

**Consultazione di mercato finalizzata all'acquisizione del servizio di manutenzione e del supporto specialistico per il sistema di autorizzazione e accreditamento strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali.**

**Documento di Consultazione del Mercato**

**Informatica Alto Adige S.p.A., via Werner Von Siemens 29  
39100 Bolzano  
e-mail: [info@siag.it](mailto:info@siag.it)  
PEC: [supply@pec.siag.it](mailto:supply@pec.siag.it)  
Sito web: <http://www.siag.it>**

Bolzano, 18/10/2019

## Premessa

La Ripartizione Salute della Provincia autonoma di Bolzano ha la necessità di gestire e snellire tutti i processi di autorizzazione e accreditamento per tutte le tipologie di strutture sanitarie, sociosanitarie e sociali della Provincia. Il censimento e l'aggiornamento in tempo reale delle strutture che costituiscono la rete di offerta sanitaria dovrà basarsi sul sistema MRA (Monitoraggio della Rete di Assistenza) il cui flusso di informazioni rappresenta l'unica anagrafe di riferimento per tutti i livelli nazionali, nonché per ogni scambio informativo, riguardante le strutture della rete di offerta sanitaria, tra i livelli nazionali ed il livello regionale o tra le diverse regioni e province autonome.

A sostegno della gestione di queste attività, la Ripartizione Informatica della Provincia Autonoma di Bolzano ha ottenuto in riuso da Azienda Zero della Regione Veneto, ai sensi degli artt. 68 comma 1 ter e 69 comma 2bis del Codice dell'Amministrazione Digitale nonché delle "Linee guida su acquisizione e riuso di software per le pubbliche amministrazioni" in vigore dal 14/05/2019, la piattaforma open source A.Re.A. "Gestione informatizzata per l'autorizzazione e accreditamento di tutte le tipologie di strutture sanitarie, sociosanitarie e sociali" sviluppata da 3D INFORMATICA s.r.l..

Per rendere il software operativo, è necessario ora acquisire i seguenti servizi:

- installazione e configurazione della piattaforma;
- help desk comprensivo di manutenzione correttiva;
- personalizzazione del sistema;
- manutenzione evolutiva a consumo.

In base all'analisi istruttoria effettuata, risulta che la società 3D INFORMATICA s.r.l. offra i servizi richiesti. Prima di procedere, ai sensi dell'art. 25 L.P. 16/2015 e all'art. 63 comma 2 lett. b) n.3 del D.lgs. n. 50/2016, all'affidamento del servizio alla predetta società, l'Amministrazione, in conformità al principio di trasparenza, *favor participationis* e concorrenza, intende sondare il mercato al fine di conoscere se, diversamente dalle informazioni in proprio possesso, vi siano altri operatori economici in grado di fornire gli stessi servizi.

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 20 L.P. 16/2015 e dall'art. 66 comma 1 del D.lgs. n. 50/2016 e sulla base delle indicazioni fornite dall'Autorità Nazionale Anticorruzione (ANAC), l'Amministrazione intende effettuare un'indagine di mercato finalizzata a confermare l'esistenza dei presupposti che consentono l'espletamento della procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando di gara di cui all'art. 25, comma 1 lett. b) della L.P. 16/2015 e all'art. 63 comma 2 lett. b) del D.lgs. n. 50/2016.

Gli operatori economici che ritengono di poter fornire i servizi indicati nel presente avviso (installazione e configurazione, manutenzione correttiva e help desk e manutenzione evolutiva e le integrazioni con le procedure regionali e/o ministeriali) dovranno far pervenire la propria candidatura con le modalità e nei tempi di seguito indicati.

Si precisa che, qualora non pervengano manifestazioni di interesse o nessuna delle manifestazioni risulti adeguata - confermandosi pertanto, unitamente agli altri requisiti prescritti dalla fattispecie normativa sopra citata, la circostanza secondo cui la Società sopra indicata costituisca l'unico fornitore dei servizi descritti - l'Amministrazione comunica sin d'ora l'intenzione di concludere un contratto ai sensi dell'art.25, comma 1 lett. b) della L.P. 16/2015 e dell'art. 63 comma 2 lett. b), punto 3), del D.lgs. n. 50/2016 con la società 3D INFORMATICA s.r.l. che offre i servizi corrispondenti pienamente alle esigenze dell'Ente.

