



## AVVISO PUBBLICO

### **CONSULTAZIONE PRELIMINARE DI MERCATO PROPEDEUTICA ALLA INDIZIONE DI UNA PROCEDURA PER L’AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA DI LICENZE SOFTWARE A TITOLO ONEROSO, CONNESSE ALLA MESSA IN OPERA DEL SISTEMA SOFTWARE CUS 118 IN RIUSO**

**Stazione Appaltante:** Azienda Sanitaria Unica Regione Marche (di seguito, per brevità “stazione appaltante”).

#### **Disciplina applicabile**

D.Lgs.18/04/2016 n. 50 “Codice dei Contratti pubblici” (di seguito, per brevità “Codice”).

Linee Guida ANAC n. 4 “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”.

Linee Guida ANAC n. 8 “Procedure negoziate senza previa pubblicazione di bando in caso di forniture e servizi ritenuti infungibili”.

Determina n. 450 del 31.07.2018 avente al oggetto “Regolamento per l’acquisizione di beni e servizi di importo inferiore alla soglia di rilevanza comunitaria per le esigenze dell’ASUR Marche”.

DECRETO-LEGGE 16 luglio 2020, n. 76 avente ad oggetto “Misure urgenti per la semplificazione e l’innovazione digitale”, convertito in Legge n. 11 settembre 2020 n. 120 “Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 16 luglio 2020, n. 76, recante misure urgenti per la semplificazione e l’innovazione digitali”.

L’ASUR rende noto che, per la preparazione dell’appalto e per lo svolgimento della relativa procedura inerente l’affidamento della fornitura di licenze software a titolo oneroso, connesse alla messa in opera del sistema software CUS 118 in riuso, intende effettuare apposita consultazione preliminare di mercato ai sensi degli artt. 66 e 67 del D.Lgs. n.50/2016.

La stazione appaltante invita pertanto tutti i soggetti interessati a partecipare alla “consultazione” fornendo i contributi ritenuti necessari. In particolare sono oggetto di contributi gli aspetti disciplinati nella documentazione tecnica allegata al presente avviso.

Sarà cura dei soggetti interessati evidenziare i contributi per i quali ritengano motivatamente sussistenti aspetti meritevoli di tutela della segretezza dal punto di vista tecnico ed economico.

Si evidenzia che per la fornitura e servizi connessi in oggetto, per le specifiche tecniche richieste in ragione delle peculiari esigenze da soddisfare, si ritiene sussistere una situazione di infungibilità quale definita dalle linee guida ANAC n.8.

Ai sensi di quanto previsto dalle medesime linee guida:

- Il fabbisogno e gli strumenti per farvi fronte sono rilevabili dalla documentazione allegata;
- Il costo indicativo della fornitura è stimabile indicativamente in € 133.495,00 oltre IVA;
- La stazione appaltante valuterà le soluzioni alternative ragionevoli eventualmente proposte nel contesto dei contributi forniti;



- La stazione appaltante procederà all'acquisto tramite procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando ai sensi dell'art. 63 comma 2, lett. b) del D. Lgs. 50/2016, avvalendosi a tal fine dello strumento di negoziazione MEPA messo a disposizione da CONSIP s.p.a, qualora a conclusione dell'istruttoria ravvisi la sussistenza dei relativi presupposti, e non ritenga quindi percorribili le soluzioni alternative ragionevoli eventualmente proposte;
- La stazione appaltante rimane disponibile a fornire ulteriori informazioni che gli operatori economici potrebbero richiedere nel rispetto dei principi di trasparenza e par condicio.

La partecipazione alla presente “consultazione” non determina alcuna aspettativa o diritto nei confronti della Stazione Appaltante ed i contributi resi non danno diritto ad alcun compenso o rimborso. L'affidamento della fornitura è subordinato ad eventuale, successiva e separata procedura espletata ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 50/2016. La presente consultazione non rappresenta quindi un invito a proporre offerta, né impegna in nessun modo la stazione appaltante nei confronti dei soggetti interessati.

L'ASUR può interrompere, sospendere o revocare la presente “consultazione”, in qualsiasi momento, senza incorrere in alcun tipo di responsabilità.

L'ASUR si riserva di utilizzare quanto raccolto nell'ambito della presente “consultazione” per la pianificazione e lo svolgimento della procedura di appalto, nei limiti del rispetto dei diritti di proprietà intellettuale e “a condizione che non comportino una violazione dei principi di non discriminazione e di trasparenza”.

