



FRONTESPIZIO PROTOCOLLO GENERALE

AOO: ASL_BO
REGISTRO: Protocollo generale
NUMERO: 0060582
DATA: 19/05/2022
OGGETTO: Indagine di mercato relativa all'acquisizione di un Service, ovvero fornitura in noleggio e servizi di manutenzione per il SISTEMA PER AL GESTIONE DELLE EMERGENZE SANITARIE delle CENTRALI OPERATIVE 118 della REGIONE EMILIA ROMAGNA ", per le esigenze del sistema di emergenza sanitaria 118 della Regione Emilia Romagna

SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE DA:

Rosanna Campa

CLASSIFICAZIONI:

- [01-07-01]

DOCUMENTI:

File	Firmato digitalmente da	Hash
PG0060582_2022_Lettera_firmata.pdf	Campa Rosanna	C015A4827218D3D2434BF15C214F153CE 8F533A8306CE538E70C7F7F3612023C



L'originale del presente documento, redatto in formato elettronico e firmato digitalmente e' conservato a cura dell'ente produttore secondo normativa vigente.

Ai sensi dell'art. 3bis c4-bis Dlgs 82/2005 e s.m.i., in assenza del domicilio digitale le amministrazioni possono predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o firma elettronica avanzata ed inviare ai cittadini stessi copia analogica di tali documenti sottoscritti con firma autografa sostituita a mezzo stampa predisposta secondo le disposizioni di cui all'articolo 3 del Dlgs 39/1993.



Dipartimento Amministrativo
UO Servizio Acquisti Metropolitan (SC)
Il Direttore
Settore Attrezzature e Prodotti Informatici

Spett.li
Operatori economici

OGGETTO: Indagine di mercato relativa all'acquisizione di un Service, ovvero fornitura in noleggio e servizi di manutenzione per il SISTEMA PER AL GESTIONE DELLE EMERGENZE SANITARIE delle CENTRALI OPERATIVE 118 della REGIONE EMILIA ROMAGNA ", per le esigenze del sistema di emergenza sanitaria 118 della Regione Emilia Romagna

Con la presente si chiede agli operatori economici se disponibili a erogare un service con assistenza tecnica e manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva, sui sistemi HW e SW, attualmente in uso presso le CENTRALI OPERATIVE 118 descritti nel seguito, a supporto della gestione delle emergenze sanitarie, in uso presso le 3 Centrali Operative 118 presenti in regione, site a Bologna, Parma e Ravenna, che servono una popolazione di 4,5 milioni di abitanti, per un totale di oltre 550.000 emergenze all'anno.

I servizi dovranno supportare le tre **Centrali Operative 18 (CO118)** della Regione: **Emilia Ovest** (sita a Parma, per le provincie di: Parma, Reggio Emilia, Piacenza), **Emilia Est** (sita a Bologna, per le provincie di: Bologna, Ferrara, Modena) e **Romagna** (sita a Ravenna, per le provincie di: Ravenna, Forlì-Cesena, Rimini).

Premesso che presso le centrali operative è in uso la piattaforma applicativa **118EMS**, sviluppata nel tempo da Engineering Ingegneria Informatica S.p.A, in piena sinergia e stretta collaborazione con le strutture direzionali e di coordinamento del servizio 118 regionale, sulla base dei requisiti operativi da essi indicati nel tempo, per seguire e supportare le modifiche organizzative e le mutate esigenze di servizio, si precisa che l'HW è in service e che la stazione appaltante possiede la Licenza d'Uso illimitata della soluzione applicativa 118EMS ma non il codice sorgente, che è di proprietà di Engineering Ingegneria Informatica S.p.A.

