

Richiesta di preventivo per l'eventuale acquisto, ai sensi dell'art. 50, co. 1, lett. b), del D.Lg. n. 36/2023, dei servizi di supporto specialistico e di manutenzione straordinaria del Sistema Informativo Regionale sulle Dipendenze per la durata di 24 mesi.

Il Sistema Informativo Regionale sulle Dipendenze oggi denominato "SIRD" è finalizzato alla programmazione, al monitoraggio ed al controllo dei costi dei Livelli Essenziali di Assistenza riguardanti le persone con dipendenze patologiche, in particolare per quanto attiene all'articolo 35 del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 12 gennaio 2017.

Mediante tale gestionale tutte le strutture terapeutiche accreditate inseriscono i dati relativi alle prestazioni erogate ai propri pazienti. In questo modo le strutture pubbliche (Ser.D, Dipartimenti per le Dipendenze, Uffici regionali) possono monitorare in tempo reale la loro attività e la conseguente spesa rispetto ai budget prefissati. Si tratta quindi di un software di fondamentale importanza, indispensabile per il "governo" del Sistema delle Dipendenze.

Con Decreto n. 111 del 5/07/2023 del Direttore della Direzione ICT e Agenda Digitale si è proceduto all'acquisto, tramite Trattativa Diretta sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA), dei servizi di assistenza specialistica e di manutenzione ordinaria e straordinaria sul Sistema Informativo Regionale sulle Dipendenze, allora denominato "Geky", sino al 31/12/2024.

Con successivo Decreto n. 11005 del 3/09/2025 il Direttore della Direzione ICT e Agenda Digitale si è provveduto, mediante trattativa diretta sulla piattaforma Apptel, all'acquisto di servizi supporto specialistico e di manutenzione straordinaria sul Sistema Informativo Regionale sulle Dipendenze in sigla "SIRD" per un anno.

Le attività di supporto specialistico e di manutenzione sul Sistema Informativo Regionale sulle Dipendenze sono state inserite nell'elenco servizi e beni erogati dalla Direzione ICT e Agenda Digitale a favore/per conto di Azienda Zero, in relazione alla Convenzione operativa per l'avvio del progetto di convergenza delle infrastrutture informatiche del sistema regionale veneto in attuazione della DGR n. 532 del 30/04/2018, approvata con DGR n. 241 del 02/03/2020. Esse sono strettamente collegate al provvedimento di approvazione da parte della Giunta Regionale del budget triennale per il pagamento dei Livelli Essenziali di Assistenza per persone con dipendenze patologiche, che da ultimo è rappresentato dalla DGR n. 1567 del 30 dicembre 2024, per il triennio 2025-2027.

La Direzione ICT, Agenda Digitale e SOS affidamento servizi e forniture ICT della Regione del Veneto, chiede un preventivo di spesa per l'eventuale acquisto, ai sensi dell'art. 50, co. 1, lett. b), del D.Lg. n. 36/2023, dei servizi di supporto specialistico e di manutenzione straordinaria del Sistema Informativo Regionale sulle Dipendenze per la durata di 24 mesi dalla sottoscrizione del contratto.

Caratteristiche tecniche

Il software SIRD, di proprietà regionale, è stato sviluppato come un'applicazione web, per accedere al quale è sufficiente un browser aggiornato mediante il quale collegarsi ad un indirizzo web. L'applicazione è stata sviluppata mediante i linguaggi HTML, PHP, JavaScript; inoltre è stato fatto ricorso alle librerie Bootstrap, jQuery ed al framework jQWidgets. Tutti prodotti Open Source e rilasciati gratuitamente, fatta eccezione per il framework jQWidgets la cui licenza perpetua consente comunque la libera distribuzione con le applicazioni sviluppate. Il database relazionale su cui si appoggia il software è MariaDB, uno dei più popolari database open source sviluppato dai programmatori originali di MySQL. Le caratteristiche dell'ambiente LAMP su cui insiste la piattaforma sono le seguenti:

- Sistema Operativo: Almalinux release 9.4 (Seafoam Ocelot)
- Web server: Apache 2.4.62
- Middleware: PHP 8.0.30
- Database: MariaDB 10.5.27

Il server attualmente utilizzato è un Dell PowerEdge R250 Cpu Intel Xeon E3-1231 4 Core (4x 3.40 GHz) Ram 16 GB (DDR3 – ECC).