La forma dei contributi è libera.

I contributi devono pervenire **entro il 27/10/2020** a mezzo PEC all'indirizzo: [asur@emarche.it](mailto:asur@emarche.it). La PEC dovrà riportare in oggetto la seguente dicitura: “*Consultazione preliminare di mercato - Fornitura di licenze software a titolo oneroso, connesse alla messa in opera del sistema software CUS 118 in riuso – Invio contributo*”.

Per ogni ulteriore informazione è possibile contattare i seguenti nominativi:  
Dott. Matteo Biraschi Tel. 071.2911572 – e-mail: [matteo.biraschi@sanita.marche.it](mailto:matteo.biraschi@sanita.marche.it)

## **PUBBLICITA'**

Il presente avviso unitamente ai riferimenti alla documentazione allegata è oggetto di pubblicazione sul:

- sito della Gazzetta Ufficiale Europea [http://simap.europa.eu/index\\_it.htm](http://simap.europa.eu/index_it.htm).
- profilo del committente, ASUR Marche, via Oberdan 2, 60122 Ancona, sito internet: <http://www.asur.marche.it/> (sezione “Amministrazione Trasparente” – sottosezione “Bandi di gara e contratti” – avvisi attivi);
- sito della Regione Marche istituito ai sensi del D.M. n. 20/2001: [www.contrattipubblici.marche.it](http://www.contrattipubblici.marche.it).
- sito del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti <https://www.serviziocontrattipubblici.it>.

## **INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (nel seguito anche “Regolamento UE”), Vi informiamo che la raccolta ed il trattamento dei dati personali (d'ora in poi anche solo “Dati”) da Voi forniti sono effettuati al fine di consentire la Vostra partecipazione all'attività di consultazione del mercato sopradetta, nell'ambito della quale, a titolo esemplificativo, rientrano la definizione della strategia di acquisto della merceologia, le ricerche di mercato nello specifico settore merceologico, le analisi economiche e statistiche.



Il trattamento dei Dati per le anzidette finalità, improntato alla massima riservatezza e sicurezza nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria vigente in materia di protezione dei dati personali, avrà luogo con modalità sia informatiche, sia cartacee.

I Dati saranno conservati in archivi informatici e cartacei per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati, conformemente a quanto previsto dagli obblighi di legge.

All'interessato vengono riconosciuti i diritti di cui agli artt. da 15 a 23 del Regolamento UE. In particolare, l'interessato ha il diritto di: i) revocare, in qualsiasi momento, il consenso; ii) ottenere la conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che lo riguardano, nonché l'accesso ai propri dati personali per conoscere la finalità del trattamento, la categoria di dati trattati, i destinatari o le categorie di destinatari cui i dati sono o saranno comunicati, il periodo di conservazione degli stessi o i criteri utilizzati per determinare tale periodo; iii) il diritto di chiedere, e nel caso ottenere, la rettifica e, ove possibile, la cancellazione o, ancora, la limitazione del trattamento e, infine, può opporsi, per motivi legittimi, al loro trattamento; iv) il diritto alla portabilità dei dati che sarà applicabile nei limiti di cui all'art. 20 del regolamento UE.

Se in caso di esercizio del diritto di accesso e dei diritti connessi previsti dagli artt. da 15 a 23 del Regolamento UE, la risposta all'istanza non perviene nei tempi indicati e/o non è soddisfacente, l'interessato potrà far valere i propri diritti innanzi all'autorità giudiziaria o rivolgendosi al Garante per la protezione dei dati personali mediante apposito ricorso, reclamo o segnalazione.

L'invio all' ASUR. del contributo per la Consultazione del mercato implica il consenso al trattamento dei Dati personali forniti.

Titolare del trattamento dei dati è l'ASUR Marche nella persona del Direttore Generale in qualità di Legale Rappresentante. I diritti in materia di dati personali potranno essere esercitati inviando apposita richiesta all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Asur Marche e/o dell'Area Vasta di riferimento, all'attenzione dei responsabili del trattamento dei dati personali e del delegato al Trattamento con funzioni di coordinamento e controllo.

