



REGIONE DEL VENETO

Area Sanità e Sociale

**Gara d'appalto per l'affidamento del Servizio di implementazione
manutenzione e assistenza del Sistema Informativo Anagrafe Vaccinale
Regionale (SIAVr) e servizio SMS**

CAPITOLATO TECNICO

Sommario

PREMESSA	3
ACRONIMI E DEFINIZIONI	5
RIFERIMENTO A DOCUMENTI E LEGGI	6
ART. 1 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	7
ART. 2 - MANUTENZIONE CORRETTIVA, ADEGUATIVA, EVOLUTIVA ED HELP DESK DI 2° LIVELLO DEL SIAVR.....	7
ART. 2.1 - MANUTENZIONE CORRETTIVA E ADEGUATIVA DEL SIAVR E DEL SERVIZIO SMS.....	7
ART. 2.1.1 - SLA MANUTENZIONE CORRETTIVA DEL SIAVR E DEL SERVIZIO SMS	7
ART. 2.1.2 - SLA MANUTENZIONE ADEGUATIVA DEL SIAVR E DEL SERVIZIO SMS.....	8
ART. 2.2 - ASSISTENZA/HELP DESK DI SECONDO LIVELLO DEL SIAVR E DEL SERVIZIO SMS	8
ART. 2.3 - MANUTENZIONE EVOLUTIVA DEL SIAVR COMPRESA NELL'APPALTO.....	9
ART. 2.4 - MANUTENZIONE EVOLUTIVA DEL SIAVR A CONSUMO	10
ART. 3 – FORNITURA DEL SERVIZIO SMS	10

Premessa

Nonostante i notevoli miglioramenti, le malattie infettive rappresentano, ancora oggi, a livello globale, una delle principali cause di malattia, disabilità e morte.

Le vaccinazioni hanno cambiato la storia della medicina e si sono affermate come strumento fondamentale per la riduzione della mortalità e morbosità, modificando profondamente l'epidemiologia delle malattie infettive. Esse sono lo strumento per eccellenza, in termini di efficacia e sicurezza, per la prevenzione e il controllo di alcune malattie infettive.

Infatti, la pratica vaccinale non solo comporta dei benefici per effetto diretto sui soggetti vaccinati, ma garantisce anche una protezione indiretta all'intera popolazione, garantendo una riduzione della mortalità correlata alle malattie infettive.

A seguito della riforma del Titolo V della Costituzione del 2001, le Regioni hanno la responsabilità, pressoché esclusiva, dell'organizzazione e gestione del servizio sanitario, mentre lo Stato ha la responsabilità di stabilire quali sono le prestazioni sanitarie "essenziali" (LEA) che tutte le Regioni devono offrire ai cittadini, ovunque residenti (DPCM del 29.11.2001).

Attualmente si è in attesa della adozione del prossimo DPCM di aggiornamento dei LEA, che permetterà agli assistiti del Servizio Sanitario Nazionale di avere prestazioni sanitarie innovative in modo uniforme sul territorio nazionale, con la garanzia di un aggiornamento costante e automatico alle più moderne terapie e metodologie di cura. Inoltre, verrà previsto tra gli indicatori quello contrassegnato dal codice U.6, relativo all'Anagrafe Vaccinale Informatizzata (AVI), che rappresenta uno strumento essenziale per garantire la corretta conduzione dei programmi di vaccinazione, assicurare il monitoraggio dell'efficienza dell'attività e il controllo dell'efficacia.

L'importanza dell'AVI è sottolineata anche dal "Piano Nazionale di Prevenzione Vaccinale (PNPV) 2012-2014" (recepito con la D.G.R. n. 605 del 17.04.2012) e dal "Piano Nazionale della Prevenzione 2016-2018". Infatti, attraverso questo strumento informatizzato è possibile conoscere la popolazione bersaglio e lo stato vaccinale di ciascun soggetto registrato, pianificare l'attività dei servizi, calcolare le coperture, identificare le categorie verso cui predisporre specifici programmi di recupero, agevolare le indagini sulle correlazioni tra eventi avversi e vaccinazioni.