Descrizione del servizio richiesto

E' richiesto un servizio di fornitura in Service dell'HW e le seguenti caratteristiche di massima e indicative:

- Manutenzione ordinaria:
 - Manutenzione Correttiva (on-site e/o da remoto);
 - Rimozione dei problemi





- Manutenzione Preventiva e Monitoraggio;
 - Analisi degli stati del sistema per prevenire eventuali degradi
- Manutenzione Adeguativa
 - Sviluppi e configurazioni per assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo e al cambiamento dei requisiti organizzativi, normativi e d'ambiente
- Help Desk per la ricezione segnalazioni
- Assistenza Tecnica
 - Assistenza Tecnica Personalizzata e Telegestione
 - Project Management
 - Risorsa, specialista del prodotto e di metodologie professionali di project management per assicurare la conduzione del sistema, e gli sviluppi evolutivi
 - Presidio on site
 - Almeno 2 risorse equivalenti da svolgere a rotazione sulle diverse CO, per la presa in carico tempestiva, per l'analisi di dettaglio dei requisiti, reportistica complessa, etc...
 - Formazione;
 - Addestramento sulle nuove funzionalità sviluppate
- Manutenzione evolutiva
 - estensione delle funzioni applicative del sistema, secondo le richieste di evoluzione funzionale comunicate dalla Stazione Appaltante. Le richieste possono riguardare sia l' ampliamento di funzionalità esistenti, sia lo sviluppo di nuove funzionalità
- Sviluppo soluzioni innovative
 - Definite in accordo con il cliente

SLA Assistenza Hardware

Assistenza e manutenzione H24, 7gg su 7, con intervento in 4 ore su tutto i server dell'area operativa della emergenza. Assistenza e manutenzione next business day sul resto dei sistemi.

All'interno del contratto è da prevedere la sostituzione, senza interruzione dell'operatività, di tutti i sistemi dell'area di produzione e di tutte le postazioni operatore con periodicità tale da garantire sistemi sempre efficienti e performanti.

SLA Assistenza Software

Assistenza e manutenzione H24, 7gg su 7, sui software di produzione con tempi di presa in carico di 15 minuti.

Tempi di intervento e risoluzione in base alla tipologia di segnalazione, come da tabella seguente.

Area Applicativa

Critica

Impatto Evento

Bloccante
impossibilitata a lavorare con la

Priorità Assegnata

(centrale) Priorità 1



Anna Ghedini

UO Servizio Acquisti Metropolitan (SC)
0516079904
anna.ghedini@ausl.bologna.it

Azienda USL di Bologna

Sede legale: via Castiglione, 29 - 40124 Bologna
Tel +39.051.6225111 fax +39.051.6584923
Codice fiscale e partita Iva 02406911202



Area Applicativa	Impatto Evento	Priorità Assegnata
	soluzione informatica)	
Parzialmente - Critica	Parzialmente bloccante (blocco di alcune funzionalità del sistema in ambiente di produzione)	tempi di intervento 1 ora Priorità 2
Bassa criticità	Malfunzionamento di una postazione o di funzioni non critiche del sistema	tempi di intervento 4 ora Priorità 3 tempi di intervento 8 ore

Architettura Tecnologica

L'architettura tecnologica è fornita in Service, all'interno del periodo contrattuale , e prevede infrastrutture separate, una per ogni centrale, opportunamente ridondate, al fine di avere un elevato grado di resilienza poiché ogni centrale è in grado di lavorare in modo autonomo rispetto le altre, ma anche di vicariare le attività in caso di fault importanti.

Esistono poi alcuni servizi regionali che sono centralizzati sulla CO di Emilia EST.

Di seguito l'equipaggiamento di ognuna delle 3 Centrali Operative:

- 2 application server per il sistema 118EMS di produzione
- 2 application server per il DB cartografico
- 2 db server e la SUN per il DB Oracle
- 2 server per il sistema 118EMS usabile dalle postazioni di backoffice
- 2 server per il DB cartografico di backoffice

In aggiunta a questi sistemi sulla CO di Emilia Est sono presenti i seguenti server Regionali:

