

# Capitolato tecnico per il servizio "Sviluppo del sistema informatico per la gestione dell'accreditamento dei provider, degli eventi formativi e del monitoraggio della formazione continua in sanità"

---

## **PARTE GENERALE**

---

### **1. PREMESSA**

Il decreto legislativo n. 229/99, modificativo ed integrativo del n. 502/92, ha introdotto l'obbligo dell'Educazione continua in sanità (ECM) che costituisce lo strumento finalizzato a migliorare le competenze e le abilità cliniche, tecniche e manageriali nonché a supportare i comportamenti degli operatori sanitari, con l'obiettivo di assicurare efficacia, appropriatezza, sicurezza ed efficienza all'assistenza prestata dal Servizio sanitario nazionale.

Nel primo programma nazionale per l'ECM, l'attenzione è stata posta sui singoli eventi e sui progetti, accreditati direttamente dalla Commissione Nazionale per la Formazione Continua o dalle Regioni sulla base di criteri comuni, condivisi attraverso Accordi della Conferenza Stato-Regioni.

A seguito dell'esperienza condotta, valutati i limiti di un sistema legato all'accreditamento degli eventi, con l'Accordo Stato Regioni del 1 agosto 2007, sono state poste le basi necessarie per disegnare il nuovo sistema ECM rivolto al miglioramento della qualità dell'offerta formativa e all'accreditamento dei soggetti erogatori di formazione (Provider), responsabili della programmazione, realizzazione e valutazione dei processi di formazione continua.

Con l'Accordo Stato-Regioni del 5 novembre 2009, sono state impartite disposizioni in merito a: modalità di accreditamento dei Provider ECM, formazione a distanza, obiettivi formativi, valutazione della qualità del sistema formativo sanitario, attività formative realizzate all'estero, obblighi ECM per i libero-professionisti.

Infine, l'Accordo Stato-Regioni del 19 aprile 2012 ha dato avvio alle procedure per l'elaborazione dei Manuali di accreditamento dei provider (Linee Guida) e per la valutazione della qualità del sistema formativo-sanitario fornendo indicazioni per l'espletamento delle funzioni di verifica, controllo e monitoraggio della qualità.

### **2. ANALISI DELLA SITUAZIONE ATTUALE**

La Regione del Veneto, con deliberazione n. 3600 del 13 dicembre 2002, ha dato piena realizzazione fin dalla fase sperimentale al sistema di formazione continua, che si è strutturato e rafforzato negli anni con lo sviluppo di organizzazione e competenze regionali in ambito ECM, consentendo l'implementazione delle procedure per l'accreditamento degli eventi residenziali, l'avvio dei progetti di formazione sul campo (FSC) e delle attività formative erogate in modalità e-learning (FAD).

Con deliberazione n. 2220 del 21 settembre 2010 la Regione del Veneto ha recepito gli Accordi Stato-Regioni del 1 agosto 2007 (rep. 168/CSR) e del 5 novembre 2009 (rep. 192/CSR) in materia di Educazione Continua in Medicina, manifestando così la propria volontà di dare compimento al nuovo regime di ECM.

La fase attuativa degli Accordi Stato-Regioni ha previsto il passaggio da un sistema di accreditamento degli eventi ad un sistema di accreditamento dei Provider, quali soggetti abilitati ad erogare formazione continua

## **Allegato B al Decreto n. 11 del 2 febbraio 2016**

in sanità e l'avvio di un sistema di valutazione della qualità della formazione erogata, attraverso organismi idonei a garantire la verifica dei requisiti e le valutazioni del livello qualitativo dei Provider.

Gli Accordi citati in premessa, hanno delineato le nuove regole per il sistema di accreditamento della formazione continua. In particolare, l'Accordo Stato –Regioni del 2009 ha definito i requisiti minimi richiesti per l'accREDITamento dei Provider, con due distinti livelli di accREDITamento: uno nazionale, per i soggetti che erogano formazione nell'ambito territoriale di più Regioni e uno regionale, per i soggetti che erogano formazione solo nell'ambito di una Regione.

Per quanto attiene l'accREDITamento regionale, con deliberazione n. 2215 del 20 dicembre 2011 la Regione ha approvato l'Allegato A - "Disciplinare e requisiti per l'accREDITamento dei Provider ECM nella Regione del Veneto" che definisce i requisiti ed i relativi standard per l'accREDITamento dei Provider ECM pubblici e privati che intendono erogare eventi formativi. I requisiti richiesti per l'accREDITamento riguardano le caratteristiche del soggetto da accREDITare, la sua organizzazione, la qualità dell'offerta formativa, l'indipendenza da interessi commerciali al fine di garantire un'offerta formativa efficiente, efficace ed indipendente.

Con successiva deliberazione n. 1969 del 2 ottobre 2012, è stato recepito l'Accordo Stato-Regioni del 19 aprile 2012 (rep. 101/CSR) che prevede tra l'altro, l'impegno degli Enti accREDITanti ad avviare il procedimento di accREDITamento dei Provider entro un anno dalla data di sottoscrizione del suddetto Accordo.

A tal fine, in data 29 luglio 2013 è stata sottoscritta apposita convenzione con l'Agenzia Nazionale per la Gestione dei Servizi Sanitari Regionali (Age.Na.S.), repertorio n. 29005, secondo lo schema approvato con deliberazione n. 1236 del 16 luglio 2013, finalizzata alla gestione del sistema di formazione continua nell'ambito del territorio regionale.

La convenzione in essere oltre a garantire l'utilizzo della piattaforma informatica dell'Age.Na.S., opportunamente personalizzata secondo le esigenze personali della Regione, garantisce il supporto informatico, tecnico, ed amministrativo ed assolve agli obblighi regionali di trasmissione al Co.Ge.A.P.S. in merito alla trasmissione delle partecipazioni agli eventi, per la costituzione della banca dati dei crediti formativi acquisiti dei professionisti.

Attualmente nel sistema ECM Veneto risultano accREDITati n. 76 Provider ECM suddivisi nelle diverse tipologie di cui 26 Provider ECM con accREDITamento standard. Per quanto attiene agli eventi formativi accREDITati nel 2014, nel sistema risultano rendicontati n. 5610 eventi formativi di cui n. 5024 eventi residenziali, n. 581 eventi FSC e n. 5 eventi FAD.

Per le attività di accREDITamento dei Provider la Regione si avvale della Commissione regionale ECM quale organo di controllo e verifica della regolarità delle procedure di accREDITamento provvisorio e standard e dell'Osservatorio regionale per la formazione continua, il quale collabora con la CRECM nelle attività di verifica dei Provider e svolge attività di monitoraggio degli eventi presso le sedi di svolgimento.

La Regione del Veneto attraverso i suoi organi direttivi al fine di governare il sistema della formazione continua nel territorio regionale, ha espresso la necessità di dotarsi di un sistema informatico specifico per la gestione delle seguenti procedure:

- 1) AccREDITamento provvisorio/standard dei Provider ECM pubblici e privati ;
- 2) AccREDITamento delle attività formative per le tipologie residenziale, formazione sul campo (FSC), formazione a distanza (FAD);
- 3) Flusso di dati informatici tra i provider ECM pubblici e privati e la Regione del Veneto;
- 4) Monitoraggio della formazione continua.

## Allegato B al Decreto n. 11 del 2 febbraio 2016

Il sistema informatizzato:

- 1) Deve essere conforme alla normativa vigente in materia di formazione continua in sanità;
- 2) Deve mettere in rete tutte le esigenze dei Provider;
- 3) Deve consentire alla Regione analisi statistiche relative ai Provider ECM, agli eventi, agli operatori interessati al programma ECM, ai costi al fine di consentire di valutare l'andamento del sistema di formazione continua erogata nel territorio regionale.