Vengono utilizzate alcune caratteristiche del sistema operativo per eseguire delle elaborazioni batch notturne per l'allineamento delle rette.

Viene inoltre utilizzato un server smtp per consentire il funzionamento del sistema di alert automatici inviati dal programma.

Funzionamento del programma

Scopo principale della piattaforma è monitorare i budget assegnati annualmente agli Enti gestori del privato sociale per garantire l'assistenza degli utenti del Sistema delle Dipendenze della Regione Veneto. Gli utenti che accedono al programma possono avere diversi livelli di privilegio:

- Ente gestore del privato sociale
- Servizio del privato sociale
- Direzione Servizi Sociali
- Direzione Dipartimento
- Ser.D.
- Regione

e di conseguenza accedere solo ad alcune funzionalità e visualizzare solo alcuni dati.

L'azione svolta dai servizi del privato sociale consiste nell'operare la presa in carico degli utenti inviati dai Ser.D. mediante inserimento di pochi e basilari dati anagrafici, se l'utente è nuovo al sistema, oppure agganciare un utente già noto al sistema e precedentemente in carico ad altro servizio. Per ciascun utente in carico vengono poi registrate la retta residenziale, semi-residenziale o territoriale, in base alla tipologia di servizio, e le prestazioni erogate. Poiché ad ogni retta o prestazione è stata assegnata una tariffa, che può variare nel corso degli anni, il sistema è in grado di verificare in tempo reale il consumo del budget assegnato e mettere in atto opportuni meccanismi di controllo della spesa. La logica del programma prevede che il controllo della spesa venga effettuato per l'Ente gestore del privato sociale nella sua globalità. In altri termini un Ente può avere più servizi ed il controllo della spesa viene effettuato sulla totalità del budget assegnato consentendo di compensare eventuali fluttuazioni tra i diversi servizi. Il sistema calcola, con un opportuno report, accessibile a Enti gestori e Servizi Pubblici, gli importi mensilmente fatturabili dagli Enti gestori alle Aziende ULSS. Tali importi corrispondono all'80% del budget mensilmente assegnato. Al termine di ogni trimestre viene poi effettuato un conguaglio se l'erogato ha effettivamente superato quanto già pagato. Quanto pagato non potrà però superare il 100% del budget assegnato nel trimestre. Eventuali situazioni di erogazioni extra-budget o sotto-budget vengono poi proiettate nei mesi successivi per consentire eventuali compensazioni, sempre nel mantenimento del limite del budget annuale assegnato. La reportistica disponibile sia alle utenze del privato sociale che alle utenze serd e dipartimento (report flusso d'utenza) consente una rapida verifica delle giornate-retta e delle prestazioni erogate su ciascun utente nel periodo di tempo selezionato. Rilevando eventuali errori di imputazione. Affinché una retta o prestazione venga contabilizzata è necessario che alla corrispondente presa in carico sia assegnato il codice di autorizzazione all'inserimento, che nella sua formulazione contiene Ser.D. e ulss invianti ed il protocollo della lettera con cui il Ser.D. effettua l'invio dell'utente alla comunità. In base al codice inserito viene quindi assegnato il costo ad una Azienda ULSS piuttosto che ad un'altra. Per mantenere consistenti i dati, l'imputazione o modifica di rette e prestazioni per il mese corrente è consentita solo fino al decimo giorno del mese successivo dopodiché il sistema non lo consentirà più. Solo attraverso il sistema di assistenza interno al programma sarà possibile inviare una richiesta di modifica oltre tale data, modifica che dovrà però avere l'approvazione di Ser.D. e regione. Per quanto riguarda la differenza di operatività tra Ente gestore e suoi servizi questa consiste nel fatto che mentre un servizio può vedere e agire solo sugli utenti in carico ad esso, l'Ente gestore visualizza ed opera su tutti gli utenti di tutti i suoi servizi. Oltre a questo l'Ente gestore ha a disposizione il report di consuntivo spesa, cui si accennava più sopra, che determina gli importi mensilmente fatturabili. Ed un report di proiezione del consumo di budget fino a fine anno in base alle prestazioni che ha sin qui erogato. L'accesso come account di servizi pubblici Ser.D. e dipartimento dipendenze, ha come scopo principale il controllo dei dati inseriti dai servizi privati per rilevare eventuali anomalie. Oltre al già citato report flusso d'utenza che consente la verifica puntuale per ciascuno dei propri utenti, è disponibile un report flusso d'utenza extra ULSS. Tale report consente di visualizzare analoghe informazioni, però in forma anonima, relative agli utenti assistiti dalle comunità del proprio territorio, ma inviati dai Ser.D. di altre Aziende ULSS. L'importanza della rilevazione di tale dato risulterà successivamente nel momento del calcolo delle compensazioni tra aziende. Altra informazione fondamentale è quella fornita dal report di disponibilità all'accoglienza che consente una visualizzazione dei posti disponibili in tutti i servizi del privato sociale della regione, suddivisi per categorie (Pronta Accoglienza, Residenziale A, etc.). Questo consente di mirare l'invio degli utenti direttamente verso quelle strutture che hanno ancora posti disponibili. Come nel caso del privato sociale anche per Ser.D. e dipartimento vi è una differenza nella visualizzazione degli utenti che, nel primo caso saranno solo quelli in carico allo specifico Ser.D., mentre nel secondo saranno quelli in carico a tutti i Ser.D. del dipartimento. Altro report specifico per l'account dipartimentale è il report situazione budget enti gestori, analogo a quello visto per il singolo ente gestore, ma esteso a tutti gli enti gestori della regione. Consente di rilevare quali enti in proiezione potrebbero superare il tetto del budget assegnato e quindi indirizzare gli invii verso quelli che stanno erogando meno prestazioni. L'accesso come Direzione dei

