

1. LOTTO 1 ASUGI E BURLO

Nel presente lotto è richiesta l’attivazione dei seguenti servizi, suddivisi nelle seguenti voci:

- “Voce 1”, relativa ai servizi da espletare presso la sede del BURLO;
- “Voce 2”, relativa ai servizi da espletare presso le sedi di ASUGI;

Voce 1_ Burlo

Servizi richiesti:

D) servizio noleggio full risk riscuotitrici automatiche.

FABBISOGNI RISCOUITRICI AUTOMATICHE E STORICO BURLO

N. CASSE AUTOMATICHE RICHieste		STORICO INCASSO							STORICO TRANSAZIONI				
TIPO A	TIPO B	2022			2023			2022			2023		
		CASSA TIPO A		CASSA TIPO B	CASSA TIPO A		CASSA TIPO B	CASSA TIPO A		CASSA TIPO B	CASSA TIPO A		CASSA TIPO B
		Carte elettroniche	Contanti	Carte elettroniche	Carte elettroniche	Contanti	Carte elettroniche	Carte elettroniche	Contanti	Carte elettroniche	Carte elettroniche	Contanti	Carte elettroniche
1		106.419,20	12.022,20	/	127.441,90	15.109,70	/	3144	376	/	3515	527	/

Voce 2_ASUGI

Servizi richiesti:

- A) servizio CUP;**
- B) Centri prelievo**
- C) servizio di Anagrafe sanitaria;**
- D) servizio noleggio full risk riscuotitrici automatiche.**

1.1 SERVIZIO CUP, CENTRI PRELIEVO E ANAGRAFE SANITARIA

SERVIZIO CUP E CENTRI PRELIEVO

Nelle tabelle di seguito riportate si elencano le tipologie di attività relative ai servizi CUP e centri prelievo che dovranno essere espletate nel lotto ASUGI:

FRONT OFFICE	
ATTIVITA'	ATTIVATA
A. Prenotazione*	X
B. Modifica e disdetta della prenotazione	X
C. Accettazione delle prestazioni	X
D. Attività di contabilizzazione e cassa**.	X
F. Attività di richiesta, consegna contenitori e provette/laboratorio, consegna referti e cartelle cliniche, consegna CD/DVD e altra documentazione sanitaria e amministrativa secondo indicazioni aziendali.	X

Il servizio verrà attivato per tutte le sedi di ASUGI fatta eccezione per sedi di San GIACOMO, SAN GIOVANNI E PUCCINI, per le quali l'Azienda Sanitaria si riserva la facoltà di attivarlo successivamente in base alle direttive Regionali per i Centri prelievi.

*Prenotazione

libera Professione

La gestione delle prenotazioni di prestazioni sanitarie in regime di libera professione deve essere garantita da uno **sportello dedicato nella fascia pomeridiana**. Nell'ambito di tale gestione l'operatore deve provvedere altresì a rispondere alle chiamate e conseguentemente fissare gli appuntamenti, nonché annullare/spostare gli appuntamenti già fissati in caso di impedimento comunicato dal medico che effettua attività intramoenia.

Registrazione autocertificazioni di esenzione

Con riferimento alla sottovoce "registrazione autocertificazioni di esenzione per età e reddito" l'operatore della ditta affidataria effettuerà le attività di inserimento, acquisizione della sottoscrizione e fotocopia della documentazione.

**** Attività di contabilizzazione e cassa**

Con riferimento alla sottovoce "registrazione dei pagamenti e dei rimborsi" la ditta affidataria effettuerà l'attività di rimborso come da protocolli aziendali.

Con riferimento alla sottovoce "gestione buoni pasto e rendicontazione" si specifica che l'operatore effettuerà le operazioni di incasso relative ai buoni mensa, la registrazione ed incasso corrispettivi vari dovuti a consegna buoni pasto.

BACK OFFICE		
ATTIVITA	ATTIVATA	NON RICHIESTA
A. Prenotazione in back office	X	
B. Chiusura cassa	X	
C. Ricognizione referti non ritirati*	X	
D. Monitoraggio funzionalità casse automatiche e dei totem	X	
E. Gestione e spedizione referti e cartelle cliniche, CD/DVD e altra documentazione sanitaria e amministrativa secondo indicazioni aziendali.	X	
F. Servizio di archiviazione "consensi privacy"**	X	
G. Ricognizione per recupero credito***	X	
H. Inoltro liste prenotati	X	
I. Registrazione delle prestazioni non prenotate nel CUP/centri prelievo.		X
L. Imbustamento degli esami di laboratorio.	X	

J. Gestione agende di prenotazione della libera professione		X
---	--	---

*Ricognizione/Verifica referti non ritirati.

L'attività dovrà essere eseguita secondo le seguenti indicazioni: evidenza dei referti non ritirati entro 30 gg dalla data di disponibilità degli stessi, un sollecito telefonico entro i successivi 30 gg. ed entro ulteriori 15 gg. predisposizione di un report mensile (file) completo di dati anagrafici degli utenti, tipologia di prestazioni e importi dei soggetti che non hanno provveduto al ritiro ed altri dati eventualmente necessari.

**Servizio di archiviazione "consensi privacy".

Con riferimento a quanto già descritto nella parte generale comune ai lotti, al fine di consentire la stima del dimensionamento organizzativo delle attività oggetto di fornitura, ASUGI presenta un volume annuo pari a 70.000 moduli che potrà variare in eccesso o in difetto per una misura pari al 20% del volume annuo totale.

***Ricognizione per recupero credito.

Ad integrazione di quanto già descritto nella parte generale comune ai lotti, l'operatore della ditta affidataria dovrà eseguire in particolare le attività di seguito declinate:

- Ricezione del file da parte del Referente Aziendale riportante l'elenco delle prestazioni ambulatoriali e di pronto soccorso che risultano refertate/erogate e non pagate nonché del file riportante l'elenco dei referti non ritirati che risultano da pagare;
- Verifica delle prestazioni e degli eventuali errori di acquisizione (duplicazione, esenzioni non acquisite, pagamenti già effettuati con altra modalità, etc. ...) per le prestazioni ambulatoriali e di pronto soccorso nonché per i referti non ritirati individuati con i criteri sopra indicati;
- Restituzione del file al Referente Aziendale, secondo il format indicato, riportando le prestazioni che risultano insolute;
- Per le prestazioni erogate a stranieri non iscritti al SSN invio della richiesta di pagamento;
- Verifica ed invio di richiesta di pagamento delle prestazioni effettuate e non pagate a seguito di "rinuncia ricovero" da parte dell'assistito";
- Gestione delle richieste di informazione e delle contestazioni di primo livello, telefoniche, via e-mail e in modalità front office;
- Registrazioni nell'applicativo CUPWEB dei pagamenti di prestazioni ambulatoriali effettuati per il tramite dei convenzionati alla riscossione.

SERVIZIO ANAGRAFE SANITARIA

ATTIVITA'	ATTIVATA	NON RICHIESTA
Attività di anagrafe sanitaria*	X*	

Il servizio verrà attivato per tutte le sedi di ASUGI fatta eccezione per Trieste e Cormons, per le quali l'Azienda Sanitaria si riserva la facoltà di attivarlo successivamente.

Attività di anagrafe sanitaria.

In particolare, l'operatore dovrà effettuare oltre alle attività già elencate nella parte generale del presente capitolato la seguente ulteriore attività:

- archiviazione documenti digitali e cartacei relativi all'attività anagrafe sanitaria.

1.2 RISCOUOTITRICI AUTOMATICHE SPECIFICHE DI LOTTO

Specifiche strutturali

Si specifica che in ASUGI tutti i solai hanno una portata pari a 300 kg/mq.

Nelle sedi presso le quali dovranno essere installate le incassatrici automatiche, è necessaria una piastra di ripartizione del carico al piede di ciascuna incassatrice, di misure minime 80x100 cm. Tali piastre di distribuzione non dovranno in ogni caso generare un rischio inciampo dovuto al dislivello tra la piastra di distribuzione stessa a cui ciascuna incassatrice è ancorata ed il pavimento. Pertanto, l'aggiudicatario dovrà mettere in atto i necessari accorgimenti in modo da ridurre tale rischio e renderlo accettabile (a titolo di esempio non esaustivo, la realizzazione di uno "smusso" per aggiunta o rimozione di materiale al bordo per ridurre il rischio e l'apposizione di segnaletica adeguata; non si ritiene sufficiente una mera segnalazione, qual è un nastro).