Vi preghiamo di fornire il Vostro contributo - previa presa visione dell'informativa sul trattamento dei dati personali sotto riportata - compilando il presente questionario e inviandolo entro il **30.10.2019 ore 12:00**, all'indirizzo e-mail [supply@pec.siag.it](mailto:supply@pec.siag.it).

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

Informatica Alto Adige S.p.A., salvo quanto di seguito previsto in materia di trattamento dei dati personali, si impegna a non divulgare a terzi le informazioni raccolte con il presente documento.

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

Bolzano, 18/10/2019

## Dati Azienda

---

*Azienda*

---

*Indirizzo*

---

*Nome e Cognome del referente*

---

*Ruolo in azienda*

---

*Telefono*

---

*Fax*

---

*Indirizzo e-mail*

---

**Titolare del trattamento dei dati personali** è l'ente committente Informatica Alto Adige S.p.a.

**Responsabile del trattamento ex art. 28 RGPD** è Informatica Alto Adige S.p.A., via Werner Von Siemens 29, 39100 Bolzano, e-mail: [info@siag.it](mailto:info@siag.it); PEC: [siag@legalmail.it](mailto:siag@legalmail.it). Il legale rappresentante di Informatica Alto Adige è il Presidente Dott. Christof Brandt.

**Sub-responsabili del trattamento ex art. 28, par. 4 RGPD** sono i soggetti terzi fornitori di servizi per Informatica Alto Adige con compiti di gestione operativa inerenti alla procedura di gara, o comunque ad essa legati da rapporto contrattuale unicamente per le finalità sotto descritte.

**Responsabile della protezione dei dati (RPD):** Filippo Trella, e-mail: [dpo@siag.it](mailto:dpo@siag.it)

**Origine dei dati:** I dati vengono raccolti presso l'interessato (concorrenti) e presso archivi, registri, albi ed elenchi tenuti da soggetti pubblici ai sensi della legge.

**Categorie dei dati:** I dati raccolti sono: dati identificativi e dati giudiziari (relativi a condanne, sanzioni e comunque provvedimenti derivanti da illeciti di natura penale, civile, amministrativa, previdenziale, contributiva e tributaria di cui all'art. 80 del D.lgs. n. 50/2016). In particolare, tale trattamento risulta necessario al fine del corretto espletamento della procedura di gara. In caso di mancato conferimento la procedura stessa non potrà essere portata a buon fine.

**Finalità e natura del trattamento:**

I dati forniti vengono raccolti e trattati da Informatica Alto Adige, anche in forma elettronica, in adempimento di precisi obblighi di legge derivanti dalla normativa in materia di appalti e contrattualistica pubblica, unicamente ai fini dell'espletamento della procedura di gara, nonché delle attività ad essa correlate e conseguenti.

Il trattamento dei dati giudiziari è effettuato esclusivamente per valutare il possesso dei requisiti previsti dalla vigente normativa applicabile rilasciata dal Garante per la protezione dei dati personali. Il conferimento dei dati è obbligatorio per lo svolgimento dei compiti amministrativi richiesti. Il rifiuto può precludere l'effettuazione della relativa istruttoria.



**Comunicazione e destinatari dei dati:**

I dati raccolti potranno altresì essere conosciuti da:

- soggetti incaricati del trattamento che a vario titolo operano nell'ambito di Informatica Alto Adige e a cui sono impartite per iscritto le dovute istruzioni per un lecito trattamento dei dati;
- altre Amministrazioni e Autorità pubbliche, cui i dati potranno essere comunicati per adempimenti procedurali;
- altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara, secondo le modalità e nei limiti di quanto previsto dalla vigente normativa in materia;
- soggetti esterni, i cui nominativi sono a disposizione degli interessati, facenti parte delle Commissioni di valutazione di volta in volta costituite;
- legali incaricati per la tutela di Informatica Alto Adige in sede giudiziaria.