#### ALLEGATI:

- Relazione tecnica

Ancona, lì 12/10/2020

Il Direttore Area Dipartimentale  
Acquisti e Logistica  
*Dott. Matteo Biraschi*



Fornitura dei moduli a titolo oneroso connessi alla messa in opera del Sistema CUS in riuso ottenuta dalla procedura APPALTO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE DEL SISTEMA SOFTWARE “CUS118”, ACQUISITO IN RIUSO DALLA REGIONE MARCHE CON DGRM N. 863 DELL’01.08.2016 GARA N. 7259044 CIG 7700444F66 - Relazione

#### Documentazione di Riferimento

- **DGRM N. 863 DELL’01.08.2016** “Approvazione del protocollo d’intesa per la costituzione a titolo gratuito non esclusivo del diritto d’uso del programma applicativo CUS 118 tra la Prot. Segr. Regione Autonoma Valle d’Aosta e la Regione Marche”
- **DETERMINA ASUR 639DG/2018** “Procedura di gara aperta in modalità telematica per l’affidamento del servizio di assistenza tecnica personalizzata al software CUS118 acquisito in riuso dalla regione Marche – Indizione
- **CAPITOLATO TECNICO** allegato alla DETERMINA ASUR 639DG/2018
- **DETERMINA ASUR 440DG/2019** “Procedura di gara aperta in modalità telematica per l’affidamento del servizio di assistenza tecnica personalizzata al software CUS118 acquisito in riuso dalla regione Marche – Aggiudicazione
- **Allegato 1: Offerta Beta80 Group n. 1848:** Offerta per la fornitura dei moduli a titolo onerosi connessi alla fornitura in opera del Sistema CUS in riuso ed ulteriori sistemi funzionali alla piattaforma CUS.
- **Allegato 2: Preventivo NPO Sistemi:** Offerta Economica: fornitura in opera software Datto Rmm
- **Allegato 3: Preventivo NPO Sistemi:** Offerta Economica: fornitura in opera Bilanciatore KEMP

#### Premessa

La regione Marche in collaborazione con la regione Toscana sta realizzando il Numero Unico dell’Emergenza (NUE112) che convoglia tutto il traffico telefonico legato al mondo dell’emergenza (polizia, carabinieri, vigili del fuoco, pronto soccorso ecc.) verso una Centrale Unica di Risposta (CUR).

Per quanto riguarda il pronto soccorso, da parte di ASUR è emersa la necessità di sostituire il software in uso per le emergenze/urgenze 118 con una nuova piattaforma più moderna e adatta ad integrarsi con il NUE112.

La Regione Marche ha ottenuto dalla regione autonoma della Val D’Aosta i sorgenti della piattaforma di gestione delle emergenze della Centrale Unica del Soccorso della Regione Autonoma Val D’Aosta (CUS RAVDA) in modalità di riuso con delibera della Giunta regionale n. 1207 datata 09/09/2016 per la loro specifica applicazione nell’ambito del soccorso sanitario.



ASUR ha quindi indetto la procedura di gara aperta per l'affidamento del "servizio di assistenza tecnica personalizzata al software CUS118" che ha visto come aggiudicataria la software house Beta80 srl.

La creazione del NUE112 richiede la sostituzione e ammodernamento degli impianti telefonici attualmente utilizzati sia a livello di centralini che di dispositivi in dotazione agli operatori.

Condizione necessaria per un corretto avvio dei nuovi centralini, attualmente prevista nella provincia di Ancona per il 15/11/2020, è l'installazione e avvio del software CUS118 presso le centrali operative del 118 con tutti i suoi moduli aggiuntivi e le opportune integrazioni ai nuovi dispositivi (centralini telefonici, moduli CTI, registratori ecc.).

Urge pertanto attivare al più presto la piattaforma CUS118 di Beta80 nella sua interezza operativa e funzionale acquistando le licenze software necessarie.

#### Analisi delle Necessità

Come già evidenziato il software CUS118 è già disponibile per ASUR con i sorgenti in riuso. I servizi di installazione, assistenza e manutenzione sono stati affidati alla ditta Beta80, la stessa che ha sviluppato la piattaforma.

Per poter funzionare al 100% della sua operatività, necessita però dell'acquisizione di alcuni moduli aggiuntivi non facenti parte del riuso.

La concorrenza in questo ambito è *assente per motivi tecnici* secondo il codice degli appalti D.L. 50/2016, articolo 63 comma 2 (b) giacché acquistare prodotti diversi significherebbe correre il rischio di perdere la garanzia di una perfetta integrazione e che avrebbe un costo in termini economici e di tempo.