ASUGI si impegna a fornire all'aggiudicatario ogni ulteriore informazione in suo possesso.

Si intendono incluse tutte le eventuali attività edili/carpenteria previste dal fornitore per la messa in opera sicura degli apparecchi e dei loro accessori.

Le modalità di installazione dovranno essere concordate preventivamente con l'Ufficio tecnico dell'Azienda.

SPECIFICHE IT ASUGI

Di seguito vengono definite le specifiche che i sistemi forniti dovranno rispettare relativamente ad aspetti della sfera dell'IT (Information Technology). Qualunque elemento riportato in offerta tecnica dai partecipanti in contrasto o non in coerenza con i principi ed i contenuti di seguito riportati non avrà alcun valore contrattuale.

Il sistema nel suo complesso dovrà essere coerente con le politiche di sicurezza e di privacy dell'ASUGI e più in generale dovrà funzionare nel rispetto delle norme di buona tecnica, delle "best practice", dei regolamenti, delle norme tecniche e della legislazione vigente, in particolar modo in materia di sicurezza e privacy.

I sistemi forniti dovranno permettere ad ASUGI di rispondere, per lo specifico dei sistemi offerti, a tutte le prescrizioni del complesso quadro normativo vigente.

Dal punto di vista della sicurezza, in primis dovrà rispondere a quanto richiesto:

- Dal Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati – GDPR del 14.04.2016 e al D. Lgs. 196/2003 s.m.i., cosiddetto Codice Privacy, così come novellato dal D.lgs. 101/2018; l'aggiudicatario verrà designato responsabile ex art. 28 del GDPR e dovrà produrre ed attuare tutto quanto richiesto, per quanto pertinente prima del collaudo e per tutta la durata del contratto. Il modulo fac simile di designazione è riportato in allegato ed è parte integrante della documentazione di gara.
- Dalla Circolare AGID 18 aprile 2017, n. 2/2017, recante "Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni", con livello ALTO; inoltre, l'aggiudicatario dovrà collaborare attivamente per quanto oggetto di fornitura alla produzione di documentazione che l'ASUGI è chiamata a redigere in ottemperanza alla suddetta circolare AGID.
- Dalla Determinazione AGID n. 220/2020 del 17/05/2020 "Adozione delle Linee Guida - La sicurezza nel procurement ICT" e dalle Linee Guida allegate.
- Dalle direttive UE NIS (Network and Information Security) e NIS2, nonché dai Decreti Legislativi di recepimento.

Dovranno, inoltre, rispettare le indicazioni AgID inerenti lo sviluppo e l'acquisizione di software e, in particolare:

- il rispetto di quanto prescritto nelle "linee guida di sicurezza nello sviluppo delle applicazioni" AgID, anche dette "linee guida AgID per lo sviluppo sicuro del software";
- la conformità alle regole sull'interoperabilità prescritte dalle linee guida emanate in attuazione dell'articolo 73 del CAD;
- la possibilità di esportare l'intera base di dati (inclusi di ogni tipo di indice o metadato utilizzato per implementare le funzionalità del software stesso) in formato standard e aperto, per scongiurare la possibilità di lock-in, come meglio specificato nelle linee guida n.8 di ANAC.

Qualora i sistemi forniti intendano essere collegati nella rete aziendale, essendo quest'ultima intrinsecamente una rete IT medica secondo la norma IEC 80001-1, s'intende che il collaudo dell'intero sistema sarà condizionato alla redazione e sottoscrizione da parte del fornitore di un accordo di responsabilità (responsibility agreement) redatto secondo i dettami della stessa norma. Tale documento farà esplicito riferimento all'installazione ASUGI, nei modi e nei termini definiti dal presente documento e che verranno a presentarsi all'atto pratico dell'installazione e della manutenzione del sistema nel tempo. Il responsibility agreement, redatto dall'aggiudicatario e revisionato/validato da ASUGI, conterrà espliciti riferimenti alla "marcatura CE" dei sistemi offerti ed al fatto che i requisiti essenziali di sicurezza non verranno inficiati nella particolare installazione ASUGI e nel tempo, così come intesa sopra.

Qualora i sistemi forniti non s'intendano collegati in alcuna maniera alla rete dati, essi devono comunque rispondere ai requisiti dettati dalla normativa citata.

Se l'oggetto di fornitura include dispositivi medici, il fornitore dovrà compilare, sottoscrivere e allegare all'offerta tecnica il modulo Manufacturer Disclosure Statement for Medical Device Security (MDS2) versione 2019 per ciascuno di essi, in maniera da permettere all'Azienda una più agevole valutazione delle eventuali criticità della messa in uso dei sistemi offerti anche secondo EC/TR 80001-2-2. È comunque onere del fornitore verificare la versione più recente del modulo dal sito NEMA e compilare e fornire tale versione.

In caso di fornitura di dispositivi medici, inoltre, l'aggiudicatario con la partecipazione alla presente procedura di gara dichiara che le caratteristiche tecniche dell'infrastruttura IT descritte in capitolato e nel presente documento, sono adeguate ai dispositivi medici oggetto di fornitura, nei termini previsti dal Regolamento Europeo 2017/745 con particolare riferimento all'Allegato I – par. 17.4 ("I fabbricanti indicano i requisiti minimi in materia di hardware, caratteristiche delle reti informatiche e misure di sicurezza informatica, compresa la protezione contro l'accesso non autorizzato, necessari per far funzionare il software come previsto").

Inoltre, sempre nel caso in cui l'oggetto di fornitura include dispositivi medici, il sistema fornito dovrà rispondere a quanto richiesto:

- dal IHE Patient Care Device (PCD) White Paper, "Medical Equipment Management (MEM): Medical Device Cyber Security – Best Practice Guide";
- dalla linea guida "MDCG 2019-16 Guidance on Cybersecurity for medical devices".

In generale l'aggiudicatario si assume la piena responsabilità della sicurezza informatica e nel trattamento dei dati affidato nell'ambito di quanto richiesto dalla presente procedura d'acquisto, in particolare in merito all'integrità, disponibilità e riservatezza dei dati e dei sistemi. Pertanto, anche nei casi in cui la sicurezza dei dati gestiti dai sistemi oggetto di fornitura possa essere legata agli effetti di altro hardware e software in gestione di altro soggetto, l'aggiudicatario rimane responsabile di monitorare tali elementi e segnalare in via formale qualora ritenga vi siano aspetti di inadeguatezza. In tale responsabilità ricade anche l'onere di richiedere gli strumenti per fare gli audit ed il monitoraggio, per eseguire le ricerche di

anomalie, oltre alla comunicazione formale delle proposte percorribili per raggiungere gli obiettivi. Analogamente l'aggiudicatario accetta e collabora pienamente a qualsiasi attività di assessment e audit che ASUGI o società da essa incaricate dovessero condurre sui sistemi oggetto di fornitura.

In coerenza con quanto stabilito dal "Piano triennale per l'informatica nella Pubblica Amministrazione" di AGID e della "Strategia Cloud Italia" del Dipartimento per la trasformazione digitale della Presidenza del Consiglio dei Ministri, tutti i "servizi digitali" forniti nell'ambito della presente procedura ad ASUGI dovranno rispondere al "Regolamento recante i livelli minimi di sicurezza, capacità elaborativa, risparmio energetico e affidabilità delle infrastrutture digitali per la PA e le caratteristiche di qualità, sicurezza, performance e scalabilità, portabilità dei servizi cloud per la pubblica amministrazione, le modalità di migrazione nonché le modalità di qualificazione dei servizi cloud per la pubblica amministrazione" (cosiddetto "Regolamento Cloud e Infrastrutture", adottato da AGID con Determinazione 628/2021) e pertanto tali servizi digitali dovranno essere qualificati come SaaS sul Marketplace ACN con livello coerente necessario con la classificazione dei dati oggetto di trattamento ("ordinari", "critici" o "strategici") nell'ambito della presente fornitura.

Pertanto, in linea con il principio "cloud first", i servizi digitali oggetto di fornitura potranno essere erogati in modalità SaaS, fermo restando tutte le prescrizioni riportate nel presente documento, in particolare quelle relative al single sign-on.