- 2 application server per il sistema di pubblicazione del DUMP
- 1 application server la consultazione dei report
- 1 application server la consultazione dei dati di missione delle CO deprecate
- 1 application server per il sistema di monitoraggio
- 2 db server e relativa SAN per la gestione dei dati delle CO deprecate
- 1 application server in DMZ per i servizi esposti in internet
- 1 application server per ambiente di test in preilascio



Anna Ghedini
UO Servizio Acquisti Metropolitan (SC)
0516079904
anna.ghedini@ausl.bologna.it

Azienda USL di Bologna
Sede legale: via Castiglione, 29 - 40124 Bologna
Tel +39.051.6225111 fax +39.051.6584923
Codice fiscale e partita Iva 02406911202



Sempre in CO Emilia Est è anche presente un ambiente per la formazione

- 2 application server per 118EMS e cartografia
- 1 DB server

Postazioni client

- Le postazioni operatore della soluzione applicativa sono: 15 per la CO Emilia Ovest, 25 per Emilia Est e 15 per Romagna, ciascuna comprensiva di 4 monitor. Si aggiungono 12 postazioni per l'aula formazione.

Moduli e Integrazioni

L'architettura del SW si compone di diversi moduli, che interagiscono tra di loro per fornire un ambiente integrato di gestione delle emergenze sulla Postazione Operatore.

Il sottosistema dedicato alla gestione emergenza/urgenza, rappresenta il cuore dell'intero sistema, consentendo principalmente all'utente di:

- registrare le informazioni riguardanti una chiamata d'emergenza;
- funzioni di cartografia
- dispatch e gestione dell'emergenza;
- supervisionare le emergenze attive sul territorio.

A valle del modulo base è possibile attivare una serie di moduli, che consentono di accedere a funzioni aggiuntive, ovvero è integrati dai seguenti sistemi funzionali al modulo stesso:

- Sistema GIS
- Integrazione CTI
- Software Sistema Radio
- Sistema Mobile per i mezzi di Soccorso su Tablet
- Modulo Scheda Paziente su Tablet
- Pianificazione Mezzi
- Gestione elisoccorso

L'applicativo è inoltre integrato con i seguenti sistemi "esterni"

- Sistema DAEResponder



Anna Ghedini
UO Servizio Acquisti Metropolitan (SC)
0516079904
anna.ghedini@ausl.bologna.it

Azienda USL di Bologna
Sede legale: via Castiglione, 29 - 40124 Bologna
Tel +39.051.6225111 fax +39.051.6584923
Codice fiscale e partita Iva 02406911202



- Sistema integrazione Pronto Soccorso
- Sistema di Business Analysis
- CED Interforze

Con il presente avviso si chiede agli operatori economici manifestare eventuale interesse per l'erogazione dei servizi suindicati, garantendo la continuità operativa del sistema e la fruizione senza malfunzioni o disservizi del sistema applicativo in dotazione alle Centrali Operative del servizio 118 di Regione Emilia-Romagna.

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

Si segnala inoltre che qualora pervenga una sola manifestazione di interesse l'ente si riserva, previa valutazione amministrativa, tecnica ed economica, di affidare direttamente i servizi a tale operatore economico in base all'art.63 comma 2 lett.b) del D.Lgs.5072016; qualora, invece, pervengano più manifestazioni di interesse, si procederà secondo la normativa vigente.

Pertanto le ditte interessate dovranno inviare la sola manifestazione di interesse alla scrivente, ovvero all'indirizzo di posta elettronica: anna.ghedini@ausl.bologna.it, entro e non oltre giovedì 09 giugno 2022 ore 12.00.

A disposizione per ogni altra informazione, si porgono distinti saluti.

Firmato digitalmente da:
Rosanna Campa

Responsabile procedimento:
Anna Ghedini



Anna Ghedini
UO Servizio Acquisti Metropolitan (SC)
0516079904
anna.ghedini@ausl.bologna.it

Azienda USL di Bologna
Sede legale: via Castiglione, 29 - 40124 Bologna
Tel +39.051.6225111 fax +39.051.6584923
Codice fiscale e partita Iva 02406911202