

**BEKANNTMACHUNG**

einer Marktkonsultation für die Ermittlung von Wirtschaftsteilnehmern für den Ankauf von Dienstleistungen für die Anwenderassistenz, die Wartung, das Hosting und die Verwaltung der technologischen Infrastruktur für das „Informatiksystem für die Verwaltung der CME-Akkreditierung der Weiterbildungstätigkeiten der Provider, die Akkreditierung der Provider und das Monitoring der ständigen Weiterbildung im Gesundheitsbereich der Autonomen Provinz Bozen“.

Ausschlussfrist für die Einreichung der Interessenbekundungen: 12 Uhr des 11. Dezember 2017.

Nach Einsichtnahme in den Artikel 36, Absatz 2, Buchstabe b), des Gesetzesvertretenden Dekrets vom 18. April 2016, Nr. 50 betreffend den „Kodex der öffentlichen Verträge“, wonach die Vergabestellen bei der Vergabe von Dienstleistungen und Lieferungen mit einem Betrag gemäß den Schwellenwerten laut Artikel 35 ein Verhandlungsverfahren nach vorheriger Konsultation von mindestens fünf Wirtschaftsteilnehmern durchführen, welche aufgrund einer Marktrecherche oder mittels Verzeichnisse von Wirtschaftsteilnehmern unter Berücksichtigung eines Kriteriums der Rotation der Einladungen, ermittelt wurden;

Nach Einsichtnahme in die Richtlinien der Antikorruptionsbehörde Nr. 4, welche vom Rat derselben Behörde mit dem Beschluss Nr. 1097 vom 26. Oktober 2016 betreffend die „Verfahren für die Vergabe von öffentlichen Aufträgen mit Betrag unter den EU-Schwellenwerten, Marktrecherchen und Erstellung und Verwaltung von Verzeichnissen“ und im Spezifischen nach Einsichtnahme in den Punkt 4 der Richtlinien betreffend die Vergabe von Dienstleistungs- und Lieferungsverträgen mit einem Betrag über 40.000,00 Euro und unter der EU-Schwelle laut Artikel 35 und nach Einsichtnahme in die Punkte 4.1 sowie in die Punkte 4.1.4 e 4.1.5, wonach die

AVVISO

di consultazione di mercato per l'individuazione di operatori economici per l'acquisizione di servizi di assistenza applicativa, manutenzione applicativa, hosting e gestione dell'infrastruttura tecnologica del “Sistema informatico per la gestione dell'accreditamento ECM delle attività formative dei Provider, l'accreditamento dei Provider e il monitoraggio della formazione continua in ambito sanitario nella Provincia Autonoma di Bolzano”.

Termine perentorio per la presentazione delle manifestazioni di interesse: ore 12 dell'11 dicembre 2017.

Visto l'articolo 36, comma 2, lettera b) del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50 recante il “Codice dei contratti pubblici” che prevede che le stazioni appaltanti procedono all'affidamento di servizi e forniture di importo alle soglie di cui all'articolo 35 mediante procedura negoziata previa consultazione, per i servizi e le forniture di almeno cinque operatori economici individuati sulla base di indagini di mercato o tramite elenchi di operatori economici, nel rispetto di un criterio di rotazione degli inviti;

Viste le linee guida dell'Autorità Nazionale Anticorruzione n. 4, approvate dal Consiglio dell'Autorità con delibera n. 1097 del 26 ottobre 2016 recante le “Procedure per l'affidamento dei contratti pubblici di importo inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria, indagini di mercato e formazione e gestione degli elenchi di operatori economici” e visto nello specifico il punto 4 delle linee guida relativo all'affidamento di contratti di servizi e forniture di importo superiore a 40.000,00 Euro e inferiore alle soglie di rilevanza comunitaria di cui all'articolo 35 e visto il punto 4.1 nonché i punti 4.1.4 e 4.1.5, secondo i quali la stazione appaltante assicura l'opportuna pubblicità dell'attività di



Vergabestelle die geeignete Öffentlichkeit der Marktrecherche gewährleistet, indem sie auf dem Beschafferprofil für einen Mindestzeitraum von fünfzehn Tagen eine Bekanntmachung veröffentlicht und zumindest den Wert der Vergabe, die wesentlichen Bestandteile des Vertrages, die Anforderungen an die berufliche Eignung, die Mindestanforderungen für die wirtschaftliche/finanzielle Leistungsfähigkeit e für die technische und berufliche Leistungsfähigkeit, welche für die Teilnahme gefordert werden, die Mindestanzahl und eventuell die Höchstanzahl an Teilnehmern, welche zum Verfahren eingeladen werden, die Auswahlkriterien der Wirtschaftsteilnehmer, und die Kommunikationsmodalitäten mit der Vergabestelle.

Festgestellt, dass die gegenständliche Kundmachung dazu dient, das Bestehen jener Voraussetzungen zu überprüfen, welche es ermöglichen, laut Artikel 63, Absatz 2, Buchstabe b), Punkt 2 des Gvt. D. Nr. 50/2016 mit einem Verhandlungsverfahren ohne vorherige Veröffentlichung oder das Bestehen von alternativen Lösungen für den Ankauf der genannten Assistenzleistungen, der Leistungen für die Wartung, das Hosting und die Verwaltung der technologischen Infrastruktur des betreffenden Anwendungsprogramm zu erheben.

das Amt für Gesundheitsordnung GIBT BEKANNT

eine Marktkonsultation für die Ermittlung von Wirtschaftsteilnehmern für den Ankauf von Dienstleistungen für die Anwenderassistenz, die Wartung, das Hosting und die Verwaltung der technologischen Infrastruktur für das „Informatiksystem für die Verwaltung der CME-Akkreditierung der Weiterbildungstätigkeiten der Provider, die Akkreditierung der Provider und das Monitoring der ständigen Weiterbildung im Gesundheitsbereich der Autonomen Provinz Bozen“ durchzuführen.