Stando alle "Linee Guida n. 8 - Procedure negoziate senza previa pubblicazione di bando in caso di forniture e servizi ritenuti infungibili (G.U. n. 248 del 23 ottobre 2017)" non si tratta di un fenomeno di *lock-in* ma si ritiene che i moduli software a titolo oneroso siano infungibili per la corretta implementazione di tutte le funzionalità richieste dal capitolato e che il loro acquisto dallo stesso fornitore aggiudicatario dell'appalto di manutenzione che dovrà installarli, integrarli e renderli funzionali sia una condizione di beneficio in termini di tempo, costi e efficienza.

Come riportato anche nel capitolato tecnico della gara:

*Oggetto del presente appalto è inoltre l'installazione, personalizzazione, formazione del personale nonché la manutenzione ordinaria ed evolutiva dei seguenti software le cui licenze sono in corso di acquisizione da parte dell'Azienda ed il cui utilizzo è indispensabile per il funzionamento del programma CUS 118 come peraltro evidenziato dalla DGRM 863 del 1/08/2016 pag. 15 dell'allegato A:*

- Licenza Core Openwork
- Licenza CTI



- *Licenza CTI – opzione doppio link*
- *Integratore registratore*
- *Licenza Cartografico*
- *Gestione SMS*

### *Openwork*

**Per quanto riguarda la Licenza Core Openwork non risulta più necessaria** perché Beta80 group dichiara di avere implementato internamente alla propria piattaforma un sistema analogo che supplisce alle funzioni richieste e che è già compreso nell'offerta.

### *Licenza CTI e Opzione doppio link*

La licenza CTI è necessaria per sfruttare il modulo di integrazione tra software CUS118 e centralini telefonici. Questa integrazione permette di recuperare dalla linea telefonica una serie di informazioni che possono essere raccolte dal software e caricate automaticamente in piattaforma. Il modulo permette inoltre di far funzionare la phone bar dell'applicativo da cui è possibile:

- Visualizzare le chiamate entranti ordinate per priorità di fascio (la priorità è configurabile per postazione operatore) e con un file sonoro associato al tipo di chiamata
- scegliere la chiamata a cui rispondere anche se non è la prima in coda. Questa funzionalità (ritenuta molto significativa nel normale processo di lavoro di una centrale operativa) permette di bypassare il rigido funzionamento della logica ACD disponibile in tutte le soluzioni più diffuse sul mercato
- visualizzare per ogni chiamata i seguenti dati:
  - nr. di secondi di attesa della chiamata (CON LA POSSIBILITA' DI VISUALIZZARE WARNING IN CASO DI PERMANENZA ECCESSIVA IN CODA DI UNA CHIAMATA)
  - Fascio di origine della chiamata
  - Icona associata al fascio
  - Indicazione dell'origine del chiamante (CLI) e indicazione se l'utente è conosciuto dal sistema
  - descrizione associata (solo se si conosce l'origine del chiamante)
- Visualizzare le chiamate personali
- Effettuare le seguenti operazioni:
  - eseguire una chiamata
  - eseguire una consultazione con eventuale trasferta o ripresa della chiamata in attesa



- trasferire direttamente una chiamata
- effettuare una Conferenza a n utenti
- parcheggiare e poi Riprendere una chiamata
- rispondere a una chiamata in coda
- inviare stringhe Dual-Tone Multi-Frequency DTMF
- L'interfaccia inoltre supporta le seguenti utilità:
  - Configurabilità colori e icone
  - INTERFACCIA RIDOTTA: passare all'interfaccia ridotta senza perdere alcun dato
  - MULTISUONERIA: personalizzare il file sonoro associato ad una chiamata a seconda del fascio di provenienza
  - PRIORITA' PER FASCIO: assegnare ad ogni postazione una configurazione personale per cui ad ogni fascio relativo a chiamate entranti viene assegnata una priorità (e dei permessi)
  - NUMERI BREVI: effettuare chiamate in maniera rapida
  - ULTIMI 20 NUMERI RISPOSTI E CHIAMATI: recuperare gli ultimi 20 numeri chiamati e risposti pronti per essere richiamati
- RUBRICA CENTRALIZZATA: lista scorrevole di rapida consultazione riguardante i numeri più utilizzati (personalizzata per postazione) comprensiva dell'integrazione della rubrica Centralizzata del sistema informativo di protezione civile.
- Possibilità di visualizzare messaggi di avviso in caso di malfunzionamento sia del dispositivo telefonico sia della rete LAN di collegamento.