Servizi Sociali non consente ovviamente la visualizzazione dei dati relativi agli utenti, ma solo una serie di report per il monitoraggio della spesa riferita alla propria azienda ULSS. Di seguito brevemente:

- Costi per ULSS: consente di verificare la spesa generata dai propri utenti ospiti delle comunità delle altre Aziende ULSS.
- Costi per Ente Gestore: consente di verificare la spesa generata dalle comunità del proprio territorio per utenti di altre Aziende ULSS.
- Consuntivo spesa: è il report già citato che consente di visualizzare erogato e anticipo da versare agli enti gestori nei singoli mesi dell'anno, in questo caso riguarderà tutte le comunità del proprio territorio.
- Crediti/debiti: consente di verificare per ogni trimestre i crediti o debiti della propria Azienda nei confronti delle altre Aziende ULSS per effettuare la compensazione.
- Situazione budget enti gestori: già analizzato, consente di verificare quali enti gestori in proiezione andranno a fine anno a consumare il budget assegnato.

L'ultima modalità di accesso è quella della regione, anche in questo caso non si ha accesso ai dati degli utenti, ma solo a dati aggregati mediante report o all'impostazione di alcuni parametri del programma. I report sono nella maggior parte dei casi quelli già analizzati dove però i dati visualizzati riguardano tutto il sistema regionale:

- Costi per ULSS
- Costi per Ente Gestore
- Consuntivo spesa
- Crediti/debiti
- Proiezione budget enti gestori

A questi si aggiunge il report Calcolo budget che consente di fornire una valorizzazione del budget da assegnare teoricamente a ciascun servizio di ciascun ente gestore. Il calcolo si basa sullo storico triennale delle prestazioni erogate da cui viene ricavata la media posti equivalenti e da qui il rispettivo budget. Come ricordato sopra, l'account regionale ha anche la possibilità di inserire alcuni parametri, come le percentuali mensili da utilizzare nel calcolo della proiezione del budget degli enti gestori. In tal modo la proiezione non sarà secca, ma per i primi mesi dell'anno terrà conto di un margine di tolleranza che si porterà a zero man mano che ci si avvicina alla fine dell'anno. Altri parametri inseribili sono ad esempio il riparto annuale stanziato per il sistema dipendenze, i posti autorizzati per ciascun servizio del privato sociale, altri correttivi da utilizzare nei report. Per esigenze specifiche che talora si manifestano, su richiesta regionale, vengono effettuate estrazioni di dati manualmente mediante query al database o sviluppando dei report finalizzati alla momentanea esigenza (es. conguagli per aumento rette 2024). Il programma prevede un sistema di ticket accessibile a tutti gli utilizzatori per gestire le richieste di assistenza. Le richieste sono catalogate secondo due tipologie ANTE e POST. Nel primo caso sono relative a dati inseriti nel mese corrente e vengono effettuate entro i primi dieci giorni del mese successivo, ovvero