In ogni caso, operazioni di comunicazione di dati personali, diversi da quelli sensibili e giudiziari, potranno essere effettuate da Informatica Alto Adige nel rispetto di quanto previsto Regolamento UE/2016/679 (RGPD).

I dati non saranno in alcun modo diffusi e comunicati a soggetti non autorizzati e in linea di massima non saranno trasferiti né comunicati all'estero. L'eventuale trasferimento di dati personali verso Paesi extra UE o organizzazioni internazionali che si renda necessario nell'ambito dei trattamenti specificati per le finalità precedentemente descritte avverrà esclusivamente nei termini previsti dagli artt. 46 e 47 del Regolamento Generale 2016/679".

**Diffusione:** Laddove la diffusione dei dati sia obbligatoria per adempiere a specifici obblighi di pubblicità previsti dall'ordinamento vigente, rimangono salve le garanzie previste da disposizioni di legge a protezione dei dati personali che riguardano l'interessato/l'interessata.

**Durata:** I dati conferiti saranno conservati secondo quanto stabilito dalla vigente normativa.

**Diritti dell'interessato:** In base alla normativa vigente l'interessato/l'interessata ha diritto di ottenere in ogni momento, con richiesta, l'accesso ai propri dati; qualora li ritenga inesatti o incompleti, può richiederne rispettivamente la rettifica e l'integrazione; ricorrendone i presupposti di legge opporsi al loro trattamento, richiederne la cancellazione ovvero la limitazione del trattamento. In tale ultimo caso, esclusa la conservazione, i dati personali, oggetto di limitazione del trattamento, potranno essere trattati solo con il consenso del/della richiedente, per l'esercizio giudiziale di un diritto del Titolare, per la tutela dei diritti di un terzo ovvero per motivi di rilevante interesse pubblico.

**Rimedi:** In caso di mancata risposta entro il termine di 30 giorni dalla presentazione della richiesta, salvo proroga motivata fino a 60 giorni per ragioni dovute alla complessità o all'elevato numero di richieste, l'interessato/l'interessata può proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati o inoltrare ricorso all'autorità giurisdizionale.



## Breve descrizione dell'iniziativa

Si prevede di stipulare un contratto per l'acquisto del servizio di installazione, configurazione, personalizzazione, help desk comprensivo di manutenzione correttiva e manutenzione evolutiva a consumo per la piattaforma A.Re.A.

La durata del Contratto presunta è di 12 mesi con 2 opzioni di rinnovo di altri 12 mesi ciascuna.

## Informativa della Stazione appaltante

Ai sensi della Determinazione dell'ANAC "*Linee guida per il ricorso a procedure negoziate senza previa pubblicazione di un bando nel caso di forniture e servizi ritenuti infungibili*" Informatica Alto Adige informa il mercato della fornitura circa gli elementi di seguito riportati.

### 1. Fabbisogno

Con la futura procedura si vuole dare copertura alle seguenti esigenze.

#### **1.1 Installazione e configurazione della piattaforma A.Re.A.**

L'applicativo sarà installato sui server messi a disposizione dalla pubblica amministrazione. Verrà fornito un accesso da remoto ai server tramite VPN. Sul server saranno installate le WebApp di A.Re.A. e le componenti necessarie al loro funzionamento. Saranno previsti due ambienti, uno di collaudo ed uno di produzione.

#### Attività previste

- a) Installazione della piattaforma nel DataCenter di Informatica Alto Adige;
- b) configurazione del sistema;
- c) formazione ed avviamento;
- d) importazione delle liste di dati vincolati per le registrazioni delle entità del sistema o per la predisposizione della domanda di Au/Ac.

#### Componenti software A.Re.A. interessate

- Bonita 6.4.0
- Db ExtraWay
- Db PostGresSQL
- Db Oracle
- Tomcat per le web app A.Re.A.

