibilità di modificare i codici sorgenti degli applicativi in questione.**

*Il Direttore  
UOC Sistemi Informativi  
Ing. Giorgio Roncolato*

Allegati:

- Manifestazione di interesse, modulo

UOC Sistemi Informativi  
Responsabile del procedimento: ing. Giorgio Roncolato  
Referente dell'istruttoria: Marta Biasin  
e-mail: [amministrazione.sistemi.informativi@aulss9.veneto.it](mailto:amministrazione.sistemi.informativi@aulss9.veneto.it)