Tenuto conto che la scadenza della convenzione in essere con l'Age.Na.S. è prevista al 31 dicembre 2015, e dei tempi necessari per l'espletamento delle procedure di gara in argomento, la Regione ha chiesto ad Age.Na.S. la proroga di un anno della convenzione in essere, attualmente in fase di perfezionamento.

Con il presente documento si intendono descrivere le funzionalità applicative software e i servizi che saranno oggetto dell'appalto.

### 3. ACRONIMI E DEFINIZIONI

Acronimo	Significato
AGENAS	Agenzia Nazionale per la Gestione dei Servizi Sanitari Regionali
B.I.	Business Intelligence
CNFC	Commissione Nazionale per la Formazione Continua
COGEAPS	Consorzio Gestione Anagrafica delle Professioni Sanitarie
CRECM	Commissione Regionale per l'Educazione Continua in Medicina
DGR	Delibera di Giunta regionale
ECM	Educazione Continua in Medicina
FAD	Formazione a distanza
FSC	Formazione sul campo
RES	Residenziale
SA	Sistema applicativo
SLA	Service Level Agreement

### 4. RIFERIMENTO A DOCUMENTI E LEGGI

- Decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502, recante il "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art.1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421" e ss.mm.ii;

- D.G.R. n. 3600 del 13 dicembre 2002 - "Progetto: Educazione Continua in Medicina" per la Regione Veneto. Anni 2002-2003"

## **Allegato B al Decreto n. 11 del 2 febbraio 2016**

- D.G.R. n. 2220 del 21 settembre 2010 - “Recepimento degli Accordi del 1° agosto 2007 e del 5 novembre 2009, adottati in sede di Conferenza Permanente per i Rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province Autonome di Trento e di Bolzano, in materia di Educazione Continua in Medicina (ECM). Piano regionale della formazione - anno 2010”;

- D.G.R. n. 1969 del 2 ottobre 2012 - “Programma regionale d’Educazione Continua in Medicina (ECM) anno 2012. Recepimento dell’Accordo Stato/Regioni del 19 aprile 2012, rep. 101/CSR “Il nuovo sistema di formazione continua in medicina - Linee guida per i manuali di accreditamento dei provider, albo nazionale dei provider, crediti formativi triennio 2011-2013, federazioni, ordini, collegi e associazioni professionali, sistema di verifiche, controlli e monitoraggio della qualità, liberi professionisti”;

- D.G.R. n. 2215 del 20 dicembre 2011 - “Programma regionale d’Educazione Continua in Medicina (ECM) anno 2011. Approvazione dei requisiti e delle procedure di accreditamento dei Provider regionali. Piano regionale della formazione. Impegno di spesa”;

- Accordo Stato-Regioni dell’1.08.2007 (Rep. Atti n. 168/CSR) - “Riordino del sistema di Formazione continua in medicina”;

- Accordo Stato-Regioni del 5.11.2009 (Rep. Atti n. 192/CSR) - “Accreditamento dei Provider ECM, formazione a distanza, obiettivi formativi, valutazione della qualità del sistema formativo sanitario, attività formative realizzate all’estero, liberi professionisti”;

- Accordo Stato-Regioni del 19 aprile 2012 (Rep. Atti n. 101/CSR) - “Il nuovo sistema di formazione continua in medicina - Linee guida per i Manuali di accreditamento dei provider, albo nazionale dei provider, crediti formativi triennio 2011/2013, federazioni, ordini, collegi e associazioni professionali, sistema di verifiche, controlli e monitoraggio della qualità, liberi professionisti”;

- D.G.R. n. 1236 del 16 luglio 2013 - “Approvazione dello schema di Convenzione tra l’Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali (Age.Na.S) e la Regione Veneto finalizzato alla gestione del sistema di formazione continua”;

- D.G.R. n. 1753 del 29 settembre 2014 - “Programma regionale per l’educazione continua in medicina. Sviluppo e ruolo dei Provider ECM pubblici (Aziende sanitarie e ospedaliere, Istituto Oncologico Veneto) nella realizzazione del Piano Regionale della formazione continua in medicina ECM. Approvazione delle procedure e delle modalità per la conduzione delle visite di verifica nell’ambito del processo di accreditamento standard dei Provider ECM ai sensi della DGR n. 2215 del 20.12.2011. Attivazione del corso di formazione dei valutatori e funzionalità dell’osservatorio regionale per la formazione continua (nomina del Coordinatore e sostituzione componenti)”;

- Decreto n. 247 del agosto 2015 del Direttore Generale dell’Area Sanità e Sociale - “DGR n. 564 del 21/04/2015 ad oggetto: Approvazione del programma relativo alle procedure di gara centralizzate di acquisizione di beni e servizi a favore delle aziende del servizio Sanitario Regionale del Veneto e della Regione del Veneto in carico al Coordinamento Regionale Acquisti per la Sanità per l’anno 2015. Integrazione del programma annuale per l’anno 2015 con la procedura di gara denominata “Sviluppo e gestione del sistema informatico dedicato all’Educazione Continua in Medicina”.

## **5. DESCRIZIONE GENERALE**

Il presente documento ha lo scopo di descrivere i requisiti del sistema informatico specifico per la gestione della formazione continua nel territorio regionale il cui oggetto principale è il software applicativo centralizzato e i servizi ad esso collegati.

## **Allegato B al Decreto n. 11 del 2 febbraio 2016**

Le valutazioni e le indicazioni espresse sono orientative per le attività di progettazione e di sviluppo del sistema, ma non possono ritenersi completamente esaustive delle esigenze che si dovessero manifestare in corso d'opera e che verranno eventualmente espresse e risolte durante la fase di realizzazione e di test.

Si ritiene pertanto che, da parte dell'appaltatore del sistema, debba essere valutata la possibilità di includere margini di analisi, progettazione, sviluppo e test, al momento non perfettamente definibili che faranno comunque parte dell'offerta economica con cui le parti si legheranno da vincolo contrattuale, senza alcun onere aggiuntivo per il committente.

Il sistema informatico dovrà essere in grado di fornire tutte le funzionalità necessarie per la gestione delle attività complesse svolte dagli attori che interagiscono con il sistema ovvero: la Segreteria ECM, i Provider regionali ECM, i professionisti sanitari, gli organismi di *governance* dell'ECM (CRECM ed Osservatorio regionale).

Dovrà permettere di gestire in maniera integrata tutte le attività della Segreteria offrendo un unico punto di accesso ai procedimenti e ai documenti gestiti, garantendo un rapido recupero delle informazioni disponibili sui Provider e sugli eventi organizzati nella fase di accreditamento e rendicontazione.

Dovrà consentire, la completa tracciabilità delle operazioni effettuate (es. inserimento, modifica, cancellazione, nota integrativa o correzione, ecc), al fine di poter rendere fruibili in ogni momento attraverso un'interfaccia adeguata disponibile all'operatore autorizzato, la completa visibilità di chi ha fatto che cosa e quando. La tracciabilità delle operazioni deve essere sempre ricostruibile e mantenere inalterata la sua consultazione nel tempo.

Il sistema deve prevedere diversi stati nell'ambito del procedimento amministrativo di accreditamento dei Provider con livelli di responsabilità ivi collegati per garantire un monitoraggio sull'iter delle pratiche.

Il sistema deve essere in grado di tenere traccia di ogni comunicazione o attività intercorsa tra i Provider e la Segreteria, mappando in modo certo i procedimenti e rendendo estremamente efficiente ed efficace la loro gestione.