1. GEGENSTAND DER BEAUFTRAGUNG

Gegenstand der Beauftragung sind die Anwenderassistenz, die Wartung, das Hosting und die Verwaltung der technologischen Infrastruktur für das „Informatiksystem für die Verwaltung der CME-Akkreditierung der Weiterbildungstätigkeiten der Provider, die Akkreditierung der Provider und das Monitoring der ständigen Weiterbildung im

exploratione del mercato, pubblicando a tal fine un avviso pubblicato sul profilo del committente per un periodo minimo identificabile in quindici giorni, indicando almeno il valore dell'affidamento, gli elementi essenziali del contratto, i requisiti di idoneità professionale, i requisiti minimi di capacità economico/finanziaria e le capacità tecniche e professionali richieste ai fini della partecipazione, il numero minimo ed eventualmente massimo di operatori che saranno invitati alla procedura, i criteri di selezione degli operatori economici e le modalità per comunicare con la stazione appaltante.

Rilevato che il presente avviso è volto a verificare l'esistenza dei presupposti che consentono, ai sensi dell'articolo 63, comma 2, lettera b), punto 2 del D.Lgs. n. 50/2016 il ricorso alla procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara ovvero ad individuare l'esistenza di soluzioni alternative per l'acquisizione dei menzionati servizi di assistenza, manutenzione, hosting e gestione dell'infrastruttura tecnologica dell'applicativo in oggetto.

L'Ufficio Ordinamento sanitario RENDE NOTO

di procedere ad una consultazione di mercato al per l'individuazione di operatori economici per l'acquisizione di servizi di assistenza applicativa, manutenzione applicativa, hosting e gestione dell'infrastruttura tecnologica del "Sistema informatico per la gestione dell'accREDITAMENTO ECM delle attività formative dei Provider, l'accREDITAMENTO dei Provider e il monitoraggio della formazione continua in ambito sanitario nella Provincia Autonoma di Bolzano".

1. OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO

L'affidamento dell'incarico ha per oggetto l'assistenza applicativa, manutenzione applicativa, hosting e gestione dell'infrastruttura tecnologica del "Sistema informatico per la gestione dell'accREDITAMENTO ECM delle attività formative dei Provider, l'accREDITAMENTO dei Provider e il monitoraggio della formazione



Gesundheitsbereich der Autonomen Provinz Bozen“, welches vom Unternehmen NBS hergestellt wurde und für welches die Autonome Provinz Bozen die Benutzerlizenz vom selben Unternehmen bekommen hat.

Der künftige Beauftragungsvertrag sieht vor, dass die aktuellen über das System bereitgestellten Servicestufen, beibehalten werden.

Die anwendungsspezifischen Dienstleistungen, die Gegenstand dieses Verfahrens sind, werden vom Unternehmen NBS Srl in IAAS bereitgestellt. Diese Form der Lieferung ermöglicht es dem Auftraggeber keine neue Hardware erwerben zu müssen und garantiert gleichzeitig mehr Flexibilität und Skalierbarkeit bei der technologischen Entwicklung sowie eine beträchtliche Reduzierung der Kosten.

2. WESENTLICHE VERTRAGSBEDINGUNGEN

Die wesentlichen Bedingungen des Vertrages mit dem Wirtschaftsteilnehmer, welchem der Auftrag erteilt wird, sind folgende:

2.A. DIENSTLEISTUNGEN ZUR ANWENDUNGSSPEZIFISCHEN WARTUNG

Die **Wartungsarbeiten zu Korrekturzwecken** dienen der Behebung von Produkt-/Programmstörungen, die sich auf die vorgesehenen funktionellen Voraussetzungen beziehen. Diese Störungen müssen dem Anbieter der Plattform schriftlich mitgeteilt werden und sind zu dokumentieren. Die **Wartungsmaßnahmen** sind dringender Natur, wenn die Benutzerinnen und Benutzer ihre Tätigkeiten wegen der Störung nicht ausführen können. Die Aktualisierung erfolgt auf die gleiche Art und Weise wie die Anpassungsarbeiten.

Die **Wartungsarbeiten rechtlicher Natur** sind auf die allgemeine Anpassung des Produktes/Programmes an neue staatliche Bestimmungen ausgerichtet. Erfordern neue Bestimmungen Anpassungsarbeiten während des Vertragszeitraumes, sind diese vom Anbieter der Plattform zu gewährleisten und auf dem *web application server* bereitzustellen. Der Anbieter muss die neuen Standardversionen bereitstellen.

Die **Wartungsarbeiten zur Weiterent-**

continua in ambito sanitario nella Provincia Autonoma di Bolzano” prodotto e fornito in licenza d'uso dalla ditta NBS Srl.

Il contratto che sarà affidato prevede il mantenimento degli attuali livelli di servizio erogati dal sistema fornito.

I servizi applicativi oggetto della procedura sono erogati dalla ditta NBS Srl in IAAS e tale tipologia di fornitura consente al Committente di non dover acquistare hardware dedicato, garantendone una maggiore flessibilità e scalabilità nella evoluzione tecnologica e una considerevole riduzione dell'impatto economico.

2. ELEMENTI ESSENZIALI DEL CONTRATTO

Gli elementi essenziali del contratto che sarà stipulato con l'operatore economico al quale verrà affidato l'incarico sono i seguenti:

2.A. SERVIZIO DI MANUTENZIONE APPLICATIVA

La **manutenzione correttiva** è volta ad eliminare malfunzionamenti del prodotto/programma rispetto ai requisiti funzionali previsti. Tali malfunzionamenti dovranno essere opportunamente segnalati e documentati per iscritto al fornitore della piattaforma. Il rilascio del prodotto/programma oggetto dell'intervento correttivo assume le caratteristiche di urgenza qualora il malfunzionamento corretto sia di natura bloccante per l'operatività degli utenti interessati. Il rilascio dell'aggiornamento segue le stesse modalità indicate per la manutenzione adeguativa.

La **manutenzione normativa** è volta ad adeguare il prodotto/programma che investa problematiche di carattere generale (normative a livello nazionale) la cui applicazione produca effetti operativi nel periodo di riferimento contrattuale, tale adeguamento deve essere garantito dagli aggiornamenti resi disponibili dal fornitore della piattaforma direttamente sul *web application server*. Il fornitore deve rendere disponibili le nuove versioni standard.