A livello regionale, con la L.R. n. 7 del 23.03.2007 la Regione del Veneto ha attivato il percorso per la sospensione dell'obbligo vaccinale a partire dai nati della coorte 2008. Tale percorso intrapreso comprende, tra l'altro, un Piano di Monitoraggio semestrale del Sistema Vaccinale, condiviso con il Ministero della Salute e l'Istituto Superiore di Sanità. Questo strumento ha per obiettivo la verifica di tutti i parametri, in particolare le coperture vaccinali, per evidenziare immediatamente eventuali effetti sfavorevoli del provvedimento.

Successivamente a tale legge, sono stati destinati finanziamenti alle Aziende ULSS per la realizzazione di attività e progetti specifici per il miglioramento del sistema vaccinale veneto e finalizzati a realizzare un sistema informativo unico delle vaccinazioni (c.d. "Software Unico Regionale") con funzionalità adeguate e caratteristiche omogenee nelle diverse realtà operative aziendali, in modo tale da garantire la completa standardizzazione del processo e il confronto tra dati omogenei raccolti, nonché contenere i costi di manutenzione ed evoluzione (D.G.R. n. 3848 del 05.12.2006, n. 2603 del 07.08.2007, n. 3664 del 25.11.2008 e n. 3580 del 24.11.2009).

In considerazione delle richieste di funzionalità evolutive, ritenute necessarie ed urgenti, attraverso un Gruppo di lavoro formato dai rappresentanti del Settore Promozione e Sviluppo Igiene e Sanità Pubblica (ora Direzione Prevenzione, Sicurezza Alimentare, Veterinaria), da referenti dell'anagrafe vaccinale di alcune Aziende ULSS e coordinato dal Referente del Gruppo Tecnico Software per la Prevenzione, nonché la richiesta di evoluzione dell'applicativo sulla base delle logiche del Fascicolo Sanitario Elettronico, la necessaria dematerializzazione dell'anamnesi vaccinale per snellire il processo di offerta delle vaccinazioni e la sempre più sentita esigenza di cercare strategie innovative, al fine di poter aumentare la copertura

vaccinale attraverso l'utilizzo di strumenti informativi/informatici, si è reso indispensabile far evolvere l'applicativo in tempi brevi e con soluzioni efficaci.

Ad oggi il software applicativo anagrafe vaccinale viene utilizzato da tutte le aziende ULSS, realizzandosi così la piena omogeneizzazione e standardizzazione delle informazioni e il governo delle stesse da parte della Regione, in pieno adempimento degli obiettivi fissati dal "Piano Nazionale della Prevenzione 2016-2018".

Acronimi e definizioni

Acronimo	Definizione
SSR	Sistema Sanitario Regionale
SIAVr	Sistema Informativo Anagrafe Vaccinale Regionale
FSEr	Fascicolo Sanitario Elettronico Regionale
AUR	Anagrafe Unica Regionale
BI	Business Intelligence
SLA	Service Level Agreement
GTSWP	Gruppo Tecnico Software Prevenzione

Riferimento a documenti e leggi

- DPCM 29/11/2001;
- Piano Nazionale Prevenzione (PNP) 2016-2018;
- Piano Regionale Prevenzione (PRP) 2014-2018;
- DGR n. 749 del 14 maggio 2015;
- DGR n. 3848 del 05/12/2006;
- DGR n. 2603 del 07/08/2007;
- DGR n. 3664 del 25/11/2008;
- DGR n. 3580 del 24/11/2009;
- DGR n. 3455 del 30/12/2010;
- DGR n. 605 del 17/04/2012;
- DGR n. 1678 del 07/08/2012;
- DGR n. 2705 del 29/12/2014;

ART. 1 - Descrizione del Servizio

L'appalto si compone dei seguenti servizi relativi al Sistema di proprietà SIAVr in tutte le sue funzionalità comprese l'App "VaccinAZIONI in Veneto" rivolta al cittadino:

- A. Manutenzione correttiva, adeguativa, normativa ed evolutiva del Sistema Informativo Anagrafe Vaccinale Regionale;
- B. Assistenza/ help desk di 2 ° livello del sistema stesso.

L'appalto dovrà comprendere altresì la fornitura di un servizio SMS nonché i correlati servizi di assistenza e manutenzione.