#### **1.2 Servizio di help desk comprensivo di manutenzione correttiva**

Il servizio di help desk dovrà essere erogato nei giorni feriali dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle 15:00 alle ore 18:00, escluso il sabato e la domenica e le festività. Il servizio viene gestito mediante specifico sistema di ticketing messo a disposizione da Informatica Alto Adige.

Contestualmente dovrà essere attivo il servizio di manutenzione correttiva al fine di garantire la correzione di bug sulla piattaforma.

**Attività previste**

- a) Supporto tecnico per la configurazione dei software;
- b) supporto applicativo all'uso del software;
- c) verifica e risoluzione delle anomalie segnalate;
- d) gestione completa del ciclo di vita della richiesta mediante accesso al sistema di Ticketing.

**SLA (Service Level Agreement)**

Di seguito la descrizione dei livelli di servizio attesi.

| <b>Anomalia</b>           | <b>Descrizione</b>  | <b>SLA (Service Level Agreement)</b>  |
|---------------------------|---|---|
| Bloccante                 | L'utente non è in grado di usufruire del servizio per indisponibilità dello stesso o perché le sue prestazioni risultano degradate                                | Presa in carico immediata, attivazione entro 4 ore lavorative   |
| Non bloccante critica     | L'utente è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute critiche dal cliente     | Presa in carico entro 2 giorni lavorativi, attivazione entro 2 giorni lavorativi dalla presa in carico  |
| Non bloccante non critica | L'utente è in grado di usufruire del servizio anche se le prestazioni dello stesso risultano degradate in alcune sue componenti ritenute non critiche dal cliente | Presa in carico entro 5 giorni lavorativi, attivazione entro 5 giorni lavorativi dalla presa in carico. |

**1.3 Personalizzazione del sistema**

Il software dovrà essere personalizzato secondo le esigenze della PAB.

**Attività previste**

- Integrazione con il sistema di autenticazione della PAB (infrastruttura Shibboleth) per consentire l'accesso al tramite l'utenza di dominio già registrata.



- Integrazione con il protocollo informatico. L'amministrazione espone un Web service per la protocollazione in entrata ed uscita delle domande in A.Re.A..
- Adeguamento applicativo riguardante la gestione delle anagrafiche comunali e delle liste ministeriali per la definizione degli ambiti assistenziali.
- Implementazione bilinguismo (lingua italiana e tedesca) interfaccia front end (label) e back end (modello dati) della piattaforma.

#### **1.4 Manutenzione evolutiva a consumo**

Monte ore di attività di sviluppo da utilizzare dopo la messa in produzione del sistema (opportunamente personalizzato) per far fronte ad eventuali nuove esigenze funzionali o adeguamenti normativi.

Sono stati stimati 100 gg/anno a consumo non garantiti.

## **2. Costi attesi**

La base d'asta annuale stimata per tutti i servizi sopra elencati è pari a circa € 157.450,00 (Euro centocinquantasettemilaquattrocentocinquanta/00) IVA esclusa, determinata sulla scorta di una preliminare valutazione dei prezzi di listino e relativi sconti di mercato.

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

In proposito, si precisa che, ove all'esito della presente consultazione risultassero sussistenti i presupposti di cui all'art. 63 del D.lgs. n. 50/2016, Informatica Alto Adige S.p.A. si riserva sin d'ora di procedere all'acquisto mediante procedura negoziata senza pubblicazione del bando.

Le domande sotto riportate riguardano la suite software indicata nel Fabbisogno.





### 3. Domande

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

**Risposta:**

---

---

---

2. Quali sono le condizioni contrattuali inerenti, l’help desk comprensivo di manutenzione correttiva, la manutenzione evolutiva, il supporto specialistico, la creazione di prodotti derivati, l’inclusione del codice sorgente?

**Risposta:**

---

---

---

3. Indicare se ci sono esperienze specifiche sul software in oggetto o su software analoghi.

**Risposta:**

---

---

---

4. Indicare eventuali profili professionali dedicati alle attività elencate al punto 1 – Fabbisogno.

**Risposta:**

---

---

---



5. Eventuali proposte aggiuntive o annotazioni.

**Risposta:**

---

---

---

---

**Firma Fornitore**

---