La **manutenzione evolutiva** ha l'obiettivo di



wicklung des Produktes/Programmes dienen der Ergänzung der bestehenden Systemfunktionen auf Grund von speziellen Erfordernissen des Auftraggebers und erfolgen an Hand von ad-hoc Softwarelösungen oder durch die Aktivierung von vorhandenen Entwicklungsmodulen, die mit der bestehenden Systemanwendung ergänzt werden können. Diese Wartungsarbeiten sind auf die Erweiterung des Produkts oder jedenfalls auf die Änderung oder Ergänzung der Produktfunktionen ausgerichtet.

2.B. DIENSTLEISTUNGEN ZUR ANWENDUNGSSPEZIFISCHEN ASSISTENZ

Es bedarf all jener Tätigkeiten, die dazu dienen, die korrekte Benutzung der installierten Produkte/Programme sowie die Ajournerung derselben zu gewährleisten.

Die anwenderspezifische Assistenz dient der Unterstützung der Benutzerinnen und Benutzer bei der Anwendung und sieht Folgendes vor:

- Unterstützung der Benutzerinnen und Benutzer zur korrekten Anwendung des Produktes/Programmes;
- Unterstützung der Benutzerinnen und Benutzer bei Fehlermeldungen, die auf eine falsche Anwendung des Produktes/Programmes zurückzuführen sind;
- rechtzeitige Unterstützung zwecks Diagnose und Behebung eventueller Fehlanwendungen;
- Unterstützung im Falle von schwerwiegenden Mängeln und Störungen;
- bei Bedarf telefonischer Kontakt mit den Benutzerinnen und Benutzern;
- telefonische Betreuung der Benutzerinnen und Benutzer zur Überprüfung der Systeme, die den reibungslosen Betrieb überwachen;
- Registrierung der Assistenzanfragen.

ZU UNTERSTÜTZENDE EINRICHTUNGEN:

Die Dienstleistung muss für folgende Benutzerprofile aktiviert werden:

- A=AKKREDITIERUNGSSTELLE
- B=ÖFFENTLICHER PROVIDER – AMT FÜR GESUNDHEITSORDNUNG
- C=PRIVATER PROVIDER
- D=KAMMERN/VERBÄNDE/UNIVERSITÄT

estendere le funzionalità dell'applicativo esistente per specifiche esigenze rilevate dal Committente attraverso sviluppi software ad hoc o tramite l'attivazione di moduli evolutivi esistenti ed integrabili con l'applicativo esistente. Tale manutenzione comprende interventi volti ad arricchire il prodotto o comunque volte a modificare o integrare le funzionalità del prodotto.

2.B. SERVIZIO ASSISTENZA APPLICATIVA

Si richiedono l'insieme delle attività finalizzate a garantire il corretto utilizzo dei prodotti/programmi installati e l'aggiornamento degli stessi.

L'assistenza applicativa è il complesso delle attività di supporto all'utente nell'utilizzo dell'applicazione e prevede:

- supporto all'utente sul corretto utilizzo delle funzionalità dell'applicativo;
- supporto all'utente per difficoltà segnalate come errori causati da un errato utilizzo dell'applicativo;
- assistenza tempestiva per la diagnosi ed il superamento di eventuali utilizzi impropri del software applicativo;
- assistenza nel caso di gravi anomalie e malfunzionamenti;
- richiamo telefonico nel caso di necessità di contatto con l'utente;
- azioni su richiesta dell'utente per la verifica in teleassistenza dello stato dei sistemi che consentono di monitorare il regolare funzionamento;
- registrazione delle richieste di assistenza.

UTENTI SUPPORTATI:

Il servizio deve essere attivato a favore degli utenti con i seguenti profili:

- A=ENTE ACCREDITANTE
- B=PROVIDER- PUBBLICO –UFFICIO ORDINAMENTO SANITARIO
- C= PROVIDER PRIVATO
- D=ORDINI/COLLEGI/UNIVERSITÀ



Im Rahmen des Dienstes ist für die gesamte Vertragsdauer ein „System zur Assistenzverwaltung“ bereitzustellen und zu verwenden, welches ins Informatiksystem integriert ist und über welches alle Anfragen der Benutzerinnen und Benutzer, die ein Ticket öffnen, verwaltet werden. Über dieses System soll die Benutzerin oder der Benutzer imstande sein, den Stand und die Antworten auf die eigene Anfrage zu überprüfen.

Es muss eine Help-Desk-Funktion ersten und zweiten Grades vorgesehen werden, die vom Anbieter der Plattform verwaltet wird.

Die erforderlichen Kompetenzen sind fachlich und ausschließlich für das gegenständliche System.

Für die Erbringung dieses Dienstes muss Personal mit fundierten Kenntnissen über die staatliche und Landesgesetzgebung, die CME Akkreditierungsprozesse der Autonomen Provinz Bozen sowie mit Kenntnissen über die Prozesse der CME-Weiterbildungstätigkeit und im Spezifischen über die Besonderheiten der Provider der öffentlichen Verwaltung in der Provinz Bozen eingesetzt werden.

Die Assistenzanfragen müssen 24 Stunden täglich über die Plattform gesammelt werden. Die eingegangenen Anfragen sind, außer an Feiertagen, von Montag bis Freitag von 8:30 Uhr bis 17:00 Uhr zu bearbeiten.

2.C. HOSTING DIENSTLEISTUNGEN UND SYSTEMISCHE ASSISTENZ

Der Hosting-Dienst muss die Benutzung der technischen Infrastruktur und diesbezüglicher Tätigkeiten vorsehen und im Besonderen:

- Verfügbarkeit der Soft- und Hardware;
- Breitbandkommunikation für die Erbringung des Dienstes;
- Hardwareunterstützung für den gesamten Funktionszeitraum;
- systemische Assistenz für die Verwaltung der diesem Dienst gewidmeten Server, einschließlich Verwaltung der Systemparameter und Nutzungsgrad, um die Kontinuität und die Angemessenheit des Dienstes zu gewährleisten;
- kontinuierliche Assistenz hinsichtlich Verbindungsproblemen oder der Geschwindigkeit der Internet-Verbindung;
- Maintainer-Dienst für die Domänen des Auftraggebers;

Il servizio deve includere, per tutta la durata del contratto, la predisposizione e l'uso di un "Sistema di gestione della assistenza" integrato nel Sistema che raccolga tutte le richieste di intervento degli utenti che generano una Apertura Ticket. Attraverso questo strumento, l'utente dovrà essere in grado di verificare lo stato e le risposte della propria richiesta.