I servizi SaaS forniti dovranno avere caratteristiche tecniche compatibili con tale modalità di erogazione in maniera nativa, ovvero dovranno essere SaaS by design. In tal senso, tra gli altri aspetti caratteristici del paradigma SaaS by design, i sistemi offerti dovranno essere progettati secondo l'architettura 3-Tier, ovvero con una separazione tra il livello di presentazione ed il livello applicativo, in modo che gli utenti finali non abbiano in alcun modo accesso diretto alle risorse al livello dati (a titolo di esempio non esaustivo, non dovrà essere necessario realizzare trust di dominio tra il dominio degli utilizzatori e il dominio del server, ovvero non dovrà essere necessaria alcuna interazione sistemistica finalizzata all'accesso diretto dell'utente finale ad eventuali risorse locali del server, che dovrà essere gestita in sicurezza tramite meccanismi strettamente applicativi, fermo restando le prescrizioni relative al Single Sign On così come di seguito descritte). I servizi SaaS offerti dovranno essere fruibili tramite collegamento internet e tramite i web browser in uso presso ASUGI e senza alcun componente aggiuntivo sul browser stesso o sul client in generale; la sicurezza delle connessioni tra browser e servizi SaaS remoti dovrà essere adeguata alla tipologia di dati scambiati, in ogni caso dovrà essere adottato il protocollo HTTPS (TLS 1.2 o superiore – in ogni caso non deprecato – con certificato pubblico in gestione e a carico dell'aggiudicatario; tale certificato dovrà essere riconosciuto come valido dai browser di cui sopra, senza specifiche configurazioni, ovvero non dovranno essere usati certificati di tipo self-signed) e in alcun caso verranno realizzate connessioni VPN o di altro tipo ad hoc, (es. sistemi di virtualizzazione applicativa o del desktop) per sopperire ad eventuali carenze architetturali in termini di sicurezza o funzionalità, ovvero i servizi dovranno sempre essere fruibili in maniera efficace e sicura tramite internet. I server che contengono i dati trattati di titolarità ASUGI dovranno risiedere all'interno della UE e per nessuna ragione dovranno essere effettuate copie di tali dati al di fuori del perimetro della UE, neppure per motivi di continuità di servizio e disaster recovery.

Relativamente al Single Sign On (SSO), dovrà essere possibile attivare nel corso di tutta la durata contrattuale, a discrezione di ASUGI e senza oneri aggiuntivi per ASUGI stessa, il SSO così come di seguito descritto: ASUGI è dotata di un sistema IdP basato su tecnologia Microsoft ADFS v4.0,

accessibile sia dalla rete privata regionale RUPAR che da internet, ed i sistemi oggetto di fornitura dovranno interfacciarsi con tale IdP tramite il protocollo SAML v2.0. In tal senso dovrà essere possibile l'autenticazione ai sistemi forniti tramite le credenziali di dominio Microsoft Active Directory di ASUGI, se i servizi sono fruiti dall'interno delle reti private RUPAR, e – in maniera configurabile – tramite le credenziali di dominio Microsoft Active Directory di ASUGI e/o tramite l'infrastruttura di autenticazione nazionale SPID/CIE, se i servizi sono fruiti da internet.

Nello scenario SaaS potranno essere forniti, se indispensabili per gli scopi della presente fornitura, anche specifici dispositivi connessi anch'essi con i servizi SaaS. Tale connettività verrà garantita unicamente per mezzo di connessione cablata alla rete LAN ASUGI e secondo le modalità descritte di seguito.

Inoltre, sempre in coerenza con quanto stabilito da AGID, i sistemi forniti dovranno essere progettati, realizzati ed installati in modo da minimizzare fenomeni di lock-in e in ogni caso, durante gli ultimi due trimestri di durata del contratto ed eventualmente per i tre mesi successivi, e comunque fino al raggiungimento dell'obiettivo, l'aggiudicatario dovrà favorire in ogni modo il travaso e la fruizione dei dati verso sistemi di terze parti, il che sarà vincolato al pagamento delle ultime due fatture. Tali attività ed i servizi professionali e tecnici associati sono perciò da intendersi oggetto di fornitura del presente contratto.

Dovrà essere indicato chiaramente in offerta tecnica in quale scenario tecnologico (SaaS o "Integrazione con l'infrastruttura IT", così come descritti nel presente documento) ricade l'offerta presentata e dovrà essere dettagliato come - tecnicamente e organizzativamente - l'aggiudicatario intende rispondere alle prescrizioni del presente documento.

In generale per l'analisi preliminare e l'avviamento all'uso dei sistemi oggetto di fornitura ASUGI metterà a disposizione 5 giornate uomo di tecnico sistemista senior e 5 giornate uomo di project manager. La mancanza di autonomia operativa da parte dell'aggiudicatario o particolari necessità di assistenza svolta da personale ASUGI, che vadano oltre i limiti sopra riportati, verranno computati da ASUGI che si riserva la facoltà di quantificare le relative spese in base al listino allegato alla Convenzione Consip "Servizi di System Management" e di dedurle dal piano di fatturazione previsto. Con la partecipazione alla gara si intende accettato tale meccanismo compensativo.

Specifiche di integrazione con l'infrastruttura IT

I sistemi oggetto di fornitura dovranno essere integrati ed interfacciati con l'infrastruttura informatica di rete e sistemistica dell'ASUGI, secondo quanto riportato nel seguito.

I dispositivi dotati di connettività di rete (host) che necessitano di collegamento alla rete dati per svolgere le funzioni richieste, potranno essere inseriti nella LAN ASUGI seguendo lo scenario descritto nel seguito.

In particolare, gli host oggetto di fornitura saranno integrati nella sola infrastruttura di rete ASUGI e saranno oggetto di policy di segmentazione e segregazione del traffico. La segmentazione del traffico verrà effettuata assegnando agli host stessi una specifica classe di indirizzi IP statici (se il numero di host complessivi afferenti alla rete assegnata è minore di 50) o dinamici (se il numero di host complessivi afferenti alla rete assegnata è maggiore di 50) coerente con il piano di indirizzamenti ASUGI; in ogni caso ASUGI si riserva la decisione finale di adottare indirizzi statici o dinamici e nel primo caso la gestione dell'assegnazione univoca degli indirizzi sarà a carico dell'aggiudicatario. Gli host verranno inseriti in una VLAN dedicata, assegnata dall'ASUGI, dalla quale potranno effettuare solo l'eventuale traffico necessario per svolgere le funzioni richieste in capitolato e l'eventuale traffico relativo all'assistenza remota da parte del fornitore. La segregazione del traffico verrà garantita tramite opportune ACL (Access Control List) o configurazioni sui firewall aziendali (ISFW – Internal Segregation Firewall), stilate per rete IP e per porta, sulla base delle sole effettive necessità di traffico per svolgere le funzioni richieste in capitolato. Il fornitore dovrà garantire piena collaborazione nella redazione di tali ACL e/o regole sui firewall aziendali (ISFW – Internal Segregation Firewall), per una durata complessiva di almeno un giorno lavorativo uomo e comunque fino al raggiungimento del risultato atteso. In ogni caso il traffico sarà consentito solo dalla periferia al centro e non da periferia a periferia, in particolare la rete IP/VLAN assegnata non avrà in alcun caso visibilità di rete sulle reti IP/VLAN dei PC in dominio ASUGI. ASUGI si riserva di assegnare una o più reti IP/VLAN all'aggiudicatario in base alla specifica architettura proposta.

È attivo sulla LAN ASUGI un sistema di autenticazione degli host di rete basato su protocollo IEEE 802.1x e realizzato per mezzo di tecnologia Microsoft NPS. Tutti gli host forniti e collegati alla LAN ASUGI dovranno essere tali da consentire l'autenticazione di rete tramite MAC address (cosiddetta MAC authentication bypass - MAB). A titolo di esempio non esaustivo, l'autenticazione avviene solo a seguito di traffico effettuato a partire dall'host che dovrà essere in tal senso caratterizzato/configurato.