L'applicativo dovrà essere estremamente flessibile ed in grado di adattarsi ridisegnando i flussi configurati a seguito degli adeguamenti normativi (deve essere basato su un motore di work-flow).

Ogni oggetto o modulo sviluppato all'interno di questo progetto dovrà rispondere alle finalità generali dal punto di vista della:

- Modalità organizzativa definita nei processi operativi;
- Semplificazione amministrativa;
- Accessibilità dei servizi da parte di tutti gli utenti coinvolti nei processi siano essi interni o esterni.
- Innovazione tecnologica;

La titolarità dei trattamenti effettuati rimane ai soggetti istituzionalmente competenti come previsto a seconda dei casi dalle norme specifiche di riferimento.

Il sottosistema di Autenticazione e Autorizzazione dovrà essere lo strumento che garantisce l'accesso sicuro e controllato da parte di tutti gli utenti e i sistemi esterni. La creazione e gestione dei profili di autenticazione, dovrà essere flessibile ed utilizzabile anche da utenti finali, ai quali saranno associati i permessi di accesso in lettura, scrittura, modifica e cancellazione per le funzionalità rese disponibili dal sistema. Tale operatività dovrà permettere di ritagliare per ogni soggetto o sistema, un profilo aderente al dettato normativo per l'accesso alle informazioni, nel rispetto della Privacy e delle norme che definiscono la

## **Allegato B al Decreto n. 11 del 2 febbraio 2016**

titolarità dell'informazione e dei contenuti. Inoltre, sempre nel rispetto della normativa, dovrà essere garantito il monitoraggio in termini di passi dell'iter amministrativo, ai fini della trasparenza e tracciabilità, ai soggetti esterni ed interni al sistema titolati.

### **5.1 Elementi strategici per lo sviluppo del sistema**

Il Sistema Applicativo (S.A.) compresi i documenti di progettazione e i sorgenti del software sviluppato, dovrà essere di proprietà della Regione del Veneto e dovrà prevedere:

1. Per ogni processo di lavoro la registrazione puntuale di tutte le informazioni relative alle attività svolte secondo le procedure definite ed esplicitate nel presente documento tecnico e secondo gli output/report da produrre;
2. L'interoperabilità con i gestionali regionali di interesse per i processi trattati dal S.A. al fine della corretta gestione del completo patrimonio informativo;
3. L'interoperabilità con gli enti esterni coinvolti e le integrazioni con eventuali basi dati di interesse;
4. Il sistema di reporting generalizzato e di export dei dati;
5. La gestione dell'autenticazione forte e della firma; il sistema deve supportare le più diffuse modalità di firma digitale e l'eventuale utilizzo della smart card secondo gli standard regionali in uso (FDCOS);
6. L'export dei dati completo, flessibile e utilizzabile anche dall'operatore finale con possibilità di filtro sia sulle informazioni che sul loro contenuto;
7. La gestione della storicizzazione completa di tutte le informazioni registrate comprese le variazioni delle anagrafiche e delle codifiche;

### **5.2 Modalità di recupero dati dai sistemi in via di dismissione**

E' da considerarsi parte integrante del servizio l'attività di import dalla base dati del sistema attualmente in uso messo a disposizione della Regione del Veneto da Age.Na.S.

### **5.3 Interoperabilità con sistemi interni alla rete regionale ed esterni**

Si sottolinea la necessità che il sistema debba saper esprimere ampie capacità di integrazione basandosi su protocolli e metodologie riconosciute standard di mercato. E' richiesta al sistema la capacità di integrazione tramite l'adozione di formati XML e dei protocolli di scambio da esso derivati (*Web Services*) per consentire il completo automatismo e impedire l'accesso diretto al dato, nonché garantire il massimo livello di sicurezza.

Il sistema deve consentire, a seconda della tipologia di comunicazione, la definizione di tempi e modi del processo di integrazione (asincrono a fronte della variazione del dato/sincrono con cadenza prefissata e configurabile).

Laddove non sia possibile garantire una modalità di interoperabilità nel rispetto degli standard tecnologici, unicamente per problematiche relative all'applicativo aziendale/esterno coinvolto, dovrà essere allestito localmente anche tramite apposita interfaccia uno strumento per lo scambio delle informazioni e la loro automazione e tempificazione.

Necessitano di sviluppo di integrazione ed interoperabilità e quindi oggetto del servizio, i seguenti applicativi gestionali:

## **Allegato B al Decreto n. 11 del 2 febbraio 2016**

- Protocollo regionale (in entrata e in uscita) comprensivo della PEC;
- Nodo informatico dei pagamenti della Regione del Veneto (MYPay)
- Anagrafe Nazionale dei crediti ECM gestita dal Co.Ge.A.P.S.

## ***PARTE TECNICA***

---

### **1. OGGETTO DELL'APPALTO**

La presente gara d'appalto ha per oggetto lo sviluppo e l'acquisizione del software per la realizzazione e l'avvio in produzione di un sistema informatizzato per la gestione del processo di formazione continua nell'ambito del territorio regionale comprendente l'accreditamento dei Provider, la gestione degli eventi formativi (RES, FSC, FAD) e le attività di programmazione e monitoraggio della formazione continua in sanità (ECM).

Il sistema dovrà essere realizzato a fronte di requisiti tecnico – funzionali, di adempimenti normativi e di debiti informativi previsti verso enti esterni, definiti nel presente documento tecnico e/o dalla normativa di riferimento.

Dovrà essere predisposto dall'aggiudicatario, nell'ambito del servizio, sia un ambiente di produzione che un ambiente di test, al fine di poter intervenire da parte del committente, nella definizione puntuale delle funzionalità e arrivare gradualmente ad ottenere un prodotto finito e rispondente alle esigenze di tutti gli attori coinvolti.

Il servizio comprende:

- La progettazione di dettaglio;
- Lo sviluppo del software;
- La migrazione dagli storici di riferimento;
- Gli output in tutte le modalità previste;
- I test funzionali e prestazionali;
- Le integrazioni con i data base esterni immediatamente o successivamente disponibili;
- L'installazione;
- Il collaudo ed avviamento dell'applicazione;
- La formazione agli utilizzatori dell'applicativo;
- La manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva;
- L'assistenza di 2° livello;
- La pianificazione puntuale delle attività secondo i vincoli temporali fissati dal contratto.

Si rinvia comunque al diagramma di GANNT allegato al presente Capitolato (Allegato C), che descrive la tempistica di espletamento delle attività.