Il servizio deve prevedere un Help Desk di primo e secondo livello erogato dal fornitore della piattaforma.

Le competenze necessarie sono specialistiche ed esclusive per il sistema in oggetto.

Per l'erogazione del servizio dovranno essere impiegate risorse umane dedicate con profonda conoscenza normativa Nazionale e Provinciale, delle procedure di accreditamento ECM della Provincia Autonoma di Bolzano ed esperta di processi di erogazione della formazione ed in particolare delle specificità dei Provider della Provincia di Bolzano.

Il servizio erogato attraverso la piattaforma dovrà raccogliere H24 le richieste di assistenza. Le risposte alle richieste di intervento saranno processate nell'intervallo temporale dal LUN al VEN dalle ore 8.30 alle 17.00, esclusi i giorni festivi.

2.C. SERVIZIO DI HOSTING ED ASSISTENZA SISTEMISTICA

Il servizio di hosting deve comprendere l'utilizzo dell'infrastruttura tecnologica e le relative attività di gestione ed in particolare:

- disponibilità della infrastruttura hardware e software;
- connettività in banda larga per la erogazione del servizio;
- assistenza completa hardware per tutto il periodo di funzionamento;
- assistenza sistemistica per la gestione operativa dei server dedicati al servizio, incluso monitoraggio parametri del sistema operativo e livello di utilizzo ai fini di garantire continuità di servizio e adeguate prestazioni;
- assistenza continua della connettività per problemi di raggiungibilità o velocità della connessione ad Internet;
- servizio maintainer dei domini dedicati al Committente;



- Überwachung und Kontrolle der Stromversorgung, der Temperaturen und der technischen Geräte zur Gewährleistung der korrekten und sicheren Benutzung der Plattform.

Diesbezügliche Systeme müssen in den Sitz des Anbieters der Plattform verlagert werden.

Der in IAAS angebotene Dienst ist dem Auftraggeber gewidmet und steht ihm bis zur Sättigung der Ressourcen zur Verfügung. Die Infrastruktur in ihrer Gesamtheit muss die gleichzeitige Benutzung durch 100 Benutzerinnen und Benutzer vorsehen. Sollte sich der Nutzungsbedarf im Laufe der Zeit erhöhen und es nicht mehr möglich sein, den Leistungsanforderungen des Auftraggebers gerecht zu werden, müssen eine Verstärkung der Versorgungsstruktur und die entsprechenden Interventionsmaßnahmen vorgesehen werden. Die diesbezüglichen Kosten werden zwischen den Vertragsparteien vereinbart.

Die systemische Assistenz erfolgt hauptsächlich über ein internes System zum Monitoring der charakteristischen Parameter der gesamten Infrastruktur, sowie über eventuelle externe Meldungen vonseiten der Benutzerinnen und Benutzer.

Die ermittelten Störungen müssen umgehend behoben werden, wobei die Kontinuität der Dienstleistung in jedem Fall gewährleistet werden muss. Diese Eingriffe erfolgen im Bedarfsfall, der sich gelegentlich ergeben kann, und ohne Einschränkungen.

Der Dienst erfolgt an Hand folgender Tätigkeiten:

- Assistenz über eine Web-Anwendung zur Ticketöffnung, die sich auf den Zustand der Systeme beziehen;
- Assistenz bei schwerwiegenden und blockierenden Mängeln und Funktionsstörungen, die von der Versorgungsinfrastruktur herrühren;
- bei Bedarf telefonischer Kontakt mit den Benutzerinnen und Benutzern;
- Diagnose und Bereitstellung von Lösungen zur Behebung möglicher Funktionsstörungen oder Funktionsstörungen systemischer Art, die sich bei der Benutzung der Domäne ergeben;

- presidio e controllo delle alimentazioni elettriche, delle temperature e degli strumenti tecnologici necessari a garantire il corretto e sicuro utilizzo della piattaforma applicativa.

I sistemi oggetto di tale attività devono essere dislocati presso la sede del fornitore della piattaforma.

Il servizio fornito in IAAS è da intendersi dedicato al committente ed è a sua disposizione fino a saturazione delle risorse. Il limite di servizio atteso dell'infrastruttura nel suo complesso deve essere definito in circa 100 utenti concorrenti. Qualora le esigenze di utilizzo superino nel tempo tale limite e contestualmente dovesse verificarsi un decadimento delle prestazioni ritenute non accettabili dal Committente si dovrà prevedere un potenziamento della struttura di erogazione individuando gli elementi componenti che necessitano di intervento ed i relativi costi saranno concordati tra le parti.

La modalità di gestione dei servizi di assistenza sistemistica deve alimentarsi principalmente attraverso un sistema di monitoraggio interno dei parametri caratteristici dell'intera infrastruttura, oltre che di eventuali segnalazioni esterne da parte degli utenti.

Devono essere previsti interventi tempestivi che garantiscono la risoluzione delle problematiche rilevate e la conseguente continuità di servizio in ogni condizione. Tali interventi saranno prestati senza limitazioni in ragione delle necessità che si dovessero occasionalmente manifestare.

Il servizio deve articolarsi attraverso le seguenti attività:

- assistenza a mezzo interfaccia web per l'apertura di ticket di segnalazione utente inerente lo stato dei sistemi;
- assistenza nel caso di gravi anomalie e malfunzionamenti di natura bloccante derivanti dalla infrastruttura di erogazione;
- richiamo telefonico nel caso di necessità di contatto con l'utente;
- azioni di diagnosi ed allestimento di soluzioni per il superamento di eventuali malfunzionamenti o malfunzionamenti di origine sistemistica riscontrati nell'uso del dominio;



- telefonische Betreuung der Benutzerinnen und Benutzer zur Überprüfung der Systeme, die den reibungslosen Betrieb überwachen;
- Verbesserungsmaßnahmen zur Aufrechterhaltung effizienter Prozeduren und Programme bei sich ändernden Rahmenbedingungen und Arbeitsbelastungen.