Nel caso in cui gli host forniti siano di tipo trasportabile, palmari o mobile (tablet, smartphone, ecc) la connettività verrà garantita unicamente per mezzo di connessione cablata alla rete LAN ASUGI, secondo quanto riportato precedentemente. Non sarà consentito in alcun caso il collegamento di tali dispositivi tramite le postazioni di lavoro ASUGI (PC) – per esempio con collegamenti USB – o tramite rete Wi-Fi, in quanto ASUGI non è dotata di tale tipo di infrastruttura a servizio di tali casi d'uso. I collegamenti cablati dovranno essere realizzati con un adeguato grado di resistenza meccanica, nel caso per esempio dei dispositivi palmari o mobile, dovrà essere fornita una docking station e non saranno consentiti adattatori stand-alone di alcun tipo (ad esempio adattatori USB-RJ45). I dispositivi di tipo palmare e mobile dovranno essere specificatamente previsti dal fabbricante per uso in ambienti sanitari e locali ad uso medico (secondo la CEI 64-8/7), se del caso, ovvero rispondenti ai seguenti requisiti: rispondenza alle norme IEC 60601-1, grado di protezione IP pari almeno ad IP54; certificazione per resistenza alle cadute da 1 metro di altezza (per esempio secondo MIL-STD-810F/G); involucro/custodia certificato sanificabile, privo di spigoli (seamless) e realizzato in materiale antibatterico/antimicrobico soprattutto in relazione a MRSA. Le attività svolte dagli operatori ASUGI su tali dispositivi dovranno essere garantite dal fornitore con la migliore operatività in termini di facilità d'uso ed efficacia, in particolare per i dispositivi mobile i servizi dovranno essere resi disponibili dal fornitore per

mezzo di specifiche applicazioni (non sarà consentito l'uso di applicazioni web su dispositivi mobile) e tali applicazioni dovranno essere pensate anche per l'uso off-line, data la necessità di avere connettività esclusivamente cablata di cui sopra.

Per le eventuali attività di assistenza remota, effettuate nel corso della durata del contratto dagli amministratori di sistema formalmente nominati dall'aggiudicatario, la connettività agli host oggetto di assistenza sarà garantita esclusivamente per mezzo dei sistemi VPN aziendali ASUGI, basati su tecnologia Cisco AnyConnect e su cui la modalità Split Tunnel è per policy sempre disattivata. L'accesso verrà consentito solo a seguito di domanda sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante o procuratore protempore dell'aggiudicatario – compilando il modulo standard ASUGI – ed inviata da casella PEC ad asugi@certsanita.fvg.it, con allegati i documenti di identità e CF in corso di validità dei soggetti da abilitare. La connessione VPN dovrà essere di tipo client-to-site ed effettuata per mezzo di credenziali personali con bassi privilegi (livello user), ed in alcun caso saranno consentite connessioni di tipo site-to-site. Nel presente scenario, a valle dell'instaurazione della connessione VPN, il collegamento ai singoli host oggetto di assistenza dovrà avvenire esclusivamente con gli strumenti scelti dall'aggiudicatario, sempre e comunque con modalità rispondenti al quadro legislativo e normativo vigente, solo a valle di validazione degli strumenti stessi da parte dell'ASUGI. Il servizio di connessione remota VPN ASUGI non verrà prestato all'aggiudicatario con livelli di servizio garantiti; perciò, il servizio offerto dovrà essere organizzato in modo da sopperire all'indisponibilità del servizio VPN in altro modo (per esempio con intervento sul posto o altri sistemi di allarme e sicurezza), senza inficiare i livelli di servizio offerti né la sicurezza degli stessi, o evidenziando in offerta i livelli di servizio in caso di indisponibilità del servizio VPN.

Per quanto riguarda le eventuali attività di telemonitoraggio continuo da internet degli host oggetto di assistenza, nel presente scenario, lo strumento messo a disposizione da ASUGI è il firewall di navigazione gestito dalla società in house della Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia denominata Insiel SpA: gli host forniti potranno raggiungere solo un numero limitato di destinazioni internet, su specifiche porte; in ogni caso il traffico consentito sarà quello minimo necessario per il funzionamento dei sistemi e non sarà consentita la navigazione internet nonché l'esfiltrazione di dati tramite questo canale. Verranno perciò effettuate specifiche abilitazioni basate su IP sorgente, IP destinazione e porta solo a seguito di domanda sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante o procuratore protempore dell'aggiudicatario – compilando il modulo standard ASUGI – ed inviata da casella PEC ad asugi@certsanita.fvg.it. L'aggiudicatario dovrà fornire la massima collaborazione in tal senso all'ASUGI per la definizione delle suddette abilitazioni. Nel presente scenario, la risoluzione dei nomi sarà basata esclusivamente su uno specifico servizio DNS (Domain Name Service) dedicato a tutti i dispositivi segregati/isolati presenti sulla rete ASUGI, compresi quelli oggetto di fornitura. Analogamente al servizio VPN ASUGI di cui sopra, anche il servizio di connettività in uscita tramite firewall di navigazione Insiel non verrà prestato all'aggiudicatario con livelli di servizio garantiti, perciò il servizio offerto dovrà essere organizzato in modo da sopperire all'indisponibilità del servizio in altro modo (per esempio con intervento sul posto o altri sistemi di allarme e sicurezza), senza inficiare i livelli di servizio offerti né la sicurezza degli stessi, o evidenziando in offerta i livelli di servizio in caso di indisponibilità del servizio.

L'aggiudicatario sarà responsabile in toto delle prescrizioni di ambito sicurezza informatica e privacy, secondo quanto previsto dal quadro legislativo e normativo vigente, nonché dal presente documento; in particolare per quanto riguarda le politiche: di autenticazione, autorizzazione e

accounting (AAA), di backup e disaster recovery, sugli aggiornamenti di sicurezza di tutti i software installati sugli host oggetto di assistenza, di protezione antivirus e da altre tipologie di cyber attacco.

In caso di sistemi operativi server di tipo non Windows, gli oneri di licenza e di qualunque altro tipo, diretti e indiretti, finalizzati al corretto e sicuro funzionamento del sistema oggetto di fornitura saranno completamente a carico dell'aggiudicatario, come pure l'onere della continua verifica nei dizionari di vulnerabilità internazionali (al minimo dovrà essere monitorato CVE - Common Vulnerabilities and Exposures) dei sistemi operativi in uso e di qualunque altra componente software fornita od installata dall'aggiudicatario, nonché la sostituzione immediata ed incondizionata dei sistemi operativi stessi in caso di criticità contrassegnate con livello maggiore o uguale al range "6-7".

Si specifica infine che sono da intendersi oggetto di fornitura eventuali PC client ed eventuali server fisici che si rendessero necessari, nonché tutto l'hardware di tipo IT necessario al corretto e sicuro funzionamento dei sistemi oggetto di fornitura.

Nel caso in cui le applicazioni fornite dall'aggiudicatario fossero rispondenti alle specifiche del paradigma SaaS e del SSO basato su protocollo SAML, così come descritte all'inizio del presente documento, l'aggiudicatario stesso potrà proporre in offerta tecnica di utilizzare le applicazioni offerte sui PC client aziendali standard (postazioni di lavoro ASUGI). In tal caso non sarà necessaria la fornitura dei PC client dedicati da parte dell'aggiudicatario. ASUGI tutta via si riserva di verificare gli estremi ed i dettagli tecnici della proposta e si riserva di rifiutarla a suo insindacabile giudizio. In tal caso l'aggiudicatario dovrà comunque fornire tutti i PC client necessari.

Gli eventuali server forniti dovranno, inoltre, essere del tipo da installazione da rack standard 19" con una occupazione massima di 2 rack unit (a meno di documentata necessità) e dotati di doppio modulo di alimentazione integrato.

Inoltre, tali server non dovranno/potranno per alcun motivo essere utilizzati dagli operatori come stazioni di lavoro.

Specifiche tecniche di sicurezza informatica

Di seguito vengono definite le specifiche che i sistemi forniti dovranno rispettare, sia nel caso di non collegamento in rete, sia nello scenario descritto nel presente documento, relativamente ad aspetti generali della sfera dell'IT (Information Technology) con particolare riferimento alla sicurezza informatica (security).

Vale in ogni caso il principio generale per cui la sicurezza informatica è un fattore intrinseco dell'architettura dei sistemi oggetto della presente fornitura e delle caratteristiche tecniche degli elementi che li compongono; perciò l'aggiudicatario dovrà garantire che, sia l'architettura che gli elementi, siano progettati, implementati e mantenuti nel tempo in modo da minimizzare il rischio informatico residuo (sia di "attacchi ai sistemi"

che di "attacchi dai sistemi") e comunque in osservanza delle normative e best practice già citate dal primo paragrafo del presente documento e sempre in coerenza con il paradigma "Zero Trust".