ART. 2 - Manutenzione correttiva, adeguativa, evolutiva ed Help Desk di 2° livello del SIAVr

Il servizio richiede la manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva dell'Anagrafe Vaccinale Regionale nonché l'assistenza di secondo livello ai tecnici regionali. Per garantire la migliore erogazione del servizio, all'appaltatore è consentito di proporre una eventuale reingegnerizzazione o sostituzione della soluzione in essere, nel rispetto totale delle funzionalità già in produzione e dei vincoli dell'infrastruttura complessiva del data center della sanità, garantendo comunque la continuità del servizio erogato e il rispetto degli attuali livelli di performance del software. Ogni onere aggiuntivo derivante dalla eventuale reingegnerizzazione della soluzione deve essere compreso nell'offerta. L'appaltatore a tal fine ha l'opportunità di visionare il software e la documentazione tecnica relativa richiedendo un sopralluogo. La documentazione tecnica è disponibile all'indirizzo "XXXXXXXXXXXXXXXX" (*omissis – in corso di allestimento*).

In particolare sono ricompresi in tale servizio:

- Manutenzione correttiva ed adeguativa delle componenti di integrazione tra il SIAVr e l'Anagrafe Unica Regionale;
- Supporto applicativo alla migrazione a nuove release di prodotto;
- Formazione ai tecnici regionali per l'utilizzo dell'applicativo nelle sue funzionalità evolutive;
- Assistenza normativa per la condivisione delle implementazioni della normativa vigente a livello nazionale e a livello regionale;
- Assistenza/Help desk di secondo livello;
- Manutenzione evolutiva;
- Fornitura servizio SMS e relativa assistenza e manutenzione.

Art. 2.1 - Manutenzione correttiva e adeguativa del SIAVr e del servizio SMS

L'appalto deve prevedere il servizio di manutenzione correttiva ed adeguativa del sistema secondo gli SLA sotto descritti.

DEFINIZIONE DEGLI SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Ai fini della definizione dei Livelli di Servizio (SLA) le anomalie rilevabili sul sistema sono classificate secondo criteri di gravità ed urgenza come segue:

Art. 2.1.1 - SLA Manutenzione Correttiva del SIAVr e del servizio SMS

Problema bloccante: investe l'ambiente operativo e le attività critiche del servizio; l'operatività di una parte significativa degli operatori è altamente compromessa; sono bloccanti anche le anomalie che impattano

sulla corretta esecuzione di eventuali procedure batch da completare in finestre temporali definite per interfacciare altri sistemi e consentirne l'uso. Il tempo di intervento deve essere minore di 20 minuti e la risoluzione dovrà avvenire entro massimo un'ora. La segnalazione e classificazione del guasto sarà definita dalla stazione appaltante a cui spetta la chiusura della chiamata attraverso il Gruppo tecnico referente.

Problema grave: la normale attività degli operatori e/o l'erogazione di un servizio è fortemente degradata; sono gravi anche i problemi che impattano sulla normale operatività delle eventuali procedure batch automatiche o di quelle manuali eseguite giornalmente o in occasioni di scadenze predefinite con finestre temporali strette. Il tempo di intervento deve essere minore di 1 giorno lavorativo e la risoluzione dovrà avvenire entro massimo 3 giorni lavorativi dalla rilevazione del guasto. La segnalazione e classificazione del guasto sarà definita dalla stazione appaltante a cui spetta la chiusura della chiamata attraverso il Gruppo tecnico referente.

Problema secondario: impatta marginalmente sull'operatività degli operatori. Il tempo di intervento deve essere minore di 3 giorni lavorativi e la risoluzione deve avvenire entro massimo 5 giorni lavorativi dalla rilevazione del guasto. La segnalazione e classificazione del guasto sarà definita dalla stazione appaltante a cui spetta la chiusura della chiamata attraverso il Gruppo tecnico referente.

Art. 2.1.2 - SLA Manutenzione Adeguativa del SIAVr e del servizio SMS

A seguito di modifiche normative (nazionali o regionali), entro massimo 20 giorni lavorativi dalla comunicazione del recepimento da parte della stazione appaltante, le modifiche devono essere installate nell'ambiente di test e disponibili per il rilascio in produzione; entro massimo 10 giorni lavorativi dalla verifica e dall'approvazione da parte della stazione appaltante (mediante l'uso in ambiente di test) gli eventuali bug segnalati dovranno essere corretti e le modifiche dovranno essere installate in produzione.

