

AVVISO DI INDAGINE PRELIMINARE DI MERCATO
(ai sensi dell'art.2 dell'All.II.1 del D.Lgs.36/2023 e s.m.i.)

finalizzata all'individuazione degli operatori economici da invitare alla **PROCEDURA PER L'AFFIDAMENTO INERENTE IL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE MODULI AREAS SANITARIO NECESSARIO ALLE ESIGENZE DELLA ASL ROMA 2, DA SVOLGERSI TRAMITE PIATTAFORMA DEL SISTEMA PER GLI ACQUISTI TELEMATICI DELLA REGIONE LAZIO (STELLA).**

Tale avviso si è reso necessario in considerazione delle particolari caratteristiche tecniche e funzionali della fornitura in oggetto.

Le caratteristiche tecniche inerenti alla procedura per l'affidamento di acquisizione della fornitura sono riportate nel Capitolato Tecnico che si allega al presente avviso (*Allegato A – Capitolato Tecnico*).

I quesiti relativi al Capitolato Tecnico (*Allegato A – Capitolato*) dovranno essere presentati in successiva fase di invito alla procedura ex art.50 co.1 lett.e) del D.Lgs. 36/2023.

La procedura di acquisto, verrà espletata tramite la piattaforma telematica (di seguito Piattaforma) accessibile all'indirizzo <https://stella.regione.lazio.it> e sarà aggiudicata con applicazione criterio del prezzo più basso, per prodotto ritenuto idoneo e conforme all'uso, ai sensi dell'art. 108 comma 3 del D.Lgs. n. 36/2023.

Si precisa che tale indagine di mercato, ha solo fini esplorativi e che gli operatori, per il solo interesse manifestato, non potranno vantare alcun titolo, pretesa, preferenza o priorità in ordine all'affidamento della fornitura.

Il presente documento non indice una procedura di gara e non presuppone la formazione di una graduatoria, lo stesso, pertanto, non è impegnativo per l'Amministrazione, la quale si riserva, in ogni caso e in qualsiasi momento, il diritto di sospendere, interrompere, modificare o annullare la presente indagine conoscitiva, senza che ciò possa costituire fonte di diritti o pretese di qualsivoglia natura, preordinati all'indennizzo o al rimborso dei costi eventualmente sostenuti per la partecipazione alla presente indagine di mercato.

La partecipazione all'indagine di mercato è ininfluente rispetto alla partecipazione successiva alla procedura di gara, non costituendo impegno alcuno circa il prosieguo della procedura.

La presentazione di manifestazioni d'interesse ha il solo scopo di comunicare all'Amministrazione la disponibilità ad essere selezionati, al fine di individuare una rosa di operatori economici ai quali rivolgere la Richiesta di Offerta tramite Piattaforma.

I - STAZIONE APPALTANTE

Amministrazione procedente: UOC Provveditorato – Asl Roma 2;

Indirizzo: Via Maria Brighenti, 23 – 00159 Roma

Il Responsabile Unico del Progetto, ai sensi dell'articolo 15 del Codice, è la Dott. Valentina Di Nocera

Il Responsabile del Procedimento per la fase di affidamento e di esecuzione, ai sensi dell'articolo 15 co.4 del Codice, è il Dott. Fabio Conte

e-mail: procedure.acquisto@aslroma2.it; **PEC:** procedure.acquisto@pec.aslroma2.it;

II - SOGGETTI AMMESSI ALL'INDAGINE DI MERCATO

Possono presentare manifestazione di interesse gli operatori economici come definiti dall'art. 65 del D. Lgs. 36/2023, iscritti al registro della camera di commercio ed in possesso dei requisiti di cui all'art. 94 del D. Lgs. 36/2023, oggetto di specifica dichiarazione, secondo l'allegato facsimile (*Allegato B – Domanda di Partecipazione*), resa ai sensi e con le modalità di cui al D.P.R. 445/2000 e s.m.i. .