Nachfolgend erfolgt eine Analyse der Kontroll- und Sicherheitsaspekte der oben genannten Systemanwendungen:

- a) Verwaltung der Betriebssysteme und *web application* der Anwendung;
- b) Verwaltung des *database*,
- c) Verwaltung des *back-up*.

Die genannten Dienste werden nachfolgend im Detail definiert:

- a) Verwaltung der Betriebssysteme und *web application*

Die wichtigsten Tätigkeiten zur Verwaltung der *application server* müssen Folgendes beinhalten:

- Installation der Korrekturanwendungen: angemessene Konfigurierung der Ressourcen, welche für die Installation der Aktualisierungen notwendig sind;
- Überprüfung der Verfügbarkeit der *application server* und eventuelle Verteilung der Belastung auf die verfügbaren Ressourcen (Maschinen);
- Überwachung und Monitoring des Zustandes der *application server* an Hand der Betriebsbedingungen und der Leistungen;
- Verwaltung der Zugänge zu den *application server*;
- Überprüfung der informatischen Sicherheitsbedingungen und der Einhaltung der Datenschutzbestimmungen bei der Behandlung von möglichen sensiblen Daten.

- b) Verwaltung des *database*

Spezialverfahren zur Kontrolle und Aufrechterhaltung der Effizienz und der Kontinuität des *database*-Dienstes müssen Folgendes beinhalten:

- Verwaltung des Authentifikations- und Autorisierungsverfahrens der Benutzerinnen und Benutzer des *database*;

- azioni su richiesta dell'utente per la verifica in teleassistenza dello stato dei sistemi che consentono di monitorare il regolare funzionamento;
- azioni migliorative indirizzate al mantenimento dell'efficienza delle procedure e dei programmi al variare delle condizioni e dei carichi di lavoro.

Vengono nel seguito analizzati gli aspetti di controllo e sicurezza peculiari dei vari sistemi applicativi elencati in precedenza per i seguenti servizi:

- a) gestione sistemi operativi e *web application* della soluzione applicativa;
- b) gestione del *database*;
- c) gestione *back-up*.

Si dettano nel seguito i servizi sopra definiti:

- a) Gestione sistemi operativi e *web application*

Le principali attività di amministrazione degli *application server* devono includere:

- installazione degli aggiornamenti applicativi: configurazione in modo adeguato delle risorse necessarie per l'installazione dell'aggiornamento;
- verifica della disponibilità degli *application server* ed eventuale gestione della distribuzione del carico sulle risorse (macchine) disponibili;
- presidio e monitoraggio delle condizioni degli *application server* attraverso il controllo dei suoi parametri di funzionamento e delle prestazioni;
- amministrazione degli accessi agli *application server*;
- verifica delle condizioni di sicurezza informatica e di rispetto delle norme relative alla protezione dei dati personali nel trattamento delle eventuali informazioni sensibili.

- b) Gestione del *database*

Le attività specialistiche di controllo e mantenimento dell'efficienza e della continuità di servizio della componente del sistema *database* devono includere:

- gestione del processo di autenticazione ed autorizzazione degli utenti del *database*;



- Überprüfung der Verfügbarkeit der *database*;
- Verwaltung der Skalierbarkeit der *database*;
- Monitoring der *database* Bedingungen.

c) *Back-up-Verwaltung*

Der Dienst wird an *database* und an den *application server* sowie an deren Konfiguration angewandt und sieht Folgendes vor:

- Bereitstellung und Verwaltung des täglichen *back-up* der *database* und der Dateien;
- Überprüfung der Prozessausführung;
- Überprüfung und Archivierung der Speichervorgänge der *database*;
- Wiederherstellung der *database* im Falle von Störungen;
- Reinigung der *back-up*-Dateien. Monatlich werden die Dateien des vorhergehenden Monats gelöscht und das *back-up* des letzten Tages desselben Monats wird archiviert.

ANWENDUNGSSPEZIFISCHE UND SYSTEMISCHE ASSISTENZ IN TESTUMGEBUNG

Alle Charakteristika des Hosting-Dienstes, welche in Produktionsumgebung vorgesehen sind, sind auf den Hosting-Dienst in Testumgebung zu übertragen, welcher in jeder Hinsicht ein Klon davon darstellt. Dieses System steht den interessierten Benutzerinnen und Benutzern sowie den key user zur Verfügung, um folgende Systemanwendungen freizugeben:

- Lernen im Arbeitsumfeld und autodidaktisches Lernen vonseiten des beauftragten Personals;
- Simulation der Auswirkungen von wichtigen Aktualisierungen, die in Produktionsumgebung anzuwenden sind;
- Genehmigung zur Datenbearbeitung vonseiten der Provider;
- vorherige Bewertung der beantragten und als Prototypen entwickelten Lösungen.

Die Dienstleistung beinhaltet Hosting, systemische Assistenz, Konnektivität.

Erbringungsweise von Assistenzleistungen

- verifica della disponibilità della *database*;
- gestione della scalabilità della *database*;
- monitoraggio delle condizioni della *database*.

c) *Gestione back-up*

Il servizio si applica al *database* ed agli *application server* nonché alle loro configurazioni deve prevedere:

- attività di creazione e gestione dei *back-up* con frequenza giornaliera della *database* e dei file;
- verifica dell'esecuzione del processo;
- verifica e archiviazione dei salvataggi della *database*;
- restore della *database* in caso di failure;
- pulizia file di *back-up*. Con frequenza mensile sono cancellati i file del mese precedente e viene archiviato il *back-up* dell'ultimo giorno del mese medesimo.