**L'opzione doppio link** è una misura di sicurezza che garantisce la continuità del servizio grazie ad una doppia linea da utilizzare in caso di malfunzionamento di quella principale.

#### *Integratore registratore*

Questo modulo permette al software CUS118 di integrarsi con i server delle registrazioni audio delle chiamate. Questa funzionalità è ritenuta importante ai fini del servizio per una rapida e più comoda ricerca e consultazione dell'archivio delle registrazioni depositate, a norma di legge, sui registratori telefonici dell'architettura di fonia.

#### *Licenza cartografico*

Nel capitolato di gara si richiede che la piattaforma sia già predisposta all'integrazione con qualsiasi layer grafico facendo riferimento a diverse soluzioni tra cui anche Open Street Map, progetto libero e gratuito.



Si ritiene però, considerata la criticità e l'importanza del servizio di emergenza/urgenza, che non sia opportuno fare affidamento ad un servizio di layer cartografico online, gestito da terzi e svincolato da ogni impegno nei confronti di ASUR. Una soluzione di questo tipo non offrirebbe garanzie in termini di persistenza del servizio, invariabilità delle API di connessione nel tempo, garanzie di efficienza in termini di tempi e qualità del dato forniti.

Risulta pertanto indispensabile l'acquisto di un modulo cartografico già integrato e funzionante con la piattaforma in oggetto, da installare localmente sui server aziendali garantendone la raggiungibilità qualora la rete internet sia offline.

È necessario acquistare quattro licenze perché:

- Il licensing di TOM TOM va per Site
- Per ragioni di performance sui tempi di risposta del sistema
- Per ragioni di customizzazione e visibilità dei dati singoli visto che il cartografico non è concepito in logica multitenant

*Gestione SMS (integrazione con piattaforma esistente)*

Nell'offerta tecnica di Beta80 si legge quanto segue:

a pagina 57:

### **3.3 Funzioni generali (FG)**

Questa sezione elenca le funzionalità generali soddisfatte dal CUS118:

[...omissis...]

- integrazione col fax-server (se presente);
- **integrazione col sistema di inoltro e ricezione SMS (se presente);**

a pagina 61:

#### **3.6.2.1 SMS per allertamenti di gruppo**

Il sistema CUS118 integrerà un gateway SMS messo a disposizione da ASUR che consentirà il solo invio massivo di SMS finalizzato agli allertamenti.

A pagina 69:

#### **3.9.1.3 Interoperabilità:**

I sottosistemi CUS118 saranno integrati con i seguenti moduli:

[...omissis...]

- **integrazione con sistemi SMS e sistema di messaggistica evoluto**

Si ritiene pertanto **non giustificabile** un onere aggiuntivo per una integrazione ad un modulo SMS già presente in azienda.

#### Condizioni Economiche

L'offerta economica **Nr. 1848** di **Beta80** sui moduli software aggiuntivi è la seguente:

Licenze a titolo Oneroso	Prezzo Unitario	Qty	Prezzo totale
Licenza CTI connettore verso HIPATH Siemens 4000- da prevedersi per 4 COEU	10.500,00 €	4	42.000,00 €
Licenza Integrazione Registratore (connettore NICE)- da prevedersi per 4 COEU	2.650,00 €	4	10.600,00 €
Licenza Modulo Cartografico- da prevedersi per 4 COEU	9.700,00 €	4	38.800,00 €
Licenza doppio Link CTI-da prevedersi per 4 COEU	5.000,00 €	4	20.000,00 €
<del>Integrazione Modulo SMS (esistente) Costo UNATANTUM</del>	<del>6.600,00 €</del>	<del>1</del>	<del>6.600,00 €</del>
			<b>118.000,00 €</b>
<b>TOTALE MODULI ONEROSI</b>			<b>111.400,00 €</b>

Per quanto riguarda **Integrazione Modulo SMS**, si ritiene che essa sia dovuta senza aggiunta di costi

In aggiunta a questi moduli necessari ed imprescindibili per un buon funzionamento della piattaforma si aggiungono altre due importanti esigenze.