III - DESCRIZIONE DELL'OGGETTO DELL'APPALTO

La presente procedura ha per oggetto l'affidamento inerente il servizio di assistenza e manutenzione moduli AREAS sanitario necessario alle esigenze dell'ASL Roma 2, come da *Allegato A - Fabbisogno*.

IV - MODALITA' DI PARTECIPAZIONE

Ai sensi dell'art. 25 del Codice, successivamente alla scadenza del presente avviso, la procedura per l'affidamento della fornitura in argomento, sarà svolta attraverso l'utilizzo della piattaforma telematica STELLA (di seguito Piattaforma) accessibile all'indirizzo <https://stella.regione.lazio.it>, e contestualmente, gli atti della procedura per l'affidamento della fornitura in argomento saranno resi pubblici e scaricabili sia sul sito istituzionale nella sezione "**Bandi e Avvisi**", che all'indirizzo <https://centraleacquisti.regione.lazio.it/it/bandi-e-strumenti-di-acquisto/bandi-di-gara-in-scadenza>.

La domanda di richiesta alla partecipazione della consultazione di mercato, sottoscritta mediante firma digitale e corredata da copia fotostatica di documento d'identità in corso di validità del legale rappresentante, dovrà essere trasmessa entro e non oltre i termini stabiliti sulla Piattaforma Telematica STELLA esclusivamente a mezzo piattaforma di E-Procurement S.TEL.LA al seguente indirizzo: <https://stella.regione.lazio.it>.

Tutte le dichiarazioni dovranno essere corredate dal documento di identità in corso di validità del dichiarante e, qualora sia un procuratore, da copia della procura dello stesso. **Non dovrà essere inviato alcun altro documento non richiesto nel presente avviso.**

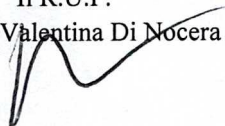
Non saranno ammesse le istanze incomplete, ovvero pervenute oltre il termine sopra indicato, ovvero non sottoscritte e/o non corredate da copia fotostatica di documento di identità in corso di validità del sottoscrittore.

In caso di necessità, la scrivente Stazione appaltante potrà richiedere alle imprese partecipanti di fornire chiarimenti o integrazioni in merito alla documentazione prodotta.

In conformità all'art. 13 del D.lgs. 30.06.2003 n. 196 e ss.mm.ii di cui al D.lgs 101/2018 in attuazione al GDPR Regolamento (UE) 2016/679 sulla tutela dei dati personali, si rammenta che il trattamento dei dati e delle informazioni che verranno comunicate sarà effettuato solamente per le finalità strettamente connesse alla gestione dell'elenco operatori economici.

I dati saranno trattati in modo lecito, secondo correttezza e con la massima riservatezza, e saranno registrati e conservati in archivi informatici e cartacei nel rispetto delle regole di sicurezza previste dalla Legge. Ai sensi di quanto previsto dall'art. 4 par. 1 n. 7 del GDPR, il titolare del trattamento dei dati è la ASL Roma 2.

Il R.U.P.
Dott.ssa Valentina Di Nocera



Responsabile dell'Istruttoria: Dott. Fabio Conte



Allegato A

FABBISOGNO

**AFFIDAMENTO INERENTE IL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE MODULI AREAS
SANITARIO NECESSARIO ALLE ESIGENZE DELLA ASL ROMA 2**

La presente procedura ha per oggetto l'affidamento del servizio di assistenza e manutenzione moduli AREAS sanitario, di seguito elencati:

- modulo LDA (Liste d'Attesa): gestione delle richieste di ricovero e delle richieste di prestazioni ambulatoriali
- modulo ADT (Accettazione Dimissione Trasferimenti): gestione amministrativa dei pazienti ricoverati in ospedale e relativi flussi in entrata (accettazioni, trasferimenti-in) e in uscita (dimissioni, trasferimenti-out)
- modulo OE (Order Entry): gestione informatizzata delle richieste di prestazioni, consulenze e servizi, provenienti dai reparti, verso i sistemi sottostanti (LIS, RIS, Anatomia Patologica, Consulenze, Farmaceutica)
- modulo BO (Blocco Operatorio): gestione dei pazienti in lista di intervento, gestione refertazioni, gestione delle sale operatorie, diario operatorio
- modulo CCE (Cartella Clinica Elettronica): gestione informatizzata degli eventi clinici che confluiscono nella cartella clinica che accompagna il paziente durante il suo ricovero, comprendenti il diario clinico, il diario infermieristico, prescrizione e somministrazione farmaci
- modulo CCA (Cartella Clinica Ambulatoriale): gestione informatizzata degli eventi sanitari che confluiscono nella cartella clinica che accompagna l'assistito durante il suo percorso di cura, comprendenti accertamenti diagnostici, referti e prescrizioni
- modulo XMPI: gestione centralizzata delle anagrafiche (include integrazione con il sistema regionale ASUR)
- modulo WINSAP: gestione delle attività tipiche dell'Anatomia Patologica (AP), attualmente in uso solo presso l'Ospedale S.Eugenio (gestione richieste provenienti dai reparti, gestione risultati delle analisi di campioni biologici - tessuti o altro -, produzione di referti con firma digitale)

A corredo dell'elenco dei moduli vanno aggiunte le seguenti funzionalità:

- integrazione con GIPSEweb
- scheda di assistenza al parto CeDAP (Certificato di assistenza al parto)
- alimentazione del CDR (Clinical Data Repository)
- interazione con i flussi regionali (SDO, RAD-R per gli istituti di riabilitazione, Trasfusionale, gestione posti letto)
- modulo di consultazione del dossier sanitario, e strumenti di supporto alla diagnosi e al piano terapeutico
- protocolli di integrazione verso dispositivi (es. ventilatori polmonari) e anche verso altri moduli software verticali (Oncologia, Ematologia, Terapia Intensiva, Nefrologia e Dialisi, SPDC)
- produzione di documenti sanitari verso il FSE 2.0 (include integrazione con il sistema aziendale di firma ATP Aruba Trusted Platform)

La fornitura oggetto del presente capitolato consiste nell'erogazione di un servizio di assistenza e manutenzione, per la durata di 12 mesi, sulla piattaforma AREAS Sanitario descritta al paragrafo precedente, con dei SAL trimestrali e, parimenti, fatture trimestrali relative al Canone di Assistenza e Manutenzione (CAM), che dovrà essere quotato nell'offerta economica con riferimento al singolo mese (canone mensile).

Per il servizio di assistenza il fornitore dovrà impiegare figure professionali competenti e specializzate sulla piattaforma in oggetto, che verranno attivate a fronte di richieste di assistenza inviate dagli utenti aziendali; nei successivi paragrafi vengono riportati gli elementi base del servizio:

- 1) orari di servizio e reperibilità
- 2) modalità di apertura e gestione delle richieste di assistenza (canali e riferimenti)
- 3) livelli di servizio e penali

Il servizio di manutenzione comprende interventi di manutenzione correttiva sulla piattaforma a fronte di malfunzionamenti individuati, che possono essere:

- di tipo funzionale, ad esempio: comportamento non conforme a quanto previsto, bug di vario tipo, etc.
- di tipo prestazionale: tempi di risposta non accettabili per le esigenze utente (con particolare riguardo ai reparti ospedalieri)

Nota Bene:

- Le richieste di nuove configurazioni utente o modifiche di configurazioni esistenti (in quanto non adeguate alle necessità di utilizzo della piattaforma) vengono gestite nell'ambito del servizio di assistenza.

- Il fornitore si impegna a comunicare alla ASL Roma 2 la disponibilità delle nuove release dei moduli della piattaforma, che la ASL Roma 2 avrà facoltà di installare o meno (upgrade di versione), e le quali sono comprese (al netto delle attività di installazione della nuova versione e migrazione a quest'ultima) nel CAM (Canone di Assistenza e Manutenzione).