nell'intervallo temporale in cui è consentita la modifica dei dati prima del loro congelamento. In tale situazione ci può essere un intervento diretto dell'amministratore per risolvere il problema. Le richieste POST, per la modifica di dati ormai congelati, richiedono invece, sempre attraverso il sistema di assistenza, un'approvazione da parte del Ser.D. e successivamente della regione. Ottenuta l'approvazione l'amministratore deciderà se operare in prima persona o allargare la finestra temporale di modifica per consentire al richiedente la modifica dei dati.

Contribuisce al buon funzionamento del programma ed alla proposta di soluzioni tecniche adeguate alle nuove esigenze operative, una conoscenza approfondita del sistema delle Dipendenze della Regione Veneto e delle interazioni tra servizi pubblici e del privato sociale.

Le caratteristiche del Servizio richiesto sono le seguenti:

- Supporto specialistico e Manutenzione straordinaria:

- Gestione utenti: a titolo indicativo mediante le credenziali di accesso gli utenti vengono profilati secondo i seguenti livelli di privilegio, con diverse graduazioni nell'accesso ai dati e alle funzionalità del programma:

- Ente gestore del Privato Sociale Accreditato;
- Servizio del Privato Sociale Accreditato;
- Direzione Servizi Sociali della Regione del Veneto;
- Direzione Dipartimento per le Dipendenze delle Aziende ULSS del Veneto;
- Ser.D delle Aziende ULSS del Veneto;
- Regione.

La Regione del Veneto si riserva di richiedere la creazione di ulteriori profili di utilizzo.

- Manutenzione correttiva;

- Hosting dell'applicazione su server dedicato;
 - Helpdesk: attività di assistenza agli utenti (mediante sistema di ticket integrato nel software, assistenza telefonica e per e-mail);
 - Controllo su possibili anomalie come la duplicazione di anagrafiche e correzione delle stesse, con supporto agli Enti Gestori interessati;
 - Attività di supporto agli Uffici regionali preposti (Ufficio Dipendenze della Direzione Servizi Sociali);
 - Assistenza telematica e telefonica per la continuità del funzionamento operativo dell'intera rete dei servizi utilizzanti il Sistema Informativo regionale sulle Dipendenze;
 - Formazione e aggiornamento dei Ser.D e del Privato Sociale Accreditato all'utilizzo del programma;
 - Miglioramento e ridefinizione interfaccia del software;
 - Ridefinizione dei report disponibili e aggiunta di nuove possibilità di estrazione autonoma dei dati;
- Adeguamenti relativi al conguaglio rette e poste R (scambi operati tra le aziende sanitarie appartenenti al bilancio consolidato della sanità della Regione);
- Adeguamenti nella tipologia di Unità di Offerta in corrispondenza di variazioni degli accreditamenti;
 - Monitoraggio specifico su Servizi Semiresidenziali e sul Progetto per minori tossico-alcol dipendenti;
 - Monitoraggi specifici su richiesta degli Uffici regionali;
 - Elaborazione di reportistica dedicata su richiesta degli Uffici regionali.