#### Sistema RMM datto

Nella gara di appalto Beta80 garantisce un servizio di assistenza e manutenzione anche alle postazioni operatore della rete 118 ASUR. Al fine di garantire un servizio rapido ed efficace sostiene che sia necessario l'acquisto di una piattaforma cloud che permetta la manutenzione software da remoto di tutta l'infrastruttura regionale indipendentemente dalla dislocazione territoriale e dalla specifica centrale di appartenenza, suggerendo l'acquisto di DATTO RMM.

Il sistema DATTO RMM permette:

- Controllo remoto: dal PC è possibile raggiungere qualsiasi macchina da gestire
- Servizi e processi: permette di fermare/avviare servizi e programmi in remoto
- Monitoraggio risorse: verifica in tempo reale l'utilizzo delle risorse
- Screen shot: cattura schermate in remoto dai PC dove fare assistenza
- Registro di Windows: permette la modifica da remoto il registro di sistema
- Prompt comandi remoto: permette di eseguire comandi sui PC senza interrompere il lavoro



- Trasferimento file: permette di caricare o prelevare file dal PC remoto
- Audit e inventario: esegue l'inventario di censimento di hw, sw, server e dispositivi mobili
- Network Discovery: rileva tutti i dispositivi collegati alle reti portandoli all'interno del sistema per agevolarne la gestione
- Gestione dispositivi SNMP: i dispositivi di rete possono essere gestiti e monitorati all'interno di un'unica interfaccia web insieme ai computer
- Gestione device mobili: per gestire policy di sicurezza, eseguire configurazioni o distribuire app in remoto sui dispositivi iOS
- Gestione policy: regole e best practice applicate automaticamente
- Gestione delle patch: i server, le workstation e i computer remoti vengono aggiornati automaticamente con patch di sicurezza
- Antivirus, anti-malware: integrazioni con i principali antivirus assicurano protezione completa contro programmi pericolosi o attacchi potenziali anche per sistemi fuori dalla rete
- Network Discovery: per individuare i dispositivi da monitorare all'interno delle reti
- Alert: avvisi per sistemi online e offline, notifiche e allarmi per qualsiasi evento sw e hw
- Monitoraggio SNMP: per conoscere lo stato di ogni dispositivo connesso alla rete
- Monitoraggio completo: applicativo, performance monitor, event log, log monitoring
- Monitoraggio esteso: script e componenti aggiuntivi permettono di monitorare qualsiasi apparato, servizio o applicativo sw
- Alert: per ricevere notifiche di eventuali problemi sulle macchine e sui dispositivi
- Ticketing: per tenere traccia delle richieste di supporto e dei problemi in lavorazione
- Script, procedure e automazione: per automatizzare ogni attività sistemistica
- Policy Management: per definire, gestire e implementare le policy IT smentou postazioni remote
- Software deployment: componenti ad hoc per installare e aggiornare applicazioni in remoto
- Reportistica sull'attività: per documentare l'attività svolta, lo stato dei sistemi ed eventuali criticità
- Viste: le informazioni possono essere personalizzate ed esportate per una più comoda analisi
- Com Store: il sistema si espande grazie a componenti che funzionano come le app degli smartphone
- Component personalizzati: creare componenti personalizzati ed estendere l'ambiente di lavoro

**Datto** è sicuramente un ottimo software e potrebbe essere utile averlo in casa anche per altre situazioni.

Beta80 sostiene che potrebbero rendere comunque il servizio anche in assenza di Datto ma la sua presenza renderebbe il servizio più efficiente in termini di tempo di risposta e monitoraggio continuo.

### *Load Balancer*

In considerazione del particolare settore sanitario, ma anche come buona prassi generale, si ritiene particolarmente importante garantire buone performance al sistema, tempi di risposta



veloci e presenza di soluzioni di Business Continuity affinché l'operatore non si debba trovare in situazioni di indisponibilità della piattaforma e delle risorse necessarie alla gestione delle chiamate.

Pertanto si ritiene necessario prevedere una componente load balancer che permetterà di beneficiare delle caratteristiche di alta affidabilità e di sicurezza introdotte dalla natura full-web delle nuove piattaforme applicative CUS-118 e CTI.