Orario di servizio base:

- dal lunedì al venerdì (esclusi festivi) dalle 08:00 alle 17:30

Reperibilità:

- dal lunedì al venerdì (esclusi festivi) dalle 17:30 alle 08:00 del giorno dopo
- sabati, domeniche e festivi: H24

Modalità di apertura e gestione delle richieste di assistenza

Nell'orario di servizio base le richieste di assistenza pervengono tramite i canali di seguito elencati:

- email: gli utenti finali inviano una mail alla casella di posta support@aslroma2.it tramite la quale viene aperto in automatico un ticket ("richiesta") sulla piattaforma di trouble ticketing in uso presso la ASL Roma 2 (ServiceDesk Plus Enterprise Edition della ManageEngine): gli operatori di Help Desk di primo livello (servizio non ricompreso nella presente fornitura) assegnano il ticket al gruppo di secondo livello (denominato "AREAS sanitario") preposto per l'assistenza sul sistema in oggetto, costituito specificatamente per questa fornitura; le figure facenti parte del gruppo di secondo livello prendono in carico la richiesta, la lavorano e infine la risolvono e/o la chiudono utilizzando le funzioni proprie della piattaforma di trouble ticketing di cui sopra
- telefono: gli utenti finali chiamano gli operatori di Help Desk di primo livello al numero fisso 0651004852, i quali aprono manualmente un ticket sulla piattaforma di cui sopra, assegnandolo al gruppo di secondo livello "AREAS sanitario" preposto per l'assistenza sul sistema in oggetto; come al punto precedente, le figure appartenenti al gruppo di secondo livello gestiscono la richiesta e, al termine della lavorazione, provvedono a risolverla/chiuderla sulla piattaforma di cui sopra
- email/telefono (2): il personale della stazione appaltante appartenente alla U.O.C. ICT e, in particolare, il DEC del contratto, gli eventuali assistenti al DEC e il personale avente funzioni di presidio presso gli ospedali, deve poter contattare direttamente il gruppo di secondo livello, ossia le figure assegnate al servizio di assistenza messe a disposizione dal fornitore, per l'apertura e/o la gestione di richieste aventi maggiore priorità e/o complessità, oppure per attenzionare richieste già aperte sulla piattaforma che assumono carattere di urgenza e/o criticità

In orario di reperibilità, l'ingaggio avviene tramite riferimento cellulare diretto, che deve essere comunicato dal fornitore e che verrà reso pubblico agli utenti del sistema.

Livelli di servizio

Nel presente paragrafo vengo descritti i Service Level Agreement (SLA), ossia i livelli di servizio minimo richiesti, e le relative penali in caso di non rispetto dei livelli attesi.

1) Malfunzionamento bloccante (criticità alta)

Sistema totalmente indisponibile all'utente: trattasi di anomalia che comporta l'impossibilità totale di utilizzare il sistema o una funzione essenziale della cartella clinica, senza soluzioni alternative praticabili, con impatto diretto sull'operatività sanitaria o sulla sicurezza dei dati (ad esempio: indisponibilità completa dell'applicativo, impossibilità di accesso degli utenti, impossibilità di consultare o registrare dati clinici, perdita o corruzione o mancata sincronizzazione dei dati sanitari, blocco delle integrazioni cliniche, etc.); sono escluse da questa fattispecie chiusure pianificate e concordate del sistema (manutenzione programmata) e indisponibilità causate dall'infrastruttura di rete della stazione appaltante.

- SLA: presa in carico entro 10 minuti dalla prima segnalazione, e avvio immediato di un intervento volto al ripristino del sistema entro 1 (una) ora dalla prima segnalazione
- Penale: 2% del canone mensile per ogni evento al di fuori dello SLA indicato, incrementato dello 0,5% per ogni ora ulteriore di ritardo nella risoluzione, fino a un massimo del 20% del canone mensile

2) Malfunzionamento grave (criticità media)

Funzionalità critiche dell'applicazione indisponibili agli utenti: trattasi di anomalia che limita significativamente l'operatività del sistema o di una funzione rilevante, pur consentendo la prosecuzione delle attività mediante procedure alternative o

funzionalità parziali (es. rallentamenti generalizzati, errori su moduli non vitali, integrazioni parzialmente funzionanti, stampe o referti non disponibili, degrado prestazionale rilevante).