Verranno eseguite periodicamente da ASUGI o da personale a tal scopo incaricato procedure di Vulnerability Assessment e Penetration Test e l'aggiudicatario si impegna pertanto a risolvere criticità o vulnerabilità che dovessero in tal modo emergere. Analogamente l'aggiudicatario si impegna a collaborare con il SOC (Security Operation Center) aziendale ASUGI per il miglioramento continuo dei sistemi forniti.

Inoltre, i sistemi forniti dovranno rispettare le seguenti prescrizioni.

In generale, tutti gli elementi forniti non dovranno essere in alcun caso fuori supporto tecnico del fabbricante o a fine ciclo di vita (end-of-life) e comunque non dovranno trovarsi in tale stato per tutta la durata contrattuale.

In generale, tutti i software forniti dovranno essere:

- coerenti con la necessità di richiedere applicazioni, servizi e procedure privacy by design e privacy by default per ogni percorso di trattamento. Tutti i sistemi devono essere costruiti per proteggere i dati trattati e farlo come impostazione predefinita. L'aggiudicatario è tenuto a fornire documentazione delle misure implementate anche allo scopo di permettere le necessarie valutazioni al Titolare;
- intuitivi e di facile utilizzo, ad ogni livello di accesso ed in ogni configurazione, per tutti gli operatori (a prescindere dal ruolo);
- dotati di impostazioni internazionali di Microsoft Windows (se presente) IT standard, comprese le tastiere, allo scopo di non incorrere in nessun caso in errori nelle date, nei dati numerici e nei dati personali locali;
- stabili, in particolare che siano in grado di gestire le eccezioni;
- sicuri, sia dal punto di vista della sicurezza informatica che della qualità delle funzioni svolte;
- ottimizzati, in termini di rapporto tra uso delle risorse e prestazioni;
- sviluppati tenendo conto dei principi del "ciclo di vita del software" e dell'"analisi del rischio", secondo le norme tecniche (o principi e metodologie almeno equivalenti) e le best practice internazionali; in ogni caso non dovranno utilizzare librerie deprecate e/o obsolete, né dovranno essere scritti e sviluppati con versioni del linguaggio di programmazione fuori supporto tecnico del fabbricante o a fine ciclo di vita (end-of-life) e comunque non dovranno trovarsi in tale stato per tutta la durata contrattuale;
- pensati, progettati e realizzati nel rispetto del quadro legislativo vigente, nonché in modo da non mettere in alcun caso gli operatori in condizione di violare il quadro legislativo stesso nell'espletamento del normale utilizzo dei sistemi;
- installati e configurati per essere utilizzati, in condizioni di massima sicurezza e funzionalità, nello specifico contesto dell'ASUGI, così come descritto nel presente documento;

- mantenuti e gestiti in modo da conservare e mantenere stabili nel tempo tutte le caratteristiche possedute al momento del collaudo definitivo.

In particolare, tutti i software forniti che verranno installati su dispositivi collegati alla LAN ASUGI e inseriti nel dominio aouts.it, dovranno essere eseguiti sempre:

- in un contesto user space per i client,
- come servizio per tutti i server,
- come servizio per i client se non è richiesta interazione con l'operatore,

ed in ogni caso non dovranno essere modificati in alcun modo i permessi di default del file system e del registro di sistema Microsoft (ove presente).

In particolare, per quanto concerne le configurazioni:

- quelle degli applicativi server dovranno risiedere in database e comunque mai sui dischi locali dei PC client;
- quelle globali degli applicativi client (ovvero non riferite alle personalizzazioni dei singoli account) dovranno risiedere in un file nella cartella di installazione dell'applicativo (a cui quindi avranno accesso solo gli utenti con ruolo Amministratore) oppure nella cartella %HOMEDRIVE%\ProgramData, oppure nel registro di sistema (ove presente) nella sottochiave appositamente creata in fase di installazione in HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE, ed in ogni caso informazioni critiche in termini di sicurezza e funzionalità (a titolo di esempio non esaustivo: le stringhe di connessione ai database, le credenziali necessarie per instaurare eventuali altre connessioni client/server, ecc.) dovranno essere cifrate almeno con algoritmo AES256;
- quelle personali degli applicativi client (ovvero riferite alle personalizzazioni dei singoli account) dovranno risiedere nel profilo dell'account a cui si riferiscono (ove presente).

Ovvero, in ogni caso non dovranno risiedere configurazioni globali degli applicativi client nei profili degli account, né altresì configurazioni personali degli applicativi client fuori dai profili degli account.

In particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, si ricorda che, anche nel perimetro delle prescrizioni previste dalla Circolare AGID 18 aprile 2017, n. 2/2017, recante "Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni", i sistemi forniti:

- non devono prevedere nessun account locale;
- non devono prevedere nessun account impersonale per gli operatori e account di servizio solo se del tipo gMSA, group Managed Service Account;
- devono consentire azioni di software inventory;

- devono poter essere distribuiti in “package” fruibili dai sistemi di distribuzione ASUGI;
- devono utilizzare solo sistemi di comunicazione sicuri (crittati);
- devono rispettare le tecnologie di protezione delle banche dati di dati personali e sensibili;
- devono consentire le valutazioni di vulnerabilità e il fornitore deve adoperarsi per la risoluzione in tempi certi ed accettabili delle anomalie rilevate dall'Azienda o dalle aziende ad esse deputate.

In ogni caso i software oggetto di fornitura non dovranno fare uso di Applet Java e ActiveX.

Come indicato in premessa, l'aggiudicatario verrà designato responsabile ex art.28 del GDPR, ed in quest'ambito dovrà, tra l'altro, inviare, nel rispetto delle procedure ASUGI, le richieste di abilitazione degli incaricati e degli amministratori afferenti all'aggiudicatario (anche quelle necessarie per lo svolgimento delle attività di assistenza remota). I relativi account e le relative autorizzazioni verranno sempre erogate dall'ASUGI e a livello personale, secondo le proprie procedure ed in ogni caso con i privilegi necessari e sufficienti allo svolgimento delle mansioni di competenza.

Per quanto concerne gli “account amministrativi” (ovvero ogni account a cui è associato un ruolo Amministratore o che è dotato di privilegi amministrativi o che consenta di svolgere funzioni di amministratore su qualunque macchina, sistema o applicativo fornito), questi:

- potranno, nel caso di account amministrativi locali di default (a titolo di esempio non esaustivo: “admin”, “administrator”, “root”, ecc.), essere impersonali e dovranno essere tutti comunicati all'ASUGI ove richiesti, che potrà modificarne le password e che li conserverà secondo le proprie procedure standard di sicurezza; in ogni caso non dovranno essere configurati account amministrativi locali ulteriori rispetto a quelli di default; ove non richiesti da ASUGI la gestione e responsabilità si intende a carico dell'aggiudicatario;
 - dovranno, nel caso di account amministrativi non locali che consentano l'accesso interattivo a macchine/sistemi/applicativi collegati alla LAN ASUGI, essere sempre personali e rispettare quanto riportato nel presente documento relativamente alle modalità di autenticazione (authentication) degli operatori per mezzo di account – e relative credenziali – personali;
 - non dovranno, nel caso di account amministrativi impersonali, essere in alcun caso presenti, se non del tipo gMSA;
 - dovranno, nel caso di tutti gli account di sistemi non in LAN, essere gestiti a cura e responsabilità dell'aggiudicatario;
 - potranno, nel caso di account amministrativi di macchine/sistemi/applicativi non collegati alla LAN ASUGI, essere impersonali e dovranno essere tutti comunicati all'ASUGI ove richiesti, che potrà modificarne le password e che li conserverà secondo le proprie procedure standard di sicurezza; in ogni caso non dovranno essere configurati account amministrativi in numero maggiore dello stretto necessario; ove non richiesti da ASUGI la gestione e responsabilità si intende a carico dell'aggiudicatario;
- in tal caso, ovvero per quanto concerne gli account impersonali, consentiti solo secondo quanto riportato nel punto precedente, questi non dovranno in alcun caso permettere:

- di modificare le configurazioni, impostazioni e settaggi di macchine/sistemi/applicativi;
- di visualizzare, modificare o cancellare dati personali diversi da quelli eventualmente trattati contestualmente all'uso dell'account stesso.