SERVIZIO DI ASSISTENZA APPLICATIVA E SISTEMISTICA IN AMBIENTE DI TEST

Il servizio deve prevedere tutte le caratteristiche del servizio di hosting esposte per il sistema di produzione trasferite al sistema di test che ne costituisce a tutti gli effetti un clone. Tale sistema è a disposizione degli utenti finali e dei key user interessati alle soluzioni applicative da rilasciare per:

- formazione sul campo ed in autoapprendimento da parte del personale incaricato;
- simulazione delle conseguenze di aggiornamenti importanti da applicare in produzione;
- validazione da parte dei provider di attività di trattamento dati;
- valutazione preliminare di soluzioni richieste sviluppate in forma di prototipo.

Il servizio comprende hosting, assistenza sistemistica, connettività.

Modalità di erogazione dei servizi di



Dienstleistungen zur anwenderspezifischen Wartung (Korrekturen, funktionale und systemische Assistenz) werden wie folgt bereitgestellt.

Dieser Assistenzdienst muss von Montag bis Freitag von 08:30 Uhr bis 17:00 Uhr gewährleistet werden; davon ausgenommen sind Feiertage.

Zugangsweise zu Assistenzleistungen

Die Anfragen der Benutzerinnen und Benutzer müssen über das in das Informatiksystem integrierte „System zur Assistenzverwaltung“ eingehen. Sofern dieses System nicht zugänglich ist oder nicht genutzt werden kann, können die Meldungen wie folgt übermittelt werden:

- Fax
- E-Mail
- Telefon

SERVICESTUFEN (SLA)

Korrekturmaßnahmen im Rahmen des Kontinuitäts- und Notfalldienstes sind umgehend und innerhalb der nachstehend angeführten Interventionszeiten zu erledigen:

Ereignis	Interventionszeiten
blockierend	5 Stunden
schwerwiegend	1 Tag
geringfügig	5 Tage

2.D. ON SITE FACHDIENSTLEISTUNGEN

Dienstleistung im Sitz des Auftraggebers, welche der Unterstützung des Personals mit Zugangsprofil des Assessorats und der Analyse und Entwicklungsstrategien des Landesinformatiksystems zur Verwaltung der Akkreditierung der CME-Provider und der CME-Akkreditierung der Bildungstätigkeiten der Provider im Gesundheitsbereich dient.

Diese Dienstleistung umfasst Analyse-tätigkeiten, um die Verwaltung und die Governance der ständigen medizinischen Weiterbildung zu verbessern und um innovative Veränderungsprozesse für die Gestaltung von Informationssystemen, die auf die Definition der informatischen Abläufe ausgerichtet sind, zu definieren und zu

assistenza

Il servizio di manutenzione correttiva, assistenza funzionale ed assistenza sistemistica deve essere disponibile come segue.

Il servizio di assistenza deve essere attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08,30 alle ore 17:00 dal LUN al VEN con esclusione dei giorni festivi.

Modalità di accesso al servizio di assistenza

Le richieste degli utenti dovranno pervenire attraverso il portale "Sistema di gestione della assistenza" integrato nel sistema. In caso di inaccessibilità o impossibilità a fruire dello strumento, le segnalazioni potranno essere inviate mediante i seguenti canali:

- Fax
- e-mail
- Telefono

LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)

Gli interventi di manutenzione correttiva, di intervento all'interno del servizio di continuità ed emergenza devono essere effettuati tempestivamente e nel rispetto dei tempi di intervento e di risoluzione secondo la seguente tabella:

Evento	Tempi di intervento
Bloccante	5 ore
Grave	1 gg
Lieve	5 gg

2.D. SERVIZI PROFESSIONALI ON SITE

Servizio di affiancamento presso la sede del Committente diretto agli operatori con profilo Assessorato e volto alle attività di analisi e di supporto alle strategie di sviluppo del Sistema Provinciale di accreditamento dei Provider ECM e di accreditamento delle attività ECM in ambito di formazione Continua in Sanità.

Il servizio comprende attività di analisi volte a migliorare il valore dei processi di gestione e governance della formazione continua in Sanità, la definizione e la gestione dei processi di cambiamento innovativo, per il disegno di sistemi informativi, tesi alla definizione delle procedure informatiche da realizzare per il corretto funzionamento dei



verwalten. Die Dienstleistungen umfassen weiters Tätigkeiten zur Arbeitsleitung und um die Kundenzufriedenheit zu messen.

3. GESCHÄTZTER BETRAG

Der gesamte geschätzte Ausschreibungsbetrag beläuft sich auf Euro 126.000,00, zuzüglich MwSt.

In der nachfolgenden Tabelle werden im Detail die Kosten aufgelistet, die dem Auftragsverfahren zugrunde liegen:

DIENSTLEISTUNGEN	KOSTEN
a) Anwendungsspezifische Wartung	€ 76.800,00
b) Anwendungsspezifische Assistenz	€ 29.000,00
c) Hosting und systemische Assistenz in Test- und Produktionsumgebung	€ 16.032,00
d) ON SITE Fachdienstleistungen	€ 4.168,00
GESAMTBETRAG	€ 126.000,00

4. DAUER DES BEAUFTRAGUNGS-VERTRAGES

Das Vertragsverhältnis beginnt mit der Unterzeichnung des Vertrages und dauert ein Jahr.

5. TEILNAHMEVORAUSSETZUNGEN

An der gegenständlichen Marktconsultation sind die Wirtschaftsteilnehmer laut Artikel 45, Absatz 2, des Gesetzesvertretenden Dekrets Nr. 50/2016 zugelassen und demzufolge eingeladen, die Interessenbekundungen zu übermitteln und welche im Besitz folgender Voraussetzungen sind:

- **keine Ausschlussgründe** laut Artikel 80 des Gesetzesvertretenden Dekrets Nr. 50/2016;
- **berufliche Voraussetzungen** laut Artikel 83, Absatz 1, Buchstabe a) des Gesetzesvertretenden Dekrets Nr. 50/2016: Einschreibung in das Register der Handels-, Industrie-, Handwerks- und Landwirtschaftskammer;
- **wirtschaftliche und finanzielle Leistungsfähigkeit** laut Artikel 83, Absatz 1, Buchstabe b) des Gesetzesvertretenden Dekrets Nr. 50/2016: in den drei diesem veröffentlichten Verfahren vorhergehenden Geschäftsjahren (2014-2015-2016) einen Umsatz für Lieferungen von Waren und Dienstleistungen, die mit

processi; attività di direzione dei lavori, misurazione della customer satisfaction.

