

Consultazione di mercato finalizzata all'acquisizione del rinnovo del Canone di Assistenza e Manutenzione (CAM) al software applicativo e infrastrutture asservite correlate, e delle relative licenze per:

- **Applicativo LHA**
- **Applicativo xValue**
- **Applicativi Picasso**
- **Modulo FSE**
- **Applicativo PEOPLE**

Documento di Consultazione del Mercato

Informatica Alto Adige S.p.A., via Werner Von Siemens 29

39100 Bolzano

PEC: supply@pec.siag.it

<http://www.siag.it>

Bolzano, 31.03.2025

PREMESSA

La presente iniziativa di consultazione di mercato nell'ambito del **progetto Fascicolo Socio-Sanitario Elettronico della Provincia Autonoma di Bolzano** si riferisce alla necessità di:

- **Rinnovo servizio di assistenza di determinate piattaforme software;**
- **Rinnovo servizio di manutenzione di determinate piattaforme software.**
- **Servizi Professionali e relative prestazioni professionali**

Ai sensi degli artt. 25 L.P. 16/2015 e ss.mm.ii. e dell'artt. 77 del D. Lgs. n. 36/2023, il presente documento di consultazione di mercato ha l'obiettivo di:

- garantire la massima pubblicità all'iniziativa, per assicurare la più ampia diffusione delle informazioni;
- ottenere la più proficua partecipazione da parte dei soggetti interessati e di verificare l'effettiva esistenza di più operatori economici interessati;
- pubblicizzare al meglio le caratteristiche qualitative e tecniche di beni e servizi oggetto di analisi;
- ricevere, da parte dei soggetti interessati, osservazioni e suggerimenti per una più compiuta conoscenza del mercato.

Si evidenzia che per la fornitura/servizio in oggetto, per le specifiche tecniche richieste in ragione delle peculiari esigenze da soddisfare, si ritiene sussistente una situazione di infungibilità quale definita dalle Linee Guida dell'ANAC n. 8 per il ricorso a procedure negoziate senza previa pubblicazione di un bando nel caso di forniture e servizi ritenuti infungibili. Ai sensi di quanto previsto dalle medesime Linee Guida, si rappresenta che:

- il fabbisogno e gli strumenti per farvi fronte sono rilevabili al punto 1 "Fabbisogno" del presente documento;
- il costo indicativo complessivo per l'acquisizione della fornitura/servizio è stimabile indicativamente in **€ 136.525,10** escl. IVA, come specificato al punto 2 "Costi attesi" del presente documento;
- la Stazione appaltante valuterà le soluzioni alternative ragionevoli eventualmente proposte nel contesto dei contributi forniti;
- l'eventuale affidamento, qualora a conclusione dell'istruttoria venga ravvisata la sussistenza dei relativi presupposti e non si ritengano quindi percorribili le soluzioni alternative ragionevoli eventualmente proposte, sarà effettuato ai sensi degli artt. 25 L.P. 16/2015 e ss.mm.ii. e 76 del D. Lgs. n. 36/2023.

Vi preghiamo di fornire il Vostro contributo a titolo gratuito - previa presa visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali sotto riportata - compilando il presente questionario e inviandolo entro il **15.04.2025**, all'indirizzo e-mail supply@pec.silag.it.

Tutte le informazioni da Voi fornite con il presente documento saranno utilizzate ai soli fini dello sviluppo dell'iniziativa in oggetto.

Si prega di indicare se i contributi contengono informazioni e/o dati protetti da diritti di privati o comunque rilevatori di segreti aziendali, commerciali o industriali, nonché ogni altra informazioni riservata utile a ricostruire la Vostra posizioni nel mercato e/o la Vostra competenza nel campo delle attività di cui alla presente consultazione.

Si chiede, altresì, di precisare, in vista dell'eventuale accesso da parte di altri operatori economici agli esiti della presente consultazione se la divulgazione di quanto contenuto nei Vostri contributi dovrà avvenire in forma anonima.