Eventuali dati personali salvati in ulteriori archivi, diversi da quelli descritti nel presente documento, saranno ammessi solo con funzioni di "archivi provvisori", ovvero di passaggio intermedio dei dati prima dell'invio agli archivi definitivi. I dati personali devono permanere negli archivi provvisori il minor tempo possibile, ovvero per un tempo massimo che sia configurabile e che in ogni caso non superi le 24 ore naturali, con l'implementazione di opportune procedure di cancellazione automatica che non consentano il recupero locale dei dati.

In ogni caso l'accesso agli archivi di dati personali (anche provvisori) dovrà avvenire solo da parte degli account personali e degli account gMSA autorizzati, sulla base di opportuni permessi settati in modo che il livello dei privilegi di accesso sia il più basso possibile e che l'accesso ai dati avvenga sempre per tramite dell'applicativo e non direttamente da parte dell'account.

Non è consentita l'archiviazione, anche temporanea ed anche in forma anonima, dei dati su macchine situate esternamente rispetto alla rete dati dell'ASUGI, salvo esplicita autorizzazione da parte dell'ASUGI.

Non sarà in alcun caso consentita la fornitura ed installazione di apparati attivi di rete standard (switch, router, firewall, access point Wi-Fi, VPN concentrator, Mi-Fi etc.) a meno di eccezioni concordate con l'ASUGI che in ogni caso si riserva di accettarle a suo insindacabile giudizio, a seguito di presentazione di adeguata documentazione tecnica che ne giustifichi la necessità. In particolare: nel caso di apparati di sicurezza, l'aggiudicatario si impegna, come precedentemente riportato, a trasferire le logiche di sicurezza sui firewall aziendali (ISFW – Internal Segregation Firewall) ASUGI; nel caso di apparati per la connettività remota, l'aggiudicatario si impegna a far uso degli strumenti aziendali messi a disposizione da ASUGI, come precedentemente riportato.

I firewall aziendali ASUGI, utilizzati come ISFW a protezione di ciascuno dei contesti di rete descritti nel presente documento (reti e VLAN), sono tecnologicamente dei NGFW (Next Generation Firewall) dotati di funzionalità di statefull inspection e con application controll attivo, conseguentemente tutti i sistemi e le applicazioni oggetto di fornitura, nonché i servizi di assistenza remota e manutenzione, anche erogati tramite VPN, dovranno essere compatibili con tali tecnologie. A titolo di esempio non esaustivo, sistemi e applicazioni dovranno effettuare una gestione attiva del ciclo di vita delle sessioni ed in alcun caso per evitare malfunzionamenti o blocchi delle stesse dovrà essere necessario modificare sui firewall aziendali i relativi parametri TTL (Time-To-Live). ASUGI si riserva di bloccare qualunque tipologia di traffico ritenuto malevolo, in particolare a fronte di specifiche vulnerabilità che dovessero emergere nel corso della durata contrattuale.

Non sarà in generale consentita la fornitura di sistemi di cablaggio dati dedicati, a meno di casi particolari tecnicamente motivati, che dovranno essere esplicitati in offerta tecnica, motivati dettagliatamente ed approvati in ultima istanza da ASUGI. Riguardo al cablaggio strutturato, dovranno essere utilizzati sempre e comunque i sistemi aziendali e gli eventuali ampliamenti necessari saranno eseguiti da ASUGI. Dovranno essere indicati in

offerta tecnica il numero e la dislocazione spaziale dei punti rete necessari al funzionamento dei sistemi oggetto di fornitura, indicando per ciascun punto l'eventuale necessità di installazione di dispositivi di separazione (Separation Device) conformi alle norme IEC 60601-1, la cui installazione sarà a carico di ASUGI. Nel caso in cui l'aggiudicatario volesse comunque offrire servizi di posa in opera di cablaggio strutturato, dovrà sottostare a tutte le policy ASUGI, oltre alle norme tecniche di riferimento, e ASUGI si riserva di indicare ogni singolo dettaglio realizzativo (compresi marca e modello, classe CPR, categoria, ecc. dei materiali da utilizzare) che costituiranno vincolo contrattuale inderogabile.

Non saranno in alcun caso fornite da ASUGI SIM voce o dati per garantire la connettività dei dispositivi oggetto di fornitura. Le SIM eventualmente necessarie per garantire ai dispositivi forniti le funzionalità richieste nella documentazione di gara sono pertanto da intendersi incluse nella presente fornitura e funzionanti per tutta la durata contrattuale.

1.3 FABBISOGNI E DATI STORICI CUP, CENTRI PRELIEVO E ANAGRAFE SANITARIA

Di seguito si riporta il numero presunto e indicativo di sportelli che dovranno essere attivati dall'operatore economico al fine di garantire i servizi richiesti. La ditta offerente potrà ridefinire il quantum degli sportelli il tutto nel rispetto degli SLA, delle fasce orarie di attivazione del servizio e delle giornate richieste.

FABBISOGNI SERVIZI CUP

SEDI CUP	N. presunto di Sportelli da attivare	Fascia oraria di attivazione del servizio	N. Giornate settimanali richieste	Totale ore settimanali di front office	Totale ore settimanali di back office	Tempo massimo di attesa in minuti (SLA)
Ospedale Cattinara - Trieste	n. 5 F.O*. mattina turno unico n. 3 F.O. pomeriggio turno unico	h. 7.30-13.00 h. 13.00 – 19.00	F.O. 5 lun. ven.	240	0	15
Ospedale Maggiore - Trieste	n. 5 F.O. mattina, turno unico n. 6 F.O. pomeriggio, turno unico n. 3 B.O.** base	h. 7.00-13.00 h. 13.00 – 19.00 lun.-ven. h. 7.00-12.00 sab. h. 8:00-15:15 B.O.	F.O. n. 6 B.O. 5 lun. ven.	330 lu-ve	324	15

	n. 6 B.O. attività integrative					
Ospedale Maggiore - Trieste Clinica Oculistica	n. 1 mattina turno unico	h. 8:00-13:00	5 lun.-ven.	25	0	15
Ospedale Maggiore Trieste Clinica Odontostomatologica	n. 2 mattina turno unico	h. 7:45-16:45	5 lun.-ven.	67	0	15
Ospedale Maggiore Trieste CSO	n. 1 mattina turno unico	h. 7:00-14:12	5 lun.-ven.	36	0	15
OPICINA –AURISINA Sportello esenzioni reddito	n. 1 mattina turno unico		3 lun., merc.-ven	6	0	15
Cup Muggia	n. 2 mattina turno unico	h. 07.30 – 15.00 h. 08.00 – 14.00	5 lun.-ven.	60	0	15
Ospedale di Gorizia	n. 6 F.O. mattina, turno unico n. 4 F.O. pomeriggio, turno unico n. 2 B.O. base turno unico n. 1 B.O. attività integrative	h. 7:30-13:30 h. 13:00-19:00 h. 8:00-15:15 B.O	5 lun.-ven.	300	108	15
Ospedale di Monfalcone	n. 7 F.O. mattina, turno unico n. 5 F.O. pomeriggio, turno unico n. 2 B.O. base turno unico n. 4 B.O. attività integrative	h. 7:30-13:30 h. 13:00-19:00 h. 8:00-15:15 B.O.	5 lun.-ven.	360	216	15
Cormons	n. 2 mattina turno unico	h. 7:30-13:30 h. 8:00-13:00	5 lun.-ven	55	0	15
Gradisca CUP	n. 2 mattina turno unico	h. 7:30-14:45 7:30-13:30	3 lun., mart., ven. 2 merc-giov.	59	0	15
Mossa	n.1 mattina turno unico	h.7:30-9:30	3 lun., merc.,ven	4	0	15
Lucinico	n. 2 mattina turno unico	h. 7:00-13:15	5 lun.-ven.	35	0	15

Grado	n. 1 mattina turno unico n. 1 pomeriggio	h. 7:30-13:30 lun.- ven. h.14:00 -16:00 lun. - giov.	5. lun.-ven.	30	0	15
-------	---	---	--------------	----	---	----

*F.O.: front office turno unico si intende che gli operatori devono essere in egual numero rispetto agli sportelli aperti nelle due fasce mattutina e pomeridiana