Si ricorda che, in linea generale, il servizio supporto specialistico e di manutenzione straordinaria, comprende:

- la manutenzione adattativa, ovvero interventi sul software per mantenerlo utilizzabile a fronte di cambiamenti dell'ambiente operativo;
- la manutenzione perfetta, interventi sul software per incrementarne la qualità.

Livelli di servizio attesi

La Ditta aggiudicataria dovrà erogare le attività di manutenzione e assistenza prevalentemente a fronte delle segnalazioni effettuate dall'Ufficio Dipendenze della Regione del Veneto.

Solo se non diversamente specificato, le penali dovute per il ritardato adempimento sono calcolate in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, da determinare in relazione all'entità delle conseguenze legate al ritardo, e non possono comunque superare, complessivamente, il 10 per cento di detto ammontare netto contrattuale.

Tab.1 Classificazione gravità segnalazione		
Tipologia Intervento		Gravità e modalità di intervento
IE	Intervento di emergenza: l'intero sistema o parte di esso è indisponibile agli utenti.	Intervento che determina una situazione di elevata gravità. Il supporto tecnico deve intervenire immediatamente.
IC	Intervento critico: funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti.	Intervento che determina una situazione di moderata gravità. Il supporto tecnico interviene nel più breve tempo possibile; sospende gli interventi in corso, senza procurare disagi alle attività in lavorazione.
IN	Intervento normale: funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili agli utenti.	Intervento di normale attività lavorativa. Il supporto tecnico interviene in base ad una lista con priorità d'assegnazione e nell'orario di erogazione del servizio.
IP	Intervento programmato: funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti.	L'intervento programmato è l'intervento che non trova collocazione nelle precedenti gravità, verrà processato in ordine di arrivo dalla data di assegnazione e pianificato dal responsabile aziendale.

Rispetto alla classificazione di gravità sopra riportata, il servizio di assistenza dovrà essere erogato nel rispetto dei tempi di ripristino indicati in Tabella 2.

Tab.2 Livelli di Servizio attesi per il servizio di assistenza
--

Tipologia Intervento		Tempi di ripristino*	Penale
IE	Intervento di emergenza: l'intero sistema o parte di esso è indisponibile agli utenti.	Entro 12 ore	100,00 euro per ogni ora di ritardo
IC	Intervento critico: funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti.	Entro 1 ore	75,00 euro per ogni ora di ritardo
IN	Intervento normale: funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili agli utenti.	Entro 5 giorni	35,00 euro per ogni giorno di ritardo
IP	Intervento programmato: funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti.	Entro 10 giorni	20,00 euro per ogni giorno di ritardo
* Le ore e i giorni indicati sono da intendersi come lavorativi, compresi nell'ambito degli orari di erogazione del servizio di assistenza previsti.			

I tempi di ripristino vanno calcolati dalla segnalazione ricevuta.

Di norma le richieste di intervento saranno inviate alla Ditta tramite e-mail e nelle situazioni di grave difficoltà, ossia caratterizzate da livelli di gravità pari a IE e/o IC, anche con segnalazione telefonica.

La Ditta contestualmente alla risoluzione dell'intervento dovrà notificare all'Ufficio Dipendenze, via e-mail l'avvenuta risoluzione con esito positivo della segnalazione ricevuta.