L'invio del documento al nostro recapito implica il consenso al trattamento dei dati forniti.

Bolzano, 31.03.2025

Dati Azienda

Ragione Sociale Azienda

C.F.

P.IVA

Indirizzo

PEC

Nome e Cognome del referente

Ruolo in azienda

Telefono

Fax

Indirizzo e-mail

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO (UE) 2016/679

Ai sensi degli artt. 13 e seguenti del GDPR - Regolamento UE 2016/679 si invita a prendere visione dell'informativa presente al link: <https://assets-eu-01.kc-usercontent.com/482bf257-c7e4-01f3-0b5d-5f9ff7229638/94a355de-c818-4689-aada-1bdc498b7611/informativa-supply-siag-it.pdf>

Breve descrizione dell'iniziativa

Le soluzioni di seguito riportate sono utilizzate nel contesto di digitalizzazione della sanità altoatesina, in particolare sono essenziali nei processi riguardanti il

- **Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE),**
- l'integrazione per lo scambio di documenti e informazioni anagrafiche con la medicina territoriale,
- l'integrazione con le anagrafiche delle strutture convenzionate,
- l'invio di dati al ministero e nella gestione di integrazioni custom con svariati servizi e moduli.

Si descrivono di seguito le piattaforme oggetto dei servizi richiesti.

Applicativo LHA

LHA è un applicativo proprietario di Dedalus Italia S.p.A., attualmente usato come anagrafe provinciale degli assistiti; la piattaforma viene alimentata principalmente dall'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige (ASDAA), nonché, in misura minore, dalle strutture convenzionate. La creazione, l'aggiornamento e la

gestione delle posizioni anagrafiche, come per i dizionari, avvengono tramite interfacce custom ed altre standard (HL7). L'applicazione LHA mette a disposizione il proprio bagaglio informativo verso altri applicativi nell'ambito della medicina territoriale e dei cittadini. Attualmente sono infatti integrati:

- I gestionali di cartella dei Medici di Medicina Generale (MMG) e Pediatri di Libera Scelta (PLS) (attualmente circa 9 applicativi diversi);
- Il Fascicolo Socio-Sanitario dell'Alto Adige che annovera migliaia di accessi mensili;
- Le strutture accreditate e convenzionate, le quali hanno la necessità di gestire le anagrafiche dei turisti o più in generale i non "assistibili" della nostra Provincia;
- Sistemi di condivisioni dati come il repository sanitario e la federazione delle immagini.

Applicativo xValue

xValue è un applicativo proprietario di Dedalus Italia S.p.A., che supporta attualmente un Registry e un Repository XDS con interfacce standard HL7. Inoltre, ha integrato alcuni componenti aggiuntivi quali:

- Sistema di autenticazione tramite tecnologia SAML (tra le altre cose implementando il profilo XUA);
- Sistema di Audit;
- Policy manager.

Nel contesto del Fascicolo Socio-Sanitario dell'Alto Adige svolge anche le funzionalità di registro e repository documentale. Attualmente sono circa 500.000 i fascicoli aperti e sono stati registrati oltre 20 milioni di documenti, provenienti da strutture provinciali e da altre regioni. In particolare, sono integrati i seguenti sistemi:

- Sistema di Accoglienza Provinciale (ricette dematerializzate);
- Cartelle cliniche ospedaliere;
- Gestionali di cartella del territorio;
- Strutture private convenzionate (di prossima realizzazione);
- Sistemi del Pronto Soccorso;
- LIS (Laboratory Information System);
- RIS (Radiology Information System) (in corso anche la parte di immagini).

La piattaforma offre interfacce standard HL7 v.3, ma anche integrazioni custom nel caso di strumenti non standard o obsoleti.