#### **1.1 Caratteristiche fondamentali dell'applicativo software**

Il S.A. oggetto del servizio deve rispondere ai seguenti requisiti:

- Un'applicazione web per la gestione del sistema di accreditamento dei provider e degli eventi formativi ECM; il funzionamento dell'applicazione dovrà essere garantito con i più diffusi browser (e loro successive versioni) al minimo: Internet Explorer, Google Chrome, Safari, Mozilla Firefox;
- Il software deve prevedere automatismi di sistema tali da guidare l'operatore nel corretto/completo inserimento dei dati, inoltre dovrà prevedere controlli logico formali automatici atti ad impedire l'inserimento di informazioni errate, non congruenti o non consistenti;

## **Allegato B al Decreto n. 11 del 2 febbraio 2016**

- Storicità: le informazioni rilevanti devono essere storicizzate, ciascuna informazione registrata deve prevedere date di validità;
- Audit/log: l'applicativo deve essere altamente configurabile cioè deve poter mettere sotto log in qualsiasi momento, qualsiasi dato rilevato dal software, inoltre deve essere in grado di produrre warning specifici su operazioni ritenute critiche;
- Monitoraggio dell'iter e delle pratiche attraverso un sistema di workflow;
- Il S.A. deve evitare in assoluto la compilazione delle stesse informazioni nelle diverse fasi dei processi;
- Il S.A. deve consentire per ogni processo/procedura/pratica la possibilità di configurare una opportuna modulistica che raccolga i punti fondamentali dell'iter (ad es: modulo predisposto dalla segreteria per la discussione dei procedimenti di accreditamento provvisorio/standard per le sedute della CRECM);
- Il sistema deve garantire sicurezza e facilità di accesso, facilità nella registrazione e nell'elaborazione dei dati per gli utilizzatori, ovvero:
  - Riduzione minima dei dati da inserire manualmente;
  - Composizione di scadenziari, moduli, lettere, atti, ecc.;
  - Preparazione e stampa di report per richieste istituzionali o per necessità di elaborazione dati, anche ai fini di programmazione da parte degli utilizzatori;
  - Il S.A. deve prevedere la possibilità di creare report gestionali anche da parte dell'utente finale all'interno di ogni singolo processo attingendo alle informazioni presenti al momento della richiesta e relative anche a tutto lo storico delle informazioni registrate;
- Per ogni modulo applicativo software dovrà essere fornita idonea documentazione tecnica e manualistica d'uso distinti per l'utenza interna ed esterna (manuali operativi);
- La gestione della firma digitale, il sistema deve supportare le più diffuse modalità di firma digitale e l'eventuale utilizzo della smart card;
- Presenza di sistema di reporting generalizzato (= reportistica standard) e l'export dei dati completo, flessibile e utilizzabile anche dall'operatore finale con possibilità di filtro sia sulle informazioni sia sul loro contenuto ossia tutte le informazioni relative ai provider/eventi devono poter essere utilizzabili ai fini di una reportistica.

### **1.2 Modalità di recupero e migrazione dati**

E' da considerarsi parte integrante del servizio l'attività di import dei dati dal sistema in uso presso Agenas prima dell'avvio del servizio. E' fondamentale che sia garantita la continuità di servizio anche nel caso in cui fosse necessario effettuare un aggiornamento dei dati dopo l'avvio del servizio.

A titolo di esempio non esaustivo, entro i termini di avvio del servizio dovranno essere recuperate le seguenti banche dati storiche per ciascun Provider ECM:

- Dati relativi ai Provider;
- Le valutazioni registrate a sistema, inerenti ai procedimenti di accreditamento provvisorio e standard;
- Dati relativi agli eventi;
- Relazioni annuali presentate dal Provider;
- Piani formativi presentati dai Provider;
- Informazioni economiche relative ai contributi versati dai Provider;

## **Allegato B al Decreto n. 11 del 2 febbraio 2016**

Per quanto riguarda i punti elenco di cui sopra, devono essere recuperati tutti i dati e i documenti allegati con profondità storica, attualmente presenti sul portale Age.Na.S. Anche la nuova base dati dovrà conservare le informazioni nella loro evoluzione storica.

I costi delle attività di import dati e della documentazione faranno parte integrante dell'offerta.

Sarà necessario prevedere un ambiente di test su cui effettuare la verifica del buon esito della migrazione dei dati, prima di passare in produzione.

### **1.3 Autenticazione e profilazione utenti**

Il S.A. deve prevedere la gestione degli accessi con le seguenti diverse accezioni:

- a) Gestione dei profili utente (creazione, modifica, disattivazione,...);
- b) Gestione della profilazione degli utenti in base ai ruoli;
- c) Gestione degli accessi.

Quanto sopra dovrà essere gestito da un apposito modulo integrato perfettamente nel S.A. e rispondente alle caratteristiche di seguito enunciate.

La gestione della profilatura dovrà essere delegabile ai vari di livelli di responsabilità e dovrà inoltre prevedere la gestione dell'entità del profilo utente nelle sue diverse articolazioni: i ruoli, le funzioni, l'Ente, con la possibilità di organizzare le articolazioni descritte in entità "gruppi" e "sottogruppi", consentendo la massima flessibilità di attribuzione di privilegi che va dalla proposta di ruoli predefiniti fino alla gestione di eccezioni per ruoli personalizzati, comprendendo anche la gestione della multiaziendalità, il tutto in perfetta coerenza con le norme emanate dalle Authority sulla Privacy a livello nazionale ed europeo.

Il S.A. dovrà:

- Prevedere la possibilità di utilizzare strumenti di autenticazione forte (smart card con certificato di autenticazione ed equivalenti), strumenti di firma digitale per l'espletamento di funzioni ritenute critiche e strumenti di autenticazione federata che possa essere veicolata anche tramite un ente esterno, con particolare attenzione allo standard FSEr ;
- Prevedere di poter configurare il numero di utenti contemporanei che può accedere al sistema dalla stessa postazione o da postazioni diverse, ed in ogni caso dovrà permettere all'utente (e agli amministratori) di avere evidenza della cronologia dell'attività del proprio account in termini di tipologia di accesso (browser, tablet, ecc), origine dell'accesso (indirizzo IP), utente, funzione, data e ora;
- Permettere di configurare la generazione di avvisi automatici nel caso di attività anomala, consentendone una visibilità fruibile e chiara agli operatori;
- Garantire l'accesso sicuro all'applicazione utilizzando protocolli di cifratura adeguati alla normativa sulla privacy (https), e fornire evidenza del livello di sicurezza del sistema attraverso l'uso di certificati rilasciati da un ente certificatore accreditato o dallo stesso SSR, il tutto per evitare l'accesso indesiderato a qualsiasi dato che transiti in internet o in intranet;
- Consentire, attraverso strumenti adeguati, la completa tracciabilità delle operazioni effettuate (es. inserimento, modifica, cancellazione, nota integrativa o correzione, ecc), al fine di poter rendere fruibili in ogni momento attraverso un'interfaccia adeguata disponibile all'operatore autorizzato, la

## **Allegato B al Decreto n. 11 del 2 febbraio 2016**

completa visibilità di chi ha fatto che cosa e quando. La tracciabilità delle operazioni deve essere sempre ricostruibile e mantenere inalterata la sua consultazione nel tempo;

- Garantire, in caso di guasto/anomalia, il ripristino fino all'ultima transazione.

Il sistema deve prevedere la gestione degli accessi con diversi ruoli di operatività.

La configurazione dovrà prevedere almeno le seguenti classi di tipologia di utenza:

Utenza interna:

- Personale della Sezione Controlli Governo e Personale SSR dedicato all'ECM con gestione completa di tutti i processi;
- Referee di Commissione regionale ECM per la valutazione delle istanze di accreditamento dei Provider;
- Componenti del Team di Valutazione per la gestione della parte endo-procedimentale relativa alla visita di verifica per l'accreditamento standard;
- Componente dell'Osservatorio regionale per la formazione continua per la verifica dei requisiti minimi degli eventi formativi erogati dai Provider;

Utenza esterna

- Utenti interessati a diventare provider ECM

Ciascun utente (persona fisica) registrato sarà associato ad un unico account nominale con credenziali che permettano l'accesso tramite i ruoli sotto definiti.

Utente amministratore di sistema

- Controllo completo del S.A.
- Creazione/revoca utenze per nuovi soggetti in base ai ruoli previsti;
- Gestione delle implementazioni/configurazioni.