Il Load Balancer dovrà provvedere:

- a distribuire equamente le sessioni utente sulle macchine virtuali che costituiscono le piattaforme applicative, intercettando ed escludendo automaticamente macchine virtuali soggette a un calo di performance o addirittura in stato di non funzionamento. Tale funzionalità consentirà anche l'esecuzione di attività di manutenzione programmata senza introdurre perturbazioni o rallentamenti per gli utenti
- a terminare le sessioni SSL che verranno utilizzate fra gli utenti e l'applicazione gestionale al fine di cifrare il traffico client/server e mantenere quindi il corretto livello di sicurezza intrinseca dei dati in transito. Grazie a questa funzionalità denominata "SSL off-loading", l'utilizzo di HTTPS come protocollo di accesso all'applicazione gestionale non impatterà sulle performance dell'applicativo stesso

Il balancer dovrà essere installato come macchina virtuale (VM) senza richiedere spazio a rack e senza introdurre ulteriori consumi energetici.

Non essendo ASUR già dotata di Load Balancer si ritiene opportuno acquistarne uno in linea con i dettami dell'attuale panorama tecnologico. Beta80 propone KEMP VLM-500 già sperimentata con successo e ben integrata con piattaforma VMWare.

L'offerta economica di Beta80 per questi due software è la seguente:

Sistema RMM dato (monitoring e patching automatico)- Canone annuo- Previsti 8 anni	9.645,00	1	9.645,00 €
Virtual LoadMaster appliance. Supports up to 500 Mbps throughput, 500 SSL TPS(2K keys). Support required. Canone annuo-previsti 8 anni	17.134,00 €	1	17.134,00 €
<b>TOTALE SISTEMI DI BASE ASSOCIATI ALLA PIATTAFORMA</b>			<b>22.095,00 €</b>

Confrontata questa offerta con altri preventivi essa risulta essere il linea con i prezzi di mercato, anzi, la migliore fra quelle pervenute. Si allegano per verifica e confronto due preventivi richiesti alla ditta NPO Sistemi.

### *Conclusioni*

La piattaforma CUS118 dovrà gestire uno dei settori più critici della sanità, quello dell'emergenza/urgenza. Le prestazioni richieste al sistema devono, pertanto, essere massime in termini di performance, velocità di funzionamento, perfetta integrazione con gli apparati



hardware disponibili lungo tutta la rete regionale, dai centralini telefonici ai registratori fino ai dispositivi fissi e mobile degli operatori di centrale.

La fornitura si colloca inoltre in un contesto caratterizzato da un complesso processo di gestione del cambiamento dovendo effettuare il passaggio tra sistemi diversi senza interruzioni e inserito nell'ambito di un progetto di unificazione del mondo dell'emergenza più ampio (Numero Unico Emergenza 112) a livello extraregionale guidato da una regia nazionale di coordinamento.

E' di fondamentale importanza il rispetto delle tempistiche di sviluppo previste e condivise tra tutti gli attori coinvolti e la garanzia che tutti gli incastri operativi vadano a buon fine.

Per tale ragione si richiede di procedere all'acquisto dei moduli software sopra descritti:

- Licenza CTI connettore verso HIPATH Siemens 4000- da prevedersi per 4 COEU
- Licenza Integrazione Registratore (connettore NICE)-da prevedersi per 4 COEU
- Licenza Modulo Cartografico- da prevedersi per 4 COEU
- Licenza doppio Link CTI-da prevedersi per 4 COEU

aderendo alla offerta presentata da Beta80 perché gli stessi moduli sono già stati integrati alla piattaforma software e utilizzati con successo in altre realtà. Inoltre, gli stessi moduli, verranno utilizzati anche dalla piattaforma NUE112 di Regione Marche.

Analogamente si richiede di procedere all'acquisto dei software Datto RMM e Load Balancer KEMP-500 aderendo all'offerta economica di Beta80 perché i due pacchetti sono funzionali e propedeutici ad un livello di efficienza nella manutenzione del servizio necessaria nell'ambito di criticità in cui si colloca e l'offerta economica di Beta80, non solo è in linea con i prezzi di mercato, ma anche migliore. Si tenga inoltre in considerazione il fatto che tutta l'infrastruttura e dovrà essere mantenuta da Beta80 stessa e con un unico interlocutore si evita una divisione di competenze che potrebbe essere foriera di indesiderabili conflitti di gestione o rimpalli di responsabilità nella risoluzione dei problemi.

**Dott. Fabrizio Biondi**

**SIA ASUR MARCHE**