Per tutti gli interventi di manutenzione adeguativa, la cui richiesta dovrà necessariamente pervenire dalla stazione appaltante, in particolare dal Gruppo tecnico referente, dovranno essere forniti dall'aggiudicatario documenti di analisi di fattibilità a cui seguiranno valutazioni ed approvazioni sia negli aspetti funzionali/tecnici che negli aspetti riguardanti i tempi di consegna.

Art. 2.2 - Assistenza/Help desk di secondo livello del SIAVr e del servizio SMS

Il servizio di cui al presente paragrafo è rivolto ai tecnici del Gruppo tecnico referente. Trattasi di assistenza principalmente fornita attraverso un servizio di supporto telefonico, al quale dovranno essere dedicate risorse professionali al massimo livello di specializzazione. Per questo servizio potrà essere previsto l'utilizzo della teleassistenza (una connessione telematica tra la sede del servizio di manutenzione ed il sistema oggetto dell'intervento) finalizzata a ridurre i tempi di risposta.

I contenuti del servizio in oggetto possono essere così riassunti:

- Assistenza telefonica tempestiva per la diagnosi ed il superamento di eventuali difetti o malfunzionamenti riscontrati nell'utilizzo standard del software applicativo;
- Assistenza nel caso di gravi anomalie o malfunzionamenti del sistema che, pur non derivanti da errori del software, possano compromettere la continuità del servizio;
- Consulenza organizzativa per un utilizzo ottimale del sistema;
- Controlli sulla corretta parametrizzazione del sistema;
- Suggerimenti e indicazioni su aspetti connessi all'uso del software applicativo
- Azioni migliorative indirizzate al mantenimento dell'efficienza delle procedure dei programmi al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro per quanto di competenza.

Il servizio dovrà essere disponibile dalle ore 8.00 alle ore 17.30 dal lunedì al venerdì con esclusione dei giorni festivi infrasettimanali.

In ogni caso la disponibilità del servizio deve essere del 99,95%; non saranno considerati nel calcolo i fermi programmati con la U.O. Sistema Informativo SSR;

ART. 2.3 - Manutenzione evolutiva del SIAVr compresa nell'appalto

Il servizio comprende lo sviluppo comprensivo dell'analisi di fattibilità, test, preproduction, collaudo e formazione ai formatori.

Al fine di poter implementare le seguenti funzionalità e secondo le direttive fornite dal Gruppo tecnico di riferimento:

- A. Nell'ambito del progetto FSEr e secondo le specifiche standard regionali pubblicate, dovranno essere sviluppate le funzionalità relative a:
 - Raccolta dati di Vaccinazione;
 - Consultazione dati di Vaccinazione;
 - Pubblicazione nel/i repository regionale/aziendali e indicizzazione nel registry regionale dei documenti relativi ai dati di Vaccinazione;
 - Gestione dei consensi alla privacy.
- B. Nell'ambito della funzionalità di condivisione/comunicazione del dato e relativamente alle logiche applicative di aggiornamento e propagazione, dovrà essere sviluppata la funzionalità che consenta di poter modificare le vaccinazioni storiche (in particolare quelle senza lotto) che presentino errori, al fine della loro correzione; inoltre di consentire la condivisione del campo "Note certificato" presente nella scheda anagrafica del paziente.
- C. Al fine di permettere l'eliminazione dei documenti cartacei relativi all'anamnesi vaccinale, che obbliga i centri vaccinali alla conservazione di tutti i documenti e attuare conseguentemente il processo di conservazione sostitutiva a norma di legge dei documenti suddetti, dovrà essere sviluppata all'interno del sistema SIAVr una modalità di pubblicazione secondo le specifiche dettate dagli standard del FSEr che si allegano nei repository aziendali del documento firmato digitalmente e l'integrazione con il fornitore della conservazione sostitutiva aziendale.
- D. In funzione della riorganizzazione territoriale delle aziende Ulss, deve essere previsto l'adeguamento della titolarità dei dati nonché delle funzionalità previste a livello centralizzato e/o decentrato e configurabile a livello locale in relazione all'organizzazione interna aziendale.
- E. Per ottimizzare e normalizzare il data base per la parte relativa all'Anagrafe, il sistema dovrà essere adeguato unificando le informazioni anagrafiche nella loro più ampia accezione e al minimo con le informazioni previste dall'integrazione con l'anagrafe unica regionale, permettendone una gestione unica anziché una gestione a livello aziendale.
- F. Deve essere prevista l'interoperabilità con i sistemi Cup/Casse delle aziende al fine di trasmettere le informazioni necessarie per il pagamento delle Vaccinazioni a titolo oneroso, dovrà essere inoltre previsto senza oneri aggiuntivi, l'adeguamento agli applicativi centralizzati a livello regionale nell'ipotesi della riorganizzazione sanitaria (in corso di definizione).
- G. Dovrà essere previsto un adeguamento del modulo di gestione degli appuntamenti a titolo di esempio: funzionalità di spostamento massivo degli appuntamenti, ottimizzazione del modulo "Gestione solleciti".
- H. A livello di modulo statistico dovrà essere previsto un ampliamento delle funzionalità che consentano tra l'altro il conteggio delle vaccinazioni in appuntamento, il raggruppamento per associazione volto ad agevolare l'ordine dei vaccini alle farmacie, ed una rivisitazione secondo le specifiche definite dal gruppo tecnico di riferimento.
- I. Dovrà essere previsto l'aggiornamento dell'integrazione con l'Anagrafe unica regionale per il recepimento delle informazioni relative alle Esenzioni per Patologia e di eventuali altri dati che dovessero rendersi necessari nell'ambito del sistema informativo delle vaccinazioni.