Utente amministratore della Segreteria ECM

- Gestione richiesta accreditamento provvisorio Provider: controllo completo;
- Gestione richiesta accreditamento standard Provider: controllo completo;
- Gestione eventi: controllo completo;
- Albo dei Provider e Banca dati eventi: visualizzazione

Utente referee CRECM

- Gestione richiesta accreditamento provvisorio Provider: visualizzare i dati e i documenti inseriti per la richiesta di accreditamento provvisorio; visualizzare valutazione della Segreteria ECM; inserire propria valutazione, sia specifica per ogni dato e documento esaminato, sia complessiva (in caso di integrazione documentale e 10 bis, inserire solo valutazione inerente ai dati contestati); visualizzare le valutazioni degli altri componenti del gruppo referee cui appartiene; ...
- Gestione richiesta modifica dati post-accreditamento Provider: visualizzare i dati e i documenti inseriti per la richiesta di modifica; visualizzare valutazione della Segreteria ECM; inserire propria valutazione sia specifica per ogni dato e documento esaminato, sia complessiva;

Utente componente del Team di valutazione

## **Allegato B al Decreto n. 11 del 2 febbraio 2016**

- Gestione richiesta accreditamento standard Provider: visualizzare i dati e i documenti inseriti per la richiesta di accreditamento standard; visualizzare valutazione della Segreteria ECM; compilare il verbale di visita di verifica in loco;

### Utente Team Leader del Team di valutazione

- Gestione richiesta accreditamento standard Provider: visualizzare valutazione della Segreteria ECM; inserire propria valutazione inerente a quanto contestato in visita di verifica, sia specifica per ogni dato e documento, sia complessiva;

### Utente Provider: - gruppo A=Aziende/IOV/Ospedali classificati ex art. 1 L. 132/1968;

- gruppo B=tutte le altre tipologie

- Gestione richiesta accreditamento: inserire/modificare/cancellare l'istanza accreditamento provvisorio e standard; visualizzare i dati e i documenti relativi alla richiesta di accreditamento provvisorio e standard già inseriti; pagamento del contributo annuale; inserire/modificare il Piano formativo Annuale e la Relazione Annuale; visualizzare pagamento del contributo annuale, il Piano formativo Annuale e la Relazione Annuale già inseriti; inserire richieste di modifica dati e/o documenti; ...
- Gestione eventi: inserire/modificare/cancellare/pagare/rendicontare un nuovo evento (ed eventuali riedizioni), visualizzare dati relativi ad un evento già inserito; visualizzare pagamento evento; inserire richieste di modifica dati e/o documenti relativi ad un evento già inserito;

### Utente amministratore del Provider

- Stessi ruoli del Provider "generico" cui si deve aggiungere la possibilità di: Creazione/revoca/profilazione utenze interne al Provider;

### Utente componente dell'Osservatorio regionale per la formazione continua

Visualizzare l'evento assegnato dalla Segreteria ECM ai fini della verifica (a titolo esemplificativo e non esaustivo: verifica cartolare; visita di verifica presso la sede di svolgimento; visita di verifica ex post presso la sede del Provider).

Fornire una valutazione dell'evento, oppure, in caso di visita di verifica in loco.

Verbalizzare la visita di verifica in tempo reale e stampare il verbale stesso, al fine di poterlo firmare e rilasciarne copia al Provider.

### Utente di libero accesso

Il sistema informatico deve prevedere un'area di libero accesso attraverso la piattaforma internet con finalità informative e di ricerca degli eventi formativi, visualizzare l'Albo dei Provider Regionali, la banca dati degli eventi regionali, la sezione della normativa vigente, i documenti disponibili.

Il sistema, mediante diversi criteri di ricerca (a titolo esemplificativo e non esaustivo: data di inizio evento, tipologia di evento, provider, professioni destinatarie), dovrà permettere all'utente di libero accesso di filtrare i dati relativi agli eventi e ai Provider.

Per ogni evento deve essere prevista la possibilità di stampa (PDF) della documentazione relativa agli eventi.

I dati disponibili al profilo di libero accesso saranno definite con l'appaltatore.

#### **1.4 REPORTISTICA E STATISTICHE**

Il sistema dovrà fornire adeguati e predefiniti report e statistiche a supporto della gestione ordinaria e specifici per ogni area/ambito operativo e integrati con la gestione dei processi. Dovrà inoltre fornire la possibilità di ri-parametrizzare i report proposti nonché di crearne di nuovi all'insorgere di nuove esigenze, tenuto conto che ogni campo inserito possa essere utilizzato come parametro e/o filtro di ricerca e come informazione di dettaglio per confezionare report il più esaustivi e flessibili possibili.

Quanto descritto deve essere reso disponibile contestualmente all'interfaccia operativa.

Il sistema dovrà consentire all' Amministratore di Sistema Regionale e/o ad operatori con adeguate autorizzazioni, di:

- Creare reportistica specifica (generatore di report) che consenta la massima flessibilità e contempli tutte le informazioni registrate con vista rivolta alla titolarità del dato;
- Tramite idonei strumenti, di cui la base dati dovrà essere dotata, costruire interrogazioni al sistema ed estrazioni tramite i principali formati di rappresentazione delle informazioni (fogli di calcolo);
- Esportare porzioni di data base per analisi con strumenti esterni al sistema.

A tal fine dovrà essere fornita informazione completa e dettagliata sulla struttura dei dati e sul loro significato al fine di rendere possibile un autonomo livello di elaborazione ma non di modifica.

Dovranno essere garantite le seguenti funzioni minime:

- Esistenza di criteri di selezione basati su tutti i tipi di informazioni registrate per la ricerca delle informazioni del sistema
- Possibilità di elaborazioni statistiche sulle informazioni registrate con creazione di reportistica specifica assicurata attraverso l'esportazione di dati
- Generazione di n. 30 report testuali riportanti in forma analitica i dati e rispettivi report grafici per una visione globale dell'andamento dei processi;
- Generazione di n. 4 report testuali e grafici visibili quotidianamente nel "cruscotto" di Segreteria.

Il nuovo applicativo informatico integrato dovrà basarsi su una piattaforma tecnologica integrata di natura relazionale.

## **2. COMPONENTI FUNZIONALI**

I processi successivamente descritti e rappresentati, sono il risultato di un'analisi preliminare svolta dal gruppo tecnico di lavoro e pertanto devono intendersi espressi a titolo esemplificativo e non esaustivo. Gli stessi potranno essere oggetto di modifiche e integrazioni da parte del medesimo gruppo tecnico. Tali processi devono quindi intendersi quale elemento di base per le successive attività di analisi di dettaglio dei processi, mappatura rispetto alle componenti del Sistema, definizione e disegno dell'architettura di Sistema, in carico al concorrente aggiudicatario.

### **2.1 ACCREDITAMENTO DEI PROVIDER REGIONALI ECM**

L'accreditamento di un Provider è il riconoscimento da parte di un'istituzione pubblica (Commissione Nazionale per la Formazione Continua o Regioni o Province Autonome direttamente o attraverso organismi da questi individuati) che un soggetto è attivo e qualificato nel campo della formazione continua in sanità e

## **Allegato B al Decreto n. 11 del 2 febbraio 2016**

che pertanto è abilitato a realizzare attività formative riconosciute idonee per l'ECM individuando ed attribuendo direttamente i crediti ai partecipanti.

L'accREDITamento si basa su un sistema di requisiti minimi considerati indispensabili per lo svolgimento di attività formative (ECM) e viene rilasciato ad ogni provider da un solo Ente accreditante a seguito della verifica del possesso di tutti i requisiti minimi condivisi definiti nelle "Linee guida per i Manuali di accREDITamento dei provider: requisiti minimi e standard" sulla base delle quali dovranno essere definiti i Manuali dei rispettivi Enti accreditanti.