Infine, nel 2018 è stata realizzata l'integrazione tecnico-funzionale con il INI (Infrastruttura Nazionale per l'Interoperabilità) che garantisce il dialogo e l'interoperabilità con i vari sistemi nazionali e delle varie regioni secondo i processi e le modalità descritte nella circolare AgID n. 4 /2017 del 1° agosto 2017.

Applicativo Picasso

vers. 4 – in vigore dal 02/10/2023

Informatica Alto Adige S.p.A. – Consultazione di mercato finalizzata all'acquisizione del rinnovo del Canone di Assistenza e Manutenzione (CAM) software applicativo e infrastrutture asservite correlate, e delle relative licenze: Applicativo LHA, Applicativo xValue, Applicativi Picasso, Modulo FSE, Applicativo PEOPLE

Picasso è un applicativo proprietario di Dedalus Italia S.p.A.

All'interno della letteratura del mondo IT, Picasso sarebbe definito come un Enterprise Service Bus (ESB).

Un ESB è generalmente una soluzione che permette ad applicazioni di diverso tipo lo scambio di messaggi. Il fine è quello di estendere le funzionalità di ciascuna applicazione con quelle fornite dalle altre applicazioni, anche rendendo virtuali risorse progettuali ed applicative, permettendo così di superare obsolescenze tecnologiche accorando le diverse soluzioni agli standard (normativi, internazionali o aziendali).

Sempre in generale, l'ESB è fondamentale nelle progettualità in cui l'interoperabilità e le integrazioni sono il principale fattore di successo. In questo senso, Picasso ricopre il ruolo di mediatore all'interno dell'infrastruttura "Fascicolo" e, più in generale, nell'integrazione dei vari servizi della sanità digitale altoatesina.

Portali di accesso e Modulo FSE

I Portali di accesso sono un applicativo proprietario di Dedalus Italia S.p.A., attualmente utilizzati come portale di accesso moderno e dinamico al FSE, visto e considerando il documento con gli obiettivi del piano di progetto FSE 2.0 declinato nel contesto del PNRR, in quanto è essenziale per poter soddisfare le esigenze delle modifiche alle UI/UX.

People

Come opzione viene anche richiesto l'acquisto di questa quarta piattaforma. La richiesta nasce dall'esigenza di PAB di munirsi di una anagrafica provinciale. Tale componente è un'opzione.

1. Fabbisogno

Oggetto dell'acquisto sono i **servizi di Assistenza e Manutenzione (CAM)** dei determinati software applicativi (piattaforme) e infrastrutture asservite correlate, e delle relative licenze, precedentemente indicati.

L'acquisto prevede un **servizio di assistenza**, ovvero la risoluzione di problematiche, pervenute al Fornitore per via telefonica, e-mail o ticket, per le piattaforme oggetto del presente Capitolato, nonché per le relative evoluzioni realizzate con differenti incarichi. Il servizio di assistenza sarà fornito mediante:

- Interventi telefonici
- Interventi in tele-assistenza
- Interventi on site

L'impostazione standard di copertura del servizio di assistenza (assistenza standard) è dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 18:00 (festivi esclusi), in cui l'help desk deve essere raggiungibile telefonicamente. Il servizio di assistenza HIGH PRIORITY prevede le tempistiche di intervento specificate a seconda dei seguenti livelli di malfunzionamento segnalati (tutte le ore sono intese lavorative secondo quanto previsto nei paragrafi precedenti):

SLA	Critical	High	Medium	Low
TPC Tempo Presa in carico della richiesta di assistenza	1 ore	2 ore	3 ore	4 ore
TRD Tempo per la risoluzione	4 ore	6 ore	30 ore (lavorative)	Best effort o entro la pianificazione concordata
KPI Attività entro i tempi su attività totali	96%	90%	85%	85%

L'appalto prevede un **servizio di manutenzione** per le piattaforme oggetto della presente consultazione, nonché per le relative evoluzioni realizzate con differenti incarichi, ad esclusione degli interventi su pacchetti software per motivi di "end of life" che saranno gestiti autonomamente dal Fornitore (previa comunicazione a Informatica Alto Adige).