3. IMPORTO STIMATO

L'importo complessivo stimato posto a base di gara è pari ad Euro 126.000,00, IVA esclusa.

Nella tabella seguente si elencano in dettaglio le voci di costo che hanno determinato l'importo posto a base della procedura di affidamento:

SERVIZI	COSTI
a) Manutenzione applicativa	€ 76.800,00
b) Servizio assistenza applicativa	€ 29.000,00
c) Hosting ed assistenza sistemistica ambiente di test e produzione	€ 16.032,00
d) Servizio professionali ON SITE	€ 4.168,00
IMPORTO TOTALE	€ 126.000,00

4. DURATA DEL CONTRATTO DI APPALTO

Il rapporto contrattuale inizia con la sottoscrizione del contratto e dura un anno.

5. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Sono ammessi alla presente consultazione di mercato e sono invitati a inviare manifestazioni di interesse gli operatori economici di cui all'articolo 45, comma 2, del Decreto Legislativo n. 50/2016, in possesso dei seguenti requisiti:

- **mancanza di motivi di esclusione** previsti all'articolo 80 del Decreto Legislativo n. 50/2016;
- **requisiti di idoneità professionale** di cui all'articolo 83, comma 1, lettera a) del Decreto Legislativo n. 50/2016: iscrizione nel registro della camera di commercio, industria, artigianato, e agricoltura;
- **capacità economica e finanziaria** di cui all'articolo 83, comma 1, lettera b) del Decreto Legislativo n. 50/2016: aver realizzato nei tre esercizi precedenti l'indizione della procedura (2014 – 2015 – 2016) un fatturato relativamente alla fornitura di beni e servizi analoghi a quelli oggetto dell'appalto ovvero servizi di assistenza applicativa, manutenzione



jenen der gegenständlichen Beauftragung vergleichbar sind, bzw. Leistungen bezüglich Anwenderassistenten, Wartungsarbeiten zu Korrekturzwecken, Wartungsarbeiten rechtlicher Natur, Wartungsarbeiten zur Weiterentwicklung und Verwaltung der technischen Infrastruktur eines regionalen bzw. Landessystems zur CME-Akkreditierung der Weiterbildungstätigkeiten der Provider und zur Akkreditierung der CME Provider und welche für öffentliche und private Einrichtungen im Gesundheitswesen gedacht sind. Hierfür müssen die Vertragsbedingungen (Gegenstand, Beträge, Datum und Auftrag gebende Körperschaften) für einen Gesamtbetrag betreffend den Dreijahreszeitraum angeführt werden, der mindestens gleich hoch ist wie der Jahresbetrag der dieser Beauftragung zugrunde liegt;

- **technische und berufliche Leistungsfähigkeit** laut Artikel 80, Absatz 1, Buchstabe c) des Gesetzesvertretenden Dekrets Nr. 50/2016:
 - Besitz einer gültigen Genehmigung, welche vom Herstellungsunternehmen der SW-Applikationen ausgestellt wurde, damit die Dienste durchgeführt werden können, welche Gegenstand dieser Marktkonsultation sind;
 - angemessene technische Leistungsfähigkeit und Zugang zu den Ressourcen des Systemherstellers, um mit den SW-Applikationen und den angewendeten technologischen Systemen arbeiten zu können;
 - in den letzten drei Geschäftsjahren Aufrechterhaltung und Betreuung eines zweisprachigen Portals (Deutsch/Italienisch), welches mit jenem der gegenständlichen Beauftragung vergleichbar ist;
 - mit Unterlagen zu belegender Einsatz einer operativen Struktur bestehend aus Fachpersonal, welches vor Ort tätig ist und vom Hersteller für die Durchführung der technischen Assistenz, Wartung und Verwaltung der angewendeten technologischen Infrastruktur und der Applikation zertifiziert wurde;
 - Zugang zu den weiterentwickelten Upgrades und Sicherheitsupgrades, welche vom Hersteller der SW-Applikationen und der angewendeten technologischen Infrastruktur ausgestellt wurden.
- **capacità tecniche e professionali** di cui all'articolo 83, comma 1, lettera c) del Decreto Legislativo n. 50/2016:
 - possesso di valida autorizzazione rilasciata dalla casa madre produttrice degli applicativi SW per l'esecuzione dei servizi oggetto della presente consultazione di mercato;
 - disporre di una adeguata capacità tecnica ed accesso alle risorse del produttore del sistema per poter operare sulle applicazioni SW e sistemi tecnologici in uso;
 - aver mantenuto ed assistito negli ultimi 3 esercizi un portale bilingue (italiano/tedesco analogo a quello oggetto dell'appalto);
 - disporre di una documentata struttura operativa composta da personale tecnico operante sul campo, certificato dal produttore, per l'esecuzione delle attività di assistenza tecnica, manutenzione e gestione dell'infrastruttura tecnologica e dell'applicativo in uso;
 - disporre di accesso agli aggiornamenti evolutivi e di sicurezza rilasciati dal produttore delle applicazioni SW e dell'infrastruttura tecnologica in uso.



6. AUSWAHLKRITERIUM DES ANGEBOTS

Das beste Angebot wird nach dem Kriterium des wirtschaftlich günstigsten Angebots auf der Grundlage des Preises und der Qualität gemäß Art. 33 des Landesgesetzes Nr.16/2015 ermittelt.

7. ERMITTLUNG DER WIRTSCHAFTSTEILNEHMER

Im Anschluss an die gegenständliche Marktkonsultation für die Einholung der Interessenbekundungen wird das Amt Gesundheitsordnung das Verhandlungsverfahren ohne vorherige Veröffentlichung laut Artikel 63, Absatz 2, Buchstabe b), Punkt 2) des Gvd. D. Nr. 50/2016 oder ein wettbewerbliches Verfahren durchführen, indem jene Wirtschaftsteilnehmer eingeladen werden, ein Angebot einzureichen, welche das eigene Interesse innerhalb der Ausschlussfrist bekundet haben und im Besitz der in der gegenständlichen Bekanntmachung und von der entsprechenden Gesetzgebung vorgesehenen Voraussetzungen sind.