### **Descrizione processo**

Il modulo relativo all'accREDITamento provider deve gestire l'iter di accREDITamento provvisorio/standard dei soggetti pubblici e privati che vogliono accREDITarsi come Provider ECM presso la Regione del Veneto ed i documenti previsti ai fini dell'accREDITamento.

L'accREDITamento è un flusso di operazioni strutturate, per le quali ogni utente può effettuare le proprie attività, portando a completamento i processi nei quali è coinvolto. I soggetti richiedenti devono potersi registrare, creare il proprio account, compilare la domanda di accREDITamento provvisorio/standard allegare la documentazione richiesta da presentare alla Regione del Veneto la quale deve essere firmata digitalmente.

Il dettaglio del flusso è descritto negli **Allegati A, A1, A2, A3, A4**.

### **Bacheca personale del provider**

L'utente Provider può visualizzare i propri dati amministrativi, modificare la password di accesso, visualizzare notifiche del sistema, controllare il procedimento di accREDITamento in ogni fase integrando se necessario la documentazione richiesta.

Il sistema deve essere in grado di evidenziare al provider le scadenze previste mediate alert automatici.

Dalla stessa bacheca è possibile inviare e ricevere comunicazioni di qualsiasi tipo con la segreteria ECM, presentare la relazione annuale finale, accedere all'area di accREDITamento eventi.

### **Bacheca di gestione e controllo degli accREDITamenti Provider della segreteria ECM**

L'utente amministratore della Segreteria ECM deve essere in grado di accedere alla bacheca di gestione e controllo degli accREDITamenti, per garantire il controllo del flusso degli accertamenti e delle comunicazioni con il Provider e deve permettere alla Segreteria di intervenire su tutti i procedimenti in atto. Nella bacheca devono essere presenti tutte le informazioni necessarie alla gestione degli accREDITamenti e un'area che permette di inviare comunicazioni ai Provider.

Il sistema deve essere in grado di calcolare autonomamente le scadenze relative ai procedimenti di accREDITamento e inviare le diverse comunicazioni agli attori coinvolti. In particolare devono essere previste le notifiche relative a tutto l'iter di presentazione della propria domanda, agli esiti, in base alle verifiche e alle decisioni della Commissione regionale ECM.

Il sistema deve essere in grado di evidenziare le varie fasi del procedimento di accREDITamento, le scadenze previste e gli stati del Provider che il sistema deve definire in base alle diverse fasi del procedimento di accREDITamento, permettendo il collegamento del Provider alla documentazione prodotta.

## **Allegato B al Decreto n. 11 del 2 febbraio 2016**

Il sistema deve essere in grado di ricercare tramite un'apposita maschera di ricerca le pratiche in base allo stato in cui si trovano così da poter controllare in ogni momento lo sviluppo delle attività.

Il sistema deve essere in grado di garantire la registrazione ed il monitoraggio dei pagamenti secondo quanto stabilito dalla normativa regionale.

### **2.2 ACCREDITAMENTO EVENTI FORMATIVI ECM**

I Provider accreditati avranno la possibilità di accedere alle funzioni di gestione e accreditamento eventi (modifica, cancellazione, inserimento etc.); deve essere possibile l'inserimento *ex novo* di un evento oppure il recupero di un evento dal Piano Formativo, che potrà essere dettagliato ulteriormente durante la fase di accreditamento.

Le tipologie di eventi sono selezionate per ogni singolo Provider sulla base di quanto dichiarato in fase di accreditamento.

Ogni tipologia di eventi (RES - F.S.C - F.A.D.) avrà il suo specifico flusso di accreditamento gestito tramite apposite procedure.

Lo stato di un evento è visibile e ricercabile in ogni fase del suo iter di accreditamento.

Ogni accreditamento degli eventi termina con la registrazione delle partecipazioni dei professionisti, ossia mediate l'inserimento in piattaforma del file xml con firma digitale che dovranno essere inviati alla Regione del Veneto ed al Co.Ge.A.P.S.

Il dettaglio del flusso è descritto negli **Allegati B, B1**.

#### **Bacheca eventi del Provider ECM**

L'utente Provider dalla propria bacheca dovrà essere in grado di gestire l'iter di accreditamento dei singoli eventi, dalla loro registrazione (inserimento dati relativi all'evento) fino alle procedure finali ( inserimento file xml relativi alle partecipazioni).

Il sistema deve essere in grado di evidenziare al provider le scadenze previste mediate alert automatici.

Dalla stessa bacheca è possibile inviare e ricevere comunicazioni di qualsiasi tipo con la segreteria ECM, presentare la relazione annuale finale, accedere all'area di accreditamento eventi.

#### **Bacheca della segreteria ECM per la gestione e il controllo degli eventi formativi ECM**

L'utente amministratore della Segreteria ECM dalla propria bacheca deve essere in grado di controllare gli eventi accreditati, con la possibilità di gestire eccezioni rispetto all'iter procedurale previsto (ed es. procedere alla modifica dei dati di accreditamento su richiesta del Provider, abilitare il Provider ad effettuare modifiche ai documenti ed ai dati di accreditamento dell'evento dopo la data di svolgimento dell'evento).

### **2.3 TRASMISSIONE DEL REPORT DELLE PARTECIPAZIONI TRAMITE TRACCIATO XML**

## **Allegato B al Decreto n. 11 del 2 febbraio 2016**

L'Accordo Stato-Regioni del 19 aprile 2012 prevede che il Provider, al termine dell'evento, trasmetta al Co.Ge.A.P.S e all'Ente accreditante regionale/provinciale i dati relativi alle partecipazioni dei professionisti sanitari, tenuti ad acquisire i crediti formativi ECM al fine di consentire la corretta registrazione delle partecipazioni nella banca dati nazionale gestita dal Co.Ge.A.P.S.

Le modalità di invio dei flussi dei dati sono definite nel presente documento e modificabili solo con autorizzazione della Regione.

Al fine di permettere un interscambio di dati con i vari Enti accreditanti (C.N.F.C. e Regioni) il tracciato proposto dal Co.Ge.A.P.S. e approvato dalla C.N.F.C. deve essere utilizzato da tutti i Provider accreditati sul territorio regionale (**Allegato 3** "Tracciato record cogeaps versione 1.15 ott15").

Il tracciato xml è unico per tutte le tipologie di formazione (RES, FSC, FAD). I file generati tramite un PC privato o mediante il sistema informatico regionale devono avere come riferimento un singolo evento, quindi in caso di più edizioni di uno stesso evento, devono poter essere inviati più file distinti.

Pertanto, entro e non oltre 90 giorni dal termine di ogni evento, il Provider dalla propria area personale deve poter trasmettere alla Regione i dati relativi alle partecipazioni di ogni singolo evento, tramite l'invio del tracciato xml di cui sopra firmato digitalmente ed eventualmente zippato. Scaduto termine dei 90 giorni il sistema deve impedire di inserire i report delle partecipazioni. La Segreteria dalla propria bacheca gestionale dovrà essere in grado di gestire eventuali ritardi nell'invio dei report.

La Regione, in virtù di una convenzione sperimentale con il Consorzio, provvederà tramite il S.A. ad inoltrare a Co.Ge.A.P.S. il file firmato digitalmente, prodotto secondo le specifiche di cui all'**Allegato 3**.

L'invio all'ente accreditante avverrà tramite un'apposita funzione di upload messa a disposizione del Provider nella propria area riservata.