Il servizio di manutenzione sarà articolato in:

- Manutenzione correttiva;
- Manutenzione normativa;
- Manutenzione e assistenza dell'infrastruttura tecnologica asservita al sistema applicativo (in particolare il sistema operativo).

Tra le attività che si intendono comprese nella manutenzione ordinaria ricadono:

- Aggiornamento software dei pacchetti acquistati o dei moduli open source da essi utilizzati;
- Applicazione di patch correttive o di sicurezza;
- Gestione dell'infrastruttura (le macchine sono fornite in modalità IaaS).

Nonostante sia previsto il servizio di manutenzione, ogni aggiornamento o modifica applicativa anche di basso livello deve essere concordata ed autorizzata per iscritto da Informatica Alto Adige.

Il servizio di manutenzione comprende anche la gestione dei server forniti in modalità IaaS da Informatica Alto Adige. Il Fornitore avrà facoltà di disporre autonomamente in modo programmatico di risorse infrastrutturali (quali, ad esempio, risorse computazionali, spazio di salvataggio dati e funzionalità di rete).

In particolare, sarà a carico del Fornitore l'aggiornamento dei sistemi operativo, la gestione delle patch di sicurezza, l'installazione e l'aggiornamento di componenti applicativi, la gestione dello spazio disco.

Fa eccezione il Data Base Oracle degli applicativi. Verrà dato accesso ai programmatori e ai sistemi concordando i grant necessari per soddisfare i servizi, ma saranno comunque negati i permessi DBA, che non saranno concessi neanche temporaneamente.

NON sono compresi nel servizio di manutenzione ordinaria:

- Estrazione di statistiche e reportistica;
- Assistenza a test con fornitori esterni per nuove procedure che si integrano con FSE;
- Supporto alla integrazione con sistemi esterni;
- Modifiche massive a label, dizionari, messaggistica;
- Supporto a migrazioni o aggiornamenti versione Data Base come indicato sopra.

Sono altresì escluse dal servizio di manutenzione attività derivanti da:

- modifiche alla configurazione dei Sistema Applicativo avvenute senza accordo con il Fornitore;
- sostituzione di componenti o modifiche alla configurazione del Sistema non autorizzate dal Fornitore;
- modifiche al Sistema Applicativo da parte di personale non espressamente autorizzato dal Fornitore;
- interventi di assistenza sull'uso dei Sistema Applicativo o di manutenzione dei Sistema Applicativo svolti da personale non espressamente autorizzato dal Fornitore.

Attività professionali da remoto

Per attività professionali da remoto si intendono, ma non si limitano ad, analisi delle nuove esigenze e definizione delle specifiche tecniche, configurazione e integrazione di nuovi moduli e servizi all'interno dei prodotti sopra dettagliati, test e validazione delle nuove configurazioni.

Tali attività verranno attivate tramite pacchetti di lavoro all'interno del perimetro descritto e con scadenze concordate.

2. Costi attesi

Servizio/Fornitura	Quantità	Importo
CAM - Applicativo LHA	1 (esercizio corrente)	€ 16.376,70
CAM - Applicativo xValue	1 (esercizio corrente)	€ 16.376,70
CAM - Applicativo Picasso	1 (esercizio corrente)	€ 16.376,70