Nella e-mail dovrà essere esplicitamente indicata data ed ora di effettiva risoluzione del problema e l'identificativo della segnalazione cui è riferita (numero del ticket).

Durata: Il contratto avrà una durata di 24 mesi.

Importo a base di gara: Il valore massimo per la citata fornitura è stimato in euro 90.000,00 IVA esclusa ed Euro zero per oneri di sicurezza.

Criteri di valutazione dei preventivi: Il preventivo sarà valutato solo nella parte relativa al prezzo, utilizzando quindi il criterio del minor prezzo, ai sensi dell'art. 108, comma 3, D.Lgs 36/2023.

Termini per la presentazione dei preventivi: il preventivo dovrà pervenire tramite piattaforma Apptel, entro e non oltre il giorno **18/09/2026 ore 12:00**.

Ai fini della presentazione del preventivo: l'Operatore Economico dovrà eseguire la registrazione, sulla piattaforma "APPTTEL", di pochi minuti e gratuita, seguendo le istruzioni contenute nel documento "Modalità tecniche per l'utilizzo della piattaforma telematica e accesso all'Area Riservata del Portale Appalti", presente al seguente link: <https://appaltitelematici.regione.veneto.it/PortaleAppalti>, sezione "Informazioni", sottosezione "Istruzioni e manuali" e inoltrare il suddetto preventivo attraverso il menù "Comunicazioni".

I Preventivi pervenuti oltre tale termine e/o inviate a diverso indirizzo e/o con diverse modalità non saranno presi in considerazione.

La presentazione del preventivo non costituisce prova di possesso dei requisiti richiesti per l'affidamento dei servizi di cui all'oggetto, che invece dovrà essere dichiarato dall'interessato ed accertato dalla Stazione Appaltante in occasione della procedura di affidamento.

Si precisa che l'acquisizione del preventivo non comporta l'assunzione di alcun obbligo specifico da parte dell'Amministrazione, né l'attribuzione di alcun diritto al candidato, in ordine all'eventuale invito alla procedura.

Requisiti richiesti all'operatore economico: Possesso, a pena di esclusione, dei requisiti di ordine generale previsti dal Codice nonché degli ulteriori requisiti indicati nel presente articolo. La sussistenza delle cause automatiche di esclusione di cui all'articolo 94 comporta l'esclusione diretta mentre la sussistenza delle cause

di esclusione non automatica di cui all'articolo 95 deve essere accertata previo contraddittorio con l'operatore economico.

Requisito di idoneità professionale: iscrizione alla C.C.I.A.A.

Stazione Appaltante: Direzione ICT, Agenda Digitale e SOS affidamento servizi e forniture ict, Complesso Vega – Palazzo Lybra Via Pacinotti 4 - 30175 MARGHERA (VE) - 041/2792202-2204 – e-mail: ictagendadigitale@regione.veneto.it PEC: ictagendadigitale@pec.regione.veneto.it.

Trattamento dei dati personali: i dati personali relativo all'operatore economico verranno trattati ai sensi del Regolamento generale sulla protezione dei dati 2016/679/UE (GDPR).

Responsabile del procedimento: dott. Idelfo Borgo, Direttore della Direzione ICT, Agenda Digitale e SOS affidamento servizi e forniture ict.

Referente della procedura: dott. Delio Brentan (tel. 0412792008).

Altre informazioni: la presente nota non costituisce proposta contrattuale, non determina alcuna instaurazione di posizioni giuridiche od obblighi negoziali e non vincola in alcun modo la Stazione Appaltante che sarà libera di avviare altre procedure e/o di sospendere, modificare o annullare, in tutto o in parte, la presente procedura.

Il Direttore
Direzione ICT, Agenda Digitale
e SOS affidamento servizi e forniture ICT
dott. Idelfo Borgo