Jene Wirtschaftsteilnehmer, welche die Interessensbekundung nicht oder nach Ablauf der Ausschlussfrist eingereicht haben oder welche nicht im Besitz der Voraussetzungen sind, werden zum wettbewerblichen Verfahren nicht zugelassen.

Zum wettbewerblichen Verfahren werden mindestens 5 (fünf) Wirtschaftsteilnehmer eingeladen, sofern es geeignete Wirtschaftsteilnehmer in dieser Anzahl gibt. Das Amt für Gesundheitsordnung behält sich die Möglichkeit vor, das wettbewerbliche Verfahren auch dann durchzuführen, falls weniger als 5 (fünf) Interessenbekundungen eingegangen sind.

8. MODALITÄTEN FÜR DIE EINREICHUNG DER INTERESSENBEKUNDUNGEN

Die Wirtschaftsteilnehmer müssen die Interessensbekundung laut dem Formular - Anlage A ausfüllen und vom gesetzlichen Vertreter unterzeichnet mittels E-Mail an die folgende Pec-Adresse übermitteln: ges.ord.san@pec.prov.bz.it

Innerhalb der Ausschlussfrist vom 11. Dezember 2017, 12.00 Uhr.

6. CRITERIO DI SELEZIONE DELL'OFFERTA

L'offerta migliore verrà selezionata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del prezzo e della qualità di cui all'articolo 33 della Legge provinciale n. 16/2015.

7. INDIVIDUAZIONE DEGLI OPERATORI ECONOMICI

In esito alla ricezione delle manifestazioni di interesse nell'ambito della presente consultazione di mercato l'Ufficio Ordinamento sanitario procederà all'esecuzione della procedura negoziata senza pubblicazione di bando di cui all'articolo 63, comma 2, lettera b), punto 2) del D.Lgs. n. 50/2016 o all'esecuzione di una procedura competitiva, invitando gli operatori economici che abbiano manifestato il proprio interesse entro il termine perentorio previsto e siano in possesso dei requisiti previsti dal presente avviso e dalla normativa in materia a presentare un'offerta.

Non saranno ammessi alla procedura competitiva i soggetti che non hanno presentato una manifestazione di interesse o che l'abbiamo presentata oltre il termine perentorio previsto o che siano privi dei requisiti richiesti.

Alla procedura competitiva sarà invitato un numero minimo di 5 (cinque) operatori economici, ove esistenti.

L'Ufficio Ordinamento sanitario si riserva la possibilità di effettuare la procedura competitiva anche in presenza di un numero di manifestazioni di interesse inferiore a 5 (cinque).

8. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA MANIFESTAZIONI DI INTERESSE

Gli operatori economici interessati devono presentare la manifestazione di interesse di cui in allegato, debitamente compilata e firmata dal legale rappresentante, e trasmessa via mail all'indirizzo pec: ges.ord.san@pec.prov.bz.it

entro il termine perentorio dell'11 dicembre alle ore 12.00.



9. BEHANDLUNG DER PERSÖNLICHEN DATEN

Die von den Wirtschaftsteilnehmern mitgeteilten Daten werden im Sinne des Gesetzesvertretenden Dekrets vom 30.06.2003, Nr. 196, in geltender Fassung, ausschließlich für die mit der Durchführung der gegenständlichen Marktkonsultation verbundenen Zwecke verwendet.

Die Verantwortliche für das gegenständliche Verfahren ist Frau Anna Pitarelli:

Amf für Gesundheitsordnung
Kanonikus-Michael-Gamper-Straße 1
39100 Bozen

Tel: 0471 418154
Fax: 0471 418159

E-Mail: anna.pitarelli@provinz.bz.it

Die Wirtschaftsteilnehmer können sich für Informationen bezüglich den Gegenstand der Beauftragung laut der Punkte 1 und 2 der gegenständlichen Bekanntmachung an Frau Irene Bauer wenden:

Irene Bauer
E-Mail: irene.bauer@provinz.bz.it
Tel.: 0471- 418146

Diese Vergabestelle behält sich das Recht vor, die gegenständliche Marktkonsultation in jedem Moment zu unterbrechen oder auszusetzen oder zu widerrufen ohne dafür zu haften. Die gegenständliche Bekanntmachung bringt keine Verpflichtung seitens der Vergabestelle mit sich, das Ausschreibungsverfahren durchzuführen oder den Auftrag zu vergeben, noch gilt sie als Einladung, ein Angebot einzureichen.

9. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati comunicati dagli operatori economici saranno trattati ai sensi del D.Lgs. 30.06.2003, n. 196 e successive modifiche, esclusivamente per le finalità connesse all'espletamento della presente consultazione di mercato.

La responsabile del presente procedimento è la sig.ra Anna Pitarelli:

Ufficio Ordinamento sanitario
Via Canonico Michael Gamper 1
39100 Bolzano

Tel: 0471 418154
Fax: 0471 418159

E-mail: anna.pitarelli@provincia.bz.it

Per informazioni sull'oggetto dell'affidamento di cui ai punti 1 e 2 del presente avviso gli operatori economici possono rivolgersi alla sig.ra Irene Bauer:

Irene Bauer
E-mail: irene.bauer@provincia.bz.it
Tel.:0471-418146

Questa stazione appaltante si riserva la facoltà di interrompere o sospendere o revocare la presente consultazione di mercato in qualsiasi momento del procedimento senza incorrere in alcun tipo di responsabilità.

Il presente avviso non costituisce impegno alla indizione della procedura di gara da parte di questo Ente o all'affidamento del contratto e non costituisce invito alla presentazione di una offerta.

Die Amtsdirektorin / La Direttrice d'Ufficio
Veronika Rabensteiner
(mit digitaler Unterschrift unterzeichnet / sottoscritto con firma digitale)