Art. 2.4 - Manutenzione evolutiva del SIAVr a consumo

Il servizio comprende la fornitura di 200 giornate/anno massime, da rendicontarsi a consumo al fine di implementare funzionalità di manutenzione evolutiva ad hoc che comprende gli interventi volti ad arricchire il sistema e a renderlo adeguato alle esigenze emerse durante il suo utilizzo.

A seguito di richiesta della stazione appaltante, entro massimo 10 gg lavorativi, dovrà pervenire la stima delle giornate di sviluppo necessarie ad implementare le modifiche; ad approvazione della stima le modifiche dovranno essere implementate nei tempi concordati.

Per tutti gli interventi di manutenzione evolutiva, la cui richiesta dovrà necessariamente pervenire dalla stazione appaltante, in particolare dal Gruppo tecnico referente, dovranno essere forniti dall'aggiudicatario documenti di analisi di fattibilità a cui seguiranno valutazioni ed approvazioni sia negli aspetti funzionali/tecnici che negli aspetti riguardanti i tempi di consegna.

La messa in opera delle conseguenti release del software applicativo dovranno essere corredate di documentazione contenente l'elenco dettagliato delle modifiche operate, e la conseguente predisposizione ed aggiornamento dei manuali d'uso.

Per l'intero periodo contrattuale le correzioni dovranno poter essere applicate senza la necessità di acquisire apparecchiature con caratteristiche superiori a quelle previste e versioni del software di base più aggiornate.

ART. 3 – Fornitura del servizio SMS

L'appalto comprende la fornitura del servizio SMS nonché la sua gestione ed eventuale manutenzione.

Il Servizio deve prevedere il motore per la gestione personalizzata ed automatica del promemoria sms al fine della convocazione/invito/sollecito alla popolazione interessata alla vaccinazione, attraverso l'interrogazione e la schedulazione automatica per i promemoria, la personalizzazione del mittente, destinatario e contenuto del singolo messaggio attraverso un'interfaccia di configurazione (per singola azienda Ulss), la notifica di invio e consegna e l'integrazione al provider fornitore degli sms aggiudicatario della gara Consip attuale ed eventuale aggiornamento alle future aggiudicazioni.

Il servizio dovrà essere utilizzabile su qualunque Data Base oltre al data base del SIAVr, ospitato dal data center Regionale (ovvero la possibilità di eseguire Query con connessioni ODBC a qualunque Data base che la Regione del Veneto vorrà interrogare).

ART. 4 – Progetto

Esclusivamente ai fini della valutazione della capacità progettuale dell'offerente, viene chiesto allo stesso di presentare una linea di progetto evolutiva che possa, a discrezione dell'offerente, apportare miglioramenti sia da un punto di vista organizzativo che strategico/programmatorio nonché di ottimizzazione delle risorse.

Si precisa che la linea di progetto presentata dall'appaltatore non vincola la stazione appaltante alla progettazione stessa.