** B.O.: back office

FABBISOGNI SERVIZIO CENTRI PRELIEVO E SLA

SEDI CENTRI PRELIEVO	N. presunto di Sportelli da attivare	Fascia oraria di attivazione del servizio	N. Giornate settimanali richieste	Totale ore settimanali di front office	Totale ore settimanali di back office	Tempo massimo di attesa in minuti (SLA)
Ospedale Maggiore - Trieste	n. 3 F.O. mattina, turno unico	h. 7.00-13.00	F.O. n. 6	90 lu-ve 18 sabato	0	15
Ospedale di Gorizia	n. 2 F.O. mattina, turno unico	h. 7:30-13:30	5 lun.-ven.	60 lu-ve	0	15
Ospedale di Monfalcone	n. 2 F.O. mattina, turno unico	h. 7:30-13:30	5 lun.-ven.	60 lu-ve	0	15
Mossa	1	h. 7:30-09:30	5 lun.-ven.	10 lu-ve	0	15
Gradisca CUP	1	h. 7:30-09:30	5 lun.-ven.	10 lu-ve	0	15
Grado	1	. 7:30-09:30	5 lun.-ven.	10 lu-ve	0	15

FABBISOGNO ANAGRAFE SANITARIA

SEDI	N. presunto di Sportelli da attivare	Fascia oraria di attivazione del servizio	N. Giornate settimanali richieste	Totale ore settimanali (front office e back office)	Tempo massimo di attesa (SLA) minuti
DAI sede di Gorizia	2	Da lun a gio 8.30 – 12.00 lun 14.00 – 16.00	4	32	15
DAI sede di Gradisca	1	Mercoledì 13.30 – 15.30 Giovedì 13.30 – 14.30	2	3	15
DBI sede di Monfalcone	2	Da lun a ven 08.00 – 13,00 lun e mer 14,00 – 16,00	5	58	15
DBI sede di Grado	1	Da lun a ven 12.00 -14.30 lun e gio 14,00 – 16.00	5	16,50	15

SERVIZIO OPZIONALE DI ANAGRAFE SANITARIA Fabbisogni indicativi

SEDI	N. presunto di Sportelli da attivare	Fascia oraria di attivazione del servizio	N. Giornate settimanali richieste	Totale ore settimanali (front office e back office)	Tempo massimo di attesa (SLA) minuti
DAI sede di Cormons	1	Lun e ven 11.00-13.00 Mar e gio 15.00 – 16.00	4	6	15
Distretti area giuliana 4 sedi	8	Da lun al ven	5	432	15
Distretto Altipiano Trieste	1	Da lun a ven (da definire)	3	16	15
Distretto sede di Muggia	1	Lun mer ven	3	12	15

DATI STORICI SUL SERVIZIO CUP, CENTRI PRELIEVO E ANAGRAFE SANITARIA

Di seguito si forniscono a titolo meramente indicativo i volumi prestazionali annui relativi al lotto di riferimento, al fine di consentirne la stima del dimensionamento organizzativo delle attività oggetto dell'appalto dei servizi di front e back office.

SEDI		Numero prenotazioni		Numero accettazioni		Numero incassi		Numero di attività di: richiesta, stampa e consegna referti e cartelle cliniche	
		2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Ospedale Cattinara - Trieste	CUP	21582	25242	5267	4571	42606	49261	27204	28528
	Centri prelievo	5112	6104					5112	6104
Ospedale Maggiore – Trieste	CUP	65358	77914	55864	52386	78403	88742	35663	31157
	Centri prelievo	36996	39686					36996	39686
OPICINA –AURISINA Sportello esenzioni reddito	CUP			203	315				
	Centri prelievo								
Cup Muggia	CUP	9301	9189	2223	1948	2973	3208	1324	1498
	Centri prelievo	2513	2322					2513	2322
Ospedale di Gorizia	CUP	58753	56575	1115	1257	57085	60256	20189	23256
	Centri prelievo	20760	20076	6741	10364			20760	20076
Ospedale di Monfalcone	CUP	76284	73047	1563	3725	62240	67350	26572	27600
	Centri prelievo	28616	27895	15988	12543			28616	27895
Cormons	CUP	6387	6157	6	4	6216	6644	1247	3258

	Centri prelievo	11605	13819	2279	1433			11605	13819
Gradisca CUP	CUP	1721	2424	1	54	30		1211	1320
	Centri prelievo	5681	6020	897	292			5681	6020
Mossa	CUP	471	355	1593	1677	811	820	215	320
	Centri prelievo	1195	1356					1195	1356
Lucinico	CUP	9209	9536	3475	3796	5857	6248	767	938
	Centri prelievo	7904	10959					7904	10959
Grado	CUP	9121	9849	37	568	4653	5129	1123	1230
	Centri prelievo	5209	5974					5209	5974

Si forniscono ulteriori dati al fine meglio quantificare il possibile volume di attività del servizio di anagrafe sanitaria

Distretto	Numero della popolazione assistibile al 08/2024	Nr. medici di medicina generale al 10/12/2024	Nr. pediatri di libera scelta al 10/12/2024
DISTRETTI AREA GIULIANA	228.718	131	19
DISTRETTI AREA ISONTINA	138.620	79	15

1.4 FABBISOGNI E DATI STORICI RISCOUITRICI AUTOMATICHE

FABBISOGNI RISCOUITRICI AUTOMATICHE E STORICO ASUGI

UBICAZIONE	N. CASSE AUTOMATICHE RICHIESTE		STORICO INCASSO						STORICO TRANSAZIONI					
	TIPO A	TIPO B	2022			2023			2022			2023		
			CASSA TIPO A		CASSA TIPO B	CASSA TIPO A		CASSA TIPO B	CASSA TIPO A		CASSA TIPO B	CASSA TIPO A		CASSA TIPO B
			Carte elettroniche	Contanti	Carte elettroniche	Carte elettroniche	Contanti	Carte elettroniche	Carte elettroniche	Contanti	Carte elettroniche	Carte elettroniche	Contanti	Carte elettroniche
CUP Ospedale Cattinara - Trieste	1		€96.743,20	€23.637,90		€80.231,30	€16.994,05		n. 2.645	n. 715		n. 1.940	n. 458	
CUP Ospedale Maggiore - Trieste	1		€106.489,45	€30.505,20		€75.577,15	€16.153,80		n. 2.934	n. 961		n. 2.119	n. 533	
Polo Cardiologico Cattinara - Trieste	1		€116.912,90	€18.774,20		€126.559,25	€16.118,00		n. 2.028	n. 390		n. 2.179	n. 321	
Polo Tecnologico Maggiore	1		€34.586,75	€11.064,20		€28.486,30	€4.201,55		n. 1.276	n. 323		n. 854	n. 148	

e - Trieste														
CUP Ospedale di Gorizia	1		€161.665,22	€25.143,28		€209.291,47	€33.483,94		n. 4.094	n. 846		n. 5.522	n. 1.106	
Ospedale e DBI di Monfalcone	1		€ 239.713,43	€47.336,11		€271.861,77	€61.563,65		n. 4.519	n. 1.202		n. 5.440	n. 1.634	
Ospedale di Monfalcone Deg.	1		€ 81.701,24	€18.540,30		€85.039,88	€13.507,80		n. 1.200	n. 361		n. 1.357	n. 234	
Cormons	1		€ 12.965,94	€ 4.623,54		€14.839,89	€2.748,38		n. 278	n. 112		n. 354	n. 91	
CUP Gradisca	1		€ 107.252,50	€ 36.362,93		€117.871,85	€36.398		n. 2.824	n. 1.192		n. 3.064	n. 1.167	
Grado	1		€ 11.688,43	€ 2.476,34		€10.367,95	€2.163,80		n. 265	n. 74		n. 235	n.71	

Il pagamento tramite POS deve configurarsi in modo identico al pagamento tramite POS allo sportello ASUGI, dove l'incasso di pago bancomat non ha commissione. Si chiede pertanto che all'o.e. che nessuna commissione venga applicata anche per il pagamento a mezzo incassatrici automatiche.