Il S.A. deve rifiutare il file caricato da parte del provider qualora non siano superati i controlli di validità previsti dal Co.Ge.A.P.S. (Allegato 4 "Procedura trasferimento file XML da Regione a COGEAPS")

Il S.A. deve essere in grado in alternativa di generare il file xml a seguito del caricamento nel sistema di un file excel predisposto dal Provider secondo un modello predefinito.

Il S.A. deve permettere al Provider di effettuare una validazione preliminare del tracciato xml, prima di procedere al caricamento (dal Provider al S.A.). Il file, prima di essere caricato nel S.A., dovrà essere firmato digitalmente dal Legale rappresentante o dal soggetto autorizzato legalmente a rappresentare il Provider.

Il sistema deve verificare la correttezza dei dati inseriti. Nel caso in cui vengano riscontrati degli errori o dei valori non ammessi, i campi relativi dovranno essere segnalati in rosso e dovranno essere visualizzate le informazioni sull'errore rilevato.

Il sistema deve eseguire i controlli, previsti nell'Allegato 4, dei file inviati in formato xml e se non conformi al tracciato di cui all'Allegato 3, non potranno essere acquisiti.

Il file dovrà essere scartato anche nel caso in cui pur essendo ben formato e valido, nei successivi controlli il tracciato non risulti coerente con le specifiche di seguito riportate:

- ✓ I crediti acquisiti dal partecipante sono superiori ai crediti dell'evento (RES e FAD FSC)
- ✓ La professione non è presente in tabella F
- ✓ La disciplina non è presente in tabella G / tabella H

## **Allegato B al Decreto n. 11 del 2 febbraio 2016**

- ✓ La disciplina non appartiene alla relativa professione
- ✓ Le professioni/discipline dei partecipanti non sono tra quelle previste dall'evento

Il sistema deve notificare al Provider la mancata trasmissione del file e il tipo di errore riscontrato.

La segreteria dovrà essere in grado di gestire le richieste di inserimento di file xml oltre la scadenza o accogliere le richieste di modifica di file già inseriti, oltre la scadenza.

Il sistema deve permettere la storicizzazione degli invii.

A seguito di una modifica del file xml dovranno essere anche aggiornate le anagrafiche dei professionisti.

### **Rettifica del tracciato xml trasmesso alla Regione ed al Co.Ge.A.P.S.**

Il sistema deve permettere la rettifica fino a novanta giorni (90gg) dalla data di fine evento. Per rettificare i dati il Provider dovrà ritrasmettere l'intero file, che sostituirà il contenuto del file precedentemente trasmesso.

### **Controlli sull'univocità dei partecipanti nel tracciato xml**

Non è consentito inserire all'interno del tracciato lo stesso nominativo più di una volta (identificazione mediante "Codice fiscale"), non è altresì consentito inserire lo stesso nominativo con ruoli differenti all'interno dello stesso tracciato (ad esempio con ruolo docente e partecipante) anche con valorizzazione dei crediti a 0;

## **2.4 INTERFACCIA OPERATIVA DELLA SEGRETERIA ECM**

L'utente amministratore della Segreteria ECM dall'interfaccia operativa deve poter accedere ai servizi dedicati alle funzioni della Segreteria ECM, e pertanto accedere alle seguenti sezioni:

- Bacheca di gestione e controllo Provider ECM;
- Bacheca di gestione e controllo eventi formativi ECM.

Il S.A dovrà inoltre mettere a disposizione dell'utente amministratore della Segreteria ECM avvisi, attività di lavoro, scadenze. A titolo esemplificativo e non esaustivo, dovranno essere visualizzate le seguenti informazioni relative allo scadenziario in merito a:

- procedimenti di accreditamento Provider a partire da 10 giorni prima della data di scadenza;
- versamenti dei contributi a carico dei Provider a partire da 10 giorni prima della data di scadenza;
- relazione annuale;
- inserimento del piano formativo.

Per i medesimi aspetti il sistema oltre a gestire gli alert dovrà segnalare il superamento di determinati valori di soglia (es. superamento scadenza inserimento contributo annuale, o invio file xml, etc.)

Inoltre il SA deve:

1. Segnalare l'avvenuto completamento degli adempimenti amministrativi a carico dei provider durante le procedure di accreditamento provvisorio/standard/ prima della scadenza prevista;
2. Visualizzare e gestire le richieste provenienti dai provider mediante il sistema delle comunicazioni.

L'interfaccia operativa dovrà prevedere un cruscotto stile B.I. di indicatori (esempio: "N. eventi formativi per obiettivo regionale per professione", etc.).

## **2.5 ANAGRAFICA REGIONALE DEI CREDITI ECM**

Per consentire la costruzione di un sistema di anagrafe dei crediti ECM sul livello regionale, è necessario che i dati relativi alle partecipazioni degli eventi vengano trasmessi al Co.Ge.A.P.S. e alla Regione del Veneto. La banca dati dovrà essere consultabile dai professionisti e dalla Regione. È auspicabile l'attivazione di un sistema automatico di comunicazione tra il sistema regionale ed il Co.Ge.A.P.S.

Il software applicativo non dovrà consentire alcuna duplicazione delle posizioni anagrafiche ed inoltre dovrà prevedere la corretta gestione delle omonimie.

Per informazioni anagrafiche si intendono quelle riferite a mero titolo esemplificativo ma non esaustivo: codice fiscale, cognome e nome, professione, disciplina ...

Alla Regione del Veneto dovrà essere garantito l'accesso all'anagrafe regionale dei crediti ECM, attraverso filtri di ricerca (a titolo esemplificativo e non esaustivo: codice fiscale, nome e cognome, obiettivo formativo nazionale o regionale ...).

## **2.6 PORTALE INFORMATIVO**

Il portale rappresenta il punto di accesso alle funzionalità offerte dal sistema a tutti i soggetti interessati sia interni che esterni. Il portale dovrà fornire come funzioni generali:

1. Un'area riservata per la registrazione nel sistema con diversi livelli di accesso;
2. Un'area libera per l'accesso alla documentazione ed ai modelli (es. manuali tecnici specifici, modelli approvati dalla CRECM relativi all'ECM ecc.);
3. Un'area libera per l'accesso alla normativa nazionale/regionale;
4. Un'area libera per l'accesso alle determine della CRECM, alle Faq;
5. Un'area libera per l'accesso agli avvisi e ai comunicati;
6. Un'area libera dedicata alla Banca dati regionale per l'accesso all'Albo regionale dei Provider ECM e l'accesso al catalogo regionale delle attività formative accreditate dal sistema regionale consultabile dai professionisti;

### **Albo regionale dei Provider**

Il sistema dovrà permettere di aggiornare in automatico l'Albo regionale dei Provider, non appena il Provider risulta accreditato, distinti in base alla tipologia di accreditamento ricevuto (provvisorio/standard).

L'albo dovrà permettere di visualizzare i dati amministrativi dei Provider.

Il sistema dovrà permettere di visualizzare l'elenco generale dei Provider accreditati in ordine alfabetico e prevedere delle maschere attraverso le quali impostare dei parametri di ricerca

### **Catalogo regionale delle attività formative**

Tutti gli eventi accreditati dai Provider dovranno essere inseriti automaticamente nel catalogo regionale delle attività ECM. Questo consiste in una bacheca, in cui è possibile ricercare e consultare gli eventi

accreditati. Tramite il catalogo, è possibile consultare la descrizione completa degli eventi e scaricare il programma inserito dal Provider in sede di accreditamento e ricercare gli eventi da svolgersi o già svolti. Per la ricerca degli eventi deve essere prevista una maschera mediante la quale sia possibile eseguire la ricerca utilizzando dei filtri (es periodo di svolgimento, luogo, professioni, numero dei crediti, valore della quota di iscrizione, nome del Provider etc.)