- SLA: presa in carico entro 15 minuti dalla segnalazione, e avvio immediato di un intervento volto al ripristino delle funzionalità entro 6 (sei) ore dalla prima segnalazione
- Penale: 1% del canone mensile per ogni evento al di fuori dello SLA indicato, incrementato dello 0,5% per ogni 2 (due) ore di ulteriore di ritardo nella risoluzione, fino a un massimo del 10% del canone mensile

3) **Malfunzionamento non critico**

Funzionalità non critiche dell'applicazione indisponibili agli utenti: trattasi di anomalia con impatto immediato sull'operatività utente ma che non compromette la continuità del servizio potendo gli operatori sanitari posticipare l'esecuzione delle funzionalità in questione, o usare funzionalità alternative.

- SLA: presa in carico entro 4 (quattro) ore dalla segnalazione e avvio intervento immediato con ripristino entro 2 (due) giorni lavorativi
- Penale: 0,4% del canone mensile per ogni settimana di ritardo rispetto allo SLA indicato, incrementato dello 0,2% per ogni settimana di ulteriore di ritardo nella risoluzione, fino a un massimo del 5% del canone mensile

4) **Malfunzionamento lieve**

Funzionalità non critiche dell'applicazione indisponibili agli utenti: trattasi di anomalie che, a differenza di quelle descritte al passo precedente, non producono un impatto immediato sull'operatività utente, o comunque hanno un impatto limitato sulla loro operatività. Questo tipo di anomalia non compromette la continuità del servizio (ad esempio: errori grafici, anomalie marginali di reportistica, malfunzionamenti con workaround disponibile, difetti non bloccanti).

- SLA: presa in carico entro 1 (uno) giorno lavorativo dalla segnalazione e avvio intervento immediato con ripristino entro 5 (cinque) giorni lavorativi
- Penale: 0,2% del canone mensile per ogni settimana di ritardo, incrementato dello 0,1% per ogni settimana di ulteriore di ritardo nella risoluzione, fino a un massimo del 2,5% del canone mensile

Per i malfunzionamenti bloccanti/gravi (tipologie 1 e 2) dovrà essere garantita continuità di presidio fino al ripristino del servizio.

SU CARTA INTESTATA DELL'AZIENDA

Alla A.S.L. ROMA 2
U.O.C. Provveditorato
Via M. Brighenti 23
00159 ROMA

OGGETTO: RICHIESTA DI PARTECIPAZIONE ALL'INDAGINE PRELIMINARE DI MERCATO, INDETTA AI SENSI DELL'ART.2 DELL'ALL.II.1 DEL D.LGS. N. 36/2023, PER L'AFFIDAMENTO INERENTE IL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE MODULI AREAS SANITARIO NECESSARIO ALLE ESIGENZE DELLA ASL ROMA 2, DA SVOLGERSI TRAMITE PIATTAFORMA DEL SISTEMA PER GLI ACQUISTI TELEMATICI DELLA REGIONE LAZIO (STELLA).

Il/La Sottoscritto/a _____ Cod. Fiscale _____
Nat _/ a _____ il _____
nella qualità di _____
eventualmente giusta procura generale/speciale n. _____ del _____
autorizzato a rappresentare legalmente l'impresa/società _____
forma giuridica _____ Codice fiscale _____
Partita IVA n. _____ con sede legale in _____
CAP: _____ Via/piazza _____
Sede operativa _____
Numero telefonico: _____ Numero fax: _____
Indirizzo PEC: _____
PEC Ufficio Gare: _____

MANIFESTA LA DISPONIBILITA'

dell'operatore economico a partecipare all'indagine preliminare di mercato, indetta ai sensi dell'art.2 dell'All. II.1 del D.Lgs. n.36/2023, quale fase preliminare all'avvio della procedura per l'affidamento inerente il servizio di assistenza e manutenzione moduli AREAS sanitario necessario alle esigenze dell'ASL Roma 2.

_____, li _____

Il Documento deve essere firmato digitalmente

N.B.: Allegare copia fotostatica non autenticata di un documento di identità del sottoscrittore in corso di validità.