Integrazione con il sistema CUPWeb

Le incassatrici automatiche oggetto di fornitura devono essere interfacciate con l'applicativo Insiel S.p.A. al fine di permettere a tutti gli utenti (residenti in regione e non, anche stranieri) il pagamento delle prestazioni sanitarie. Quindi, l'integrazione deve permettere che a seguito di comunicazione di codice fiscale utente e numero di pagamento on line l'incassatrice presenti all'utente l'importo da pagare, permetta il pagamento ed a conclusione della transazione aggiorni in tempo reale il sistema CUPWeb e produca ricevuta utente come da indicazioni di CUPWeb (numerazione, ecc.). Si allega fac-simile di ricevuta.

La ditta a cui il servizio verrà aggiudicato provvisoriamente dovrà dare prova certa – entro 10 giorni dalla aggiudicazione provvisoria – che le incassatrici offerte, nella esatta versione offerta, siano interfacciate utilmente con l'applicativo CUPWeb regionale di Insiel S.p.A. Solo a seguito di tale evidenza si procederà all'aggiudicazione definitiva.

Per la verifica di tale evidenza ASUGI provvederà a effettuare sul sistema "portato" dall'aggiudicatario provvisorio un pagamento reale di prestazioni ASUGI.

Il sistema dovrà al minimo richiedere il numero di pagamento proponendo al paziente la doppia scelta:

1. digitazione su tastiera
2. lettura codice a barre stampato sull'invito al pagamento;

rilevato tale numero il sistema dovrà richiedere il codice fiscale proponendo al paziente la doppia scelta:

1. digitazione su tastiera
2. lettura Tessera Sanitaria.

Il sistema tramite collegamento in tempo reale con il sistema CUPWeb di Insiel S.p.A. verificherà la congruità dei dati e proporrà, ove del caso, l'indicazione dell'importo totale da pagare. A seguito di pagamento andato a buon fine il sistema dovrà in tempo reale aggiornare il CUPWeb di Insiel S.p.A. e produrre la ricevuta al paziente.

Inoltre, le incassatrici automatiche oggetto di fornitura dovranno mettere a disposizione anche:

- un servizio "light" che permetta di effettuare il pagamento di una specifica prestazione inserendo il solo numero di pagamento on line, indicando conseguentemente il solo importo da pagare e restituendo una ricevuta "light" che contenga solamente l'importo pagato ed il numero di pagamento on line. Tale servizio "light" prevede l'interfacciamento con il CUPWeb di Insiel S.p.A. e quindi è richiesto che il sistema aggiorni in tempo reale il CUPWeb a seguito del pagamento e della restituzione della ricevuta.
- un servizio che dia la possibilità di stampare o ristampare una ricevuta di pagamento pregressa a seguito di identificazione mediante codice fiscale e numero pagamento on line.

Tali due servizi si intendono compresi in fornitura fin da subito e saranno vincolanti ai fini del collaudo.

In opzione, la ditta dovrà mettere a disposizione, a seguito di richiesta di ASUGI, ulteriori funzionalità entro 3 mesi dalla messa a disposizione delle necessarie integrazioni da parte di Insiel S.p.A., che si elencano di seguito:

- richiesta opposizione o meno all'invio automatico al 730 precompilato: senza costi aggiuntivi, ossia compresa nella presente fornitura;
- possibilità di identificazione del paziente con Tessera Sanitaria attivata cioè con autenticazione forte composta da Tessera Sanitaria e PIN: in questo caso vanno mostrati su display tutti i pagamenti sospesi del paziente e va data la possibilità di procedere con il pagamento di uno o più episodi a scelta del paziente; conseguente possibilità di stampare o ristampare una ricevuta di pagamento pregressa a seguito di

identificazione mediante Tessera Sanitaria attivata con PIN; il costo dell'integrazione di cui trattasi va indicato nel documento "Altre indicazioni economiche" come da dettagli riportati di seguito;

- possibilità di identificazione del paziente con SPID livello 2: in questo caso vanno mostrati su display tutti i pagamenti sospesi del paziente e va data la possibilità di procedere con il pagamento di uno o più episodi a scelta del paziente; conseguente possibilità di stampare o ristampare una ricevuta di pagamento pregressa a seguito di identificazione mediante SPID livello 2; il costo dell'integrazione di cui trattasi va indicato nel documento "Altre indicazioni economiche" come da dettagli riportati di seguito;
- possibilità di attivare il ritiro, direttamente da parte dell'utente, mediante stampa dall'incassatrice automatica, dei referti di laboratorio, firmati digitalmente e pagati; il costo del servizio di cui trattasi va indicato nel documento "Altre indicazioni economiche" come da dettagli riportati di seguito.

Per ciascuna delle ulteriori funzionalità su elencate, si specifica i costi legati all'attività che l'azienda fornitrice dovrà svolgere per la messa a disposizione delle stesse e i costi di ogni eventuale licenza di mercato o dell'aggiudicatario stesso necessaria agli interfacciamenti sono a carico della ditta fornitrice. Sono esclusi, e quindi non sono a carico della ditta fornitrice, i costi legati alle attività Insiel S.p.A. necessarie per l'avviamento di tali funzionalità.

1.5 LOCALI, ARREDI, ATTREZZATURE E SISTEMI TECNOLOGIE E INFORMATIVI

Si rinvia a quanto disposto nella parte generale del presente documento.

Tipologia arredo/attrezzatura	Quantitativo	Anno di acquisto
SCRIVANIE	62	
MOBILI BASSI LEGNO	32	
CASSETTIERE	41	
ARMADIO METALLICO	14	
ARMADIO METALLICO BASSO	5	
ARMADIO LEGNO	11	
MOBILI A CUBO	6	
CASSETTIERE IN FERRO	3	
APPENDIABITI	12	
SEDIE DA UFFICIO	66	
SEDIE	11	
LAVAGNA MAGNETICA DA PARETE	4	
CASSAFORTE	9	
STAMPANTI	44	
PC	50	
MONITOR	50	
TASTIERA	50	
MOUSSE	50	
LETTORE OTTICO	48	
ETICHETTATRICE	43	
TELEFONO	45	
CALCOLATRICE	18	
MOBILE ARCHIVIO ALTO	3	
MOBILE ARCHIVIO BASSO	2	
SCANNER	1	
TAVOLO	8	
FRIGO	2	
ARMADIETTI	14	
FAX	2	
SCAFALI	15	

Tipologia multifunzioni noleggiate	Quantitativo
FOTOCOPIATRICE	6
POS	39

ANAGRAFE SANITARIA AREA GIULIANA

Tipologia arredo/attrezzatura	Quantitativo	Anno di acquisto
SCRIVANIE	25	
MOBILI BASSI LEGNO	12	
CASSETTIERE	28	
ARMADIO METALLICO	2	
ARMADIO METALLICO BASSO	/	
ARMADIO LEGNO	32	

MOBILI A CUBO	/	
CASSETTIERE IN FERRO	2	
APPENDIABITI	12	
SEDIE DA UFFICIO	24	
SEDIE	28	
LAVAGNA MAGNETICA DA PARETE	15	
CASSAFORTE	1	
STAMPANTI	17	
PC	22	
MONITOR	22	
TASTIERA	22	
MOUSSE	22	
LETTORE OTTICO	15	
ETICHETTATRICE	1	
TELEFONO	20	
CALCOLATRICE	1	
MOBILE ARCHIVIO ALTO	4	
MOBILE ARCHIVIO BASSO	/	
SCANNER	/	
TAVOLO	3	
FRIGO	/	
ARMADIETTI	1	
FAX	/	
SCAFFALI	5	

RECUPERO CREDITI

Tipologia arredo/attrezzatura	Quantitativo	Anno di acquisto
SCRIVANIE	1	
MOBILI BASSI LEGNO		
CASSETTIERE	1	
ARMADIO METALLICO		
ARMADIO METALLICO BASSO		
ARMADIO LEGNO	1	
MOBILI A CUBO		
CASSETTIERE IN FERRO		
APPENDIABITI	1	
SEDIE DA UFFICIO	2	
SEDIE		
LAVAGNA MAGNETICA DA PARETE		
CASSAFORTE		
STAMPANTI	1	
PC	1	
MONITOR	1	
TASTIERA	1	

MOUSSE	1	
LETTORE OTTICO		
ETICHETTATRICE		
TELEFONO	1	
CALCOLATRICE		
MOBILE ARCHIVIO ALTO	1	
MOBILE ARCHIVIO BASSO		
SCANNER	1	
TAVOLO		
FRIGO		
ARMADIETTI		
FAX		
SCAFALI		