### **3. SPECIFICHE TECNOLOGICHE**

Relativamente agli aspetti tecnologici del sistema, l'appaltatore dovrà proporre un'architettura "aperta" multiplatforma che consenta di svincolare l'applicazione dal livello infrastrutturale della piattaforma, che nel tempo può cambiare, salvaguardando l'investimento.

La soluzione applicativa proposta dovrà essere comprensiva di tutte le sue componenti architettoniche, delle licenze necessarie al suo corretto funzionamento, dovrà rispondere alle specifiche tecnico funzionali descritte e dovrà essere installabile su un server virtuale VMware. La valutazione della soluzione applicativa avverrà non solo in termini funzionali e prestazionali, ma anche in termini di fabbisogno di risorse allocate. In questo contesto, si fa presente che il sistema sarà utilizzato da un numero stimato di 250 utenti.

#### **3.1 INFRASTRUTTURA**

La configurazione e il software di sistema sul/sui server dovrà rispettare le seguenti indicazioni:

- Sistemi operativi Linux/Microsoft;
- Motore dell'DBMS potrà essere selezionato tra Oracle, Postgres, Mysql, le applicazioni dovranno essere indipendenti dal data base scelto;
- Corretto utilizzo dei *charset*, in ogni fase del trattamento dei dati (database, infrastruttura virtuale, output sul client). Si richiede preferibilmente l'utilizzo di Unicode con codifica UTF-8;
- Integrità referenziale nella progettazione del data base;
- Protocollo di comunicazione tra client e server: https;
- L'ambiente applicativo potrà prevedere l'utilizzo di software sia del mondo OpenSource/Freeware che proprietario, a seconda della migliore rispondenza alle esigenze di sviluppo, in ogni caso tutto compreso nel servizio;
- Relativamente all'interfaccia utente dovrà essere garantita in conformità con le norme dettate da W3C l'affidabilità, l'usabilità, ...
- Possibilità di utilizzo su dispositivi mobili (smartphone, tablet, etc)

L'appaltatore dovrà indicare anche il dimensionamento del/i server fisici su cui potrà essere installato un sistema di virtualizzazione VMware, tenuto conto che l'installazione, a cura dell'appaltatore, dovrà essere fatta all'interno di un IBM Flex System Enterprise Chassis.

Inoltre l'applicazione dovrà seguire le seguenti buone pratiche:

- Adottare una politica di rotazione e/o cancellazione dei file di log;
- Permettere di indicare, tramite opportuno file di configurazione le directory utilizzate per scritture di file temporanei e/o log;
- Esporre un servizio per la diagnostica;

## **Allegato B al Decreto n. 11 del 2 febbraio 2016**

- L'interfaccia utente, in caso di non funzionamento dovrà presentare un messaggio di errore utile all'individuazione della causa.

L'applicazione dovrà essere presentata all'utente, tramite un generico browser, in HTTPS e fruibile dai browser ad oggi più diffusi.

L'applicazione potrà utilizzare il supporto della Regione del Veneto per il rilascio di certificati digitali, di marche temporali e il servizio di posta certificata.

L'ambiente di sviluppo è a totale carico dell'appaltatore, che dovrà rendere disponibili i locali nei quali verranno svolte le attività previste, le necessarie dotazioni individuali di attrezzature informatiche per il proprio personale, nonché le risorse hardware e software necessarie per lo sviluppo e la memorizzazione delle procedure oggetto del contratto e per l'esecuzione dei test interni.

L'autorizzazione all'utilizzazione dei servizi di accesso a Co.Ge.A.P.S. ed altri eventuali servizi per l'accesso a banche dati esterne sarà predisposta dal Settore Sistema Informatico SSR.

### **3.2 FORMAZIONE E MANUALISTICA**

Parte integrante del servizio è la predisposizione e attuazione di un piano di formazione rivolto agli utenti Provider utilizzatori del S.A per la fase di avvio (pre e post, indicativamente n. 180-200 persone, con sessioni di massimo 50 personale) e la predisposizione e attuazione di un piano di formazione continuativo rivolto al personale della Regione del Veneto (indicativamente n. 8/10 persone) per il raggiungimento della completa conoscenza delle funzionalità offerte dal software e delle evoluzioni che lo stesso potrà subire (il piano dovrà prevedere modalità e tempi di attuazione). La formazione dovrà comprendere anche tutte le funzionalità rivolte al profilo di amministratore di sistema.

Dovrà essere predisposto e tenuto aggiornato, con le evoluzioni e correzioni apportate al software in corso d'opera, il manuale operativo, sia nella versione PDF che fruibile dall'operatore on line, comprensivo della sequenza delle operazioni per i più importanti casi d'uso.

La fornitura di tutti i manuali completi, per tutte le tipologie di utenza, è fondamentale e vincolante ai fini del collaudo e della partenza del sistema in produzione.

La formazione dovrà essere effettuata in una sede individuata dalla stazione appaltante.

Dovrà essere fornita completa e dettagliata documentazione riguardo le specifiche tecniche dell'applicativo.

### **3.3 DEFINIZIONE DEGLI SLA (SERVICE LEVEL AGREEMENT)**

Ai fini della definizione dei Livelli di Servizio (SLA) in fase di avviamento, e per il periodo di garanzia e per il periodo di assistenza post-garanzia, le anomalie rilevabili sul sistema sono classificate secondo criteri di gravità ed urgenza come segue:

#### **3.3.1 SLA Manutenzione Correttiva**

Problema bloccante: investe l'ambiente operativo e le attività critiche del servizio dipartimentale interessato; l'operatività di una parte significativa degli utenti interni e/o esterni è altamente compromessa; sono bloccanti anche le anomalie che impattano sulla corretta esecuzione di 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.

## **Allegato B al Decreto n. 11 del 2 febbraio 2016**

La segnalazione e classificazione del guasto sarà definita dalla stazione appaltante a cui spetta la chiusura della chiamata.

Problema grave: la normale attività degli utenti e/o l'erogazione di un servizio è fortemente degradata; sono gravi anche i problemi che impattano sulla normale operatività delle 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.

Problema secondario: impatta marginalmente sull'operatività degli utenti interni ed esterni. 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.

### **3.3.2 SLA Manutenzione Adeguativa**

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

### **3.3.3 SLA Manutenzione Evolutiva**

Il servizio comprende l'eventuale fornitura di 120 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 e adeguativa, la cui richiesta dovrà necessariamente pervenire dalla stazione appaltante, 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 S.A. 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.

### **3.3.4 Assistenza di secondo livello**

Tale assistenza è 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:

## **Allegato B al Decreto n. 11 del 2 febbraio 2016**

- 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.

### **4. Allegati**

Si elencano i documenti allegati che fanno parte integrante del presente capitolato tecnico:

- ALL 1 - NT\_E45\_MyPay\_IntegrazioneEnte\_v02 5
- ALL 2 - Integrazione MyPay
- ALL 3 - Tracciato record COGEAPS versione 1.15 ott2015
- ALL 4 - Procedura trasferimento file XML da Regione a COGEAPS
- ALL A - Descrizione processo accreditamento Provider
- ALL A1 - Workflow presentazione istanza provvisorio
- ALL A2 - Workflow accreditamento provvisorio
- ALL A3 - Workflow presentazione istanza standard
- ALL A4 - Workflow accreditamento standard
- ALL B - Accreditamento eventi
- ALL B1 - Workflow gestione eventi
- ALL C - Diagramma di GANNT