CAM - Modulo FSE	1 (esercizio corrente)	€ 2.060,00
Estensione servizio di assistenza HIGH PRIORITY SUPPORT con SLA - Applicativo LHA	1 (esercizio corrente)	€ 4.099,40
Estensione servizio di assistenza HIGH PRIORITY SUPPORT con SLA - Applicativo xValue	1 (esercizio corrente)	€ 4.099,40
Estensione servizio di assistenza HIGH PRIORITY SUPPORT con SLA - Applicativo Picasso	1 (esercizio corrente)	€ 4.099,40
Estensione servizio di assistenza HIGH PRIORITY SUPPORT con SLA - Portali accesso e Modulo FSE	1 (esercizio corrente)	€ 515,00
SERVICE MANAGER (18gg)	1 (esercizio corrente)	€ 8.400,00
Servizi di Supporto Sistemistico su S.O. di Virtual Machine VM - Remote System Service (con PLATINUM H24)	(esercizio corrente)	€ 25.560,00
(OPZIONE) Licenza People	1	€ 27.500,00
(OPZIONE) Estensione servizio di assistenza HIGH PRIORITY SUPPORT con SLA - People	1 (esercizio corrente)	€ 6.875,00
Attività professionali da remoto	100gg (team mix ottimale 337,00)*	33.700,00

*Ai sensi dell'art. 21 ter L.P. 1/2002, come benchmark viene presa la tariffa di 337,00 €/giorno (42,13 €/ora) relativa al team mix ottimale (si veda tabella sotto) del Lotto 2 della convenzione per Servizi ICT dell'Agenzia per i Contratti Pubblici della Provincia Autonoma di Bolzano.

Team mix ottimale:

Profilo	Costo	%	Totale
Responsabile di Progetto	390 €	10%	39 €
Analista Programmatore	320 €	20%	64 €
Architetto Applicativo	380 €	10%	38 €
Programmatore	300 €	35%	105 €
Specialista Prodotto/Tecnologia	340 €	15%	51 €
Specialista Senior Prodotto/Tecnologia	400 €	10%	40 €
		100%	337 €

Per l'effetto di quanto precede, sulla base delle proposte che saranno ricevute dalle Società partecipanti alla presente consultazione e indipendentemente dalle stime sopra identificate, Informatica Alto Adige S.p.A. - procederà ad avviare una procedura di acquisto coerente con i risultati dell'indagine stessa, al fine di ottenere la soluzione il più possibile rispondente alle proprie esigenze.

In proposito, si precisa che, ove all'esito della presente consultazione risultassero sussistenti i presupposti di cui agli artt. 25 L.P. 16/2015 e ss.mm.ii. e del 76 D. Lgs. n. 36/2023, Informatica Alto Adige S.p.A. si riserva sin d'ora di procedere all'acquisto mediante procedura negoziata senza pubblicazione del bando.

3. Domande

1. Mercato di riferimento (l'Azienda che risponde deve dare evidenza della sua presenza sul mercato relativamente alle forniture ed ai servizi oggetto del fabbisogno).

Risposta:

2. Qual è la veste contrattuale con cui l'Azienda intende partecipare? Specificare se si intende partecipare in veste di produttore, di distributore, in esclusiva o non in esclusiva. Nelle ipotesi di partecipazione in virtù di diritti esclusivi il fornitore dovrà dare evidenza del diritto esclusivo, Nell'ipotesi di partecipazione in qualità di distributore, si chiederà all'Azienda di fornire evidenza degli eventuali accordi commerciali col produttore in ordine alla vendita/distribuzione, alla manutenzione e ai servizi connessi relativamente alle licenze oggetto del fabbisogno.

Risposta:

3. Condizioni di prezzo mediamente praticate (prezzi di listino, tipologia di sconti praticati per le licenze, la manutenzione, prezzi e sconti per tutti i servizi richiesti) dettagliata per ogni esigenza elencata nel precedente Capitolo 1 – Fabbisogno.

Risposta:

4. Quali sono le condizioni contrattuali inerenti alle licenze d'uso, la manutenzione, la creazione di prodotti derivati, la distribuzione interna, l'inclusione del codice sorgente, la non discriminazione per campo di applicazione, i vincoli su altri software e la neutralità rispetto alle tecnologie?

Risposta:

5. Secondo quali modalità l'Azienda sarebbe disponibile a far fronte ad evoluzioni dei prodotti offerti in termini di incremento e/o variazioni delle licenze durante il periodo previsto di fornitura?

Risposta:

Firma Fornitore
